

Bakalářská práce

2020

Veronika Dvořáková

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra pedagogiky

Bakalářská práce

KOMUNIKACE S RIZIKOVĚ OHROŽENOU MLÁDEŽÍ
NAVŠTĚVUJÍCÍ KLUB WOLF PŘI SALESIÁNSKÉM
STŘEDISKU MLÁDEŽE V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Vedoucí práce: Dr. phil. Hana Chyzy

Autor práce: Veronika Dvořáková

Studijní obor: Pedagogika volného času

Ročník: 3.

2020

Bakalářská práce v nezkrácené podobě

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že, v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 6. 3. 2020

Veronika Dvořáková

Poděkování

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce Dr. phil. Haně Chyzy za cenné připomínky, odborné rady, konzultace a metodické vedení. Také děkuji pracovníkům Salesiánského střediska v Českých Budějovicích za otevřenost při vedených rozhovorech.

Obsah

Úvod.....	7
1 Salesiánské středisko mládeže	9
1.1 Preventivní systém Dona Boska.....	10
1.1.1 Salesiánské středisko mládeže v Českých Budějovicích	10
1.2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....	11
1.2.1 Nízkoprahový klub Wolf.....	12
2 Rizikově ohrožená mládež.....	13
2.1 Vrstevnické skupiny	14
2.2 Subkultura extrémně chudých.....	15
3 Pojem komunikace a její formy	16
3.1 Verbální komunikace	17
3.2 Neverbální komunikace	18
3.2.1 Kategorie neverbálních signálů.....	19
3.2.2 Obecná fakta o neverbální komunikaci.....	20
3.3 Interkulturní komunikace	20
3.3.1 Některá specifika komunikace s Romy.....	22
3.4 Komunikace s dospívajícími	23
3.4.1 Zásady účinného dorozumívání s dospívajícími	23
3.4.2 Komunikace s klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.....	24
3.4.3 Náročné komunikační situace	25
3.4.4 Porušování pravidel.....	27
3.4.5 Skupinová komunikace s rizikově ohroženou mládeží	28
3.4.6 Emočně inteligentní projev	29
3.5 Chyby v komunikaci	30
3.6 Lež v komunikaci.....	31
4 Metodika výzkumu	32

4.1	Cíl výzkumu	33
4.2	Výzkumné otázky.....	33
4.3	Realizace výzkumu	33
4.3.1	Kategorie	35
4.4.	Výsledky provedeného výzkumu	35
4.5.	Interpretace výsledků	43
4.6.	Závěry výzkumných otázek	46
Závěr		47
Seznam použitých zdrojů.....		49
Seznam příloh		52
Seznam zkratk		63
Abstrakt.....		64
Abstract.....		65

Úvod

Nejen lidé svým projevem dávají svému okolí znát, jaký zaujímají postoj k novým událostem a podnětům, jenž se v jejich blízkosti odehrávají. Komunikace dává prostor všem živým bytostem k vyjadřování, ovlivňuje jak každodenní život, tak i závažná životní rozhodnutí. Bez různorodých způsobů dorozumívání bychom nemohli efektivně reagovat na dění okolo nás, je životně důležitým, prastarým mechanismem.

Výrazně působící tlak konzumní společnosti na jednotlivce s sebou přináší negativní dopady, zejména na mladé a dospívající jedince. Pomocí nových technických vynálezů je mládež zahlcena množstvím neustále přicházejících, leckdy i krajně nevhodných informací, jenž se v tak obsáhlém měřítku problematicky zpracovávají, čímž se tato skupina stává možná ještě choulostivější, než bývalo zvykem. Tyto a mnohé další faktory na člověka působí nejvíce právě v době dospívání, kdy se mladí snaží identifikovat s různými osobnostmi či skupinami. V tomto období se zvyšuje jejich náchylnost k ohrožení sociálně patologickými jevy. Rizikové chování mládeže je diskutovaným tématem na všech úrovních společenského života, dotýká se většiny lidí – od mladé generace, přes rodiče, sourozence, prarodiče a vychovatele, až po širokou veřejnost. Každý jedinec má existující soubor představ o životě a bytí druhých, který si vytváří na základě přímých i nepřímých zkušeností. Některé představy mohou být zkreslené a na jejich základě může docházet k mnoha nesrovnalostem, či omylům. Orientace ve světě, kterému už tak není snadné úplně rozumět, se pak ještě více komplikuje.

Průběh komunikace je základem pro vytváření vztahů. Ty jsou nezbytné pro pocit důvěry, který otevírá prostor pro efektivní řešení nastalých situací. O mládeži, vykazující známky rizikového ohrožení, se na veřejnosti a často i ve školním prostředí mluví jako o těch „nenapravitelných“, kteří jsou špatným příkladem pro své okolí, „rostou pro kriminál“ a celý jejich stav se předem vyhodnotí, jako bezvýchodný. Tím se někteří dostávají na pomyslný okraj společnosti už od mladšího školního věku, z části například proto, že nemají potřebné rodinné zázemí, svůj volný čas nemají vyplněný zájmem, nebo jen nejsou zvyklí dostávat nebo přijímat chválu. Důvodů existuje nespočet a v interakci této mládeže se svým okolím tak mohou nastávat nepříjemné situace, které způsobí vzájemné

nepochopení. V krajním případě může dojít i k přehnaným reakcím obou zúčastněných stran, vedoucím k navýšení četnosti konfliktů a ke zhoršení celé situace. Při dobré informovanosti od někoho ze svého okolí však mohou dospívající objevit možnost návštěvy několika typů zařízení, kde je možné minimálně trávit svůj volný čas, v ideálním případě anonymně řešit své osobní věci a pracovat na svém osobnostním rozvoji. Získané povědomí mládeže o existenci nízkoprahových klubů umožňuje jeho bezplatné a anonymní užívání, čímž otevírá jednu z možností řešení takových témat, jaká jsou ve společnosti často tabuizována. Je tak třeba mít na paměti, že mluvit s mnohdy nevyzrálými osobnostmi o intimních záležitostech bývá velice citlivým a vcelku obtížným úkolem, kdy je potřeba jednat opatrně, jemně, leckdy i improvizovat, ale zároveň mít i ucelený a konstruktivní rámec několika metod, které umožní efektivní zákrok v případě krizových situací. Jedním z nízkoprahových klubů v Jihočeském kraji je i klub Wolf, kam dochází mládež vykazující známky rizikového chování. Klub se nachází v budově Komunitního centra Máj na stejnojmenném sídlišti, který funguje pod Salesiánským střediskem dětí a mládeže v Českých Budějovicích. Laické veřejnosti se může zvenčí zdát, že se v takovém místě shlukují dospívající osoby, provádějící různé podivné věci, které k ničemu nevedou. Díky jistým principům anonymity se činnost v klubu může zdát neprůhledná, a proto může docházet i ke zkresleným představám o ní. Jak fungují mechanismy komunikace v takovém zařízení, v čem vidí pracovníci možná úskalí a jaké jsou možnosti jejich řešení, bude obsahem dalších stran této práce.

Cílem této bakalářské práce je pomocí výzkumného šetření identifikovat komunikační problémy mezi pracovníky a klienty nízkoprahového klubu Wolf a popsat v současnosti realizované způsoby jejich řešení. Bakalářská práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje tři kapitoly, věnující se základním informacím o nízkoprahovém klubu Wolf, jenž jsou zasazeny do kontextu práce, dále rizikově ohrožené mládeži, následně pojmu komunikace a jejími četnými formami. Tato část se opírá o poznatky z odborné literatury. Praktická část tvoří čtvrtou kapitolu a je realizovaná prostřednictvím kvalitativního výzkumu se třemi výzkumnými otázkami. Cílem výzkumu je identifikovat nejčastější komunikační problémy při rozhovorech pracovníků klubu Wolf s klienty a zjistit způsoby, jak je s nimi nakládáno.

1 Salesiánské středisko mládeže

Pro správné zasazení tématu do kontextu bakalářské práce je nutné nejprve stručně zmínit základní informace o Salesiánském středisku. V České republice byla na základě rozhodnutí salesiánů v roce 1995 rozvíjena díla tzv. základního typu – tedy střediska mládeže ve spojení s farnostmi. Toto rozhodnutí bylo učiněno spontánně, s cílem nalezení co nejlepší cesty, a vedlo k dosažení pozitivních výsledků.¹

Střediska po celé republice mají jak svá specifika, ve kterých jsou výjimečná, tak i určité společné rysy, kterými jsou charakteristická. M. Kaplánek je ve své knize *Výchova v salesiánském duchu* shrnuje do několika bodů. Jedná se o:

- a) **Oratoř v užším slova smyslu:** pravidelnou otevřenou hernu, která nabízí volnočasové vyžití pro děti většinou do věku 15 let, a probíhá za aktivní spoluúčasti pracovníků střediska,
- b) **zájmové kroužky:** převážně pro cílovou skupinu do 15 let,
- c) **kluby:** prostor pro mládež, která má možnost zde trávit volný čas v bezpečném prostředí, a jejich součástí je i sociální služba,
- d) **jednorázové akce:** události, které mohou být otevřené veřejnosti, a mají různé podoby,
- e) **prázdninové a víkendové akce:** pro všechny výše uvedené cílové skupiny, ale i pro další zájemce,
- f) **katechetické a další skupiny různého věku a zaměření:** převážně pro mládež do věku 20 let. Tato činnost se přesunula do farností, a tak oslovují návštěvníky střediska jen zřídka.²

¹ KAPLÁNEK, Michal. *Výchova v salesiánském duchu*, 2012, s. 93

² Tamtéž, s. 95

Salesiánská střediska se díky své programové nabídce podobají ostatním domům dětí a mládeže, ale odlišují se dvěma rysy: nabídkou dimenze nábožensky zaměřených aktivit spolu s prostorem pro volnočasové vyžití, který leckdy v domech dětí a mládeže strádá, či úplně chybí.³

1.1.1 Preventivní systém Dona Boska

Preventivním systémem se rozumí výchovný styl italského kněze Dona Bosca, jehož následovníci se začali označovat jako salesiáni. Systém má za úkol předcházet negativním jevům ve výchově a obsahuje několik charakteristických prvků. Probíhá v souladu s křesťanskými hodnotami, klade důraz na integritu osobnosti vychovatele, chce vychovávané nasměrovávat pozitivně a spolupracovat s vychovávaným tak, aby se sám na své výchově podílel, prohluboval svůj vztah ke Kristu, budoval své svědomí na základě kultivace mravních hodnot a podle toho vedl svůj život.

Tento způsob výchovy zahrnuje tři základní pilíře, kterými jsou *rozum*, *laskavost* a *víra*. První pojem připomíná výchovu jako promyšlený a cílený proces, kdy bereme v úvahu silné i slabé stránky vychovatele i vychovávaného, přičemž sledujeme jeho skutečné potřeby. Laskavostí je myšleno utváření vztahu na základě důvěry, kdy má vychovávaný rád vychovatele, a to i přes skutečnost, že jsou na něj kladeny nároky. Posledním pilířem je víra, která dává naději, že člověka něco přesahuje, a tak může život vést ke svobodě a spravedlnosti.⁴

1.1.2 Salesiánské středisko mládeže v Českých Budějovicích

Salesiánské středisko bylo v Českých Budějovicích oficiálně zřízeno Salesiánskou provincií Praha v roce 1995, ale Salesiáni zde neveřejně působili již od roku 1980.⁵ Zprostředkovávali zde možnost trávení volného času dětí a mládeže, a tak se organizace postupně rozrůstala do podoby, v jaké je známa dnes.

³ KAPLÁNEK, Michal. *Výchova v salesiánském duchu*, 2012, s. 96

⁴ *Preventivní systém* – Salesiánské středisko mládeže. České Budějovice [online]. Dostupné z: www.sasmcb.cz/o-nas/preventivni-system/

Poslání českobudějovického střediska zní: „*J sme Salesiánské středisko v Českých Budějovicích, nabízíme volnočasové aktivity především dětem a mladým lidem. V duchu křesťanských hodnot je vychováváme, vzděláváme a pomáháme jim v obtížných životních situacích. Naším cílem je samostatný a spokojený člověk, připravený na budoucnost.*“⁶

V současné době nabízí středisko pestrou nabídku programů, z nichž jsou jednou větví tzv. Otevřené kluby, skládající se z pedagogických programů a z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež V Kostce (dále jen NZDM V Kostce.)

NZDM V Kostce se skládá ze čtyř programů, kterými jsou konzultační hodiny pro cílovou skupinu od 6 do 13 let a 12 až 26 let, dále pak z klubu Pod střechou, situovaného na sídlišti Vltava a také z klubu Wolf, který probíhá v prostorách Komunitního centra Máj. Oba kluby mají nastavenou cílovou skupinu od 12 do 19 let.⁷

Posláním celého NZDM v Kostce je poskytnout bezpečný prostor a podporu dětem a mládeži z Českých Budějovic, nacházející se v nelehké životní situaci, u kterých může být aktuální ohrožení nežádoucími společenskými jevy, jimž nabízí pomoc v řešení problémů, čímž přispívá ke zlepšení kvality jejich života.⁸

1.2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení jsou určena neorganizovaným dětem a mládeži, mají sociální poslání. Slouží především klientům, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, jsou ohroženi sociálně patologickými jevy, nebo mají takový životní styl, který je většinou společností považován za netolerovatelný. Jejich cíl je definován jako zlepšení jejich životní situace předcházením nebo alespoň snižováním sociálních rizik, která vyplývají z jejich životního stylu, a umožnit klientům lepší orientaci v sociálním prostředí.

⁵ *Historie Střediska* – Salesiánské středisko mládeže. České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, Dostupné z: www.sasmcb.cz/o-nas/historie-strediska/

⁶ *Cíle a poslání* – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice. Salesiánské středisko mládeže, Dostupné z: <https://www.sasmcb.cz/o-nas/cile-a-poslani/>

⁷ *NZDM V Kostce* – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, Dostupné z: www.sasmcb.cz/nase-cinnost/otevrene-kluby/nzdm-v-kostce/

Služba je poskytována na základě principů „nízkoprahovosti“, čímž se rozumí maximální odstranění překážek, nedovolujících vstup a pobyt v zařízení.

Účast na programu je bezplatná, anonymní, bez registrace a klient může přijít nebo odejít kdykoli sám uzná za vhodné. Prostředkem pro účast v programu je nabídka volnočasového využití, skrze které se navazují kontakty s klienty, a díky trávení společného času se pak buduje vztah, na jehož základě se dají skrze rozhovory poskytovat sociální služby.⁹

1.2.1 Nízkoprahový klub Wolf

Klub Wolf probíhá třikrát týdně, v úterý a ve čtvrtek od 14 do 19 hodin, v pátek od 15 do 18 hodin. Součástí úterního a čtvrtečního programu je prostor pro přípravy do škol, který trvá od začátku klubů do 16:30. Jeho návštěvníky jsou převážně klienti romského původu, další část tvoří klienti z většinové společnosti, někteří z klientů jsou cizinci, kteří se nedávno přistěhovali do přilehlých oblastí českobudějovického sídliště Máj. Tým pracovníků klubu se skládá z jednoho pedagoga volného času a tří sociálních pracovníků. Úkolem pedagoga volného času je především připravovat a realizovat volnočasové aktivity, rozvíjet talenty a zájmy klientů. Role sociálních pracovníků na klubu je primárně řešit s klienty jejich náročné životní situace, nebo připravovat preventivní programy. Obě profese se částečně prolínají – i pedagog může být přítomen situacím, kdy objeví různé nežádoucí jevy, které ve spolupráci se sociální pracovníky rozklíčuje, a naopak, sociální pracovník může vypomoci s volnočasovou aktivitou.

Vzájemné prolínání sféry pedagogické se sociální je obohacujícím systémem práce, který se pak stává komplexnějším. Vzájemná komunikace mezi oběma profesemi je pak nutným předpokladem pro kvalitnější a systematictější práci. Tým pracovníků mezi sebou komunikuje před programem, během něj, a také na následné zpětné vazbě, pro kterou

⁸ NZDM V Kostce – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, Dostupné z: www.sasmcb.cz/nase-cinnost/otevrene-kluby/nzdm-v-kostce/

⁹ HÁJEK, Bedřich., HOFBAUER, Břetislav., PÁVKOVÁ, Jiřina. *Pedagogické ovlivňování volného času*, 2011, s. 151

je vyčleněna půlhodina po každém programu. V krizových situacích se členové týmu mezi sebou vyjadřují často i neverbálně, protože je zapotřebí reagovat pružně, efektivně a rychle.

Hlavní zásadou zůstává pravidlo, že jakmile jedna pracovnice učiní nějaké rozhodnutí, další pracovníci jej respektují, s klienty se dále nedohadují. Když jiný pracovník nabyde dojmu, že nebylo postupováno korektně, na zpětné vazbě se daná situace znovu rozebírá, aby se tak předešlo nežádoucím jevům a případné nesrovnalosti se pak řeší individuálně. Existuje-li zde potřeba vyřešit nastalý problém, týmově se navrhuje a následně realizuje předem nastavený postup.

V pracovním životě týmu se i přes značné vynaložené úsilí vyskytnou komunikační šumy, takže zde vyvstává nejen v poli komunikace mezi pracovníky, ale i směrem ke klientům několik zásadních otázek. Jakým způsobem komunikovat tak, aby se eliminovaly případné šumy? Jak rozumět specifickým znakům vyjadřování a rozklíčovat jejich průvodní znaky? Lze zkvalitnit průběh rozhovorů s klienty? Tato problematika bude v dalších kapitolách rozvedena podrobněji.

2 Rizikově ohrožená mládež

O. Matoušek spolu s A. Matouškovou ve své knize *Mládež a delikvence* uvádějí, že u odborné veřejnosti, jenž se zabývá rizikovou mládeží, stále převládá představa inspirovaná E. Eriksonem. Ta tvrdí, že dospívající si musí svou osobní identitu vytvářet během konfliktních střetů se svými rodiči nebo jinými dospělými. Hlavní vliv na jedince má v tomto pojetí vrstevnická skupina, která se na začátku dospělosti stane skupinou referenční. Tato skupina svou existencí nakonec převládne i nad původní rodinou. Eriksonovo vysvětlení bere v úvahu i různé biologické procesy, které jsou pro období dospívání typické, proto je stále populární. Dalšími rysy, důležitými pro odborníky, jsou i sociologické úvahy o vlivu vrstevnických skupin na dospívání ve všech společnostech, jejichž intenzita evidentně sílí. Děti tak tráví hodně času v různých kolektivních zařízeních a jejich vliv začíná být výraznější než vliv rodiny, učitelů nebo vychovatelů. Prostřednictvím tohoto jevu se děti dostávají s vrstevníky častěji, než tomu bývalo dříve.

Vyvstává zde otázka, jestli tyto interakce jsou postavené na principech demokracie, nebo zde děti podléhají nemilosrdnosti nepsaných přirozených zákonů.¹⁰

Novodobá kriminologie uvádí, že trestná činnost páchaná nezletilými je skoro vždy vykonána nějakou neformální vrstevnickou skupinou. Na tuto problematiku je však třeba se dívat dvojitým úhlem pohledu, protože ve většině fungujících rodin se příklonem k vrstevnické skupině u dětí nerozvíjí žádné patologické jevy.¹¹

2.1 Vrstevnické skupiny

Pro mládež vyrůstající ve fungujících rodinách, kde dostávají přiměřené hranice svého chování a podporu, nebývá vrstevnická parta tak důležitá jako pro rizikovou mládež, pocházející často z dysfunkčních rodin. Pro každého mladého jedince však představuje vrstevnická skupina výzvu, protože v ní musí obstát, musí být přijat. To se děje na základě mnoha kritérií, jako je například způsob chování, mluvy, vizáže, postoje vůči rodičům, škole, opačnému pohlaví, návykovým látkám apod.¹²

Existuje předpoklad, že u dětí vyrůstajícím v nekultivujícím rodinném prostředí bude potřeba se ztotožnit s vrstevnickou skupinou daleko vyšší. Vůdčí osoba party má na takovéto jedince ohromný vliv, což také zvládá vcelku obratně používat. U některých skupin západních zemí je vstup do part podmíněn rituálem za hranicemi zákona, čímž je pak umocňováno postavení stávajících členů party a nováček může být pod velkým tlakem. V našich podmínkách skoro vždy vznikají delikventní party z podskupin mladých, kteří se znají z formálních skupin, méně často se formují díky stejnému místu bydliště. Tyto skupiny si často vytváří svůj vlastní autonomní svět, sdílejí odlišné hodnoty i postoje od většinových norem, či se rizikově chovají jen v době svého osobního volna, což je však méně častým jevem.¹³

¹⁰ MATOUŠEK, Oldřich., MATOUŠKOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*, 2011, s. 81

¹¹ MATOUŠEK, Oldřich., MATOUŠKOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*, 2011, s. 82

¹² Tamtéž, s. 83

¹³ Tamtéž, s. 83

Dalším důvodem pro možnou kriminalitu mládeže může být trávení času jedinců po barech a diskotékách, kdy jim chybí finanční prostředky a tak si je začínou opatřovat různými nelegálními cestami. Mládež může k delikvenci přivést i naprosto „obyčejný“ důvod, kterým je nuda. Hlavním důvodem tohoto jednání je pravděpodobně snaha se „ukázat“ před vrstevníky jako někdo, kdo se nebojí jít až za hranice „normálu“, čímž zajistí, že se dále jiný člen party nebude chtít ukázat jako slaboch. Ty skupiny, které jsou již vzniklé, se stávají zvenčí téměř neovlivnitelnými. Proto Matoušek a Matoušková uvádí, že ti, kteří organizují jakékoliv intervence či preventivní programy, by si měli dávat pozor na to, aby vedlejším produktem jejich snahy nebyla nově vzniklá delikventní skupina, což by bylo vysoce kontraproduktivní.¹⁴

2.2 Subkultura extrémně chudých

Pohledem některých sociologů je životní strategie nejchudší vrstvy obyvatel tou jedinou možnou cestou k přežití. Nejchudší vrstva, tzv. nejnižší třída, má za sebou mnoho generací udržovanou specifickou subkulturu. Walter Miller charakterizoval subkulturu extrémní chudoby (viz Adlerová, 1991) a nabídl teorii, že prvotní příčinou nežádoucího chování mládeže pocházející z nejnižší třídy není ona nepřekonatelná překážka, se kterou se mladý jedinec setká při shánění práce, ale je jí subkultura, ve které vyrůstali. Miller také uvedl šest ohnisek, jimiž se muž z této společenské vrstvy zaobírá:

- a) **maléry:** mohou vést k problémům se zákonem, zároveň jsou však jedinečnou výzvou,
- b) **touha být tvrdý:** má domněnky, že je důležité vždy ukazovat svou sílu,
- c) **vychytralost:** obelhat, či převézt druhého se cení i v jeho okolí,
- d) **orientace na vzrušení:** nabuzující chování odvádí pozornost od nepříjemných okolních jevů,
- e) **víra na osud:** je vázána na domněnky, že svůj život lze řídit jen minimálně,
- f) **potřeba osobní samostatnosti:** souvisí s obtížným přijímáním autorit.¹⁵

¹⁴ MATOUŠEK, Oldřich., MATOUŠKOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*, 2011, s. 83-84

¹⁵ Tamtéž, s. 99

3 Pojem komunikace a její formy

Komunikace se člověku jeví jako proces, kterým se lze skrze řeč dorozumět, je expresivním výrazem každého jednotlivce. Předpokládá však nějakou interakci, výdej ze strany jedné a příjem na straně druhé. Díky komunikaci jsme schopni se vnímat, dorozumívat, reagovat na nově vznikající situace.

Z. Vybíral ve své knize *Psychologie komunikace* vymezuje etymologický původ slova a uvádí, že původně mělo poněkud širší význam. Latinský termín *communicatio* znamenalo „vespolné účastnění“ a sloveso *communicare* bylo překládáno jako „společně něco sdílet“. Dnešní výkladové slovníky definují termín úžeji, například jako „proudění informací od jednoho (zdrojového bodu) k bodu druhému (přijímacímu).“¹⁶ J. W. Vanden Zanden definoval komunikaci jako „proces, jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce jiným lidem.“ K tomuto procesu však přiřazoval i okolní, doprovodné znaky, jako například mimiku, či gesta.¹⁷ Neuvědomoval si tedy izolovaně jen proces předání informací, ale zohledňoval i další aspekty, které díky verbálním i neverbálním výrazům komunikantů vytváří celkový dojem samotného obsahu sdělení. Z. Vybíral však dále uvádí, že komunikovat ovšem můžeme, i když jsme například jen svědky právě probíhající komunikace mezi dvěma účastníky, a také dodává, že někteří odborníci uvádí jako komunikační výměnu proces sdělování, ale i sdílení.¹⁸

Nejobecněji pojatý výklad předkládá J. Řezáč ve své knize *Sociální psychologie*. Uvádí, že komunikace je symbolickým vyjádřením interakce, povahu interakce vyjadřuje prostřednictvím symbolů a vždy vyjadřuje nějaký vztah.¹⁹ Obě části komunikace se také mohou dělit na komunikaci záměrnou a nezáměrnou. Dle C. Graumanna, který navazuje na K. Bühlera (Graumann, 1992), lze záměrnost komunikace dále diferencovat dle intence do třech oblastí. Prvním záměrem je vyjádřit stav mysli a vlastní myšlenky, ten nemusí být

¹⁶ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*, 2009, s. 25

¹⁷ NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*, 1999, s. 288

¹⁸ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*, 2009, s. 25

¹⁹ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*, 1998, s. 107

nutně vědomý. Druhým případem je touha vést komunikaci jako takovou a posledním záměrem je upozornit na výjimečné věci nebo události.²⁰

Celkové sdělování i chápání obsahu komunikace může být ovlivněno několika faktory, jimiž jsou:

- a) **forma sdělení**, která může mít nespočetně interpretací (emočně vřelé, chladné, atd.),
- b) **obsah sdělení**,
- c) **osobnosti** komunikujících subjektů, jejich soubory představ o světě i aktuální naladění,
- d) **vztah** komunikujících mezi sebou.

Komunikace probíhá v situačně podmíněném kontextu. Z toho důvodu je důležité si uvědomovat, za jakým účelem a s jakými důsledky, s kým, kde a kdy člověk komunikuje.²¹

Zahrnuje tedy nejen příjem a výdej na straně jedné a druhé, ale je potřeba ji vnímat jako komplexní soubor všech v ní se odehrávajících aspektů, brát v úvahu i nepřímou účast v ní, a navíc si uvědomovat i existující vztahy, odehrávající se mimo ní. Jejimi stěžejními částmi jsou komunikace verbální a neverbální.

3.1 Verbální komunikace

Verbální formou komunikace se rozumí použití slovních výrazů, které mohou být nejen mluvené, ale i psané. Jsou s ní spojené i jiné výrazové prostředky, jako různé další odvozené znakové soustavy.²²

²⁰ VÝROST, Jozef., SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*, 2008, s. 218

²¹ VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*, 2004, s. 301

²² Tamtéž

Pro její funkčnost je nezbytným předpokladem znalost jazykových systémů jak na straně odesílatele, tak i příjemce. Také je velice důležité, aby oba subjekty chápaly stejně významy použitých slov. Ve verbálním sdělení lze diferencovat nejen samotný význam slova, ale i smysl slova a jeho specifické chápání. To se vztahuje k aktuálnímu rozpoložení vůči stavu a vztahu ke sdělované skutečnosti. Závisí na něm celková interpretace sdělení.²³

Verbální komunikace také zahrnuje určité předpoklady a výsledky. Oba mají charakter významů. Významy jako výsledky se ale mohou lišit od původního záměru sdělení, a někdy jich vůbec nemusí být dosaženo. Děje se tak na základě vzájemného předávání a přijímání, či nepřijímání.²⁴

Jakmile probíhá verbální komunikace s chybami, mohou být jednotlivé významy slov chápány různým způsobem, což minimálně ztěžuje celkový průběh interakce a v horším případě může komunikační proces narušit, nebo dokonce zastavit.

Efektivní komunikace je založena na předpokladu, že příjemce bude ochoten naslouchat. Sdělení bude nezkreslené, včasné a platné.²⁵

Proces přijetí a zpracování informací má tři fáze. Nejdříve se pozornost soustřeďuje na důvěryhodnost zdroje daného sdělení. Na míře důvěryhodnosti závisí následně přiřazená míra důležitosti, a nakonec dojde k dotvoření celku, případně i jinému uspořádání psychických obsahů. Tento pohnutek může vést k následné změně náhledu, chápání, či chování.²⁶

3.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace zahrnuje oblast toho, co vyjadřujeme bez pomoci slov, slouží jako doprovod komunikace verbální.²⁷ Někdy mohou neverbální projevy verbální komunikaci

²³ VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*, 2004, s. 298

²⁴ VÝROST, Jozef., SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie*, 2008, s. 219

²⁵ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*, 1998, s. 129

²⁶ Tamtéž

²⁷ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*, 2009, s. 81

dokonce úplně nahradit. Často se neverbálními projevy vyjadřují emoce, ale i například postoj k aktuálně sdělovanému nebo ke sdělujícímu. I této komunikaci se člověk musí naučit, jelikož jsou její projevy sociokulturně podmíněné, a v jednotlivých společnostech se mohou dokonce významně lišit. Jednotlivé projevy je nutno chápat v kontextu, aby se předcházelo následnému nepochopení.

3.2.1 Kategorie neverbálních signálů

a) tělesný kontakt a dotyky: mají rozsáhlý komunikační význam, od vyjádření blízkosti až po ohrožení. Pakliže nemají povahu obvyklého rituálu, nemusí být považovány za akceptovatelné,

b) vzájemné postavení, orientace a proxemika komunikujících: tělesná blízkost promítá blízkost vztahu mezi komunikujícími. Vzdálenost je také podmíněna kulturními zvyklostmi,

c) výraz tváře, mimika: některé tyto výrazové prostředky jsou vrozené, jiné získané. Vrozeným výrazům rozumí všichni stejně, získané bývají daleko specifičtější, a lidé z různých kultur je mohou vnímat odlišně,

d) oční kontakt: je prostředkem k začátku a udržování komunikace, někdy může být chápán i jako výzva k akci. Jeho význam je také kulturně podmíněný,

e) gesta: často mají svůj specifický význam. Jejich různorodost a významovost je v mnoha kulturách rozdílná. I tento způsob komunikace je nejefektivnější mezi lidmi ze stejného sociokulturního prostředí, jinak může dojít ke komunikačním šumům,

f) pohyby těla, držení těla: odráží se na nich aktuální psychický stav jedince, nebo postoj ke sdělované informaci,

g) další neverbální aspekty řeči: paralingvistické znaky jako intonace hlasu, tón hlasu, hlasitost, pauzy v proudu řeči, přízvuky apod., sloužící k dotváření verbálního sdělení. Také pomáhají k přesnějšímu pochopení kontextu sdělování. Tatáž slova mohou při použití jiné intonace, hlasitosti, či pauzami mohou vyznít úplně jinak.²⁸

²⁸ VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*, 2004, s. 299 – 300.

3.2.2 Obecná fakta o neverbální komunikaci

Jestliže člověk gestikuluje a mluví nesynchronizovaně, druhého to rozptyluje a uvádí ve zmatek. Příjemce se obvykle spíše soustředí na sdělování neverbální. Mimoslovní projevy člověka se také liší dle toho, komu jsou určovány. Škála a častost gest se v jednotlivých kulturách liší.²⁹

Každý jednatel má své vlastní neverbální tempo, které může částečně ovládat a v různě emočně vypjatých situacích se může nevědomky měnit. Dalším výrazným projevem neverbální komunikace je postoj těla. Ten vyjadřuje stav naléhavosti či uvolněnosti. Uvolněnost postoje se výrazněji objevuje u lidí s nižším společenským postavením, nebo u komunikace osob různého pohlaví. Když se člověk nachází v napětí, mívá tendence k neměnné mimice. Lidé, kteří se dobře vyznají ve čtení emoci u druhých, sami bývají velmi citliví, a patří mezi oblíbené lidi. Úsměv u člověka k druhému vlastně už v podstatě spouští zpětnou vazbu, usmívající se člověk je obecně vnímán jako atraktivnější. Také se lidé usmívají ze zdvořilosti nebo v situacích, kdy k němu nemají objektivní důvod. Smíchem se lidé leckdy snaží zakrýt nejistotu, nervozitu či strach. Tvzení, že z obličeje se dají vyčíst emoce člověka, nemusejí být přesná. Oční kontakt navazují lidé častěji v případě, že poslouchají sdělení druhé osoby. Když sami druhému něco sdělují, na svého komunikačního partner se dívají méně. Nejvýraznější částí obličeje, na kterou se lidé zaměřují při komunikaci, jsou oči. V komunikaci osob s odlišným sociálním statutem je běžné, že dotyk iniciuje osoba se statutem vyšším. Opačný průběh by byl považován za velmi nestandardní.³⁰

3.3 Interkulturní komunikace

V kapitole 1.2.1. o nízkoprahovém klubu Wolf byla nastíněna různorodost jednotlivých skupin klientů, které do zařízení docházejí. Ta utváří specifické požadavky na celkové prostředí klubu, kde se odehrává nemalé množství socializačních procesů. S jednotlivými specifiky několika odlišných kultur se pracovníci klubu setkávají prakticky denně, proto

²⁹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*, 2009, s. 94

³⁰ Tamtéž, s. 95-96

je třeba dbát na znalost jednotlivých kulturních projevů v průběhu každého programu. S tím úzce souvisí i výše zmiňovaný fenomén komunikace.

Každé dítě je vnořováno do kultury, v níž se nachází. V rané fázi nemá možnost se učit z něčeho, co se v jeho bezprostředním okolí nenalézá. Osvojuje si jazyk z nejbližšího prostředí, stejně jako jednotlivé vzorce chování. Postupně prochází procesem enkulturace, buduje si svou vlastní kulturní identitu, kterou začíná vnímat již v mladším školním věku. Rodiče jsou přirozeně primárními nositeli kulturních vzorců. Přenosem mohou předpokládat zajištění „stejného chápání světa“, který se však může ukázat, jako mylný, jelikož svět se mění neustále a tak může docházet k různým mezigeneračním neshodám.³¹

Je tak třeba se neustále přizpůsobovat, počítat se změnami ve svém okolí a umět na ně pružně reagovat. Aby mohl člověk v dnešní společnosti dobře fungovat, musí plnit požadavek interkulturní senzitivity, podmíněný interkulturními kompetencemi jedince. Ty mu pomohou se ve společnosti obstojně pohybovat a prosazovat. Pro úspěšnou adaptaci v cizí kultuře musí být jedinec schopen se vcítit do cizí mentality, musí brát v potaz jednotlivá specifika. Také by měl umět chápat cizí vzorce chování, měl by se snažit je co nejpřesněji interpretovat. Měl by však zvládat odlišovat žádoucí chování od nežádoucího, oddělovat přípustné od nepřípustného.³²

Kontakt s kulturou, která člověku není vlastní, může posilovat etnocentrické projevy. Gillernová a kol. uvádí, že H. C. Triandis takové projevy shrnuje do několika forem. Všimá si, že všichni lidé mají sklony soudit to, co probíhá v jejich kultuře za to „správné“, a naopak to, co cizí kultura dělá jinak, považovat za „nesprávné“. Jen vlastní hodnoty, normy a postoje jsou brány, jako správné. Dále říká, že lidé mají tendence vnímat své vlastní zvyky za všeobecně platné. O čem si člověk myslí, že je pro něj důležité, o tom předpokládá, že to tak platí u všech.³³

³¹ GILLERNOVÁ, Ilona, KEBZA, Vladimír., RYMEŠ, Milan. *Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí*, 2011, s. 101

³² Tamtéž, s. 97

³³ Tamtéž, s. 100

3.3.1 Některá specifika komunikace s Romy

Úvodem této kapitoly je důležité podotknout, že romská kultura je od té české odlišná, specificky se vyvíjela a nikdy netvořila homogenní celek, ovšem určité společné rysy lze nalézt u Romů po celém světě. V pracovním prostředí nízkoprahového klubu jsou zaznamenávány neustále nové prvky specifické komunikace, nové situace a spolu s klienty je dohledáván jejich význam. Také se zde tráví část programu vysvětlováním, jak daná situace působila na klienty a jak na pracovníky, a co vlastně znamenala.

Jednalo se například o významu slova „gača“, u kterého pracovnice předpokládala, že se jedná o vulgární slovo, za což byl klient, jež ho použil, napomenut, ale vzápětí bylo podáno vysvětlení od dalších klientů, kteří uvedli, že výraz se dá do češtiny přeložit jako kus spodního prádla. Pracovnice tedy považovala za důležité se omluvit, což klienti tolerovali a spíše jim daná situace připadala vtipná. Později byl význam tohoto výrazu konzultován ještě s dalšími dospělými lidmi z romské komunity, kteří jej přeložili úplně stejně.

Romové si utvořili svůj specifický komunikační styl, kdy zejména řeč těla obsahuje důležité informace o obsahu sdělení. To je ovšem leckdy důvodem pro vznik nedorozumění, odstupu či odsouzení, aniž by Češi či Romové vědomě chtěli, proto je důležité znát některá specifika, která průběh komunikace mohou ovlivňovat.³⁴

Následující informace mají obecnější charakter, což znamená, že nejsou dogmatickým systémem pravidel platícím pro všechny členy romské komunity. Šišková (2002) uvádí, že Romové mají skvěle vyvinutý smysl pro poznání člověka pouhým pohledem a také intuicí. Spoléhají se tak na význam slov o něco méně, než lidé neromští. Zvládají tak poznat míru upřímnosti na druhém člověku, jeho osobnost z řeči těla, očního kontaktu, gestiky a mimiky. Při vzájemné komunikaci je potřeba se naladit na stejnou hladinu, aby probíhala dobře.³⁵

³⁴ ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Jak komunikovat s Romy – zvláštnosti vzájemné komunikace*. In *O Romech (na co jste se chtěli zeptat) MANUÁL PRO OBCE*, 2002, s. 98

³⁵ Tamtéž, s. 98-99

Schopnost vcítit se hraje u Romů při rozhovorech velkou roli. Hned jsou schopni si vybavit, co asi druhý člověk prožívá, čímž se umí velmi rychle dostávat do široké a emotivní škály pocitů. Slova tak nejsou potřeba. U majoritní společnosti byla tato schopnost potlačena odlišnou výchovou, jelikož je zvyklá se vyjadřovat primárně slovně.³⁶

3.4 Komunikace s dospívajícími

Dorozumívání dospělého s dospívajícím netkví jen v pochopení sdělení dospělého spolu s jeho okamžitým plněním, ale i v intenzitě vztahu mezi komunikanty před samotným aktem komunikace. V případě, že mezi stranami existuje konflikt, může být komunikace narušena. Pakliže si dospívající dospělého váží, pokusí se vyslechnout dospělého a pak jeho doporučení využije.³⁷

Komunikace obou stran je přínosná tehdy, pokud se dospělý nezaobírá jen výsledkem, ale řeší i okolnosti sdělení, pozadí vztahu, přemýšlí-li nad tím, jak může mladého ono sdělení ovlivňovat, a jaký by mohlo mít účinek.³⁸

3.4.1 Zásady účinného dorozumívání s dospívajícími

Dorozumění mezi oběma stranami je stěžejní v oblasti předaných informací ve slovním sdělení. Cíle dorozumění jsou určeny předem, mimo jiné řídí vzájemnou komunikaci. Jiné formy komunikace bývají vnitřně korigovány, aby nenarušovaly stěžejní slovní výměnu.³⁹

Extrémní změny nálad, postojů či dalších projevů jsou u dospívajících běžným jevem. Pro účastníky komunikace bez znalosti těchto specifíků bývá komunikace samotná velmi náročná a leckdy až nepochopitelná. Může rušit vzájemné sdělování i později, a proto je poměrně častým jevem, že dospělí se vlivem kontaktu s dospívajícími dostávají do nekomfortních situací. Pokud projevy dospívajících obsahují úzkost či agresivitu, hrozí

³⁶ ŠIŠKOVÁ, Tatjana. *Jak komunikovat s Romy – zvláštnosti vzájemné komunikace*. In *O Romech (na co jste se chtěli zeptat) MANUÁL PRO OBCE*, 2002, s. 99

³⁷ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2001, s. 12

³⁸ Tamtéž, s. 12

³⁹ Tamtéž, s. 14

u dospělých, že by se mohli nechat jejich projevy unést. Aby dospělí dokázali ustát i takové situace, musí vyvinout značné úsilí.⁴⁰

Z. Vybíral k tomuto tématu uvádí shrnutá pravidla rogersovského rozhovoru Vymětalem (1996), uspořádaná do několika bodů. Jejich obsahem je informace, že by zahajovatel rozhovoru měl mluvit jazykem přirozeným, měl by mít také na paměti, že je jeho cílem, aby mu druhý rozuměl. Dále se doporučuje užívat spíše kratší věty, protože dlouhé věty nejsou tak efektivní. Také se dbá na vyhnutí se odborným termínům a na jednoznačný a konkrétní obsah sdělení. Závěrem se uvádí, že je třeba nechávat prostor i druhému komunikujícímu.⁴¹

3.4.2 Komunikace s klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Při počáteční fázi rozhovoru s klientem cítí pracovník s rizikovou mládeží potřebu sdělit, co je cílem práce, na které se spolu budou podílet. Má se tak dít s přihlédnutím ke klientovu pozadí. Takovéto prvotní zhodnocení potřeb se označuje termínem sociální diagnóza. Společná práce zahrnuje jak „esenci klienta“, tak i „esenci pracovníka“. Pracovník je totiž ten, který může pomoci, ale případně i uškodit, z čehož plynou jistá rizika. Protože ale nikdy pracovník nemůže vědět všechno, uchyluje se ke střádání materiálů, což může být nekonečný proces a také další možné úskalí ve formě překážky mezi řešením problémů a bezcenném kupení materiálů.⁴²

Z výše uvedeného odvozují, že důležitým aspektem pro kvalitní práci s klientem je opravdový zájem a účast pracovníka na klientově rozvoji. Důležité je také promýšlení pracovníkových realizovaných kroků, aby eliminoval riziko neefektivního dosahování plánovaných cílů.

⁴⁰ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2001, s. 15

⁴¹ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*, 2009, s. 213

⁴² MATOUŠEK, Oldřich., MATOUŠKOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*, 2011, s. 253

3.4.3 Náročné komunikační situace

V situaci, kdy dospívající reaguje přehnaně, je doporučeno si všimnout vlastních verbálních i neverbálních reakcí spolu s jejich účinkem na obě strany. Je dobré zjistit, jaké konkrétní projevy v člověku vyvolaly danou reakci. Ty je dobré zaregistrovat a mít pod kontrolou, jakmile se u mladistvého znovu objeví. Také je možné tlumit své reakce pomocí cvičení, kdy probíhá mluva a dýchání pomaleji, nebo zachytit automatické myšlenky, které v budoucnu pomáhají zlepšovat své reakce.⁴³

Jakmile dospívající nereaguje na výzvy dospělého, nebo se dokonce nevyjadřuje ani slovně, ani jinak, vyvolává v lidech, se kterými nekomunikuje, pocit bezradnosti. V ten moment dospělý začne řešit, co se v mladém člověku asi děje.⁴⁴

Když dospělý jedinec jedná s dospívajícím, který nekomunikuje, není doporučováno si vysvětlovat jeho mlčení jako nevychovanost. Také není dobré mu vnucovat vlastní přesvědčení a pokračovat v komunikaci dál. Druhá strana sdělování slyší, stále tak na adresáta působí. Jeho mlčení je dobré dát prostor. Udržování slovního spojení mezi oběma stranami je možné formou otázek, na kterou je třeba jednoslovná odpověď. Také je zapotřebí jedince respektovat, což znamená, že nebude nucen odpovídat na otázky za všech okolností a také ho podporovat, aby si v případě potřeby mohl na kladené otázky odpovídat v duchu sám.⁴⁵

V rámci komunikace dospělých s dospívajícími je také možné se setkat s agresivním jednáním. Takový druh jednání pomáhá zbavit se napětí, jenomže terčem takových výpadů se stávají dospělí, rodiče, věci, lidé aktuálně se nacházející v okolí dospívajícího. Někteří z nich se na určité dospělé dívají negativisticky, jindy až pohrdavě, a proto si dovolí s nimi jednat bouřlivě, až agresivně.⁴⁶

Agrese je záměrné jednání, které má většinou za cíl ubližovat či poškozovat. Může se jednat o reálný i symbolický útok a může mít různé podoby. Takové jednání může být

⁴³ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2009, s. 15

⁴⁴ Tamtéž, s. 75

⁴⁵ Tamtéž, s. 75

⁴⁶ Tamtéž, s. 81

jak prostředkem, tak i cílem k dosažení uspokojení. Může také být reakcí na zátěžovou situaci, jedním ze způsobů řešení problémů.⁴⁷

Ve většině případů však mládež bývá s jejich vztahem vůči dospělým vcelku spokojená, někteří z nich dokonce uvádějí, že rodiče vlastně ani nemohou za neplechy, kterých se nezletilí dopouští. Prvotním terčem při výbuších agresivity nebývají primárně rodiče, takže se stává, že se hněv přenesse na dospělého z instituce, kterou dospívající navštěvuje. Tito dospělí mohou v mládeži vyvolávat dojem někoho, kdo je omezuje a způsobuje nepříjemné situace, protože jim diktuje, jak se mají chovat apod. Takový postoj mohou v dětech upevňovat jejich rodiče, kteří je podporují ve svalování viny na instituce. Policie nebo škola totiž může být chápána nejen jako místo pomoci, ale také jako nutné zlo, které jen zhoršuje celou situaci. Takovéto postoje dospělých se podobají postojům mládeže, kdy je svět viděn černobíle a je dělen pouze na „dobro a zlo“.⁴⁸

Na policisty, učitele, vychovatele i sociální pracovníky tak může být nazíráno výše popsaným způsobem. Neměli by se tím ale nechat vyvést z míry, je třeba s tímto jevem počítat. Na druhou stranu by se ale neměli ani snažit tyto představy vyvracet tak, aby se přetvářeli k obrazu dospívajících. Jedna z možností řešení nabízí spíše pěstovat vztahy založené na vzájemném respektu, jenž umožní dospívajícímu vnímat, že jejich počáteční negativní naladění vůči autoritě nebylo opodstatněné.⁴⁹

Terčem agresivního jednání se lidé stávají proto, že jsou momentálně v aktuálním dosahu. Každodenní životní situace se mohou stát k živnou půdou pro širokou škálu reakcí, mezi něž patří i agresivita. Konflikty mohou mít škodlivé účinky, pakliže se jich lidé bojí nebo se jimi nezabývají. Takového jednání využívají dospívající v situacích, kdy komunikaci vyžadují, nebo na sebe chtějí upoutat pozornost. Mládež tak může sledovat, jaké reakce na druhé straně vyvolávají jejich signály, či jakou sílu má agresivní jednání a jak působí na okolní jevy.⁵⁰

⁴⁷ VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*, 2014, s. 699

⁴⁸ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2009, s. 82

⁴⁹ Tamtéž, s. 82

⁵⁰ Tamtéž, s. 84

Pakliže dospělý jedná s dospívajícím, který jedná agresivně, je vhodné mluvit klidně. Když se o agresivitě mluví, stává se součástí proudu řeči. Je potřeba se naučit vnímat a zvládat podráždění, negativní reakce, vyřčená hodnocení, posměšné komentáře apod. Jakmile se dospívající v rozrušeném stavu vyjadřuje vulgárně, je dobré ho klidně požádat, aby přeformuloval své výroky do společensky přijatelné řeči.⁵¹

Není vhodné se snažit dospívajícího „zvládnout“ fyzicky, vždy je důležité si vystačit s prostředkem řeči. U neklidných jedinců je dobré přistoupit při komunikaci právě k nim, aby viděli, že se mluví přímo na ně. Také je dobré jim klidným tónem vyjmenovat, jaké konkrétní jevy není možné tolerovat, a jakým způsobem budou při opakování postihováni. Na agresivní chování se nemá odpovídat agresivitou.⁵²

Dospělý by měl dospívajícího vést k tomu, aby si všímal negativního dopadu násilnického chování, neměl by reagovat okamžitě a nepromyšleně, s křikem, či doprovodnými tělesnými reakcemi. Nepřípustné je se nechat ovládnout negativními emocemi, aby nedošlo k oslabení nebo výčitkám. Situaci je žádoucí mít pod kontrolou a diskuze s dospívajícím v napjaté konfliktní situaci není vhodná. Lepším postupem je při narůstajícím napětí odložit hovor na jindy a mít na paměti, že o problematice situaci lze hovořit později znovu, v případě potřeby i opakovaně.⁵³

3.4.4 Porušování pravidel

Úkolem těch, kteří na dospívajícího výchovně působí, je mimo jiné i přivedení k tomu, aby si uvědomoval, že při porušení dohodnutých pravidel musí nést odpovědnost za své jednání, k čemuž slouží postih. Je však na místě jistá obezřetnost, aby v důsledku nepřiměřené reakce nenastala překážka, kterou později nebude možné zvládnout. Dospělý musí na mladistvého od počátku působit věrohodně, měl by při něm stát a pomáhat mu při vyrovnávání se s nastalými situacemi.⁵⁴

⁵¹ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2009, s. 85

⁵² Tamtéž, s. 85

⁵³ Tamtéž, s. 85

⁵⁴ Tamtéž, s. 90

Jestliže dospívající poruší pravidla, není vhodné po něm žádat okamžitou omluvu spolu s uznáním chyby. Vysvětlující tendence dospělého neúčinkují okamžitě, je zapotřebí chvíle času na zamyšlení se nad činem, přijetí vlastního vnitřního konfliktu a vyrovnaní se s důsledky činu.⁵⁵

O porušování pravidel je třeba s dotyčným komunikovat. Je důležité brát v potaz, že dospívající se ztotožňuje s lidmi, které zná ze svého okolí. Proto si i dospělí mají uvědomovat následky svého jednání a mají se snažit o vědomé dodržování společenských zásad. Pakliže dospívající pravidla poruší, je žádoucí ho na to upozornit, nenapatat ho v případě odmítání viny, jednat a vyptávat se klidně. V situaci, kdy namítá, že i dospělý porušuje pravidla, je vhodné tento fakt přijmout, nerozčilovat se a nehledat polehčující okolnosti.⁵⁶

V situaci, kdy má dospělý udělovat postih, je dobré si předem zvědomit případné reakce dospívajícího a být připravený na možné komplikace. Proto je dobré si předem stanovit rámec jednání a v průběhu zachovávat vzájemnou úctu. Rozhovor není adekvátní vést tak, aby byl vyřešen rychle, ale podstatné je beze spěchu naslouchat a být tolerantní. Touto první fází je nutné projít, protože je třeba se psychologicky vyrovnat s nastalou situací, ta se vyznačuje odmítáním viny. Pro tuto fázi je dobré brát v ohled možnost, že tato fáze rozhovoru nebude příjemná. Je vhodné na konci rozhovoru zmínit pohled do budoucnosti, na které je možné začít pracovat ihned.⁵⁷

3.4.5 Skupinová komunikace s rizikově ohroženou mládeží

Skupina dává dospívajícímu prostor pro ventilaci příležitostné agrese, aniž by se musel dostavit pocit viny. Je zdrojem pro nové identifikace, místem pro výměnu signálů, které jsou přineseny zvenčí. Dospívající je skupinou přitahován, protože se díky ní může vzdálit rodičovskému vlivu a může v ní najít potřebnou oporu. Skupina jej také chrání, protože je ochotná případnou agresivitu vstřebat a proměňuje ji do dynamiky skupiny. Každý

⁵⁵ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2009, s. 90

⁵⁶ Tamtéž, s. 91

⁵⁷ Tamtéž, s. 91

jedinec ve skupině „zkouší“ dospělého všemi možnými způsoby, zkoumá mantinely a zvláštnosti pracovníka.⁵⁸

Jakákoliv skupina se podílí na autonomii každého jedince a formuje ho. To někdy přináší i jistá úskalí. Když dospívající jedinec nezvládá vlastní vnitřní konflikty, může hledat útěchu ve vrstevnické skupině, která mu umožní si kompenzovat vlastní pocity méněcennosti. Je tak jeho bezpečným světem, ochranou, protože je ochotná přijímat jedince, který je v jiných oblastech svého života neúspěšný. Skupina tohoto typu může mít i negativní postoj k okolní společnosti.⁵⁹

Goddetová následně shrnuje doporučení, kterými se pracovníci s tímto typem skupin mohou řídit. Je například dobré, aby si pracovník všimal, jaké jsou jeho aktuální pocity a reakce před setkáním se skupinou, během něj a po něm. Také by si měl uvědomit, jaké má o skupině představy, co od setkání očekává a měl by mít zvládnutou svou sebekontrolu. Je zapotřebí mít na paměti, že před pracovníkem není jen určitý počet osob, ale je to skupina. Už díky pozorování se dají vyčíst jednotlivé vztahy mezi jejími členy.⁶⁰

Také by se pracovník měl pokusit o přesvědčení mladých lidí k tomu, aby si uvědomoval, jaké jsou následky jejich chování, ale zároveň jednal se skupinou jako s celkem. V případě narušení kontinuity práce je dle Goddetové lepší nehledat okamžitě viníka, aby se v úsudku ostatních nestal obětním beránkem, či naopak hrdinou, a proto je lepší si utvářet jednotlivé pevné individuální vztahy, a pak jednat se skupinou celistvě. Také považuje za důležité se nenechat dohnat k vzdání celé situace nebo naopak k neoblomnosti.⁶¹

3.4.6 Emočně inteligentní projev

Pojem emoční inteligence vyjadřuje takový stav mysli, kdy jedinec reaguje na vzniklé podněty přiměřeně. Na jedné straně dává průchod svým emocím, ale zároveň je citlivý vůči

⁵⁸ TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*, 2009, s. 86

⁵⁹ Tamtéž, s. 87

⁶⁰ Tamtéž, s. 87

⁶¹ Tamtéž, s. 87

kontextu celkové situace, čímž bere ohled na druhého. Takoví jedinci nezůstávají emočně chladnými ani nečitelnými, ale nejsou ani zbytečně emotivní či snad výbušní. Středová přiměřenost emočně inteligentní reakce se nazývá adekvátní míra projevu. Ta předpokládá dobré sebeovládání. Také je s emoční inteligencí svázán i přiměřený výběr onoho emočního chování. V určitou chvíli má možnost výběru strategie svého chování, proto zváží a vybere některý z projevů.⁶²

3.5 Chyby v komunikaci

Pakliže při komunikaci každý její zúčastněný chápe nastalou situaci jiným způsobem, nastává zde jev, zvaný konflikt pojetí.⁶³ Na základě různých výsledků výzkumů několika autorů je možné uvést základní typy neadekvátní komunikace:

- a) **destruktivní komunikace:** vychází ze vzájemné snahy rozrušit názory a postoje. Snaha „bourat“ myšlenkové mapy druhého zde není provázena snahou přesvědčit komunikačního partnera o „své pravdě“,
- b) **autoritářská komunikace:** probíhá za vnucování svého přesvědčení druhému, za cílem vytvořit na sobě závislost,
- c) **disjunktivní komunikace:** se odproštuje od skutečného smyslu komunikace, kdy se projevuje zlehčování situace, ironie nebo povrchní chování. Je komunikací „zdánlivou“,
- d) **rezistentní komunikace:** bývá projevem nedůvěry v komunikačního partnera, či jeho odmítáním. Příjemce sice poslouchá, ale nezpracovává si informace. Takovýto rozhovor není dostatečným podnětem k reakci,
- e) **pseudokomunikace:** skutečnost, kdy se dva jedinci nacházejí ve své blízkosti, ale probíhající komunikace se neopírá o vzájemný vztah. Spíše je vyvolána sociálním tlakem, než skutečným zájmem o druhého,

⁶² VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*, 2009, s. 96

⁶³ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*, 1998, s. 109

- f) **nonkomunikace:** při fyzické přítomnosti komunikačních partnerů interakce úplně chybí (Řezáč uvádí srovnání s Konečným a Bouchalem, 1971).⁶⁴

3.6 Lež v komunikaci

Lež má obrannou funkci, pomocí které se lhář obrňuje vůči svému okolí. Narušuje tím však vztahy s druhými. Adresáti pak někdy přemýšlejí nad věrohodností vyřčeného, a ačkoli je lhaní chápáno jako stav, který vytváří další komplikace, někteří z odborníků přicházejí ke konečnému zjištění, že i lhaní je také podmínkou života jednotlivce, přizpůsobeného společnosti.⁶⁵

Z. Vybíral uvádí, že dosavadní výzkumy lhaní přinesly několik zajímavých výsledků: Vrij, Edward a Bull (2001) vyčíslili průměrnou úspěšnost těch, co odhadovali lhaní. Skóre úspěšnosti 56%, což je číslo podobající se spíše náhodě. Z toho dle autorů vyházejí informace, že často pravdu ani nechceme znát. Navíc neexistuje ani žádné typicky neverbální chování, které by člověka prozrazovalo v okamžicích, kdy lže. Stále však má společnost tendence „typickým projevům lhaní“ věřit. Dané postupy k odhalování lži nemají žádnou platnost, jelikož nemají oporu v tom, jak je lháři používají. Když sami lžeme druhým, míváme tendence si myslet, že „to na nás musí být poznat“, víme, že lžeme a často si své projevy při lhaní ani neuvědomujeme.⁶⁶

Dalším vyzkoumaným jevem bylo zjištění, že zevšeobecněné rozdíly aplikované na skupinu nemají jednoznačnou vypovídající hodnotu o tom, jestli jednatel lže či mluví pravdu, když je sám. Také přichází s teorií, že naše odhady průběhu lhaní jsou mylné. Lháři nemívají žádné nápadné projevy, jako je například vrtění, usmívání, či uhýbání očima. Když si jedinci sami všimají toho, jaké to je, když lžou, mají tendence zlepšovat své schopnosti lži u druhého poznat. Jako nejspolehlivější nástroj pro odhalování lži je pečlivé

⁶⁴ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*, 1998, s. 123

⁶⁵ VYBÍRAL, Zbyněk. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*, 2015, s. 13-15

⁶⁶ Tamtéž, s. 76

poslouchání řečového projevu druhé osoby, spíše než zaměřování se na neverbální projevy.⁶⁷

4 Metodika výzkumu

V rámci praktické části bylo nejprve uvažováno nad účelem studie, a to po vzoru struktury z publikace *Základní teorie, metody a aplikace* J. Hendla. Účelem tedy bylo zmapovat, jaké problémy v komunikaci provázejí pracovníky klubu Wolf v interakci s klienty, jak pracovníci reagují v mimořádných situacích a jestli je vždy možné předcházet dramatickým kolizím v průběhu vedených rozhovorů.

Následně se stanovil konceptuální rámec, aby šetření bylo podepřeno teoretickým základem, a určil se cíl výzkumu, dle kterého se vybírala vhodná metoda šetření.

Na základě charakteristiky jak zjišťované reality, tak i výzkumného souboru, byl zvolen kvalitativní výzkumný design, konkrétně případovou studii.⁶⁸ Ta je chápána jako způsob vytěžení informací, a to díky podrobnému studiu specifických jevů v něm obsažených. Tento přístup může posloužit jako jistá forma přípravy na navazující výzkum zjišťovaných jevů v rámci komunikace buď tohoto konkrétního souboru, anebo jako výchozí koncept pro zjišťování efektivity komunikace i v jiných Salesiánských centrech, čili k ověřování platnosti zkoumaných jevů v širším kontextu.⁶⁹

Pro sběr dat byla použita metoda polostrukturovaného dotazování, která se dle Hendla (2005, s. 164) „*vyznačuje definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání informací.*“ Po přepisu rozhovorů byla prováděna následná analýza, která se skládala z několika operací.

Nejprve byl text rozdělen na části, kterým byly přiděleny kódy. Za pomoci průběžných poznámek se jednotlivé kódy kategorizovaly, byly určovány vztahy mezi

⁶⁷ VYBÍRAL, Zbyněk. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*, 2015, s. 77

⁶⁸ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, 2005, s. 145

⁶⁹ SKUTIL, Martin a kol. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*, 2011, s. 72

kategoriemi a nakonec byla vytvořena celková struktura výsledků, která byla následně interpretována.⁷⁰

Při výběru vhodné metody šetření byl zvolen design případové studie, který je chápán jako způsob vytěžení informací, a to díky podrobnému studiu specifických jevů v něm obsažených. Může být také využíván jako jistá forma přípravy na další výzkum, který slouží k ověřování platnosti námi vyzkoumaných jevů v širším kontextu.⁷¹

4.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumné části je pomocí tří výzkumných otázek identifikovat nejčastější komunikační problémy při rozhovorech pracovníků klubu Wolf s jejich klienty a zjistit způsoby, jak je s nimi nakládáno. Na základě výzkumných otázek byla sestavena kostra polostrukturovaných rozhovorů, vedených se čtyřmi pracovníci klubu. V průběhu šetření byly do rozhovorů vkládány i otázky doplňující, které výrazně pomáhaly objasnit okolnosti právě diskutovaného jevu, čímž přispěly ke komplexnějšímu náhledu do aktuální problematiky.

4.2 Výzkumné otázky

1. Jaké konkrétní komunikační problémy se mezi pracovníky a klienty vyskytují?
2. Jakým způsobem pracovníci řeší nastalé krizové situace v rozhovorech?
3. Jakým způsobem pracovníci zamezují případnému vzniku krizových momentů během rozhovorů?

4.3 Realizace výzkumu

Výběr respondentů byl jasně určen, jelikož se jednalo o konkrétní tým pracovníků na společném místě působení. Se čtyřmi pracovníci jsme se domluvily na termínech uskutečnění rozhovorů, kdy jim byl sdělen výzkumný záměr. Samotný průběh rozhovorů

⁷⁰ SKUTIL, Martin a kol. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*, 2011, s. 216

⁷¹ ŠVAŘÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, 2007, s. 111

se uskutečňoval v prostorách nízkoprahového klubu, a to vždy až po skončení pracovního programu, spolu se zvážením aktuálního psychického naladění a mírou únavy.

S pořízením audiozáznamu všechny respondentky souhlasily, byly obeznámeny s anonymním nakládáním jejich osobních údajů. Ještě před zahájením prvního rozhovoru bylo uvažováno nad možnými etickými problémy některých otázek, a proto si je autorka práce vědoma možného nevyřčení informací osobní povahy, ačkoliv používala další, návodné otázky.

U otázky, kde je zjišťováno, jak se pracovník zachová, když je s ním probíráno téma, které se ho osobně dotýká, byly hlavním bodem zájmu četnost a průběh takového jevu, kde je důležité rozpoznat hranici problematičnosti. Byly obdrženy stručnější odpovědi a díky počínajícímu diskomfortu respondentek nebyl na místě ještě detailnější rozbor.

Byly také brány ohledy na pravidlo, které tvrdí, že veškeré záměry by měly být respondentům objasňovány, aby rozuměli tomu, proč jsou na takovou otázku dotazováni.⁷²

Rozhovory trvaly v rozmezí od 60 do 80 minut, začínalo se otázkami, které vyžadovaly obecné odpovědi. Následovaly otázky, na které bylo třeba odpovídat konkrétněji, dále se používaly takové otázky, které nastiňovaly jednotlivé případy a někdy měly i podobný obsah. Tento způsob byl zvolen proto, aby bylo možné ověřit, zdali se odpovědi budou alespoň částečně shodovat s přechozím tvrzením respondentky, zároveň ale zde byl prostor pro zachycení nového úhlu pohledu. Závěrem rozhovorů byla položena otázka, která původně v návodných otázkách zařazená nebyla, ale jevila se jako důležitá pro dokreslení celkové interpretace.

Výpovědi respondentek jsou dále označovány v kódech (RA, RB, RC, RD). Pro přiřazení odpovědi k dané otázce je použito čísla na konci kódu. (Například odpověď třetí respondentky na druhou otázku bude označena jako RC2, odpověď první respondentky na osmou otázku jako RA8 apod.)

⁷² ŠVAŘÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*, 2007, s. 108

4.3.1 Kategorie

Pomocí víceúrovňového systematického kategorizování z původních jednoduchých kódů vykryštovaly tři hlavní kategorie, které odpovídají výzkumným otázkám a obracejí se svým charakterem spíše k pracovníkovi, protože průběh komunikace na klubu moderuje spíše on, ačkoli je participace klientů na komunikaci stěžejní a probíhá právě pro ně. Kategorie jsou formulovány takto:

1. Soubor představ pracovníka o komunikaci s klientem
2. Řešení komunikačních problémů
3. Předcházení komunikačním problémům

4.4 Výsledky provedeného výzkumu

Dotazník se skládal z 19 otázek, které na sebe navazovaly. Byly sestavovány takovým způsobem, aby počátek a závěr dotazníku obsahoval obecné typy otázek, což umožnilo efektivní a co nejméně zátěžový průběh samotných rozhovorů.

1. Kategorie: Soubor představ pracovníka o komunikaci s klientem

1. Jak se připravuješ na rozhovory s klienty?
2. Jaká témata s tebou klienti řeší nejčastěji?
3. Jaká fáze rozhovoru je pro tebe při práci s klientem nejobtížnější?
4. Jaká témata považuješ pro klienty za komunikačně nejobtížnější?
5. V jakých případech se stává, že se s klienty vzájemně nepochopíte?
6. Jak se liší způsob komunikace s jedincem a se skupinou?

Respondentky RA1 a RC1 uvedly, že se u cíleného, dlouhodobého tématu připravují, RA1 zohledňuje individualitu každého jedince. RB1 zohledňuje specifika a historii klienta, pak připravuje cíl. Zároveň ale spolu s RD1 namítá, že vždy se připravit nelze, protože se řeší něco ihned. RD1 dále uvádí, že si vybavuje minulý kontakt, a nahlíží do poznámek. RC1 také uvádí, že může nastat situace, kdy je k dalším krokům nekompetentní, a proto odkazuje na další služby. Také připouští, že *„člověk musí umět i improvizovat, a mít nějaký povědomí o zásadách komunikace s klientem v krizových*

momentech. “ U otázky na nejčastější téma odpověděla respondentka RA2, že klienti řeší to, co je pro ně aktuální, a obecně se věnují tématům každodenního života, jako jsou *„škola, volnej čas, rodina, ale potom se objevujou kamarádi, holky, kluci, a i prostě s nima člověk řeší chování, a ty návykové látky, cigarety, alkohol.“* RB2 téma vrstevnických vztahů potvrzuje, doplňuje témata chování a doučování, která vnáší z její vlastní iniciativy, a také, shodně jako RA2 uvádí běžná témata. RC2 tvrdí, že se klientům dobře hovoří o tématu, které je pro ně čitelné. RD2 uvádí, že klienti sami přicházejí a povrchními tématy, hlubší téma otevrou jen někteří, a *„když už jsou navázaní, přinesou sami i hlubší témata.“*

U nejobtížnější fáze rozhovoru všechny respondentky uvádějí, že jde o úplný začátek, o navázání, kdy může nastat několik situací. RA3 uvádí, že u nových klientů může být odstup, nebo může v průběhu rozhovoru nastat nepředvídatelný blok při nárazu na relativně bezpečné téma. RB3 také označuje spolu s RC3 a RD3 jako obtížnou ukončovací fázi. RD3 dodává, že *„někdy může být nejnáročnější ten rozhovor dobře ukončit, takže používám nějaký shrnovací metody, kdy mu řeknu, jak to na mně působí, ale snažím se nehodnotit. Klient nesmí odcházet z kontaktní místnosti rozrušený a rozebraný, a tak končím něčím pozitivním.“* Připomíná také, že i průběh rozhovoru je obtížný, protože je třeba ho vést tak, aby naplnil cíl.

Za komunikačně nejobtížnější téma považuje RA4 takové téma, kdy klienti mají mluvit sami o sobě, nebo popsat, jací jsou a v čem jsou dobří. Někteří to nezvládnou proto, že jsou outsideri, a nemají se rádi. Konkrétně uvádí spolu s RB4 téma rodina, protože je pro většinu klientů bolestivé. Dále RA4 spolu s RC4 tvrdí, že obtížným tématem je budoucnost, RA4 dodává, že *„řeknou to, jak to bude, ale ne že by to tak chtěli, ale že by bylo fajn, aby to tak bylo.“* Dále říká, že si klienti potřebují říct nahlas, jak by ta budoucnost měla vypadat, protože *„v určitým věku má každý, že přemýšlíš, čím bys chtěla být. Pak si to řekneš, a řekneš si aha, na to nemám, tak to budeš snižovat, a on to přece dělá, a daří se mu, tak to budu dělat taky. Že i ty sny, jsou téma náročnější.“* RC4 uvádí příklad reakce na pochvalu, kdy *„na kluka, kterého jsem pochválila za dobrý chování, a on mi řekl, že je ale přece grázl, že není hodnej, takže to souvisí i se sebezpřijetím...“* Dále RC4 uvádí téma motivace, a také tradiční role muže a ženy v domácnosti. Shodně označují RA4 i RB4 téma kriminalita a návykové látky, s nimiž

klienti přijdou do kontaktu. Jako nejkomplicovanější témata označují spolu s RA4 respondentky RB4, RC4 i RD4 témata osobní a zraňující.

U popisu případů, kdy se klienti a pracovníci vzájemně nepochopí, uvádějí respondentky RA5, RC5 a RD5 jako překážku jazykovou bariéru. RC5 dodává, že *„je to daný tím, že si převádějí doslovně, co potřebují říct. Kalkulují. Taky pak kladu důraz na základní znalost romštiny, dost se vyplatí rozumět hanlivým a sprostým výrazům, aby člověk zamezil tomu, že je „gádžo“, co jim nerozumí, a tak mohou být sprostí, jak je líbo.“* Také určuje jako příčinu dlouhé věty, nebo klientův slovosled. Všechny respondentky uvádějí jako další případ rozdílný druh humoru. RD5 dále uvádí, že klienti nerozumí obsahu sdělení po požití návykové látky.

Komunikace s jedincem se od skupinové liší dle RA6 a RC6 tím, že u skupiny je těžší udržet pozornost, bere se v potaz hierarchizace skupiny, a člověk se musí více soustředit na eliminaci rušivých prvků. Skupina má dle RA6 tendence reagovat pospolu jako celek, a funguje na bázi neverbálních sdělení, protože se členové skupiny vzájemně velmi dobře a dlouho znají. RB6 uvádí, že ve skupinové komunikaci se dají řešit preventivní aktivity, obecná témata, může si všímat interakce mezi členy, nebo dynamiky skupiny, ale není tam prostor pro osobní témata, která se lépe řeší v individuálních rozhovorech. RC6 také uvádí užší kontakt v práci s jednotlivcem, u skupinové práce uvádí, že *„pracovník musí být důraznější, stručnější, rychlejší, a vyvolat pozornost tak, aby přitáhl každého, kdo je přítomen, musí to být zkrátka zábavnější.“* RD6 u skupinové práce upozorňuje na průběhu více komunikačních stylů a šumů najednou, a uvádí, že práci může usnadnit prostředník v té skupině.

2. Kategorie: Řešení komunikačních problémů

7. Jak postupuješ v případě, kdy klient danou situaci zesměšní?
8. Jak postupuješ v případě, kdy se klient zablokuje a komunikovat odmítá?
9. Kvůli čemu klient odmítá rozhovor?
10. Jak postupuješ v případě, kdy klient přejde do agrese?
11. Jak postupuješ v případě, kdy máš podezření, že klient nemluví pravdu?
12. Co děláš v situaci, kdy se rozhovor začne ubírat jiným směrem, než chceš?

Na otázku, jak postupují respondentky v případě, že klient nějakou situaci zesměšní, odpovídá RA7 spolu s RD7, že záleží na závažnosti situace, ale pokud se jedná o nevinnou legraci, toleruje ji. RA7 nepotvrzuje, že by se jí takové situace stávaly, spíše se jedná o způsoby humoru. Jestliže se ale jedná o závažnou situaci, RA7 a RC7 hledá příčinu takového jednání. RB7 tvrdí, že „*opět hodně záleží na jeho specifických – pokud to dělává často nebo je to spíše výjimečné*“ a v souvislosti s tím se snaží vysvětlit závažnost situace. RC7 komentuje nevhodnost takového jednání bez ohledu na závažnost, v případě opakování se uchyluje k udělování sankcí. RD7 po opakovaném napomenutí opakuje pravidla, nebo humor citlivě vrací.

V případě, že klient komunikovat odmítá, přistupuje RA8 a RD8 obdobně. Jestliže je klient přehlcen, zhodnocuje rozhovor, zmiňuje to, o čem se budou bavit příště, a popisuje, co vidí. Když to situace akutně nevyžaduje, tak rozhovor ukončí, s tím, že se k němu vrátí příště. Pakliže ale potřebuje řešit něco akutně, a klient nekomunikuje, používá metodu neustálého opakování, dokud na rozhovor jedinec alespoň částečně nepřistoupí. Jestliže ale nechce komunikovat opakovaně, připomíná pravidla, za kterých jedinec na klubu může být. RB8 se snaží klienty motivovat, a společně s RD8 hledá příčinu takového chování. Říká, že u někoho pomůže nechat rozhovoru volný průběh, někde sledování interakcí s ostatními, opětovný zájem o něj, nebo práce skrze hru. RC8 opakuje sdělení, ale když rozhovor nepokračuje, ukončuje jej. Pakliže řeší akutní situaci, podobně jako RA8 upozorňuje klienta na následky takového jednání. RD8 si všímá, čím je toto jednání způsobeno, jestli zvenčí, nebo její osobou. V neakutním případě naslouchá, využívá prostoru mlčení, pak nabízí možnosti. Uvádí, že „*Záleží na tom, jaká je zrovna atmosféra, ale to jsou všechno metody, které využívám tady a teď, je to o improvizaci, dané situaci s klientem, jak jsme spolu naladění. A když ani to nepomůže, tak s pochopením rozhovor ukončuju. Pak může nastávat jiná situace, kdy se mi tam třeba klient rozbřečí, tak mu tam dávám prostor tohle sdílet, byť mlčky, ale to ten kontakt rozhodně neukončuju.*“

Následující otázkou jsem chtěla zjistit, díky jakým příčinám může klient odmítat pokračovat v rozhovoru. RA9 uvádí jako možnost absenci klientovy, nebo i pracovníkovy nálady. RA9, RB9 a RC9 se shoduje ve tvrzení, že se může se jednat o citlivé, nepříjemné téma. Klient také nemusí rozumět tomu, proč by měl sdělovat takové informace, nemá

v pracovníky důvěru, nebo požil nějaké návykové látky. RB9 doplňuje, že se tak děje v případě, že je klientovi něco vytýkáno, a hledá chybu v sobě: „*V důsledku mé chyby může být i rozhovor pro klienta příliš dlouhý nebo špatně vedený, např. jako výsledek apod. Pokud prostě pro klienta není rozhovor komfortní, nechce v něm často logicky pokračovat. Takový člověk už nekouká na mě, ale na dveře, chce být venku z té situace.*“ RC9 přidává jako možnost nudné téma, RD9 podobně jako RB9 připouští, že může říct něco špatně, třeba i nevědomě, klient přestává být pozorný, a může následovat několik dalších scénářů: „*Takový člověk už mi přestává věnovat tu pozornost, obrací ji jinam, může se zablokovat, naštvat, udělat si z toho legraci, nebo říct, že už si povídat nebudeme. Vyčíst se to dá hlavně z gestiky a mimiky.*“

V případě, kdy klient přejde do agrese, snaží se RA10 reagovat hned. Všechny respondentky se snaží situaci uklidnit. RA10 dodává, že po prvotním vzruchu se daná situace dá zachránit dočasným upuštěním od tématu, a pak se v horizontu potřebného času vrátit. Když řešení odsouvá na příště, na další návštěvě mu popisuje, že viděla jeho reakci, a jak mu může pomoci. RB10 podotýká, že záleží na individualitě klienta. Pokud má dotyčný sklony k agresivitě, je opatrná, snaží se nedávat najevo obavy, či strach. Uvádí: „*Jsem nerada, pokud klient odchází v takovém stavu do prostoru k ostatním klientům, snažím se spíše situaci vyřešit před jeho odchodem. U některých klientů opět pomáhá situaci pojmenovat a nabízet řešení, popř. společný hledání řešení.*“ RC10 tvrdí, že opěťovanou agresí dostává konflikt větších rozměrů, uplatňuje principy asertivity, někdy uklidňuje vytržením z dosavadního prostředí, jindy řeší situaci přímo za přítomnosti skupiny. RD10 se ideálně snaží tomuto stavu předcházet, ale když tato fáze přijde, uvědomuje si, co ji způsobilo, aby tomu mohla předcházet příště. Jestliže se jedná o nadávky, tvrdí, že se nenechá, aby se jí to dotýkalo, a používá metodu gramofonové desky. Nejčastěji se jedná o agresi způsobenou vykáváním klienta z prostoru. Příště se k tématu vrací otázkou, nevyčítá.

V situaci, kdy má pracovník podezření, že klient nemluví pravdu, uchyluje se RA11 ke sdělení, že váhá, a nahlas sděluje varianty, netvrdí klientovi, že lže. Pakliže potřebuje situaci řešit hned, sděluje možné následky. RB11 u lhavých klientů zpochybňuje jejich tvrzení, ale u výjimečného případu se snaží chovat citlivě, nejdříve naznačuje, nebo přímo

říká. V některých případech se k tématu znovu vrací a upozorňuje na odchylky, nenechává to být. RC11 uvádí, že vypráví proběhlá sdělení klienta, a víckrát se ho ptá na tu samou věc, dokud neřekne klient něco jinak. RD11 používá postup, kdy klientovi tvrzení nevyvrací, a zpětně si z výroků klienta analyzuje jeho přání. Připomíná, že u specifické skupiny klientů absentuje signál pro vznik podezření. Dále také uvádí, že *„je rozdíl mezi bájnou lhavostí a lhavostí, kdy klienti jen zatloukají. Mám klienta, chodí za školu, krade, a v životě by o tom nemluvil. Nejhorší jsou ty lhavý vzorce, kdy ti krouží, a lže ti dokola a dokola, a ty se nedostaneš, kam potřebuješ. Někdy se prostě pravdy nedopátráš.“*

Na otázku, co dělá pracovnice v situaci, kdy se rozhovor začne ubírat jiným směrem, než chce, odpověděly RA12, RB12 i RC12, že klienta i přes jeho snahy vrací. Když začne být klient v diskomfortu, od této strategie upouští. U RD12 záleží na konkrétní situaci, také toleruje změnu tématu, ale následně se k němu vrací.

3. Kategorie: Předcházení komunikačním problémům

13. Kdy nastává vhodný moment na rozhovor s klientem?
14. Vnímáš při rozhovorech kromě verbální komunikace ještě další její podoby?
15. Na základě jakého signálu začneš přemýšlet nad tím, zda klient mluví pravdu?
16. V jakém případě volíš raději předčasné ukončení rozhovoru?
17. Jak postupuješ v případě, že se tě dané téma dotýká osobně?
18. Čím se dá zamezit případnému vzniku krizových momentů během rozhovorů?
19. Používáš nějakou literaturu, nebo máš k dispozici materiály a zdroje, ze kterých čerpáš inspiraci pro komunikaci s klienty?

Vhodný moment na komunikaci dle RA13 vyplyne ze situace, nebo z tématu, o kterém se aktuálně baví, nebo když je sám. RB13 uvádí, že na základě znalosti daného klienta poznává vhodný moment. Někdo se projevuje upřeným pohledem, jiný zrak odvrací. Také je vhodná doba, kdy klient přijde sám, v jeho okolí není moc vrstevníků, a tak ho pracovník nemusí vytrhávat z žádné aktivity. Pokud pozoruje v chování klienta změny, také se uchyluje k rozhovoru. Pakliže potřebuje řešit klientovo nevhodné chování,

také volí promluvu s klientem. RC13 a RD13 uvádí, že rozhovor zapředou vždy. RD13 doplňuje, že nejčastěji rozhovoru předchází oční kontakt, kdy se obě strany ujistí, že jsou na sebe naladěni. *„Pokud je ten klient v konfliktu, nebo nějaké agresi, tak do rozhovoru hned bezprostředně nejdu.“*

Další podoby komunikace, které pracovnice vnímají, vyjmenovává RA14: *„posturika, proxemika, mimika takový ty základní věci, oční kontakt, naladění tónu, i u nás se soustředím na ty věci, jestli třeba někdo není pod vlivem návykových látek, protože to pak se taky odrazí jak v chování i v komunikaci, i prostě odstup, soustředím se, jestli si sedne co nejdál, třeba když s ním jdeš do kontaktní místnosti, nebo si sedne co nejbliž, jestli si sedne do křesla a kouká do stropu, nebo mluví na tebe a tak...“* U sebe se RA14 zaměřuje na otevřený posed a přátelský výraz v obličeji. RB14 uvádí, že si všímá výrazu obličeje, a souladu s mluveným slovem. Také si všímá mimořádného posedu klienta, nervozity, opakovaného pohybu. Často pozoruje i projevy agrese, jako je sevřená pěst, či postoj těla. Soustředí se i na tempo řeči, hlasitost melodie a tón hlasu. U sebe si hlídá podobně jako RA14 a RC14 rovný, uvolněný posed, a dále to, aby svůj pohled soustředila na klienta. RC14 se soustředí na pohled do očí, připouští, že nejvíce vnímá sluchem. Jako projevy uvádí podrbávání, hraní s vlasy, chytání se za hlavu, nebo za čelo, mají snahu si očistit oblečení nebo boty, které jsou čisté. RD14 uvádí, že pro ni bylo náročné vnímat zároveň svou a klientovu neverbální komunikaci. U sebe si dává pozor, aby nad klientem nestála, byla vždy na jeho úrovni, udržovala osobní zóny, aby zaujímala otevřený postoj, a dala mu v kontaktní místnosti místo na výběr. U klienta hlídá to, jak na ni reaguje, jestli není nervózní, nebo se nedívá do země.

Za signál, na základě kterého pracovník začne přemýšlet nad tím, zda klient mluví pravdu, považuje RA15 nepřiměřenou reakci na povahu sdělovaného. Uvádí příklady, kdy klient nerozmyslí odpověď na komplikovanou otázku, nebo nastane pomlka po položení otázky jednoduché. Také uvádí jako možnost absurdní odpověď, kterou uvádí i RB15. RA15 také zmiňuje uhnutí pohledu, či „vpalování se“ do očí druhému ve snaze ho přesvědčit. Dále uvádí přehnanou gestikulaci, nebo pomoc do důrazu. RB15 u neverbálních projevů uvádí i možné projevy nervozity, jako je kousání nehtů, šoupaní nohama, nebo zrudnutí. RC15 k průvodním projevům přidává ošívání, zvedání obočí

se svraštěným čelem, sahání si na obličej, nos, bradu, uši, změnu rychlosti nebo hlasitosti proudu řeči, nebo opakování položené otázky. Dále zvolávání, jestli je klientovi věřeno, a podobně jako RA15 uvádí přílišný nebo minimální oční kontakt. RD15 doplňuje, že ti, kteří běžně lžou, nemají čitelné projevy lhavosti. *„Ti, o kterých vím, že mají naučené nějaké lživé vzorce, většinou je to z rodiny, protože jsou donucení k tomu lhát, dítě se nerodí s tím, že lže, tak u nich jsou tyto reakce tak zvnitřnělé, že se to dá poznat spíš obsahově.“*

K předčasnému ukončování rozhovorů se RA16 uchýlí v případě, kdy je na klientovi zřejmé, že se jedná o jemu nepříjemné téma, nebo se dynamika rozhovoru zastaví, nebo je pro vás oba rozhovor přítěží. Je tak lepší rozhovor ukončit, aby se pracovník vyhnul případnému naštvání klienta. RB16 uvádí, že rozhovor ukončuje vždy, když jej chce ukončit klient. Také ukončuje, když *„na rozhovor klient nemá patřičnou náladu nebo se rozhovor ubírá úplně jiným směrem. Už se mi i stalo, že mě nebylo v rozhovoru z nějakého důvodu dobře, v tom případě jej také ukončuji.“* RC16 zmiňuje, že ukončuje v případě, že je klient už přehlčen, nebo se jedná podobně jako u RA16 o nepříjemné téma. RD16 uvádí, že se jí tento jev často nestává, ale děje se tak v případech, kdy klient vyžaduje další dávku pozornosti, nebo se bojí sám rozhovor ukončit.

Pakliže se pracovnice nějaké téma osobně dotýká, RA17 si udržuje odstup, pakliže je to pro ni tíživé téma. Když se jí klienti zeptají na zkušenosti, sdílí je s nimi, a nabízí více úhlů pohledu. RB17 tvrdí, že si udržuje profesionální přístup, který není odosobněný, ale ani příliš angažovaný. RC17 informace sdílí, pokud ji to neohrožuje, a vyzdvihuje profesionalitu a cvik. Tvrdí, že se jí podobné situace stávají a dodává, že *„pořád přichází někdo nový, a má tendence zkoušet ty hranice.“* RD17 při osobní otázce informuje, že odpovídat nechce, ale běžně se nedostává do situací, kdyby osobní zkušenosti sdílet nechtěla. Za přípustky, že by se stal případ, kdy by se jí téma osobně dotýkalo, poprosila by o pomoc kolegy.

Dle RA18 lze zamezit případnému vzniku krizových momentů během rozhovorů prostorem, pohodlným místem, možností být a nebýt sám. Dále se pak snaží o co nejotevřenější rozhovory, zájímání se klientovy názory, předcházet zbytečnému nucení, aby se situace dále nezhoršovala. RB18 uvádí, že nejdůležitější pro ni je znalost

specifik daného klienta, a pokud ví, že ho něco rozčiluje, vyhýbá se takovým tématům, a všímá si klientových neverbálních projevů. RC18 v případě klientova přehlčení dává pauzy, říká, že má klient vždy možnost volby. RD18 se snaží během rozhovorů naladit na klienta, vnímat jeho projevy. Do rozhovorů vnáší klid, hlídá si, aby nebyla afektovaná. Dodává, že „*cokoliv se bude dít během toho rozhovoru, tak na to reaguji hned, nenechávám to vybublávat, ošetřuji to.*“ K otázce, zdali pracovnice používají literaturu, či jiné zdroje pro jejich práci uvedly RA19 a RB19, že někdy použijí dostupnou literaturu, pro RA19, RB19 a RD19 jsou největší inspirací kurzy na klíč, RC19 uvádí spolu s RA19 možnost supervize, pro RC19 je důležitá rada s kolegy. RA19 zmiňuje i metodiky organizace, kde je popsán průběh prvního kontaktu se zájemcem o službu.

4.5 Interpretace výsledků

Kategorie „soubor představ pracovníka v komunikaci s klientem“ dává prostor pro nahlédnutí k pracovníkovým přípravám na nadcházející rozhovory s klienty. Pracovníci připouštějí, že se zčásti na rozhovory připravit nelze, protože je leckdy potřeba reagovat okamžitě, což znamená nutnou improvizaci. Zároveň však uvádějí, že je potřeba mít jakousi vybudovanou základnu odborných znalostí obecného i konkrétního charakteru a mají předem stanoveny postupy, ukotvené v metodikách. (viz příloha II.). V případě krizové situace spolu spolupracují, pakliže se jich dané téma osobně dotýká, jsou ochotni předat případ jinému kolegovi. U dlouhodobější práce a cílených rozhovorů se dívají do předchozích záznamů klienta, aby následná komunikace probíhala co nejefektivněji. Následující otázka se věnovala obtížnosti jednotlivých fází rozhovorů. Každá interakce s klientem je jedinečná a závisí na velkém množství faktorů, které průběh komunikace ovlivňují. Otázka zabývající se obtížností fází rozhovoru tedy nebyla směrodatná, ačkoliv všechny respondentky uvedly, že za nejobtížnější fázi považují začátek rozhovorů.

Následně se ukazuje, že konkrétní témata, o kterých pracovníci uvádějí, že se s klienty během rozhovorů baví, se při diferenciaci na ta nejobtížnější a nejčastější částečně překrývají. Obě formy totiž obsahují charakter aktuálnosti, což by mohlo poukazovat na zjištění, že se klienti se svými problémy pracovníkům chtějí svěřovat, mají tedy zájem o komunikaci s pracovníky, jako takový, protože potencionálně chtějí řešit

své problémy. Zde by vznikl prostor pro vytvoření a následné ověření první hypotézy, která by mohla být předmětem dalšího, rozsáhlejšího výzkumu.

V obou množinách vyvstávají současně témata osobní, jako je rodina, návykové látky a kriminalita, což indikuje četnou přítomnost patologických jevů v rámci nejbližšího okruhu osob okolo klientů. Druhá hypotéza by mohla být vyvozena z tohoto vyzkoumaného jevu. Informace získané z poslední otázky první části výzkumu poukazují na rozdílnost preferencí jednotlivých pracovníků, které dokládají, že někteří pracovníci snáze pracují se skupinou, všímají si dynamiky skupiny a těžší ze znalosti vztahů jednotlivců ve skupině, a jiní se zaměřují spíše na individuální práci s klientem, kde vidí potenciál ve větším prostoru pro práci na osobních tématech.

Druhá kategorie se věnuje řešení nastalých komunikačních problémů. Se zesměšněním vážných situací se pracovníci spíše nesetkávají, častější jsou nevinné legrácky, které jsou klientům tolerovány. Na druhou stranu jsou ale vtipy vcelku častým jevem uváděným v odpovědích na otázku z kategorie 1, č. 5, týkající se možného vzájemného nepochopení, která je po výzkumu záměrně přeložena sem. Humor iniciovaný pracovníkem směrem ke klientovi má, zdá se, přísnější kritéria pro tolerování, než v případě, kdy je tomu naopak, nebo když se zábava šíří mezi klienty ve skupině mezi sebou. To se zdá být pochopitelné, protože člověk, u kterého se formuje jeho osobnost překotným způsobem, bývá ke kritice leckdy náchylnější. Výkyvy nálad bývají v tomto období vývoje obvyklé, je třeba s nimi počítat (viz str. 23). Pracovníci ovšem uvádějí i informace, že je možné si z klientů udělat legraci v dobrém slova smyslu, byť lehce stupidní, a v případě, že jsou „bráni jako jejich“, je jim tento humor tolerován. Dalším zmiňovaným jevem u vzájemného nepochopení byla uváděna jazyková bariéra, kdy pracovníci používají příliš dlouhá či složitá sdělení, nebo klienti nedokážou utvořit větu gramaticky či významově správně, protože může v některých případech být na vině nedostatečná slovní zásoba. Pracovníci uvádějí, že je třeba porozumět alespoň základům romštiny, která se na klubech mezi klienty běžně používá, čímž je někdy možné ošetřovat případné krizové situace.

U změn témat, kdy klienti rozhovory stáčí jiným směrem, pracovníci čtou, že se jedná o nepříjemná témata, snaží se buď změnu citlivě vrátit, nebo ji tolerovat,

případně se vracet se k tématu příště, protože mají vůli ho znovu otevřít se signálem, že je třeba v tomto bodě pracovat s klientem dále. Pakliže klient komunikaci odmítá, pracovník hledá příčinu a oznamuje, že se při další příležitosti bude tématem zaobírat. Při podezření na lež pracovník popisuje, co se v něm odehrává. Sděluje, že váhá, neobviňuje ze lži, ale u notoricky lhavých klientů zpochybňuje jejich tvrzení, zkoumá odchylky, nebo se vícekrát dotazuje. Zároveň však pracovníci připouštějí, že vždy odhadnout signál lži nelze a nedá se spolehlivě určit, kdy se odehrál jaký signál lži. To ostatně potvrzují i výzkumy, zmiňované na str. 30, které uvádějí, že lež prakticky rozpoznat nelze a tvrzení o podobách neverbálních signálů u lži nejsou směrodatná. Co se týká problematiky agrese u klientů, pracovníci se při těchto situacích dle svých tvrzení snaží zachovat klid, tj. mluvit klidně a zároveň pevně, dotyčného tím naladit na „svoji vlnu“, reagovat co nejrychleji, neumocňovat klientovo rozhořčení a k afektu se ideálně vrátit až v příštím kontaktu. Agrese může být jedním z projevů řešení svých problémů (viz str. 25), a je třeba tyto situace zvládat s klidným projevem, nepodněcovat je.

Třetí kategorie výzkumu se nazývá „předcházení komunikačním problémům“. Někteří pracovníci uvádějí, že vhodný moment pro rozhovory existuje stále, protože klienti chodí za pracovníky s účelem nalezení pomoci. Jiní iniciují rozhovor v momentě, kdy pozorují změny v chování, nebo když je klient sám vyhledá. Také zde jedna pracovnice uvedla, že klade důraz na neverbální sdělení, kdy se z průvodních znaků ujistí ve druhé osobě, že nastala vhodná doba, nebo když moment vyplyne z nějaké situace. U vnímání neverbálních signálů komunikace nelze zaručit jejich jednoznačný význam, jelikož jsou tyto znaky silně variabilní a leckdy se stejné projevy mohou objevovat v jiných strategiích jednání. Respondentky uváděly např. chybějící nebo významný oční kontakt jako projev možné lži, nebo signálu vhodné chvíle pro rozhovor (viz RB13, str. 40 a RA15, str. 41). Různorodost neverbálních znaků v množství situací je značná, proto zde nelze generalizovat jednotlivá „tvrzení“. V odpovědích, které zmiňují neadekvátní reakce, by zpětně bylo vhodné jednotlivé situace podrobněji rozebrat, ab mohl být potvrzen, či vyvrácen určitý „algoritmus změny“. Vzniku krizových momentů se podle pracovnic dá zamezit znalostmi specifík a osobností klienta (viz příloha III.), možnosti přijetí jeho aktuálního psychického stavu, pakliže není ovlivněn návykovými látkami, dále pak možností výběru, přestávek, klidem, nebo i prostorem.

4.6 Závěry výzkumných otázek

VO 1: *Jaké konkrétní komunikační problémy se mezi pracovníky a klienty vyskytují?:* Mezi komunikační problémy v klubu Wolf se dají zařadit situace, kdy se pracovník s klientem vzájemně nepochopí, což bývá především díky zdlouhavé, či nesrozumitelné komunikaci ze strany pracovníka, či nesprávně formulovanému výroku klienta. Jedná se o problematiku rozdílných řečových kódů, kdy se minimální slovní zásoba stává bariérou pro správné pochopení určitých výroků. Dalšími kritickými situacemi jsou rozhovory o tématech, která jsou osobní, citlivá, nebo taková, kdy je klient viděn ve špatném světle. Dalším případem je odlišný styl humoru, který by nikdy neměl přesahovat rámec etických principů. Také vznikají momenty pro komunikační problémy v případě, že je klient pod vlivem návykové látky, čímž například neporozumí ani základnímu obsahu jednoznačného sdělení.

VO 2: *Jakým způsobem pracovníci řeší nastalé krizové situace v rozhovorech?:* Při krizových situacích kladou pracovníci důraz na rychlou, přiměřenou reakci, kdy se snaží působit klidně, čímž ovlivňují i samotného klienta. Ten se postupně vrací z afektu zpět, podporován pracovníkem. Po určitém časovém intervalu, kdy příznaky rozpolcení vymizí, se pracovník navrácí zpět k situaci, kdy popisuje, jak na něj celá situace působila, ale neklade klientovi jeho předchozí chování za vinu. Pracovník v této situaci nalézá příležitost k dalšímu rozvoji klienta, systematickou prací s nezvládnutou situací, někdy přichází na možné příčiny, svými komentáři je vysvětluje a dává prostor k diskusi.

VO 3: *Jakým způsobem pracovníci zamezují případnému vzniku krizových momentů během rozhovorů?:* Pracovníci zdůrazňují význam znalosti klientových specifik, na jejichž základě dokážou s klientem jednat tak, aby snižovali počet možného vzniku krizových situací. Komunikují s klienty otevřeně, ale v případě vzniklé nepřiměřené reakce od tématu upouštějí. Pracovníci ale uvádějí rozdíl mezi situacemi, kdy je nutné řešit nějaký prohřešek či kázeňský přestupek, a mezi tématem, které se ukázalo, jako citlivé, přestože to pracovník nepřepokládal. U dbání na dodržování pravidel jsou pracovníci klidní, ale stojí si za řešením situace okamžitě, v krajním případě za používání sankcí, jako je například vykázaní z místnosti, či z klubu.

Závěr

Téma této bakalářské práce se týkalo komunikace pracovníků nízkoprahového klubu Wolf s klienty, kteří klub navštěvují. Pojmem klienti je zde označená rizikově ohrožená mládež, často pocházející ze sociokulturně znevýhodněných podmínek, která víceméně dochází do klubu pravidelně. Cílem práce bylo pomocí výzkumného šetření identifikovat komunikační problémy mezi pracovníky a klienty nízkoprahového klubu Wolf a popsat v současnosti realizované způsoby jejich řešení.

V teoretické části byly popisovány tematické okruhy, týkající se v první řadě zasazení nízkoprahového klubu do kontextu salesiánského díla, další kapitola se věnovala rizikově ohrožené mládeži a jejím specifikům, přičemž poslední kapitolu teoretické části představovala komunikace, která byla dále rozvedena o své další aspekty. U výzkumné části se charakterizoval průběh samotného šetření, aby mohl být stanoven cíl výzkumu, kterým bylo pomocí tří výzkumných otázek identifikovat nejčastější komunikační problémy při rozhovorech pracovníků s klienty, přičemž bylo použito i otázek doplňujících. Po sběru dat probíhalo kategorizování, které pomohlo vytěžit informace z proběhlých rozhovorů. Způsoby komunikace pracovníků v klubu při rozhovorech se specifickou cílovou skupinou metodicky víceméně shodují se zde předloženou odbornou literaturou, z níž bylo čerpáno v teoretické části, obdobně se shodují s manuály v přílohách, připojených v závěru této práce. Uvedené informace však nejsou podloženy i výpověďmi klientů, proto je nutné je do budoucna ještě ověřit. Navíc bylo dospěno díky interpretaci výsledků ke stanovení další výzkumné otázky a k vykrystalizování dvou hypotéz:

VO: *Jsou NZDM využitelná pro řešení problémů rizikově ohrožené mládeže?*

- 1) Klienti mají zájem v NZDM řešit své problémy,
- 2) Klienti jsou v rámci své rodiny v úzkém kontaktu se sociálně patologickými jevy.

Z hlediska provedeného výzkumu o problémech v komunikaci byl cíl výzkumu naplněn. Variant pro zátěžové komunikační situace existuje obrovské množství, avšak ty nejčastější byly popsány. Díky průběhu šetření a kategorizování vyšly najevo i některé charakterové rysy, či způsoby jednání jednotlivých pracovníků. Také míra závislosti

na neverbálních projevech se subjektivně velmi odlišovala, a to jak ze strany pracovníků směrem ke klientům, tak směrem k nim samotným. Někteří pracovníci si více uvědomují i své neverbální chování, snaží se ho tak vědomě upravovat. Přiznávají, že v určitých momentech je obtížné vnímat ještě i tento prvek komunikace, poslouchat a sledovat projevy toho druhého, a navíc se ještě projevovat verbálně.

Společnými jmenovateli pro všechna aktuální palčivá témata návštěvníků klubu jsou sebepřijetí a sebeúcta. V souvislosti s opakovanou odpovědí pracovníků, že narážejí na témata, o kterých nepředpokládají, že budou tak náchylná, zde vyvstává otázka, zdali četnější výskyt takovýchto anomálií nenaznačuje ještě daleko hlubší společenský problém se závažnějšími následky a přesahy, než je doposud považováno.

Smyslem aktivit v klubu Wolf je mimo jiné utvářet s klienty vztahy, které budou zdravé tím, že probíhají s cíleným záměrem v nerizikovém prostředí, vytvořené na základě důvěry, na jejímž základě se mohou o trochu snadněji překonávat překážky, které se v životě mladých vyskytly. Komunikace je zde tedy stěžejním prvkem, bez jehož pomoci by se nemohla odehrávat žádná interakce mezi oběma zmiňovanými subjekty. Pracovníci zdůrazňují význam originální individuality každého jedince právě proto, že s podporou znalostí životních příběhů, postojů a hodnot se dá s konkrétním klientem jednat daleko efektivněji, než při plošném obecném plkání a neoblomnou ignorací. Společnými jmenovateli pro jimi popisované jednání s klienty jsou klid a citlivost. Pro krizové případy mají stanoveny postupy obecnějšího charakteru, které dle potřeby na nastalé situace aplikují, ovšem počítají i s nahodilostí takových jevů.

Pro lepší přehlednost jsou některé jevy v komunikaci pracovníků s klienty přiloženy v tzv. myšlenkových mapách, nacházejících se v příloze I.

Tato práce může přispět veřejnosti jako základ k dalšímu šetření u výzkumného souboru klientů v nízkoprahových zařízeních, za cílem zjistit, zda jsou nízkoprahová zařízení využitelná v případě potřeby řešení náročných životních situací klientů.

Seznam použitých zdrojů

Literatura:

GILLERNOVÁ, Ilona., KEBZA, Vladimír., RYMEŠ, Milan. *Psychologické aspekty změn v české společnosti: člověk na přelomu tisíciletí*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2798-1.

HÁJEK, Bedřich., HOFBAUER, Břetislav., PÁVKOVÁ, Jiřina. *Pedagogické ovlivňování volného času*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0030-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KAPLÁNEK, Michal. *Výchova v salesiánském duchu*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0126-7.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualizované. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999. ISBN 80-2000-6907.

ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-48-6.

SKUTIL, Martin a kol. *Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-778-7.

ŠIŠKOVÁ, Tatjana. Kapitola *Jak komunikovat s Romy – zvláštnosti vzájemné komunikace*. In *O Romech (na co jste se chtěli zeptat) MANUÁL PRO OBCE*. Praha: VCVS ČR, o. p. s., 2002. ISBN neuvedeno.

ŠVARŤÍČEK, Roman., ŠEĐOVÁ Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

TARTAR GODDETOVÁ, Edith. *Umění jednat s dospívajícími*. Praha: Portál, 2001, ISBN 80-7178-429-3.

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

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004, ISBN 978-80-246-0841-9.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Lži, polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0869-3.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

VÝROST, Josef., SLAMĚNÍK, Ivan. *Sociální psychologie. 2., přepracované a rozšířené vydání*. Praha: Grada, 2008. ISBN: 278-80-247-9091-6.

Internetové zdroje:

Cíle a poslání – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, @ 2019 [cit. 2019-1-15]. Dostupné na WWW: <https://www.sasmcb.cz/o-nas/cile-a-poslani/>

Historie Střediska – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, @ 2019 [cit. 2019-12-14]. Dostupné na WWW: <https://www.sasmcb.cz/o-nas/historie-strediska/>

NZDM V Kostce – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, @ 2019 [cit. 2019-1-14]. Dostupné na WWW: <https://www.sasmcb.cz/nase-cinnost/otevrene-kluby/nzdm-v-kostce/>

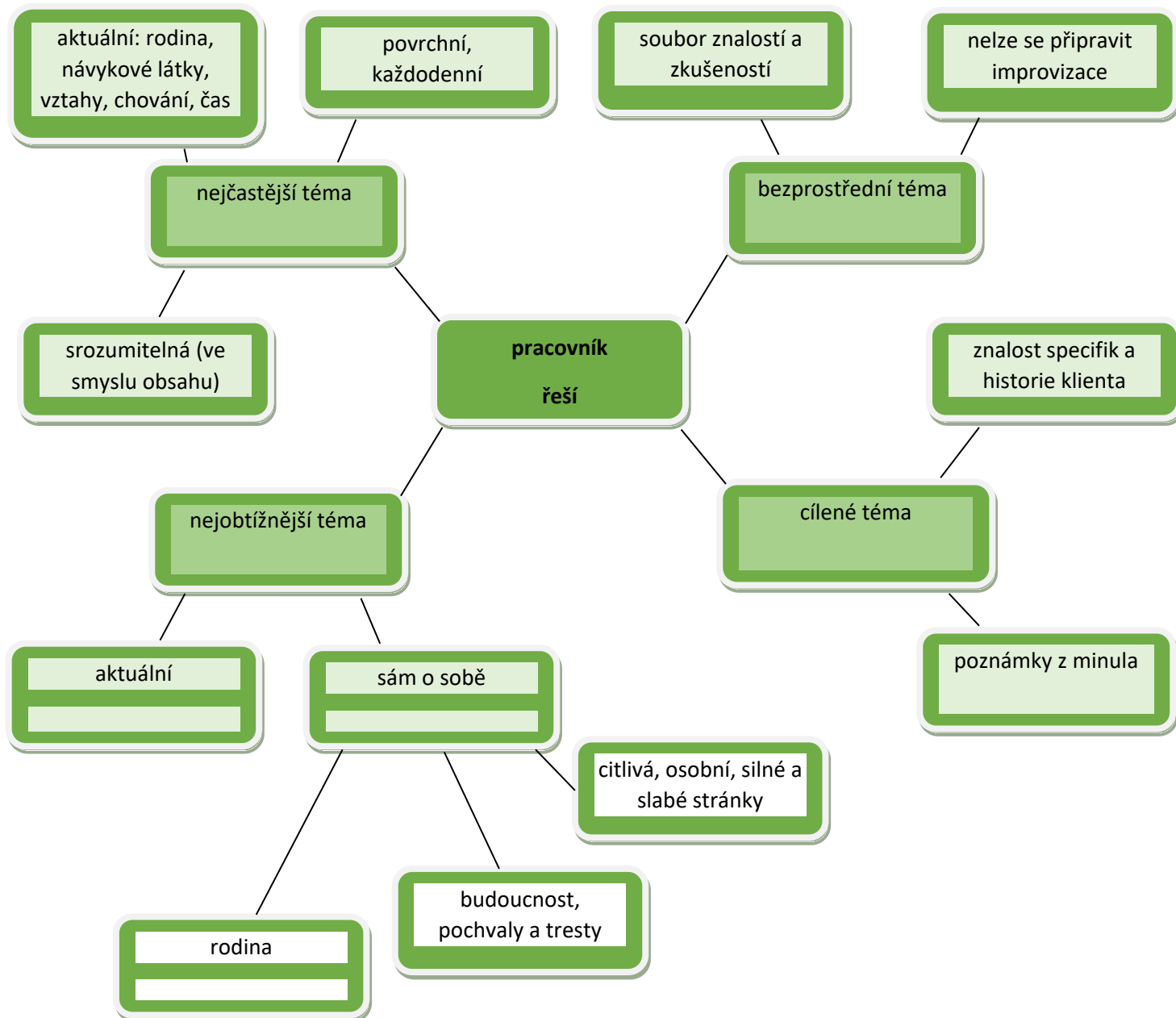
Preventivní systém – Salesiánské středisko mládeže České Budějovice [online]. České Budějovice: Salesiánské středisko mládeže, @ 2019 [cit. 2019-1-14]. Dostupné na WWW: <https://www.sasmcb.cz/o-nas/preventivni-system/>

Seznam příloh

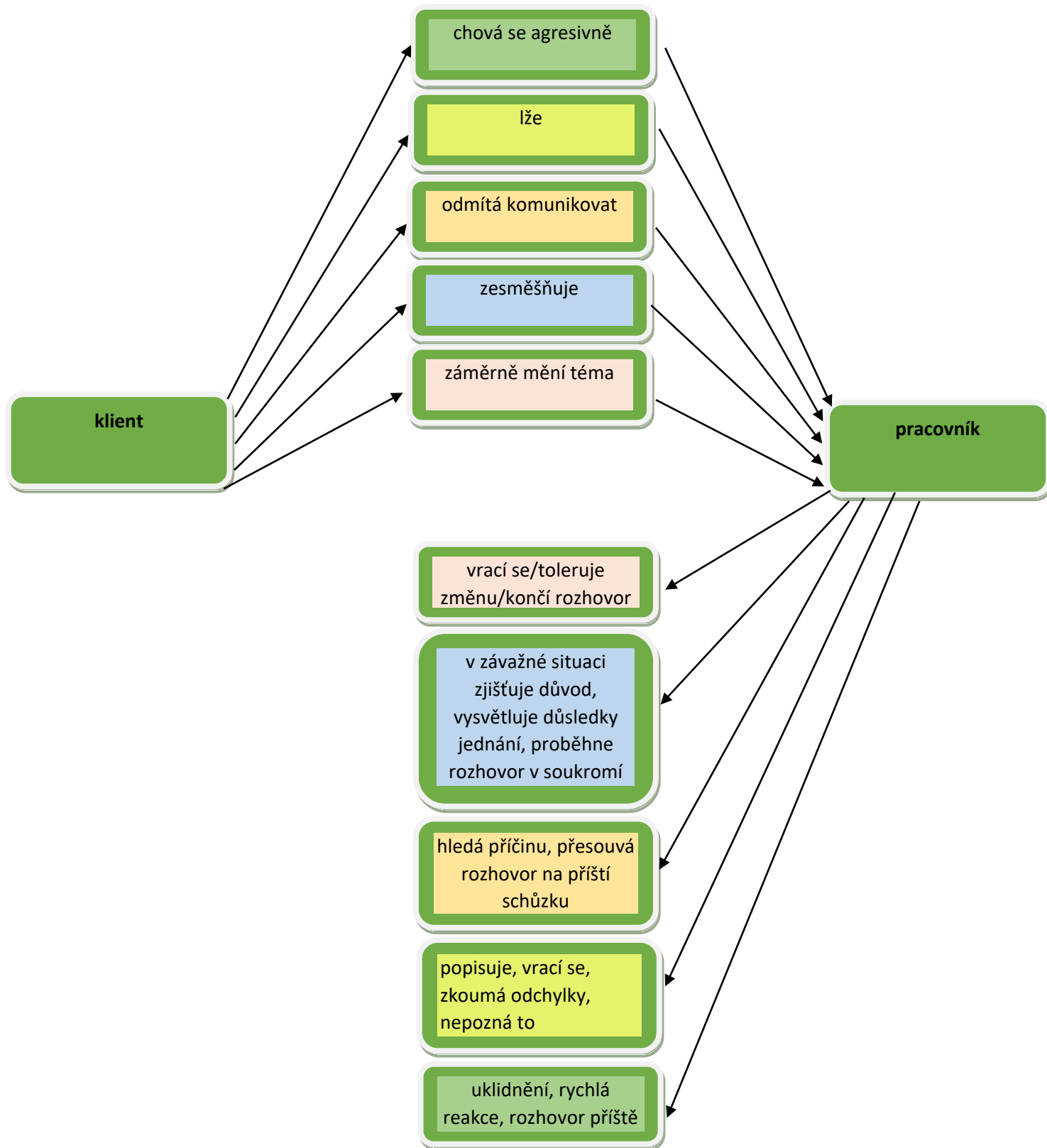
- Příloha I. Myšlenkové mapy: Grafické znázornění výsledků práce
- Příloha II. Dokument SASMCB: Pravidla kontaktu a práce s klienty/zájemci
- Příloha III. Dokument SASMCB: Metodika práce s agresivním klientem
- Příloha IV. Dokument SASMCB: Práva, pravidla a udílení sankcí NZDM V Kostce

Příloha I. Myšlenkové mapy:

Mapa I.: Druhy témat, které pracovníci obsahují v rámci komunikace s klienty



Mapa II.: Způsoby řešení komunikačních problémů



Příloha II. Pravidla kontaktu a práce s klienty/zájemci

Při kontaktu s klientem/zájemcem pracovníci NZDM využívají principy kontaktní práce/otevřené práce

s mládeží – aktivní vyhledávání kontaktu, respekt, individuální práce, otevřenost, orientace na potřeby a zájmy klienta/zájemce. Pracovníci NZDM ctí právo klienta/zájemce rozhodovat se o svém životě samostatně a bez ovlivňování další osobou, vedou jej k samostatnosti v rozhodování a poskytují mu podporu přiměřenou jeho přání.

Každý pracovník NZDM se ve svém jednání s klienty/zájemci řídí dodržováním Listiny základních lidských práv a svobod, Ujednáním o právech dítěte a Etickým kodexem SaSM-DDM České Budějovice.

S Etickým kodexem SaSM-DDM České Budějovice je seznámen spolu s dalšími dokumenty při úvodním zaškolování pověřeným pracovníkem. Etický kodex nalezne na disku P:/

Chyby, kterých by se měl pracovník NZDM vyvarovat:

- jakákoli nedůslednost v plnění povinností
- neplnění slibů – slíbí-li pracovník něco, měl by svému slibu dostát, v opačném případě se omluví
- protěžování klientů/zájemců
- poškozování a zesměšňování klientů/zájemců o službu
- zneužívání klientů/zájemců k činnostem, které nevedou ke zvýšení participace a má je na starosti pracovník NZDM
- nepřiznání omylu
- podřívání autority pracovníků (kolegů) před klienty/zájemci
- nechávání klientů/zájemců bez dohledu
- nepřiměřená forma trestu
-

Komunikace na Facebooku

Pracovníci NZDM využívají pro kontakt s klienty/zájemci jako „prodlouženou ruku“ NZDM také Facebook.

Pro klienty/zájemce je to přirozené prostředí, ve kterém se často pohybují a díky profilům konkrétních pracovníků NZDM, mají snazší možnost okamžitého kontaktu. Pro některé klienty/zájemce se jedná

o příjemnější kontakt, než je kontakt osobní. Facebook je prostředkem, který pracovník NZDM využívá zejména k tomu, aby klienta/zájemce nasměroval k osobnímu setkání a následnému řešení v ambulantní formě sociální služby.

Aktivity pracovníka NZDM na Facebooku jsou následující:

- Předávání informací o službě
Např. změny časové dostupnosti služby, akce na klubu apod.
- Zprostředkování informací
Např. Pracovníci NZDM sdílí aktuální nabídky prací a brigád.
- Reakce na dotazy ohledně služby
Např. klient/zájemce si není jistý, kdy je služba otevřená
- Domlouvání schůzek
Např. Klient/zájemce řeší akutní problém a potřebuje poradit, pracovník NZDM si s ním smluví osobní setkání, na kterém se věnují aktuálnímu problému.
- Monitoring
Např. Pracovník NZDM monitoruje aktuální témata, kterými se klienti/zájemci zabírají. Monitoring aktuálního dění mezi klienty/zájemci.

Pravidla pro používání facebookového profilu:

- Každý pracovník NZDM informuje klienty/zájemce o tom, že může vidět např. i příspěvky, které si klienti nepřejí, aby viděl. Informovat by klienta/zájemce měl ještě před přidáním do seznamu přátel. To znamená, že pokud pracovníka NZDM klient/zájemce žádá o přátelství, může mu napsat zprávu v následujícím znění:
„Ahoj, Toto je pracovní profil NZDM V Kostce. Pokud si mě přidáš do přátel, myslí na to, že mohu vidět vše, co si na svůj Facebook přidáváš.“
Popř. může pro toto oznámení využít úvodní fotku svého pracovního profilu.
- Pracovník NZDM je na Facebooku spíše pasivní, monitoruje situaci a nevměšuje se do debat.
Ani sledované situace nijak nekomentuje.
- Pokud však pracovník NZDM vidí nevhodný příspěvek (ponižující, rasistický, vedoucí k sebepoškození apod.), měl by na něj přiměřeným způsobem reagovat (možnost využití nahlášení).
- Nepropojovat pracovní FB se soukromým (nepřidávat si klienty/zájemce na svůj osobní Facebook, na pracovní Facebook nepřidávat nikoho jiného než klienty/zájemce)
- Aktivní na pracovním facebookovém profilu může být pracovník NZDM pouze v pracovní době.
- Během přímé práce s klienty/zájemci pracovník nevyužívá Facebook.
- Pracovníci NZDM pravidelně vkládají informace o službě.
- Pracovník NZDM nesdílí na Facebooku příspěvky s nevhodným obsahem (politické, sexuální, s tematikou návykových látek apod.).
- Pracovník NZDM má svůj profil řádně zabezpečený v rámci zachování anonymity klientů/zájemců (např. přátelé se nevidí mezi sebou) a nezneužívá informace o klientech/zájemcích získané z Facebooku.

Příloha III. Metodika práce s agresivním klientem

Eva Holečková: Práce s agresivním klientem, Benepal a.s., 2013. Publikace byla vydána v rámci projektu Krok k pochopení – další vzdělávání pracovníků.

K účelu práce s agresivním klientem/zájemcem jsme vybrali kapitolu Sociální práce s agresivním klientem, která koresponduje se situacemi, které v NZDM V Kostce mohou nastat.

Sociální práce s agresivním klientem/zájemcem

Agresivní útoky klientů/zájemců na pracovníky pomáhajících profesí jsou většinou náhlé. Pracovníci však u klientů/zájemců mohou pozorovat určité varovné signály. Agresivní chování bývá výsledkem kombinace několika faktorů – diagnostikované poruchy klienta/zájemce (např. schizofrenie, autismus) a jeho agresivního projevu v minulosti.

Každý pracovník by si měl uvědomit, že se lehce může stát obětí, cílem pro agresora, a proto by neměl ignorovat varovné hrozby. Např.: Pokud je v zařízení zákaz požívání alkoholických nápojů (např. v azylovém domě), měl by pracovník klientovi/zájemci zákaz vysvětlit tak, aby ho klient/zájemce pochopil. Pracovník by měl objasnit, proč není povoleno alkoholické nápoje v domově v nadměrné míře požívat.

Klientovi/zájemci musí být jasný význam zákazu, aby neměl pocit, že na něho pracovník útočí prostřednictvím příkazu.

Od agresivních klientů/zájemců je vhodné si zachovávat určitý prostorový odstup, neizolovat se od zdrojů pomoci, vyhýbat se ultimátům, hledat možnosti a nabízet je klientovi/zájemci, brát jeho stížnosti vážně. Neslibovat ani nevyhrožovat. Akceptovat klientův/zájemcův hněv, zlost, ale monitorovat jeho destruktivní projev. Vést klienta/zájemce k tomu, aby spolu našli cestu, jak se s hněvem vyrovnat, aby nedošlo k poškození druhých nebo jeho samotného. Ignorování vede ke vzdoru a odmítání terapeutického vztahu.

Problémové, či agresivní chování můžeme posuzovat buďto pozorováním klienta/zájemce (základní- zjevné x skryté, formální x neformální, krátkodobé x dlouhodobé) nebo pohovorem (navázání kontaktu, získání důvěry). Každý pracovník, který se při své práci stýká s klientem/zájemcem, jehož chování se stává nepřijatelné či problémové, by měl hledat odpovědi na otázky:

- Zním dostatečně klienta/zájemce?
- Jak budu reagovat na agresivní chování klienta/zájemce?
- Kdo mi může poskytnout okamžitou podporu?
- Jak vyhlásím poplach?
- Zním z tohoto místa únikovou cestu?
- Informoval jsem sloužící personál o tom, kde se budu pohybovat, o svém časovém harmonogramu práce?
- Dodržuji ochranné pomůcky?

Jde o přípravu na případný střet s klientem/zájemcem. Vždy je lépe mít možnou rizikovou situaci „pod kontrolou“. Příprava nám pomůže vzniklou situaci rychleji vyhodnotit, zorientovat se v ní, umožní nám rychleji reagovat.

Fyzické nebo slovní napadení

<u>Fyzické nebo slovní napadení pracovníka</u>	<u>Předcházení</u>	<u>Řešení</u>
klientem/zájemcem	<ul style="list-style-type: none"> • zákaz vstupu klientů/zájemců agresivních, případně pod viditelným vlivem návykových látek do programu • v případě, že se agresivní chování projeví v průběhu programu, pracovníci NZDM projevy tohoto chování/jednání průběžně tlumí (situační intervence) • pracovníci cíleně pozorují přítomné klienty/zájemce a případnému hrozícímu konfliktu se snaží včas zabránit (upozorněním, domluvou či rázným ukončením pobytu agresora v programu) 	<ul style="list-style-type: none"> • pracovník se nenechá vyprovokovat, chová se profesionálně a při prvním útočném tělesném kontaktu se snaží rvačku ukončit (pokud možno i s pomocí týmu ostatních pracovníků) • pokud dojde k napadení, brání se adekvátním způsobem (tak, aby se bránil, ale aby neublížil víc než útočník jemu), dle konkrétní situace zajistí bezpečnost v následujícím pořadí: <ul style="list-style-type: none"> • bezpečnost klientů/zájemců • bezpečnost pracovníků • bezpečnost samotných aktérů • vzniklou situaci co nejdříve hlásí vedoucímu programu • následuje rozhovor s oběma stranami, pracovníci NZDM rozeberou situaci a hledají vhodné řešení (dle manuálu 01b. Pravidla NZDM V Kostce)
zákonným zástupcem klienta/zájemcem	<ul style="list-style-type: none"> • zákaz vstupu zákonného zástupce do programu • poučení vrátných o vpouštění cizích lidí do KC Máj v průběhu programu 	<ul style="list-style-type: none"> • pracovník NZDM musí upozornit zákonného zástupce klienta/zájemce na nevhodnost řešit konflikt v podmínkách programu, vyprovodit ho mimo budovu nebo mimo dosah klientů/zájemců a zjistit, jaký je k němu v danou chvíli důvod • dále se pracovník NZDM pokusí situaci uklidnit a vyzvat agresora k odchodu • pokud v agresi pokračuje, pracovníci NZDM volají APK, Městskou policii či PČR • pokud to situace dovoluje, s agresorem jedná více pracovníků NZDM,

<p>cizí osobou</p>	<ul style="list-style-type: none"> • při střetu s cizími osobami dbají pracovníci NZDM zásad slušného chování, zachovávají klid a nepouštějí se do konfliktů • cizí osoby nejsou vpuštěny do programu 	<p>minimálně 1 pracovník NZDM zajišťuje chod služby</p> <ul style="list-style-type: none"> • při napadení cizím dospělým člověkem volají pracovníci NZDM automaticky Městskou policii či PČR • v případě fyzického napadení jeden z pracovníků NZDM zůstává u klientů/zájemců a ostatní se snaží fyzickou agresi rychle ukončit • klientům/zájemcům vysvětlí vzniklou situaci, zajistí svědky a případně ukončí program • o celé situaci pracovníci dále informují ředitele Střediska
<p>Klientem/zájemcem</p> <p>zákonným zástupcem klienta /zájemce/cizí os.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • klienti/zájemci jsou již v průběhu prvokontaktu seznámeni s pravidly, dále jsou na ně upozorňováni • klienti/zájemci jsou v programech stále pod dohledem pracovníků • situační intervence (včasný zásah pracovníka NZDM v danou chvíli s cílem zabránit konfliktu) • rozhovor s pracovníkem NZDM (skupinový či individuální) – např. pracovník NZDM s klientem/zájemcem během volnočasové aktivity v rámci programu mluví o možném vzniku různých krizových situací a o jejich řešení. • zákonní zástupci klientů/zájemců nemají do zařízení povolen vstup • klienti/zájemci jsou již v rámci prvokontaktu informováni o zákazu vstupu zákonných zástupců do zařízení v době, kdy zde probíhá program NZDM V Kostce 	<ul style="list-style-type: none"> • ukončení konfliktu pracovníkem (či pracovníky) • situační intervence – výchovný rozhovor k dané situaci s jejími aktéry • uplatnění sankcí • následné řešení problémové situace v dalším kontaktu při individuální práci s klientem/zájemcem • pokud si řeší zákonný zástupce své problémy s dítětem před ostatními, je pracovník NZDM oprávněn do sporu slovně zasáhnout, upozornit zákonného zástupce na nevhodnost řešit konflikt v podmínkách programu a zjistit, jaký je k němu v danou chvíli důvod • pokud zákonný zástupce nemá zájem případný problém konstruktivně řešit,

<p>pracovníkem</p> <p><u>Agresivita klienta/zájemce směrem k třetí osobě</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • vrátňý dšsledně kontroluje, kdo vstupuje do zařízení v době programu NZDM V Kostce zákonné zástupce (ani jiné rodinné příslušníky) do zařízení nempouští a informuje pracovníky programu • pracovníci dodržují pravidla (řády, manuály, etická kodex atd.) • při doprovodu- viz metodika Doprovod klienta • pracovník NZDM informuje klienta/zájemce o možných konfliktech s třetí osobou 	<p>snaží se jej vyprovodit z programu. V problémových případech pracovníci NZDM volají Městskou policii či PČR</p> <ul style="list-style-type: none"> • je na dalším zvážení vedoucího programu, ředitele Střediska a pracovníka NZDM, zda situaci oznámit a řešit ve spolupráci se sociální pracovníci OSPOD • pokud je situace vážná, ostatní pracovníci zasáhnou hned • jakékoli ohrožující chování některého z pracovníků, hlásí přítomný pracovník svému nadřízenému • v případě žádosti klienta o podání stížnosti je seznámen s jeho možnostmi (viz 07. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby) • situační intervence – pracovník NZDM se snaží klienta/zájemce uklidnit • ukončení jednání, odchod s klientem/zájemcem • využití ochranných opatření nabízených navštívenou institucí (např. ochranka) <p>reflexe vzniklé situace s klientem/zájemcem (s odstupem) + možné řešení situace spolu s třetí osobou, příští domluva.</p>
--	--	--

Dšsledky napadení

Dšsledky napadení mohou člověka poznamenat krátkodobě (pocity viny; ztráta jistoty, že umím jednat s klienty; psychická a fyzická únava) nebo dlouhodobě (přeceňování hrozícího násilí, nepřiměřený strach z opakovaného napadení, zvýšená ostražitost vůči novému v civilním životě).

Pozor! Mšže se rozvinout i posttraumatická stresová porucha.

Pomoc po zážitku napadení

Na každého jedince působí prožitý agresivní útok jinak. Vždy záleží na osobnosti pracovníka, jeho individualitě, psychické odolnosti, životních zkušenostech. V každém případě je nutné o problémech hovořit, rozebírat je.

Nyní několik drobných doporučení:

- Mluvte s kolegy o celé situaci – i opakovaně. Postupně tak odreagujete emoce, spojené s negativním zážitkem. Také můžete společně vytvořit preventivní strategie, aby se omezila další rizika.
 - Pochvalte všechny účastníky (pracovníky), kteří se aktivně účastnili na řešení nepříznivé situace a krizi společně zvládli.
 - Využívejte zkušeností jiných, poradte se s nimi.
 - V případě rozvoje posttraumatických symptomů vyhledejte poradenské či terapeutické pracoviště.
 - Očekávejte, že se reakce na napadení může dostavit později.
 - Vraťte se do práce. Kolegové vás jistě podpoří.
- (Venglářová, 2007)

Praktické rady

- Pokud je klient/zájemce fyzicky agresivní, řiďte se následujícím mottem:
„Není důležité zvítězit, ale zúčastnit se.“
- Nezapomeňte, že po odeznění incidentu se nadále budete s klientem/zájemcem setkávat. Proto je důležité řešit každou situaci s rozvahou a k řešení konfliktu přistupovat individuálně.
- Cílem pracovníků, kteří se dostávají do kontaktu s agresivními klienty/zájemci, je snaha dostat rozčilujícího se klienta/zájemce do klidu.
- V případě, že je klient/zájemce již fyzicky agresivní, pak se pokoušíme zvládnout situaci tak, aby nedošlo k poranění jiných osob (ostatních klientů/zájemců, pracovníků, samotného klienta/zájemce) či k poškození majetku.
- Pokud je klient/zájemce ve fázi uklidnění, přistupujeme k němu ve stejném duchu s cílem nezavdat příčinu k jeho opětovnému rozčilení (agresivitě).

Příloha IV. Práva, pravidla a udílení sankcí NZDM V Kostce

Práva:

Klient/zájemce má právo:

1. být v NZDM V Kostce a užívat služby
2. být respektován
3. na pomoc od pracovníků NZDM
4. zůstat v anonymitě
5. stěžovat si a říci svůj názor

Pravidla:

Pravidla zde uvedená jsou platná pro všechny způsoby poskytování (programy) NZDM V Kostce. Podle charakteru poskytované služby a podle potřeb jednotlivých cílových skupin si je pracovníci NZDM upravují a pravidelně aktualizují (např. viz příloha 1b).

- Neublížíme nikomu v budově (slovně ani fyzicky).
- V prostorách budovy a v jejím okolí nekouříme, neužíváme drogy nebo alkohol, nechodíme sem pod jejich vlivem.
- Navzájem se k sobě chováme ohleduplně, respektujeme pracovníky a jejich rozhodnutí.
- Nekrademe a neničíme vybavení budovy (Věci používáme k účelům jim určeným).
- Nenosíme do budovy nože, zbraně, výbušniny a jiné nebezpečné předměty.
- „Sexuální chování“ do programů nepatří.
- Přístroje na zdech ovládá jenom pracovník.

Sankce (postihy):

1. omezení nabídky klubu (vykázání z místnosti, uzavření místnosti)
2. zákaz vstupu na různě dlouhou dobu
3. zaplacení vzniklé škody nebo jiná náhrada škody
4. předání Policii ČR (v závažných situacích)
5. trvalý zákaz vstupu

Udílení sankcí

Sankce jsou udíleny v případě porušení pravidel NZDM V Kostce ze strany klienta/zájemce.

Pracovník NZDM se snaží vzniklou situaci řešit nejprve **upozorněním** (dle charakteru situace, v některých případech se rovnou přistupuje k udělení sankce).

- Sankce udílí pracovníci
- Jednotlivé sankce (postihy) jsou klientům/zájemcům známy a jsou k dispozici na nástěnce NZDM V Kostce.

Seznam zkratek

APK	Asistenti prevence kriminality
FB	Facebook
KC MÁJ	Komunitní centrum na sídlišti Máj v Českých Budějovicích
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
PČR	Policie České republiky
SASMCB	Salesiánské středisko mládeže České Budějovice
SaSM-DDM	Salesiánské středisko mládeže-dům dětí a mládeže České Budějovice
VO 1	Výzkumná otázka 1
VO 2	Výzkumná otázka 2
VO 3	Výzkumná otázka 3

Abstrakt

DVOŘÁKOVÁ, V. Komunikace s rizikově ohroženou mládeží navštěvující klub Wolf při Salesiánském středisku mládeže v Českých Budějovicích. České Budějovice, 2020. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra pedagogiky. Vedoucí práce: Hana Chyzy, Dr. phil.

Klíčové pojmy: verbální komunikace, neverbální komunikace, interkulturní komunikace, rizikově ohrožená mládež, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, náročná životní situace

Cílem této bakalářské práce je pomocí výzkumného šetření identifikovat komunikační problémy mezi pracovníky a klienty nízkoprahového klubu Wolf a popsat v současnosti realizované způsoby jejich řešení. V teoretické části je popsán princip nízkoprahového klubu Wolf, dále rizikově ohrožená mládež a pojem komunikace se svými formami, jako je verbální a neverbální komunikace, nebo interkulturní komunikace. Poslední kapitola se věnuje výzkumu, kde jsou pracovníky popsány nejčastější komunikační problémy, způsoby jejich řešení a možnosti jejich prevence. V závěru práce jsou uvedeny dvě hypotézy, které mohou být základem pro další práci.

Abstract

DVOŘÁKOVÁ, V. Communication with youth at risk visiting Wolf club in Salesian youth centre České Budějovice. České Budějovice, 2020. Bachelor thesis. University of South Bohemia in České Budějovice. Theological fakulty. Department of Education. Supervisor: Hana Chyzy, Dr. phil.

Key words: verbal communication, nonverbal communication, intercultural communication, youth at risk, low-treshold facility, difficult life situation

This bachelor thesis is focused on communication with youth at risk visiting Salesian youth centre in České Budějovice. The aim of this thesis is to identify the problems in communication of clients and workers of the low treshold facility Wolf and to describe present methods of their solutions. In the theoretical part of this thesis is described the principle of low threshold facilities, then youth at risk and the concept of communication with its forms, such as verbal and nonverbal communication or intercultural communication. The last chapter is devoted on the research, where are described the most common communication problems by the workers, the solutions of them, and the possibilities of their prevention. In the conclusion of this thesis are introduced two hypothesis, which can be the basics for another work.