UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií

JANA MIKLEROVÁ

V. ročník – prezenční studium

Obor: Pedagogika – sociální práce

Komunikace klient – sociální pracovník

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavla Vyhnálková

Olomouc 2009

Diplomová práce, jejíž součástí je předložený text, vznikla díky podpoře projektu Akční pole sociální práce – východisko i cíl studia oboru (CZ.04.1.03/3.2.15.2/0265), který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky a který byl realizován na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci v letech 2006 – 2008.

Na realizaci projektu se podílelo šest partnerských institucí. Tato diplomová práce vznikla ve spolupráci s Fondem ohrožených dětí.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 20. března 2009

.....

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí své diplomové práce Mgr. Pavle Vyhnálkové za její odborné vedení, cenné rady, čas a trpělivost, kterou mi věnovala při vypracování této práce. Dále bych chtěla poděkovat vedoucí pobočky Fondu ohrožených dětí Olomouc PhDr. et Bc.Lence Polákové za ochotnou spolupráci, čas a informace, které mi věnovala. Také bych chtěla poděkovat všem, kteří se jakýmkoliv způsobem podíleli na této práci.

ÚVOD **7**

I. TEORETICKÁ ČÁST **9**

1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK **10**

1.1 DEFENSIVNÍ A REFLEXIVNÍ PRAXE 15
1.2 PŘÍSTUPY KE KLIENTOVI 16
1.3 ANGAŽOVANOST PRACOVNÍKA 17
1.4 RIZIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE 17
1.5 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA 19

2 KLIENT **21**

2.1 PROBLÉMOVÍ KLIENTI A ZPŮSOB JEDNÁNÍ S NIMI 23

3 VZÁJEMNÝ VZTAH **33**

3.1 FÁZE VÝVOJE VZTAHU 33
3.2 METODY VYTVÁŘENÍ POZITIVNÍHO VZTAHU 36
3.3 CHYBY PŘÍ UTVÁŘENÍ VZÁJEMNÉHO VZTAHU 37

4 KOMUNIKACE **39**

4.1 PRVKY KOMUNIKACE A JEJÍ ASPEKTY 39
4.2 SOCIÁLNÍ PERCEPCE 42
4.2.1 Chyby personální percepce 43
4.3 BARIÉRY V KOMUNIKACI 45
4.4 NASLOUCHÁNÍ 46
4.5 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE 48
4.5.1 Rozhovor 50
4.5.1.1 Otázky kladené v rámci rozhovoru 52
4.5.2 Dialog 54
4.6 PARALINGVISTIKA 55
4.7 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE 56
4.7.1 Mimika 57
4.7.2 Proxemika 59
4.7.3 Haptika 60
4.7.4 Posturologie 60
4.7.5 Kinezika 61
4.7.6 Gestika, gestikulace 61
4.7.7 Sdělování úpravou zevnějšku, prostředím 61
4.7.8 Chronemika 62

4.7.9 Komunikace silou 62
4.8 KOMUNIKACE ČINEM 62
5 KOMUNIKACE PRACOVNÍKA S KLIENTEM 63
5.1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK VE FONDU OHROŽENÝCH DĚTÍ OLOMOUC 63
5.2 PROFESIONÁLNÍ ROZHOVOR A JEHO FÁZE 64
5.2.1 Fáze profesionálního rozhovoru 67
5.3 NASLOUCHÁNÍ 68
II. PRAKTICKÁ ČÁST 70
6 VÝBĚROVÝ SOUBOR 72
7 METODA SBĚRU DAT 76
7.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ 76
7.2 NÁVRATNOST DOTAZNÍKU 77
8 FÁZE VÝZKUMU 78
8.1 STANOVENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU 78
8.2 FORMULACE HYPOTÉZ 79
8.3 SBĚR DAT A TESTOVÁNÍ HYPOTÉZY 79
8.4 VYVOZENÍ ZÁVĚRŮ A JEJICH PREZENTACE 80
9 VÝSLEDKY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 81
10 VLASTNÍ ŘEŠENÍ 113
11 ZÁVĚRY DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ 124
ZÁVĚR 127
SEZNAM LITERATURY 129
PŘÍLOHY 135
ANOTACE

Úvod

Komunikace je velice významnou součástí našeho bytí a provází nás celým naším životem. Každodenně se dostáváme do situací, kdy jsme nuceni komunikovat a jednat s jinými lidmi. Proto bychom měli znát a dodržovat zásady správné komunikace.

Vztah sociálního pracovníka a klienta je zcela závislý na vzájemné komunikaci. Mluvené slovo je základním nástrojem, kterým si pracovník získává klienta, a jedině tehdy, je-li jejich komunikace oboustranná, může pracovník klientovi skutečně pomoci.

To je důvodem, proč jsem si pro svou diplomovou práci vybrala téma komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem. Komunikace a vzájemná interakce je v profesionálním vztahu snad to nejdůležitější. Aby se klient sociálnímu pracovníkovi svěřil, otevřel, je potřeba vybudovat atmosféru bezpečí, jistoty a důvěry. Důležitá je také osobnost sociálního pracovníka, ten má hlavní podíl na vybudování takové atmosféry, která bude vyhovovat oběma: klientovi, aby se dokázal otevřít a svěřit, a pracovníkovi, aby byl schopen klienta vyslechnout a pomoci mu.

Cílem diplomové práce je podat základní informace o všech třech aspektech vzájemného vztahu a poukázat na jejich vzájemnou spojitost a neoddělitelnost. Jsou jimi sociální pracovník, klient a komunikace. Účelem práce je informovat o podmínkách vytváření optimálního vztahu mezi klientem a pomáhajícím, o účinné komunikaci, ale i o překážkách, které mohou vzájemnou komunikaci rušit.

Tato diplomová práce vznikla za podpory projektu Akční pole sociální práce – východisko i cíl studia oboru (CZ.04.1.03/3.2.15.2/0265), který je dotován Evropským sociálním fondem a ve spolupráci s Fondem ohrožených dětí.

V teoretické části se budu postupně zabývat osobnosti sociálního pracovníka, osobnostmi klientů, zejména problematickými, vzájemným vztahem sociálního pracovníka a klienta, a v neposlední řadě teorií komunikace a jednotlivými prvky a aspekty komunikace.

V první kapitole pojednávající o sociálním pracovníkovi budou uvedeny základní informace o vývoji sociální práce jako samostatné profese, a z toho plynoucí nutnost vzdělávání sociálních pracovníků, budou zde popsány a rozebrány jednotlivé typy pracovníků podle toho, jak pojímají své povolání a jak se ve své profesi opírají o právní normy. V této kapitole také uvedu i rizika, která ohrožují příliš angažované pracovníky.

V části zabývající se osobnosti klienta, uvedu informace o základním dělení klientů na dobrovolné a nedobrovolné, zaměřím se zejména na nedobrovolné a nepřizpůsobivé klienty a na způsob komunikace s nimi.

V následující kapitole se budu zabývat vzájemným vztahem mezi pracovníkem a klientem, který ovlivňuje celou budoucí spolupráci a její úspěšnost. Tuto část zaměřím zvláště na podmínky a průběh navázání dobrého vztahu.

Poslední dvě kapitoly budou zaměřeny na oblasti komunikace. Zaměřím se na jednotlivé prvky a aspekty komunikace a na vše, co ovlivňuje vzájemnou interakci a komunikaci. V neposlední řadě se budu zabývat profesionálním rozhovorem mezi sociálním pracovníkem a klientem a podmínkami, které tento rozhovor ovlivňují.

Praktická část bude realizována formou dotazníkového šetření mezi klienty Fondu ohrožených dětí Olomouc (dále jen FOD). Cílem dotazníkového šetření je zjistit spokojenost/nespokojenost klientů s osobnosti sociálního pracovníka, zejména s jeho komunikací a způsobem vedení rozhovorů. Na základě výsledků budou buď přijaty nebo odmítnuty stanovené hypotézy (klienti se raději svěřují osobě stejného pohlaví, klienti s nižším vzděláním vnímají pracovníkovy výrazy jako odborné, mezi délkou spolupráce a spokojenosti s frekvenci schůzek je možno pozorovat souvislost, existuje souvislost mezi pociťovanými sympatiemi klienta k pracovníkovi a klientovými pocity po skončení schůzky). Záměrem praktické části je poukázat na oblasti, ve kterých jsou klienti spokojeni a zejména na oblasti, ve kterých klienti pociťují slabiny pracovníkovy činnosti. Výsledky šetření budou použity nejen pro tuto práci, ale také pro potřeby FOD.

I. Teoretická část

1 Sociální pracovník

„Sociální pracovník je ten, který vykonává sociální práci. Sociální práce jako společenskovědní obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.“ (Baštecká, Goldmann, 2001, s. 39)

Sociální práce je praktická věda, která usiluje prostřednictvím procesů pomoci a kontroly o dosažení sociální změny u lidí, jež se ocitli v obtížné situaci, aby fungovali v souladu s normami a hodnotami společnosti (Kraus, 2008).

Sociální pracovník zajišťuje klientům vytvoření existenčního čili materiálního zabezpečení a legislativní ochrany, usiluje o uplatnění jejich osobnostního potencionálu, o zajištění rodinné podpory (Novosad, 2000). Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, rodinám, skupinám i celým komunitám dosáhnout pohody a schopnosti vést soběstačný život. Stará se o to, aby klient obdržel veškeré dávky a služby, které mu náleží.

Profese sociálního pracovníka je velice různorodá, pracovní náplň a z ní vyplývající povinnosti se v jednotlivých zařízeních liší. Je to dáno jednak samotným zařízením, jeho kapacitou, technickým zázemím, počtem zaměstnanců apod., ale také samotnými klienty a jejich problémy (Neumeister, 2008).

„Sociální práce je obor v našich podmínkách relativně nový, který zaznamenal značný rozvoj po roce 1990.“ (Kraus, 2008) V současné době je sociální práce stále ještě profesí s nízkým společenským statusem (*Sociální práce.* Dostupné na <http://www.socialni prace.cz/>). Nejen proto, že je málo finančně ohodnocena, ale i díky historicky podmíněnému názoru lidí. Pod pojmem sociální pracovník si mnoho lidí představí někoho, kdo odebírá nevinné děti z rodiny nebo neposkytuje dostatečnou výši peněžitých dávek.

Přičemž tato profese je velice náročná, zejména psychicky, a klade na pracovníka vysoké osobnostní a vzdělanostní nároky.

V minulosti, pokud vznikla určitá nepříznivá situace, tak se jí zabývala rodina nebo blízká komunita. Pouze ty nejzávažnější problémy[1] řešily převážně církevní instituce či bohatá šlechta (*Sociální práce*. Dostupné na <http://www.socialniprace.cz/>). S postupným vývojem společnosti rostou i problémy a nesnáze, které nedokážeme sami vyřešit, dobročinné a církevní instituce již nedokáží pomoci všem potřebným, a proto začíná zasahovat stát. Tak se postupem času vyčlenila sociální práce jako samostatný obor. "Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti."(*Sociální práce.* Dostupné na <http://www.socialniprace.cz/>)

S postupným vývojem sociální práce vzniká potřeba vlastní terminologie, vyvíjí se různé školy a směry. Vzniká také potřeba odborného vysokoškolského vzdělání pracovníků v tomto oboru. Ovšem pouze dosažení vysokoškolského vzdělání není v poradenské práci dostačující. Pracovník musí absolvovat různé kurzy a výcviky, dále se sebevzdělávat a zdokonalovat. Předpoklady pro výkon sociálního pracovníka jsou v současné době již zakotveny i v legislativě (viz příloha č. 1).

Základ vzdělanostní výbavy pracovníka tvoří znalosti psychologie, práva, sociologie, zdravovědy, sociální politiky, sociální práce apod. Dovednosti, kterými pracovník disponuje, je možno rozdělit do dvou oblastí, a to na oblast analýzy a oblast syntézy (Goldmann, 2006). Ke schopnostem analytickým řadíme zejména dovednost pozorovat, vést účinně rozhovor nebo schopnost

[1] Thomas Gordon formuloval princip držitele problému. Pokud je klientovo chování nepřijatelné pro pracovníka, jako zástupci státu, avšak klientovi samotnému jeho vlastní chování problémy nepřináší, je držitelem problému pracovník. Pracovník je tedy držitelem problému tehdy, když způsoby klienta (např. zneužívání dětí, braní drog apod.) jsou pro něj nepřijatelné, ale pro klienta jsou v zásadě přijatelné. V tomto případě zvolí pracovník jako způsob práce kontrolu. Pracovník si sám formuluje, co od klienta chce. Pokud existuje oblast chování, která je nepřijatelná pro klienta samotného, je držitelem problému klient. V této oblasti je něco, s čím není klient spokojen a on sám si to přeje změnit (viz Úlehla, 2007).

objektivního úsudku. Předpokladem syntézy je schopnost používat své teoretické i praktické znalosti a zkušenosti, zvolit správný přístup a taktiku jednání s klientem.

Pracovník v pomáhající profesi musí disponovat určitými kompetencemi[2] neboli schopnostmi. Ti, kteří jsou v dennodenním kontaktu s lidmi, pracují s nimi a pomáhají jim, by vždy měli jednat odpovědně a se znalosti věci. "Kompetence proto můžeme chápat jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese."(Havrdová, 1999, s. 42)

Havrdová (1999) uvádí šest základních kompetencí:

- Rozvíjet účinnou komunikaci – pracovník je schopen navázat s klientem profesionální vztah, podněcuje a motivuje klienty v jejich cestě ke změně a vytváří podmínky pro otevřenou komunikaci se všemi klienty.
- Orientovat se a plánovat postup – pomáhající získává přehled o klientových potřebách a možnostech. Pracovník je schopen stanovit osobní i rodinnou anamnézu, dovede stanovit rizikové faktory a meze spolupráce, společně s klientem plánují postupy a cíle práce (Havrdová, 1999). Sociální pracovník se orientuje v současných legislativních a společenských podmínkách.
- Podporovat a pomáhat k soběstačnosti – sociální pracovník podporuje klienty k tomu, aby využívali své vlastní síly a schopnosti. Poskytuje klientům emoční podporu, pomáhá jim vyrovnat se s jejich problémy a napomáhá jim přebírat odpovědnost za sebe sama.
- Zasahovat a poskytovat služby – pracovník zná možnosti a metody poskytování služeb, zná organizace v okolí a zajišťuje klientům přiměřenou péči. Vytváří pro klienta optimální podmínky k přijetí

[2] „Kompetence pochází z latinského competens tj., příhodný, vhodný, náležitý. Jedná se o pojem, který zahrnuje schopnosti přenášet znalosti a dovednosti do nových situací v dané oblasti povolání." (Havrdová, 1999, s. 42)

nabízené služby a pomáhá při řešení konfliktů. Sociální pracovník poskytuje pomoc či služby pouze v souladu s předem stanoveným postupem a připravuje klienta na postupné ukončení spolupráce.

- Přispívat k práci organizace – pomáhající jedná v souladu z vnitřními předpisy a zásadami organizace, respektuje své kolegy a spolupracuje s nimi. Přispívá k dobré pověsti celého pracoviště a podává návrhy ke zlepšení jeho chodu. „Pracovník je organizací nejen formován, ale také jí zpětně utváří.“ (Havrdová, 1999, s. 87)
- Odborně růst – sociální pracovník je povinen se dále vzdělávat a sledovat změny zejména v legislativě. Aby mohl pracovník efektivně pracovat je potřeba, aby si uměl zorganizovat práci a zvládnout ji ve stanoveném čase.

Prioritou je, aby pracovník zvládal rozvíjet účinnou komunikaci, neboť mluva je jeho hlavním a jediným pracovním nástrojem. „Komunikační kompetence jsou pro práci sociálního pracovníka velice důležité. Znamená to znát a ovládat systém znaků, rozumět pravidlům kombinatoriky, umí znaky správně používat a pozná, kdy je nepoužil správně.“ (Vybíral, 2005, s. 48)

„Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem a začít s řešením jeho problému.“ (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce,* 2003, s. 53)

Odbornost pracovníka se pozná podle toho, jakým dokáže být prostředníkem mezi stanovenými normami a osobnosti klienta. Pracovník vystupuje jako zástupce majoritní společnosti, je zástupcem státu, většiny a je reprezentantem normality (Úlehla, 2007). Na straně druhé je znalcem a pomocníkem z hlediska občanských práv klienta. „Prostředník působí na obě strany, tedy na klientovo chování i na společenské normy. Obecný cíl sociální práce je v soustavné koordinaci změn na straně norem i na straně klientových způsobů.“ (Úlehla, 2007, s. 25)

Pracovník musí být schopen navázat a udržet kontakt s klientem, získat si jeho důvěru. Při práci v pomáhající profesi velice záleží na osobnostních vlastnostech pracovníka. V první řadě musí sociální pracovník velmi dobře znát sám sebe, být si vědom nejen svých předností, ale i chyb. Pomáhající pracovník by měl být zralou a vyrovnanou osobnosti s přiměřenou snahou se prosadit (Novosad, 2000). "Čím lépe si sociální pracovník uvědomuje, kdo je, v čem je jeho síla a v čem slabost, jaké jsou jeho aktuální potřeby, hodnoty a předsudky, tím spíše se může zaměřit na rozvoj dovedností, které mu chybějí a které potřebuje zvládnout. Čím širší rozsah dovedností si osvojí, tím naroste i okruh lidí, jímž je schopen poskytnout pomoc." (*Sociální komunikace v pomáhajících profesích pro SPP*. Dostupné na <http://www.fvp.slu.cz/ viz seznam literatury)

Pracovník musí mít přirozenou snahu pomáhat druhým, respektovat lidská práva a být vždy poctivý. K tomu, aby pracovník dokázal kvalitně zvládat svou profesi, by měl mít dostatek životních zkušeností a dostatek fyzické i psychické energie (*Sociální komunikace v pomáhajících profesích pro SPP*. Dostupné na <http://www.fvp.slu.cz/ viz seznam literatury). Je potřeba, aby pracovník chápal lidi i jejich problémy a byl schopen odpouštět mylná a zbrklá rozhodnutí svých klientů.

Klienti přicházející za pracovníkem jsou velice citliví a rozeznají, jestli se pracovník přetvařuje či není upřímný, proto je potřeba, aby byl sociální pracovník opravdový (kongruentní), tzn. aby jednal a hovořil tak, jak skutečně myslí a cítí. Pracovník by také měl být empatický[3], bezprostřední, konkrétní a ke klientovi musí vždy a za všech okolností vyjadřovat dostatek úcty

[3] Empatie je schopnost, pomocí které se jedinec v rámci komunikace s druhým člověkem dovede vžít do jeho psychického stavu. „Na základě tohoto vžití dovede vycítit a pochopit u druhého jedince emoce, motivy, které člověk nevyjadřuje přímo verbálně a které nevyplývají zákonitě ze situace mezilidského vztahu." (Dařílek, Kusák, 2002, s.83) Jednodušeji řečeno vnímáme partnera tak, jako kdybych byl na jeho místě. Pomocí empatie se nepokoušíme pouze porozumět tomu,co osoba dělá, ale hlavně proč to dělá (King, R.G., 1979).

a respektu. V neposlední řadě je důležitá i důvěryhodnost pomáhajícího. Rozumí se jí spolehlivost v mezilidských vztazích, dodržování slibů a stanovených termínů a časů schůzek (Křivohlavý, 1993).

Jelikož sociální pracovník zasahuje do soukromého života klienta, pracuje s jeho privátními informacemi, je velice důležitý institucionální a právní rámec profese. Pracovník se pohybuje v rámci práv a povinností vymezenými právním systémem, zaměstnavatelem a profesními standardy.

K identifikaci sociálního pracovníka s oborem napomáhá etický kodex sociálních pracovníků, který napomáhá pracovníkovi při řešení etických problémů a dilemat a usnadňuje pracovníkovi profesionálně jednat s klienty (viz příloha č. 2).

Sociální pracovník a všichni ti, kteří se s klientem, respektive jeho případem setkají, mají povinnost zachovávat mlčenlivost (Vykopalová, 2000). O této povinnost musí být klient srozuměn a zároveň musí být poučen o možnosti tuto povinnost porušit. Mohou nastat případy, ve kterých není možno povinnost mlčenlivosti zachovat. Zákon stanoví podmínky, za kterých pracovník může mlčenlivost porušit, a to tehdy, doví-li se, že klient spáchal nebo se chystá spáchat závažný trestný čin (Vykopalová, 2000).

1.1 Defensivní a reflexivní praxe

Matoušek (*Metody a řízení sociální práce*, 2003) dělí sociální pracovníky podle způsobu jakým pracují, jak se při své práci opírají o právní normy či vnitřní předpisy organizace do dvou skupin.

Defensivní praxe – problémy klientů sebou nesou jistou míru rizika, obzvláště jedná-li se o komplikovaný problém. Pracovníci proto některé z problémů ignorují, nebo si vybírají jen ty, které jemu vyhovují. Sociální pracovník s defensivní praxi jedná pouze podle předpisů a plní své povinnosti vymezené zaměstnavatelem a zákonem. Při řešení problémů je rigidní, jedná stále podle téže strategie a nehledá další vhodné možnosti řešení.

Reflexivní praxe – pracovník se snaží o integraci znalostí, hodnot a dovedností. Uvědomuje si, že profesní hodnoty, osobní hodnoty a hodnoty

zaměstnavatele mohou být v konfliktu. Pracovník s reflexivní praxi je autonomní osobnosti, která je schopna nést odpovědnost za svá rozhodnutí. Snaží se najít optimální, mnohdy nová řešení klientových problémů. Pracovník si je jist svou prací. V případě potřeby konzultuje případ s kolegou či jiným odborníkem nebo klientovi doporučí jiné, ale vhodnější zařízení.

1.2 Přístupy ke klientovi

Z hlediska přístupu pracovníka ke klientovi můžeme pracovníky rozdělit do čtyř základních skupin. Matoušek (*Metody a řízení sociální práce*, 2003) převzal typologii Banksová.

Radikální pracovník ve většině případů prosazuje své vlastní potřeby a zájmy, poradenskou práci redukuje pouze na kontakty dalších odborníků, nezabývá se anamnestickými údaji, rád rozhoduje za klienta (Hodaňová a kol., 2003). Chybí u něj poradenský přístup. Vkládá do praxe své osobní hodnoty, ale nejde mu v první řadě o klienta. Jde mu zejména o změnu těch zákonů, které považuje za nespravedlivé, špatné.

Za **profesionálního sociálního pracovníka** se považuje, ten pracovník, který se snaží najít optimální řešení klientova problému, jde mu nejen o dosažení cíle, ale i o udržení dobrého vztahu s klientem, kterého považuje za aktivního spolupracovníka (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). Jde mu o práva a zájmy klientů. Takovýto sociální pracovník je nezávislá autonomní osobnost, která je vzdělaná ve svém oboru. Klient se spolupodílí na rozhodování, má možnost stěžovat si, nabízené služby se klientovi přizpůsobí.

Byrokratický pracovník pracuje vždy přesně podle předpisů, je přesný, systematický, věcný, vyžaduje konkrétní informace (Hodaňová a kol., 2003). Jeho práce má zejména administrativní charakter. Pracovník s klientem manipuluje v zájmu jeho změny, vytváří představu osobní péče o klienta. Pracovník přesně rozlišuje osobní (soukromé) od profesního, aby nepociťoval vinu za své manipulativní chování.

Sociabilní pracovník vkládá do práce své osobní morální hodnoty. V první řadě vystupuje jako člověk a teprve potom jako sociální pracovník.

S klienty jedná jako s lidmi, je empatický a vnímavý. Jde mu o zachování přátelského vztahu nejen s klientem, ale i kolegy. Vychází z toho, že pracovník by měl o klienta pečovat, jednat s ním jako s přítelem. Vzniká problém vytvoření osobního vztahu s klientem nebo vyhoření, které je způsobeno tím, že se pracovník snaží pomoci všem a stejně (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003).

1.3 Angažovanost pracovníka

Podle účasti pracovníka na řešení klientova problému a přístupu ke své práci Kopřiva (1997) dělí pracovníky do dvou kategorií.

„Neangažovaný sociální pracovník vnímá svou profesi jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu o klienta.“ (Kopřiva, 1997) Klienta vnímá výlučně jako případ. Pracuje do výše svého platu a příliš se nezapojuje. Plní tedy jen to, co mu ukládá zákon. Práce se jej osobně nedotýká, je pro něj zdrojem obživy. Pro neangažovaného pracovníka je typické, že jeho vztah ke klientům nese prvky hrubosti, arogance a lhostejnosti.

Angažovaný sociální pracovník vidí ve své práci poslání. Pracuje se zájmem, elánem. Pomáhání lidem je pro něj smysluplnou a zajímavou činností. Tato snaha pomáhat nevyplývá ze služební povinnosti, je součástí osobnosti sociálního pracovníka (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). Rád se zabývá důležitými problémy lidí. Ochotně pomáhá a podporuje klienta v řešení jeho problému. Angažovaný pracovník používá nedirektivní způsob práce. Pracovník je nositelem změny v pomáhajícím vztahu, protože pomáhá klientovi v nacházení vlastního skrytého potenciálu, pomáhá mu při vyjasnění jednotlivých alternativ řešení (Kopřiva, 1997). Jedině klient je nejlepším expertem na své vlastní problémy.

1.4 Rizika sociální práce

V předchozích podkapitolách jsem se zabývala tím, jaký by měl sociální pracovník být. Že by měl být vzdělaný, vstřícný, otevřený, empatický, chápavý, trpělivý, komunikativní, ke klientovi by měl přistupovat bez

předsudků apod. Ale nesmíme zapomínat, že i sociální pracovník je člověk jako všichni ostatní. Také on má vlastní problémy, nálady, předsudky, zkušenosti a motivy svého jednání.

Profese sociálního pracovníka je velice náročná a vyčerpávající. Energie, kterou pracovník do práce vkládá, se mu mnohdy nevrací v takové míře, aby cítil uspokojení z vykonané činnosti. Všichni ti, kteří si zvolili jako své povolání pomáhání lidem, se setkávají s obtížnými osudy klientů a z každodenního kontaktu s nimi cítí silné vyčerpání (Kopřiva, 1997).

Profesionální pracovník by měl být schopen potlačit své negativní pocity, předchozí zkušenosti i vlastní předpojatost. Tyto emoce nejsou chybou, jsou zcela přirozené, ale musíme si je uvědomit, počítat s nimi a zvládat je (Kopřiva, 1997). Pokud pracovník ví, že je pro něj obtížné pracovat s určitým typem klientů, např. s Romy či alkoholiky, je v zájmu obou, jak pracovníka, tak i klienta, aby pomáhající předal případ kolegovi.

Povolání sociálního pracovníka sebou nese i jistá rizika. „Jde především o to, že toto povolání skýtá příležitost k překonání pocitu osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty.“(Kopřiva, 1997, s. 17) Sociální pracovník si stykem s klienty může kompenzovat nedostatky ve svém soukromém životě. Snaží se s klientem spřátelit a navázat vztah, a tím klienta zneužívá.

Nezkušeným, respektive až příliš angažovaným pracovníkům hrozí, že za klienta začnou přebírat kontrolu anebo se pro něj obětují (Kopřiva, 1997). Ve většině případů takto jednají v dobré víře a mnohdy si ani neuvědomují, že takovýmto chováním klientovi nepomůžou.

Obětovaní se ve prospěch klienta pracovníka velice vyčerpává. Pracovník upřednostňuje klientovy potřeby před vlastními, jedná tak, jako kdyby život a štěstí klienta záviselo pouze na jeho péči (Kopřiva, 1997). Může nastat situace, že se klient přestane snažit a stane se na pracovníkově péči závislý.

Značná část začínajících pracovníků nedokáže velmi dobře oddělovat své povolání od soukromého života. Může se stát, že se pro svou profesi obětují, věnují jí veškerý svůj čas. Ve svém volném čase studují pouze odbornou literaturu a všechny jejich myšlenky směřují k profesi.

Kontrola[4] je ve společnosti nesmírně důležitá. Slouží k zachování řádu, ale v nadměrné míře brání rozvoji samostatnosti jedince. Každý pracovník v pomáhající profesi může podle svého zaměření a podle typu případu, volit různou míru direktivity při práci s klienty. Přílišnou kontrolu pracovník používá v dobré víře a nejčastěji volí tento způsob práce v době časové tísně (Kopřiva, 1997).

Přebírání kontroly nad klientem je direktivním způsobem práce, při kterém jedná pracovník na základě vlastního úsudku a bez ohledu na klientovo přání, řídí se svými normami (Úlehla, 2007). Vzniká tedy nerovnocenný vztah, kdy se klient dostává do podřízené pozice.

Jedním z mnoha rizik, kterými jsou angažovaní, obzvláště začínající pracovníci ohroženi je burn out syndrom[5], tedy syndrom vyhoření. Jedná se o postupný proces, na jehož konci je naprostá ztráta zájmu o klienta a jeho problémy. Syndromem vyhoření trpí zvláště pracovníci z pomáhajících profesí, jelikož jsou po dlouhou dobu vystaveni nekompenzované zátěži, kterou práce s lidmi přináší.

1.5 Role sociálního pracovníka

„Role sociálního pracovníka je konstruována profesními očekáváními, jimiž rozumíme soustavu předpokladů vymezující jeho úlohy a sociální procesy, kterými se člověk sociálním pracovníkem stává. Je prakticky nemožné identifikovat všechny faktory, které se podílejí na sociální konstrukci role sociálního pracovníka.“(NAVRÁTIL,P. *Sociální práce jako sociální konstrukce*. Dostupné na <http://screview.soc.cas.cz/upl/archiv/ files/234_037 NAVRATIL .pdf>)

[4] “Kontrola (starost) je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Liší se od pomoci tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.“ (Úlehla, 2007, s. 20)

[5] Jedná se o postupné vyčerpání fyzických a psychických sil, celková ztráta zájmu o práci, který je doprovázen pocity beznaděje a zoufalství.

Podle toho, v jakém zařízení sociální pracovník pracuje a jaké služby klientovi poskytuje, zastává sociální pracovník různé role. Gabura, Pružinská (1995) uvádí tyto základní role sociálního pracovníka:

- Pracovník klientovi zprostředkovává reálný svět, rozšiřuje mu obzory a nabízí různé možnosti. Poskytuje klientovi informace (o zákonech, o možnosti klientova uplatnění na trhu práce apod.), které mu usnadňují život. Takovýto pracovník je vnímán jako průvodce reálným světem.
- Pracovník, který se snaží klientovi přiblížit jeho vlastní vnitřní svět, jeho schopnosti, vlastnosti, dovednosti i možnosti, je vnímán jako průvodce vnitřním světem klienta. Pracovník podporuje a motivuje klienta.
- Do role rodiče se pracovník dostává tehdy, když klientovi poskytuje přímou pomoc. Mezi přímou pomoc je možno zahrnout poskytování dávek, ubytování, poskytování potravy apod.
- Jestliže klient vnímá pracovníka a jeho činnost jako agresivní a protiprávní zásah do svých práv (např. odebrání dítěte, vyhoštění agresora z bytu apod.) je pracovník označován za trestající autoritu.
- Je-li klient dlouhodoběji zařazen do určitého programu (středisko sociální prevence, výcvik sociálních dovedností aj.) nebo pobývá v určitém zařízení (dětský domov, diagnostický ústav), plní pracovník funkci vychovatele, učitele.
- Pokud pracovník jedná ve prospěch svého klienta, prosazuje jeho zájmy, chrání jeho práva, je v roli obhájce, přímluvce či ochránce klienta.
- V neposlední řadě vystupuje pracovník i v roli dozorce. Do této role se pracovník dostává zejména v zařízeních ústavního typu. Nejtypičtějším příkladem je vězení.

2 Klient

To, zda někoho považujeme za klienta[6] či nikoli, je záležitostí percepce. Klientem rozumíme jedince, který přichází do péče sociálního pracovníka nebo už v jeho péči je, i když samotní aktéři to mohou vnímat jinak. Status klienta mnohdy může přetrvávat, i když práce s ním již byla ukončena nebo přerušena (NAVRÁTIL,P. *Sociální práce jako sociální konstrukce. D*ostupné na <http://screview.soc.cas.cz/upl/archiv/ files/234_037NAVRATIL .pdf>).

Být klientem není stav, ale spíše se jedná o proces, který začíná tím, že si klient uvědomí své životní problémy a rozhodne se navštívit určité konkrétní zařízení (NAVRÁTIL,P. *Sociální práce jako sociální konstrukce.* Dostupné na <http:// screview. soc. cas. cz/ upl / archiv/ files / 234_037NAVRATIL .pdf>). Klient sám sebe chápe jako někoho, kdo pomoc potřebuje, a o pomoci, která mu má být poskytnuta, má určitou představu.

V literatuře existují rozmanitá dělení klientů podle různých kritérií, např. podle typu problému (zdravotně znevýhodněný, patologičtí hráči, drogově závislí apod.), podle věku (děti, mladiství, dospělí, senioři atd.) či podle temperamentu (cholerik, introvert, flegmatik, sangvinik).

Obecně je možno rozdělit klienty do dvou skupin. Dobrovolní, spontánní klienti, přicházející za pracovníkem z vlastního popudu, sami cítí potřebu vyhledat odbornou pomoc a řešit svůj problém (Darek, Martínková, 2008). Většinou se již sami pokusili nějakým způsobem své problémy řešit, ale vždy neúspěšně. Tito klienti jsou nakloněni vzájemné spolupráci, naslouchají pracovníkovi a plní jeho rady. Dá se říci, že se jedná o bezproblémové klienty.

Druhou skupinu tvoří ti klienti, kteří byli do zařízení posláni, a to svými partnery, rodinou, zaměstnavatelem nebo jiným zařízením (Darek, Martínková, 2008). Jedná se o nedobrovolné klienty, kteří odmítají spolupráci, pracovníkovi nedůvěřují a společnou práci považují za zbytečnou. Tito klienti

[6] Klient neboli uživatel je subjekt, který sociální využívá služby. (Matoušek, *Slovník sociální práce*, 2003, s. 91)

často spolupracují pouze navenek, aby splnili požadavek daný rodině, zaměstnavateli apod.

Klimentová (2002) dělí klienty na autonomní a heteronomní. Pro autonomního klienta je společná práce se sociálním pracovníkem pouze oporou a motivací pro změnu. Postavení obou je rovnocenné a pracovník zaujímá roli poradce a facilitátora. Heteronomní klient se považuje za nedokonalou bytost, je závislý na vzájemné spolupráci a rozhodnutích pracovníka. Heteronomní klient potřebuje cizí pomoc, na které je závislý. Sociální pracovník přebírá za klienta odpovědnost a volí direktivní způsob práce. Cílem vzájemné spolupráce je znovuzačlenění klienta do společnosti.

Ne vždy je klient spolupracující, dobře komunikující a naslouchající pracovníkových rad. „Někteří klienti chápou pomoc jako zlo, chovají se neukázněně a vyžadují specifický přístup“ (Darek, Martínková, 2008, s. 141). Takového klienta označujeme za problémového. Jedná se o klienty, kteří nepřijímají svou sociální roli, nedodržují pravidla a normy, jednají protispolečensky či nerespektují řád. Tito lidé jsou často vulgární, svou řečí se snaží provokovat a napadat pracovníka. Pracovník by měl zachovat klid a nenechat se vyvést z míry. Nevhodná reakce by mohla vyvolat pokračování tohoto chování ve větší intenzitě a vzájemná spolupráce by byla ztracena.

Klienti mají svá práva, která musí pracovník při jednání s nimi dodržovat. Práva klientů jsou zakotvena ve standardech sociální práce a ve vnitřních předpisech daného zařízení. Klienti mají právo na kvalitní, odbornou péči a na její dobrovolné ukončení (pokud péče nebyla nařízená státem) (Vykopalová, 2000). Samozřejmostí je právo na rovný přístup bez diskriminace, na ochranu vlastní osobnosti, zachování důstojnosti a nedotknutelnosti osoby. Klient má právo na ochranu informací, je oprávněn si stěžovat na poskytované služby a musí mu být dovoleno přijímat návštěvy rodiny, přátel, zaměstnavatele, duchovního i dalších osob.

Typologie klientů je pouze podpůrným a orientačním bodem. Pomáhá pracovníkovi navázat a udržet kontakt s klientem v obtížných situacích, upozorňuje na možná rizika spolupráce a nabízí různé varianty řešení.

“Správná diagnostika a zvládnutí charakteristik jednotlivých typů klientů v praxi umožňuje na základě verbálních i neverbálních projevů zanalyzovat situaci, zvolit nejvhodnější způsob komunikace a zabránit tak konfliktním momentům.“(Darek, Martínková, 2008, s. 145) „Z typologie klientů získáváme teoretické znalosti o osobnosti klientů a o adekvátních způsobech jednání s nimi.“ (Darek, Martínková, , 2008 s. 139)

2.1 Problémoví klienti a způsob jednání s nimi

- **Mlčící klient** – v tomto případě se nejedná o nějaké náhodné, krátkodobé mlčení. Tento typ klienta mlčí téměř neustále, nedokáže nebo nechce mluvit o svém problému, ani o sobě (Klimentová, 2002). Je obtížné jej přimět k tomu, aby se nějak vyjádřil, svěřil své pocity a myšlenky. S tímto typem lidí je velmi těžké navázat počáteční vztah.

Mlčení často vyjadřuje úzkost, nejistotu nebo nedůvěru klienta vůči pracovníkovi. Klient se může obávat toho, že pracovníkovi vyzradí něco, co sám nechce, že bude vůči pracovníkovi agresivní (jak verbálně, tak činem) či klesne v jeho očích.

Pracovník by se měl zamyslet nad tím, proč klient mlčí, jaké k tomu může mít důvody. Při práci s mlčícím klientem je důležitá trpělivost, empatie a pozorování klientovy neverbální komunikace (*Sociální pracovník, druhy sociální péče a charakteristika klientů v sociální práci.* Dostupné na <http://socialnipomoc.ic.cz/prace.html>).

Sociální pracovník musí nechat klientovi čas a netlačit na něj, může pouze zvolit vhodný typ motivace klienta k tomu, aby se rozhovořil a vyjádřil. Pomáhající pracovník může nastalé ticho komentovat, vyjadřovat nahlas své myšlenky a pocity nebo může komentovat klientovo chování a vše, co z něj vyplývá, ale také může spolu s klientem mlčet (Klimentová, 2002). Mlčící klient by měl mít možnost přivést si s sebou blízkou osobu, která by mu usnadnila jeho vlastní komunikaci.

Komunikace s mlčícími klienty je velice obtížná, jelikož z jejich strany chybí zpětná vazba (*Sociální pracovník, druhy sociální péče a charakteristika*

klientů v sociální práci. Dostupné na <http://socialnipomoc.ic.cz/prace.html>). Jestliže klient promluví, pracovník jej nesmí zahltit spoustou otázek, ale měl by mu projevit zájem a naslouchat jeho sdělení.

Pokud žádný z pracovníkových pokusů o prolomení mlčení ze strany klienta neuspěje, měl by klienta informovat o tom, že jeho mlčení je překážkou v práci, a že již mu nedokáže sám pomoci a spolupráci s ním taktně ukončit. Sociální pracovník by měl poskytnout informace o možnostech spolupráce s jiným odborníkem či v jiném zařízení.

- **Stěžující si klient –** tento typ klienta si neustále stěžuje, pouze jeho problémy jsou ty nejdůležitější a nejvážnější, neustále přichází s jinými a novými problémy. Stěžující si klient žádá skrytě nebo zjevně o pomoc, ale nakonec jakoukoliv pomoc odmítá (Klimentová, 2002). Klient často nabízenou pomoc slovně příjme, ale neřídí se jí, pokud se jí řídí a jeho problém se vyřeší, tak tuto skutečnost pomáhajícímu vědomě zatají.

Stěžující si klient je člověk, který je zaměřený na sebe. Problémy ostatních bagatelizuje a zesměšňuje, ale své vlastní problémy nedokáže konkrétně popsat (Klimentová, 2002). Často si vybere jednoho odborníka, kterého svou ustavičnou potřebou si stěžovat a žádat pomoc, unaví a naprosto vyčerpá.

Sociální pracovník by se měl snažit odhalit toto typické chování, zjistit jeho pravou příčinu a teprve poté nabídnout klientovi konkrétní pomoc. Někteří odborníci doporučují mírně ironický postoj (Klimentová, 2002). Pokud pracovník z celkem pochopitelných důvodů zaujme silně negativní postoj, měl by se poradit s kolegou nebo předat případ kolegovi.

- **Nedobrovolný klient** – do péče pracovníka se nedostal dobrovolně, byla mu např. nařízená ústavní péče (nařízená léčba, výkon trestu) nebo navštěvuje sociálního pracovníka pod nátlakem jiných institucí či rodiny (Darek, Martínková, 2008). Nedobrovolný klient pracovníkovi nevěří a nespolupracuje s ním. Jedná se o dva typy nedobrovolných klientů: první ví, že má problém, ale nechce jej řešit, a druhý typ si nepřipouští, že by vůbec nějaký problém měl (Klimentová, 2002).

Sociální pracovník musí využívat své moci, kterou má přidělenou státem. Pracovník by měl s tímto typem klienta jednat na rovinu, poskytnout mu co nejvíce informací o vzájemné spolupráci, měl by upozornit klienta i na případné důsledky nespolupráce a sankce z toho vyplývající (Darek, Martínková, 2008). Sociální pracovník na nedobrovolného klienta nenaléhá, nenutí jej k něčemu, co není jeho povinností, nevydírá ho apod.

- **Klient v odporu** – odpor představuje obranné mechanismy klienta. Klient v odporu k sociálnímu pracovníkovi přichází sice dobrovolně, ale není ochoten se změnit. Pokud má klient pocit, že ho kroky, které sociální pracovník učinil, ohrožují, zkreslí nebo úplně popře svůj původní problém (Klimentová, 2002).

„Rozlišuje tři typy odporujících klientů. Klient, který si problém předem nepřipouští, klient, který se chce změnit, ale neví jak, nebo ho změna nějak ohrožuje a klient chápající problém bez snahy ho řešit“. (Darek, Martínková, 2008, s. 142) Každá možná změna klienta znervózňuje, nepřipadá mu realizovatelná a v jistém smyslu jej ohrožuje. Klient v odporu si problém nepřipouští, chce se změnit, ale neví jak a jakýkoliv pokus o změnu mu připadá nemožný.

Příčiny svého problému vidí klient ve vnějších faktorech, posouvá vinu mimo sebe. Je potřeba takového klienta motivovat, podporovat a nabízet mu různé alternativy řešení problému, ale pokud klient i nadále nespolupracuje, je nutno vzájemnou spolupráci ukončit.

- **Depresivní klient** – deprese je onemocnění, při kterém dochází ke změnám funkce centrální nervové soustavy. Deprese je duševní stav, který je charakterizován pocity smutku, skleslosti, vnitřního napětí, útlumem a zpomalením duševních i tělesných projevů, ztrátou zájmu a poklesem sebevědomí apod. (Vágnerová, 2000).

Je to obranná reakce na zátěžové situace, se kterými se člověk není schopen jinak vyrovnat. V tomto případě se jedná o exogenní depresi. Je nutno jí odlišovat od endogenní (klinické) deprese, která je závažným onemocněním,

které může v případě neléčení skončit i sebevraždou klienta. Endogenní deprese vzniká bez zjevné příčiny (Vykopalová, 2000).

I deprese, stejně jako každá nemoc, má své příznaky, podle kterých ji je možno identifikovat. Patří mezi ně změny ve tváři, kdy má jedinec sklíčený pohled, ústní koutky má svěšené, a tělesné znaky jako je neklid a kývání těla, bezcílná chůze a celková únava organismu (Vágnerová, 2000). Jedinec je zklamaný, unavený, má pocit prázdnoty, zanedbává sám sebe, ale i své okolí. Klientova řeč je tichá a pomalá, oční kontakt udržují minimálně.

V první řadě je nutné, aby sociální pracovník klientovi objasnit podmínky vzájemné spolupráce. Komunikace s klienty v depresi je velice náročná a vyžaduje trpělivost a čas, neboť nesprávná komunikace může vést ke zhoršení jejich stavu. Největší pomocí pro depresivního klienta je to, že jeho problém začne společně s pracovníkem řešit (Linhartová, 2007). Pomáhající pracovník by měl klientovi trpělivě naslouchat a nechat jej hovořit. V žádném případě nesmí pracovník klientovi v depresi jeho problémy rozmlouvat nebo je nějakým způsobem zveličovat. Velice snadno se může jejich deprese prohloubit a zhoršit. Proto by měl být sociální pracovník velice opatrný a obezřetný při jednání s těmito lidmi.

- **Suicidální klient** – jedná se o klienta, který často pomýšlí na sebevraždu[7]. Sebevražedné jednání můžeme hodnotit z různých hledisek: medicínského, sociologického a psychologického, které zdůrazňují různé příčiny takového jednání (Vágnerová, 1999).

Tendence k suicidálnímu jednání nevzniká náhle, ale po určitou dobu se vyvíjí. Pokud se dostaneme do styku s klientem, který aktuálně pomýšlí na sebevraždu, měli bychom bezprostředně reagovat na jeho krizovou situaci. Krize trvá průměrně 5 týdnů, jedinec má zúžené vnímání, projevuje se agresivně a mívá panické reakce.

Takovému klientovi musíme poskytnout první pomoc v krizi. Krizová intervence spočívá v tom, že pracovník zajistí klientovi oporu a pocit bezpečí,

[7] "Sebevražedné jednání lze definovat jako násilné jednání charakteristické úmyslem dobrovolně zničit vlastní život." (Vágnerová, 1999, s. 238)

neustále s klientem komunikuje, i když klient nereaguje (Klimentová, 2002). Veškeré své chování musí pracovník komentovat, mohlo by se stát, že by si klient pracovníkovo chování mylně vyložil a zareagoval by ukvapeně a náhle. Pokud klient se sociálním pracovníkem hovoří, je potřeba jej nechat vypovídat a nepřerušovat jej. Sociální pracovník by se měl pokusit klienta motivovat k návštěvě psychiatra.

„Pomáhající nemůže předvídat budoucnost a tím ani jednání klienta v následujících hodinách, dnech od jeho poslední návštěvy v poradně, nepřebírá za klientovo jednání odpovědnost.“ (Darek, Martínková, 2008, s. 143)

- **Manipulativní klient**[8] – směřuje k tomu, aby získal nějakou výhodu. Klienti se snaží manipulovat s pracovníkem, chtějí nad ním získat nadvládu či výhodu pro sebe. Manipulace je schopnost ovládat či využívat druhé, mít nad nimi moc. „Manipulace slouží jako ochrana křehkého ega klienta, klient za ni skrývá citlivé téma, které se snaží skrýt před odhalením pracovníkem nebo jinou osobou“ (Klimentová, 2002, s. 47). Manipulaci klient používá, protože se domnívá, že je to nejlepší způsob, jak řešit vzniklou situaci. Existuje nesčetná řada manipulačních technik, běžně se používá lež, přemlouvání, podplácení, lichocení, šarm, odkazování na známosti apod. Člověk se sklonem k manipulaci touží být obdivován.

Sociální pracovník by se měl pokusit najít odpověď na to, proč klient používá manipulativní chování, čeho se obává. Sezení s klientem by mělo být časově omezené, pracovník by měl klientovi dát jasné a srozumitelné instrukce, jasně formulovat hranice vzájemného vztahu (*Sociální pracovník, druhy sociální péče a charakteristika klientů v sociální práci. D*ostupné na

[8] „Manipulaci rozumíme vědomé nebo i bezděčné (nevědomé) použití jistých způsobů jednání (tedy i řečového jednání), jejichž cílem je přimět jiné osoby k tomu, aby proti své vůli a eventuelně i proti svým zájmům přijaly stanoviska a argumenty, které jsou jim předkládány.“ (Hejnová, 2006, s. 35)

<http://socialnipomoc.ic.cz/prace.html>). Sociální pracovník by měl postupovat rozhodně, jednoznačně, upozornit za sankce při nedodržování rad.

- **Agresivní klient**[9] – „Agrese je i u civilizovaného člověka považována za přirozené chování, úzce spjaté se základním pudem sebezáchovy." (Linhartová, 2007, s. 65) Agresivní chování je v lidech zakódováno geneticky, v minulosti lidé bojovali o potravu, teritorium či o hierarchii ve skupině. V dnešní době se agrese projevuje v jiné podobě – války, podvody, pomluvy, zneužívání postavení apod. (Linhartová, 2007).

I lidé, kteří se běžně agresivně neprojevují, se mohou dostat do situace, kterou nejsou schopni sami zvládnout, a jako reakci na tuto situaci volí agresi. Agrese, je jedním z obranných mechanismů, který řeší problém útokem proti překážce. Tito klienti mají pocit, že jsou neschopní, a snaží se pracovníkovi dokázat, že mají moc. Pomoc, kterou mu pracovník nabízí, se mu zdá neadekvátní, nedostatečně rychlá apod. (Vykopalová, 2000).

Agresivní klient používá nepřiměřená gesta, která doprovází hlučný, vulgární verbální projev. Projevují se zvýšeným neklidem, který je lehce pozorovatelný z jeho chování. Klient nervózně popochází po místnost a silně gestikuluje. V obličeji je možno sledovat rostoucí napětí, které je také slyšet i v jeho hlase a silném dechu. Agresivní klient podupává a kope nohama, rukama i předměty, tluče do stolu a velmi často narušuje pracovníkovu osobní zónu (Linhartová, 2007).

Při práci s agresivním klientem je na prvním místě prevence, zabránění napadení pracovníka či ostatních klientů nebo zničení majetku (Novosad, 2000). Sociální pracovník by měl být na setkání s agresivním klientem předem připraven. Na pracovišti musí být zajištěný únikový východ, na stole by neměly ležet žádné ostré nebo těžké předměty, a v místnosti by mělo být

[9] Agresivita je útočnost projevující se jednáním, které poškozuje věci nebo osoby. Agresivita může být naučeným způsobem prosazování vlastní osoby či zájmů, je reakcí na ohrožení a v neposlední řadě se může jednat o projev vnitřní potřeby (Matoušek, *Slovník sociální práce*, 2003).

nainstalováno poplašné zařízení. Důležitá je práce ve dvojicích a informování kolegů o tom, že máme schůzku s agresivním klientem.

Pracovník se nesmí nechat vyvést ze své profesionální role, nesmí se nechat klientem vyprovokovat, neměl by reagovat na klientovy výbuchy, a nikdy před klientem neustupovat (Vykopalová, 2000). Rychlými otázkami pracovník zjistí příčiny klientova agresivního chování. Pracovníkův hlas by měl být klidný a vlídný, níže položený a tišší.

- **Klient pod vlivem psychoaktivní látky**[10] – užívání drog mění psychické reakce a prožívání jedince, vyvolává změny v kognitivní struktuře, které se projevují zhoršenou koncentrací pozornosti, slábne paměť a nadužívání drog může vést až k demenci (Vágnerová, 1999). Závislý jedinec má zkreslené vnímání reality. Typickými projevy jsou bludy a halucinace. Jednání a chování se pod vlivem drogy mění v závislosti na užívané droze. Jedinec může být vysoce vyburcovaný a aktivní, na druhé straně může v jeho jednání nastat útlum. Závislý jedinec je labilnější a dráždivější, má neodhadnutelné reakce.

Závislost má významné sociální důsledky, mění se životní styl a hierarchie hodnot u závislého jedince. Kvůli získání drogy přestává respektovat právní normy, začíná krást, prostituovat. „Klienti jsou často nezodpovědní, nedůvěřiví, jejich výpovědi jsou často zkreslené.“ (Darek, Martínková, 2008, s.143)

Sociální pracovník by se měl snažit udržet neutrální atmosféru, nedoporučuje se uzavírat s klientem pod vlivem omamných látek jakékoli dohody. Pracovník by měl počítat s mnoha problémy, především s nespolehlivosti a nedůvěrou klienta (Vágnerová, 1999). Jádrem práce sociálního pracovníka s klientem závislým na omamných látkách je bezpředsudečný přístup, trpělivost, rozhodnost, pracovník nesmí polevovat ze zadaných úkolů. Je vhodné zvolit direktivní způsob práce, který by měl vycházet z klientovy situace. Cílem společné práce je přimět klienta k léčbě.

[10] Psychoaktivní látkou rozumíme každou látku, ať přírodní nebo syntetickou, která ovlivňuje naše prožívání a vnímání a vyvolává závislost (Vágnerová, 1999).

- **Úzkostný klient** – pro úzkostného klienta je charakteristické schoulené držení těla, těkavý pohled, často klopí zrak. Úzkost je patrná i z klientovy řeči, má tichý až bojácný a rozpačitý hlas, často se opakuje a v řeči používá nejisté pomlky, tempo jeho řeči je pomalé. Klientova gesta jsou nejistá a nesmělá (Novosad, 2000). Na židli usedá vždy jen na okraj a ruce si složí mezi kolena.

Úzkostný klient trpí vnitřními pochybnostmi, obviňuje se, že selhal, nevěří si a příliš rychle se vzdává (Goldmann, 2007). Má pocit neschopnosti a méněcennosti. Velmi snadno podléhá vnitřní panice, klienti jsou přecitlivělí a trpí výčitkami. Tento typ klienta má tendenci vyhýbat se situacím, ve kterých se necítí dobře. Velice nerad se rozhoduje a často si s sebou bere na pomoc jiné osoby.

Sociální pracovník musí být trpělivý, hovořit klidně, pomalu a srozumitelně, měl by používat klidná a mírná gesta, které vedou k uklidnění klienta. Není vhodné zaujímat k úzkostnému jedinci pozici tváří v tvář ani jej po dlouhou dobu pozorovat (Novosad, 2000). Pracovník klienta vyslechne a snaží se jej povzbudit ke vzájemné komunikaci. Klientovi je potřeba ponechat dostatek času na rozhodnutí, pracovník by neměl činit na klienta nátlak v jakékoli podobě. Doporučuje se opakovaně vysvětlovat a ověřovat porozumění na straně klienta.

- **Pedantický klient** – je charakteristický tím, že je vždy pečlivě upraven, střízlivě oblečen, má pevné držení těla a je celkově velice disciplinovaný (Novosad, 2000). Tito klienti se snaží mít věci pod svou kontrolou, vše vědí nejlépe a po pracovníkovi chtějí pouze potvrzení jejich myšlenek a názorů. Pedantický klient je zodpovědný, má přesný denní plán a rituály ve svém životě (Goldmann, 2007). Nerad mění tyto pravidla a bojí se nových věcí. Jeho slovní projev je logický, spisovný a uspořádaný.

Jednání s těmito lidmi je zdlouhavé a časově náročné, neboť klienti jsou velice ostražití. Termíny a dobu schůzek by měl pracovník vždy dodržovat. Při jednání s pedantickým klientem je potřeba hovořit logicky a stručně a danou problematiku mu co nejlépe vysvětlit (Novosad, 2000). Pedantickému

klientovi je potřeba projevovat úctu a vážnost. Tito lidé si potrpí na klidné a věcné jednání, které odpovídá jejich úrovni.

- **Závislý klient** – je závislý na pracovníkovi. Veškerou svou odpovědnost přenáší na pracovníka, obrací se na něj i s malichernostmi, chce slyšet, co přesně má dělat, jak se má rozhodnout (Goldmann, 2007). Závislost na jiné osobě vyplývá z neschopnosti přijmout vlastní odpovědnost a samostatnost. Klient je submisivní, nekriticky přejímá názory druhých. Je spíše úzkostný a pesimistický. Trpí pocity bezmocnosti a nejistoty. Často si žádá různé záruky, potřebuje se ujišťovat o vzájemném vztahu.

Zpočátku se jeví jako klient dobře spolupracující, ale s postupem času vyžaduje neustálou dostupnost pracovníka. Potencionální neúspěch svaluje na pracovníka (Goldmann 2007). Je potřeba zjistit důvod klientovy závislosti, vést klienta k nezávislosti a samostatnosti. Sociální pracovník musí jednat s těmito lidmi asertivně, pokusit se motivovat a aktivizovat klienty.

- **Seduktivní** neboli **svádějící klient** – snaží se stát pro pracovníka zvláštním, výjimečným klientem. Pokouší se pro sebe získat určité výhody a jeho jednání může být nevědomé, ale i vědomé či účelové (Goldmann, 2007). Často to začíná nevinným flirtem, lichocením pracovníkovi, který může přerůst do milostného vztahu. Pracovník musí umět rozpoznat takovéto klientovo chování a rozhodně je odmítnout, samozřejmě taktně a způsobem, kterým se klienta nedotkne. Navázání erotického vztahu s klientem je považováno za hrubé porušení profesní etiky, je důvodem ukončení vzájemné spolupráce.
- **Klient se zdravotním postižením**[11] – k tomu, aby mohl pracovník s klientem se zdravotním postižením navázat vztah, je potřeba odstranit bariéry, díky nimž se klient do zařízení ani nedostane. Bezbariérové vstupy se pomalu stávají nedílnou součástí všech veřejných budov.

[11] Postižení můžeme definovat jako ztrátu nebo odchylku psychické či fyziologické stavby nebo anatomické funkce. Postižení dělíme na fyzické, smyslové (zrakové, sluchové apod.), duševní a kombinované (Klimentová, 2002).

Klienty se zdravotním postižením neřadíme mezi problémové, ale pro laika či nezkušeného pracovníka by komunikace s těmito klienty mohla činit jisté problémy. Sociální pracovník proto musí znát určitá základní pravidla, jak s těmito klienty pracovat a jednat.

Základní chybou je podceňování handicapovaného, zejména jeho mentální úrovně (Vykopalová, 2000). Podceňování handicapovaného se odráží zejména v komunikaci s nimi. V rámci rozhovoru se někteří z pracovníků neobracejí přímo na klienta, ale na jeho doprovod, domnívají se, že klient není schopen pochopit jeho slova. S klienty pracovník většinou hovoří prostě a jednoduše, jako kdyby hovořil s dítětem. Pracovníci mají sklon opakovat slova i věty, mluvit velice nahlas a přehánět artikulaci. Pro laiky, ale i pomáhající pracovníky je obtížné udržovat s klientem oční kontakt, neví, kde se mají dívat, těkají očima po klientovi a místnosti, nechtějí se jej nějak dotknout.

Existují obecné zásady pro práci s klienty s postižením. Sociální pracovník by se měl vždy chovat přirozeně a nenuceně, pomáhá pouze tam, kde je to nutné (*Olomoucký rádce nejen pro osoby se zdravotním postižením*, 2004). Pracovník by neměl pomoc vnucovat, pokud si to klient nepřeje. Zacházíme s ním jako s každým jiným a pokusíme se nedávat najevo jeho handicap.

Při prvním setkání s postiženým jedincem pracovník jedná stejně jako s jinými lidmi, tzn. představí se, usmívá se a mluví o běžných věcech (*Sociální pracovník, druhy sociální péče a charakteristika klientů v sociální práci.* Dostupné na <http://socialnipomoc.ic.cz/prace.html>). Pracovník klienta nelituje a vyvaruje veškerých projevů soucitu. Nikdy neprojednává klientovy záležitosti s průvodcem, ale vždy se samotným klientem. Pracovník by měl zvolit vhodný způsob komunikace, který odpovídá typu klientova postižení, vede rozhovor z očí do očí a používá normální tón hlasu, vhodně artikuluje.

S handicapovanými jedinci je potřeba hovořit jasně a srozumitelně, bez odborné terminologie. Slovní projev by měl být celkově dostatečně hlasitý a v přiměřeném tempu. S klienty v žádném případě nesmí sociální pracovník hovořit zezadu či ze strany (Linhartová, 2007). Verbální a nonverbální komunikace musí být ve vzájemném souladu.

3 Vzájemný vztah

3.1 Fáze vývoje vztahu

V průběhu vývoje sociální práce se vytvořily dva základní modely (paradigmata) práce s klientem (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). První z nich je tradiční, který vychází z medicínského pojetí, nazývá modelem paternalistickým. Pracovník v tomto modelu vystupuje jako odborník, volí direktivní způsob práce a od klienta vyžaduje poslušnost a disciplínu (Vymětal, 2003). Je přesně stanoven postup práce, který spočívá ve sběru nezbytných údajů a jejich následné diagnostice, poté následuje návrh postupu řešení a jeho vlastní realizace. Sociální pracovník se brání navazování osobního vztahu s klientem. Medicínský model předpokládá dualismus sociálního pracovníka, tzn. oddělení profesního a osobního (Vymětal, 2003).

Druhý z modelů, interaktivní, upřednostňuje sjednocení obou části pracovníka, ten přináší do vzájemného vztahu své lidské kvality (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). Klient i pracovník se při vzájemné interakci ovlivňují a mění, oba jsou si rovnocennými partnery, existuje mezi nimi osobní vztah. Pracovník je ve svém projevu nedirektivní a jako způsob práce volí vzájemnou spolupráci.

Každý vztah mezi lidmi je založen na spolupráci rovnocenných partnerů, to platí i v pomáhající profesi. “První kontakt předurčuje budoucí role obou stran a vymezuje možnosti vzájemné spolupráce.“(MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce*, s. 3. Dostupné na <http://www.zsf.jcu.cz/studium/ viz seznam literatury) Při poskytování pomoci je potřeba s klientem navázat vztah jako s plnohodnotným člověkem. Ke všem klientům by měl sociální pracovník přistupovat bez předsudků a s respektem.

Navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem je důležitým předpokladem k úspěšné vzájemné spolupráci. To, zda a jak se vztah vyvíjí, záleží na obou partnerech. “Dobrý vztah je založen vždy na nějakých závazcích, na silné touze všech zúčastněných po pokračování a prohlubování vztahu.“ (Mikuláštík, 2003, s. 78)

Klíčovým tématem ve vztahu mezi pracovníkem a klientem jsou hranice[12]. Hranice vymezují oblast působení pracovníka a okruh odpovědnosti klienta, určují četnost a způsob setkávání pracovníka s klientem (Matoušek, *Slovník sociální práce,* 2003).

Každý vztah mezi pracovníkem a klientem je profesionální, tehdy, pokud je pevně stanoven rámec i obsah tohoto vztahu (Úlehla, 2007). Rámec určuje vzájemnou spolupráci, je tvořen mnoha prvky jako: čas, klima apod. Jaký bude rámec vzájemného vztahu určuje zejména pracovník, kdežto obsah je záležitosti klienta. Obsahem rozumíme důvod setkání, vzájemné spolupráce.

Úlehla (2007) uvádí pět základních fází vývoje vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, tyto fáze se neustále opakují a navazují na sebe.

Základní etapou je **příprava**, která v sobě zahrnuje vše co předchází vzájemnému setkání. U pracovníka tím rozumíme veškeré předchozí vzdělávání, kurzy, vlastní zkušenosti a praxe. Stejně tak se i klient připravuje na setkání s pracovníkem. Snaží se získat co nejvíce informací o různých zařízeních a na základě toho si vybere takové zařízení, které mu nejvíce vyhovuje. Klient si ujasní co chce pracovníkovi sdělit, pokud má nějaké písemné či jiné podklady, tak si je připraví (Úlehla, 2007).

Po předchozí přípravě následuje fáze **počátku společné práce**. Ta obsahuje veškeré jednání, počínaje sjednáním společné schůzky a prvním rozhovorem konče. Právě tento první osobní kontakt je velice důležitý, jde v něm o to, klienta přivítat, představit sebe i zařízení, vytvořit pro klienta atmosféru bezpečí a důvěry. Je potřeba, aby byl pracovník vstřícný, otevřený a upřímný, neboť klienti přicházející do zařízení jsou velice citliví. Otevřenost a upřímnost poslouží k překonání zábran, které mohou na straně klienta nastat.

V počátcích vztahu hraje důležitou roli sympatie, fyzická přitažlivost, upravenost. Obecně lze říci, že každý lidský vztah začíná povrchní komunikaci, která se postupně začíná rozvíjet a na jejímž základě se vytváří rozhodnutí, zda vztah bude či nebude pokračovat (MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie*

[12] „Hranicí ve vztahu mezi dvěmi lidmi, zde míníme dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a co je záležitosti druhého.“ (Kopřiva, 1988, s. 97)

a metody sociální práci. Dostupné na <http://www.zsf.jcu.cz/studium/ viz seznam literatury).

Při prvním setkání s klientem dochází k sondování, kdy zjišťujeme klientovu motivaci k návštěvě. Jestliže klientovy problémy nejsou v kompetenci pracovníka ani zařízení, je potřeba odkázat klienta na jiné pracoviště, popřípadě tento přechod zprostředkovat.

Poté, co se s klientem seznámíme a vyslechneme si jeho důvod k návštěvě, dochází k **dojednávání** společné práce mezi pracovníkem a klientem. Mezi oběma dochází k zintenzivnění vztahu. Rozvíjí se vzájemná důvěra, hovoří spolu o osobních, intimních věcech. Záměrem této etapy je, aby oba, pracovník i klient, věděli, co si klient přeje a co mu může pracovník nabídnout, s čím mu může pomoci, dochází k dohodě na budoucím plánu společné práce.

Vlastní kontrakt může mít psanou i nepsanou podobu, obsahuje přehled cílů, kterých má být dosaženo, a jakými cestami se jich dosáhne (Klimentová, 2002). Než začne samotná spolupráce je vhodné, aby došlo k vymezení vzájemných práv a povinností mezi pracovníkem a klientem.

Poté následuje **vlastní průběh spolupráce**, jehož cílem je pomoci klientovi vyřešit jeho problémy, nesnáze. Jedná se o oboustrannou spolupráci, která směřuje k úspěšnému dosažení cíle, který si klient zvolil.

Poslední etapou **je ukončení spolupráce**. V této fázi dochází k ujasnění, shrnutí všeho, čeho bylo dosaženo. Pracovník se zamyslí, kde a jak pomohl, uvědomí si, co dělal dobře a kde se zadrhával.

"Styk mezi pracovníkem a klientem musí být ukončen pozvolna nikoli náhle. Musí dojít k postupnému přechodu k stále samostatnějšímu a správnějšímu rozhodování klienta" (MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce. s. 19.* Dostupné na <http://www.zsf.jcu.cz/studium/ viz seznam literatury). K ukončení spolupráce dochází z mnoha důvodů, hlavním z nich je vyřešení problému, kdy je klient připraven žít bez cizí pomoci. Ukončit spolupráci lze úplně či podle potřeby může pracovník klienta delegovat k jinému poradci (Klimentová, 2002).

Po ukončení spolupráce s jedním klientem nastává opět fáze **přípravy**. Zahrnuje další vzdělávání a seberozvoj pracovníka a následnou supervizi[13]. "Lidí, kteří pracují s lidmi, by se měli stále proměňovat a růst" (Baštecká, Goldmann, 2001, s. 365).

3.2 Metody vytváření pozitivního vztahu

Pozitivní vztah je takový, kdy se všichni účastníci vztahu cítí v pohodě a harmonii, jsou uvolnění a naladění ke komunikaci, mají příjemný pocit, je jim dobře a vzájemně se respektují.

Vymětal (2003) uvádí, že lépe a dlouhodoběji spolupracují klienti, kteří pracovníkovi důvěřují a domnívají se, že pro ně pracovník dělá maximum, jestliže je klient považován za rovnocenného partnera a v případě, kdy pracovník utvoří přátelskou a uvolněnou atmosféru.

Předpokladem správného jednání s lidmi je schopnost získat a udržet si důvěru lidí, přiměřeně se prosazovat a umět se ovládat, znát a uvědomovat si podvědomé motivy lidského jednání.

Existuje mnoho metod, které podporují vytváření pozitivních vztahů. Většina z nás tyto techniky používá aniž by si to uvědomovali. Matoušek (*Metody a řízení sociální práce*, 2003) uvádí těchto pět základních metod utváření kladného vztahu:

- **Slovní podpora** – slovy utvrzujeme partnera, že jej vnímáme, posloucháme a snažíme se chápat, co nám sděluje. Nečastěji se využívá slov či slovních obratů jako: rozumím Vám, chápu jak Vám je, apod.
- **Parafrázování projevu** – ověření, zda jsme správně porozuměli a formulujeme vlastními slovy to, co jsme slyšeli.

[13] „V psychoterapii je supervize samozřejmou součástí profesionálního vzdělávání. Je to proces praktického učení, v němž supervizor-učitel (někdy též skupina stejně postavených kolegů) pomáhá supervizovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při jeho práci s klienty." (Kopřiva, 2000, s. 136)

- **Zrcadlení** – napodobujeme nejen fyzický postoj, ale i emoce. Lidé, kteří si rozumí, zaujímají stejný postoj, proto chceme-li vytvořit pozitivní vztah, můžeme vědomě napodobovat pózy partnera (Mikuláštík, 2003).
- **Oční kontakt** – vytváří vazbu mezi partnery komunikace. Oční kontakt je signálem zájmu o společnou interakci. Oční kontakt vyvolává pocit důvěry a bezpečí. „Jde o to, co nám oči říkají o osobnosti druhého člověka, na něhož se díváme, co jeho obraz napovídá o jeho psychickém stavu, o jeho vlastnostech, a o jeho vztahu k nám.“ (Křivohlavý, 1988, s. 75) Při rozhovoru bychom měli více než polovinu času udržovat oční kontakt s partnerem.
- **Sladění tempa a stylu řeči** – partnerovi se přizpůsobíme po stránce terminologické a současně upravujeme i rychlost naší mluvy.

3.3 Chyby pří utváření vzájemného vztahu

Je velice obtížné navázat vztah s klientem, jestliže pracovník hovoří tak, že mu klient není schopen porozumět, pracovník se neustále vyptává a neumožní klientovi vzájemný dialog či požaduje-li po klientovi náhlou změnu jeho životního stylu (Vymětal, 2003). Ke vzájemné spolupráci nedojde ani v případě stálé kritiky a neustálého vyčítání ze strany pracovníka.

Každý pracovník se může dopustit chyby, která snižuje efekt společné práce. Novosad (2000) uvádí těchto jedenáct nejčastějších chyb:

- **Dogmatismus a dirigování –** pracovník přebírá za klienta odpovědnost, dělá z něj nesvéprávnou osobu. Pracovník má potřebu moci, má pocit, že ví nejlépe, co je pro klienta dobré a snaží se mu vštípit své názory a postoje.
- **Blesková diagnóza –** pracovník se v rámci výkonu své profese setkává s mnoha stejnými a opakujícími se problémy. V případě výskytu podobného případu má pracovník sklon klienta nevyslechnout důkladně a po prvních minutách si udělá závěr. Na straně klienta dochází k nedůvěře k pracovníkovi a může dojít k předčasnému ukončení spolupráce.

- **Zevšeobecňování, bagatelizace –** jedná o to, že pracovník se setká s klientem, jehož problémy již několikrát řešil u jiných klientů. To jej vede k závěru, že se nejedná o nic důležitého. A tak také přistupuje i ke klientovi.
- **Nachytání –** pracovník si ve vyprávění klienta vybere špatnou nebo neúplnou informaci a z ní učiní nesprávný závěr.
- **Zveličování zásluh –** pracovník až přehnaně zdůrazňuje své zásluhy na řešení problému. To nutí klienta k vyjadřování vděčnosti.
- **Moralizování a kategorické hodnocení –** pracovník hodnotí klientovo chování, soudí jeho jednání. Dopouští se morálních soudů. Tím odrazuje klienta od další spolupráce.
- **Monologizace –** jedná se o to, že pracovník klienta neposlouchá, vede si svou řeč. S klientem nekomunikuje, nemá od něj zpětnou vazbu.
- **Přísná racionalizace –** pomáhající preferuje pouze rozumovou stránku a potlačuje citovou stránku klienta i jeho prožívání. Dělá z klienta pouze další případ a zapomíná na to, že je klient živá bytost.
- **Projekce a identifikace –** sociální pracovník přenáší do práce s klientem své zkušenosti, zážitky i osobní problémy. Pracovník ztrácí odstup od klientova problému a vztahuje daný problém na sebe. To má za důsledek chybnou diagnostiku i možnou korekci problému.
- **Abstrakce –** jedná se o používání abstraktních a odborných termínů, kterým klient nerozumí nebo jim porozumí nesprávně. Pracovník tyto termíny používá, aby dal najevo převahu, dokázal, že je vzdělaný.
- **Chození kolem horké kaše –** pracovník problém obchází, dělá, že zde žáden problém není. Klient se cítí bezradný, ztrácí důvěru a propadá beznaději. Má pocit, že jeho problém nemá řešení. Pokud pracovník nezná řešení nebo s klientem nemůže spolupracovat, má to klientovi okamžitě oznámit a pokud možno odeslat jej k jinému odborníkovi.

4 Komunikace

Slovo komunikace je latinského původu. Communicare znamená společně sdílet, činit společným a communicatio znamená společně se účastnit (Paulík, 2007). Význam termínu komunikace není jednoznačný. Je širší než pouhé dorozumívání, sdělování zpráv nebo spolupodílení se na něčem, zahrnuje také různé technické prostředky umožňující vzájemnou komunikaci nebo dopravu.

Sociální neboli mezilidskou komunikaci je možno definovat jako proces předávání informací od člověka k člověku, jehož prostřednictvím je možné sociální jednání (Bednaříková, 2006).

„Sociální komunikace se dá specifikovat jako interakce prostřednictvím kódovaných symbolů verbálních nebo neverbálních. Sociální komunikace je interakční proces mezilidského dorozumívání.“ (Mikuláštík, 2003, s. 20)

Je nemožné komunikaci vymezit jedinou a správnou definicí. Každou věc lze popsat z různých hledisek, úhlu pohledů. „Jedna definice odpovídající skutečnosti, a tudíž pravdivá, nevylučuje definice ostatní.“ (Plaňava, 2005, s. 16) Většina autorů se ovšem shoduje v tom, že komunikace znamená především sdělování významů.

Vzájemná komunikace se řídí určitými pravidly, které jsou specifické pro danou společnost i oblast. Dodržováním těchto zásad jsme schopni komunikovat a vzájemně si porozumět. Jejich nedodržováním může dojít k narušení vzájemné interakce. Základními a nejvíce ceněnými zásadami jsou přiměřený odstup, náležitý dotykový kontakt či schopnost nechat jedince domluvit (Nakonečný, 1999).

Komunikace ve své podstatě plní celou řadu funkcí: informační, instruktivní, přesvědčovací, zábavnou, výchovnou, socializační apod. Funkce se mohou navzájem prolínat a vyskytovat se v různé míře.

4.1 Prvky komunikace a její aspekty

Komunikace není nic stálého, neměnného, neustále se proměňuje důsledkem různých podmínek a vlivů. Sociální komunikace má dvě základní podoby. Jsou jimi komunikační proces a komunikační akt (Lamser, 1969).

Komunikační akty jsou konkrétní případy komunikace. Komunikační akt je uzavřený celek, který je určován situací, obsahem a časovým trváním (viz příloha č. 3). Jde např. o rozhovor dvou lidí, schůze. Kdežto komunikační procesy jsou složitější, skládají se z různých komunikačních aktů, které na sebe navazují a cyklicky se opakují.

Každý komunikační akt se skládá z několika základních prvků. Mnoho autorů uvádí různé klasifikace komunikačních prvků. Já jsem zvolila třídění Václava Lamsera, který uvádí těchto sedm základních komponent, které tvoří komunikaci: komunikátor, příjemce, směr komunikace, kanály komunikace, obsahy sdělení, vyjadřovací prostředky, záměr a efekt.

Komunikátor neboli původce komunikačního aktu je tím, kdo podněcuje a začíná vzájemnou komunikaci. Vstupuje do komunikace s vlastními motivy a zájmy. Komunikátor je osoba, která svých chováním podněcuje myšlení a jednání osoby jiné (King, R.G., 1979).

Příjemce neboli **komunikant** je tím, komu je sdělení určeno. Příjemce stejně jako komunikátor vstupuje do procesu komunikace s vlastními zájmy a motivy (Vybíral, 2005). Příjemce musí mít určité komunikační dovednosti, aby byl schopen sdělení dekódovat (přijmout a zpracovat zprávu). „Příjem zprávy je aktivní proces, který se vyznačuje výběrovosti, rychlostí, investováním energie, intencionalitou, zkreslením, stereotypy a atribučními chybami, dobrou vůli, trpělivostí, zapojováním předchozích zkušeností apod.“(Vybíral, 2005, s. 55)

Směrem komunikace rozumíme to, zda se jedná o vzájemnou komunikaci se zpětnou vazbou či nikoli. Mezilidská komunikace je oboustranná, probíhá v obou směrech, od komunikátora k příjemci a naopak, dochází v ní k přirozenému střídání rolí. Jedná se o interakční (vzájemně se ovlivňující) model komunikace (DeVito, 2001). Existují i jednosměrné komunikační akty, při níž nedochází ke střídání rolí. Jedná se o komunikaci bez zpětné vazby. Typickým příkladem je masová komunikace.

Komunikační kanály neboli prostředky, ty C. Flament definoval jako souhrn hmotných podmínek dovolujících jednomu partnerovi komunikovat

s partnerem druhým (Lamser, 1969). „Kanál je cesta po níž je informace sdělována s použitím různých prostředků (verbální, neverbální), uplatňují se různé způsoby přenosu informací od bezprostředního ústního sdělování používání různých více či méně sofistikovaných prostředků (telefon, počítač apod.).“ (Paulík, 2007, s. 6)

Obsah (komuniké) komunikace je to, co si navzájem sdělujeme. Jedná se o předávání informací, které jsou vyjádřeny různými znaky a symboly, od partnera k partnerovi. Sdělení je viditelným či sluchově zaznamenaným chováním, které vysílá odesílatel (komunikátor) (King, R.G., 1979). Obsah by mě být srozumitelný a měl by mít význam pro všechny partnery komunikace. To zajistí vzájemné porozumění a vazbu mezi partnery.

Vyjadřovací prostředky neboli kód vyjadřují jakou podobu má určité sdělení. Jedná se o konkrétní způsob, systém znaků a pravidel, jakým se informace přenášejí (Lamser, 1969). Patří zde řeč, písmo, gesta, film, dopravní značky, piktogramy. Největší význam ve společnosti má řeč, a to jak mluvená, tak i psaná, která je pro nás nejsrozumitelnější. Kromě přirozených prostředků se v průběhu vývoje společnosti vyvinula i celá řada systémů umělých jako je Morseova abeceda či systém námořních znaků (Paulík, 2007). Většina vzájemného dorozumívání používá ke sdělení více vyjadřovacích prostředků.

Do procesu komunikace vstupujeme s určitým cílem, **záměrem**. Nejprostším a nejzákladnějším záměrem komunikace je informovat. Každý z účastníků komunikace má cíl, představu, čeho chce dosáhnout (King, R.G, 1979). Konkrétního předem stanoveného záměru se dosahuje pouze ve výjimečných případech. Skutečnou podobou určitého záměru je efekt, tedy to, čeho bylo ve skutečnosti dosaženo.

Mezi důležité faktory, které ovlivňují komunikaci a které již Lamser neuvádí, řadíme **kontext** neboli podmínky komunikace. Komunikace se neodehrává ve vzduchoprázdnu, vždy existují jisté okolnosti, které komunikaci determinují (King, R.G., 1979). Kontextem komunikace rozumíme všechny podmínky a okolnosti, které ovlivňují průběh komunikace. Nejčastěji

komunikaci ovlivňuje doba, po kterou komunikaci vedeme, prostor a jeho uspořádání či jaký význam komunikaci věnujeme (Paulík, 2007).

Každá komunikace má dvě **roviny**. Denotativní (věcná, obsahová) je dána významem slova. Význam slova je platný pro všechny, vznikl na základě konsensu společnosti. Je zaměřený na předávání informací. Konotativní (vztahová) stránka komunikace nám sděluje, jak je informace chápana, cítěná (DeVito, 2001). „ Každé slovo, které slyšíme, nemá jen jeden jediný význam. Má jich celou řadu.“ (Křivohlavý, 1993, s. 23) Chceme-li opravdu porozumět tomu, jak to mluvčí myslel, musíme se jej zeptat.

Základními druhy komunikace jsou verbální a neverbální komunikace a sdělování činy. Veškeré způsoby komunikace působí současně a vzájemně se doplňují. Proto je velice důležité komplexní vnímání a pozorování jedince.

4.2 Sociální percepce

Součástí každé mezilidské interakce je sociální percepce neboli vnímání či pozorování. Pozorování nazýváme záměrné, cílevědomé a plánovité vnímání, které je základním zdrojem informací o člověku (Plevová, 2004). Pozorování je jednou z nejstarších diagnostických metod.

Porozumět vnímání je základem k porozumění mezilidské komunikace (King, R.G.). „Pozorování je náročná činnost, která je ovlivněná vzájemnými vztahy, od kterých se odvíjejí jak zkušenost, tak i vzájemná očekávání“ (Dařílek, Kusák, 2000, s. 20). Při posuzování chování člověka je nutno vycházet nejen z jeho stálých projevů chování, ale i z odchylek, které jsou stabilní.

Jsme neustále vystaveni velkému množství a druhů stimulů. Jedinec nemá možnost všechny tyto stimuly zaznamenat a zpracovat (King,R.G., 1979) Sociální percepce je selektivní, výběrová. Snadněji vnímáme a pamatujeme si jevy a vlastnosti, které jsou kontrastní, působí na nás po dlouhou dobu, zajímají nás nebo jsou nějakým způsobem provokativní, nové či neočekávané (Mikuláštík, 2003). Při vnímání dochází po velmi krátké době ke kolísání pozornosti. Již po chvíli (asi 30 vteřin) naši pozornost upoutává něco jiného,

opačného či nového. Míra pozornosti je individuální a záleží na celé řadě dalších faktorů.

Sociální vnímání je proměnlivý proces, je ovlivněno mnoha faktory, zejména naší vlastní osobnosti a charakterem vztahu k vnímané osobě. Postupem času dochází k diferenciaci a zpřesňování vnímání (Vykopalová, 2000). Mezi nejvýznamnější faktory ovlivňující spolehlivost percepce patří věk, ten ovlivňuje výběr vlastností, kterých si budeme přednostně všímat, a pohlaví, je známo, že ženy lépe vnímají emoce a pocity druhých (Vykopalová, 2000). Významným faktorem spolehlivosti percepce je naše inteligence. Její významnost stoupá až do pásma středního nadprůměru, kdežto v pásmu geniality dochází k poklesu schopnosti adekvátně posuzovat ostatní lidi (Mikuláštík, 2003).

Při vnímání druhých lidí si nejčastěji všímáme těchto charakteristických rysů: pohlaví, věk, výraz obličeje, oči, vlasy, oblečení, pohyby a držení těla. Následně si utvoříme obecnou představu o atraktivnosti, temperamentu, finanční situaci a dalších charakteristikách jedince (Mikuláštík, 2003).

4.2.1 Chyby personální percepce

Při vnímání druhých lidí se často dopouštíme chyb, které vycházejí zejména z nedokonalosti našeho vnímání a z naší minulé zkušeností. Zdrojem chyb může být také sama pozorovaná osoba, která se snaží vyvolat jiný, lepší dojem, ví-li, že je sledována (Dařílek, Kusák, 2002). Každý z nás se dopouštíme některého z typu chyb.

“Různé chyby, kterých se při vnímání jiných lidí můžeme dopouštět, způsobují, že nejsme schopni svůj postoj dost dlouho změnit, máme tendenci vnímat stále stejným způsobem a informace, které nezapadají do našeho konstruktu, buď nevnímáme, anebo je korigujeme, upravujeme tak, aby do našeho schématu zapadaly.“ (Mikuláštík, 2003, s. 59)

Mezi nejznámější omyly personální percepce patří:

Efekt prvního dojmu, kdy si na základě prvních několika vteřin vytvoříme o pozorovaném dojem. Je-li náš dojem kladný, člověka nadhodnocujeme a vidíme v pozitivních rysech (Vykopalová, 2000).

Implicitní (soukromá) teorie, člověk si v průběhu života vytvořil představu o tom, jak je osobnost člověka uspořádaná. V každém z nás vzniká představa o tom, které vlastnosti spolu souvisejí a které se vylučují (Dařílek, Kusák, 2002). Pokud u jedince identifikujeme jednu z vlastností, automaticky mu přisoudíme i ostatní, které podle nás s touto vlastností souvisejí.

Efekt zakotvení znamená nepřiměřené a neúmyslné podléhání minulé zkušenosti nebo tradici. Tato zkušenost může být i ojedinělá, ale zato intenzivně prožitá a vede k deformaci postoje (Dařílek, Kusák, 2002).

Efekt stereotypu znamená to, že člověka hodnotíme na základě příslušnosti ke skupině. Identifikujeme-li u jedince charakteristický rys skupiny, automaticky mu přiřadíme vlastnosti příslušníka této skupiny

Efekt primárnosti, zde závisí na řazení informací. Informace, které se k nám dostanou jako první, jsou důležitější než ty, které se k nám dostanou později. Jestliže je první dojem o vnímané osobě pozitivní, vzniká tendence posuzovat tuto osobu v kladném směru.

Efekt mírnosti a shovívavosti, mnozí lidé mají tendenci hodnotit jiné lidi, ale především sami sebe ve vlastnostech žádoucích (Vykopalová, 2000). Nedostatky přehlížíme a třeba i velmi malé úspěchy přeceňujeme.

Tendence k průměru ve své podstatě znamená vyhýbání se krajním či extrémním hodnotám. Vybíráme ty vlastnosti, které nejsou tolik výrazné, kloníme se tedy k průměru.

Emocionální vliv pozorovatele má při pozorování velký význam. Naše aktuální prožitky, nálada, strach. Náš aktuální stav může ovlivnit náš vztah k jiným lidem (Hodaňová a kol., 2003).

Vedeme-li více rozhovorů v krátkém časovém intervalu, nejsme schopni se po celou dobu plně soustředit, přestáváme vnímat rozdíly a jednotlivé rozhovory nám zčásti splývají (Štěpánek, 2005). Jedná se o **sériový efekt**.

4.3 Bariéry v komunikaci

Jedná se o překážky a problémy, které znesnadňují komunikaci a vzájemné porozumění. Řadíme zde vše, co brání správné a efektivní komunikaci (Linhartová, 2007). Bariéry mohou být natolik komplikované a obtížné, že účastníci komunikace si nejsou schopni porozumět.

Komunikační bariéry můžeme sledovat na jak na straně klienta (např. nespolupráce, agresivita, stud), tak na straně pracovníka (např. negativní postoj ke klientovi, profesionální odstup, používání žargonu), dokonce i na straně pracovního týmu (např. mocenský boj, nevyjasněnost kompetencí, mobbing[14]).

K šumu či zkreslení dochází tím více, čím více mezičlánky sdělení prochází (Štěpánek, 2005). Je to patrné ve známe hře tichá pošta, kdy si lidé postupně šeptají jednu a tutéž větu, dochází k přeslechnutí, zkomolení slova, a výsledné sdělení se v mnohém liší od původní zprávy. Stručnost a srozumitelnost proto bývají pokládány za znak efektivního sdělení a jsou předpokladem správného a nezkresleného příjmu. V mnoha případech bývá považována za strohost, chlad a odosobnění (Plaňava, 2005).

Uvědomit si překážky, které znesnadňují komunikaci, je prvním krokem k jejich překonání a vyrovnání se s nimi.

Rozlišujeme tyto hlavní komunikační bariéry (De Vito, 2001):

- Fyzikální – jsou to rušivé vlivy, které nevznikají na straně mluvčího ani posluchače. Jedná se o nepříznivé podmínky, které omezují přenos informací, např. šumy počítače, zvuky rádia, hluk z vedlejší kanceláře nebo příliš vysoká či nízká teplota v místnosti.
- Osobnostní neboli psychické – objevují se zejména na straně klientů, nejčastěji se jedná o obavu z neúspěchu, zesměšnění, strach se otevřít,

[14] "Jedná se o psychické pronásledování, kterému na pracovišti vystavují pracovníka jeho kolegové, případně nadřízení, s cílem oběť poškodit." (Matoušek, *Slovník sociální práce*, 2003, s. 237)

aktuální stav emocí, únava či emoční úroveň atd. Na straně pracovníka se jedná především o předsudky, které mu brání v efektivní práci.

- Sémantické – používání složitých nebo odborných termínů, zkratek, používání žargonu.
- Fyziologické – vlastní smyslové bariéry, které se mohou vyskytovat na obou stranách, tedy u pracovníka i klienta, např. vady zraku, sluchu, vady řeči, špatná výslovnost apod. (DeVito, 2001)
- Další bariéry – zde řadíme přítomnost další osoby, nezvyklé prostředí, špatná nebo žádná zpětná vazba, dokonce i vlastní téma rozhovoru se může stát překážkou apod.

4.4 Naslouchání

To, aby nám někdo naslouchal, je jednou ze základních lidských potřeb, je motivem našeho jednání. Naslouchání je jedním z podstatných faktorů při utváření lidské osobnosti, zejména jejího sebevědomí (Nicholas, 2005).

Rozlišujeme slyšení a naslouchání. Slyšení je pouze fyziologickou záležitostí, jedná se o schopnost vnímat zvuky našim sluchovým aparátem, kdežto naslouchání je záležitostí psychologickou (Křivohlavý, 1993). Podstatou naslouchání je porozumění a pochopení toho, co slyšíme. Znamená to porozumět, co kterým slovem jedinec míní. Je důležité poskytovat mluvčímu dostatečnou zpětnou vazbu. Aktivním nasloucháním dáváme najevo účast, zájem. „To, že nám někdo naslouchá a my mu můžeme sdělit své pocity, umožní lépe naslouchat sobě samému.“(Nicholas, 2005, s. 15)

To, že nám lidé naslouchají posiluje naše vědomí sebe sama, vlastní hodnoty, utváří naší osobnost, sebevědomí a představu o sobě samém. Jestliže nám někdo nenaslouchá či nám nevěnuje dostatečnou pozornost, získáváme pocit osamocení, nedůležitosti a vlastní zbytečnosti. To vede k tomu, že se naše sebevědomí snižuje a začínáme se podceňovat. “Naslouchání nás utváří, nedostatek naslouchání nás deformuje.“ (Nicholas, 2005, s. 32)

„Podstatou naslouchání je empatie, které je možno dosáhnou tím, že potlačíme přehnaný zájem o sebe sama a vstoupíme do zkušenosti druhého.

Spočívá v tom, že se snažíme pochopit, co druhý říká, dáváme najevo zájem a porozumění.“ (Nicholas, 2005, s. 10) Při naslouchání získáváme příležitost sdělit něco, co je pro nás důležité, možnost nového pohledu na daný problém i možnost o daném problému jinak přemýšlet (Křivohlavý, 1993).

Aktivní naslouchání je důležitým předpokladem úspěšné a efektivní práce s lidmi. „Člověk, který se svěřuje, může pociťovat vděčnost, že je někdo ochoten ho vyslechnout a neodsuzovat ho či nijak hodnotit“. (Vybíral, 2005, s. 101) Obecně platí, že očištění či uvolnění, které sebou vypovídání se přináší, je tím účinnější, čím čerstvější je zážitek (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). Jestliže svůj problém neventiluji, může se přesunout do podvědomí a stát se zdrojem pozdější úzkosti a vnitřních konfliktů.

Proces naslouchání se skládá z 5 fází (Hodaňová a kol., 2003):

- **Příjem informací –** při naslouchání se plně věnujeme jedinci, který nám něco sděluje, zaznamenáváme veškeré informace v rámci komunikace.
- **Porozumění obsahu –** v průběhu této etapy dekódujeme signály vyslané mluvčím a snažíme se zjistit jejich pravý význam.
- **Zapamatování obsahu a jejich případný záznam –** jestliže sdělení porozumíme, je potřeba si podstatné informace zapamatovat.
- **Vyhodnocení –** posoudíme získané informace, rozlišíme podstatné a nepodstatné informace a snažíme se pochopit stanoviska druhého.
- **Reakce neboli zpětná vazba –** jedná se o veškerá sdělení, které dávají hovořícímu najevo, že mu věnujeme pozornost.

Základní charakteristiky aktivního naslouchání (Plaňava, 2005):

- Vytvoření vhodného prostředí,
- Věnování pozornosti vyprávějícímu,
- Naladění se na vyprávějícího,
- Povzbuzování vyprávějícího,
- Zpětná vazba.

Dobrý posluchač vnímá vše, co je mu určeno, dokáže zvýšit svou pozornost a vnímat vše podstatné. Je schopen rozpoznat zásadní momenty a myšlenky rozhovoru. Je empatický, neskáče do řeči, vhodně reaguje. Je otevřený a přístupný. Pozorně mluvčího sleduje a vnímá jeho neverbální signály. „Dobrý posluchač musí být soustředěný, aby rozuměl mimice mluvícího, musí usilovat o oční kontakt, měl by zachytit skryté motivy, volit správné otázky a nacházet vhodné odpovědi.“ (Hodaňová a kol., 2003, s. 25)

Carl Rogers definoval 3 základní charakteristiky dobrého naslouchání. Posluchač by měl být opravdový, měl by akceptovat druhého jedince a musí být schopen porozumět problémům druhých (Křivohlavý, 1993). Tyto vlastnosti nejsou součásti pracovních povinností, ale jsou vnitřními vlastnostmi osobnosti.

Nevhodným posluchačem je ten, který přistupuje k jedinci příliš úředně, vnímá jej jako objekt a sám sebe považuje za vševědoucího. Špatným posluchačem je i ten, který dává mluvčímu najevo, že rozhovor s ním je ztráta času, tváří se nepřítomně a při naslouchání tomu, co mu jedinec říká, myslí na své vlastní problémy a nic jiného nebere na vědomí (Křivohlavý, 1993).

Hlavními součástmi aktivního naslouchání je přiměřený oční kontakt, který má tvořit přibližně 60% času. Hlavními technikami aktivního naslouchání je povzbuzení a ocenění mluvčího, objasňování nesrovnalostí, pokyvování hlavou, zaujetí přátelské pozice těla, naklánění se směrem ke klientovi, srozumitelný slovník a příjemná intonace, opakování výpovědi klienta, pokládání doplňujících otázek, parafrázování již vyřčeného.

4.5 Verbální komunikace

„Verbální (slovní) komunikací rozumíme dorozumívání jedné, dvou a více osob pomocí jazyka anebo jinými znaky jazykového systému.“ (Vybíral, 2005, s. 106) Za verbální komunikaci považujeme veškerá sdělení pomocí slov. Slovo je společenský konstrukt, kterým označujeme konkrétní věc. Slovo je základním prvkem jazyka, ale teprve zařazení slova do věty, dává slovu jeho význam.

„Verbální komunikace (mluva) je pouze výsadou lidí a bez přirozeného doprovodu řeči těla neexistuje.“ (Linhartová, 2007, s. 12) Řeč je základním vyjadřovacím prostředkem. Mluvení znamená vyjadřování myšlenek artikulovanou řečí, dorozumívání určitým jazykem. Jazyk slouží k přenosu informací, k dorozumívání. Řeč je jednou z individuálních charakteristik jedince, je možno usoudit na jedincův původ, přirozený věk, dokonce i určité rysy osobnosti jako je sebedůvěra (Vykopalová, 2000).

Dělení verbální komunikace:

a) **Podle formy** rozlišujeme mluvenou a psanou komunikaci.

- Mluvená – rozhovory, pohovory, instrukce. To, co si navzájem sdělujeme slovy, ústně.
- Psaná – jakýkoli písemný projev, e-mail, sms, dopis, objednávky.

b) **Podle druhu kontaktu** (Novosad, 2000) dělíme komunikaci na přímou a nepřímou.

- Přímá – osobní kontakt tváří v tvář.
- Nepřímá – partneři komunikace jsou odděleni časem nebo prostorem. Komunikace je zprostředkovaná určitým médiem jako je např. telefon.

c) **Podle počtu účastníku**, zde řadíme samomluvu, dyadický rozhovor, řeč v malé a velké skupině a komunikaci masovou (De Vito, 2001) (viz příloha č. 4).

- Samomluva – neboli intrapersonální komunikace, kdy hovoříme sami se sebou. Jedinec je komunikátorem i příjemcem zároveň (King, R.G., 1979). Samomluva může být uvědomovaná, v tom případě se jedná o interpersonální dialog. Ale často je neuvědomovaná a uvědomujeme si ji až dodatečně (Janoušek, 2007). Intrapersonální komunikace probíhá ve dvou formách a to nahlas, kdy je slyšitelná i pro ostatní nebo potichu, ta není pro ostatní slyšitelná.
- Dyadický rozhovor – rozhovor mezi dvěma lidmi, je považováno za základní slovní projev.

- Řeč v malé skupině – záleží na soudržnosti a celkové atmosféře uvnitř skupiny. Komunikace bývá bezprostřední, ve většině případů přechodná a v rámci skupiny dochází k mnoha komunikačním událostem.
- Řeč ve velké skupině – př. projev.
- Masová komunikace – je to zvláštní způsob komunikace. Jedná se o monolog, který téměř neposkytuje možnost reagovat (Vybíral, 2005). Zpětná vazba je možná pouze konkrétní formalizovanou formou (např. televizní anketa). Masová komunikace má skupinový, hromadný charakter, je určená velkému množství příjemců. Informace sdělované masovými prostředky jsou dostupné téměř všem. Mezi hromadné sdělovací prostředky řadíme tisk, rozhlas, televizi, internet aj.

4.5.1 Rozhovor

Rozhovor patří mezi základní diagnostické metody, jedná se o rozmlouvání zejména dvou, ale i více osob. Jedná se o zvláštní případ sociální interakce, kdy účelově něco sdělujeme či sdílíme (Vymětal, 2003). V rozhovoru je vždy možno určit hovořícího (komunikátora) a posluchače (příjemce). Je založen na vzájemném střídání rolí mezi všemi účastníky rozhovoru a každý z jeho účastníků má stejná práva. Rozhovor je charakteristickým znakem osobního styku člověka s člověkem.

Do vzájemného rozhovoru vstupuje každý z nás s různými představami a máme různou motivaci proto, abychom rozhovor vedli. Někteří chtějí získat kontakt s lidmi, jiní si přejí získat nové informace, pobavit se nebo se ujistit o sobě samém. „To, co motivuje komunikátora k mluvení na počátku rozhovoru, nemusí motivovat komunikanta k tomu, aby poslouchal. A když poslouchá, nemusí ho to motivovat, k tomu, aby prezentovanou zprávu vnímal tak, jak to chce vysílatel. Pokud dochází k takovýmto diskrepancím, může to být příčinou neshod, konfliktů.“ (Mikuláštík, 2003, s. 30)

Každý rozhovor má svou dynamiku, rytmus. Hovoříme o průběhu komunikace, který je určován všemi účastníky rozhovoru (Vymětal, 2003)

Každý rozhovor prochází třemi fázemi: úvodní, vzestupnou neboli jadernou a fázi závěrečnou (viz kapitola komunikace pracovníka s klientem).

Dělení rozhovoru v pomáhajících profesích

Není rozhovor jako rozhovor. Lze jej dělit z různých hledisek.

Rozdělení rozhovoru **podle účelů**, kterého chceme v průběhu dosáhnout (Goldmann, 2006):

- Cílem explorativního, zjišťujícího rozhovoru je získat nové a důležité informace.
- Diagnostický rozhovor je zaměřen na získání podkladů pro diagnostikování klienta. Zjišťujeme jím příčiny, které ovlivnily současný stav jedince.
- Psychoterapeutický (psychogenetický) rozhovor, jehož hlavním záměrem je pomoci osobě v její tíživé situaci, plní funkci léčebnou a současně plní i funkci informační.
- Výchovný rozhovor je zaměřen na dosažení konkrétního, žádoucího cíle. Hlavním záměrem výchovného rozhovoru je poučit jedince, poskytnout mu dostatečné množství informací.
- Poradenský rozhovor je součástí poradenského procesu. Cílem je poradit, nabídnout různé varianty řešení jedincova problému. Záměrem je snaha ovlivnit postoje, chování druhé osoby, pomoci klientovi k vlastnímu řešení problému (Štěpánek, 2005).

Podle připravenosti se rozhovor dělí na volný (neřízený, nestandardizovaný), standardizovaný (řízený) a kombinovaný neboli částečně standardizovaný (Štěpánek, 2005):

- Nestandardizovaný rozhovor je charakteristický volnými sděleními, otázky nejsou připraveny a jsou kladeny všemi účastníky. Nevystupuje zde nikdo, kdo by celý rozhovor vědomě řídil. “Nestandardizovaný rozhovor nemá tématické ani časové hranice“ (Štěpánek, 2005, s. 73) Výhodou tohoto druhu rozhovoru je zisk velkého množství informací a informací, na které bychom se při strukturovaném rozhovoru neptali. Nevýhodou je však velká časová náročnost a časté odbíhání od tématu.

- Předem připravené a stále se opakující otázky i jejich sled jsou typické pro standardizovaný rozhovor. Lze jej přirovnat k dotazníkovému šetření či anketě (Štěpánek, 2005). Výhodou je zisk srovnatelných informací a časová úspora. Za nevýhodu lze považovat to, že může působit neosobně a nezachytí všechny informace.
- Nejvýhodnějším a nejčastěji využívaným rozhovorem je rozhovor kombinovaný. Ten je kombinací obou předchozích typů rozhovoru, má předem připravený okruh témat, ale ponechává klientovi prostor se vyjádřit.

Podle počtu účastníků můžeme rozhovor rozdělit na individuální a skupinový (DeVito, 2001).

- Individuální rozhovor je vedený s jednou osobou.
- Skupinový rozhovor je vedený s více lidmi, jedná se např. o skupinové sezení, besedy s rodiči apod. Lidé ve skupině mluví jeden přes druhého, skáčou si do řeči apod., proto je obtížné zpracovat poznatky získané skupinovým rozhovorem.

Podle formálnosti dělíme rozhovor na formální a neformální (Plevová, 2004):

- Pokud se jedná o rozpravu s přáteli a známými či vedeme společenský rozhovor, hovoříme o neformální komunikaci. Komunikace v neformálním rozhovoru je uvolněnější a upřímnější než v případě formální komunikace.
- Formální komunikace se vyznačuje úřednějším, oficiálnějším stylem vedení rozhovoru. Je zde možno určit vedoucího rozhovoru. Jedná se např. o rozhovor nadřízeného s podřízeným, ale i pracovníka s klientem.

4.5.1.1 Otázky kladené v rámci rozhovoru

Součástí každého rozhovoru je kladení otázek. Otázkami v rozhovoru se chceme něco dozvědět, něco si ujasnit. Otázky neboli položky v rozhovoru by měly být přesně a jasně formulované. Při dotazování bychom se měli držet zásady, že méně je někdy více, protože pokládání velkého množství otázek může brzdit celkovou spontánnost rozhovoru, jelikož se klient v záplavě

otázek přestává orientovat a neví, na kterou z otázek odpovědět dříve (Vymětal, 2003).

Při dotazování je vhodné používat strategii trychtýře, kdy pokládáme nejprve otázky obecnějšího charakteru a postupně se dostáváme k otázkám konkrétnějším a zjišťujeme detaily (Vymětal, 2003).

Nepokládáme takové otázky, které jedinec nezná nebo na které neumí odpovědět. Pokud to není nutné neklademe ani otázky příliš citlivé a intimní.

Otázky uzavřené – dovolují příjemci pouze výběr z možných alternativ (např. ano/ne), nebo jimi zjišťujeme pravdivé, pevné a neměnné údaje. Tyto otázky pouze potvrdí nebo vyvrátí to, co si komunikátor myslí. Plní funkci zjišťovací a ověřovací, kdy se zeptáme na něco, na co nám již dotazovaný odpověděl a zjištěné odpovědi porovnáváme (Plevová, 2004).

Otázky otevřené – ponechávají příjemci větší prostor pro odpovědi, dávají mu možnost, aby se rozhovořil. Dotazovaný může odpovídat celou větou i více větami, musí o odpovědi přemýšlet.

Otázky sugestivními – sugestivní otázky sebou nesou požadovanou odpověď, mají manipulativní charakter. Sugestivní otázky jsou častou chybou, které se v rozhovoru dopouštíme, neboť vyvolávají tlak na adresáta a vynucují si jeho souhlas, často se jedná o předstíraný souhlas s krátkodobým efektem který vyvolává vnitřní nesouhlas a negativismus (Štěpánek, 2005).

Projektivní otázky – vycházejí z principu identifikace s jinými lidmi, do nichž odrážíme své vlastní názory, postoje či dojmy, např. „Myslíte si, že lidé rádi sportují ?“. V mnohých případech to, že svou odpověď můžeme schovat za názory jiných lidí, usnadňuje naši odpověď (Plevová, 2004).

Dalším typem otázek jsou **přímé**, které míří k jádru problému, týkají se konkrétní věci. U **nepřímých** otázek se ptáme opisem. Jsou to otázky, které zdánlivě s problémem nesouvisí a k jádru problému se dostáváme postupně.

Otázky zjišťující – jedná se o otázky, na které je požadovaná souvislá, ucelená odpověď (Poláková, 2008). Zjišťovací otázky jsou pro jedince náročnější, závisí na jeho upřímnosti a otevřenosti, je potřeba překonat vlastní

zábrany a stud. Jsou to např. tyto otázky: „Je něco, na co byste se chtěl zeptat?“. „Mohl byste mi zopakovat, co tedy budete dělat?“

Stvrzující otázky – slouží především pracovníkovi, aby si ujasnil, zda situaci a problému klienta správně porozuměl, zda si nepotřebuje ještě něco ujasnit. Používáme je, chceme-li zjistit pravdu.

Hypotetické otázky – používáme je tehdy, chceme-li zjistit jaký je názor či postoj dotazovaného k určitému tématu. Typickým příkladem je: „Co byste dělal, kdyby.....“

Řečnické otázky – při jejich položení tazatel nečeká odpověď. Jejich smyslem je nabídnout adresátovi čas a různá sdělení.

Nevhodnými otázkami jsou **otázky** typu **proč**. Využíváme je pouze výjimečně a zejména proto, abychom se dopátrali důvodu. Nepoužíváme je z toho důvodu, že ve většině případů jimi dáváme najevo pochybnosti či výtky (Úlehla, 2007). Vyjadřujeme jimi neschopnost, hloupost, nedostatek odpovědnosti adresáta. Odpověď přináší pouze popis toho, co se jedinci nedařilo nebo vysvětlení toho, co se mu podařilo.

4.5.2 Dialog

Rozhovor je možno považovat za nejběžnější formu sociální komunikace a dialog je jeho vyšší stupeň. Termín dialog pochází z řečtiny. Dia-logos znamená skrze slova, pomocí slov (Křivohlavý, 1988). Dialogem je takový rozhovor, ve kterém se všichni jeho účastníci drží věci a neodbíhají od tématu, kde se nekritizuje. Dialog je vyšší a rozvinutější formou rozhovoru, je zaměřen na zcela konkrétní cíl (Křivohlavý, 1988). Dochází při něm k vzájemnému ovlivňování účastníků a odrážejí se v něm vzájemné vztahy mezi účastníky. Jeho charakteristickými znaky jsou určitá zpětnovazební odezva, spolupodílení se na kolektivním díle, vzájemnost, důvěryhodnost, otevřenost a vzájemný respekt (Úlehla, 2007).

Aby byla vzájemná komunikace mezi lidmi charakterizována jako dialog, musí být splněny tři základní podmínky (Křivohlavý, 1988). Těmi jsou:

- dialog je zaměřen na konkrétní cíl,

- dochází v něm k vzájemnému ovlivňování účastníků,
- odrážejí se v něm vzájemné vztahy mezi účastníky.

V dialogu se vzájemná informovanost zpřesňuje a rozvíjí. Dochází v něm k pokusům hlouběji chápat význam toho, co se děje. K dialogu jsou zapotřebí dvě strany a dobrá vůle obou a zároveň je v něm kladen důraz na vzájemné vztahy naprosté důvěry. “Cílem dialogu není zvítězit nad partnerem, ale hledat pravdu, hledat a najít porozumění a dohodu.“ (Mikuláštík, 2003, s. 142)

4.6 Paralingvistika

Paralingvistika je nauka o svrchních tónech naší řeči. Jedná se o takové aspekty a složky řeči, které jsou jiné než jazykové. Mohou být zvukové i nezvukové. Jsou to jevy, které doprovázejí řeč (Bednaříková, 2006).

Do paralingvistiky řadíme hlasitost řeči, výšku tónu řeči, rychlost řeči, objem řeči, plynulost řeči, intonace (melodie řeči), chyby v řeči, správnost výslovnosti, kvalita řeči (věcnost hovoru), pomlky a dobu ticha a členění řeči (frázování) (Křivohlavý, 1988).

Hlasitost řeči je indikátorem vnitřního stavu člověka. Tichý hlas bývá považován za projev nesmělosti, stydlivosti či strachu. Na druhou stranu hlasitá řeč signalizuje sebevědomí, přátelskost a uvolněnost. V hovoru je doporučeno měnit hlasitost, aby náš projev nevyzněl monotónně či tlumivě.

Rychlost neboli tempo řeči udává množství slov vyprodukovaných za minutu (Bednaříková, 2006). Temperamentní a impulsivní lidé mluví rychleji. Velmi rychlá nebo příliš pomalá řeč se obtížně vnímá. Proto je vhodné měnit i tempo řeči, s ohledem na to, co a komu říkáme.

Postupem přirozeného vývoje si osvojujeme určité množství slov, slovní zásobu. Tyto slova poté buď využíváme aktivně, hovoříme jimi nebo známe význam těchto slov, ale nepoužíváme je. V takovém případě hovoříme o pasivní slovní zásobě. Se slovní zásobou souvisí i to, kolik slov vyprodukujeme za den, tedy objem řeči. Obecně lze říci, že ženy mluví více než muži (Bednaříková, 2006).

K mimoslovním složkám hlasového projevu řadíme různé zvuky či pazvuky, které do řeči nepatří. Příkladem jsou hmm, ehm, ééé, různé vzdechy, hlasité dýchání apod. (Křivohlavý, 1988). Tyto zvuky lze velmi špatně zaznamenat a ve skutečnosti vyjadřují osobní těžkosti hovořícího při hledání vhodných slov, k vyjádření určité myšlenky.

Chybami ve slovním projevu mohou být nedokončené věty, opomenutí, opakování, přeřeknutí, zakoktání. Tyto chyby jsou ovlivněny situačně. Jsou lidé, se kterými se nám hovoří snadno a bez chyb, ale na druhé straně jsou i lidé, se kterými se nám hovoří těžko. Chyby vznikají z vnitřní tísně hovořící osoby. Mezi nejnápadnější chyby patří parazitická slova, slovní vata. "Jedná se naučené výrazy, které se derou na jazyk s mimořádnou nutkavostí" (Křivohlavý, 1988, s. 141). Jde o slova, které do hovoru nepatří, jsou nicneříkající, a hovořící se jimi snaží získat čas.

Přestávky, pomlky, pauzy a podobné projevy v řeči narušují její plynulost. Právě plynulost řeči napomáhá správnému chápání obsahu zprávy. U pauz v řeči hledíme na tři aspekty: délka doby ticha, typ pomlky a umístění pomlky. Některé pomlky mohou sloužit k nadechnutí, zamyšlení nebo vyvolání pozornosti. Jiné jsou projevem nervozity, neznalosti či nepozornosti.

Důležité je sledovat odstín hlasu. Silný tón ve většině případu značí agresivitu a uplatňování vlastní síly. Kdežto příliš tichý a monotónní hlas je známkou nezájmu, odmítnutí či strachu.

Paralingvistika tvoří přechod mezi verbální a neverbální komunikací.

4.7 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace neboli nonverbální komunikace či utajená řeč těla je souhrn mimoslovních sdělení, která jsou vědomě nebo nevědomě předávána člověkem k jiné osobě nebo lidem. Nonverbální komunikační prostředky řeč doplňují, zvýrazňují, mohou ji nahradit či změnit její význam (Bednaříková, 2006).

Je to ontogeneticky i fylogeneticky starší způsob komunikace (Poláková, 2008). Má zcela nezastupitelný a zvláštní význam zejména v ranné interakci

mezi matkou a dítětem, kdy se vytváří a upevňují potřeby jako jsou pocit bezpečí, důvěry či jistoty (Janovský, 2003).

Neverbální komunikace vychází z oblasti, kterou nemáme pod vědomou kontrolou, a proto nejsme schopni neverbální prostředky komunikace zcela ovládat vůli (Poláková, 2008). Nonverbální komunikace je jasnější a přesnější než komunikace verbální, pokud chceme sdělit emoce, záměr sblížit se. Neverbální komunikace překračuje (až na specifické výjimky) jazykové bariéry, a dokonce je schopna zprostředkovat komunikaci mezidruhovou (např. vztah člověk a pes) (Janovský, 2003).

Nonverbální komunikace je vícevýznamová. Problémem je, že jedno gesto či pohyb můžeme interpretovat různými způsoby. Člověk musí být dobrým čtenářem neverbálních projevů, aby je dokázal správně dekódovat. Riziko nesprávné interpretace neverbálního signálu je možno snížit tím, že nebudeme dělat předčasné závěry a nebudeme sledovat neverbální znak izolovaně, ale vždy v kontextu veškerého chování, jednání i komunikování.

Veškeré dílčí projevy neverbálního chování (např. mimika, gesta apod.) mají mezi sebou vztah, který je založen na vzájemném spolupůsobení a výrazovém sladění.

4.7.1 Mimika

Mimika znamená vyjadřování pomocí výrazu obličeje, pohybem obličejových svalů. Vyjadřujeme jí emoce, aktivitu, očekávání. Mimikou sdělujeme i kulturně tradovaná gesta (zdvořilostní úsměv) a tzv. instrumentální pohyby (např. výrazy obličeje při kýchání) (Křivohlavý, 1988).

“Vzorce mimického výrazu, které jsou až na malé výjimky naučené, jsou dány kombinací křivek úst a obočí. Nejinformovanější část je oblast očí a úst. Osvojujeme si je v průběhu individuálního vývoje díky pozorování okolí.“ (Nakonečný , 1999, s. 171)

Rozlišujeme pravé a hrané emoce. Pravé neboli spontánní emoce jsou skutečně prožívané citové stavy, které se automaticky, nevědomě odrážejí v mimice. V obličeji je několik svalu, které není možno ovlivnit vůli

(Linhartová, 2007). Emoce hrané neboli falešné jsou záměrně vytvořené, rádoby přirozené výrazy obličeje. Výraz tváře je jedním z nejčastěji simulovaných, hraných neverbálních projevů (Lamser, 1969).

Bylo identifikováno sedm základních emocí a jejich protipólu, které je možno s velkou přesností rozlišit ve tvářích ostatních. Mezi těchto sedm emocí řadíme štěstí/neštěstí, radost/smutek, klid/rozčílení, zájem/nezájem, spokojenost/nespokojenost, strach/pocit jistoty a náhle překvapení/splněné očekávaní. Tyto emoce mají transkulturní charakter, to znamená, že v různých společnostech mají stejný či podobný význam (Křivohlavý, 1988).

Lidská tvář je členěná, má určitou strukturu, kdy je možno rozdělit obličej do třech základních zón:

- oblast čela a obočí, kde nejlépe rozpoznáme překvapení jedince,
- oblast dolní části obličeje - tváře, nos a pusa, v této oblasti lze nejlépe identifikovat štěstí,
- oblast očí a víček, zde nejlépe rozlišíme strach.

Oční kontakt tvoří nejdůležitější součást mimiky. Oči jsou nejcitlivějším receptorem, přijímáme jimi informace o lidech, se kterými jsme v přímém kontaktu, o okolním světě, proto je zrak považován za nejdůležitější smyslový orgán (Poláková, 2008). Výraz lidské tváře je nejdůležitějším zdrojem informací o jedincově aktuálním stavu, prožívání.

Oči nejsou jen přijímač informací, ale také jejich vysílač. Déle se díváme na osobu, které si vážíme, která je pro nás autoritou, které dáváme z jakéhokoli důvodu přednost apod. (Křivohlavý, 1988).

Oční kontakt je pro průběh komunikace natolik významný, že pokud se nám někdo nedívá do očí, cítíme se nepříjemně a máme sklon protějšku nedůvěřovat. Oční kontakt je prostředkem k vyjádření zájmu. Pohledy očí plní v komunikaci také regulační funkci, např. naznačuje ukončení interakce nebo povzbuzuje k dalšímu vyprávění (Vykopalová, 2000).

Odhadnout správnou míru očního kontaktu je otázkou obratností a zkušeností. Při interakci s druhými lidmi je vhodné udržovat přiměřený oční kontakt, který činí přibližně 60% času.

4.7.2 Proxemika

Jedná se o sdělování přiblížením a oddálením. Každý člověk má svou vlastní osobní zónu. “Osobní zóna člověka je jakousi myšlenou čárou, která ohraničuje prostor kolem člověka, do kterého tento člověk nerad pouští jiné lidi.“ (Křivohlavý, 1988, s. 47)

Mezi faktory, které ovlivňují poloměr osobní zóny, patří vliv kultury, tj. prostředí, ve kterém člověk žije, a osobní charakteristiky jedince. Velikost osobní zóny je závislá na osobnosti lidí, kteří do ní vstupují, na jejich kulturních, etnických i rasových charakteristikách, na jejich věku, pohlaví, zdravotním stavu, apod. (Křivohlavý, 1988).

Setkají-li se lidé s různými představami o svých osobních zónách, dochází k situaci, která se nazývá proxemický tanec. Je při něm hledána míra vzájemného oddálení vyhovující oběma partnerům. „Osoba, která má osobní zónu malou se přibližuje k osobě, která má ovšem osobní zónu větší, a proto se oddaluje. Obvykle bývá tento konflikt řešen kompromisem, tj. zaujetím vzájemné polohy, která vyhovuje oběma jedincům.“ (Křivohlavý, 1988, s. 50)

Každý člověk si vytváří různé komunikační zóny, do kterých pouští konkrétní lidi. Bednaříková (2006) uvádí tyto komunikační zóny:

- **intimní zónu** (horní hranice je do 45 cm) je charakterizovaná těsným, intimním kontaktem. Do této zóny pouštíme manžela, milence a dítě.
- **osobní zóna** (dolní hranice 45 cm – horní hranice 120 cm). Jedná se o sféru, do které pouštíme své přátelé, sourozence.
- **zóna sociální** (120 cm – 360 cm), kde se uskutečňuje obchodní jednání, jednání na úřadech, služební styk.
- **blízce veřejná zóně** (360 cm – 720 cm) se odehrávají školení, kurzy. Do veřejné sféry spadá styk s lidmi, se kterými se neznáme.
- **veřejná zóna** (nad 720 cm), která je charakteristická pro větší shromáždění, při politických projevech apod.

Vertikální vzdálenost má velký význam pro komunikaci. Je to způsob komunikace na základě polohy očí. Jestliže oči nejsou v jedné vertikální

rovině, vyjadřuje to nadřazenost či podřízenost partnerů, je vhodné komunikovat tak, aby oči všech účastníků rozhovoru byly v jedné rovině.

Do oblasti proxemiky se také řadí teritorialita. Teritorialita znamená vytváření osobního, vlastnického vztahu k určitému prostoru nebo věci. Lidé preferují pro různé komunikační akty různý prostor (Bednaříková, 2006).

4.7.3 Haptika

Haptika je sdělování pomocí hmatu, dotyků. Jedná se o krajní případ přiblížení. Dotyková komunikace je nejprimitivnější formou komunikace (DeVito, 2001). Hmatový kontakt je ve skutečnosti doteková stimulace kožních smyslů. Jedná se o příjem zpráv o působení tlaku, tepla, chladu, vibrace a vlivu podnětů, které působí bolest (Křivohlavý, 1988).

Hmatový kontakt může být přímý, a to v případě, kdy se jedná o kontakt kůže na kůži. Kdežto nepřímý hmatový kontakt je takový, kdy se dotýkáme někoho v rukavici nebo skrz oblečení. Nejtypičtějším hmatový dotykem je podání ruky. Běžné podání je krátké asi dvě vteřiny a používáme při něm přiměřeně silný stisk. Dotek může být interpretován jako projev přátelství, zájmu či jako projev podpory, např. pohlazení, ale také jako projev nepřátelství, např. pohlavek.

4.7.4 Posturologie

Posturologie se zabývá dorozumíváním prostřednictvím držení těla, fyzickým postojem (Bednaříková, 2006). Tělesná poloha naznačuje to, co se s člověkem děje v danou chvíli, ale i to, co se s ním dělo v předcházejícím okamžiku a do jisté míry naznačuje, co se dít bude (Křivohlavý, 1988).

Z fyzického postoje druhého člověka můžeme vyčíst, zda je sebevědomý či nikoli, zda má zájem o rozhovor nebo jaký je jeho současný psychický stav, apod. „Poloha, kterou člověk zaujímá v sociální interakci, do určité míry vyjadřuje celkový postoj tohoto člověka k tomu, co se kolem něho děje. Vzniká do jisté míry automaticky.“ (Křivohlavý, 1988, s. 65)

Zaujetí určité polohy závisí na osobnosti jedince, jeho povaze, temperamentu, psychickém stavu, dále závisí na prostředí, společnosti a kultuře, ve které daný jedinec žije.

4.7.5 Kinezika

Kinezika je věda, která se zabývá pohyby těla a jeho části, zahrnuje veškeré druhy pohybů (Křivohlavý, 1988). Jedná se o ty pohyby, které mají vztah k tomu co se mezi lidmi děje. Do kineziky lze zahrnout veškeré mimovolní pohyby jako je mnutí rukou, pokyvování nohou, škrábání se na tváří apod. Těmito pohyby ventilujeme napětí a nervozitu.

4.7.6 Gestika, gestikulace

Jedná se především o pohybu rukou, ale i jiných části těla, které doprovázejí nebo nahrazují mluvený projev. Naše gesta by neměla být v rozporu s našim mluveným projevem.

Pokud gesta doprovázejí mluvený projev, jedná se o gestikulaci, pokud mluvený projev nahrazují, mluvíme o gestice (Bednaříková, 2006). Gesta mají podíl na zvyšováni názornosti řečeného. Gesto naznačuje to, co by bylo možno říci slovem, ale co je přece jen srozumitelnější, když se to ukáže.

4.7.7 Sdělování úpravou zevnějšku, prostředím

Sdělování úpravou vzhledu, prostředí, ve kterém se pohybujeme, volbou přátel, auta, rekreace, apod. Zahrnuje volbu oblečení, líčení, účes a celkovou upravenost. Volbou a vyladěním oblečení dáváme najevo svou příslušnost ke skupině a zároveň se tím odlišujeme od jiných lidí. “Upravený jedinec vyvolává více důvěry.“ (Nakonečny, 1999, s. 170)

Specifická forma komunikace prostřednictvím úpravy je tzv. mutilační chování (Janovský, 2003). Jedná se změnu barvy, velikosti či tvaru určité části těla. Jedinec svým mutilačním chováním vyjadřuje příslušnost ke konkrétní sociální skupině nebo se může snažit zvýraznit svou vlastní osobu. Mezi netypičtější příklady mutilačního chování řadíme úpravu vlasů, tetování nebo piercing.

4.7.8 Chronemika

Jedná se o sdělování prostřednictvím zacházení s časem. Čas je silným prvkem neverbální komunikace. O člověku velice vypovídá to, zda dodržuje čas smluvené schůzky, zda je jeho chování celkově uspěchané či nikoli, i to jakým způsobem tráví svůj volný čas.

“Chronemika se týká také vzájemné komunikační vyváženosti obou stran, tedy toho, jak každý z účastníků respektuje právo obou stran na stejné časové vstupy do rozhovoru.“ (Mikuláštík, 2003, s. 131)

4.7.9 Komunikace silou

Zvláštním druhem komunikace je komunikace silou, kdy dáváme svému partnerovi najevo svou důležitost, nadřazenost. “Moc je schopnost něco dělat a něco ovládat a projevuje se ve vzájemných vztazích. Majetek a moc jsou nezbytnou součásti řízení.“ (Mikuláštík , 2003, s. 95)

Mezi nejtypičtější příklady demonstrace síly je přítomnost mnoha lidí v místnosti, časté zvedání telefonu, příchody sekretářky a nedodržování předem stanovených schůzek. Společným rysem je zastrašování protivníka a zdůrazňování vlastní důležitosti. “Z pozice síly nelze vybudovat spolupráci.“ (Štěpáněk, 2005, s. 58)

4.8 Komunikace činem

Jedná se o to, co sdělujeme činem, našim jednáním. Mnohdy není důležité to, co říkáme, ale to, co a jak děláme. “Nejvyšší výpovědní hodnotu má reálné chování člověka v delším časovém úseku a v různých životních situacích“ (Štěpánek, 2005, s. 158). Důležité tedy je to, jak člověk skutečně jedná, ne to co slibuje. Tím, jak se k sobě chováme, si sdělujeme určitou míru úcty a uznání nebo naopak určitou míru neúcty a neuznání (Křivohlavý, 1988).

Jestliže s někým vedeme rozhovor, vždy se k němu nějakým způsobem vztahuje to, co děláme, jak jednáme a jak se chováme. Činy pro nás mají určitou konkrétní hodnotu.

5 Komunikace pracovníka s klientem

5.1 Sociální pracovník ve Fondu ohrožených dětí Olomouc

Fond ohrožených dětí je občanským sdružením, které poskytuje pomoc dětem, které jsou oběťmi syndromu CAN[15] nebo jsou opuštěné či jinak sociálně ohrožené. FOD je zařízení s celostátní působností, svou činnost zahájilo v roce 1990 a svá pracoviště (Klokánky, azylové domy a pobočky) má v devatenácti městech České republiky.

Podle zákona 359/99 Sb., o sociálně právní ochraně dětí vykonává FOD na základě pověření ministerstva práce a sociálních věcí sociálně-právní ochranu dětí (dostupné na <http://www.fod.cz/>). Vyhledává ohrožené děti a poskytuje jim náležitou pomoc a ochranu. Hlavním posláním je poskytování individuální podpory sociálně ohroženým rodinám, v první řadě je činnost FOD zaměřena na zvyšování rodičovských kompetencí zákonných zástupců dítěte a podílí se na zmírňování, popřípadě úplném odstranění situací, které ohrožují přirozený vývoj dítěte (zdroj: interní materiály FOD).

FOD všestranně podporuje rozvoj náhradní rodinné péče, podílí se na vyhledávání vhodných náhradních rodin a znovuzačlenění ohrožených dětí do běžného života. FOD také provozuje krizovou telefonní linku pro matky, které své těhotenství tají, poskytuje poradenskou a hmotnou pomoc rodinám, původním i náhradním, a v neposlední řadě zajišťuje osvětovou činnost (interní materiály FOD).

Mezi hlavní činnosti, které spadají do okruhu povinností vykonávané sociálním pracovníkem se řadí: vedení rozhovoru s klientem, poskytování poradenství, provádění šetření v rodinách, terénní práce, asistence při kontaktu s dítětem a vedení sociální agendy (Neumeister, 2008).

Příchozí klienti jsou pracovníkovi přidělování vedoucím pobočky na základě prvního kontaktu s klientem a podle vytíženosti jednotlivých

[15] "Syndrom CAN je definován jakýmkoliv nenáhodným jednáním rodičů nebo jiné dospělé osoby, které je v dané společnosti odmítané a nepřijatelné, jež poškozuje tělesný, duševní i společenský stav a vývoj dítěte, popřípadě způsobuje jeho smrt." (Vágnerová, 1999, s. 320)

pracovníků. Přijde-li klient dobrovolně (ve většině případů se jedná o zákonného zástupce nebo příbuzného dítěte), zjistí sociální pracovník rozhovorem, v čem klient spatřuje problém, v čem potřebuje pomoci. Navzájem se dohodnou na cíli, formě, rozsahu, podmínkách a průběhu poskytované služby. V nezbytných případech si pracovník vyžádá i potřebné podklady, které potvrzují klientovu situaci.

Pracovník, je-li to v jeho kompetenci, poskytne klientovi potřebné informace a nabídne několik variant řešení. V případě, že klient potřebuje radu či pomoc jiného pracovníka nebo zařízení, sociální pracovník FOD odkáže klienta na jiné zařízení nebo samotný kontakt s jiným zařízením zprostředkuje.

Dle potřeby pracovník zajistí právní, psychologickou popřípadě jinou odbornou pomoc. Po ukončení rozhovoru dochází k sepsání záznamu z právě proběhnutého rozhovoru. Tento záznam je součástí spisové dokumentace, která se nachází v uzamykatelné skříncе, ke které mají přístup pouze pracovníci pobočky FOD (zdroj: interní materiály FOD). Nepřijde-li klient dobrovolně a o ohroženém dítěti se FOD dozví zprostředkovaně, činí sociální pracovník šetření v rodině a následně navrhuje řešení. Podle potřeby může pracovník případ prokonzultovat s kolegou či jiným odborníkem.

5.2 Profesionální rozhovor a jeho fáze

Veškerá komunikace sociálního pracovníka s klientem je založena na profesionálním a vzájemně respektujícím vztahu. Na druhé straně komunikace obou, verbální i neverbální, značně ovlivňuje kvalitu tohoto vztahu (Linhartová, 2007). Většina klientů, přicházející za sociálním pracovníkem, očekává otevřený a rovnocenný dialog.

Základním nástrojem sociálního pracovníka je rozhovor. Jedná se o umění klást otázky a naslouchat (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). Cílem rozhovoru není pouze zisk informací, také je prostředkem k navázání kontaktu. Rozhovor by měl přinést vzájemnou spolupráci, je nutno, aby sociální pracovník zvolil takové způsoby, které neuráží, nedeptají či nezesměšňují klienta.

V rámci rozhovoru je potřeba nechat mluvit klienta, protože pouze on sám je expertem na své problémy a zná důvody, proč se rozhodl navštívit dané zařízení a s ním i pracovníka. „Pracovník nemá možnost sám plně kontrolovat, nakolik bude aktivní on a nakolik klient. Výsledná podoba rozhovoru je vždy společným dílem obou.“ (Kopřiva, 2000, s. 111)

Každý rozhovor pracovníka a klienta by měl být profesionální. Profesionálním rozhovorem se rozumí takový, který je předem připravený a cílený. Takovýto rozhovor je vedený s určitou taktikou a záměrem (Štěpánek, 2005).

Připraveností se chápe výběr a seřazení otázek, časové rozvržení a naplánování rozhovoru. Přípravou otázek předem se zajistí výhodnější využití času (DeVito, 2001). Otázky je vhodné klást od jednoduchších po složitější, od neosobních k osobním. Při práci s klientem je vhodné klást zejména otevřené otázky, které poskytují prostor na to, aby se klient mohl souvisle vyjádřit a zároveň jej nutí přemýšlet nad vlastními problémy. V rámci rozhovoru se nedoporučuje používat uzavřené otázky. Ty neumožňují rozvést odpověď, a proto jsou málo efektivní.

Úspěšnost odborného rozhovoru závisí na komunikačních schopnostech pracovníka a na podmínkách, za kterých se rozhovor koná. Pracovník v pomáhající profesi by měl disponovat schopnosti účinně řídit rozhovor. Vědět, kdy a jakým způsobem klienta přerušit, kdy do jeho vyprávění zasahovat a kdy ne. “Důsledkem našeho způsobu vedení rozhovoru nemá být vznik nedůvěry, odporu ani vyvolání konfrontace.“ (Štěpánek, 2005, s. 100)

Vedení rozhovoru je dovednost, která se opírá o osobnost pracovníka, zejména jeho schopnost naslouchání, empatie, udržení pozornosti, o znalosti tématu a informací, které pracovník může klientovi nabídnout. Záleží nejen na způsobu vedení rozhovoru pracovníkem, na formě, ale také na obsahu, tedy na tom, o čem pracovník spolu s klientem hovoří (Linhartová, 2007).

O každém odborně vedeném rozhovoru je potřeba vést záznamy. Existuje několik možností. Můžeme si již v průběhu samotného rozhovoru psát letmé poznámky nebo si pořídit zvukový či obrazový záznam, a v neposlední řadě si

můžeme samotný průběh rozhovoru zaznamenat po jeho skončení. Každá z těchto technik má svá pozitiva i negativa, ale vždy musíme klienta upozornit jakým způsobem si vedeme záznamy. Pokud mu tento způsobu nevyhovuje, zvolíme jiný, pro klienta přijatelný způsob záznamu.

Jelikož rozmluva pracovníka a klienta se obvykle týká intimních, choulostivých a osobních záležitostí, je nutno vytvořit k takovéto rozmluvě podmínky, tzn. odstranit veškeré rušivé vlivy a vytvořit vhodnou atmosféru. Jedná se o to, aby jejich setkání nikdo a nic nerušilo (viz podkapitola bariéry v komunikaci).

Partneři rozhovoru by se měli pohodlně usadit, židle by neměla být příliš nízká ani příliš daleko (Štěpánek, 2005). Doporučuje se mít židli na kolečkách a nechat klienta, aby se posadil, kde je mu libo. Komunikace by neměla být konfrontační, tedy tváří v tvář, ale odehrávající se v úhlu asi 135° (Vykopalová, 2000). Je vhodné, aby mezi účastníky rozhovoru nebyl stůl či jiná překážka, která by mohla vyvolávat dojem nadřazené pozice pracovníka a bránit tak vzájemné interakci. Také se doporučuje, aby se pracovník mírně nakláněl k druhé osobě a tím dával najevo zájem a ochotu naslouchat.

Při rozhovoru pracovníka s klientem je nutno používat spisovného jazyka, ten je jasný a srozumitelný všem (Linhartová, 2007). Pracovník musí dbát na to, aby mu klient rozuměl. V rozhovoru používá spíše kratší věty a vždy hovoří konkrétně a jednoznačně, je-li to vhodné a možné, sociální pracovník uvede názorné příklady. V žádném případě není možno používat familiárního oslovení jako např. pojďte dál teta, co Vás sem přivádí dědo, pracovník musí vždy oslovovat klienta jménem, popř. titulem (Linhartová, 2007).

Zavádějící a zbytečná slova, které klient v rozhovoru sdělí, ponechá sociální pracovník bez povšimnutí. „Od tématu, který je v daném okamžiku nežádoucí a odvádí rozhovor jinam, je třeba se taktně a rychle odpoutat.“ (Štěpánek, 2005, s. 103) Kdežto názory a postoje, které jsou oprávněné, posiluje tím, že na mě reaguje, pochvaluje a oceňuje klienta.

Někteří pracovníci se ve své komunikaci s klientem často uchylují k pseudoučeností neboli zbytečnému a nadměrnému používání odborných,

technických termínů (Vybíral, 2005). Ty na jedné straně usnadňují vzájemnou komunikaci s kolegy, ale na straně druhé znesnadňují komunikaci s klientem. Ten těmto termínům nerozumí. Pracovníkovi pseudoučenost dává pocit osobní moci nad klientem i pocit příslušnosti ke skupině mocných.

Mocenská pozice sociálního pracovníka do jisté míry ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Klient je bezmocný již díky tomu, že něco potřebuje (Kopřiva, 2000). Jestliže pracovník jedná s klientem z pozice moci (např. klienta nepozdraví, během hovoru hovoří s kolegu nebo si zatelefonuje či klienta ponižuje), vyvolá u klienta celou řadu reakcí, které znemožňují navázání vzájemného vztahu.

5.2.1 Fáze profesionálního rozhovoru

Dařílek, Kusák (2002) uvádí tyto základní fáze:

Úvodní fáze začíná vzájemným pozdravem a představením. Pracovník představí sebe i samotné zařízení, tím se předejde nedorozumění v případě, že by klient chtěl navštívit jiné zařízení nebo jinak kvalifikovaného pracovníka. Ke skutečnému rozhovoru dochází tehdy, je-li mezi partnery navázán osobní kontakt (Křivohlavý, 1993)

V této etapě jde zejména o odstranění obav, k navázání kontaktu a uvolnění (Poláková, 2008). K navození uvolněné atmosféry slouží neformální otázky, které se týkají klientových zájmů a koníčků. V úvodní fázi rozhovoru by se měl pracovník vyhnout tomu, aby vstupoval do intimní sféry klienta, ten se může cítit ohrožen a dále nemusí spolupracovat. V průběhu rozhovoru se zóna mezi pracovníkem a klientem pravděpodobně sama zmenší. V průběhu celého rozhovoru by měl pracovník kontrolovat, zda a jak mu klient rozumí.

Cílem **jaderné fáze** je prostřednictvím kladení otázek získat přehled o základních i doplňujících informacích, cílem doplňkových informací je zjistit názor a očekávání klienta. Zjišťujeme podstatná fakta a dochází k ujasnění klientova problému. V této etapě se dostáváme k jádru problému

a jeho řešení (Plevová, 2004). Je důležité, aby měl pracovník přehled o dané problematice, a pokud je to možné, je vhodné se předem připravit.

V **závěrečné fázi** dochází ke shrnutí celého rozhovoru, nastává opětovné uvolnění se a rozloučení (Daříleк, Kusák, 2002). V případě potřeby si s klientem dojednáme termín další schůzky. Jedná-li se o příliš dotěrného klienta, jehož problém se zdá být malicherný, doporučuje se stanovit pozdější termín setkání (Křivohlavý, 1993).

Ani ten nejzávažnější rozhovor by neměl trvat příliš dlouho, doporučuje se doba asi 30 - 40 minut, jinak by mohlo dojít přetížení jak pracovníka, tak i posluchače (Křivohlavý, 1993). Již na počátku rozhovoru bychom měli klientovi sdělit, jak dlouho bude náš společný rozhovor trvat, např.: „Na naší schůzku máme vymezen čas třicet minut“. Doporučuje se upozornit partnera asi pět minut před ukončením schůzky, že nám již pomalu vypršel čas, který byl na toto setkání vymezen.

Je důležité sledovat rozhovor pozorně až do konce, protože v mnoha případech přicházejí závažná sdělení právě v době, kdy se klient chystá k odchodu. Je to způsobeno tím, že se klient uvolnil, přestal hrát svou roli a není tak pozorný.

„Po delším nebo významnějším rozhovoru by měla následovat chvíle samoty, stačí 5-10 minut. Setkání potřebuje doznít.“ (Kopřiva, 2000, s. 116) Teprve po uplynutí této doby, kdy si pracovník položí pár otázek, zaměřených na pocity klienta i své vlastní, na průběh setkání, je rozhovor skutečně ukončen.

5.3 Naslouchání

Dobrý poradce je i dobrým posluchačem. Naslouchaní je jedním ze základních postupů ve vedení rozhovoru (Matoušek, *Metody a řízení sociální práce*, 2003). „Naslouchat znamená pozorně sledovat, co druhá osoba říká a nevnášet do toho, pokud možno, žádné vlastní názory, rady, komentáře nebo třeba povzbuzující poznámky. Je to proces velmi aktivní, vyžaduje stálou přítomnost u druhého.“ (Kopřiva, 2000, s. 113)

Naslouchání je jednou se základních poradenských technik. Je první, nejdůležitější fázi rozhovoru a stejně jako rozhovor je oboustranným procesem. Na jedné straně je adresát a na druhé straně příjemce, který vyjadřuje zpětnou vazbou zájem, pochopení a účast. Tato metoda se používá k povzbuzení jedincovy schopnosti se vyjádřit a překonat stud.

Mladí a začínající pracovníci se často dopouští chyb, neboť nejsou schopni využívat ticho a pracovat s ním. Jestliže klient ve svém vyprávění přestane a nastane ticho, cítí se nezkušený pracovník bezradně a neví si rady. Proto se snaží nastalé ticho vyplnit různými otázkami a komentáři, které mnohdy nikam nevedou. „V pohodě a v souladu spolu mlčet – to je významná komunikační dovednost, také i výraz toho, že jsme na tom dobře.“ (Plaňava, 2005, s. 84) Náhle přerušení klientova myšlení může mít za následek, že ta důležitá sdělení, na která klient hledal ta správná slova, zůstanou nevyřčena.

Poměrně velkým rizikem při komunikaci s klientem je selektivní naslouchání, kdy posloucháme, jak se říká jedním uchem. Pracovník si vybírá pouze ty informace, které jsou jemu potřebné a klienta již dále nevnímá. Je to zapříčiněno tím, že sociální pracovník začne přemýšlet nad tím, co klientovi poradí a na jaké otázky se jej zeptá. Při selektivním naslouchání některé klientem vyřčené sdělení pracovník vůbec nevnímá nebo na ně nereaguje adekvátně. Může tak docházet k informačnímu zkreslení, případně si sociální pracovník vytvoří obraz, jenž potvrzuje jeho hypotézu, ale neodpovídá skutečnosti (Vymětal, 2003).

Plně se věnovat naslouchání je těžká práce, je potřeba ji trénovat.

Častou nevhodnou reakcí na klientovo sdělení jsou okamžité rady, jak vzniklou situaci řešit. „Když má někdo problémy, je lepší než rady dávat, dovést jej k tomu, aby sám hledal nějaké řešení vlastního problému.“ (Mikuláštík, 2003, s. 105)

Klienti nepřicházejí za pracovníkem pro slitování ani vyjádření soucitu, ve skutečnosti potřebují vyslechnout a spolu s pracovníkem najít řešení svého problému.

II. Praktická část

Úvod

Jak již bylo řečeno, je velice důležité, aby pracovník vytvořil pro klienta příjemné, ničím a nikým nerušené prostředí a navodil atmosféru bezpečí a důvěry. Klient by měl získat pocit rovnocenné spolupráce, ze strany pracovníka klient očekává přijetí, neodsuzující a nehodnotící postoj, jasné a přímé jednání.

Teprve v takto vytvořených podmínkách, je klient schopen se pracovníkovi svěřit a přijímat pracovníkovy rady a informace.

Proto jsem se rozhodla výzkumné šetření zaměřit na zjištění spokojenosti klientů FOD s komunikací sociálního pracovníka, s osobnosti pracovníka a způsobem, jakým sociální pracovník rozhovor vede.

Názory a postoje klientů budou zjišťovány prostřednictvím dotazníkového šetření, jedná se tedy o kvantitativně zaměřený výzkum.

Výsledné údaje budou předány vedoucí pobočky FOD Olomouc PhDr. et Bc. Lence Polákové, a měly by sloužit ke zkvalitnění či změně vzájemného vztahu pracovníků s klientem, a tím i ke zkvalitnění samotné komunikace.

6 Výběrový soubor

Respondenti byli vybráni pomocí záměrného výběru, kdy po konzultaci s vedoucí pobočky FOD Olomouc PhDr. et Bc. Lenkou Polákovou byli vybráni ti klienti, kteří byli schopni a ochotni spolupracovat.

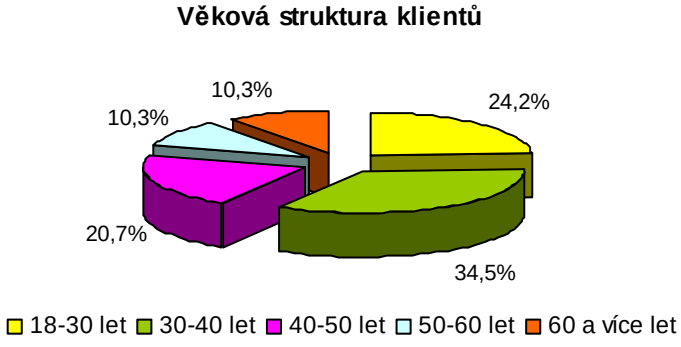
Záměrný výběr se od jiných typů výběru liší tím, že o výběru nerozhoduje náhoda, ale samotný výzkumník či zkoumaná osoba (Chráska, 2006). Výběrový soubor tedy tvoří třicet respondentů. Vzorek respondentů tvoří dospělí uživatelé FOD Olomouc, kteří s FOD v dané době (listopad, prosinec 2008) spolupracovali.

Informace o výběrovém vzorku jsou zpracovány z páté oblasti dotazníku (obecné údaje).

Výběrový vzorek je tvořen klienty různého věku, pohlaví i vzdělání. Vzájemně se liší také délkou spolupráce se zařízením a typem konzultovaného problému.

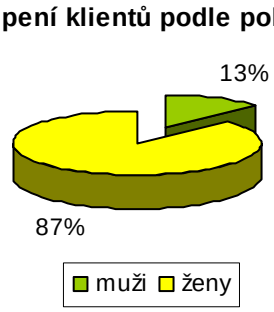
Nejvíce je zastoupena skupina uživatelů ve věkovém rozmezí 30-40 let, tvoří 34,5 % z celého vzorku. Druhou nejpočetnější skupinu tvoří uživatelé, jejichž věk se pohybuje v rozmezí 18-30 let. Věkové rozpětí 40-50 let uvedlo 20,7 % klientů. Z 10,3 % jsou shodně zastoupeny skupiny uživatelů v rozmezí 50-60 let a 60 let a více, tyto skupiny tvoří nejmenší část výběrového vzorku (viz graf č. 1).

Graf č. 1



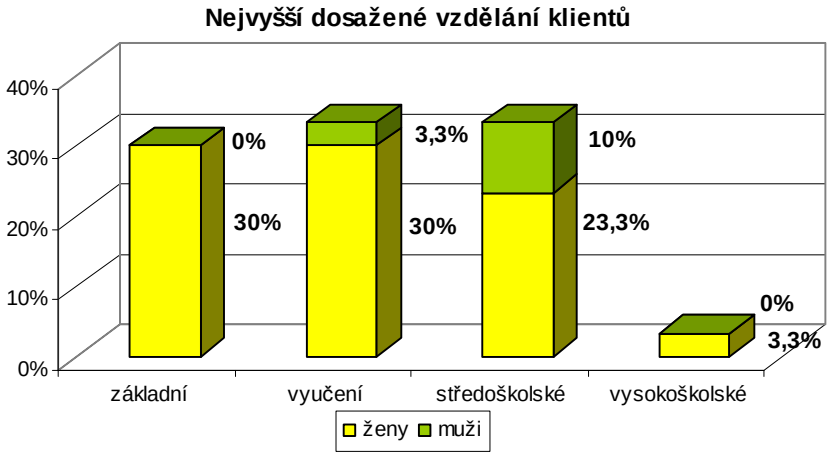
Ve výběrovém vzorku jsou z 87 % (26 dotazovaných) zastoupeny ženy a zbývajících 13 % (4 dotazovaní) tvoří klienti mužského pohlaví.

Graf č. 2



Struktura klientů podle dosaženého vzdělání je překvapivě vyrovnaná. Klienti nejčastěji uváděli jako své nejvyšší dosažené vzdělání vzdělání základní, středoškolské a vyučení. Každá z těchto skupin je zastoupena přibližně z 30 %. Celkem je to 96,6 % všech uživatelů. Zbývající 3,3 % tvoří skupina klientů s vysokoškolským vzděláním.

Graf č. 3

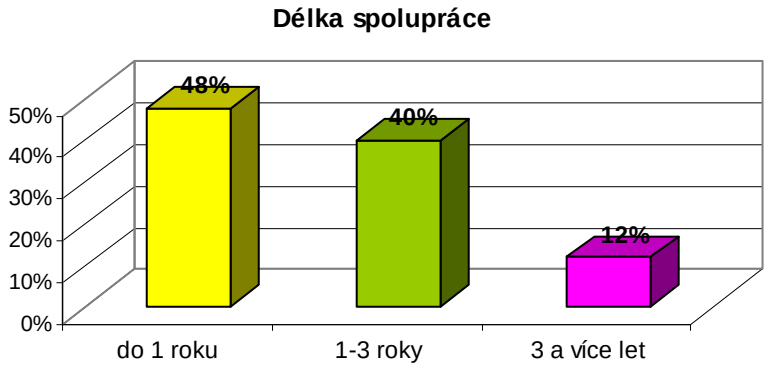


Průměrná délka spolupráce klientů s FOD je 22 měsíců, tedy necelé dva roky. Nejkratší doba spolupráce je čtrnáct dní a nejdelší délka spolupráce klienta s FOD trvá již osm let.

Převážná většina mužů (75 %) uvedlo, že jejich spolupráce s FOD se pohybuje do jednoho roku. Zbylých 25 % mužů využívá pomoc sociálních pracovníků od 1 do tří let. Necelá polovina žen (43 %) spolupracují s FOD do

jednoho roku a shodný počet žen uvádí, že jejich spolupráce s FOD trvá od jednoho do tří let. Zbývajících 14 % dotazovaných žen využívá služeb FOD déle než tři roky.

Graf č. 4

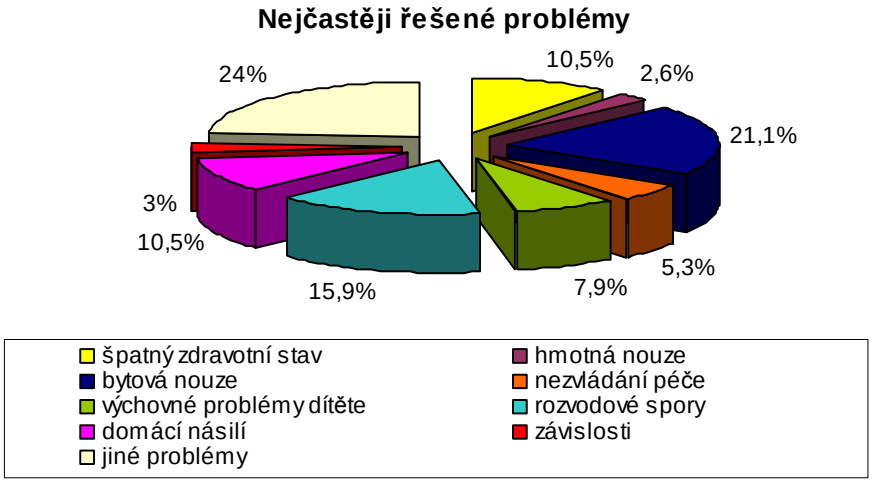


Sociální pracovník pomáhá klientům s celou řadou problémů od bytové a hmotné nouze, přes výchovné problémy s dětmi až po problémy se sousedy. Nejčastěji pracovníci řeší bytové problémy (21 % dotazovaných), rozvodové spory (15,9 % dotazovaných), špatný zdravotní stav (10,5 % dotazovaných), domácí násilí (10,5 % dotazovaných). Ostatní problémy jsou již zastoupeny v menší míře, jedná se např. o problémy s pěstounskou péči, spory se sousedy či závislosti.

Celá polovina mužů vyhledává služby FOD při řešení rozvodových problémů, zbylých 50 % klientů řeší problémy jiné, které nejsou tolik časté. Objevují se mezi nimi problémy s bývalou partnerkou, která neposkytuje dítěti dostatečné zabezpečení a pomluvy bývalé partnerky.

Ženy převážně řeší bytové problémy, domácí násilí, rozvodové spory či výchovné problémy. Z problémů méně častých (kategorie jiné) se ve dvou případech objevila potřeba pomoc při výkonu pěstounské péče, v jednom případě potřeba pomoci při navrácení dětí z dětského domova, utajené těhotenství, problémy se sousedy či špatná komunikace s partnerem.

Graf č. 5


Nejčastěji řešené problémy
24%
10,5%
2,6%
21,1%
3%
10,5%
15,9%
7,9%
5,3%
špatný zdravotní stav
hmotná nouze
bytová nouze
nezvládání péče
výchovné problémy dítěte
rozvodové spory
domácí násilí
závislosti
jiné problémy

7 Metoda sběru dat

Jelikož se jedná o rozptýlený výběrový vzorek, respondenti pochází z celého Olomouckého kraje a část respondentů nebyla ochotna přistoupit k osobnímu setkání, rozhodla jsem se použít ke sběru výzkumných dat nestandardizovaný dotazník (viz příloha č. 5).

7.1 Dotazníkové šetření

Dotazník je souborem písemných otázek (položek), kterými zjišťujeme údaje od lidí, kterým byl dotazník zadán (respondentů). „Dotazník je vlastně způsob psaného řízeného rozhovoru. Na dotazy, které jsou na rozdíl od rozhovoru psané, se vyžadují písemné odpovědi. Dotazník je méně časově náročný než rozhovor. Dotazník umožňuje zkoumat i velký počet osob současně, takže v krátké době je možno získat velké množství výpovědí. Odpovědi však bývají často subjektivně zkreslené (i nevědomě).“ (KOHOUTEK, R. *Dotazník.* Dostupné na < http://www.ped.muni.cz/wpsy /stud_ materialy/koh_dotaznik.htm >)

Část dotazníků byla dotazovaným předána osobně a část dotazníků distribuovali klientům sociální pracovníci FOD. U dotazníku byla přiložena obálka, do které klienti vyplněné dotazníky vkládali. Byla tím zajištěna anonymita a bezpečnost respondentů.

Dotazník obsahuje šestatřicet položek, z toho jsou čtyři položky, na které je požadovaná otevřená odpověď, osm položek uzavřených, výběrových (volba varianty a, b,c) a čtyřiadvacet položek, na které respondent odpovídá výběrem varianty ze škály (ano, spíše ano, nevím, spíše ne, ne).

Dotazník je rozdělen do pěti okruhů:

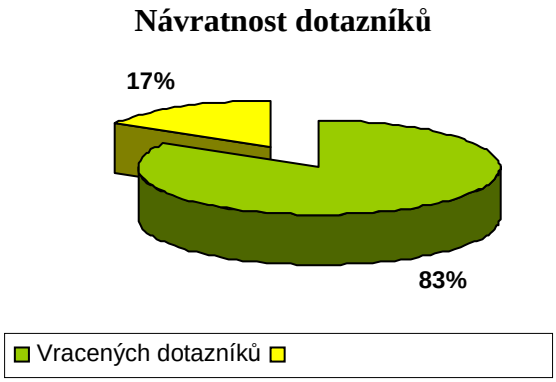
- **Spokojenost s verbální komunikaci:** prvních osm položek se zabývá klientovou spokojeností s verbální komunikací, např. s hlasitostí, srozumitelností a tempem verbálního projevu, užíváním odborných výrazů.

- **Spokojenost s neverbální komunikaci:** následujících šest otázek se zabývá spokojeností s neverbální komunikaci sociálního pracovníka. Jedná se o položky zaměřené na upravenost pracovníka, jeho gesta, udržování očního kontaktu či udržování přiměřené vzdálenosti pracovníkem.
- **Spokojenost s vedením rozhovorů:** osm položek se zaměřuje na spokojenost klienta s délkou či četností schůzek, na způsob sjednávání schůzek nebo na pocity klienta po skončení vzájemného setkání.
- **Spokojenost s osobnosti pracovníka:** na pociťované sympatie, orientaci pracovníka v nabídkách pomoci nebo schopnost pracovníka poskytnout klientovi potřebné informace se zaměřuje deset otázek.
- **Obecné údaje:** pohlaví a věk klienta, nejvyšší dosažené vzdělání, typ řešeného problému a délka spolupráce s FOD.

7.2 Návratnost dotazníku

Dotazník byl předán celkem šestatřiceti respondentům, z toho šest respondentů dotazník nevyplnilo. Návratnost dotazníků byla tedy 83 %.

Graf č. 6



8 Fáze výzkumu

„Ve výzkumu se řeší buď jeden, nebo více, zpravidla spolu souvisejících problémů. Řešení vědeckého problému představuje řadu navzájem propojených a na sobě nezávislých kroků“ (Chráska, 2006, s. 9).

Postup výzkumu dle Chrásky (2006)

8.1 Stanovení výzkumného problému

Byly stanoveny tyto základní problémy:

- Jsou výrazy, které pracovník v rozhovoru s klientem používá, vnímány klienty s nižším vzděláním jako odborné, kterým nerozumí nebo výše dosaženého vzdělání nemá vliv na porozumění výrazům, které pracovník používá?
- Svěřují se klienti raději osobě (pracovníkovi) stejného pohlaví, opačného pohlaví nebo pohlaví pracovníka nemá rozhodující vliv na upřednostňovanou spolupráci?
- Existuje závislost mezi délkou spolupráce a spokojenosti klientů s frekvencí (četností) schůzek, resp. jsou klienti, kteří dlouhodoběji spolupracují s FOD, méně spokojeni s četností schůzek, než klienti, kteří spolupracují se zařízením kratší dobu?
- Existuje vztah mezi pocity klientů po ukončení vzájemné schůzky a pociťovanými sympatiemi k pracovníkovi ze strany klienta? Cítí se klienti, jímž je sociální pracovník sympatický, po skončení rozhovoru lépe než klienti, kterým sociální pracovník není natolik sympatický?

8.2 Formulace hypotéz

U každé z hypotéz stanovujeme hypotézu nulovou a hypotézu alternativní, jednu z nich poté prostřednictvím statistických metod buď přijímáme, nebo odmítáme.

- Mezi pohlavím klientů a pohlavím pracovníků při vzájemné spolupráci existuje závislost.
- Mezi nejvyšším dosaženým vzděláním klientů a chápáním pracovníkových slov jako odborných existuje vzájemný vztah.
- Mezi délkou spolupráce a spokojenosti klientů s frekvenci schůzek je možno pozorovat souvislost.
- Existuje souvislost mezi sympatiemi klienta pociťovanými k pracovníkovi a klientovými pocity po skončení schůzky.

8.3 Sběr dat a testování hypotézy

Hypotézy je možno testovat pomocí různých metod, záleží na velikosti výběrového souboru či na typu měření (ordinální, nominální, poměrové nebo intervalové). Významem testování hypotézy je rozhodnout, zda přijmeme nulovou hypotézu a odmítneme alternativní nebo naopak nulovou hypotézu odmítneme a hypotézu alternativní přijímáme.

Data potřebná pro testování hypotézy jsem získávala po dobu dvou měsíců prostřednictvím dotazníkového šetření. Výsledná data budu testovat pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku a stupeň závislosti mezi sledovanými jevy budu řešit pomocí fí-koeficientu.

8.4 Vyvození závěrů a jejich prezentace

Jedná se o závěrečnou etapu celé fáze řešení výzkumu. Jedná se o shrnutí důležitých výsledků a závěrů, jejich uveřejnění a obhájení.

Před samotnou realizaci výzkumu je potřeba zjistit dostupné informace o dané problematice. Jedná se o tzv. pilotáž. „Cílem pilotáže je získání předběžných informací o dané problematice“ (Chráska, 2006, s. 14). Na základě zjištěných údajů je možno přesně stanovit problém a formulovat hypotézy. V případě této práce se jednalo o studium knih na téma komunikace, sociální pracovník, klient a mezilidské interakce.

Před vlastním výzkumem se provádí tzv. předvýzkum. Cílem je ověřit si funkčnost výzkumu, praktičnost a spolehlivost metod, správnost formulace otázek, apod. Cílem předvýzkumu je předem odstranit případné nedostatky a potíže, které by se mohly vyskytnout v průběhu samotného výzkumu.

Předvýzkum proběhl v Poradně pro oběti násilí, týrání a zneužívaní Třinec (adresa: Frýdecká 136, Třinec 739 61). Vypracovaný dotazník jsem předložila celkem šesti klientům a na základě jejich dotazů a připomínek jsem část otázek přeformulovala a modifikovala. Příkladem může být otázka, zda by klienti raději spolupracovali s mužem či ženou. V předvýzkumu se objevil respondent, kterému na pohlaví pracovníka nezáleží. Musela jsem upřesnit některé výrazy jako je gestikulace, zpětná vazba, oční kontakt, kompetence apod.

9 Výsledky dotazníkového šetření

SPOKOJENOST S VERBÁLNÍ KOMUNIKACÍ

Otázka č. 1 Hovoří pracovník jasně a srozumitelně?

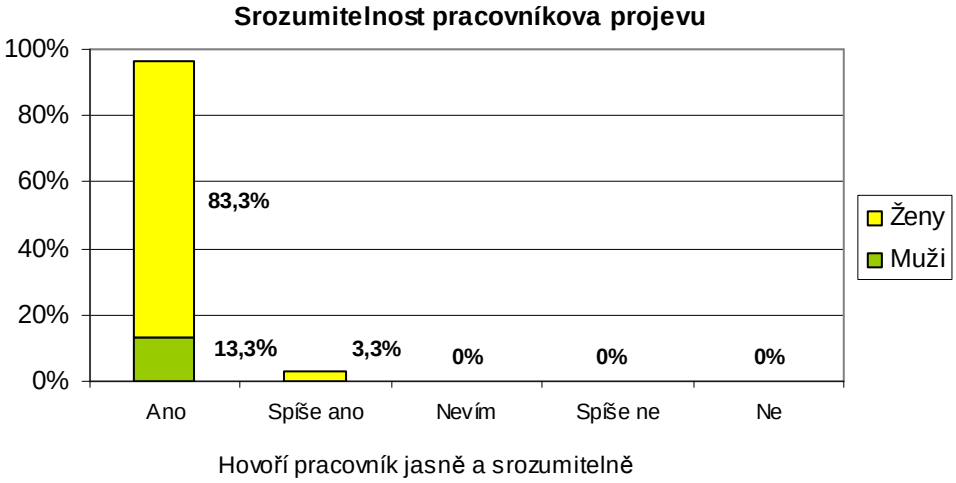
Tabulka č. 1. Jasnost a srozumitelnost pracovníkova projevu.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**25**	96,2	**83,3**	**29**	**96,7**
Spíš ano	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Jak je patrné z tabulky č.1, na otázku, zda hovoří pracovník jasně a srozumitelně odpovědělo 96,7 % respondentů *ano*. *Spíše ano* odpovědělo na zadanou položku 3,3 % respondentů. Pracovník hovoří jasně a srozumitelně pro všechny respondenty mužského pohlaví, tedy 100 % mužů odpovědělo *ano*, a pro 96 % žen.

Pouze jedna žena odpověděla na danou položku *spíše ne*, což představuje 4 % ze všech odpovědí dotazovaných žen. Nenašel se ani jeden klient, který by se domníval, že pracovník nehovoří dostatečně srozumitelně.

Graf.č.7



Otázka č. 2 Hovoří pracovník podle Vás dostatečně hlasitě?

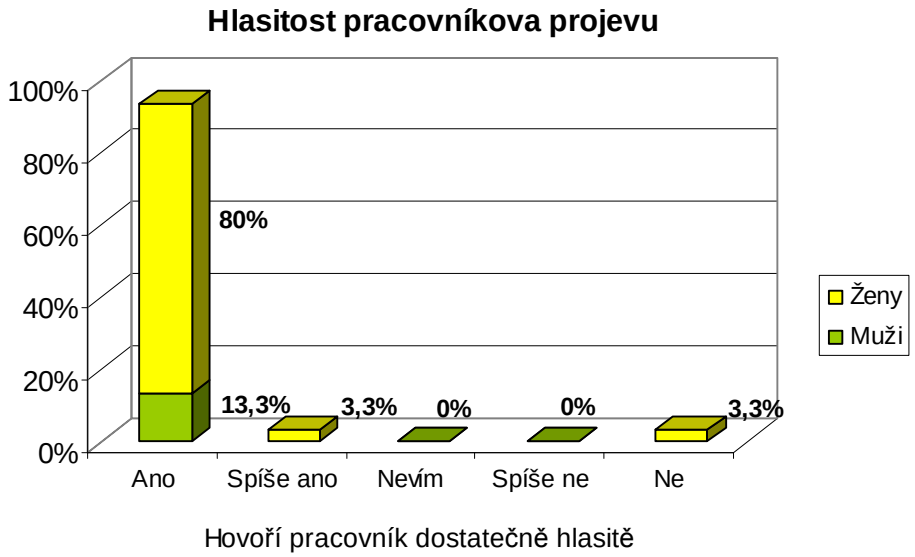
Tabulka č. 2. Hlasitost pracovníkova projevu.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**24**	92,0	**80,0**	**28**	**93,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**1**	4,0	**3,3**	**1**	**3,3**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**1**	4,0	**3,3**	**1**	**3,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

S hlasitostí pracovníka projevu je spokojeno 28 z 30 respondentů, což představuje 93,3 % všech dotazovaných. Spíše spokojeno je 3,3 % respondentů a nespokojeno je také 3,3 % respondentů.

Celých 100 % mužů a 92 % žen uvedlo, že je s hlasitostí pracovníkova projevu spokojeno. Variantu *spíše ano* a *ne* zvolilo shodně 4 % žen.

Graf č.8



Otázka č. 3 Hovoří pracovník pro Vás přiměřeným tempem (tzn. ne příliš rychle ani pomalu)?

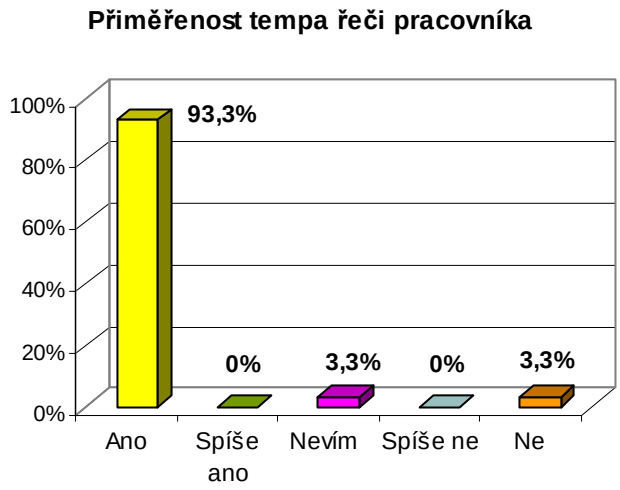
Tabulka č. 3. Tempo řeči pracovníka.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**24**	92,0	**80,0**	**28**	**93,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Nevím	**0**	0	**0**	**1**	4,0	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**1**	4,0	**3,3**	**1**	**3,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Sociální pracovník hovoří přiměřeným tempem podle 93,3 % dotazovaných. Variantu *nevím* a *ne* zvolilo shodně 3,3% respondentů.

Ano odpovědělo 100 % mužů a 92%žen. Variantu *ne* zvolilo 4 % žen. Podle 4 % žen pracovník nehovoří přiměřeným tempem.

Graf č. 9



Otázka č. 4 Skáče Vám pracovník do řeči?

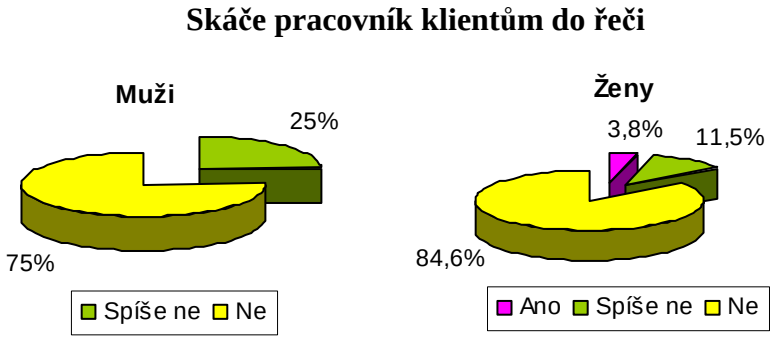
Tabulka č. 4. Přerušování klientovy řeči.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**1**	25,0	**3,3**	**3**	11,5	**10,0**	**4**	**13,3**
Ne	**3**	75,0	**10,0**	**22**	84,6	**73,3**	**25**	**83,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Celkem 83,3 % dotazovaných odpovědělo na zadanou otázku *ne*, 13,3 % odpovědělo *spíše ne* a 3,3 % *ano*.

Tři čtvrtiny mužů zvolilo za svou odpověď možnost *ne*, zbylá čtvrtina vybrala možnost *spíše ne*. Podle převážné části žen (85 %) pracovník klienta nepřerušuje, necelých 12 % respondentek uvedlo možnost *spíše ne* a pouze jedna žena se vyjádřila, že jí pracovník do řeči skáče.

Graf č. 10



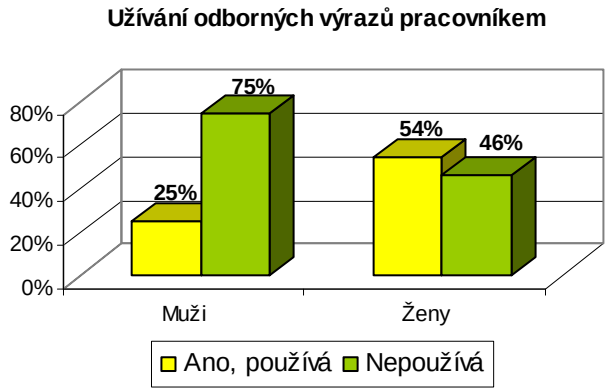
Otázka č. 5 Používá pracovník při rozhovoru s Vámi odborné či cizí výrazy?

Tabulka č. 5. Používání odborných výrazů pracovníkem.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano, vždy je vysvětlí	**1**	25,0	**3,3**	**14**	54	**46,7**	**15**	**50,0**
Ano používá, ale nevysvětlí	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Nepoužívá	**3**	75,0	**10,0**	**12**	46	**40,0**	**15**	**50,0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100**	**86,7**	**30**	**100,0**

Podle 50 % všech dotazovaných klientů sociální pracovník cizí či odborné výrazy *nepoužívá*. Druhá polovina klientů se uvedla, že pracovník odborné výrazy *používá, ale vždy je klientovi vysvětlí*.

Graf č. 11



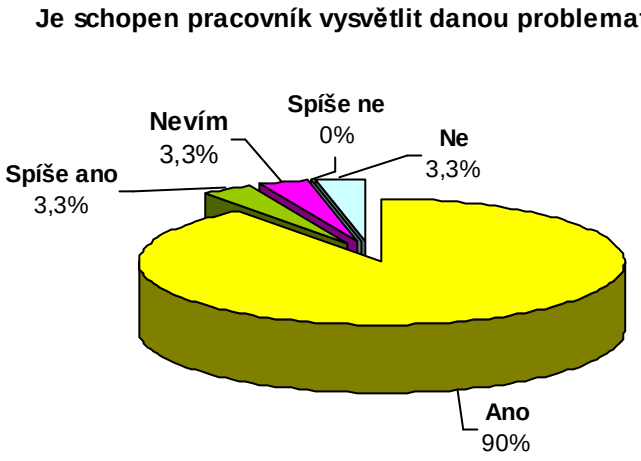
Otázka č. 6 Dokáže Vám pracovník danou věc či problematiku vysvětlit (pokud nerozumíte, dokáže použít jiná slova či přeformulovat větu)?

Tabulka č. 6. Schopnost pracovníka vysvětlit danou problematiku.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**23**	88,5	**76,7**	**27**	**90,0**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Nevím	**0**	0	**0**	**1,0**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Na základě tabulky je patrné, že 90 % všech dotazovaných uvedlo, že jim je pracovník schopen danou problematiku vysvětlit. Možnosti *ano* a *nevím* zvolilo shodný počet respondentů (3,3 %). Pouhé 3,3 % dotazovaných si myslí, že jim pracovník danou problematiku není schopen vysvětit.

Graf č.12



Otázka č. 7 Myslíte si, že Vám pracovník poskytuje dostatečnou zpětnou vazbu (pokyvuje hlavou, pokládá doplňující otázky, shrnuje Vaše sdělení a tím dává najevo, že Vás poslouchá a věnuje Vám pozornost)?

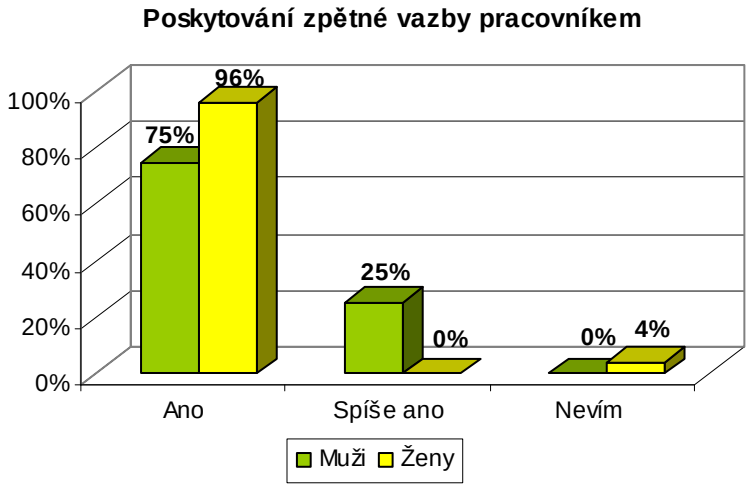
Tabulka č. 7. Poskytování zpětné vazby pracovníkem.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**3**	75,0	**10,0**	**25**	96,2	**83,3**	**28**	**93,3**
Spíše ano	**1**	25,0	**3,3**	**0**	0	**0**	**1**	**3,3**
Nevím	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Dotazovaní muži se vyjádřili ze 75 %, že jim pracovník poskytuje dostatečnou zpětnou vazbu a z 25 %, že *spíše ano*. Kdežto ženy odpověděly z 96 %, že jim pracovník poskytuje dostatečnou zpětnou vazbu a 4 % žen *neví*.

Z celkového počtu všech dotazovaných je 93,3 % těch, kteří jsou přesvědčeni, že jim pracovník poskytuje dostatečnou zpětnou vazbu, a variantou *spíše ano* či *nevím* odpovědělo shodně 3,3 % dotazovaných.

Graf č. 13



SPOKOJENOST S NEVERBÁLNÍ KOMUNIAKCÍ

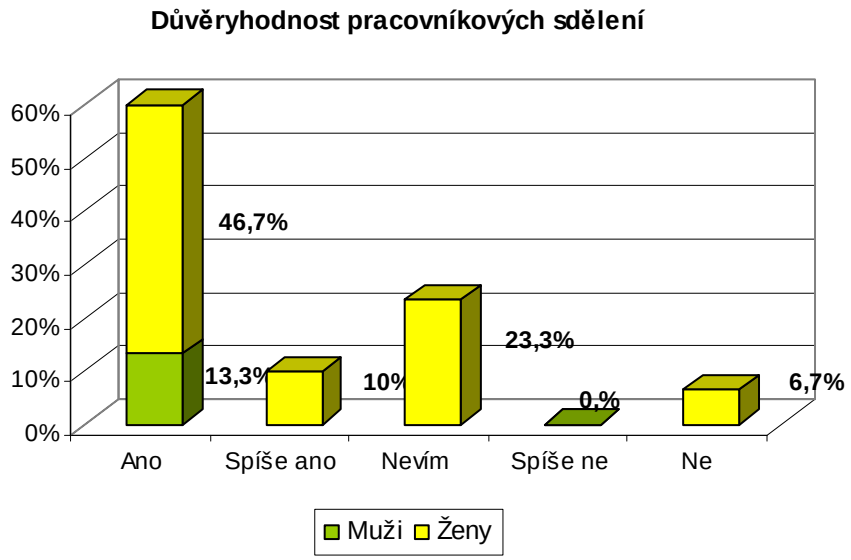
Otázka č. 8 Domníváte se, že Vám pracovník říká skutečně to, co si myslí a cítí?

Tabulka č.8. Opravdovost pracovníka.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**14**	53,8	**46,7**	**18**	**60,0**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**7**	26,9	**23,3**	**7**	**23,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Více než polovina dotazovaných, přesněji 60 %, se domnívá, že jim pracovník skutečně říká to, co si myslí a cítí. Kdežto 10 % klientů odpovědělo na zadanou otázku *spíše ano* a 23,3 % klientů odpovědělo *nevím*. Necelých 7 % klientů si myslí, že jim pracovník neříká skutečně to, co si myslí a cítí.

Graf č. 14



Otázka č. 9 Dodržuje pracovník při vzájemném setkání pro Vás vyhovující vzdálenost?

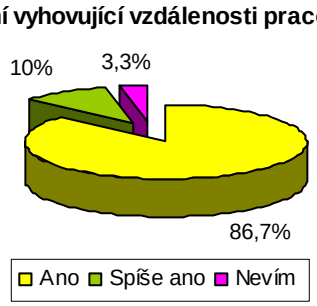
Tabulka č.9. Udržování přiměřené vzdálenosti pracovníkem.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**22**	84,6	**73,3**	**26**	**86,7**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Všichni muži jsou spokojení se vzdáleností, kterou pracovník při vzájemném setkání udržuje. Podle 85 % žen pracovník udržuje při vzájemném setkání vyhovující vzdálenost. Téměř 12 % žen se přiklání k variantě *spíše ano* a 4 % žen k variantě *nevím*.

Z celkového pohledu 86,7 % klientům vyhovuje vzájemná vzdálenost mezi ním a pracovníkem, 10 % klientů spíše vyhovuje vzájemná vzdálenost a 3,3 % klientů *neví*.

Graf č. 15



Otázka č. 10 Udržuje s Vámi pracovník oční kontakt (tzn. sleduje Vás po dobu rozhovoru, dívá se Vám do očí)?

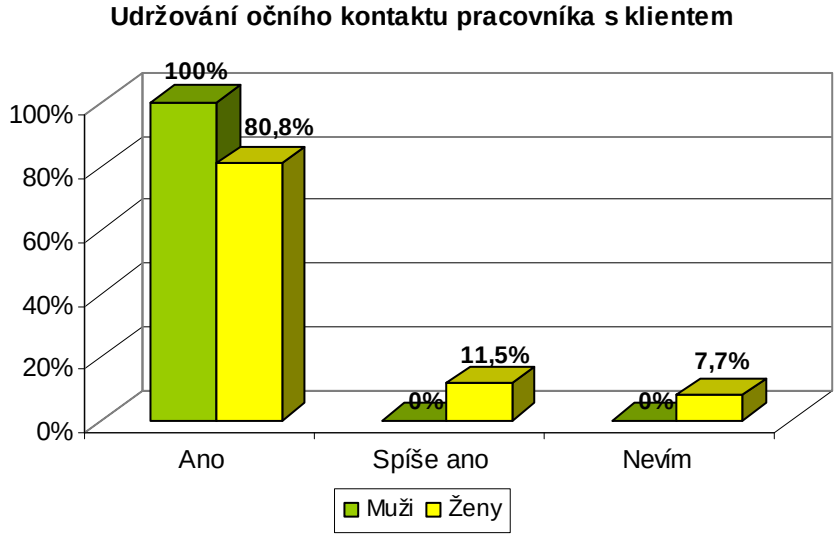
Tabulka č. 10. Udržování očního kontaktu.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**21**	80,8	**70**	**25**	**83,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Z tabulky č. 10 je patrné, že většina všech klientů (83,3 %), je spokojeno s udržováním očního kontaktu pracovníkem. Celých 10 % klientů vybralo variantu *spíše ano* a 6,7 % dotazovaných *neví*.

Všem mužům a necelým 81 % žen vyhovuje délka očního kontaktu, 11,5 % žen je spíše spokojeno s udržováním očního kontaktu a 7,7 %žen si není jisto.

Graf č. 16



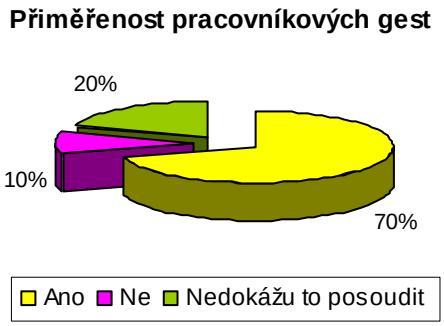
Otázka č. 11 Jsou pracovníkova gesta přiměřená, tzn. nejsou jeho pohyby rukou přehnané?

Tabulka č. 11. Přiměřenost pracovníkových gest.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**17**	65,4	**56,7**	**21**	**70,0**
Ne	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nedokážu posoudit	**0**	0	**0**	**6**	23,1	**20,0**	**6**	**20,0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Z celkového počtu 30 respondentů se 21 dotazovaných vyjádřilo, že pracovník používá přiměřená gesta, to představuje 70 % všech dotazovaných. Tři respondenti, tedy 10 % dotazovaných, si myslí, že pracovníkova gesta nejsou přiměřená. Zbylých šest klientů, což se rovná 20 % dotazovaných, nedokáží posoudit, zda pracovník používá či nepoužívá přiměřená gest.

Graf č. 17



Otázka č. 12 Je pracovník při vzájemných setkáních upravený (učesaný, čistě oblečen apod.) ?

Tabulka č. 12. Zevnějšek pracovníka.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**26**	100,0	**86,7**	**30,0**	**100,0**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100**	**13,3**	**26**	**100**	**86,7**	**30**	**100**

Z uvedené tabulky je patrné, že všichni dotazovaní klienti uvedli, že je pracovník při vzájemném setkání čistě oblečen a upraven.

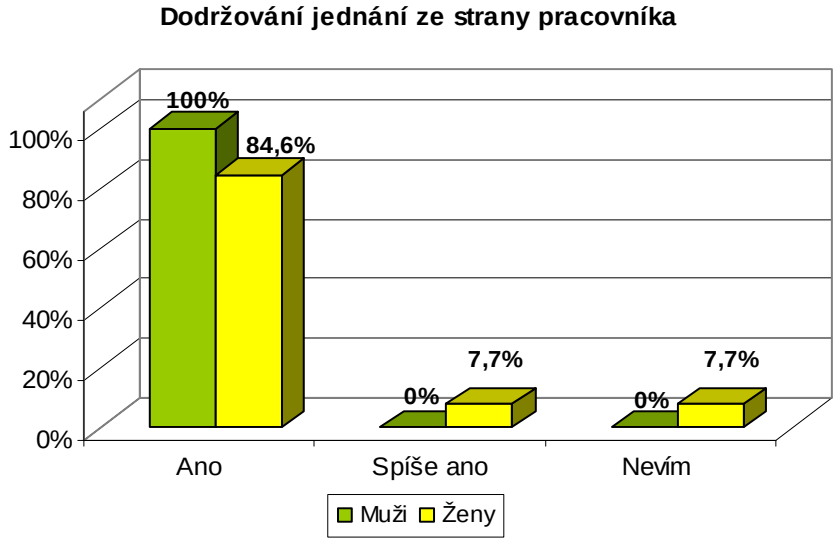
Otázka č. 13 Jedná pracovník vždy tak, jak říká nebo slíbí?

Tabulka č. 13. Dodržování jednání ze strany pracovníka.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**22**	84,6	**73,3**	**26**	**86,7**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Nevím	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Podle 86,7 % klientů pracovník jedná tak, jak slíbí. Možnosti *spíše ano* a *nevím* zvolilo shodně 6,7 % respondentů. Podle necelých 85 % žen a všech mužů pracovník dodržuje své sliby.

Graf č. 18



SPOKOJENOST S VEDENÍM ROZHOVORŮ

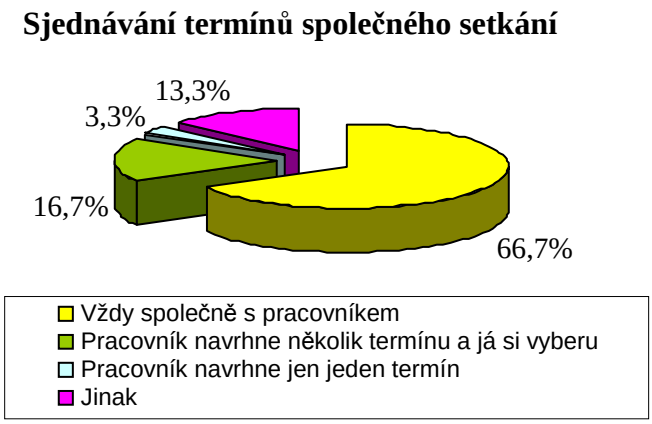
Otázka č. 14 Termín společné schůzky si sjednáváte?

Tabulka č. 14. Sjednávání společné schůzky

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Společně s pracovníkem	**3**	75,0	**10,0**	**17**	65,4	**56,7**	**20**	**66,7**
Pracovník navrhne několik termínu	**0**	0	**0**	**5**	19,2	**16,7**	**5**	**16,7**
Pracovník navrhne jeden termín	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Jinak	**1**	25,0	**3,3**	**3**	11,5	**10,0**	**4**	**13,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Ve většině případů si klienti sjednávají schůzku společně s pracovníkem, uvedlo to 66,7 % klientů. Téměř 17 % klientů uvádí, že pracovník navrhne několik termínů schůzky a záleží na klientovi, který si zvolí. Pouze 3,3 % klientů uvádí, že pracovník navrhne jen jeden termín společné schůzky. A zbylých 13,3 % klientů si sjednává společnou schůzku jiným způsobem. Jedná se převážně o telefonickou domluvu či navrhování termínů samotným klientem, kdy si pracovník zvolí ten termín, který jemu nejvíce vyhovuje.

Graf č. 19



Otázka č. 15 Vyhovuje Vám četnost schůzek?

Tabulka č. 15. Spokojenost klientů s četností schůzek.

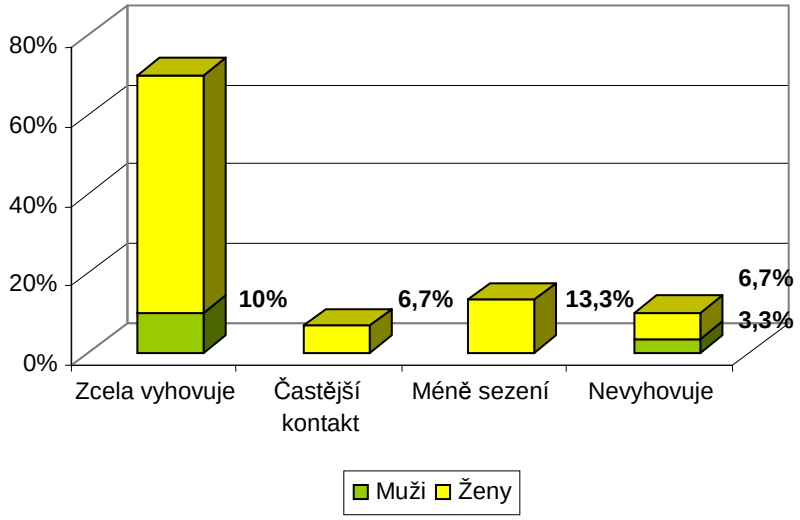
	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Zcela vyhovuje	**3**	75,0	**10**	**18**	69,2	**60,0**	**21**	**70,0**
Častější kontakt	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Méně sezení	**0**	0	**0**	**4**	15,4	**13,3**	**4**	**13,3**
Nevyhovuje	**1**	25,0	**3,3**	**2**	7,7	**6,7**	**3**	**10,0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Více než polovina klientů, resp. 70 % všech dotazovaných, jsou zcela spokojeni s četností schůzek, na druhou stranu 10 % klientů frekvence schůzek nevyhovuje, a to z důvodu, že se jedná buď o asistovaný kontakt rodiče s dítětem, který je závislý na rozhodnutí soudů nebo je klient, chtějící se setkat s dítětem, závislý na rozhodnutí bývalého partnera.

Dva klienti (6,7 %) by přivítali častější kontakt s pracovníkem. A zbylých 13,3 % by přivítalo méně společných setkání.

Graf č. 20

Spokojenost klientů s četností schůzek



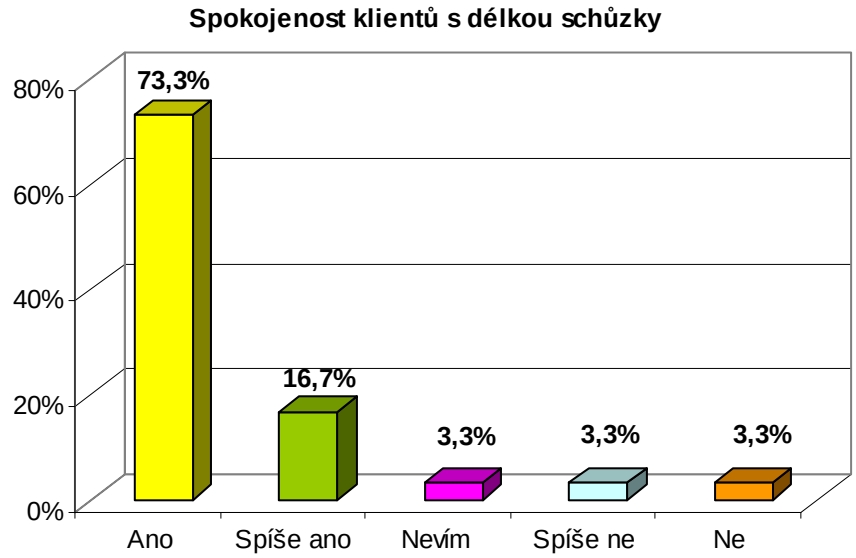
Otázka č. 16 Jste spokojen/a s celkovou délkou schůzky?

Tabulka č. 16. Spokojenost klientů s délkou schůzky.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	3	75,0	10,0	19	73,1	63,3	22	73,3
Spíše ano	0	0	0	5	19,2	16,7	5	16,7
Nevim	0	0	0	1	3,8	3,3	1	3,3
Spíše ne	0	0	0	1	3,8	3,3	1	3,3
Ne	1	25,0	3,3	0	0	0	1	3,3
Celkem	4	100,0	13,3	26	100,0	86,7	30	100,0

S délkou schůzky je spokojeno 73,3 % dotazovaných. Spíše spokojeno s délkou schůzky je 16,7 % dotazovaných, pouhých 3,3 % klientů není spokojeno s trváním schůzky. Shodný počet klientů (3,3 %), je spíše nespokojeno s trváním schůzky nebo *neví*. Tři čtvrtiny mužů je spokojeno s celkovou délkou schůzky a zbylá čtvrtina mužů je nespokojena.

Graf č. 21



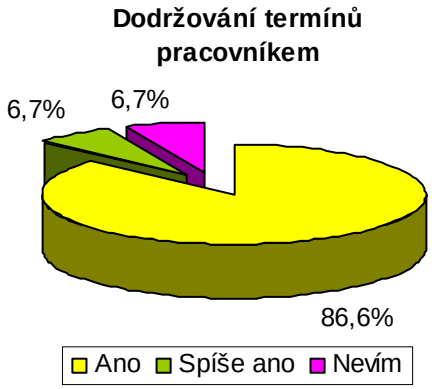
Otázka č. 17 Dodržuje pracovník čas a termín schůzek?

Tabulka č. 17. Dodržování času a termínů pracovníkem.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**22**	84,6	**73,3**	**26**	**86,7**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Nevím	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Převážná většina respondentů (86,7 %) uvedlo, že pracovník dodržuje čas a termíny sjednaných schůzek. Necelých 7 % respondentů se domnívá, že pracovník spíše dodržuje stanovené termíny a stejný počet respondentů zvolilo odpověď *nevím*.

Graf č. 22



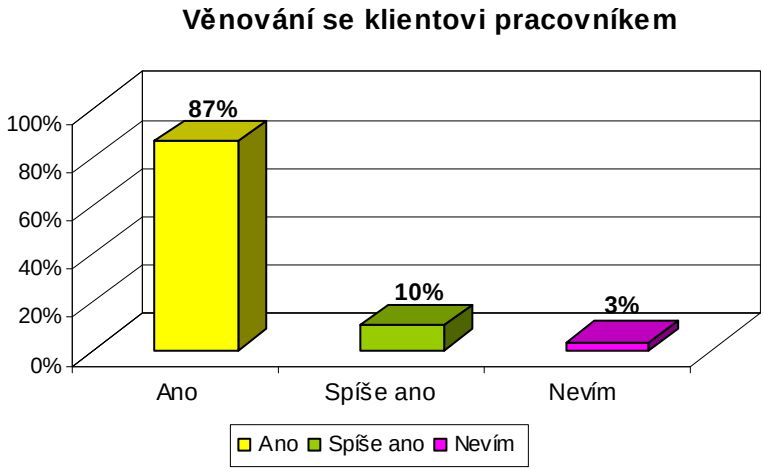
Otázka č. 18 Domníváte se, že se Vám pracovník v rámci schůzky plně věnuje?

Tabulka č. 18. Schopnost pracovníka se klientovi plně věnovat.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**22**	84,6	**73,3**	**26**	**86,7**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Téměř všichni respondenti, 86,7 % (z toho 100 % mužů a 84,6 % žen), se shodli na tom, že se jim pracovník v rámci schůzky plně věnuje. Zbývajících 10 % respondentů (11, 5 % žen) odpovědělo na danou otázku *spíše ano* a 3 % (3,8 % žen) uvedlo, že *neví*.

Graf č. 23



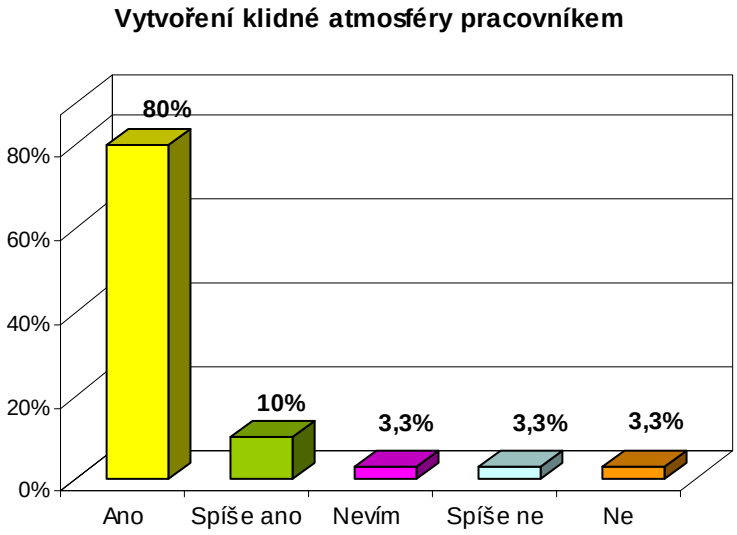
Otázka č. 19 Zajistí pracovník při vzájemném setkání klidnou atmosféru (vypne mobilní telefon, rádio, apod.)?

Tabulka č. 19. Zajištění klidné atmosféry.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**3**	75,0	**10,0**	**21**	80,8	**70,0**	**24**	**80,0**
Spíše ano	**1**	25,0	**3,3**	**2**	7,7	**6,7**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Ne	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Pracovník při vzájemném setkání zajistí klidnou atmosféru podle 80 % všech respondentů. Variantu *spíše ano* zvolilo 10 % respondentů a 3,3 % vybralo možnost *nevím*. Podle 3,3 % respondentů pracovník spíše nezajistí klidnou atmosféru a 3,3 % respondentů se domnívá, že pracovník klidnou atmosféru nezajistí.

Graf č. 24



Otázka č. 20 Jste spokojen/a se způsobem, jakým pracovník vede rozhovor?

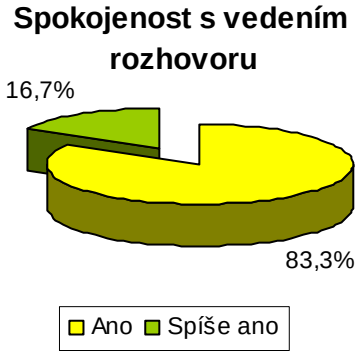
Tabulka č. 20. Spokojenost se způsobem vedení rozhovoru.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**21**	80,8	**70,0**	**25**	**83,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**5**	19,2	**16,7**	**5**	**16,7**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Všichni klienti se přiklánějí k tomu, že jim vyhovuje způsob, jakým pracovník vede vzájemný rozhovor, z toho 83,3 % klientů je spokojeno a 16,7 % klientů je spíše spokojeno se způsobem vedení rozhovoru.

Všichni muži a převážná část žen zvolili variantu *ano*, zbylých pět žen vybralo možnost *spíše ano*.

Graf č. 25



Otázka č. 21 Jak se obvykle cítíte po skončení rozhovoru?

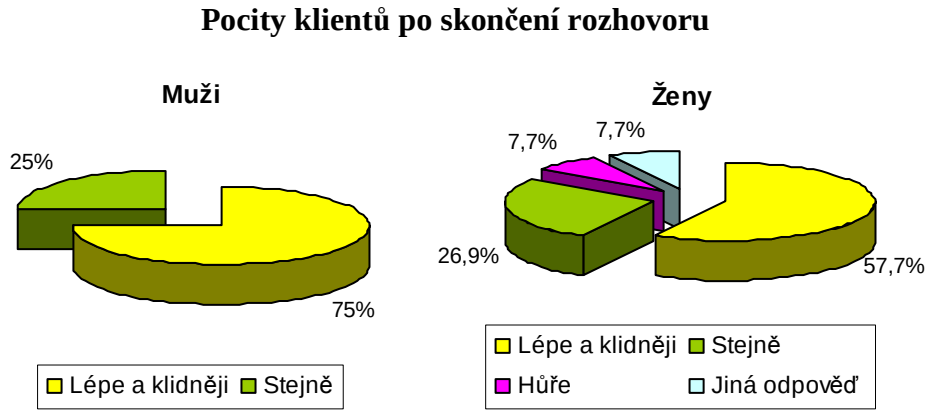
Tabulka č. 21. Pocity klientů po skončení rozhovoru.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Lépe a klidněji	**3**	75,0	**10,0**	**15**	57,7	**50,0**	**18**	**60,0**
Stejně	**1**	25,0	**3,3**	**7**	26,9	**23,3**	**8**	**26,7**
Hůře	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Jiná odpověď	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Lépe a klidněji se po skončení rozhovoru cítí více než polovina klientů (60 % respondentů). Po skončení rozhovoru se cítí stejně 26,7 % respondentů,. Hůře se cítí 6,7 % respondentů. *Jiná odpověď* zvolilo 6,7 % respondentů. Ti se občas cítí lépe, občas hůře.

Celá tři čtvrtina mužů se po skončení rozhovoru cítí lépe a klidněji. Stejné pocity uvedlo necelých 60 % žen.

Graf č. 26



SPOKOJENOST S OSOBNOSTI PRACOVNÍKA

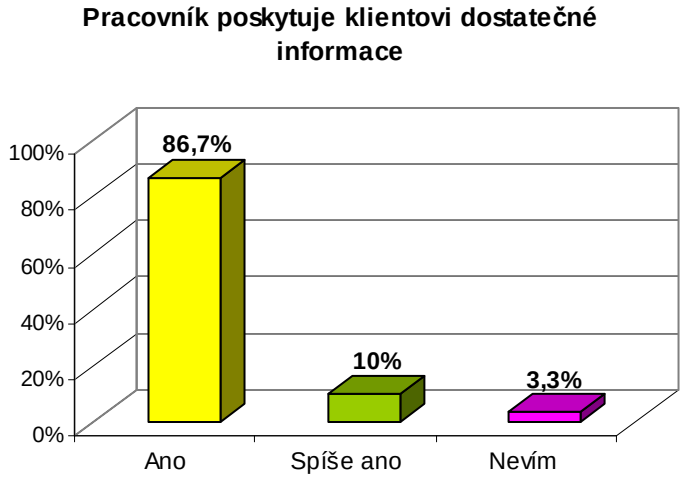
Otázka č. 22 Domníváte se, že Vám pracovník poskytuje potřebné a dostatečné informace, na jejichž základě jste schopen/a se rozhodnout?

Tabulka č. 22. Poskytování potřebných informací klientovi.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**22**	84,6	**73,3**	**26**	**86,7**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Téměř všichni klienti (86,7 %), z toho 4 mužů a 22 žen, se domnívají, že se pracovník dostatečně orientuje v problematice a poskytuje jim potřebné informace. Zbylých 10 % klientů (3 ženy) se přiklání k variantě *spíše ano* a 3,3 % všech klientů (4 ženy) se přiklání k variantě *nevím*.

Graf č. 27



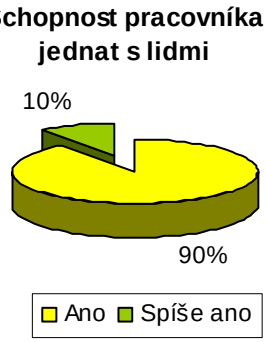
Otázka č. 23 Domníváte se, že pracovník umí jednat s lidmi?

Tabulka č. 23. Umění jednat s lidmi.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**23**	88,5	**76,7**	**27**	**90,0**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Všichni klienti se domnívají, že pracovník umí jednat s lidmi. Všichni muži a 22 žen, celkem tedy 90 % všech respondentů, odpovědělo jednoznačně *ano*. Pouze 3 ženy, tedy 10 % všech respondentů uvedlo jako odpověď variantu *spíše ano*.

Graf č. 28



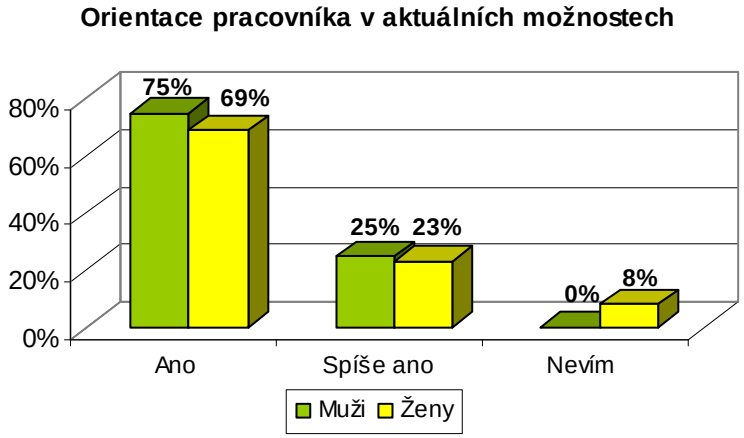
Otázka č. 24 Myslíte si, že se pracovník dostatečně orientuje v možnostech a nabídkách, které vedou k vyřešení Vašeho problému?

Tabulka č. 24. Orientace v aktuálních nabídkách.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**3**	75,0	**10,0**	**18**	69,2	**60,0**	**21**	**70,0**
Spíše ano	**1**	25,0	**3,3**	**6**	23,1	**20,0**	**7**	**23,3**
Nevím	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Celých 70 % všech dotazovaných uvedlo, že se pracovník dostatečně orientuje v aktuálních možnostech a nabídkách vedoucích k řešení daného problému. *Spíše ano* odpovědělo 23,3 % všech dotazovaných a 6,7 % všech dotazovaných *neví*.

Graf č. 29



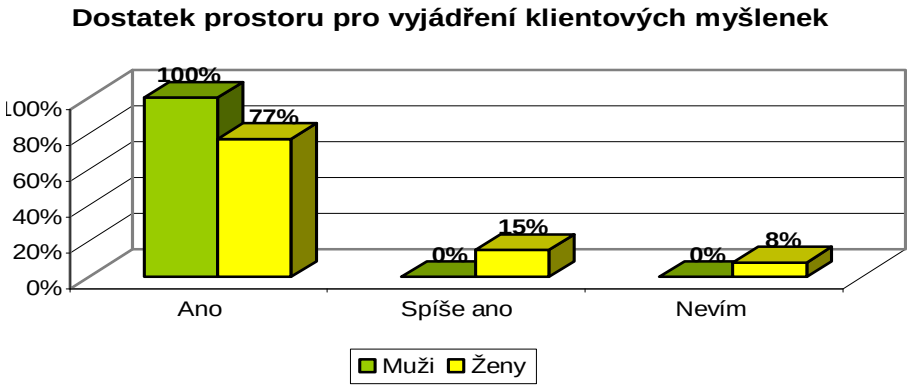
Otázka č. 25 Nechává Vám pracovník dostatek prostoru pro vyjádření vlastních myšlenek?

Tabulka č. 25. Klient má dostatek prostoru k vyjádření vlastních myšlenek.

	Muži	**%**	**% z celkem**	**Ženy**	**%**	**% z celkem**	**Celkem**	**%**
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**20**	76,9	**66,7**	**24**	**80,0**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**4**	15,4	**13,3**	**4**	**13,3**
Nevím	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Všichni muži a 77 % žen se domnívají, že jim pracovník poskytuje dostatek prostoru k vyjádření vlastních myšlenek, což představuje 80 % všech dotazovaných. *Spíše ano* odpovědělo 13,3 % všech dotazovaných. Pouze 6,7 % dotazovaných *neví*.

Graf č. 30



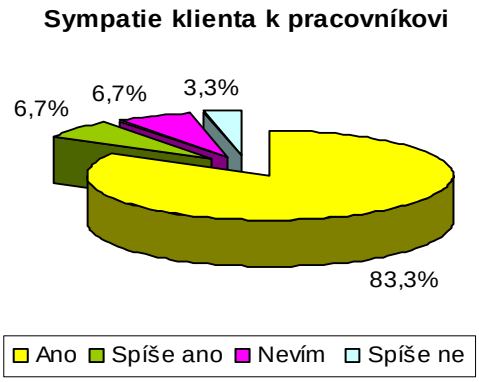
Otázka č. 26 Je Vám pracovník sympatický?

Tabulka č. 26. Pociťované sympatie k pracovníkovi.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**21**	80,8	**70**	**25**	**83,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Nevím	**0**	0	**0**	**2**	7,7	**6,7**	**2**	**6,7**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

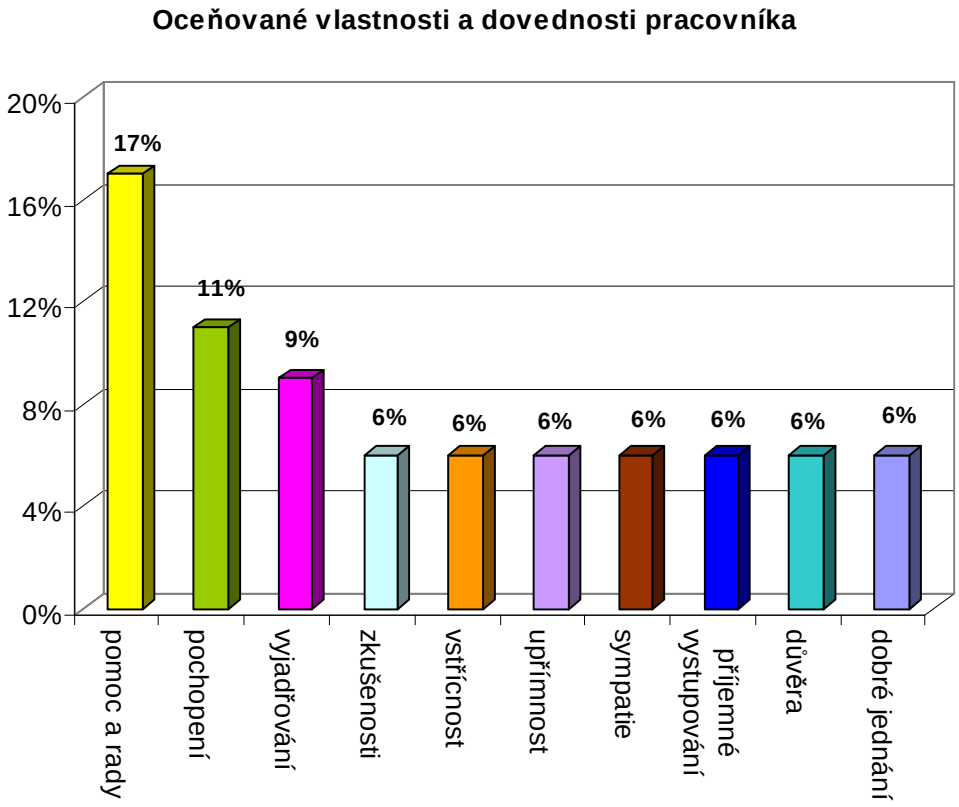
Převážné části respondentů (83,3 %) je sociální pracovník sympatický, shodně 6,7 % respondentů uvedlo, že je jim sociální pracovník spíše sympatický nebo nevědí. Pouze 3,3 % respondentů uvedlo, že je jim sociální pracovník spíše nesympatický.

Graf č. 31



Otázka č. 27 Co na pracovníkovi při vzájemném kontaktu oceňujete?

Graf č. 32



V tomto případě se jednalo o otevřenou otázku, na kterou mohli respondenti volně odpovědět.

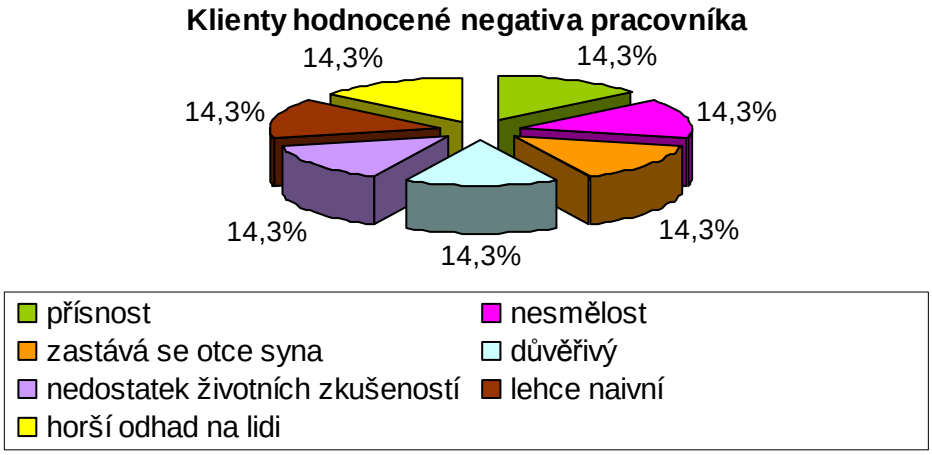
Z celkového počtu 30 respondentů na danou otázku odpovědělo 26, tedy (87 % dotazovaných). Na pracovníkovi si klienti nejvíce váží jeho pomoci

a rad (17 %), pochopení pro klienta a jeho problému (11 %), způsob vyjadřování (9 %), pracovníkovy zkušenosti (6 %), vstřícnosti (6 %), upřímnosti (6 %), sympatičnosti (6 %), příjemného vystupování (6 %), důvěry (6 %) a dobrého jednaní (6 %). Dále klienti na pracovníkovi oceňují znalosti (3 %), výřečnost (3 %), věcnost (3 %), trpělivost (3 %), přesvědčení (3 %), naslouchání (3 %), to, že je pracovník klidný a vyrovnaný (3 %).

Otázka č. 28 A co naopak byste pracovníkovi vytkl/a?

Na danou otázku 13 respondentů neodpovědělo (43,3 % všech dotazovaných), 13 respondentů (43,3 % všech dotazovaných) je s pracovníkem spokojeno, není nic, co by pracovníkovi vytkli. Pouze 4 respondenti (13,3 % všech dotazovaných) uvedli, že by pracovníkovi vytkli: přísnost, nedostatek životních zkušeností, horší odhad na lidi, mírnou nesmělost, lehkou naivitu, občasnou důvěřivost či zastávání se druhé strany.

Graf č. 33



Otázka č. 29 Své problémy byste raději konzultoval/a s mužem nebo ženou a proč?

Tabulka č. 27. Preferovaná spolupráce.

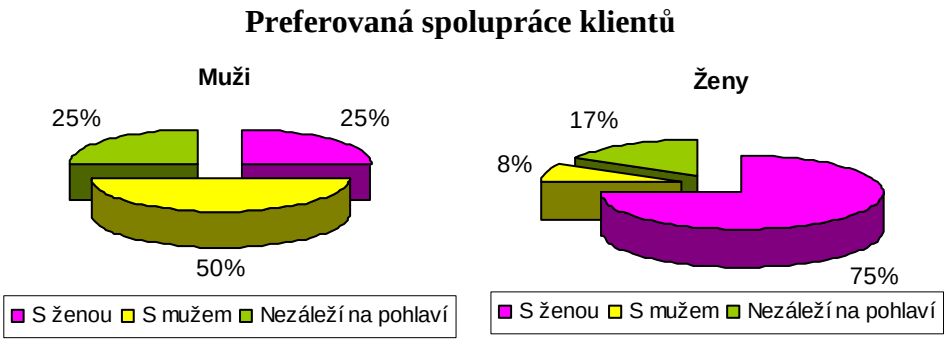
	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
S ženou	**1**	25,0	**3,6**	**18**	75,0	**64,3**	**19**	**67,9**
S mužem	**2**	50,0	**7,1**	**2**	8,3	**7,1**	**4**	**14,3**
Nezáleží na pohlaví	**1**	25,0	**3,6**	**4**	16,7	**14,3**	**5**	**17,9**
Celkem	**4**	**100,0**	**14,3**	**24**	**100,0**	**85,7**	**28**	**100,0**

Polovina mužů (50 %) by své problémy raději konzultovala také s mužem. Jako důvod uvádějí stejnost principů. Čtvrtině mužů (25 %) nezáleží na pohlaví pracovníka a druhá čtvrtina (25 %) upřednostňuje konzultace se ženou.

Většina žen (75 %) preferuje konzultovat své problémy také se ženou. Své rozhodnutí zdůvodňují tím, že i ony samy jsou ženy (25 %), ženy mají větší pochopení (25 %), ženy se dokáží lépe vcítit do situace (25 %), lépe pochopí problémy týkajících se dětí, rodičovství mužů (17 %) a v neposlední řadě respondentky uvedly, že s ženou se jedná lépe (8 %). Jen 17 % žen nezáleží na pohlaví pracovníka a 8 % žen by své problémy raději konzultovala s mužem.

Otázku nezodpověděli dva respondenti.

Graf č. 34



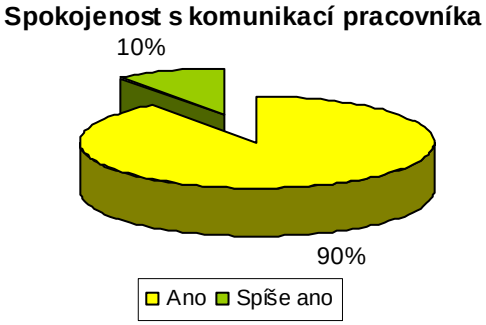
Otázka č. 30 Jste celkově spokojen/a s komunikaci a jednáním pracovníka?

Tabulka č. 28. Spokojenost s komunikací sociálního pracovníka.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**23**	88,5	**76,7**	**27**	**90,0**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**3**	11,5	**10,0**	**3**	**10,0**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Téměř většina dotazovaných klientů (90 %) je spokojena s celkovou komunikací pracovníka. Spíše spokojeno je pouhých 10 % všech dotazovaných. Všech 100 % mužů a 88,5 % žen je s komunikací sociálního pracovníka. Necelých 12 % žen uvedlo možnost *spíše ano.*

Graf č. 35



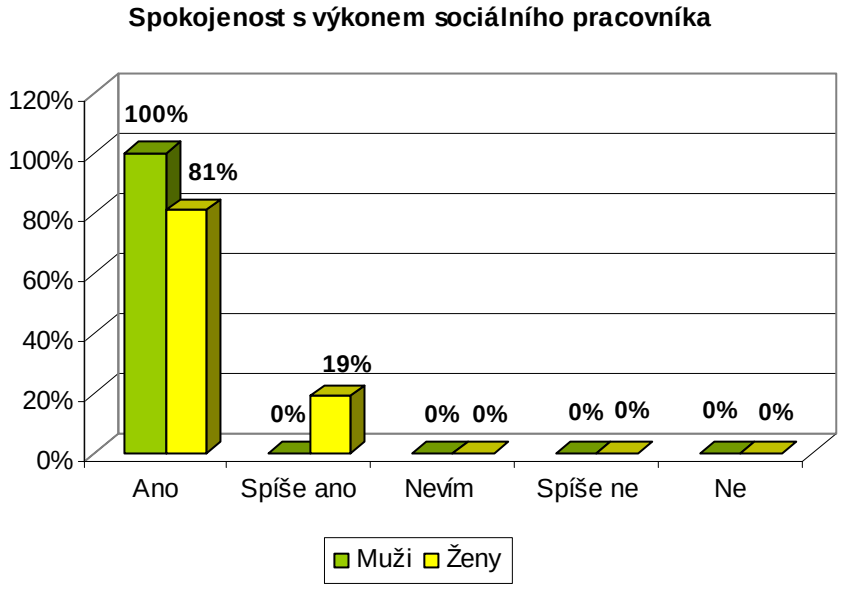
Otázka č. 31 Jste celkově spokojen/a s prací, kterou pro Vás pracovník dělá?

Tabulka č. 29. Spokojenost s prací, kterou pracovník dělá.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Ano	**4**	100,0	**13,3**	**21**	80,8	**70,0**	**25**	**83,3**
Spíše ano	**0**	0	**0**	**5**	19,2	**16,7**	**5**	**16,7**
Nevím	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Spíše ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Ne	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Celkem 83,3 % všech dotazovaných je spokojeno s prací, kterou pro ně pracovník dělá, z toho všichni muži a 21 žen. Spíše spokojeno je 16,7 % dotazovaných (5 žen).

Graf č. 36



OBECNÉ ÚDAJE

Zde uvádím pouze tabulky s výslednými odpověďmi respondentů, neboť výsledné údaje jsou zpracovány v kapitole 6 (výběrový soubor).

Otázka č. 32 Vaše pohlaví

Tabulka č. 30. Pohlaví klientů.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Celkem	4	100,0	13,3	26	100,0	86,7	30	100,0

Otázka č. 33 Váš věk

Tabulka č. 31. Věk klientů.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
18-30	**0**	0	**0**	**7**	28,0	**24,1**	**7**	**24,1**
30-40	**1**	25,0	**3,4**	**9**	36,0	**31,0**	**10**	**34,5**
40-50	**1**	25,0	**3,4**	**5**	20,0	**17,2**	**6**	**20,7**
50-60	**1**	25,0	**3,4**	**2**	8,0	**6,9**	**3**	**10,3**
60 a více	**1**	25,0	**3,4**	**2**	8,0	**6,9**	**3**	**10,3**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,8**	**25**	**100,0**	**86,2**	**29**	**100,0**

Otázka č. 34 Nejvyšší dosažené vzdělání.

Tabulka č. 32. Vzdělání klientů.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Základní	**0**	0	**0**	**9**	34,6	**30,0**	**9**	**30,0**
Vyučen	**1**	25,0	**3,3**	**9**	34,6	**30,0**	**10**	**33,3**
Vyučen s maturitou	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Středo-školské	**3**	75,0	**10,0**	**7**	26,9	**23,3**	**10**	**33,3**
Vysoko-školské	**0**	0	**0**	**1**	3,8	**3,3**	**1**	**3,3**
Jiné	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Celkem	**4**	**100,0**	**13,3**	**26**	**100,0**	**86,7**	**30**	**100,0**

Otázka č. 35 Jaký typ problému Vás přivedl ke spolupráci s Fondem ohrožených dětí Olomouc?

Tabulka č. 33. Řešené problémy

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Výkon trestu	**0**	0	**0**	**0**	0	**0**	**0**	**0**
Špatný zdravotní stav	**0**	0	**0**	**4**	11,8	**10,5**	**4**	**10,5**
Hmotná nouze	**0**	0	**0**	**1**	3,0	**2,6**	**1**	**2,6**
Bytová nouze	**0**	0	**0**	**8**	24,0	**21,1**	**8**	**21,1**
Nezvládání péče	**0**	0	**0**	**2**	6,0	**5,3**	**2**	**5,3**
Výchovné problémy	**0**	0	**0**	**3**	9,0	**7,9**	**3**	**7,9**
Rozvodové spory	**2**	50,0	**5,3**	**4**	12,0	**10,5**	**6**	**15,8**
Domácí násilí	**0**	0	**0**	**4**	11,8	**10,5**	**4**	**10,5**
Závislosti	**0**	0	**0**	**1**	2,9	**2,6**	**1**	**2,6**
Jiné	**2**	50	**5,3**	**7**	20,6	**18,4**	**9**	**23,7**
Celkem	**4**	**100,0**	**10,5**	**34**	**100,0**	**89,5**	**38**	**100,0**

V případě této položky bylo možno zvolit i více než jednu variantu. Tuto možnost využilo sedm respondentů.

Otázka č. 36 Jak dlouho spolupracujete s Fondem ohrožených dětí Olomouc?

Tabulka č. 34. Délka spolupráce s FOD.

	Muži	%	% z celkem	Ženy	%	% z celkem	Celkem	%
Do 1 roku	**3**	75,0	**12,0**	**9**	42,9	**36,0**	**12**	**48,0**
1-3 roky	**1**	25,0	**4,0**	**9**	42,9	**36,0**	**10**	**40,0**
3 a více let	**0**	0	**0**	**3**	14,3	**12,0**	**3**	**12,0**
Celkem	**4**	**100,0**	**16,0**	**21**	**100,0**	**84,0**	**25**	**100,0**

10 Vlastní řešení

Výzkumné šetření probíhá podle již zmíněných kroků, kterými jsou:

- stanovení problému,
- formulace hypotézy,
- testování,
- vyvození závěrů a jejich prezentace.

Výsledná data budou zpracovaná pomocí testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku.

Tabulka č. 35. Vysvětlení používaných pojmů

Preferovaná spolupráce

Délka spolupráce	S mužem	Se ženou	Σ
Ženy	a	b	a+b
Muži	c	d	c+d
Σ	a+c	b+d	**n**

a ..... počet odpovědí žen, které by raději spolupracovaly s mužem,

b..... počet odpovědí žen, které by raději spolupracovaly se ženou,

c..... počet odpovědí mužů, kteří by raději spolupracovali s mužem,

d..... počet odpovědí mužů, kteří by raději spolupracovali se ženou,

a + b ..... součet všech odpovědí žen,

c + d ..... součet všech odpovědí mužů,

a + c ..... součet všech odpovědí upřednostňujících spolupráci s muži,

b + d ..... součet všech odpovědí upřednostňujících spolupráci se ženou,

n..... počet všech odpovědí.

Výpočet testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku.

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad-bc)^2}{(a+b)\cdot(c+d)\cdot(a+c)\cdot(b+d)}$$

Veškeré výsledky budou testovány na hladině významnosti 0,05. To znamená, že existuje pětiprocentní riziko, že neoprávněně odmítneme nulovou hypotézu (Chráska, 2006).

Stupeň závislosti mezi sledovanými jevy bude počítán pomocí fí-koeficintu. Fí-koeficient dosahuje hodnot od -1 do +1, čím vyšší je vypočítaná absolutní hodnota, tím vyšší je závislost mezi sledovanými jevy (Chráska, 2006).

Výpočet fí-koeficientu.

$$r_\Phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}}$$

χ^2 .....výsledek testu nezávislosti chí-kvadrát,

n..... počet všech odpovědí.

Veškeré výsledky (konečné i mezivýsledky) jsou zaokrouhlovány na dvě desetinná místa.

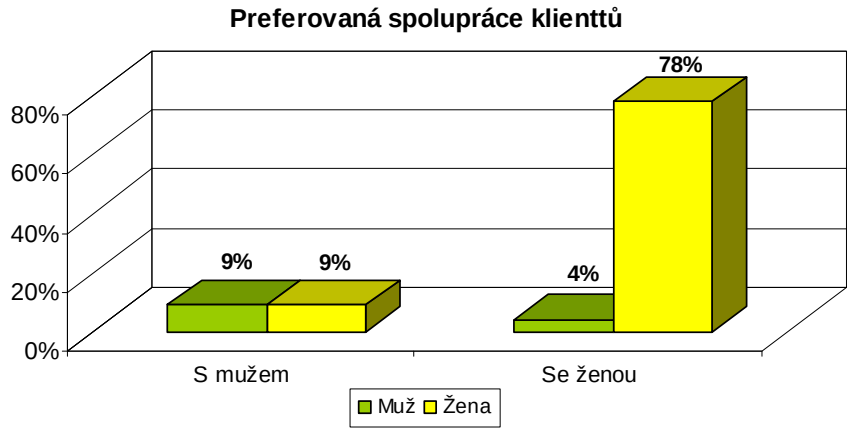
ŘEŠENÍ 1

Problém č. 1

Svěřují se klienti raději osobě (pracovníkovi) stejného pohlaví, opačného pohlaví, nebo na pohlaví pracovníka nezáleží?

S pracovníkem stejného pohlaví by raději pracovalo dvacet dotazovaných, dva muži a osmnáct žen, z celkového počtu třiadvaceti respondentů, kterým záleží na pohlaví pracovníka. Zbylí tři respondenti, z toho dvě ženy a jeden muž, by raději pracovali s pracovníkem opačného pohlaví.

Graf č. 37



Hypotéza 1

Mezi pohlavím klientů a pohlavím pracovníku při vzájemné spolupráci existuje závislost.

H_0: Klientům nezáleží na pohlaví pracovníka.

H_A: Klienti se raději svěřují osobě stejného pohlaví.

Testování významnosti bude prováděno na hladině významnosti 0,05.

Tabulka č. 36. Tabulka pro výpočet závislosti mezi pohlavím klientů a preferovaným pohlavím pracovníka.

Pohlaví klienta	Preferovaná spolupráce: S mužem	Se ženou	Σ
Muži	2	1	3
Ženy	2	18	20
Σ	4	19	**23**

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad-bc)^2}{(a+b)\cdot(c+d)\cdot(a+c)\cdot(b+d)} = 23 \cdot \frac{(36-2)^2}{3\cdot 20\cdot 4\cdot 19} = 23 \cdot \frac{1156}{4560} = \mathbf{5,83}$$

Kritická hodnota testového kritéria $\chi^2_{0,05}(1) = 3,84$ je menší než vypočítaná hodnota 5,83. Tudíž přijímáme alternativní a odmítáme nulovou hypotézu.

Mezi pohlavím klienta a pohlavím pracovníka, který s daným klientem pracuje, existuje závislost. **Klienti se raději svěřují osobě stejného pohlaví.**

Stupeň závislosti mezi sledovanými jevy, tedy pohlavím pracovníka a pohlavím klienta, je vypočítán pomocí fí-koeficientu.

$$r_\Phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = \sqrt{\frac{5,83}{23}} = \mathbf{0,50}$$

Závislost mezi sledovanými znaky dosahuje hodnoty 0,5. Jedná se o střední stupeň závislosti.

ŘEŠENÍ 2

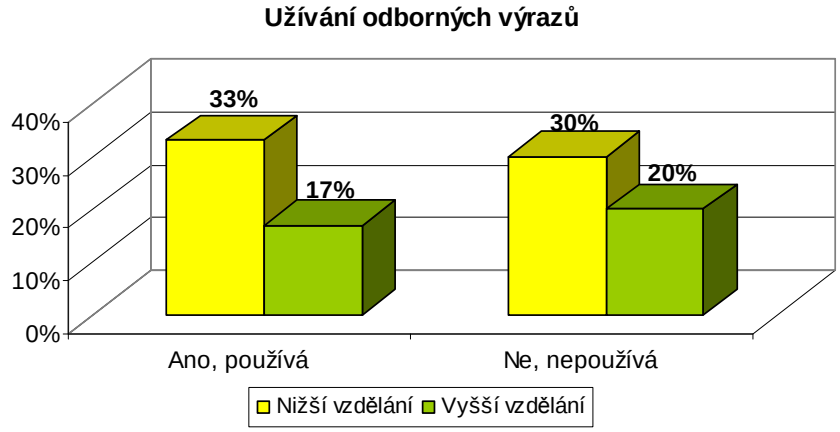
Problém č. 2

Jsou výrazy, které pracovník v rozhovoru s klientem používá, vnímány klienty s nižším vzděláním jako odborné, kterým nerozumí, nebo výše dosaženého vzdělání nemá rozhodující vliv na porozumění výrazů, které pracovník používá?

Nejvyšší dosažené vzdělání klientů jsem rozdělila do dvou kategorií. Nižší vzdělání zahrnuje základní vzdělání a vyučení, vyšší vzdělání obsahuje středoškolské a vysokoškolské vzdělání. Z celkového počtu třiceti respondentů je celkem devatenáct klientů s nižším vzděláním, z toho deset klientů vnímá pracovníkovy výrazy jako odborné a devět klientů se domnívá, že pracovník odborné výrazy nepoužívá.

Vyššího vzdělání dosáhlo celkem jedenáct klientů, pět z nich se domnívá, že pracovník odborné výrazy používá. Zbylých šest klientů nevnímá pracovníkovy výrazy jako odborné.

Graf č. 38



Hypotéza 2

Mezi nejvyšším dosaženým vzděláním klientů a chápáním pracovníkových slov jako odborných existuje vzájemný vztah.

H_0 : Mezi vnímáním výrazů pracovníka jako odborných či neodborných a nejvyšším dosaženým vzděláním klientů neexistuje souvislost.

H_A : Osoby s vyšším vzděláním uvádějí častěji, že pracovník odborné výrazy nepoužívá.

Zvolená hladina významnosti je 0,05.

Z celkového počtu třiceti klientů, je devatenáct klientů s nižším vzděláním, deset z nich se domnívá, že pracovník používá odborné výrazy a zbylých devět respondentů si myslí, že pracovník odborné výrazy nepoužívá. Respondenti s vyšším dosaženým vzděláním se v pěti případech domnívají, že výrazy, které pracovník používá, jsou odborné. Podle šesti dotazovaných klientů s vyšším vzděláním pracovník odborné termíny nepoužívá.

Tabulka č. 37. Četnost odpovědí klientů různého vzdělání a vnímání pracovníkových výrazů jako odborných.

Vzdělání klientů \ Používá pracovník odborné výrazy	**Ano**	**Ne**	Σ
Nižší vzdělání	10	9	19
Vyšší vzdělání	5	6	11
Σ	15	15	**30**

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad-bc)^2}{(a+b)\cdot(c+d)\cdot(a+c)\cdot(b+d)} = 30 \cdot \frac{(60-45)^2}{19\cdot 11\cdot 15\cdot 15} = 30 \cdot \frac{225}{47025} = \mathbf{0,14}$$

Jelikož je vypočítaná hodnota (0,14) menší než kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2_{0,05}(1)= 3,84$, je nutno přijmout nulovou hypotézu. **Z toho je vyplývá, že výše dosaženého vzdělání klientů nemá rozhodující vliv na to, zda klienti vnímají pracovníkova slova jako odborná či nikoli.**

$$r_{\Phi} = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = \sqrt{\frac{0,14}{30}} = \mathbf{0,07}$$

Stupeň závislosti mezi oběma sledovanými jevy je velice nízký.

ŘEŠENÍ 3

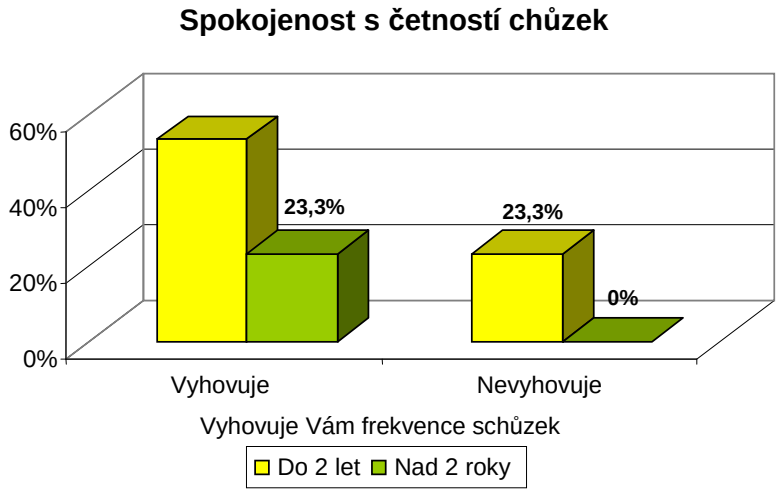
Problém č. 3

Existuje závislost mezi délkou spolupráce a spokojeností klientů s frekvencí (častostí) schůzek, resp. jsou klienti, kteří dlouhodoběji spolupracují s FOD, méně spokojeni s frekvencí schůzek než klienti, kteří spolupracují se zařízením kratší dobu?

Délka vzájemné spolupráce klientů s FOD je rozdělena do dvou kategorií. V první kategorii jsou zařazeny odpovědi respondentů, kteří uvedli, že jejich kontakt se zařízením trvá nejvýše dva roky. Jedná se o celkem třiadvacet odpovědí. Zbývající odpovědi sedmi klientů, kteří spolupracují se zařízením déle než dva roky, jsou zařazeny do kategorie druhé.

Klienti jsou považování za spokojené s frekvencí schůzek, jestliže zvolili za svou odpověď variantu *ano, zcela vyhovuje* nebo *vyhovuje, ale přivítal/a bych více schůzek*. Do kategorie nespokojených klientů byly zařazeny odpovědi *nevyhovuje* nebo *vyhovuje, ale přivítal/a bych méně sezení*.

Graf č. 39



Hypotéza 3

Mezi délkou spolupráce a spokojeností s frekvencí schůzek je možno pozorovat souvislost.

H_0 : Mezi délkou spolupráce a spokojeností klientů(respondentů) s frekvencí schůzek není souvislost.

H_A : Délka spolupráce má vliv na spokojenost klientů s frekvencí schůzek. Klienti spolupracující s FOD kratší dobu jsou s frekvencí schůzek spokojenější.

Při stanovení této hypotézy jsem vycházela z předpokladu, že klienti, kteří s FOD spolupracují déle, jsou méně spokojení s frekvencí schůzek, neboť se jejich problém řeší velice pomalu.

Zvolená hladina významnosti je 0,05.

Na otázku, zda klientům vyhovuje frekvence schůzek, odpovědělo celkem třiadvacet respondentů kladně. Z toho šestnáct klientů s FOD nespolupracuje déle než dva roky a sedm klientů spolupracuje se zařízením již déle než dva roky. Četnost schůzek nevyhovuje pouze sedmi klientům, kteří nespolupracují se zařízením déle než dva roky.

Tabulka č. 38. Četnost odpovědí klientů podle délky spolupráce a spokojenost s frekvencí schůzek.

Spokojenost s četností schůzek

Délka spolupráce	Vyhovuje	Nevyhovuje	
Do 2 let	16	7	23
Nad 2 roky	7	0	7
	23	7	**30**

Již z tabulky č. 38 je patrné, že je nutno odmítnou alternativní hypotézu a přijmout hypotézu nulovou, neboť všem klientům, kteří dlouhodobě spolupracují s FOD, vyhovuje četnost schůzek.

Ale i přes tuto skutečnost jsem se rozhodla provést ověřující výpočet.

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad-bc)^2}{(a+b)\cdot(c+d)\cdot(a+c)\cdot(b+d)} = 30 \cdot \frac{(0-49)^2}{23 \cdot 7 \cdot 23 \cdot 7} = 30 \cdot \frac{2401}{25921} = \mathbf{2,78}$$

Vypočítaná hodnota 2,78 je menší než kritická hodnota testového kritéria chí-kvadrát $\chi^2_{0,05}(1) = 3,84$. Z toho důvodu odmítáme alternativní hypotézu a přijímáme hypotézu nulovou.

Délka vzájemné spolupráce klientů s FOD nemá vliv na jejich spokojenost s četností schůzek.

$$r_\Phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = \sqrt{\frac{2,78}{30}} = \mathbf{0,30}$$

Vypočítaný stupeň závislosti mezi oběmi sledovanými jevy dosahuje hodnoty 0,3.

ŘEŠENÍ 4

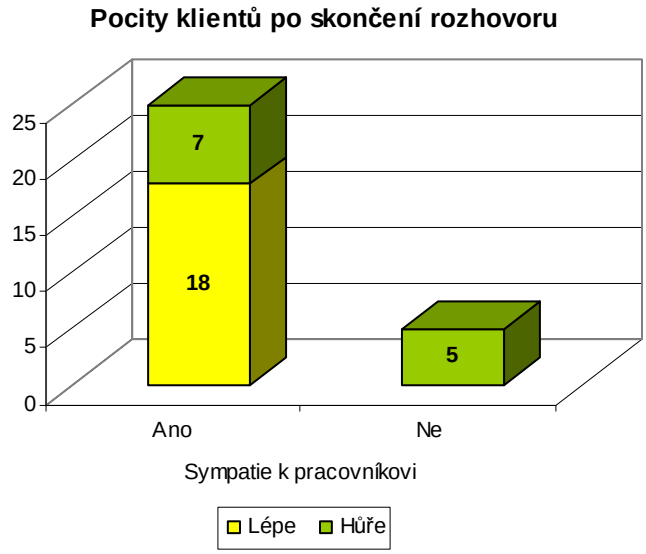
Problém č. 4

Existuje vztah mezi pocity klientů po ukončení schůzky a sympatiemi pociťovanými k pracovníkovi ze strany klienta? Cítí se klienti, jimž je sociální pracovník sympatický, po skončení rozhovoru lépe, než klienti, kterým sociální pracovník není tolik sympatický?

Vycházíme z předpokladu, že klienti, kteří uvedli, že je jim pracovník sympatický (volili odpověď *ano*), se cítí po skončení rozhovoru lépe a klidněji než na jeho počátku.

Na druhou stranu klienti, kteří uvedli, že je jim pracovník spíše sympatický nebo že *neví* (tudíž jim pracovník není sympatický), se obvykle cítí po skončení rozhovoru buď stejně nebo hůře než na jeho počátku.

Graf č. 40



Hypotéza 4

Existuje souvislost mezi sympatiemi klienta pociťovanými k pracovníkovi a klientovými pocity po skončení schůzky.

H_0 : Pocity klientů po skončení schůzky nezávisí na tom, zda je jim pracovník sympatický.

H_A : Klienti, jimž je pracovník sympatický, se cítí po skončení setkání lépe a klidněji.

Hypotézy budu testovat na hladině významnosti 0,05.

Sociální pracovník je sympatický celkem pětadvaceti respondentům, z nichž osmnáct se po skončení rozhovoru cítí lépe a klidněji a sedm se cítí hůře. Pouze pěti klientům je pracovník nesympatický, přičemž všichni se cítí po skončení rozhovoru hůře.

Tabulka č. 39. Odpovědí klientů podle sympatií pociťovaných k pracovníkovi.

Pocity klientů	Sympatie k pracovníkovi: Ano	Ne	Σ
Lépe	18	0	18
Hůře	7	5	12
Σ	25	5	**30**

$$\chi^2 = n \cdot \frac{(ad-bc)^2}{(a+b)\cdot(c+d)\cdot(a+c)\cdot(b+d)} = 30 \cdot \frac{(90-0)^2}{18\cdot 12\cdot 25\cdot 5} = 30 \cdot \frac{8100}{27000} = \mathbf{9,\ 00}$$

Výsledek testu nezávislosti chí-kvadrát pro čtyřpolní tabulku je vyšší než zvolená hladina významnosti $\chi^2_{0,05}(1)= 3,84$. Proto odmítáme nulovou hypotézu a přijímáme hypotézu alternativní. Nulovou hypotézu bychom odmítli i na hladině významnosti 0,01, kdy kritická hodnota $\chi^2_{0,01}(1)=6,64$. Z toho vyplývá, že sympatie pociťované k pracovníkovi mají vliv na to, jak se klienti cítí po skončení rozhovoru.

Klienti, jimž je sociální pracovník sympatický, se po skončení rozhovoru obvykle cítí lépe a klidněji.

$$r_\Phi = \sqrt{\frac{\chi^2}{n}} = \sqrt{\frac{9}{30}} = \mathbf{0,55}$$

Stupeň závislosti mezi sympatiemi k pracovníkovi a pocity klientů po ukončení rozhovorů je 0,55.

11 Závěry dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na osobnost pracovníka, způsob jeho komunikace a postup při vedení rozhovoru, to vše z pohledu klienta. Šetření se zúčastnilo celkem třicet respondentů, šestadvacet žen a čtyři muži, kteří vyjádřili svůj názor a připomínky k danému tématu.

Ze čtyř stanovených hypotéz byly dvě z nich přijaty. Byla potvrzena existence závislosti mezi pohlavím klienta a pohlavím pracovníka, resp. bylo prokázáno, že klienti dávají přednost řešení svých problémů s pracovníkem stejného pohlaví. Dále se projevila závislost mezi pociťovanými sympatiemi klienta a jeho pocity po skončení schůzky. Klienti, kterým je pracovník sympatický, se po skončení sezení obvykle cítí lépe než na jeho počátku.

Závislost mezi nejvyšším dosaženým vzděláním klienta a jeho chápáním pracovníkových slov jako odborných a závislost mezi délkou spolupráce klientů s FOD a jejich spokojeností s frekvencí sezení nebyla prokázána.

Z výsledku dotazníkového šetření vyplývá, že převážná část klientů je spokojena s verbální komunikací pracovníka. Podle většiny dotazovaných pracovník hovoří jasně a srozumitelně, dostatečně hlasitě, užívá přiměřeného tempa řeči a poskytuje klientovi přiměřenou zpětnou vazbu. A co je nejdůležitější, sociální pracovník je schopen klientům danou problematiku jasně vysvětlit.

Myslím si, že srozumitelný a spisovný projev pracovníka je základem profesionálně vedeného rozhovoru, je jednou ze základních podmínek porozumění mezi pracovníkem a klientem. Pracovník musí být schopen klientům objasnit danou problematiku tak, aby jí klient pochopil.

Z oblasti zaměřené na neverbální komunikaci je patrné, že pracovník chodí vždy vhodně oblečen a upraven, zaujímá ke klientům přiměřenou vzdálenost, udržuje dostatečný oční kontakt a je spolehlivý při plnění svých slibů. Na druhou stranu se však necelá polovina klientů domnívá, že jim pracovník nesděluje své skutečné pocity a myšlenky.

Oblast neverbální komunikace není pod vědomou kontrolou lidí, je vždy individuálně pociťována a interpretována. Proto je velice obtížné zaujmout ke klientovi přiměřenou vzdálenost či používat gesta v optimální míře. Pracovník se může pouze domnívat, že klientovi jeho neverbální projevy vyhovují, popř. se může klienta zeptat. Sociální pracovník by se měl podle mého názoru chovat přirozeně a nenuceně. Pouze v případě příliš temperamentních a extrovertních pracovníků, jejichž neverbální komunikace je výraznější, by bylo vhodné, aby pracovník své chování reguloval.

Klienti jsou také spokojeni se společnou schůzkou a vedením rozhovoru. Značná část respondentů je spokojena se způsobem, jakým pracovník rozhovor vede, se zajištěním příjemné atmosféry, s plným věnováním se pracovníka klientovi, ale i s dodržováním stanovených termínů. Část dotazovaných je spokojená i s četností schůzek, ačkoliv někteří z dotazovaných by přivítali sezení méně a někteří by naopak upřednostnili častější kontakt. Jen tři čtvrtiny dotazovaných jsou spokojeny s celkovou délkou schůzky. Za negativum považuji to, že mírná většina klientů se po skončení rozhovoru cítí lépe a klidněji. Zbylí dotazovaní se cítí stejně nebo hůře. Jako nejčastější způsob sjednávání společné schůzku respondenti uvádí buď plánování termínu společně s pracovníkem, nebo navržení několika termínů k výběru ze strany pracovníka.

Domnívám se, že pracovník by měl schůzku plánovat vždy společně s klientem a měl by se ujistit, zda klientům vyhovuje frekvence a délka sezení. Je-li to možné, měl by pracovník upravit vzájemný kontakt podle potřeb klienta, pokud jsou ovšem odůvodněné. Pracovník by se měl pokusit v rámci rozhovoru vyvolat u klienta pocity spokojenosti a naděje do budoucna.

Téměř všichni klienti se domnívají, že jim pracovník poskytuje potřebné informace a umí jednat s lidmi. Na pracovníkovi si klienti nejvíce cení jeho schopnosti pomoci a poradit, oceňují jeho pochopení a způsob vyjadřování, jeho vstřícnost, upřímnost a mnoho dalšího. Na druhou stranu by pracovníkovi vytkli jeho přísnost, důvěřivost, naivitu nebo nesmělost. Pracovník je klientům z velké části sympatický a ponechává klientům dostatek prostoru pro

vyjádření vlastních myšlenek. Pouze necelé tři čtvrtiny klientů se domnívají, že se pracovník dostatečně orientuje v možnostech pomoci.

Sociální pracovník zastává ve vzájemném vztahu roli profesionála, proto je potřeba, aby se orientoval v možnostech pomoci a uměl tyto informace klientům zprostředkovat. Je tedy nezbytně nutné, aby se pracovník neustále vzdělával a podroboval se odbornému výcviku (např. komunikace, asertivita).

Celkově je spokojeno s komunikací pracovníka 90 % všech dotazovaných, s prací, kterou sociální pracovník pro klienty dělá, je spokojeno 83,3 % všech dotazovaných.

Z výsledků dotazníků je patrné, že klienti jsou spokojeni s pracovníkem ve všech oblastech, v některých více (zejména oblast verbální komunikace) v jiných méně (opravdovost na straně pracovníka, pocity po skončení schůzky). Nesmíme ovšem zapomínat, že výsledky jsou vždy subjektivní, ovlivněné délkou spolupráce a vývojem vzájemného vztahu a že vždy záleží nejen na osobnosti pracovníka, ale i na osobnosti samotného klienta.

Závěr

Diplomová práce se v teoretické části zabývá jednotlivými aktéry poradenského procesu, kterými jsou sociální pracovník a klient, dále se soustředí na utváření vzájemného vztahu mezi pracovníkem a klientem a poukazuje na časté chyby, kterých se pracovníci při setkání s klienty dopouštějí. Poslední dvě kapitoly se zabývají komunikací. Toto téma je popsáno nejdříve z obecného hlediska (základní typy komunikace, obecné aspekty a prvky vzájemného dorozumívání) a poté jsou nastíněny podmínky a okolnosti společné komunikace mezi pracovníkem a klientem.

Jedním ze základních poznatků diplomové práce je skutečnost, že není možné nekomunikovat. V každém okamžiku a situaci vysíláme určité signály, které ostatní lidé přijímají a vyhodnocují Je to nejen způsob, jakým sedíme, stojíme, jak se na partnera v daném okamžiku díváme, tedy oblast neverbální komunikace, ale i to, jak s partnerem hovoříme. Záleží na tom, jaká slova použijeme, jakým tónem je sdělíme, jakou použijeme sílu hlasu a mnoho dalšího. To vše má vliv na to, jak partner dané sdělení příjme.

Při vzájemné interakci bychom si měli tedy dávat pozor, jaké signály vysíláme. Platí to zejména v těch profesních oblastech, kdy se lidé dostávají do každodenního styku s lidmi. Nejsou to jen sociální pracovníci, ale také lékaři, zdravotní setry, učitelé, policisté, záchranáři, apod. Je nutné, aby tyto profese byly v oblasti mezilidské komunikace odborně vyškoleny.

Profese sociálního pracovníka je velice obtížná, je nutná orientace v mnoha oblastech, které pomohou řešit problémy klientů. Jedná se zejména o znalosti práva, sociologie, zdravovědy, antropologie, psychologie, apod. I když odborné znalosti jsou jistě velmi podstatné, vždy záleží na samotném pracovníkovi, jaký zvolí ke své profesi přístup. Může být vnitřně neangažovaný a pouze dodržovat základní pravidla a zákony, lpět na zavedených postupech a nehledat nová řešení, nebo může být pravým opakem: zajímat se o klienta, hledat nové možnosti řešení.

Profese sociálního pracovníka je náročná a pracovníka vyčerpává, proto by neměl zapomínat na vlastní relaxaci a odpočinek, na vlastní přátele zájmy a pravidla mentální hygieny.

V dnešní době je řada lidí vystavena mnoha problémům a nesnázím, které nejsou schopni sami vyřešit. V mnoha případech potřebují od sociálního pracovníka pouze informaci či radu. Ale v některých případech jejich problém potřebuje komplexnější řešení. Pracovník nikdy nesmí zapomínat na to, že jedná s konkrétním klientem, jedinečnou individualitou. I když existuje typologie klientů, která upozorňuje na problematické klienty a způsob jednání s nimi, pracovník nesmí nikdy zapomenout na to, že každý klient je jedinečnou a neopakovatelnou bytostí.

Na základě výsledků dotazníkového šetření se prokázala souvislost mezi pohlavím pracovníka a ochotou klientů se pracovníkovi svěřit. Klienti raději spolupracují s pracovníkem stejného pohlaví. Dále byla přijata hypotéza prokazující souvislost mezi sympatiemi klienta k pracovníkovi a klientovými pocity po skončení schůzky. Klienti, jimž je pracovník sympatický, se po skončení rozhovoru cítí lépe a klidněji.

Na druhou stranu musely být jednoznačně odmítnuty hypotézy, které předpokládaly závislost mezi vzděláním klienta a vnímáním pracovníkových výrazů jako odborných a závislost mezi délkou spolupráce klientů s FOD a jejich spokojeností s četností schůzek.

Celkově lze hodnotit spokojenost klientů s činností a komunikací (zejména verbální) sociálního pracovníka kladně. zejména V některých oblastech jsou klienti spokojeni méně, proto by bylo dobré, se v dalším bádání zaměřit na důvod nespokojenosti v jednotlivých oblastech.

Seznam literatury

BAXOVÁ, P. a kol. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce pro poskytovatele*. 1. vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

BAŠTECKÁ, B., GOLDMANN, P. *Základy klinické psychologie*. 1. vyd. Praha : Portál, 2001. 440 s. ISBN 80-7178-550-4.

BEDNAŘÍKOVÁ, I. *Sociální komunikace*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2006. 80 s. ISBN 80-244-1357-4.

DAREK, R., MARTÍNKOVÁ, H. *Typologie klientů*. In VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008. s 139-145. ISBN 978-80-244-1991-6.

DAŘÍLEK, P., KUSÁK, P. *Pedagogická psychologie*. 2. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2002. 234 s. ISBN 80-244-0294-7.

DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.

Druhy sociální péče a charakteristika klientů v sociální práci [online]. [cit. 16.10.2008] Dostupné na <http://socialnipomoc.ic.cz/prace.html>

Fond ohrožených dětí. [online].[cit. 20.11.2008] Dostupné na <http://www.fod.cz/>

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha : Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

GOLDMANN, R. a kol. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2006.131 s. ISBN 80-244-1454-6.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha : Osmium, 1999. 167s. ISBN 80-902081-5.

HEJNOVÁ, P., a kol. *Mezilidská komunikace pro pracovníky veřejné správy. Učební materiál k programu celoživotního vzdělávání komunikační zdatnost pracovníka veřejné správy*. Praha : Univerzita Karlova, 2006. 84 s. ISBN 80-7290-246-6.

HODAŇOVÁ, J. a kol. *Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem, metodická příručka pro poradce pro zprostředkování*. 1. vyd. Praha : MPSV, 2003. 48 s. ISBN 80-86552-65-9.

CHRÁSKA, M. *Úvod do výzkumu v pedagogice*, 2. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2006. 200 s. ISBN 80-244-1367-1.

Interní materiály Fondu ohrožených dětí Olomouc.

JANOUŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 152 s. ISBN 80-247-1594-5.

JANOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha : Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

KING, G. R. *Fundamentals of human communication*. New York : Macmillan Publishing, 1979. 372 s. ISBN 0-02-364270-X.

KLIMENTOVÁ, E. *Teorie a metody sociální práce III*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2002. 94 s. ISBN 80-244-0575-X.

KOHOUTEK, R. *Dotazník* [online]. [cit. 20.1. 2009] Dostupné na < http://www.ped.muni.cz/wpsy/stud_materialy/koh_dotaznik.htm >.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha : Portál, 2000. 147 s. ISBN 80-7178-429-X.

KRAUS B. *Sociální práce a sociálně výchovná činnost*. In VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008. s.49-54. ISBN 978-80-244-1991-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha : Svoboda, 1988. 235 s.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*. 1 .vyd. Praha : Návrat, 1993. 104 s. ISBN 80-85495-18-X.

LAMSER, V. *Komunikace a společnost, úvod do teorie společenské komunikace*. 1. vyd. Praha : Akademia,1969. 300 s.

LINHARTOVÁ, V. *Praktická komunikace v medicíně pro mediky lékaře a ošetřující personál*. 1 vyd. Praha : Grada Publishing, 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.

MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.

MOJŽÍŠOVÁ, A. *Teorie a metody sociální práce* [online]. [cit. 20.11.2007] Dostupné na <http:// www.zsf.jcu.cz/studium/studijni-programy-obory-kurzy/podpurne-studijni-texty/rpb/ksu-katedra-supervize-a-obornepraxe/ teorie_a_ metody_ socialni_prace.pdf>.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha : Academia, 1999. 287 s. ISBN 80-200-0690-7.

NAVRÁTIL,P. *Sociální práce jako sociální konstrukce* [online]. [cit. 20.2.2008] Dostupné na <http://screview.soc.cas.cz/upl/archiv/files/ 234_037NAVRATIL.pdf>.

NEUMEISTER, P. *Profesiogram jako průvodce budoucího sociálního pracovníka.* In VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008. s. 126- 134. ISBN 978-80-244-1991-6.

NICHOLAS, M.P. *Zapomenuté umění naslouchat*. 1. vyd. Praha : Návrat domů, 2005. 300 s. ISBN 80-7255-106-X.

NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 160 s. ISBN 80-7178-197-5.

Olomoucký rádce nejen pro osoby se zdravotním postižením. 1. vyd. Olomouc : Statutární město Olomouc, 2004.

PAULÍK, K. *Psychologické základy lidské komunikace* [online]. 1. vyd. Ostrava : Fakulta strojní VŠB-TU Ostrava, 2007. 95 s. [cit. 9.3.2008] Dostupné na <http://www.fs.vsb.cz /europrojekty/415/psychologicke-zaklady-lidske-komunikace.pdf>.

PETROVÁ, A., PLEVOVÁ, I. *Vybrané kapitoly z obecné psychologie I*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2004. 114 s. ISBN 80-244-0769-8.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikaci*. 1. vyd. Praha : Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858.

PLEVOVÁ, I. *Kapitoly z obecné psychologie II*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2004. 76 s. ISBN 80-244-0963-1.

POLÁKOVÁ, L. *Komunikace a klient*. In AMVROSIADISOVÁ, L., a kol. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Olomouc : Hanex, 2008. 64 s. s. 40-48. ISBN 978-80-7409-016-5.

QUISOVÁ, M. *Sociální komunikace v pomáhajících profesích pro SPP* [online]. [cit. 9.12.2007] Dostupné na <http://www.fvp.slu.cz/uppv/ soubory / opory – pro – kombinovane – studium / Opory %20Socialni%20komunikace%20%20pomahajicich%20profesich%20pro %20SP%20komb.doc>

SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka*. 1. vyd. Praha : Portál, 2008. 240 s. ISBN 978 – 80-7367-369-7.

Společnost sociálních pracovníků. [online]. [cit. 15.10. 2008] Dostupné na <http://sspcr.unas.cz/>

ŠTĚPÁNEK, J. *Umění jednat s lidmi – komunikace*. 1. vyd. Praha : Grada, 2005. 164. s. ISBN 80-247-0844-2.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha : Slon, 2007. 128 s. ISBN 978 -80 -86429 -36 -6.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 2. vyd. Praha : Portál, 2000. 444 s. ISBN 80-7178-496-6.

VAŠŤATKOVÁ, J., HOFERKOVÁ, S. *Příručka sociálního pracovníka*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2008. 230 s. ISBN 978-80-244-1991-6.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie lidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2.

VYKOPALOVÁ, H. *Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace*. 1. vyd. Olomouc : Univerzita Palackého, 2000. 198 s. ISBN 80-244-0084 -7.

VYMĚTAL ,J. *Lékařská psychologie*. 3. vyd Praha : Portál, 2003. 400 s. ISBN 80-7178-740-X.

Zákon č. 108/ 2006 Sb. O sociálních službách.

Přílohy

Příloha č. 1 Zákon o sociálních službách

Příloha č. 2 Etický kodex sociálních pracovníků

Příloha č. 3 Nákres komunikačního aktu

Příloha č. 4 Typy verbální komunikace podle počtu účastníků

Příloha č. 5 Přepis dotazníku

Příloha č. 1 Zákon o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

ČÁST OSMÁ
PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

HLAVA I
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

§ 109

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.

§ 110

(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a 3.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu, v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku,

sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,

c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) u manželského a rodinného poradce vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle §52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

(6) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

HLAVA II

DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

§ 111

(1) Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

(2) Další vzdělávání se uskutečňuje na základě akreditace vzdělávacích zařízení a vzdělávacích programů udělené ministerstvem na vysokých školách, vyšších odborných školách a ve vzdělávacích zařízeních právnických a fyzických osob (dále jen "vzdělávací zařízení").

(3) Formy dalšího vzdělávání jsou

a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,

b) účast v akreditovaných kurzech,
c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
d) účast na školicích akcích.

(4) Účast na dalším vzdělávání podle odstavce 3 se považuje za prohlubování kvalifikace podle zvláštního právního předpisu.

(5) Dokladem o absolvování dalšího vzdělávání podle odstavce 3 je osvědčení vydané vzdělávacím zařízením, které další vzdělávání pořádalo.

Příloha č. 2 Etický kodex sociálních pracovníků

(Převzato z *Společnost sociálních pracovníků.* [online]. [cit. 15.10. 2008] Dostupné na <http://sspcr.unas.cz/>)

ETICKÝ KODEX SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČESKÉ REPUBLIKY

1 Etické zásady

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1.2 Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1.3 Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1.4 Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5 Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2 Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2.1 Ve vztahu ke klientovi

2.1.1 Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.

2.1.2 Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2.1.3 Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2.1.5 Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6 Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7 Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1 Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2.3 Ve vztahu ke kolegům

2.3.1 Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3 Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložená.

2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1 Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2 Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3 Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6 Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

2.5.1 Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2.5.2 Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2.5.3 Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdílení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2.5.4 Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2.5.5 Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6 Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy

- se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,

- při konfliktu klienta a jiného občana,

- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,

- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností

- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

- **C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,**který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

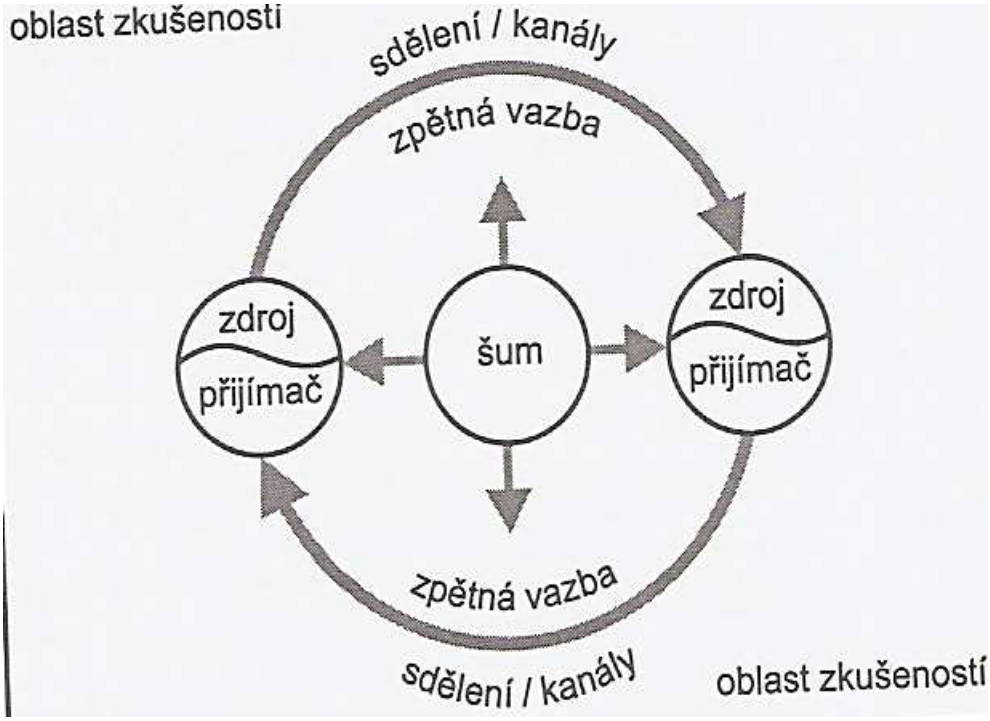
1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost:diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.

2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.

3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.
Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

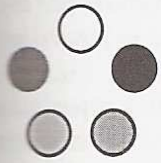
Příloha č. 3 Nákres komunikačního aktu

(Převzato z DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.)



Příloha č. 4 Typy verbální komunikace podle počtu účastníků

(Převzato z DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1.vyd. Praha : Grada Publishing, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.)

	Oblasti lidské komunikace	*Některé obecné cíle*	*Některé teoretické otázky*	*Některé praktické dovednosti*
	Intrapersonální: komunikace se sebou samým	Přemýšlet, uvažovat, analyzovat	Jak se vyvíjí pohled na sama sebe? Jak ovlivňuje komunikaci? Jak lze získat nebo zlepšit schopnosti analyzovat a řešit problémy? Jaký je vztah mezi osobností a komunikací?	Lepší schopnost poznání sama sebe, lepší schopnost řešit problémy a analyzovat, lepší sebekontrola, lepší schopnost omezit stres a zvládat osobní konflikty
	Interpersonální: komunikace mezi dvěma osobami	Objevovat, navazovat vztahy, ovlivňovat, předstírat, pomáhat si	Co je efektivita osobních vztahů? Co k sobě váže přátele, milence a rodiny? Co je od sebe odtrhává? Jak se dají vztahy napravit? Jak se dají srovnat vztahy navázané „online“ a vztahy navázané „tváří v tvář“?	Větší efektivita při komunikaci s druhou osobou, navazování a udržování efektivních vztahů, lepší schopnost řešení konfliktů, lepší připravenost na informativní nebo přijímací pohovory
	Malá skupina: komunikace v rámci malé skupiny lidí	Dělit se o informace, produkovat nápady, řešit problémy, pomáhat si	Co dělá vůdce vůdcem? Jaký typ vedení funguje nejlépe? Jaké role hrají členové ve skupinách? Jak lze zefektivnit fungování skupiny? Jak lze efektivněji využít skupin existujících uvnitř organizace?	Větší efektivita při členství v nějaké skupině, zlepšení vůdcovských schopností, umění využít skupin ke specifickým účelům (například řešení problémů, hledání nápadů)
	Veřejnost: komunikace řečníka s posluchači	Informovat, přesvědčovat, bavit	Jak lze nejefektivněji analyzovat posluchače a přizpůsobit se jim? Jak se nejlépe připravit na komunikaci s nějakými posluchači? Jak lze zefektivnit informace pro veřejnost?	Umění efektivněji informovat a přesvědčovat, zlepšení schopnosti připravovat, stylizovat, organizovat a pronášet projevy, komunikovat na internetu

Příloha č. 5 Přepis dotazníku

Vážení klienti Fondu ohrožených dětí Olomouc,

jsem studentkou pedagogické fakulty Univerzity Palackého Olomouc a do rukou se Vám dostává dotazník, který bude součásti mé diplomové práce. Cílem dotazníku je zjistit Vaší spokojenost s tím, jak pracovník, který s Vámi spolupracuje, s Vámi komunikuje a vede rozhovor.

Velice Vás prosím o pečlivé a zodpovědné vyplnění dotazníku, které Vám nebude trvat déle než 20 min. Vámi vybrané odpovědi prosím zakroužkujte a jestliže je zapotřebí vpisovat jako odpověď text, zapisujte jej čitelně.

V případě neporozumění či nepochopení otázky se můžete kdykoli v průběhu vyplňování dotazníku zeptat toho, kdo Vám jej předal.

Dotazník je zcela anonymní a jeho výsledky budou použity výhradně pro účely diplomové práce. Vyplněný dotazník můžete vložit do přiložené obálky, jestliže se tak zvýší Váš pocit jistoty.

Předem děkuji za Váš čas a ochotu při vyplňování dotazníku.

S pozdravem

Miklerová Jana

1. Spokojenost s verbální komunikaci

1. Hovoří pracovník jasně a srozumitelně?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

2. Hovoří pracovník podle Vás dostatečně hlasitě?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

3. Hovoří pracovník pro Vás přiměřeným tempem (tzn. ne příliš rychle ani pomalu)?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

4. Skáče Vám pracovník do řeči?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

5. Používá pracovník při rozhovoru s Vámi odborné či cizí výrazy?

a) ano používá, a vždy je vysvětlí

b) ano používá, ale nevysvětlí

c) ne, nepoužívá

6. Dokáže Vám pracovník danou věc či problematiku vysvětlit (pokud nerozumíte dokáže použít jiná slova či přeformulovat větu)?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

7. Myslíte si, že Vám pracovník poskytuje dostatečnou zpětnou vazbu (pokyvuje hlavou, pokládá doplňující otázky, shrnuje Vaše sdělení, a tím dává najevo, že Vás poslouchá a věnuje Vám pozornost)?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

2. Spokojenost s neverbální komunikací

8. Domníváte se, že Vám pracovník říká skutečně to, co si myslí a cítí?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

9. Dodržuje pracovník při vzájemném setkání pro Vás vyhovující vzdálenost?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

10. Udržuje s Vámi pracovník oční kontakt (tzn. sleduje Vás po dobu rozhovoru, dívá se Vám do očí)?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

11. Jsou pracovníkova gesta přiměřená, tzn. nejsou jeho pohyby rukou přehnaná?

a) ano

b) ne

c) nedokážu posoudit

12. Je pracovník při vzájemných setkáních upravený (učesaný, čistě oblečen apod.) ?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

13. Jedná pracovník vždy tak, jak říká nebo slíbí?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

3. Spokojenost s vedením rozhovorů.

14. Termín společné schůzky si sjednáváte?

a) vždy společně s pracovníkem

b) pracovník navrhne několik termínů a já si vyberu

c) pracovník navrhne jen jeden termín

d) jinak

.....

.....

15. Vyhovuje Vám četnost schůzek?

a) ano, zcela vyhovuje

b) vyhovuje, ocenil/a bych častější kontakt

c) vyhovuje, přivítal/a bych méně sezení

d) nevyhovuje, proč

.....

.....

16. Jste spokojen/a s celkovou délkou schůzky?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

17. Dodržuje pracovník čas a termín schůzek?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

18. Domníváte se, že se Vám pracovník v rámci schůzky plně věnuje?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

19. Zajistí pracovník při vzájemném setkání klidnou atmosféru (vypne mobilní telefon, rádio, apod.)?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

20. Jste spokojen/a se způsobem, jakým pracovník vede rozhovor?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

21. Jak se obvykle cítíte po skončení rozhovoru?

a) lépe a klidněji než na začátku rozhovoru

b) stejně jako na začátku rozhovoru

c) hůře než na začátku rozhovoru

d) jiná odpověď

.....

4. Spokojenost s osobnosti pracovníka.

22. Domníváte se, že Vám pracovník poskytuje potřebné a dostatečné informace, na jejichž základě jste schopen/a se rozhodnout?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

23. Domníváte se, že pracovník umí jednat s lidmi?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

24. Myslíte si, že se pracovník dostatečně orientuje v možnostech a nabídkách, které vedou k vyřešení Vašeho problému?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

25. Nechává Vám pracovník dostatek prostoru pro vyjádření vlastních myšlenek?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

26. Je Vám pracovník sympatický?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

27. Co na pracovníkovi při vzájemném kontaktu oceňujete?.....

.....

28. A co naopak byste pracovníkovi vytkl/a?.....

.....

29. Své problémy byste raději konzultoval/a s mužem nebo ženou a proč?

a) s ženou

.....

.....

b) s mužem

.....

.....

c) nezáleží na pohlaví

30. Jste celkově spokojen/a s komunikaci a jednáním pracovníka?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

31. Jste celkově spokojen/a s prací, kterou pro Vás pracovník dělá?

1	2	3	4	5
Ano	Spíše ano	Nevím	Spíše ne	Ne

5. Obecné údaje

32. Vaše pohlaví.

a) muž b) žena

33. Váš věk.

a) 18-30

b) 30-40

c) 40-50

d) 50-60

e) 60 a více

34. Nejvyšší dosažené vzdělání.

a) základní

b) vyučení

c) vyučení s maturitou

d) středoškolské

e) vysokoškolské

f) jiná možnost

.....

35. Jaký typ problému Vás přivedl ke spolupráci s Fondem ohrožených dětí Olomouc?
(Lze zvolit více možností)

a) výkon trestu

b) špatný zdravotní stav

c) hmotná nouze

d) bytová nouze

e) nezvládání péče

f) výchovné problémy dítěte

g) rozvodové spory

h) domácí násilí

ch) závislosti (alkoholová, drogová apod.)

i) jiné

.....

36. Jak dlouho spolupracujete s Fondem ohrožených dětí Olomouc?

.....

Ještě jednou velice děkuji za Váš čas a ochotu při vyplňování dotazníku.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Jana Miklerová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Pavla Vyhnálková
Rok obhajoby:	2009

Název práce:	Komunikace klient – sociální pracovník
Název v angličtině:	The communication between a client and a social worker
Anotace práce:	Diplomová práce pojednává o komunikaci sociálního pracovníka s klientem. Rozhovor, mluvené slovo, je základním nástrojem pracovníka. Důležitým předpokladem úspěšné a profesionální komunikace je vzájemný vztah mezi pracovníkem a klientem. Teoretická část se zabývá osobnosti sociálního pracovníka a klienta, podmínkami utváření pozitivního vztahu, komunikací a v neposlední řadě vzájemnou profesionální komunikací, jejími aspekty a podmínkami. Ve výzkumné části jsou zpracovány výsledky dotazníkového šetření zaměřeného na spokojenost klientů Fondu ohrožených dětí Olomouc s komunikací a vedením rozhovoru sociálního pracovníka.
Klíčová slova:	sociální pracovník, klient, vzájemný vztah, verbální komunikace, rozhovor, neverbální komunikace

Anotace v angličtině:	The thesis deals with a communication between a social worker and a client. Conversation and spoken word, are essential instruments of social workers. A mutual relationship between a social worker and a client is an important presumption of successful and professional communication. The theoretical part deals with the personality of a social worker and the personality of a client, conditions creating a positive relationship, communication and last but not least mutual professional communication, its aspects and conditions. In the practical part, I processed the results of a questionnairy intent on clients satisfaction of Fond ohrožených dětí Olomouc with communication and engaging in a conversation with a social worker.
Klíčová slova v angličtině:	social worker, client, interrelationship, verbal communication, conversation, nonverbal communication
Přílohy vázané v práci:	**Příloha č. 1** Zákon o sociálních službách **Příloha č. 2** Etický kodex sociálních pracovníků **Příloha č. 3** Nákres komunikačního aktu **Příloha č. 4** Typy verbální komunikace podle počtu účastníků **Příloha č. 5** Přepis dotazníku
Rozsah práce:	135 s.
Jazyk práce:	Čeština