

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

Bakalářská práce

2022

Hana Kvapilová, DiS.

Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

*Charitativní a sociální práce*

*Hana Kvapilová, DiS.*

*Efektivní komunikace sociálního pracovníka s rodiči  
zatížených rozvodem pohledem sociálního pracovníka*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Hana Štěpánková

2022

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně a všechny použité prameny a literaturu jsem uvedla v závěrečném seznamu.

V Rožnově pod Radhoštěm dne: 15.října 2022 \_\_\_\_\_

Hana Kvapilová, DiS.

Děkuji touto cestou Mgr. Haně Štěpánkové za odborné vedení, konkrétní rady a pomoc při tvorbě této práce. Také bych chtěla poděkovat mým kolegyním ze služby SAS za umožnění provedení výzkumného šetření.

## OBSAH

ÚVOD .....	8
Rešerše literatury a zdrojů.....	11
I.TEORETICKÁ ČÁST .....	12
1 Rozvod a jeho dopad na rodinu.....	12
1.1 Obecné příčiny v rozvodu.....	13
1.2 Důvody rozvodu .....	15
1.3 Patologie v rozvodovém jednání .....	16
2 Sociální práce s rodiči v rozvodu .....	18
2.1 SAS (Sociálně aktivizační služby) .....	19
2.2 OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí).....	20
2.3 COCHEM.....	21
2.3.1 Současné zavádění Cochemské praxe na území okresu Vsetín .....	23
2.4 Asistovaný kontakt .....	24
3 Efektivní komunikace při práci s rodiči v rozvodu .....	27
3.1 Definice a význam .....	27
3.2 Komunikační dovednosti .....	31
3.2.1 Opravdovost .....	31
3.2.2 Pozitivní přijetí.....	32
3.2.3 Empatické porozumění.....	32
3.3 Čtyři způsoby naslouchání.....	33
3.4 Komunikační techniky.....	34
3.4.1 Rozhovor .....	34
3.4.2 Otázky uzavřené .....	35
3.4.3 Otázky otevřené.....	36

3.4.4	Zpětná vazba .....	36
3.4.5	Kritika.....	37
3.4.6	Pochvala .....	37
3.4.7	Oceňování.....	37
3.4.8	Neverbální komunikace.....	37
3.5	Kompetence komunikace (Havrdová).....	38
3.6	12 komunikačních zátarasů .....	41
II.EMPIRICKÁ ČÁST .....		43
4	Metodologie výzkumu.....	43
4.1	Cíl výzkumu .....	43
4.2	Dílčí výzkumné otázky a jejich operacionalizace .....	43
4.3	Výzkumný soubor.....	44
4.4	Výběr metody výzkumu .....	44
4.5	Fáze rozhovoru .....	46
4.6	Výsledky analýzy dat.....	47
4.6.1	Efektivní komunikace pohledem respondentů .....	47
4.6.2	Zkušenosti s efektivní komunikací.....	47
4.6.3	Vzdělávání v komunikaci.....	48
4.6.4	Popis cílové skupiny očima pracovníků.....	48
4.6.5	Dodržování zásad efektivní komunikace .....	49
4.6.6	Hlavní prvky efektivní komunikace:.....	51
4.6.7	Co jim stěžíje komunikaci? .....	52
4.6.8	Co jim pomáhá? .....	53
4.6.9	Příklady z praxe v obtížné komunikaci: .....	53
4.6.10	Snadná komunikace: .....	54
4.6.11	Manipulace klientem .....	55
4.6.12	Osobní zkušenost.....	55

4.6.13 Co říct navíc .....	56
4.7 Shrnutí výzkumu.....	56
DISKUZE.....	59
ZÁVĚR.....	63
Bibliografie: .....	65
Seznam obrázků .....	69
Abstrakt .....	70
Příloha č.1: .....	71
Rozvody v okrese Vsetín.....	71
Důvody rozvatů manželství v okrese Vsetín .....	72

# ÚVOD

Komunikace je neopomenutelnou součástí našich životů, každý z nás komunikuje neustále, i kdyby jen sám se sebou. I když se může zdát jednoduchá, není tomu tak, ve skutečnosti ji může ovlivnit mnoho faktorů, proto ji můžeme zkoumat dlouhou dobu a z různých úhlů. Téma bakalářské práce jsem si vybrala záměrně, protože navazuje na mou absolventskou práci zaměřenou na kompetence sociálního pracovníka, který pracuje s rodiči zatížených patologickým rozvodem. Jako jednu z nejdůležitějších kompetencí sociálního pracovníka považuji kompetenci dle Zuzany Havrdové „Rozvoj účinné komunikace“.

Rodina v rozvodu tvoří jednu část klientely naší služby, protože dítě či děti jsou tímto rozvodem velmi často ohroženi. Komunikovat s rodiči v rozvodu je pro pracovníky o dost těžší, protože rodiče jsou často plní negativních emocí a mnohdy hledají v sociálních pracovnících spojence proti druhému rodiči. Sociální pracovník by měl disponovat znalosti efektivní komunikace, aby dokázal s rodiči vybudovat kvalitní pracovní vztah, nastavit si vzájemně mezi sebou hranice. Sociální pracovník často poskytuje rozvádějícímu rodiči zpětnou vazbu na komunikaci s druhým rodičem, která je často ústředním problémem během rozvodu/rozchodu, ale i po něm.

Motivem pro napsání mé práce byla a je moje pracovní zkušenost v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Rodina během svého rozpadu musí čelit obrovské zátěži, kterou nemusí zvládnout, a proto se velmi často obrací na odborníky, kteří je mají v této nelehké situaci podpořit. V pracovním procesu často diskutuji se svými kolegyněmi, zda při práci s rodinou, která se rozvádí, máme dostatek dovedností, abychom rodinu dokázali tímto procesem efektivně provést. Sociální pracovníci by se měli snažit, aby rozvodová situace měla co nejmenší zátěž na děti. Také často vznikají nové a nové situace, na které musí sociální pracovník adekvátně reagovat. Má dosavadní praxe byla také výrazným motivem pro studium sociální práce, abych se mohla konceptuálně podílet na poskytování sociální služby.

Cílem mé práce je ověřit si, zda využívají sociální pracovníci Sociálně aktivizační služby efektivní komunikaci při práci s rozvádějícími rodiči. V teoretické části se v první části zaměřuji na rodinu v rozvodu. Popíšu v ní obecné příčiny rozvodu, důvody a patologii rozvodu. V následující kapitole se zaměřím na sociální práci při práci s rodinou v rozvodu, a to konkrétně ve službě SAS a OSPOD. Popíšu jednu z důležitých činností, která se při práci s rozvádějícími se rodiči často využívá a tím je asistovaný kontakt. V této kapitole se budu věnovat také Cohemské praxi. V další teoretické kapitole se chci zaměřit na definici efektivní komunikace,



na její zásady, bariéry, popíšu důležité komunikační dovednosti, způsoby naslouchání. Velmi důležitou podkapitolou je popis komunikačních technik. V další části se zaměřím na téma kompetencí sociálního pracovníka dle Zuzany Havrdové, podrobněji popíšu z mého pohledu nejdůležitější praktickou kompetenci: „rozvíjet účinnou komunikaci“.

V praktické části se zaměřím na kvalitativní výzkum, který byl proveden ve službě, kde pracuji, a to v Sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. V první kapitole bude popsána metoda výzkumu – tedy pojmenování výzkumného souboru, výběr metody a fáze rozhovoru. Hlavní výzkumnou otázku jsem si definovala takto: „Využívají sociální pracovníci Sociálně aktivizační služby efektivní komunikaci při práci s rodiči zatíženými rozvodem?“. V další části se věnuji analýze kvalitativních rozhovorů, které proběhly s respondenty převážně v prostorách služby SAS ve Valašském Meziříčí.

Smyslem mé práce je podívat se na proces poskytování sociální služby pohledem sociálního pracovníka a zamyslet se nad tím, jakým směrem zlepšit komunikaci s rodiči při rozvodu. Výstupy, které získám z rozhovorů, bych chtěla analyzovat a zamyslet se nad tím, zda mé kolegyně dokáží klientovi aktivně naslouchat, poskytnout mu zpětnou vazbu, co jim při komunikaci s rozvádějícími rodiči pomáhá a co naopak jim jejich práci sťažuje. Uvědomuji si, že ze sesbíraných dat mohou vzejít překvapivá zjištění, nad kterými bude potřeba se zamyslet a možná pak i některé procesy služby přenastavit. Jsem však přesvědčena, že výzkum bude přínosem pro naši službu. Na závěr mne zajímá, zda se mi potvrdí, co je napsáno v teoretické části a zda tak dojde k prolnutí obou částí mé práce.

Pracovník se při práci s rozvádějícími rodiči setkává s tím, že je často vtažen do konfliktu. Důležité je, aby se mu snažil předcházet a pokud by to nebylo možné, aby správnými prostředky dokázal konflikt odstranit a zabránit jeho eskalaci. Mezi komunikační dovednosti sociálního pracovníka by proto mělo patřit i zvládání krizových situací, schopnost na ně reagovat a najít vhodné prostředky, aby se napětí mezi účastníky snižovalo. Sociální pracovník by měl být schopen reagovat s chladnou hlavou, zdržet se zvyšování hlasu, a to i v případě, že na něj klient začne křičet. Ať už při konfliktních situacích nebo mimo ně by měl být schopen sociální pracovník myslet kriticky, analyzovat klientovi problémy a cílem nalézt na ně řešení, které bude pro klienta nejvhodnější. Při kritickém myšlení by měl mít pracovník nastavené hranice, po které je vhodné vést diskuzi s klientem. Tyto hranice by měly být jak časové, tak i emoční. U sociálního pracovníka je více než u jiných profesí důležité, aby se dokázal oprostít od pracovních záležitostí a nepřenašelsi je do soukromého života. K tomu potřebuje velkou vnitřní

sílu a emoční a psychologickou vyzrálou. Pro sociálního pracovníka je právě proto důležitá efektivní komunikace, protože pomáhá budovat vztahy s klientem. Sociální pracovníci komunikují s klienty s cílem získat relevantní informace k aktuálním potřebám klienta, na které se snaží sociální pracovník reflektovat. V rámci toho dochází k prolínání více typů komunikace, počínaje vyprávěním, nasloucháním, řečí těla atd. Je důležité, aby sociální pracovník ovládal nejen řečovou stránku komunikace, ale i emoce, gesta a mimiku. Tyto prvky by měly být v souladu s tím, co sociální pracovník klientovi sděluje a vysvětluje. Budování důvěry mezi klientem a sociálním pracovníkem je jednou z nejdůležitějších stránek efektivní komunikace sociálního pracovníka. Pomáhá mu pochopit potřeby klienta a pochopit klientovu situaci při co největší míře empatie a otevřenosti.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Achimská M., 2019. „Komunikační dovednosti sociálního pracovníka.“ Zveřejněno na <https://www.grantjournal.com/issue/0802/PDF/0802achimska.pdf>

## Rešerše literatury a zdrojů

Součástí této části je přehled zdrojů dat a literatury, vysvětlení pojmu rozvodu a jeho dopadu na rodinu, jaké jsou příčiny rozvodu, patologie v rozvodovém jednání. V další kapitole se zaměřím na sociální práci v rozvodu, zejména na službu SAS. V kapitole se také zaměřím na OSPOD a Cohemskou praxi a asistovaný kontakt. V následující kapitole se zaměřím na efektivní komunikaci při práci s rodiči v rozvodu. Tištěné zdroje jsem získala z knihovny naší služby, dále také z knihoven ostatních služeb naší organizace. Vzhledem k tomu, že je téma úzce spjato se soudem, požádala jsem o získání relevantních zdrojů forenzní sociální pracovníci místního soudu. Další zdroje jsem si vyhledala z naší univerzitní knihovny e-zdroje, část také z bookport.cz, kde jsem využila online studování knih. Pro teoretickou část byly nejdůležitější knižní zdroje. Nejvíce jsem čerpala z knihy Matouška (2015), který se zaměřuje na téma rozvodu a jeho vlivu na děti a rodiče. Dalším významným zdrojem je Matoušek (2005). Pro vyhledání pojmů do teoretické části jsem také využila Matouška (2003) a Matouška (2014) a Matouška (2013). Zdrojem teoretické části je Kopřiva (2006) a Bechyňová (2008). Významným zdrojem pro kapitolu komunikace byl autor Mikuláščík (2003) a Plaňava (2005) a Úlehla (2004) a Vybíral (2005). Ze zahraničních zdrojů jsem použila autora Berga (2013) a Schulze von Thun (2003) a Taylorovou (2010). Inspirací a zdrojem informací byly také časopisy Sociální práce. V práci byla použita bakalářská práce Balánové (2021). Z internetových zdrojů jsem využila zákon pro lidi, dále také informace z justiční akademie a sdíleného rodičovství.

Jako přílohu uvádím analýzu vývoje rozvodovosti v okrese Vsetín, dále také příčiny rozvodu v okrese Vsetín. Data o rozvodovosti Českým statistickým úřadem jsou vedena od roku 1991 do roku 2020. Škála těchto údajů sloužila k zhodnocení časového vývoje sňatků a rozvodovosti. Základní údaje jsem zpracovala a vytvořila z nich vlastní grafy. V grafech dále uvádím průměrný věk mužů a žen při rozvodu v okrese Vsetín. Dále jsem se také zaměřila na téma svěřením dětí do péče v opatrovnickém soudu. Data jsem získala z českého statistického úřadu a z internetového portálu justice.cz.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Rozvod a jeho dopad na rodinu

Na začátku nového manželství nikoho z nás zřejmě nenapadne, že by se časem mohlo rozpadnout. V společném životě najednou nastanou situace, které nebudeme umět společně zvládnout, protože určitým způsobem dozrajeme, nebo se změníme a vidíme na partnerovi věci, které jsou pro nás nepřijatelné. Vyhodnotíme si, že jsme každý jiný, máme jiné myšlení, nastavení, hodnoty, pohled na výchovu dětí a najednou začneme řešit rozvod v rodině, jelikož situace není udržitelná nejen pro rodiče, ale hlavně pro děti, které jsou aktérem všeho dění. Pokud dojde k rozvodu, každý z nás má asi ideál, jak by se chtěl domluvit, v klidu situaci řešit, zvládnout ji sám. Především ale touto náročnou situací co nejméně zatížit děti, což se často nedaří.

V kapitole se zaměřím na dopady rozvodu pro rodiny. V první části specifikuji obecné příčiny rozvodu. Navazující zamyšlení bude věnováno různým důvodům rozvodového řízení. V poslední části se zaměřím patologickému jednání, se kterým je možno se během rozvodu setkat.

Rozvod vždy znamená zásadní změnu nejen pro manžele a děti, ale zároveň pro všechny navázané další vztahy. Ty se buď úplně rozpadnou, nebo jsou velmi často dlouhodobě poškozeny, a to bývá příčinou silných, a mnohdy dlouhotrvajících, odvet, ve kterých se „shromáždila“ všechna utrpěná příkoří (Matoušek, Uhlíková, 2014, s. 157).

Právní úprava v České republice umožňuje podat rozvod jen jeden z manželů, nebo oba manželé jako návrh na tzv. nesporný nebo souhlasný rozvod. Ten předpokládá, že manželé soudu předloží ověřené dohody, které se vztahují jak k majetku a bydlení, ale také k úpravě poměrů nezletilých dětí, případně domluvu o výživném (Matoušek, Uhlíková, 2014, s. 157).

Soudce při své rozhodovací činnosti je primárně vázán zákonem, který upravuje rozhodování o poměrech nezletilých dětí v situaci, kdy dojde k rozchodu rodičů a je jedno, zda jsou manželé, nebo druh s družkou. Má-li být rozhodnuto o rozvodu, je nejprve zapotřebí, aby soud určil, jak bude každý z rodičů v době po rozvodu o dítě pečovat s ohledem na jeho zájmy. Bez této úpravy nelze přistoupit k rozvodu manželství. To platí i pro případ že partneri nebyli oddáni.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> KANTŮRKOVÁ, Libuše. Přístup českého soudce k řešení rodinněprávních sporů, 2015, s. 25–26

Zákon umožňuje svěřit nezletilé dítě do péče jednoho z rodičů, nebo do střídavé, nebo do společné péče. V případě, kdy se jedná o svěřeni do společné péče, je podmínkou mít zajištěný souhlas obou rodičů. Potřeby konkrétního dítěte je třeba posuzovat individuálně a se snahou minimalizovat negativní důsledky pro něj. V situaci, kdy je dítě svěřeno jednomu z rodičů, má ten druhý rodič právo na udržení osobního kontaktu s dítětem a nadále mu zůstává zachována rodičovská zodpovědnost. Má právo se podílet nejen na výchově, ale i vzdělávání dítěte, může zastupovat nezletilého a celou další řadu práv a povinností, jež do zodpovědnosti spadají.<sup>3</sup>

Pokud probíhá rozvod tradičně, tak je nezbytné absolvovat několik stání, která budou postupně řešit záležitosti týkající se výchovy dětí, styku rodiče s dětmi, výživného, majetku a bydlení. Je však důležité zdůraznit, že rozhodnutí o úpravě poměrů nezletilých dětí musí vždy předcházet rozhodnutí soudu (Matoušek, Uhlíková, 2014, s. 157).

Profesionálové, kteří spolupracují s klienty v rozvodové situaci, jsou logicky vtaženi do konfrontací, ke kterým dochází mezi oběma partnery. Tato situace je velmi náročná především v situacích, kdy rozvod probíhá destruktivně a každý ze zúčastněných partnerů hledá spojence, o kterého by se mohl v této „bitvě“, opřít, a který jej bude doprovázet i při prožívání frustrace, nebo i zoufalství. A celý tento koloběh spolupráce se pak vyhodnotí buď jako výhra, nebo jako prohra (Matoušek, 2015, s. 23).

## 1.1 Obecné příčiny v rozvodu

Rozvodové úmysly v člověku klíčí dlouho, protože si člověk dobře uvědomuje, jaké starosti jej čekají a že to bude dlouhý boj. Myšlenky na rozchod však nevznikají souběžně, vždy je jeden z partnerů ve svých úvahách dál. Může se dokonce stát, že již zahájil proces emočního odpoutávání s předstihem a druhý partner nemusí vůbec nic tušit. Ve chvíli, kdy se otevře téma rozvodu, dojde k profilování rolí a prakticky to může znamenat, že obě strany buď budou dělat podobné kroky (tzv. symetrická konstelace), nebo se jeden z nich začne více odpoutávat a bude se chovat více nezávisle (tzv. komplementární konstelace) (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 63).

Pokud bychom se chtěli na příčiny vysoké rozvodovosti podívat objektivně, zjistíme, že důvodů je více a jsou opravdu různorodé. Při jejich prostudování si uvědomíme, že téměř každý rodič je konfrontován a záleží na každém, jak je zvládne zpracovat.

---

<sup>3</sup> KANTŮRKOVÁ, Libuše. Přístup českého soudce k řešení rodinněprávních sporů, 2015, s. 25–26

- a) Možnost seberealizace, přítomnost osobního úspěchu je ideálem dnešní doby. Všichni chtějí prožívat osobní štěstí, ale rodina jedince logicky omezuje v jeho osobních potřebách, protože je žádoucí upřednostnit ty druhé v rodině. A pro toto vědomé sebeomezování nemáme u nás ani vzory, ani důvody.
- b) V oblasti rodinného chování je společnost ochotna uplatňovat svoji sociální kontrolu pouze v případech, kdy existuje extrémní ohrožení, a to nejen dětí, ale i dospělých. To, co se děje v jednotlivých rodinách je vnímáno jako „soukromá záležitost“.
- c) V dnešní době si každý vybírá partnera dle svého uvážení a na základě svého rozhodnutí. Tato individuální odpovědnost je však úplně oprostěna od zvažování rizik a jejich případných důsledků (Matoušek, 2015, s. 19).
- d) Abychom si dobře vybrali vhodného partnera, je k tomu zapotřebí mnohem víc než jen fakt, „že se nám líbí“. Objektivní posouzení lze udělat pouze za předpokladu, že jsme schopni díky souboru konkrétních kompetencí vše zvážit a poté se rozhodnout. Ale každý z nás je jiný a u některých jedinců mohou být kompetence na tak nízké úrovni, že nedokáží navázat perspektivní partnerství. A pokud k tom u opravdu dojde, tak se tento vztah rychle rozpadne, protože neměl na čem stát.
- e) Lidský život se stále prodlužuje a žijeme mnohem déle, než tomu bylo v minulosti. Díky této skutečnosti máme šanci změnit své rodinné chování a navázat další vztah a věřit, že si jej užijeme.
- f) Když jedinec v minulosti opustil svoji rodinu, tak to pro něj znamenalo skutečně existenční ohrožení. Jedině díky širší rodině byl schopen fungovat a přežít. V současnosti máme díky našemu sociálnímu státu jistotu určitého materiálního zajištění, a proto odchod neznamena takový stres, jako kdysi.
- g) V životě žen došlo, oproti minulosti, k velkým změnám, a to nejen díky zrovnoprávnění, ale především k jejich možnosti uplatnit se na trhu práce. Žena přestala být existenčně závislá nejen na muži, ale také širší rodině. Mnoho žen si ověřilo, že je schopno se uživit, a proto získaly odvalu se rozvést a začít jinak. Není tedy náhodou, že právě ženy podávají mnohem častěji návrh na rozvod než muži.
- h) Je to právě žena, která si nyní může sama určit, kolik bude mít dětí a kdy si je bude chtít pořídit. Vynález antikoncepce způsobil, že mateřství se může plánovat a tato svoboda je pro mnohé ženy zásadní při posuzování, jak se svým životem naloží.
- i) Úspěšnost rodinného soužití je možná pouze za předpokladu, že do něj budou oba partneři investovat. Pokud není bilance, přínosu pozitiv do vztahu, od obou dospělých partnerů vyvážená, pravděpodobnost rozchodu je velká.

- j) Sociální média a elektronická komunikace otevřela neomezené možnosti v hledání nejen dalších osob, ale umožnila de facto žít další paralelní vztahy. Je zde možnost se „potkávat“ a seznamovat s dalšími osobami a ty mohou nabízet jiné varianty fungování, které mohou být lákavější než to, co je teď.
- k) Být rozvedený (á) dnes už není nic, nad čím by se lidé pozastavovali, natož pohoršovali. V minulosti to bylo dokonce určité stigma, ale dnes je tolerance společnosti velmi vysoká, a dokonce se takový krok hodnotí kladně v situaci, která je neudržitelná a riziková (Matoušek, 2015, s. 20).

## 1.2 Důvody rozvodu

Matoušek předkládá čtyři typy rozvodů, které se od sebe liší subjektivním vnímáním:

1. **Opuštění partnera, se kterým, nebyla navázána silnější vazba** – tento typ rozvodu se odehrává v situacích, kdy do manželství vstoupili buď velmi mladí jedinci, nebo naopak lidé vyššího věku, kteří se ale znali krátce. Důvodem k uzavření sňatku bylo buď těhotenství, nebo tlak traumatu z předcházejících rozchodů, resp. vztahů (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 61).
2. **Vyústění prvních krizí** – jedná se o případy, kdy je dvojice překvapena obtížemi a požadavky, které vzájemné soužití přináší. Nároky rodinného života a péče o dítě jsou situace, které mohou vést k situacím, se kterými si konkrétní jedinci nemusí umět poradit. A může se jednat o úplně základní činnosti jako je řešení financí, péče o domácnost a výchovu dítěte. Svě mohou hrát i očekávání, která si s sebou partneři přinesli z původních rodin, resp. předchozích vztahů. Řešením této situace může být nevěra, která spustí celý rozvodový proces. Do této kategorie spadají rodiče, kteří mají děti ve školním věku (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 61).
3. **Odmítnutí partnera, u kterého se objevily dříve málo zřetelné rysy** – do kategorie těchto rozvodů spadají situace, které přichází po určité době, kdy manželé prožívají společné soužití. Teprve čas může ukázat, že partner(ka) je závislý na alkoholu, hraje automaty, žárlí, chová se násilnický nebo se jedná třeba o podvodníka. Na druhou stranu se může ukázat, že jsou přítomny například autistické rysy, neschopnost efektivně komunikovat nebo i zájem jen o práci. Období, kdy jsou tyto rysy tolerovány a přecházeny, může být různě dlouhé. Do této kategorie spadá i situace, kdy je pro

jednoho z partnerů konkrétní chování nepřijatelné, a přitom se nejedná o nic „patologického“. Můžeme zde zařadit třeba nedostatek vřelosti, nezájem o děti, neochota spolupracovat či autoritativní vystupování. Toto odmítnutí je vždy výsledkem interakce – toho, jak je chování jednoho z manželů interpretováno druhým partnerem (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 62).

4. **Vyčerpání vztahu** – jedná se o typ rozvodu, kdy manželé spolu byli i desítky let, mají již dospělé děti, a přesto se jim nepodařilo najít nový program na navazující společné fungování. Určitý nesoulad, který byl dříve tlumen v zájmu udržení vhodného prostředí pro výchovu dětí, se nyní ukazuje jako silný impuls pro změnu. Reakce dětí na rozvod svých rodičů nepotřebuje žádnou odbornou pomoc, protože jsou již sami dospělí a mají svá nová zázemí (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 62).

### 1.3 Patologie v rozvodovém jednání

Rodiče jsou v průběhu rozvodu nejen ve stavu extrémního stresu, ale také jsou (nebo jeden z nich) psychicky poraněni. A díky tomu nejsou schopni jednat racionálně, a proto na ně logické argumenty nefungují. Jeden z partnerů je na tom vždy výrazně hůř než ten, který si „to“ již připravil a rozmyslel. Druhý z manželů nemá ani náhradní program, ani náhradní vazby. A když se k tomu připojí obava, že je ohrožen i samotný kontakt s dítětem, může být vyústěním těchto úzkostí a obav iracionální, mnohdy až agresivní jednání (Matoušek, 2015, s. 246).

Trnkova studie z roku 1974, která se zaměřila na psychické následky rozvodu u dětí, jasně ukázala, že nejhorší bezprostřední následky má rozvod na děti, které byly jedním rodičem aktivně popouzeni proti druhému a také u jedinců, které byly osobně přítomny agresivitě jednoho rodiče vůči druhému (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 66).

V České republice chybí specialisté, kteří by pracovali s rodinami procházející rozvodem a cíleně se zaměřují na prevenci vzniku syndromu zavrženého rodiče, resp. na práci se syndromem zavrženého rodiče. Jedná se o konkrétně o porozvodovou konstelaci vztahů, v níž je dítě programované jedním rodičem proti druhému. Uplatnění takových specialistů by bylo například v poradnách pro rodinu a manželství (Matoušek, 2007, s. 85).

Rozvod v sobě nese totální frustraci, protože se zhroutila očekávání, která byla s manželstvím spojena. Všechna spojení, která mezi sebou partneři navázali, zanikají nebo jsou nenávratně poškozeny, a to platí i o širších vztazích s dalšími osobami, které jsou narušeny, nebo dokonce



zanikly. Toto všechno je přítomno v rozvodovém utrpení, protože se jedná o odvetu za celá léta příkoří (Matoušek, Uhlíková, 2005 s. 60).

Pro dítě je rozvod rodičů náročným obdobím, kdy se u něj objevují pocity viny za to, co se děje. Tento konflikt je pro něj de facto neřešitelný, protože všechny varianty řešení v sobě obsahují buď přímou ztrátu, nebo určitou hrozbu, že k tomu dojde. A je skutečností, že si vůbec nedokáže, v plném rozsahu, uvědomit, o co vlastně přichází a jaké to na něj může mít dopady (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 65).

Pro děti z rozvedených rodin platí, že ve srovnání s dětmi, kteří vyrůstají s oběma rodiči, se objevují více poruchy chování, přítomnost psychického stresu, horší studijní výsledky, nižší sebevědomí a větší obtíže při společenském přizpůsobení. A to se promítá i do jejich dospělosti a je otázkou, jak se jim podaří společensky fungovat (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 65).

Je dobré se ptát, proč vlastně člověk lže a jednou z možných odpovědí je skutečnost, že chce získat výhody. Jde hlavně o to získat víc, než mám a tím předběhnu, porazím nebo doběhnu svého soupeře. Motivem je lhát kvůli vypočítavosti, sobectví a zaměření jen na sebe. Takový člověk se má rád natolik, že není ochoten se vzdát výhod tam, kde lze poměrně snadno získat, a to jednoduše tím, že podvedu druhé (Vybíral, 2003, s. 159).

Lhát se nevyplácí, pokud mohu touto lží hodně ztratit. Můžeme se sami sebe ptát, co se myslí tím ztratím „příliš mnoho“, o čem to vlastně je? Z psychologického hlediska jde především o důvěru a lásku. A je zřejmé, že pokud se lže v takto intimních mezilidských vztazích, riskujeme to „nejpodstatnější“ (Vybíral, 2003, s. 46).

Je důležité si uvědomit, jak se chováme, protože to vidí ostatní. Jejich reakce bývají, do značné míry, určovány naším chováním. Toto vzájemné spolupůsobení a ovlivňování je důležité, protože se rozhoduje o tom, jestli (ne)dosáhneme svých cílů (Honey, 1997, s. 7).

## 2 Sociální práce s rodiči v rozvodu

Po přečtení rozhovoru s profesorem Hansem van Ewijkem (2014) jsem si uvědomila, že s ním musím souhlasit v přesvědčení, že narůstající složitost světa (a fungování v něm) klade na každého jedince zvýšené nároky a je otázkou, kdo obstojí. Ve chvíli, kdy člověk různé povinnosti nezvládá, logicky přicházejí problémy, které je nutné řešit a mnohdy není v silách konkrétního jedince, aby je zvládl sám. Pro naplnění nároků prostředí, nalezení svého místa ve společnosti a zároveň individuální podpory, existuje podpůrná síť sociálních služeb, které mohou klienta doprovázet a nabídnout spolupráci.

V paralele na téma mé práce se v této kapitole objevují odkazy na dílčí výšeč sociálních služeb, které pracují s problémovými, resp. rozpadajícími se rodinami a jejich snahou maximálně ochránit přítomné nezletilé děti před negativními dopady neshod mezi rodiči. Sociální pracovníci, již pracují v níže popsaných službách, mají těžkou úlohu, protože ještě, než se započne konkrétní spolupráce, je třeba klienta motivovat, vytvořit bezpečné prostředí a předat neuchopitelný „vzkaz“, že je možné se pokusit potíže řešit. Je ale nezbytné přitom být otevřený, konkrétní a hlavně profesionální. Jedinou možností, jak získat u klienta důvěru, svoji stranu a předat informaci, že stojí za to potíže řešit, je osobnost pracovníka a jeho schopnost vést rozhovor. Je nesmírně důležité si uvědomit, že odbornost a schopnost komunikovat jsou spojené nádoby a jedno se prolíná s druhým. K čemu by byla odbornost, kdybych nedokázala s klientem vést podpůrný rozhovor, jež může být prvopočátkem spolupráce? A jak málo by bylo, kdybych uměla promlouvat, ale obsah slov by se neopíral o profesionální řešení, jež zmocní klienta? Jedinečnost efektivního pracovníka je kompilací lidské zkušenosti, lásky k lidem, schopnosti neodsuzovat a znalosti, jak má vypadat sociální práce ve službě, jež zastupuje.

Chce-li pracovník pomoci členům rodiny, musí pochopit, jak danou situaci vidí všechny osoby. Měl by se snažit porozumět obrazu rodinné situace, protože nemůže předem vědět, jak konkrétní situaci prožívá a co pro něj znamená. Abychom se to dozvěděli, musíme se ho zeptat (Kopřiva, 2006, s. 31).

Při spolupráci s rodinou se vyplatí na ni netlačit a nevnučovat plán naší pomoci. Individuální přístup znamená pomoc, která je pro našeho klienta smysluplná, nezasahuje do jeho pohledu na svět a je ve shodě se způsoby jeho vlastního chování. Je třeba si pamatovat, že každá rodina je jiná, a proto dvě rodiny, ve kterých se zneužívá stejná droga, mohou vyžadovat zcela odlišný přístup. Když na to bude pracovník pamatovat, může být ušetřen zklamání z (ne)výsledků své práce (Berg, 2013, s. 144).

Sociální případová práce je propracovaná metoda, která lidem pomáhá tak, aby si především pomohli oni sami. Metoda začíná tam, kde se klient aktuálně nachází, současně by mělo dojít k přijetí klienta takového, jaký je a snažit se do existujících problémů přinášet nové porozumění, nabídnout jiný úhel pohledu a také novou perspektivu (Havránková, 2003, s. 80).

## **2.1 SAS (Sociálně aktivizační služby)**

Zákon o sociálních službách č.108/2006 v paragrafu 65 definuje, že Sociálně aktivizační služby (dále SAS) pro rodiny s dětmi mohou svoji činnost provádět jak ambulantně, tak terénně. Tato služba je primárně určena rodinám s dětmi, ve kterých může docházet k ohrožení zdravého vývoje dítěte a příčinou takové situace může být neschopnost rodičů zvládat konkrétní nepříznivé situace, kterým jako rodina musí čelit (Zákon č. 108/2006).

Služba SAS, která svou činnost provozuje od roku 2008 a provozuje ji Charita Valašské Meziříčí, má zaregistrovanou pouze terénní formu služby. Ambulantně poskytována není, a proto pracovníci dochází do domácího prostředí klienta, a to vždy na základě dohodnuté schůzky (interní metodika SAS).

Tato forma poskytnutí sociální služby umožňuje rodinám spolupracovat na řešení, resp. zmírnění dopadů, které vychází z problémů, které řeší. Práce je poskytována v prostředí, kde klienti žijí. Tato služba v sobě nese komplexnost řešení a rozhodně není krátkodobá, naopak spolupráce může trvat velmi dlouho (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, 2005, s. 51).

Smyslem pracovníků, kteří poskytují odbornou pomoc právě v SAS je zmírnit, nejlépe však zastavit, nepříznivou sociální situaci v rodině a to tak, že se snaží posílit schopnosti a dovednosti rodičů. Proto dochází k využití jak vnitřních, tak i vnějších zdrojů rodiny. Cílů ale nelze dosáhnout bez hlubších změn vzorců chování, stereotypů v komunikaci nebo ve způsobu řešení problémů (Kahánková, Myšíková, Nedělníková, s. 52).

Aby pomoc klientovi byla co nejefektivnější, je nutné zplnomocnit klienta způsobem, že se identifikují a posílí jeho silné stránky, prostřednictvím konstruktivního rozhovoru. Velkou roli zde hraje motivace samotného klienta, která pokud není, tak pracovník je celkem bezmocný. Lepšího sociálního fungování klienta lze dosáhnout především díky partnerskému pracovnímu vztahu, který v sobě nese nabídku této konkrétní pomoci: v první řadě se jedná o rozhovory, poradenství, doprovázení, podporu, předávání informací, provázení celou situací, a to vždy jako reakce na potřeby a na to navazující zakázku klienta (Střelková,2007, s. 18).

V kontextu komplexnosti práce SP bych chtěla upozornit na odborný příspěvek, který byl publikován v časopise Sociální práce a má úzkou provázanost na mé téma. Jedná se o zamyšlení nad „Kompetencemi sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé“, jehož autorkami jsou Elichová a Sýkorová (2015, s. 79). Ve shrnutí výzkumu se jasně ukázalo, že velký důraz, který je kladen na komunikační dovednosti, jen umocňuje skutečnost, že rozhovor je hlavní metodou práce sociálního pracovníka a účinným nástrojem pro vytvoření dobrého vztahu s klientem. Umění rozhovoru je dokonce zásadně důležité i pro celý proces spolupráce (Elichová, Sýkorová, 2015, s. 90).

## **2.2 OSPOD (Orgán sociálně-právní ochrany dětí)**

OSPOD je státním orgánem péče o dítě a funguje v obcích s rozšířenou působností. Jejich úkolem je prověřovat případy špatného zacházení rodičů (resp. i jiných pečujících osob) s dětmi a případně navrhnout další opatření, jak postupovat. Konkrétně se může jednat o omezení, zbavení nebo pozastavení rodičovské odpovědnosti, případně se také může navrhnout ústavní výchova. Pracovník OSPOD je v době rozvodu rodičů kolizním opatrovníkem dítěte (Matoušek, 2007, s. 83).

Dítě, které je svědkem toho, že se rodiče rozvádí, je celou situací frustrováno a nevědomky se stává „předmětem souboje“. Velmi často se musí do celého procesu vložit soud, který má objektivně posoudit zájem dítěte a rozhodnout, komu bude dítě svěřeno do péče a jak bude upraven styk s dítětem. Jaký je zájem dítěte zjišťuje pracovník OSPOD a další znalci (Matoušek, Uhlíková, s. 61).

Možnosti OSPOD, a samozřejmě také soudů, jsou limitovány několika faktory – především je to množství případů, které mají na starosti. Dále zde spadá také kvalifikační předpoklady pracovníka, které je nutné naplnit a v neposlední řadě také prostorové podmínky. Pracovníci OSPOD hájí zájmy nezletilých dětí a soud vstupuje do hry ve sporných případech. Rodiče vnímají OSPOD jako určitého spojence (nebo také soupeře) v rozvodové bitvě (Matoušek, Uhlíková, 2005, s. 70).

Sociální pracovník vstupuje do hry pokaždé, protože žádný z rodičů nemůže zastoupit své dítě. Jedná se o právní úkon, při kterém by mohlo dojít ke střetu zájmů mezi rodiči, a proto je pracovník OSPOD ustanoven dítěti jako kolizní opatrovník (Matoušek, Uhlíková, 2014, s. 157).

Kolizní opatrovník by měl neprodleně kontaktovat také druhého rodiče, který návrh nepodával a díky této činnosti má dojít k vyvážení „informační nerovnosti“. Kontakt umožní poskytnout v potřebném rozsahu sociálně-právní poradenství. Toto setkání má ještě jeden rozměr a tím je skutečnost, že může působit jako krizová intervence (Matoušková, 2015, s. 76).

Pracovník OSPOD se s jedním z rodičů poprvé setkává při poradenství, resp. při sepisování návrhu pro soud na úpravu výchovy a výživy dítěte. Tento rodič, který se pak stává účastníkem soudního řízení, získává také základní právní informace. Díky této profesionální aktivitě se „druhému rodiči“ může dostat poučení nejen o tom, jak vlastně řízení probíhá a jaká je jeho role v postavení kolizního opatrovníka, dále jaká jsou jeho práva a jaké možnosti jsou k dispozici pro řešení této situace (Matoušková, 2015, s. 76).

## 2.3 COCHEM

Když se v roce 1992, ve městě Cochem, rozhodli pracovníci orgánu péče o děti a pracovníci rodinné poradny, že chtějí změnu stávající situace, netušili, jaký přelomový vývoj vlastně nastartovali. Prvním krokem pro konkrétní změnu měla být konference, na níž byli pozváni zástupci všech profesí, které se v rámci soudního obvodu Cochem podíleli na řešení rodičovských konfliktů. Smyslem tohoto setkání bylo představení jednotlivých profesí, přiblížení náplně jejich činnosti a popsání, jak postupují při řešení rodičovského sporu. Byl zde vytvořen také prostor pro připomínky, výhrady nebo výtky k činnosti ostatních profesí. Výsledkem této konference byla vyjádřená shoda všech zástupců, že je nezbytné vytvořit propojený systém spolupráce a při řešení rodičovského konfliktu se společnými silami orientovat především na dítě.<sup>4</sup>

V roce následujícím, 1993, byla přijata tzv. Cochemská dohoda, ve které byly stanoveny základní nastavení: **cílem** je obnovení schopností rodičů společně spolupracovat ve věcech dítěte; **prostředkem**, jak toho cíle dosáhnout, je realizace konkrétních činností v rámci sítě všech zúčastněných profesí; **metodou**, jak bude vypadat konkrétní realizace, je propojení činností a pravomocí jednotlivých profesí; **základem** je pak rovnocennost všech činností všech zúčastněných profesí. V celém systému mají všechny profese stejný význam a všechny úkony, které jednotlivé profese konají, mají stejnou váhu.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> ROGALEWICZOVÁ, Romana. 2015. Cochemská praxe v České republice., s.7

<sup>5</sup> ROGALEWICZOVÁ, Romana. 2015. Cochemská praxe v České republice., s.8

Cochemská praxe je způsob projednávání rozvodové situace, při kterém se zájem dítěte dostal úplně nejvýš, což nutí rodiče, aby se na další péči o dítě co nejrychleji domluvili. Hlavní podmínkou je koordinace všech zúčastněných profesionálů. Ve chvíli, kdy došlo ke změně fungování zainteresovaných subjektů, začalo se měnit také chování rodičů. A to nejen v rovině mezi sebou, ale také ve vztahu k jiným aktérům, kteří byli účastníci řešení jejich případu. Když se začala „vracet“ odpovědnost těm, kterým primárně patří, tedy rodičům, došlo ke změně atmosféry při procesním jednání. Všichni aktéři dostali prostor, aby jejich úsilí fungovalo synergicky (Matoušek, 2015, s. 247).

Spolupráce mezi zainteresovanými subjekty změnila zažitou hierarchii prestiže u jednotlivých profesí. „Cochem“ způsobil, že kompetence profesionálů byly propojeny tak, aby se doplňovaly, a to na stejné úrovni. Jde o to, že mají stejnou hodnotu, i když jsou různé (Matoušek, 2015, s. 248).

Když v roce 2015 vyšla kniha doc. Matouška *Děti a rodiče v rozvodu*, v jedné z kapitol zmínil, že i v České republice existují nadějně trendy, díky kterým by se Cochemská praxe mohla více užívat a aplikovat u jednotlivých soudů. Shodou okolností se ve stejném roce uskutečnila v Brně velká konference, jímž ústředním tématem byla právě „Cochemská praxe v České republice“ a byl na ní osobně přítomen i průkopník této praxe, Dr. Jürgen Rudolph. Všechny příspěvky se vztahovaly k ústřednímu tématu, i když každý z jiného úhlu pohledu. Z této konference byl vydán sborník, ve kterém najdeme všechny příspěvky, a dovolila bych si z něj vybrat některé myšlenky.

Cochemská praxe je zcela specifická a důvodem je skutečnost, že její vznik nebyl iniciován pokynem nějakého nadřízeného orgánu, ale vzešla ze subjektů, které problematiku řeší každodenně ve své praxi. O změnu usilovali lidé opakovaně konfrontováni praxí, již (ne)fungovala a viděli důsledky stávajícího způsobu řešení rodičovských konfliktů na konkrétní rodiny.<sup>6</sup>

Realizace myšlenek Cochemské praxe na území České republiky se nejprve věnovala pracovní skupina, která fungovala v sekci 4 projektu Rozvoj partnerství a spolupráce na Úřadě pro mezinárodněprávní ochranu dětí (UMPOD). Tento úřad má ve své náplni řešení rodinně – právních případů mající mezinárodní přesah a které se týkají dítěte. Řeší tedy případy, které mají konkrétní právní vazbu (aspoň jednoho rodiče) na zahraničí. Zkráceně by se tedy dalo říct,

---

<sup>6</sup> ROGALEWICZOVÁ, Romana, 2015. Cochemská praxe v České republice., s.11

že tento úřad řeší kauzy, které překračují hranice České republiky coby suverénního státu a vstupuje do roviny, kam zasahují zákonodárství nejméně dvou států (Killarová, 2015, s. 13).

Další aktivitou, jak zapojit prvky této praxe do běžného rozhodování, je založení spolku Cochem.cz, který vznikl s jediným cílem, a tím je prosazení uzákonění této praxe v ČR jako závazný postup při opatrovnickém řízení. Předpokladem, aby to „všechno“ fungovalo, je nejen změna postojů všech účastníků, ale také shody na skutečnosti, že dítě je středobodem zájmu a má právo na výchovu a péči od obou jeho rodičů. A to v situaci, kdy došlo k jejich rozdělení, coby manželského (partnerského) páru (Nováková, 2015, s. 19).

Tento spolek k šíření informací o této praxi publikuje články jak v tištěných, tak internetových médiích, přispívá do odborných časopisů a oslovuje veřejnost prostřednictvím TV. Měl i podíl na druhém vydání překladu publikace „Ty jsi moje dítě“, která je k dispozici prostřednictvím e-booku na webových stránkách této iniciativy na [www.cochem.cz](http://www.cochem.cz) (Nováková, 2015, s. 21).

Při rozvodech, které se nepodařilo dohodnout předem, může být sekundárním traumatem i samotné rozvodové stání, protože během něj může dojít k nečekaným situacím. Přítomné osoby mohou být konfrontovány s překvapivými obviněními od protistrany. Proto je velká snaha, aby instituce podpořili manžele v uzavření mimosoudní dohody (Matoušek, Uhlíková, 2014, s. 158).

### **2.3.1 Současné zavádění Cochemské praxe na území okresu Vsetín**

V rámci zavádění prvků z Cochemské praxe využívají některé soudy soudního tajemníka pro další práci s rodiči a zajištění participace dítěte (Nováková, 2019, str. 15). V současné době je okresní soud ve Vsetíně jedním z deseti okresních soudů v České republice, který v rámci projektu „*Zlepšení přístupu zranitelných skupin osob ke spravedlnosti*“ pilotně testuje pozici tzv. forenzního sociálního pracovníka, a to na dosavadní pozici soudního tajemníka. Pracovní náplní forenzního sociálního pracovníka je pomoc rodičům při sestavování rodičovského plánu a spočívá také ve zprostředkování soudem doporučené nebo uložené odborné pomoci. V některých případech se tento pracovník účastní výkonu soudního rozhodnutí, zajišťuje participaci dětí a pomáhá soudcům během realizace těchto participačních práv nezletilých dětí. V odůvodněných a naléhavých případech je forenzní sociální pracovník kompetentní v rámci rodinného práva veřejného činit úkony v rozhodování o předběžných opatřeních a dohledu

soudu nad výchovou a se souhlasem rodičů zajišťuje dohled nad plněním doporučení soudu (Justiční akademie, online).

Interdisciplinární tým odborníků z okresu Vsetín, v čele s Okresním soudem ve Vsetíně, byl zapojen do projektu „**Sdílené rodičovství – jak vést a vychovávat dítě s láskou ze strany obou rodičů po rozvodu**“ (realizace 1. 9. 2019 - 30. 11. 2021), který byl realizován Národním institutem pro děti a rodinu. Sdílené rodičovství je edukativně podpůrný program pro rodiče a děti v situacích rozpadu rodiny, přičemž jeho cílem je snížit negativní dopady rozpadu rodiny na děti. Metoda sdíleného rodičovství je postavena na snižování konfliktu mezi rodiči a snahou o směřování jejich pozornosti k potřebám dítěte. Cílem tohoto projektu je proškolení interdisciplinárních týmů (pracovníci soudu, OSPOD, odborných poraden) v konkrétních metodách a postupech práce s rodiči v konfliktu během rozpadu jejich rodičovského vztahu. Pomocí této systematické práce s rodiči je možnost snižovat negativní dopady rozvodu nebo rozchodu na vývoj dítěte (Sdílené rodičovství, online).

Tématu zavádění Cohemské praxe na území okresu Vsetín věnuje BP autorky Kateřiny Balánové, která ve své práci hodnotí přínosy a úskalí zavedení Cohemské praxe.

V její výzkumné části většina dotázaných upozorňuje na fakt, že do České republiky nelze plně převzít model Cohemské praxe tak, jak se osvědčil v Německu. Důvodem mohou být kulturně sociální odlišnosti obou zemí např. v oblasti soudnictví. „*U nás se v praxi spíše využívají jen některé prvky Cohemské praxe a každý soud si to přizpůsobuje podle svých potřeb, tudíž se zavádění Cohemské praxe u zainteresovaných soudů liší.*“ (Balánová, 2021, s.50)

Z BP autorky Balánové vyplývá, že zavedení prvků Cohemské praxe velmi negativně ovlivnila koronavirová pandemie: „*Většina komunikačních partnerů se shodla na tom, že koronavirová pandemie negativně ovlivnila spolupráci mezi aktéry, kdy kvůli nouzovému stavu naší země nebylo možné pořádat osobní setkávání aktérů, tím pádem nemohlo dojít k předání zpětné vazby, dohodnutí a ujednacení postupu v rámci interdisciplinární spolupráce.*“ (Balánová, 2021 s.50)

## **2.4 Asistovaný kontakt**

Asistence u styku (dohled nad stykem) je jistou dočasnou podmínkou a zároveň omezením oprávněného rodiče, jež vychází z dohody rodičů nebo soudního rozhodnutí. Je přesně ustanoven nejen termín, čas a rozsah asistovaných styků, ale mohou se objevit i další požadavky, resp. omezení. Ty se vztahují nejen k přesnému vymezení kde, za přítomnosti koho, má tento čas rodič s dítětem strávit, ale také jaké chování se od něj očekává, případně, čeho by



se měl vyvarovat. Je vhodné zde zmínit, že podmínky takového asistovaného styku (a jeho rozsah), se mohou výrazně lišit od budoucího možného (nebo požadovaného) rozsahu styku dítěte s rodičem (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 202).

Asistované styky jsou většinou nařizovány, resp. doporučovány soudem a to proto, aby bylo zajištěno bezpečí dítěte v situaci, kdy jsou rozvádějící (rozcházející) rodiče účastníky silného konfliktu a ten by mohl mít na dítě dopad. Vyžadování asistovaných kontaktů je založeno na dvou předpokladech:

- pro dítě je nejpřínosnější, z pohledu jeho prospívání, když má trvalý a funkční vztah s oběma rodiči
- bezpečí dětí, a to jak fyzické, tak emocionální, musí být bez výjimky zajištěno za každých okolností.

Z těchto předpokladů pak vyplývají další důvody, kvůli kterým je žádoucí, aby byl asistovaný styk požadován, nebo nařízen. Jedná se především o situaci, kdy předávání dítěte probíhá takovou formou, která je pro něj zatěžující a ohrožuje jeho žádoucí vývoj. Druhým důvodem je reálná obava, že jeden z rodičů cíleně s dítětem manipuluje a tímto jednáním jej „programuje“ proti druhému rodiči (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 205).

Pro přehlednost bych chtěla ještě uvést, jaké jsou typy asistovaného styku. Sociální pracovníci SAS pak na základě těchto kritérií, poskytují přesně vymezenou asistenci. U každého typu jsou dvě krajní polohy, a proto je u každého zmíním:

- a) ***Asistence podle charakteru potíží, na které má reagovat*** (při předávce, při kontaktu) – asistence probíhá pouze u předání dítěte. Samotný kontakt rodiče a dítěte již monitorován být nemusí, protože při něm nedochází k žádným obtížím. Opačný pól představuje asistence, která trvá po celý čas kontaktu rodiče s dítětem. V průběhu této doby může pracovník zúčastněné monitorovat nebo také konkrétně podporovat (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 206).
- b) ***Asistence podle charakteru očekávaných intervencí a výstupů*** (monitorování, podpora) - asistentova přítomnost je zde primárně proto, aby celý kontakt pouze monitoroval, aktivně do něj nevstupoval a byl schopen podat objektivní a nezávislou zprávu, jaký byl skutečný průběh. Může také navrhnout opatření, která by mohla vést ke zlepšení stávající situace. Druhou polohou je aktivní zapojení asistenta do interakcí, která jsou mezi rodiči u předávání. Jeho snahou je omezit, resp. vyloučit, ohrožující

situace, ke kterým může dojít. Očekává se od něj podpora dítěte, aby získávalo, a především si upevňovalo pozitivní vztah k rodiči. S dospělým je pak přínosné pracovat na posilování (získávání) rodičovských kompetencí, především v rovině naplnění základních potřeb dítěte v průběhu kontaktu (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 206).

- c) ***Asistence podle místa realizace*** (ambulantní, terénní) – u kontaktu, který se realizuje ambulantně, může dojít k situaci, že je prováděn nejen v prostorách služby, ale i jinde. Je přínosné, aby se „vše“ odehrálo třeba v parku na dětském hřišti. Výhodou této formy asistence je možnost využít neutrálního prostředí, které může být pro oba rodiče přijatelnější. Nespornou výhodou ambulantní formy asistence je možnost lepší kontroly nad okolnostmi a podmínkami realizace styku. Je snazší tam dodržovat určitá pravidla. Při využití terénního způsobu je možné vytěžit přirozené vazby a aktivity (i zařízení) v místě bydliště, zvykat si na prostředí, v němž budou v budoucnu další kontakty probíhat. Nevýhodou je skutečnost, že asistent nemusí vidět a slyšet vše, co se odehrává. Nemá kontrolu nad celým kontaktem a tato varianta je mnohem časově, i finančně náročnější pro službu, které asistuje (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 207-208).
- d) ***Asistence podle míry dobrovolnosti*** (dobrovolná, nařízená) – pro celkovou spolupráci je stěžejním faktorem skutečnost, zda rodiče chtějí spolupracovat na změně a jsou dobrovolnými klienty SAS. U těch je větší šance nejen na posun, ale i na ochotu situaci řešit ku prospěchu dítěte. V případech, kdy je asistence nařízena je třeba počítat s odporem minimálně jednoho člena, a to samo o sobě brzdí naplnění požadavků podpory (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 209).
- e) ***Asistence podle aktuálního oznámení o jejím konání*** (skrytá, oznámená) – většina asistovaných styků se uskuteční tak, že obě strany přesně vědí, kdy proběhne, na jakém místě a kdo bude přítomen. Jedná se o tzv. oznámenou asistenci. Existuje však také speciální typ asistence a tu lze definovat jako skrytou. Jejím účelem může být, mimo jiné, prokázat zájem rodičů, že jejich dosavadní spolupráce nebyla jen účelová. Je zde prostor pro posílení pozitivního vzorce chování. Je ale přínosné, aby tento typ asistence byl s rodiči rámcově předjednan (Brzobohatý, Nováková, Podešvová, 2015, s. 209).

### **3 Efektivní komunikace při práci s rodiči v rozvodu**

Pokud bychom se zamysleli nad pojmem „efektivní komunikace“ a měli bychom jej definovat, tak jedinou poctivou odpovědí by bylo, že je to velmi komplikované téma a potřebovali bychom jakési podrobnější zadání. Je totiž velmi důležité nejen to, kdo s kým hovoří, ale v jaké je pozici, jaké je zadání rozhovoru, jak chceme, aby rozhovor dopadl atd. Z pohledu sociální práce je rozhovor jedinou metodou, jak můžeme s klientem začít spolupracovat a hledat řešení v situacích, která jsou pro něj obtížná a kdy potřebuje naši podporu. Zdá se to být snadné, promluvit si s někým a najít řešení, ale pravdou je, že můžeme mít ty nejlepší úmysly, a přesto se rozhovory nedaří a my můžeme být frustrovaní, proč se nám to (třeba opakovaně) děje. Příčinou může být, mimo jiné, i to, že komunikace není jen to, co říkáme, ale také, jak se tváříme, jak neverbálně reagujeme, zda opravdu posloucháme, nebo máme myšlenky někde jinde, jestli opravdu předáváme „informaci“, že jsme „teď a tady“ pouze pro tohoto klienta všechny své dovednosti teď koncentrujeme na efektivní schůzku, která nás posune o kousek dál. Svou roli může hrát náš subjektivní stav, zda jsme v pohodě, odpočinutí, zdraví, zda neprožíváme i my osobní potíže atd.

V kontextu této práce jsem efektivní komunikaci zacílila primárně na zjištění, zda pracovníci, kteří ve službě doprovázejí rozvádějící se rodiče, vědí a umí komunikovat tak, aby schůzky byly přínosné, byl z nich vidět konkrétní posun nebo dobře vyřešené situace. Schopnost vnímat své limity, nedostatky a být schopen reflektovat své omyly nebo chyby jsou nezbytným předpokladem, abychom se mohli vydat na cestu za klientem. Pokud se nám podaří nastavit takovou atmosféru při setkání s klientem, kdy z nás bude cítit opravdový zájem, tak toto bezpečí může být velkým přínosem pro další navazující práci. Pokud tento výjimečný okamžik propásneme, může být „vše ztraceno“. Nebude už žádné další setkání a klient třeba požádá o výměnu pracovníka. Dobrá komunikace je alfou a omegou naší práce a úsilí, které věnujeme jejímu zlepšení, resp. odhalení nedostatků je práce veskrze pozitivní.

#### **3.1 Definice a význam**

Etymologie slova komunikace nám ukazuje, že původní porozumění pojmu bylo širší. Communicatio znamenalo „vespolné účastnění“ a communicare „činit něco společným, společně něco sdílet“. Hausenblas vytvořil svoji definici komunikace právě na takovém širší platformě, a proto říká, že se jedná o společné podílení se na nějaké konkrétní činnosti ve vzájemném kontaktu. Nejde tedy jen o „pouhé“ proudění informací, ale také o podílu na celkové komunikaci. Už jen tím, že jsme přítomni, můžeme komunikovat. A platí to i ve chvíli, kdy

pouze přihlížíme slovní výměně mezi dvěma osobami. Kdybychom tam nebyli, informace by neproudili a pokud ano, byly by zkreslené (Vybíral, 2005, s. 25).

Tradiční kalifornská škola, do které patří především Watzlawik, Beavinová a Jackson, charakterizuje lidskou komunikaci jako „médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů“. Vysvětlují, že komunikace není vždy viditelná, protože má i rozměr vnitřní intrapsychické komunikace, ale většinou ji můžeme skutečně zažívat a díky tomu také analyzovat. Dle těchto autorů komunikace téměř splývá s pojetím chování. A vysvětlují to tak, že se nejedná jen o slova, řeč, ale také o chování, protože vidí souvislosti mezi komunikací a jejím vlivem na chování (Vybíral, 2005, s. 25).

Poněkud odlišný úhel pohledu mají na komunikaci autoři Maturana a Varela. Dívají se optikou biologického a neurofyziologického zaměření. Jejich pojetí mělo přesah do tzv. systemického myšlení v psychologii, poradenství a terapii. Vysvětlují, že se jedná o koordinované chování, které se objevuje mezi členy sociální skupiny. A u každého chování můžeme rozlišovat mezi instinktivní nebo naučenou povahou sociálního jednání, nebo také mezi fylogenetickým a ontogenetickým způsobem komunikace (Vybíral, 2005, s. 27).

Pět hlavních funkcí naší komunikace:

1. **informovat** – oznámit, předat, doplnit konkrétní zprávu
2. **instruovat** – naučit, zasvětit, předat recept, „jak na to“
3. **přesvědčit** – získat někoho na svou stranu, zmanipulovat a ovlivnit
4. **vyjednat, domluvit se** – dospět k dohodě, vyřešit
5. **pobavit** – rozptýlit a pobavit

(Vybíral, 2005, s. 31)

Jsou ale i další důležité proměnné, které zasahují do mezilidské komunikace a často si je ani neuvědomujeme. Vyvěrají z vnitřního kontextu představ o sobě a sem patří to, jak se sám vidím (sebeпоjetí), jak si sebe sama vážím (sebeúcta), to, co mě pravdivě vystihuje (sebe potvrzování), a zvyšování své vlastní hodnoty ve vlastních očích (nadsazování) (Vybíral, 2005, s. 75).

Aby příjemce byl schopen porozumět věcnému obsahu sdělení, potřeboval by čtyři uši, protože jedno sdělení obsahuje mnoho poselství. Zdroj vždy vysílá současně po čtyřech stranách a zde

je jejich konkretizace. První stranou je osobní diagnostika, ve které si pokládáme otázky typu „Co to je za člověka? Co s ním je?“ Druhou je vztahová stránka, kterou zjišťujeme pokládáním následujících otázek „Co si o mně myslí? Za koho mě pokládá a jak se přitom cítím?“ Následuje ocenění výzvové stránky, která je doprovázená dotazem „Jak tomu mám rozumět, k čemu mě chce pohnout?“ a poslední je využití získaných informací, kde je otázka „Co mám na základě jeho sdělení dělat, myslet a cítit?“ (Schulz von Thun, 2003, s. 33).

U společenských bytostí, kde se řadí i lidé, je komunikace základním nástrojem, který v interakci používají. Je zajímavé, že i když komunikujeme téměř bez přestávky, nevěnujeme tomu příliš pozornosti. Jinak je tomu ale v okamžicích, kdy chceme něco důležitého sdělit, napsat, pronést proslov nebo se pohádat. V těchto chvílích si uvědomujeme důležitost komunikace, protože chceme obstát, zvládnout ji a také dobře zapůsobit. Pravda je totiž taková, že podle naší komunikace si lidé kolem utvářejí obraz o nás, formuje to představu o tom, jací jsme (Mikuláščík, 2003, s. 15).

Naše potřeba komunikace, i když to tak na první pohled nevypadá, je jednou z nejdůležitějších potřeb života – pokud žiji, komunikuji (Mikuláščík, 2003, s. 16).

Na otázku, kdo komunikuje, je jednoznačná odpověď – každý člověk. A to i lidé, kteří mohou být ve svém projevu různě omezeni. Nemohou například mluvit, nebo mají smyslový handicap a přesto komunikují – očima, pohybem hlavy nebo stiskem ruky (Špatenková, Králová, 2009, s. 13).

Při komunikaci platí, že ve chvíli, kdy něco sděluji ze sebe, sděluji tím současně i něco o sobě. Každé takové sdělení obsahuje skutečnost, že každé sdělené slovo se stává přiznáním a každé vyjádření ukázkou vlastní osobnosti (Schulz von Thun, 2003, s. 73).

Pojem „mezilidská komunikace“ je možno chápat ve dvou významech – může být se jednat o oblast odborných studií či výzkumů (vědecká disciplína), nebo jako každodenní, konkrétní lidské počínání (Plaňava, Průvodce mezilidskou komunikací, s. 7).

Kdykoliv jsme s někým v kontaktu, tak se „něco“ děje ve dvou rovinách – nejen mezi námi osobně, ale také uvnitř nás, v naší mysli. Oslovujeme někoho, protože máme určitý záměr, nějaký motiv, který chceme vyjádřit. Chceme se také něco dozvědět, získat, něčeho dosáhnout, případně se jen tak projevit, aby si nás okolí všimlo. Každé mezilidské komunikování můžeme předávat verbálně, ale také neverbálně. Tedy nejen slovy, ale také úsměvem, plácem, podáním ruky, pohledem, pohlazením, polibkem. Je to interaktivní proces, který označujeme

interpersonální komunikací, která se děje v čase – něco se stane před a něco na to navazuje potom. A to se stále opakuje (Plaňava, 2005, s. 14-15).

Na různých školeních, kurzech, při práci s klienty často slycháme pojem efektivní komunikace. Dle Chmelové (2019): *„Za efektivní komunikaci je považována taková komunikace, při níž za vzájemného respektování partnerů dochází k účelné výměně informací mezi subjekty, které jsou schopny tyto informace věcně a správně kódovat a dekódovat a dokážou si rovněž poskytovat (a akceptovat) odpovídající zpětnou vazbu. Má-li být komunikace dostatečně efektivní, měla by umožňovat také vzájemné ovlivňování. Cílem mezilidské komunikace zpravidla není jen výměna informací sama o sobě, ale výměna informací s cílem ovlivnit další jednání a činnost partnera.“*

Po středoškolsky i vysokoškolsky vzdělaných lidech vyžaduje rozvoj informační společnosti řadu znalostí, dovedností a zkušeností, kterými je vzdělávací systém v době jejich studií nevybavil. Jedná se především o znalost informačních zdrojů a jejich optimálního využívání, kritického vyhodnocení informací, řízení znalostí, komunikace jedince i organizace. Podmínkou zvládnutí těchto znalostí a jejich využití v praxi je znalost efektivní komunikace. Pokud student ovládá předepsanou látku, ale nedokáže vhodnou prezentací a komunikací přesvědčit o této skutečnosti zkoušejícího, u zkoušky neuspěje. Stejně jako jedinec může ve vědecké i výzkumné praxi přijít na objev zasluhující si perspektivně udělení Nobelovy ceny, ale neseznámí s tímto řešením vhodným efektivním způsobem vědeckou komunitu, bude jeho přínos nulový. Z těchto důvodů lze považovat znalost efektivní komunikace za základní realizační stupeň dalšího rozvoje celé společnosti (Vymětal, 2011, s.11).

Základními podmínkami efektivní komunikace je získání druhé strany např. zajímavým tématem, vyváženost komunikace tzn. nechat prostor i druhé straně se vyjádřit. Efektivní komunikace se tudíž skládá ze sdělování informací a naslouchání. Existují tři druhy sdělení, a to verbální, nonverbální a činy. Vedle toho existují tři úrovně naslouchání, ušima, očima a srdcem. Slyšené slovo nemá často jen jeden význam. V praxi je třeba se ujistit, že lidé porozuměli dobře tomu, co slyšeli. Posluchač očima vnímá vše, co nepostihne ušima. Vnímá výraz obličeje, ze kterého se dá hodně vyčíst. Srdce je další forma naslouchání, jde v podstatě o umění uvědomit si širší souvislosti, naslouchat tomu, co nelze vidět očima a slyšet ušima (Základy efektivní komunikace).

## 3.2 Komunikační dovednosti

Když se setkají dva lidé, tak jejich vzájemná interakce ovlivňuje prožívání obou jedinců. Jak tedy vést rozhovor s klientem, aby mu (toto sdílení) přineslo úlevu od problematického prožívání? C. R. Rogers popsal vhodný postoj terapeuta vůči klientovi a zdůraznil především tyto následující kvality pomáhajícího profesionála:

- a) schopnost vidět každého člověka jako individualitu a přijímat nejen jeho „pravdu“, ale také hodnotu
- b) důvěra ve schopnosti člověka měnit své dovednosti při zvládnání svého života
- c) dovednost vytvořit takové podmínky, aby došlo ke kultivaci takových schopností u konkrétního klienta
- d) terapeutické schopnosti vycházející z tréninku svého vlastního prožívání

A právě tyto výše citované kvality charakterizoval pomocí tří proměnných, které vydefinoval jako:

1. opravdovost
2. nepodmíněné pozitivní přijetí
3. odpovídající empatické porozumění

(Hájek, 2007, s. 63-64)

### 3.2.1 Opravdovost

Komunikační psychologie nás vybízí, abychom byli sami sebou a projevovali se navenek tak, jak se uvnitř opravdu cítíme. Předpokladem k tomu je ochota udělat si (sám pro sebe) jasno, jak se vnitřně cítím, otevřít se sám sobě a poznat sebe. Tato aktivita se definuje jak kongruence, což je synonymum pro souladnost, nebo také autentičnost což je synonymum pro opravdovost (Schulz von Thun, 2003, s. 85).

Rogers vnímá kongruenci jako soulad mezi třemi oblastmi osobnosti:

- a) vnitřním prožíváním = co cítím, co se ve mně odehrává
- b) uvědomováním = co z toho si uvědomuji
- c) komunikací = co o tom sděluji a co z toho dávám najevo

Význam takového vnitřního souladu pro mezilidskou komunikaci Rogers upřesňuje a říká, že existuje jasná úměra mezi kongruentním zdrojem, který něco vysílá a jasnějším

a jednoznačným přijetím takového sdělení příjemcem. Čím otevřeněji budeme dávat najevo své city, myšlenky a emoce, tím méně bude příjemcem ve střehu a může opravdu intenzivně naslouchat. A díky tomuto nastavení budeme správně chápáni a můžeme za to být příjemcem kladně oceněni. Díky tomu se pozitivní rysy rozhovoru vzájemně podporují a mezilidský hovor získává terapeutické vlastnosti, jež charakterizují tři znaky – kongruence, kladné hodnocení a empatické porozumění (Schulz von Thun, 2003, s. 85).

### **3.2.2 Pozitivní přijetí**

Každý člověk potřebuje, aby jej někdo vyslechl a přijal, přestože není možnost konkrétní situaci okamžitě vyřešit. Terapeutův postoj takové emoční blízkosti si neklade žádné podmínky. Prostě se snaží o vytvoření atmosféry bezpečí a vzájemné důvěry ve vztahu s klientem. Tento postoj stojí na terapeutových schopnostech vytvořit vztah, jenž stojí na principech nepřivlastňující si lásky, dobrotivosti, soucitu a sdílené radosti. Taková bezpečná atmosféra a osobní důvěra v profesionála jsou nezbytné k tomu, aby klient mohl úspěšně a zcela otevřeně prozkoumávat svůj duševní svět, včetně choulostivých a intimních oblastí (Hájek, 2007, s. 68).

Tímto přijetím je myšlen postoj terapeuta (může se jednat například o lékaře, psychoterapeuta, psychologa, sociálního pracovníka, pedagoga) ke klientovi bez dodatečných hodnotících soudů a výhrad, a to v plném rozsahu jeho bytí. To znamená, že dokáže přijímat všechny sdělované informace i popisované pocity a je jedno, zda jsou bolestné, nenávistné, abnormální nebo naopak sebevědomé, vyspělé, radostné (Hájek, 2007, s. 68).

Toto přijetí je přímo úměrné schopnosti profesionála přijímat sám sebe. Je toho schopen za předpokladu, že si připustí, že i on sám by mohl smýšlet a jednat jako klient, pokud by měl stejné životní zkušenosti, zážitky, z nichž pramení klientova bolest. Tyto dovednosti spočívají v rozlišení a uchopení prožívaných významů, ve vymezení jejich určitého prostoru v sebezpojetí terapeuta. Nejzásadnější je, aby svými vlastními pocity nevědomě neovlivňoval vlastní jednání.

Postoj nepodmíněného pozitivního přijetí by měl být zakotven v terapeutově vyzrálosti a vyrovnanosti, mělo by vycházet z jeho osobního klidu a štěstí (Hájek, 2007, s. 69).

### **3.2.3 Empatické porozumění**

Rogers zdůrazňuje, že opravdové naslouchání druhému člověku obohacuje naslouchajícího. Takové aktivní naslouchání „do hloubky“ vyvolává v hovořícím člověku pozitivní pocity. Osoba, jež se svěřuje, může vnímat vděčnost za to, že je někdo ochoten ji vyslechnout, neodsoudit či jinak hodnotit. Aktivní a empatické naslouchání je mnohými odborníky v oblasti



psychoterapie považováno za nespecifický, téměř universální léčebný faktor. Pokud se to chceme naučit, jedná se hlavně o trénink naší pozornosti (Vybíral, 2005, s. 123).

### 3.3 Čtyři způsoby naslouchání

Existují 4 způsoby, jak naslouchat a většina lidí naslouchá právě jedním z níže vypsanych. Spadá zde:

- a) **Pasivní naslouchání** – Takový posluchač poskytuje mluvčímu omezenou slovní zpětnou vazbu. Pro toho, kdo předává obsah, to může být dost vyčerpávající, protože nevíte, zda vám rozumí, nebo ho to taky třeba vůbec nezajímá (Taylorová, Lesterová, 2010, s. 47).
- b) **Výběrové naslouchání** – Selektivní posluchač poslouchá pouze ve chvílích, kdy se hovoří o tom, co ho zajímá. Svou pozornost však „vypne“, když se mluví o tématu, jež je pravým opakem. Je vhodné si uvědomit, že lidé naslouchají selektivně nejen kvůli tématu, ale také kvůli osobě mluvčího (Taylorová, Lesterová, 2010, s. 48).
- c) **Pozorné naslouchání** – Kontakt s takto nastaveným posluchačem bude pro mluvčího mnohem příjemnější, protože se více zapojí do konverzace a bude méně kritický a odsuzující. Posluchač uvítá, když jsou předávána fakta, ale pokud sdělení obsahuje i nějaké emoce, může se cítit nejistý, protože nemusí správně pochopit sdělované pocity (Taylorová, Lesterová, 2010, s. 49).
- d) **Aktivní naslouchání** – Někdy se definuje jako naslouchání empatické. Jedná se o nejdokonalejší způsob, jak druhému naslouchat. Posluchač nejen vnímá předávané informace jako celek, ale ještě potvrzuje, že je opravdu pochopil. Jejich zapojení do rozhovoru bývá většinou přínosné, protože se vztahuje k danému tématu (Taylorová, Lesterová, 2010, s. 49).

Plaňava nám ve své knize o komunikaci předkládá 8 základních charakteristik, které se vztahují k zúčastněnému naslouchání, a vysvětluje, že se nejedná pouze o to, že registrujeme, co a jak nám někdo sděluje, ale zároveň na rozhovoru participujeme také kognitivně, emočně i akčně. Nejde pouze o porozumění, ale také o vcítění (Plaňava, 2005, s. 83).

## 3.4 Komunikační techniky

### 3.4.1 Rozhovor

Rozhovor je základní technikou práce v pomáhajících profesích, který se využívá především v psychoterapii, poradenství, dále v různých formách sociální práce. Profesionál by měl při vlastním rozhovoru s klientem využívat více otevřené otázky, protože díky nim se můžeme dozvědět širší spektrum nejen informací, ale i toho, jak o tématu konkrétní osoba uvažuje. Během rozhovoru je přínosné, aby pracovník uměl parafrázovat klientovy pocity svými vlastními slovy a také shrnul dosavadní obsah rozhovoru. Na to by mělo navazovat navržení priorit a formulování volby (Matoušek, 2003, s. 192).

Při rozhovoru, s pracovníkem v pomáhající profesi, jde klientovi především o to, aby pocítil bezpečí a porozumění. Nevyhledává nás proto, aby se s námi pohádal nebo se rozrušil. Je ale nemožné, aby pracovník neprožíval přirozené emoce, které v něm celá situace vyvolává. Je tedy žádoucí, aby dokázal být nejen profesionální, ale také autentický a opravdový (Hájek, 2007, s. 60).

Kdo se umí správně a v návaznosti na kontext různě ptát, ten disponuje významnou komunikační dovedností (Plaňava, 2005, s. 84).

Rozhovor je jakýsi most, po němž se k sobě dostávají někdy zcela rozdílné světy zúčastněných. Jde hlavně o to, aby se komunikující lidé vzájemně pochopili, přijali, podepřeli se navzájem a také poskytli zpětnou vazbu, radu nebo inspiraci. Rozhovor není prolínání monologů, ve kterých jde o soustředění se na sebe a uzavřít se druhému. Rozhovor v případové práci má dospět do bodu, kdy je jasně formulováno, nejen co klient potřebuje, ale také co je schopen, a hlavně ochoten přijmout. Slouží k vytvoření vztahu, na jehož konci dojde k potřebné změně. Aby byl pracovník opravdu schopen rozpoznávat potřeby klienta, musí se učit naslouchat. Vnímat, co klient sděluje slovy, ale i neverbálně, vyvarovat se rychlých a unáhlených závěrů. Aby pracovník povzbudil klienta k dalšímu rozhovoru, je nutné, aby se naučil aktivnímu naslouchání (Havránková, 2003, s. 76).

**Rogersovský rozhovor** je jedním ze zásadních směrů, které jsou zdrojem inspirace nejen pro práci pro pomáhajícího pracovníka, ale současně také nadějí pro potřebnou změnu klienta. Tato psychoterapie rozhovorem je zaměřena na konkrétní osobu a co je v tomto přístupu nosné a léčivé, je autenticita, empatie, reflexe, plné přijetí a také úcta ke klientovi, tedy vřelost. Pro případovou práci může být velkým obohacením, když si pracovník osvojí dovednosti, takto

vedeného rozhovoru v rámci rogersovského psychotherapeutického rozhovoru (Havránková, 2003, s. 78).

Nejen Rogers, ale také *Ericson* se věnoval vedení rozhovoru s klientem. Jeho technika provázení a vedení směřuje k nastolení bezpečného kontaktu s klientem a vychází ze základního předpokladu, že vše potřebné, je obsažené v klientovi. Tedy i žádoucí změna vychází z něj. V takto vedeném rozhovoru se pracovník napojí na rytmus i tempo klienta, drží s ním krok, aby se mu podařilo navázat nejen kontakt, ale hlavně důvěru. Používá podobný jazyk, jako klient. Vedení se děje prostřednictvím otázek a formulací, které v sobě obsahují nejen informaci, jako takovou, ale umožňují klientovi, aby získal lepší kontakt se sebou samým, a rozšiřují jeho percepční pole (Havránková, 2003, s. 78).

### **3.4.2 Otázky uzavřené**

Existují dva způsoby dotazování a při jejich využití rozhoduje, co máme na mysli, resp. co se potřebujeme dozvědět.

Uzavřené otázky využíváme, kdy se nám jedná o nějaké upřesnění, pokud chceme sdělit nějakou skutečnost, případně ji využijeme pro (ne)souhlas. Nemůžeme očekávat, že se takovým dotazem otevře diskuse. Právě naopak dáváme, takto položenou otázkou, najevo, že stačí jednoslovná odpověď. Ovšem existují ještě další roviny, proč se používají uzavřené otázky, a je vhodné si je připomenout. Tyto otázky používají například osoby, které se potřebují ubezpečit, prohloubit svou jistotu, protože jsou třeba nedůvěřivé. Uzavřený dotaz se také často používá při formální komunikaci. A poslední možností je pokládání těchto otázek z důvodu ověřování, zkoušení. Dotazující se může snažit odpovídajícího tzv. nachytat při nekonzistenci odpovědi (Vybíral, 2005, s. 130).

Cílem uzavřených otázek je získat specifickou informaci, kterou můžeme vyjádřit jasně a stručně. Taková odpověď bývá často formulována jako „ano“, nebo „ne“, případně také „nevím“. Do této kategorie odpovědí spadá také formulace „nechci odpovědět“. Uzavřené dotazy začínají (nebo mohou obsahovat) slova jako – byl, kdy, kde, kolik, je nebo také alternativu buď – anebo. Pokud takto postavené otázky následují jedna za druhou, připomíná to „výslechový dialog“ a komunikující dvojice připomíná vyšetřovatele a obviněného (Plaňava, 2005, s. 85).

### **3.4.3 Otázky otevřené**

Otevřená otázka je prostorem pro rozhovor, pro otevření se. Aktivita je převedena na odpovídající osobu. Ne vždy jsou tyto otázky jasné a toto bližší neurčení, „na co se vlastně ptáš“, pak dává prostor pro individuální pochopení. Proto je důležité, když začne odpovídat, čím začne, o čem promluví. Jeho zúžení a pochopení otázky může přinést i předání dalších informací, a proto se využívají nejen při terapeutických setkáních, ale také při vyjednávání. Takto zvolenou otázkou dáváme druhému najevo, že máme zájem pokračovat v rozhovoru (Vybíral, 2005, s. 131).

Existuje také specifický druh otázky, kterým je dotaz omezující nebo navrhuující odpověď. Zde se primárně jedná o limitování možnosti, jak odpovědět – je nabízena rovnou odpověď, nebo sdělení své představy. V takto položených otázkách je většinou dodán i komentář, který v sobě obsahuje jistý nátlak (Vybíral, 2005, s. 131).

Za zmínku stojí rozdělení otázek podle Tomma, které se využívá v kontextu rodinně terapeutických sezení. Dochází k odlišení mezi otázkami lineárními (potřebujeme něco vypátrat), cirkulárními (zde nás zajímají vztahy, kontext a rozdíly), strategickými (jde nám o usměrnění) a reflexivními, (chceme dosáhnout podnětění k uvažování) (Vybíral, 2005, s. 131).

### **3.4.4 Zpětná vazba**

Zpětná vazba v sobě obsahuje prosté vyjádření toho, čeho si pomáhající pracovník, při spolupráci s klientem, všiml například při plnění nastaveného plánu. Pro sociální učení je zpětná vazba naprosto nepostradatelná, protože bez ní není učení. Pokud jí chceme někomu sdělovat, je velmi důležité si uvědomit, že se zaměřujeme na činnost nebo chování, ne na kvalitu nebo zápory osobnosti nebo jeho vlastnosti. Smyslem je, aby konkrétní osoba zjistila, co dělá správně, v čem je prostor pro zlepšení a jak toho lze dosáhnout. Nebo se může pojmenovat i fakt, jakou činnost již nemá opakovat. Příjemce zpětné vazby by měl dostat informace respektujícím způsobem, neměl by pocítit ponížení, a díky tomu se může dostavit úspěch, nejen dnes, ale i příště (Bechyňová, 2008, s. 77).

### **3.4.5 Kritika**

Kritika je opak zpětné vazby. Jde o negativní hodnocení chování, osobnosti a vlastností příjemce. Neobsahuje v sobě žádné podněty, kde je možnost pro zlepšení. Kritizovaná osoba může zažít pocit ponížení, prohry a je zde reálné riziko boje „kdo, z koho“ (Bechyňová, 2008, s. 78).

### **3.4.6 Pochvala**

Pracovníci v pomáhajících profesích se snaží docílit bezpečné a konstruktivní atmosféry při práci s klienty a jedním z vhodných komunikačních nástrojů je pak využití pochvaly. Ta se používá z důvodu předání pozitivního vyjádření o chování, resp. vlastnostech jiné osoby. Je ale důležité si uvědomit, že v sobě zároveň obsahuje nejen vyjádření vztahu mezi tím, kdo chválí (a komu je určena), ale také je vyjádřením nerovného vztahu. Toto poselství v sobě nese fakt, že osoba, která chválí, se nachází v pozici, v níž může hodnotit druhé (Bechyňová, 2008, s. 74).

### **3.4.7 Oceňování**

Jedním z faktorů, které pomáhají ke konstruktivní změně, je právě ocenění. Díky němu můžeme podpořit růst a rozvoj konkrétního jedince. Oceňováním pomáhající profesionálové předávají zprávu, že je nejen respektují, ale současně vidí, jak spolupracují při konkrétních činnostech a reflektují jejich úsilí. Ocenění je vyslovený postoj, že si klienta za jeho konání váží (Bechyňová, 2008, s. 75).

### **3.4.8 Neverbální komunikace**

Pro případovou práci je nezbytné, aby se dařila vzájemná domluva s klientem, protože to otevře prostor pro pochopení, co potřebuje zjistit, jak je otevřený a nakolik je schopen důvěřovat a spolupracovat. Pro lidi je běžné, že se dorozumívají slovy, tedy verbálně. Je ale důležité si uvědomit, že současně probíhá také komunikace neverbální a ta se většinou děje bezděčně. Tímto způsobem můžeme „vysílat“ mnoho zpráv a při pozorném vnímání těchto nezáměrných sdělení, si můžeme dokreslit mnoho nejasných detailů o příběhu konkrétního člověka. Touto cestou se sociálnímu pracovníkovi otevírá další cesta, díky které může více pochopit, o co jde (Havránková, 2003, s. 79).

Pomáhající pracovník se setkává s lidmi, kteří jsou v nouzi, jsou v závislém postavení a potřebují přijetí, spoluúčast i porozumění. Potřebují zažít pocit, že nejsou na obtíž, že je pracovník neodsuzuje. Hledá při setkání signály, které mu pomohou najít kvalitu prožitků při vzájemném setkání. A tyto signály najde v drobných neverbálních projevech pracovníka.

Projevy vytvoří příznivou atmosféru, která klienta posílí (nebo naopak, když je nevnímá). Klient potřebuje pracovníkovi důvěřovat, cítit se bezpečně a zažít přijetí. Bez tohoto vztahového rámce se práce v pomáhající profesi stává jen pouhým výkonem svěřených pravomocí (Kopřiva, 2006, s. 15).

Jen pro celkové dokreslení zde uvádím příklady, jak může být neverbální komunikace předávána a kolik rovin může o člověku vypovídat, aniž by si to skutečně uvědomoval.

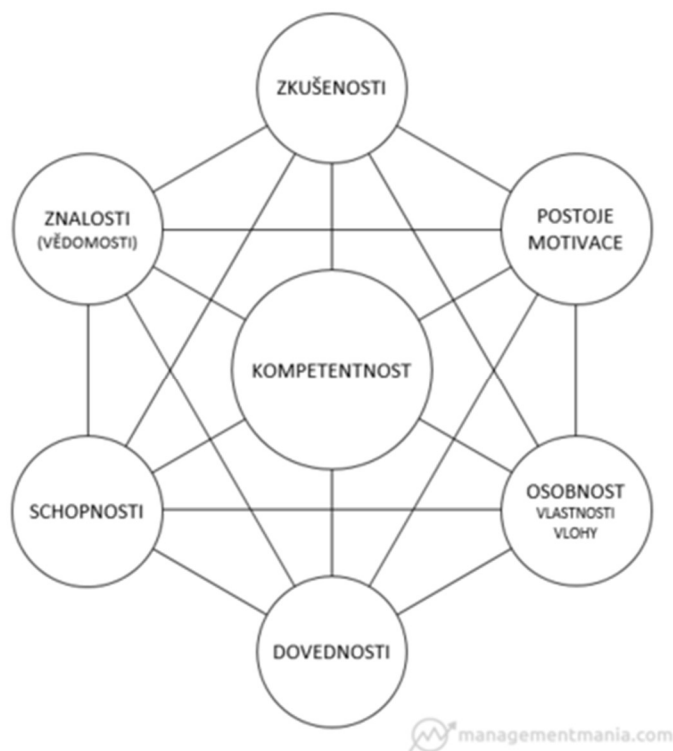
- a) Oční kontakt – vyjadřuje ochotu angažovat se v komunikaci. Jeden z nejvýraznějších ukazatelů vnímavosti a pozornosti. Nedostatek takového kontaktu vyjadřuje nedostatek zájmu, účasti a upřímnosti.
- b) Odstín hlasu – významný vyjadřovací prostředek. Hlasitý silný tón bývá známkou agresivity, tendence ovládat a uplatňovat sílu. Naopak tichý a monotónní hlas může evokovat nezájem, odmítnutí, nebo rezignaci.
- c) Výraz obličeje – lze z něho zaznamenat nejistotu, strach, ale i rozpaky vztek a nedůvěru. Výraz tváře může prozradit, že člověk něco jiného říká, než si myslí.
- d) Ruce – je vhodné si všimnout, jak jsou složené, kam směřují, případně zda jsou uvolněné nebo sevřené. Mohou totiž znamenat mnohé – obranu, otevřenost nebo v sobě skrývají vztek, či neklid a netrpělivost.
- e) Pozice těla – je stejně významná jako vzájemné postavení účastníků rozhovoru.
- f) Oblečení a celkový zjev – o mnohém vypovídají. Je třeba však brát do úvahy to, v jaké situaci se člověk nachází. Zda jde o seniora, člověka bez přístřeší nebo dítě v rodině.

(Havránková, 2003, s. 79-80)

### **3.5 Kompetence komunikace (Havrdová)**

Pokud bychom se široké veřejnosti zeptali, jak vnímají pojem sociální práce, odpovědi by byly pravděpodobně různorodé, ale pravděpodobně značně zkreslené. Převládajícím názorem by mohla být myšlenka, že tuto práci může vykonávat de facto každý, protože „mluvit“ umí každý člověk. Jejich pohled na věc by byl zčásti správný, vzhledem k tomu, že komunikace je skutečně nejdůležitějším, respektive nejpoužívanějším nástrojem v sociální práci. Mylným chápáním je ale premisa, že ten, kdo umí komunikovat, může dělat dobrou sociální práci. Realita je však jiná a často daleko náročnější, než by si kdo představil a připustil. Nestačí umět „jen“ komunikovat, zásadní je, co říkáte, jak to říkáte, komu to říkáte. Další nadstavbou,

nezbytně nutnou, je mít i jiné dovednosti, které se pracovník neustále učí, uvědomuje si je a neustále na nich pracuje. Někteří pracovníci tvrdí, že je v práci už nemůže nic překvapit a nemají se kam posouvat. Opak je však pravdou. Stále je se co učit, protože se v praxi objevují nové a nové situace, na které je potřeba reagovat. Je proto žádoucí, se vzdělávat, oživovat si naučené věci, aby se práce nestala pouze naučeným procesem, ze kterého se vytratila inovace, reálný náhled na práci, ale i na sebe.



*Obr. 1. Kompetentnost a její základní souvislosti [32]*

Výraz „kompetence“ má latinský původ a je odvozen od slova *compere*. To je možné přeložit jako být mocen, něčeho schopen, hodit se nebo stačit k něčemu. Z toho vyplývá, že tento termín je nejčastěji používán s adjektivy, jako je způsobilý, schopný, zručný (Encyklopedie, Truhlářová, 2013, s. 516).

Havrdová definovala kompetence jako projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jehož nedílnou součástí jsou odborné znalosti, schopnost adekvátně reflektovat celkový kontext a vhodně aplikovat hodnoty profese (Matoušek, 2003, s. 91).

Někteří autoři hovořící o kompetencích, používají termín tzv. „měkké dovednosti“, a ty jsou základním principem profesionality. V sociální práci se zatím tento termín příliš „neujal“, na

rozdíl od personalistiky, ale ukazuje se, že v sociální praxi hrají tyto osobnostní charakteristiky zásadní úlohu při práci s klientem (Elichová, 2017, s. 101).

Osobní kompetence jsou oblastí, která v sobě paralelně ukrývá jak to nejcennější, tak společně s ním i to nejnáročnější pro další osobní rozvoj. Jedná se o individuální schopnost (a ochotu) pracovat na sobě, protože sociální pracovníci používají, jak definuje Janebová, jako pracovní nástroj sami sebe. Tyto osobní kompetence můžeme také vnímat jako schopnost jednat s druhými lidmi (Elichová, 2017, s. 102).

Je důležité, aby sociální pracovníci byli schopni šetrně nakládat s city druhých osob, a proto je nezbytné, aby v sobě dokázali rozvinout dvě emoční dovednosti, a konkrétně se jedná o sebeovládání a empatii. Právě tyto dvě schopnosti nám umožňují konstruktivně jednat. Janebová ještě uvádí další schopnosti, které jsou zásadně důležité pro efektivní sociální práci. Konkrétně se jedná především o zralost, autenticitu, transparentnost, přirozenost, komunikaci a schopnost pracovat s emocemi (Elichová, 2017, s. 103).

Minimálně polovina kompetencí definovaných pro poskytnutí sociální práce vychází z tzv. měkkých dovedností, které jsou tvárné a kladou na své nositele stálý tlak po jejich zdokonalování. A s tím je spojeno také sebepoznávání, které by mělo prolínat celou profesní kariéru. Je ovšem otázkou, zda jsou si sociální pracovníci vědomi této důležitosti pro svůj rozvoj v oblasti určitých kompetencí. Je totiž možné, že o to vůbec nemusí stát, resp. se jim to může zdát zbytečné (Elichová, 2017, s. 105).

Když Havrdová představila svoji soustavu praktických kompetencí v sociální práci, tak je rozdělila na šest profesionálních rolí, resp. kompetencí. Praxe ověřila, že právě tyto kompetence jsou pro sociálního pracovníka stěžejní a je třeba průběžně rozvíjet. Hned první, definovanou kompetencí je schopnost účinně komunikovat. Právě efektivní komunikace je považována za základní stavební kámen dovedností, na které postupně další kompetence navazují (Elichová, Sýkorová, 2015, s. 82).

Proč je tato dovednost tak klíčová, nám vysvětluje Kopřiva s odkazem na skutečnost, jak vlastně funguje náš mozek. Všechny informace, signály a podněty, které náš mozek přijímá, jsou nejdříve rozlišeny podle toho, zda jsou pro nás bezpečné, nebo nikoliv. V situaci, kdy nějaký podnět vnímáme jako ohrožující, automaticky reagujeme jinak, než když cítíme bezpečí.



Pokud vnímáme konkrétní podnět jako bezpečný, můžeme se zabývat jeho smyslem. A právě tento mechanismus v případě ohrožení není. Jde tedy o to, aby pracovník byl schopen komunikovat s klientem tak, aby byl schopen obsah přijmout (Bechyňová, 2008, s. 65).

Abychom pochopili, co se děje uvnitř klienta, můžeme vytušit u několika signálů, které vysílá. Pomůže nám k tomu jeho vzhled, intonace hlasu a další drobné „náповědy“. Ale zcela nejdůležitější je schopnost *orientovat se na porozumění!* Naše vidění klientovy situace nemusí platit, můžeme to špatně chápat, a proto musí pracovník vycházet z jeho klientova vnitřního světa a brát jej vážně. Když si nejsme jisti, jestli jsme dobře porozuměli, je žádoucí se zeptat. Chceme pochopit jeho prožívání, protože tím můžeme nejen navázat vztah, ale naším zájmem mu pomůžeme objasnit si vnitřní myšlenky a pocity. Tím, že nám začne své myšlenky vysvětlovat, se v nich může začít sám orientovat, a to je žádoucí proces (Kopřiva, 2006, s. 35).

Sedm „smrtných hříchů“ v zacházení s konflikty – **křik** (vyvolá stejnou odezvu a zvýší se sledovanost), **jízlivost** (sarkastické poznámky a zbytečné popichování, často ukryvané pod jedovatý humor, nikdy nezklidní napětí a spory se pouze rozvíří), **obviňování** (kritika, osočování a hledání viny vede k tomu, že si to druhá osoba vezme osobně a dojde k odvedení pozornosti od skutečných problémů, které je třeba řešit konstruktivně), **obranná taktika** (když se bráníme, tak druhého přerušujeme a zvyšujeme hlas; přestáváme naslouchat, a to je způsobí, že se mezi oběma stranami objeví nepropustná zeď), **urážky** (nadávky a osobní urážky vytvoří tak nesnesitelnou situaci, že obě strany nebudou chtít nejen spolupracovat, natož se pokusit vyřešit nějaký konflikt), **výhrůžky** (kladení ultimát se většinou negativně vrátí; krátkodobě lze možná něco získat, ale výsledkem bude vzdor a zatrpkllost), **stěžování** (neustálé stěžování na konkrétní člověk řeší sám) (Taylorová, Lesterová, 2010, s. 164-165).

### 3.6 12 komunikačních zátarasů

Pro zajímavost uvádím, že existuje seznam 12 komunikačních zátarasů (jejichž autorem je Thomas Gordon), které lidi nejčastěji staví do cesty své komunikaci. Pracovník by je měl znát, a to z jediného důvodu, aby se jich co nejvíce vyvaroval, protože jejich důsledkem je zablokování další komunikace. Mají destruktivní dopad na sebepojetí a zbavují jedince chuti podílet se a spolupracovat a je jedno na čem. Každý jednotlivý „zátaras“ vede k jinému zrušení možnosti si promluvit o otevřeném tématu. Pro pracovníka je zásadní si uvědomit, co nedělat, když držitelem problému je klient. Jde o dovednost říct „to jinak a lépe“. Nabízím zde tento modifikovaný seznam:

1. pozorně poslouchej, co klient říká
2. opakovaně dávej najevo svůj zájem o jeho vyprávění
3. pomáhej klientovi formulovat, co by mohl chtít
4. klientova přání ber s plnou vážností a respektem
- 5. vyjasňuj svou pozici a své možnosti – kontakt při předávkách**
6. nabízej pomoc v tom, čeho klient chce dosáhnout
- 7. oceňuj všechny dosažené změny a pozitiva – kontakt při předávkách**
8. nelituj času, dobré připojení ho ušetří jinde

(Úlehla, 2004, s. 54)

Je třeba si být vědom toho, že sociální pracovník je také jen obyčejný člověk, u kterého se logicky objevují dny, kdy se nemusí cítit úplně dobře a nemusí mít vždy na každého náladu. Ale musí udělat vše pro to, aby kontakt s klientem proběhl dobře, a je nezbytné, aby si hlídal více své neverbální projevy. Klient je určitě bude vnímat, a i když tomu nebude třeba rozumět, jistě dojde k ovlivnění. Může jasně cítit, že není přijímán nebo podporován tak, jak potřebuje a že je pracovník netrpělivý. A to je právě ta chvíle, které můžeme předcházet, když se zaměříme na rozvíjení individuálních komunikačních dovedností (Matoušek, 2003, s. 80).

## II. EMPIRICKÁ ČÁST

### 4 Metodologie výzkumu

#### 4.1 Cíl výzkumu

V této části mé bakalářské práce se pokusím analyzovat kvalitativní rozhovory, které proběhly s vybranými pracovníky SAS, kteří pracují nebo pracovali s rozvádějíci se rodiči. Cílem tohoto výzkumu je nalezení odpovědi na výzkumnou otázku: „Využívají sociální pracovníci Sociálně aktivizační služby efektivní komunikaci při práci s rozvádějíci se rodiči?“

#### 4.2 Dílčí výzkumné otázky a jejich operacionalizace

„Operacionalizace je přechod od teoretických konceptů k empiricky měřitelným znakům (proměnných)“ (Buriánek, 1993, s.9). Dílčí výzkumné otázky (dále jen DVO) jsem formulovala tak, aby mi pomohly odpovědět na hlavní výzkumnou otázku.

Dílčí cíle výzkumu zní:

- zjistit, zda sociální pracovníci znají pojem: „efektivní komunikace“
- zjistit, zda a jak se sociální pracovníci vzdělávají v této oblasti.
- ověřit si, zda umí sociální pracovníci využívat prvky z efektivní komunikace
- zjistit na základě příkladů z praxe, kdy komunikace s rodiči v rozvodu je pro sociálního pracovníka obtížná a kdy naopak snadná

**DVO 1:** „Znají sociální pracovníci efektivní komunikaci?“

Otázka do rozhovoru: Dokážete popsat, co je efektivní komunikace?

Možné doplňující otázky: Máte nějaké zkušenosti s efektivní komunikací z předchozích zaměstnání?“

**DVO 2:** „Vzdělávají se sociální pracovníci v komunikaci?“

Otázka do rozhovoru: Vzdělávala jste se někdy v oblasti komunikace?

**DVO 3:** „Dodržují sociální pracovníci zásady efektivní komunikace při práci s rozvádějíci se rodiči?“

Otázka do rozhovoru: Snažíte se dodržovat nějaké zásady efektivní komunikace v souvislosti s rozvádějíci se rodiči?

Možné doplňující otázky: Mezi prvky aktivního naslouchání patří tři úrovně: ušima, očima a srdcem. Které úrovně využíváte nejčastěji při práci s touto cílovou skupinou? Dokážete popsat, jak filtrujete informace od klienta? Jak často a jakým způsobem rozvádějíci klientům poskytujete zpětnou vazbu? Jak poznáte, že s Vámi klient manipuluje a chce si Vás získat na svou stranu? Jakou roli hraje při práci s rozvádějíci se rodiči osobní zkušenost?

**DVO 4:** „Co stěžuje sociálním pracovníkům komunikaci s rodičem v rozvodu/rozchodu a co naopak usnadňuje?

Otázka do rozhovoru: Co Vám stěžuje komunikaci s rodičem, který si prochází rozvodem/rozchodem a co vám naopak komunikaci usnadňuje? Můžete uvést dva příklady z praxe, kdy byla komunikace s rozvádějíci rodičem obtížná a kdy naopak snadná?

### **4.3 Výzkumný soubor**

Zkoumaný soubor tvořilo 6 pracovníc Sociálně aktivizační služby (dále jen SAS) ve Valašském Meziříčí. Respondenti byli:

- 6 žen
- věk od 30 do 58let
- 4 sociální pracovníce a 2 pracovníce v sociálních službách
- délka praxe v SAS od 2roky 9 měsíců po 7 let

Pro zachování anonymity jsem přidělila jednotlivým respondentům kódy. Rozhovory proběhly v rozmezí jednoho měsíce, konkrétně měsíc duben 2022.

### **4.4 Výběr metody výzkumu**

K získání potřebných dat jsem využila metodu interview. „Interview označujeme takový rozhovor, který je moderovaný a prováděný s určitým cílem a účelem výzkumné studie“ (Miovský, 2006, s.156).

Polostrukturované interview je nejrozšířenější metodou, neboť dokáže vyřešit mnoho nevýhod jak plně strukturovaného, tak nestrukturovaného interview. Polostrukturované interview vyžaduje oproti nestrukturovanému náročnější přípravu. Je nutno si vytvořit určité schéma, které by mělo být pro tazatele závazné. Toto schéma zahrnuje okruhy otázek, na které se budeme ptát, je možno zaměňovat pořadí a dle možností toto pořadí upravujeme, abychom maximalizovali výtěžek z interview (Miovský, 2006, s. 159).

Při polostrukturovaném interview je vhodné použít následné inquiry, jedná se o doplňující otázky, pro upřesnění a vysvětlení odpovědí respondenta. Znamená to například, že si necháváme vysvětlit, jak danou věc respondent myslí. Ověříme si, zda jsme odpověď správně pochopili, klademe doplňující otázky a téma zpracováváme do hloubky (Miovský, 2006, s.160).

Stanovila jsem si dvě oblasti, na které byly otázky zaměřeny. Jedna oblast byla, jak pracovníce SAS chápou efektivní komunikaci a druhá oblast byla, jak ji v praxi používají. Před samotným počátkem rozhovoru jsem zvažovala, jaká bude délka rozhovoru, kolik bude otázek v rozhovoru. Důležité bylo na začátku určit výzkumný vzorek. Rozhodla jsem se pro své kolegyně ze služby, které měly s rozvádějícími rodiči zkušenosti.

Etické otázky hrají ve společenskovedním výzkumu důležitou roli, jedním ze základních pravidel je potřeba získat poučený (informovaný) souhlas. Dále další zásadou je anonymita účastníků výzkumu. Pokud není možné zajistit anonymitu, identita nesmí být odhalena nikomu dalšímu (Hendl, 2005, s.155).

Jen někteří lidé jsou ochotni sdělovat podrobnosti ze svého soukromí s vědomím, že by mohly být zveřejněny. Zachování soukromí je důležitým prvkem výzkumu. Pouhá anonymita není dokonalým řešením, místo výzkumu lze odhalit ze souvislostí (Hendl, 2005, s.155).

Informovaný souhlas je standartní dokument v každém typu výzkumu s lidskými jedinci. V kvalitativním výzkumu se plán výzkumu vyvíjí, vzniká také potřeba nových potvrzení informovaného souhlasu. V tomto typu výzkumu nemají často jedinci dostatečné povědomí o tom, že mohou nastat nové události během průběhu akce (Hendl, 2005 s. 156).

Při kvalitativním rozhovoru je spousta příležitostí, kdy se respondent musí vyjádřit k emočně citlivé záležitosti. Málodky jde o zcela banální věci, obvykle se jedná o citlivé otázky, jakým je rozvod, násilí, problémy v práci. Z tohoto důvodu nesmíme klást otázky bez přechodu a přípravy. Zkušený výzkumník dává respondentovi příležitost, aby se uvolnil a popsal své pocity. Takový rozhovor se často podobá terapeutickému rozhovoru, v němž dochází

k léčebnému účinku již tím, že se účastník svěřuje a výzkumník pozorně poslouchá. Hrozí nebezpečí, že se účastník otevře příliš a výzkumník si není jist svou rolí terapeuta a také není na tuto roli obvykle připraven (Hendl, 2005 s.156).

## 4.5 Fáze rozhovoru

Ještě, než došlo k samotným rozhovorům, tak jsem se účastnila několika sezení kolegií SAS na ACHU, kde jsem zjistila, že ne všechny SAS v okolí mají zkušenosti s prací s rozvádějíci se rodiči. Některé SAS z okolí mají ve svých pravidlech, že musí spolupracovat oba rozvádějíci rodiče, aby jim byla služba poskytnuta, což se často nepodaří vyjednat, z tohoto důvodu se stává, že tuto klientelu ve službě ani nemají. Dříve jsme to pravidlo ve službě měli taky, ale praxe nás vedla k tomu, abychom pravidlo přehodnotili. Uzavíráme smlouvu, i pokud chce spolupracovat jen jeden z rodičů, rozváděčích klientů máme ve službě více. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla pro to, oslovit pouze své kolegyně z naší služby. Výběr respondentů nebyl náhodný, snažila jsem se vybrat pracovnice, které měly zkušenosti s touto cílovou skupinou. Před každým interview jsem respondentovi vysvětlila, čeho se výzkum týká a také se informovala, zda s interviewem souhlasí. Ujistila jsem je, že rozhovory nebudou nikde šířit a nikdo jiný se k záznamu nedostane. Respondenti budou uvedeni pod kódy, čímž je zaručena anonymita. Před samotným rozhovorem jsem je požádala, zda by souhlasili s nahráváním rozhovoru, čímž se rozhovor urychlí, nebudou nucena si dělat poznámky a budu schopna přesné citace respondenta a také mohu lépe s rozhovorem pracovat. Jak uvádí Hendl, k nahrávání je potřeba souhlas respondentů (Hendl, 2005, s.167). Sdělila jsem respondentům, že po přepisu rozhovorů do písemné podoby, nahrané rozhovory smažu. Dohodla jsem se s nimi, že pokud jim bude některá otázka nepříjemná, nebudou na ní muset odpovídat a já to budu respektovat.

Absolvovala jsem 6 rozhovorů. Všechny proběhly tváří tvář v prostředí naší služby a v jednom případě v domácím prostředí mé kolegyně. Některé respondentky byly nervózní, obávaly se, že nebudou umět odpovědět na otázky. Já jsem měla obavy z toho, zda dokážu rozhovor uhlídat, aby se nerozšířil do nesouvisejících informací. Ani jedna obava se nepotvrdila, naopak z rozhovorů jsem měla velmi dobrý pocit, kolegyně měly možnost se nad mým tématem řádně zamyslet, reflektovaly své vlastní chování, pocity při práci s rozvádějíci rodiči.

Pro analýzu sesbíraných dat jsem použila techniku tematického kódování. Pod pojmem kódování rozumíme operace, s jejichž pomocí zjištěné údaje hlouběji analyzujeme, konceptualizujeme a skládáme novým způsobem. Během první fáze pečlivě rozebíráme data na

samostatné části, vzájemně porovnáváme, následně třídíme podle významu a souvislostí a poté seřazujeme do tzv. kategorií (Miovský, 2006, 228-229).

Po absolvování všech šesti rozhovorů jsem je měsíc přepisovala do písemné podoby. Následně jsem si odpovědi všech respondentů seřadila pod jednotlivé dílčí otázky. Jednotlivé otázky na danou otázku jsem porovnávala, hledala v nich shody, případně rozpory a odpovědi, které byly zařazeny do navazujících kategorií. Při samotné analýze jsem zjistila, že jsem jim často zasahovala do odpovědi, nenechávala jsem je často dokončit myšlenku a dokončila ji za ně. Pro mě přepis rozhovorů znamenal velkou reflexi mého pokládání otázek a zhodnocení mých vlastních chyb. Dále pro mě bylo velmi důležité, a to z pozice zástupce vedoucího, že jsem měla možnost ověřit si, jak kolegyně o rozvádějících klientech přemýšlí, což je důležité pro jejich další vzdělávání. Samy kolegyně reflektovaly svoje chyby při komunikaci s rozvádějícími rodiči, což bylo z mého pohledu dílčím cílem mé bakalářské práce.

## **4.6 Výsledky analýzy dat**

### **4.6.1 Efektivní komunikace pohledem respondentů**

Všechny sociální pracovnice měly povědomí o tom, co znamená efektivní komunikace. Základní podmínkou úspěšné efektivní komunikace je, aby komunikace byla vyvážená, tzn. nechat prostor i druhé straně se vyjádřit a byl vyvážený poměr mezi sdělením a nasloucháním. Existují tři úrovně sdělení a to verbální, nonverbální a činy. Vedle toho existují tři úrovně naslouchání a to ušima, očima a srdcem. Zajímavý byl pohled respondenta 6, který nejlépe dokázal formulovat odpověď na mou otázku: *„Efektivní komunikace je soubor dovedností, které v podstatě umožní se domluvit mezi pracovníkem a mezi tím klientem, tak aby obě strany tomu rozuměli a věděli prostě, co chtějí a co můžou od toho druhého očekávat. Patří sem verbální, neverbální komunikace, tón hlasu, obsah sdělení, patří sem nějaká, představuji si nebo laicky si tam do toho dosazují třeba i nějaká měřitelnost, termínování. A přemýšlím, co ještě. No v podstatě je to o tom, že klient by měl odcházet ze schůzky s tím, že ví, co chce, ví, co bylo sděleno, že tomu rozumí. A já jsem se ujistila, že tomu rozumí a že odchází s tím, že se rozhodne. Neměl by to být monolog, jo, jako nemělo by to být jenom vyloženě monolog klienta anebo naopak můj.“*

### **4.6.2 Zkušenosti s efektivní komunikací**

Dvě pracovnice pracovaly před nástupem do služby SAS jako sociální pracovníci na úřadech. Sdělují, že mají zkušenosti s efektivní komunikací z těchto pozic. R1: *„Mám, protože jsem*

*dělala na příspěvku na péči, chodili jsme do rodin. A byla dobrá komunikace i s tím nemocným, i vlastně s tou rodinou, takže ta efektivní komunikace se vždy vyplatila.“*

Další dvě pracovnice pracovaly před nástupem v soukromé sféře, kde se setkaly s komunikací s jiným druhem klientů. R2: *„Mám zkušenost s komunikací, jak třeba určité věci klientovi vysvětlit. Pracovala jsem v pojišťovnictví, takže třeba jsme se učili, jak vysvětlit určitý produkt, ale efektivní komunikaci jako takovou se snažím spíš od svých šikovnějších kolegyní, od nich se jako by přiučit, protože sama jsem dost rozvláčná při komunikaci.“*

Další dvě pracovnice pracovaly před nástupem do SAS ve školství, s efektivní komunikací se setkaly až v organizaci Charity.

#### **4.6.3 Vzdělávání v komunikaci**

Všichni respondenti se shodují, že se ve službě SAS vzdělávají v oblasti komunikace v rámci školení, kurzů. To, že máme v naší službě dobře nastavené vzdělávání potvrzují odpovědi všech respondentů. Respondenti zmiňují, že v rámci školení ze zákona měly také motivační rozhovory, mediační základy. Respondent 6: *„V podstatě ano. Vzdělávání ano, ale až jako za doby působení v Charitě. To znamená, že v tom školství ne, na to teda nebyly ani peníze, ani čas. Takže až vlastně od té doby, co jsem nastoupila do Charity. Tak to bylo už jako řízené, to vzdělávání.“*

Všichni respondenti sdělují, že v rámci sebezvoje si občas přečtou článek ohledně komunikace, ale na literaturu jim nezbyvá čas. R4: *„Sem tam článek, možná, jako sama nevím, jakože bych si otevřela knížku komunikaci, to ne.“* Na základě rozhovorů jsme došli k závěru, že je neustále potřeba pracovníky vzdělávat. Napsali jsme si projekt na téma komunikace.

#### **4.6.4 Popis cílové skupiny očima pracovníků**

Všichni sociální pracovníci popisují sociální práci s rozvádějíci se rodiči jako daleko náročnější než s jinými klienty služby SAS, a to zejména proto, že klienti jsou většinou velmi vzdělaní, s argumenty a znalí zákonů. Potvrdilo se, že je pro daný výběr pracovníků nejnáročnější typ klientů. Sociální pracovník si musí neustále hlídat svá slova, myšlenky, dávat pozor na jejich práva, hlídat se, aby neporušil mlčenlivost a pak se z rozhovoru sociálního pracovníka s rozvádějícím klientem vytrácí ta přirozenost, komunikuje nepřirozeně. R2: *„Pokud to jsou třeba takoví jako intelektuálové, kteří u nichž většinou dochází k tomu, že ten jeden na toho druhého třeba používá i ty různé majetkové a materiální tlaky, tak tam je to velice problematické a komplikované, protože my nejsme právníci, my jim těžko můžeme*



vysvětlovat nebo dávat rady, které nejsou schopni dát ani třeba ti právníci, jo. A ti klienti leckdy chtějí, třeba pan K., tak tam leckdy je to na hraně toho, co už by měla řešit policie a co máme řešit my.“ Tito klienti často žádají o naši službu ve fázi „po rozvodu“, kdy jeden rodič nepředává dítě ke styku druhému rodiči dle platného rozsudku a již mají za sebou několik soudních jednání, ve kterých bylo nařízeno několik výkonů rozhodnutí, přesto nedošlo ke zlepšení situace. Rodič de facto již využil všechny nástroje a od služby očekává, že mu nabídneme další nástroje, jak situaci změnit. Naše služba může těmto rodičům nabídnout v rámci zákona doprovody k předání dětí mezi rodiči, zhodnocení situace nezávislou osobou, poradenství. Tito klienti osloví naši službu, často s cílem najít dalšího svědka, který jim pomůže získat soud na svou stranu. Snaží se sociálnímu pracovníkovi popsat celou historii jejich vzájemného konfliktu a očekávají od sociálního pracovníka pochopení. R2: „A ještě bych řekla, že ještě složitější je to u těch rozvádějících, že to je zvláštní kategorií, ano, zvláštní kategorie prostě těch lidí kteří, co já jsem měla zkušenost s několika klienty, tak strašně se pořád otáčí do minulosti, žijí minulostí a žijí v těch křivdách a nejsou leckdy schopni a ochotni se dívat dopředu.“ Všichni sociální pracovníci se shodují, že s těmito klienty není jednoduché vést dialog, často se chtějí jen vypovídat, uvádět detaily ze svého života. R5: „Není jednoduché s těmi rozvádějícími se rodiči vést dialog, protože někdy mají tendenci, a záleží taky jak kdo, mají tendenci se prostě vyzpovídat nebo vypovídat, zasahovat do minulosti, vyprávět detaily, prostě chtějí nějak to asi ze sebe dostat, vyřikat to, takže někdy není jednoduché je zastavit.“ Během schůzek se sociální pracovník setkává s tím, že klienti jsou plní emocí a na sociálním pracovníkovi je, aby uměl vést rozhovor tak, aby nedošlo ke konfliktu mezi klientem a sociálním pracovníkem R2: „Emoce a neustále vlastně ten přízrak těch nezpracovaných emocí, většinou je to u těch klientů, kteří jeden nebo druhý ztratil, jako jsou ti, kteří v tom ztratili víc. Jeden opuštěný, druhý ten opouštějící. A ten opouštějící to většinou má zpracované lépe, protože už navazuje třeba, má navázaný další vztah, kdežto ten opuštěný se s tím neumí srovnat, jo.“

#### **4.6.5 Dodržování zásad efektivní komunikace**

Také jedním z důležitých prvků je, aby komunikace s klientem byla časově, ale i emočně ohraničená. Pracovníci se shodují, že je snazší s klienty vést rozhovor tak, aby klient neodbíhal od tématu k nepodstatným věcem, ale hovořil o relevantních věcech k tématu. Komunikace je efektivní, když je ve finále splněn cíl.

R1: „Efektivní komunikace, možná si to trochu pletu, ale je to spíš takové naslouchání pro mě, jako takové aktivní naslouchání anebo případně, když třeba ten klient se moc rozpovídá o něčem, co není předmětem třeba tohoto hovoru, že ho spíš tak jemně vracet k tomu, k té

*problematicke, ale aby to bylo jako nenásilnou formou, aby se klient necítil, že mu nedávám prostor na mluvení a spíše třeba ho trochu vést, aby se tak jako nerozváděl.“*

*R2: „Sama si představuji tu efektivní komunikaci právě tak s důrazem na to slovo „efektivní“, protože komunikovat každý umí svým způsobem, ale ještě aby byla efektivní, aby prostě za tu hodinu člověk fakt tomu druhému pomohl a zároveň nebyl násilný, nenásilně ho vracel a zároveň mu něčím přispěl, protože ta hodina uteče jak voda a fakt se mnohdy stává, že z toho vlastně ten užitek není, ten klient je třeba uklidněný tím, že to mohl někomu říct, ale já jako sociální pracovník jsem vlastně tomu klientovi nic jiného nepřinesla“*

*R6: „Ono záleží taky v jaké fázi toho vztahu jsme. Něco jiného je, když já s tím klientem začínám pracovat. Jedná se o první nebo dejme tomu druhou schůzku, kdy ten klient logicky má potřebu mě s tím příběhem seznámit. To znamená, že v této fázi si myslím, že tam je důležité tomu klientovi dát prostor, aby sdělil všechno, co považuje za důležité. Zkušenost je taková, že rodič bývá velmi v emocích, že jsou tam různé křivdy staré a tak dále, a tak dále. Tak tam je důležité, aby ten klient zaprvé jednak mi věřil a jednak to prostě potřebuje ze sebe dostat, tak aby mi ty věci sdělil. Nicméně potom přichází druhá fáze, kdy si myslím, že je důležité, abychom si sdělili vlastně, co ode mě očekává, jestli je to jenom o tom, že se mi bude vypovídat a bude na mě chrlit jako minulost dávno minulou, tak v tu chvíli už podle mě nastupuje moje role, kdy já mu sděluji, jestli to je to, co ode mě chce anebo jestli patří k nám do služby. No a tady má prostor klient se rozmyslet, jestli chce se mnou spolupracovat jako s pracovníkem SAS. Anebo je to na nějakou jinou terapii. No a zásadně, pro mě je nejdůležitější fáze toho jednání se zájemcem, kdy vlastně já klientovi sděluji, co vlastně ode mě může čekat, to znamená, aby se jeho zakázka potkala s naší nabídkou, že to nebude o tom, že si mě získá na svoji stranu jako další plusový bod, ale že naopak já tady budu od toho abych mu dávala nějakou reflexi na jeho chování, na jeho jednání a případně mu navrhovala, nabízela nějaké jiné další postupy, ale zásada partnerství, to je pro mě důležité. A to bývá hodně těžké být nestranný. Vždycky je lepší, když se spolupracuje s oběma rodiči, nicméně bývá velmi těžké udržet si nestrannost v té spolupráci i s oběma rodiči nebo i když se pracuje s jedním, protože vždycky ten rodič má potřebu si toho pracovníka naklonit na svoji stranu, to je jedna věc a druhá věc nezřídka se stává, že ten druhý rodič je nějakým způsobem ve svém chování jako až patologický, jo a nebýt jako proaktivní jako v té pomoci třeba, naopak jo, jakože já vidím, že ten druhý rodič je manipulátor a snaží se prostě nás někde dostat nebo bývá i agresivní nebo tak jako, chová se nestandardně, tak potom jako nenadržovat tomu v uvozovkách jako rozumnějším, tak bývá jako někdy hodně těžké.“ Během rozhovoru s pracovníky vyplynulo, že se všechny sociální pracovnice shodují, že během*

komunikace s rozvádějícími rodiči se věnují aktivnímu naslouchání 70-80 % a ve 20-30 % reagují na klientovo sdělení. R5: „*No poměrově u těch rozvádějících bych řekla, že je to opravdu nějakých 70-80 % je jejich sdělení, 20 až 30 % je má nějaká reakce na to sdělení nebo prostě zásah do toho sdělení.*“

Důležitým aspektem je pro sociální pracovníky fakt, zda komunikace s klientem probíhá na začátku spolupráce, při jednání se zájemcem, kdy mu dává sociální pracovník více prostoru pro vysvětlení své situace nebo již během spolupráce, kdy má sociální pracovník s klientem již navázan vztah a klient mu důvěřuje, komunikace mezi nimi probíhá vyváženým poměrem mezi nasloucháním a sdělením.

#### **4.6.6 Hlavní prvky efektivní komunikace:**

##### **OČI, UŠI, SRDCE**

Během rozhovoru se pracovníci vyplynulo, že některé z nich více naslouchají svým srdcem, nemají zpracované své osobní situace a přenášejí je do své práce s rozvádějícími se rodiči. Na otázku, které úrovně sociální pracovník využívá při komunikaci s rozvádějícími se rodiči odpovídá R2: „*Já to srdce, ale měla bych ty uši a oči, ano. Je pravda, že více jako straním těm matkám, mám v tom velké problémy vůči některým mužům, že, když oni nedají najevo ty své city, takže já je okamžitě odepišu, kdežto ženskou neodepišu, protože ženská, mám pocit, jakože víc je schopna.*“ Všechny pracovníce se shodují, že by všechny tři úrovně naslouchání měly být vyrovnané. Při delší spolupráci s klientem shodně sdělují, že někdy sklouzávají k neprofesionálnímu chování. Respondent 6 „*Největší riziko, co vnímám u sebe je, když já s tím klientem, tak nějak jako názorově rezonuju, jo, kdy se sladíme a tam vidím jako u sebe největší riziko, že prostě sklouznu do té neprofesionální úrovně.*“ Pozitivně hodnotím, že pracovníce ve svých odpovědích uvádějí, že když sklouznou k neprofesionálnímu chování, uvědomí si to a pracují s tím, aby se to neopakovalo. R3: „*Jako já se snažím se do toho třeba jako emočně úplně nevkádat, jo. Protože za mě to není úplně v pohodě, když jsou tam ty emoce, prostě moc zakomponované, jo a to potom se řeší, nevím, za mě už to potom není úplně takhle efektivní sociální práce.*“

##### **Filtrování informací**

Klienti, zejména rozvádějící mají tendenci sociální pracovníky zahrnovat spoustou informací, zejména z minulosti, často popisují situaci do extrémních detailů, proto je potřeba tyto informace filtrovat. R6: „*Ale je pravda, že mnozí klienti to nemají rádi tady tohle filtrování.*“

*Mám zkušenost s jedním klientem. Několik schůzek bylo o tom, že jsme probírali historii dávnou minulou a v okamžiku, kdy já jsem se doptávala, co vlastně teda je to podstatné pro teď tak ho to štvalo a úplně to nechtěl slyšet.“ Pokud se informace netýkají klientova cíle, je na sociálním pracovníkovi, aby klienta dokázal vrátet k jeho tématu. R5: „, Už když mám s tím klientem velmi dobrý nahozený vztah, tak nemám problém říct, zastavit toho klienta a říct mu, že informace, které mi sdělují nějakým způsobem nejsou důležité pro ten jeho cíl.“*

### **Zpětná vazba**

Zpětná vazba je jedním z nejdůležitějších technik při práci s tou cílovou skupinou. Všechny sociální pracovnice se shodují, že není jednoduché klientovi poskytnout zpětnou vazbu. Často je zpětná vazba zaměňována s kritikou. Smyslem zpětné vazby je, aby klient zjistil, co je správné, v čem by se měl zlepšit a jak toho dosáhne. Tyto informace by měl klient dostat s bez pocitu ponížení, jak je tomu právě u kritiky. Kritizovaný klient může mít pocit ponížení, prohry a hrozí riziko boje, kdo z koho. U poskytování zpětné vazby je důležité mít s klientem vytvořený kvalitní profesionální vztah, aby klient dokázal zpětnou vazbu přijmout a pomohla mu k dosažení jeho cíle. R5: „,Potřebuju mezitím s klientem vybudovat vztah, aby mi důvěřoval, aby prostě věděl, že se na mě může spolehnout, obrátit, poznal mě, že to, co říkám, je opravdu nebo je to prostě od srdce, no a potom jsem schopna dávat tu zpětnou vazbu, ale nějakým jiným způsobem, tak aby si klient z toho odnesl, že to není kritika, že to neříkám, proto, abych ho kritizovala, to v žádném případě, ale proto, aby získal ten nějaký neutrální pohled na své chování, aby věděl, že tam jsem pro něj, abych mu pomohla a ne, aby ho kritizovala, takže aby si z toho odnesl, co možná nejvíc a mohl to použít při své cestě za tím svým cílem.“

### **4.6.7 Co jim stěžuje komunikaci?**

Sociální pracovnice hovoří o tom, že většinou jim při komunikaci s rozvádějícími rodiči stěžuje to, že tito rodiče jsou většinou vysokoškolsky vzdělaní lidé, kteří jsou kolikrát v právním povědomí dál než jejich sociální pracovníci. Svému tématu se intenzivně věnují, konzultují svou situaci s právníky. Všechny respondentky se shodují, že komunikace s rozvádějícími je velmi těžká, rodiče jsou často v emocích, sociální pracovník musí být v rozhovorech velmi opatrný na formulaci slov, velmi přesný ve formulacích při zapisování intervencí. R5: „,Zvlášť každé slovo umět potom samozřejmě správně formulovat tento rozhovor do intervencí, do zápisu, aby prostě nedošlo k nějakým dezinformacím nebo můžu něco špatně pochopit můžu něco špatně zapsat, protože si to špatně zapamatuju, takže asi toto je nejtěžší, protože těch informací většinou u těch rozváděcích je strašná spousta.“ Některé sociální pracovnice mluví

v rozhovoru o tom, že jsou klienti emočně vypjatí, agresivní, jejich sebepojetí je nadřazeno nad sociálními pracovníky: R6: „*Že hlavní problém je v tom, že mnohdy jejich ego, jejich povědomí o sobě samých bývá mnohem vyšší než naše pozice, jako role sociálního pracovníka, takže mnohdy na nás se pohlíží jako tak trochu z patra, ale a pak je to taky hodně o osobnosti toho pracovníka jo, jako sociálního pracovníka, který kolik ustojí nebo jak si dokáže ustát jako ty hranice a meze a jestli někdo jestli nepodlehne nebo podlehne klientovi, že jo, jeho manipulaci*“. Komunikaci s rozvádějícími stěžuje fakt, že tito klienti nejsou často upřímní, jsou zaujatí proti druhému rodiči a nemají nad jejich situací nadhled.

#### **4.6.8 Co jim pomáhá?**

Většina pracovníků se shoduje, že jim pomáhá, když klient má sebereflexi, dokáže se poučit z chyb. R5: „*Když se klient snaží prostě na sobě pracovat, to je úplně značka ideál, to úplně úžasné, když ten klient reflektuje své chování a přijímá zpětnou vazbu jako doporučení nebo bere jí jako něco, co mu má přinést ne jako kritiku, ne jako kritiku, jo.*“ Velmi významnou pomocí při práci je pohled na situaci z různých úhlů od více aktérů, myslí se tím multidisciplinární spolupráce (OSPOD, soud, Poradny pro rodiny s dětmi atd.). Každý do situace vnese svůj pohled. Sociální pracovníci se také shodují, že jim pomáhá sdílení situace klientů s kolegyněmi se SAS. R6: „*Bylo pro mě velmi důležité, že tuhle tu první zkušenost jsem mohla sdílet jako s kolegy, kteří měli třeba i víc zkušeností nebo s vedoucí, s Janou.*“

#### **4.6.9 Příklady z praxe v obtížné komunikaci:**

Popis situace: Matka se s dětmi odstěhovala z místa jejich bydliště k rodičům, kteří bydleli o 60 km dál. Děti začaly navštěvovat zdejší školu, ve které si postupem času zvykly a našly kamarády. Během roku a půl otec požádal soud o to, aby se matka i s dětmi vrátila do původního místa bydliště. Místní soud otci vyhověl, ale odvolávací soud rozhodl ve prospěch matky. R3: „*Obtížná komunikace pro mě asi byla s rodiči z H. a když jsme navázali spolupráci s tatínkem a pro ně bylo náročné jako to, že je vzdělaný člověk, takže tam ta komunikace byla na jiné úrovni a pro mě bylo obtížné to, abych dosáhla toho, aby se podíval na tu celou věc z jiného úhlu, protože on si prostě jel to svoje tvrzení, jo a on měl prostě jeden úhel a on neviděl vlevo, vpravo.*“

Popis situace: Asistovaný kontakt otce (se zdravotním postižením a s podezřením na pravidelné požívání alkoholu) se svou dvouletou dcerou probíhal i za přítomnosti matky, která řešila během asistovaného kontaktu svůj osobní spor s otcem. Asistované kontakty tímto byly neustále narušovány. R. 4: „*Tak to bylo obtížné, protože prostě jako ve chvíli, kdy máš ulici*

*plnou lidí, ona ti nadává, i tobě i tomu druhému v podstatě a co chceš jako v tu chvíli dělat? Ty se snažíš, ano, ty se snažíš to ukončit, aby teda děcko bylo třeba v pohodě, aby se nehádali jako a aby se to nějak jako, aby se rozešli prostě od sebe a nedělali tam jako estrádu, ale ve chvíli, kdy ona si jede svoje a tebe vůbec neposlouchá, absolutně, jako to má okno, ale stejně si jede to svoje, tak jako jak ty chceš vůbec, aby to bylo efektivní, jo jako, aby to pro mě bylo jako, no.“*

Popis situace: Střídává péče dcery (11 let) mezi dvěma městy vzdálenými 60 km. Dcera musí navštěvovat dvě základní školy, dva styly výchovy. Otec za asistovaného předání matce neustále něco vyčítá, kontroluje, zda je dcera čistá atd. (ostříhané nehty). R. 6: *„Ano, protože tam jsem nedokázala oddělit ještě svoje emoce od toho procesu, kterým jsem procházela, jo, že jsem neměla ještě ten odstup jako, že pro mě to byla fakt první zkušenost, a ještě taková jako docela drsná. Ten člověk je manipulátor a navíc stěžovatel, takže v okamžiku, kdy cokoliv nebylo podle jeho, tak posílal a psal stížnosti všude možně. Až později jsem pochopila, že to je jeho náplň života posílat stížnosti a stěžovat si na každého, kde jen je to trochu možné. Mě se to tehdy dotýkalo, protože jsem tu zkušenost tehdy neměla, tak jsem měla obavy, že ten člověk si na mě stěžuje a co z toho bude a jaké to bude mít následky, jestli mě to třeba i ohrozí nebo to dítě to ohrozí.“*

#### **4.6.10 Snadná komunikace:**

Popis situace: Asistované kontakty 13letého dítěte s otcem. Matka dítě zmanipulovala, otec se s dítětem neviděl rok a půl. Aby se otec se synem znovu sblížil, proto probíhaly asistované kontakty. R. 6: *„Pozitivní příklad, jako zajímavý příklad pro mě byl paní P. a pan D. Tam to bylo o tom, že spolupráce nejdřív začala s tatínkem a on byl zpočátku nastavený, tak jako bojovně proti matce, jo, že něco ve smyslu jako, že nebude jí ustupovat nebude dělat tyhle ty věci a tak dál. Prostě měl pocit, že když bude některým věcem naslouchat nebo to, takže bude prohrávat a tím pádem ztratí tu svoji pozici a vlastně se mu to nepovede a ten kontakt s tím chlapcem jako mít nebude. A my jsme ho fakt s kolegyní vybízely k tomu, aby to, že v některých věcech ustoupí a že v některých věcech bude jednat chovat se jinak, že to nemusí vnímat jako prohru a jako svoji slabost, ale naopak, že do budoucna prokáže tu kompetenci a získá to, co chce, byť to nebude hned. Tam se nám to podařilo, ty kontakty se podařily nastavit, ten vztah se synem se obnovil. V péči ho neměl nakonec, tam to nešlo ani aby ho měl v péči, ale ono šlo o to, že ho strašně dlouho neviděl třeba rok nebo dva a pak se podařilo nastavit kontakty na jednou za čtrnáct dní a prázdniny. Ten kluk za ním chtěl jezdit. Předtím ho naprosto odmítal, jo, byl zmanipulovaný maminkou a tam se to povedlo prostě tak, že ten kluk potom naopak za ním chtěl jezdit, takže tam to bylo dobré to se mě moc líbilo. Maminka spolupracovala taky, ale*

*tam si myslím, že mě se to povedlo ustát v tom smyslu, že jsem dokázalo dát paní jako náhled na její chování a na její jako projevy, upozornila jsem ji na rizika, ale ona nebyla ochotná ani nebyla schopná s tím pracovat a pak to ukončila. Tam došlo k naplnění cíle, soud rozhodl, ty kontakty jako fungovaly, tam byly i asistované kontakty a tak dál, takže jako z toho záporného příběhu se postupně stával pro toho otce a pro toho kluka ten příběh pozitivní.“*

#### **4.6.11 Manipulace klientem**

Polovina respondentů hovoří o tom, že jsou si vědomé, že jsou lehce zmanipulovatelné.

R1: *„Asi bych se nechala zmanipulovat, když by to byl opravdu nějaký silný rodič nebo silný jedinec, který by mě tak přesvědčil.“*

Hovoří o tom, že pokud je to ku prospěchu věci, nevnímají to jako zásadní chybu. Další respondentky hovoří o tom, že po několika schůzkách dokáží odhadnout, zda s nimi rodič manipuluje. R6: *„Dneska nechci tvrdit, že na první dobrou to poznám. Nepoznám, ale právě proto si nechávám prostor dvě až tři schůzky. Třetí schůzka, už to většinou rozkryje. V ideálním případě, když začne spolupracovat i ten druhý rodič, tak na to člověk přijde dřív. Já ho seznámím s tím, co ode mě může očekávat a co ne a ono většinou ti manipulativní rodiče, pokud já jim oznámím tady tyhle ty jako mantinely, tak oni potom začnou couvat sami, protože ví, že jim na to neskočím.“*

#### **4.6.12 Osobní zkušenost**

Osobní zkušenost sociálního pracovníka s rozvodem může ovlivnit pohled na situaci klienta.

R1: *„Já si myslím, že to jako může mít, ale i nemusí. Obojí si myslím, že jsou tady všichni natolik na profesionální úrovni, že i když měli tu negativní tak spíš z toho vypíchne to, co je dobré a mohlo by to vlastně korespondovat s tou metodikou.“*

R6: *„Může. Je to hodně o sebereflexi toho pracovníka si myslím, že to riziko tam je a je důležité, aby to ten pracovník měl zpracované a jako může to pomoci. Pokud je pracovník, který si prošel rozvodem, tak může mít pochopení pro ty emoce toho klienta, jo, což může být dobré, ale na druhou stranu zase je tam riziko toho, že se nechá strhnout na stranu toho klienta. Tam je důležité potom jako třeba i v případě že tohle to hrozí jo tak tam je důležitý potom ten pracovní kolektiv, aby na to upozornili.“*

#### 4.6.13 Co říct navíc

R6, „Přála bych soudům a OSPODu, aby měli větší koule a aby tyhle ty rozvodové procesy byly zkráceny na co nejmenší možnou krátkou dobu. Zavedla bych před každým jednáním svěřeni do péče tady ty vzdělávací programy pro edukaci rodičů.“

### 4.7 Shrnutí výzkumu

Cílem výzkumného šetření realizovaného ve službě SAS bylo zjistit, zda sociální pracovníci znají efektivní komunikaci a zda efektivní komunikaci používají při práci s rozvádějícími rodiči. Pomocí kvalitativní analýzy výpovědi respondentů jsem vytvořila 7 kategorií, které popisují, jak vnímají respondenti tuto cílovou skupinu, dále také jak vnímají respondenti efektivní komunikaci a jednotlivé prvky této komunikace, co jim komunikaci stěžuje a co jim naopak pomáhá. Jedná se o:

1. Povědomí o efektivní komunikaci
2. Zkušenosti a vzdělávání v efektivní komunikaci
3. Popis cílové skupiny (rodiče v rozvodu/rozchodu)
4. Dodržování zásad efektivní komunikace při práci s touto cílovou skupinou
5. Bariéry v komunikaci s rozvádějícími rodiči
6. Co pomáhá při komunikaci s touto cílovou skupinou
7. Manipulace klientem

Celkové sedm vytvořených kategorií dává ucelený pohled sociálních pracovníků na komunikaci s rozvádějícími se rodiči.

V první kategorii s názvem: „**Povědomí o efektivní komunikaci**“ jsem zjistila, že všechny sociální pracovnice mají povědomí o tom, co znamená efektivní komunikace. Sociální pracovnice se shodují, že efektivní komunikací se rozumí soubor dovedností, které v podstatě umožní domluvu mezi pracovníkem a klientem, ujištění, že tomu obě strany rozumí a jaké očekávání od sebe mají.

V druhé kategorii s názvem „**Zkušenosti a vzdělávání v efektivní komunikaci**“ zjišťuji, jaké mají pracovnice s efektivní komunikací zkušenosti a zda se v této oblasti vzdělávají. Pracovnice uvádějí rozdílné zkušenosti z předchozích zaměstnání. Zkušenosti se liší tím, kde sociální pracovnice pracovaly před nástupem do sociálních služeb. Součástí této kategorie je vzdělávání v této oblasti. Všichni respondenti se shodují, že se vzdělávají v komunikaci v rámci



povinného školení, samy se většinou vzdělávají formou čtení akademických článků na toto téma.

Třetí kategorie je zaměřena na „**Popis cílové skupiny**“. Sociální pracovníci se často shodují, že tito klienti jsou často velmi vzdělání, s argumenty a znalosti zákonů. Komunikace s touto cílovou skupinou je daleko náročnější než s jinými klienty služby SAS. Sociální pracovníci často hovoří o tom, že při komunikaci s těmito rodiči se vytrácí jejich přirozenost, protože sociální pracovník často hlídá svá slova, myšlenky, dává pozor na jejich práva a na mlčenlivost. Klienti jsou často plní emocí, hledají spojence. Oslovují nás většinou ve fázi po rozvodu, kdy jeden rodič nekomunikuje s druhým, nepředává dítě a kdy si již prošli několika institucemi a ve službě SAS hledají poslední záchranu. Často žijí v naději, že získají ve svém sporu spojence nebo svědka. Během jednání se zájemcem, jsou rodiče seznámeni s tím, že služba SAS neslouží jako spojenec či svědek. Na základě toho někteří zájemci o službu od spolupráce ustoupí.

Čtvrtá kategorie je „**Dodržování zásad efektivní komunikace při práci s touto cílovou skupinou**“. Pracovnice SAS se shodují, že základní zásadou efektivní komunikace je, aby byla komunikace vyvážená, aby klient dostal prostor na své sdělení, ale také, aby byl sociální pracovník dokázal na sdělení reagovat. Pracovníci se shodují, že se snaží s klienty vést rozhovor tak, aby klient neodbíhal od tématu. Dle sociálních pracovníků je komunikace efektivní, když je naplněn cíl. Mezi hlavní prvky efektivní komunikace je naslouchání, a to třemi úrovněmi: srdcem, ušima a očima. Z rozhovoru s pracovnicemi vyplynulo, že některé pracovnice naslouchají více srdcem, osobní zkušenosti přenášejí do spolupráce s těmito rodiči. Pracovnice také hovoří o tom, že při dlouhodobé spolupráci s klientem mají tendenci sklouznout k neprofesionálnímu přístupu ke klientovi. Další zásadou je filtrování informací. Pracovnice často uvádějí, že klienti mají tendenci často pracovníky zahrnovat spoustou informací, často zabíhají do extrémních detailů především z dávné minulosti, a proto se pracovnice snaží informace filtrovat a klienta vracet k tématu, na kterém pracují. Zpětná vazba je jedním z nejdůležitějších technik při práci s touto cílovou skupinou. Všechny sociální pracovnice se shodují, že není jednoduché klientovi poskytnout zpětnou vazbu. Často je zpětná vazba zaměňována s kritikou. Smyslem zpětné vazby je, aby klient zjistil, co je správné, v čem by se měl zlepšit a jak toho dosáhnout.

V páté kategorii jsem se zaměřila na „**Bariéry v komunikaci**“. Pracovnice v rozhovoru popisují, co jim komunikaci s touto cílovou skupinou stěžuje. Pracovníci hovoří o tom, že bariérou jsou emoční vypjetí klientů, agresivita a jejich sebepojetí a také jejich výrazné právní

povědomí. Klienti se často radí s právníky, kteří mají na situaci odlišný názor a také eskalace problémů mezi rodiči jim přináší zisk, proto mohou své klienty motivovat k boji mezi rodiči.

V šesté kategorii jsem se naopak zaměřila na to: „**Co jim pomáhá při komunikaci**“ Pracovnice se shodují, že jim při práci s touto cílovou skupinou pomáhá, když má klient sebereflexi, dokáže se poučit ze svých chyb. Velmi významnou pomoc pracovnice vnímají ve spolupráci s více subjekty, kdy se na situaci klienta můžeme podívat s více úhlů pohledu. Také výraznou pomoc vidí pracovnice v týmovém sdílení.

V sedmé kategorii se zaměřuji na: „**Manipulaci klientem**“ Polovina pracovnic se shoduje na tom, že jsou lehce manipulovatelné, pokud je to ke prospěchu věci, nevnímají to jako zásadní chybu. Druhá polovina pracovnic hovoří o tom, že po několika schůzkách již rozpoznají, že s nimi klient manipuluje.

## DISKUZE

Už během probíhajících rozhovorů, dále při prepisování a následně při analýze mě napadala spousta myšlenek, nápadů, a to nejen pro práci s kolegyněmi, ale i pro určitou revizi kontrolních mechanismů, které máme ve službě nastavené. Každá oblast, které jsem se věnovala a později analyzovala, byla pro mě osobně velkým poznáním. A to z různých druhů pohledů. Z pohledu zástupce vedoucího, který nese určitou část zodpovědnosti za vedení lidí, ale i kvalitu poskytované služby, jsem se zamýšlela nad tím, zda jsme všichni pracovníci na správném místě, kde nyní pracujeme. Velkým přínosem pro mě bylo slyšet přemýšlení pracovníků z jiného úhlu pohledu, než je třeba na poradách, na supervizích, nebo při předávání informací v rámci poskytované služby. V kontextu všech rozhovorů jsem se zamýšlela nad tím, zda určité postoje, kompetence, z mého pohledu i nedostatky je každý z nás schopen odstranit, nebo přemýšlet nad změnou, která je třeba žádoucí, nebo potřebná. Pro mě osobně to byla velká reflexe mojí práce, kdy jsem v hlavě vzpomínala, přemítala, jak s tímto typem klientů pracuji já osobně. Co se mi daří, ale i to, kde mám rezervy. Došla jsem k závěru, že sociální práci nemůže dělat každý a mít vystudovaný titul v oboru sociální práce neznamená, že budu dobře pracovat, budu dobrý sociální pracovník, mít dostatečné kompetence, které v praxi budu umět používat.

Během rozhovorů jsem si uvědomila, že i tenhle typ rodičů patří do služby SAS. Ujistila jsem se, že děti v těchto rodinách jsou ohrožené, možná více, protože soudní spory, dohady, náročnosti, které tento proces provázejí, mají na děti velký dopad. Práce s těmito typy klientů klade velký nárok na pracovníky v procesu jednání se zájemcem, kde je důležité si ujasnit zakázku ze strany klienta, která musí být v souladu s posláním služby. Je na nás, jako na službě, abychom jednání se zájemcem neuspěli, dali mu dostatečný prostor a nenechali se zatlačit zájemcem do kouta, že už „zítra“ potřebuje využít základní činnost, tak jednání se zájemcem nedáme dostatečnou váhu a prostor. Potvrdilo se mi, jak je důležité mít s klientem dobře nastavený plán průběhu služby, kde si pracovník s klientem vydiskutuje, jaká je jeho role při poskytování služby, co pracovník může a nemůže dělat. Pro naši službu to znamená, více o těchto tématech mluvit, opakovaně se k nim vracet, více se na metodických poradách zaměřit na oblast jednání se zájemcem a plánování průběhu služby.

Jeden respondent odpověděl, že pokud ho klient zmanipuluje a je to ku prospěchu věci, tak to nevidí jako problém. Když jsem se nad touto větou s odstupem času zamýšlela, musím přiznat, že byla pro mě velkým zděšením. Zamýšlela jsem se nad tím, jak může pracovník říct, že jeho zmanipulování je ku prospěchu rodině. Na základě čeho, tak usuzuje nebo čeho si to

vyhodnotí? Co vlastně tou manipulací pracovník myslel? Je to situace, kdy neumím udržet hranice vůči klientovi? Nebo je to situace, kdy poskytnu i to, co nemůžu? Je to o tom, že jsem si vyhodnotila, že máma je „schopnější“ než táta? Na výše uvedeném sdělení jsem neviděla nic pozitivního. Spíše naopak. Napadalo mě, že pokud pracovník cítí, tuší, nebo dokonce ví, že ho klient chce zmanipulovat, měl být profesně tak vyspělý, že požádá vedoucí služby o výměnu v rodině, protože by si měl uvědomit, že jeho práce v rodině může být spíše kontraproduktivní než přínosná. Pozastavovala jsem se nad tím, že když tohle neudělá, nebo o tom nemluví, v čem může být problém? Nemá sebereflexi? Nemá náhled na svoji práci? Nedokáže udržet profesionální odstup, ale i přístup? Ztratil nestrannost, kdy se kloní více na stranu jednoho rodiče než druhého? Nebo není pro něho prostředí týmu bezpečné, aby o tom mluvil? Nacházím zde mnoho otázek a mnoho neznámých, které tato věta nabízí. Pochopila jsem, že na případových poradách je důležité se více zaměřit na to, jak pracovník o rodině mluví, jak hledá řešení, zda dodržuje zásady služby. Pokud tohle není v souladu s nastavením, tak je potřeba tyto věci reflektovat nejen na poradě, týmových supervizích, ale i na supervizi, která může být pracovníkovi nařízena. Všichni se shodli na tom, že tenhle typ klientů je pro všechny náročný. Nastavený systém, kdy schůzky u těch klientů probíhají za účasti dvou pracovníků, mi přišel dobře nastavený. Měl zabránit neprofesionálnímu jednání. Může se stát, že oba pracovníci mají časem tunelové vidění a nedokáží posoudit věci objektivně. Proto je důležité, abychom si v rámci služby nastavili ještě jiný podpůrný nástroj. Určitě zavedeme do praxe, že s pracovníkem bude jednou za čas u těchto klientů chodit na náslech vedoucí služby, nebo zástupce služby, který není v rodině ponořený a práci uvidí z jiného odstupů a možná i pohledu. Zároveň to může být i prevence toho, že bude docházet k závislosti klienta na službě, ale i pracovníka na klientovi. Jiný pohled, jiné oči mohou být prevencí před neprofesionálním jednáním, které může klienta a jeho rodinu poškodit.

Další věc, která byla pro mě velkým tématem k zamyšlení, bylo téma filtrování informací, kdy se pracovníci shodli, že umí filtrovat, jaké informace jsou důležité pro práci a jaké nejsou. Zamýšlela jsem se nad tím, zda to opravdu pracovník umí. Nemůže se stát, že některé informace vypustí a jsou pro práci hodně důležité? Jak vyhodnotí, co je důležité a co není? Mají to pracovníci nějak podložené nebo se tohle děje na základě intuice? Uvědomujeme si každý z nás, že informace, která pracovníkovi v příběhu klienta přijde zbytečná, může být pro klienta důležitá a opakovaně se k ní vrací? Ujistila jsem se o tom, že tohle je velké téma k diskuzi v týmu. Jak to každý z nás vnímá, vidí, jak s tím pracuje, zda se pracovníci ve dvojici na těchto věcech shodnou.

Někteří respondenti se shodli na tom, že osobní život a zkušenost s rozvodem je v práci ovlivňují. Tady se může objevit spousta otázek. Pokud jsem si zažil jako pracovník náročný rozvod, mám toto téma zpracované, třeba jsem prošel i nějakou terapií, tak z mého pohledu v tom nevidím problém, abych pracovala s takovou rodinou. Ale co dělat v situaci, kdy se např. pracovník cítí z rozvodu zničený, vnímá péči, kterou má nastavenou, jako nefér. Dokáže i potom být profesionálem a podporou pro rodiny, které tímto procesem procházejí nebo může být jeho práce spíše kontraproduktivní. Zase narážím na sebereflexi, kdy má pracovník možnost tohle nějak reflektovat, pracovat s tím na supervizi. Může nastat situace, kdy nás náš osobní život v práci s klienty tak hodně ovlivňuje, že se nabízí otázka, zda tohle místo, tahle pozice, tahle role, tahle služba je pro pracovníka to ideální.

Všemi rozhovory, analýzou a přemýšlením nad diskuzí mě v hlavě běželo jedno slovo – a to je kompetence. Vracím se ke své absolventské práci, kde jsem konkrétní kompetence popisovala.

Jedna z kompetencí je umět komunikovat. Respondenti se shodli na tom, že komunikace s tímto typem klientů ve službě je náročná. V období, kdy jsem prováděla rozhovory, se vyskytla možnost napsat menší projekt na vzdělávání do služby. Na základě potřeb pracovníků jsme v rámci služby napsali projekt na vzdělávání v oblasti komunikace. Z projektu služba obdržela peníze a oslovila pana Michala Dubce, zda má volnou kapacitu a byl by ochotný školení v rámci služby uskutečnit. Nyní máme za sebou 4 setkání po dvou dnech na téma – symetrická komunikace, kdy jsme na školení byly provázeny modelovými situacemi, absolvovaly jsme nácviky a mohly jsme každá z nás pracovat na tom, aby naše komunikace byla efektivní, profesionální, nezraňující, a hlavně důstojná pro klienta. Musím říct, že z mého pohledu to bylo skvěle investované peníze a bylo to za mé působení nejlepší a nejpřínosnější školení, které jsem zažila. Ze školení nejsou žádné materiály, jen popsané papíry, které nám postupně začínají vytvářet prezentaci, ke které se budeme v rámci služby vracet a některé věci si opakovaně připomínat.

Ke komunikaci patří i zpětná vazba. V naší službě je to často diskutované téma. Mám dávat zpětnou vazbu vždy, když mám potřebu? Nebo si s klientem v plánu průběhu služby domlouvám, kdy a jakým způsobem zpětnou vazbu poskytnu? Poskytnu opravdu zpětnou vazbu, nebo je to pouze kritika? Je moje zpětná vazba podávána takovým způsobem, že klienta neurazí, neporuším jeho práva, zachovám jeho důstojnost? Nebo vystupuji někdy z pozice rodiče, kdy mám tendence klienta vychovávat, nebo dokonce působím z pozice moci? Tohle jsou všechno otázky, nad kterými se nyní budeme v rámci služby zamýšlet.

Všechny rozhovory otevřely nové možnosti, témata k diskuzím, nastavení mechanismů ve službě, abychom službu poskytovali co nejkvalitněji, o tom by nám všem mělo jít.

A co když si jako pracovník vyhodnotím, že tenhle typ klientů mi „nesedí“, nezvládám ho, mám s ním nějaký problém. Znamená to, že jsem špatný pracovník, když můžu být dobrý v jiných činnostech, které služba nabízí a s jiným typem klientů. Musím být jako pracovník služby plně vybaven pro všechny typy klientů, kteří jsou ve službě, nebo si můžu dovolit říct, že pokud nezvládám pracovat s rodiči v rozvodu, tak s klienty, kteří potřebují např. podporu při péči o děti můžu být skvělý. Potom to bude na nás, na vedení služby, jak se k téhle situaci postaví.

## ZÁVĚR

Sociální práce může na první pohled vypadat, jako poměrně jednoduchá disciplína, protože vím, čeho chci dosáhnout a jak klienta provázet procesem. Ale do této myšlenkové linky vstupují proměnné, které tento zdánlivě jednoduchý úkol můžou ztížit natolik, že se efektivní spolupráce nedaří. Je potom důležité si položit otázku, proč to tak je? Je chyba na straně pracovníka, nebo jsou překážky na straně klienta? Proč se nedaří efektivně spolupracovat, když se zdá, že obě dvě strany mají stejný cíl? Když jdeme do větší hloubky, tak mohu zjistit, že prvním a mnohdy nejzávažnějším úskalím je, jestli se dobře ptáme, jestli v klientovi vzbuzujeme důvěru, a to je dáno tím, jak pracovník komunikuje, jak se tváří, jaké vysílá neverbální signály vůči klientovi. A pokud se toto hned na začátku spolupráce nevydaří, tak je spolupráce mnohem složitější, než když se podaří tento úvod zvládnout efektivně.

Cílem mé práce bylo pomocí kvalitativních rozhovorů s pracovníky SAS ve Valašském Meziříčí, zjistit, zda pracovníci využívají efektivní komunikaci při práci s rozvádějícími se rodiči. Z těchto rozhovorů vyplynulo, že pracovníci využívají prvky efektivní komunikace při práci s rodiči v rozvodu, ale přinesly paradoxně další důležitá zjištění, nad kterými je žádoucí nejen se pozastavit, ale také popřemýšlet, jak se s nimi bude dál v rámci služby pracovat, když už došlo k jejich odhalení.

Teoretickou část jsem poskládala z odborné literatury, aby na sebe kapitoly navazovaly a utvořily komplexnější náhled na tuto problematiku. V první kapitole popisují rozvod, a to z několika úhlů pohledu. Popsala jsem nejen příčiny a důvody rozvodu, ale také patologické jevy, které se můžou a také objevují při procesu rozvodu. Druhá kapitola je zaměřena na sociální práci s rodiči v rozvodu. Přibližuje instituce, služby a nástroje, které můžou partneři v rozvodu využít a které jsou, nebo můžou jim být nabízeny. Ve třetí kapitole se zamýšlím v širším kontextu nejen nad pojmem efektivní komunikace, ale i nad dovednostmi a technikami, které efektivní komunikaci provázejí. Na to navazují části věnované komunikaci v kontextu kompetence pracovníka.

Praktická část byla věnována rozhovorům, které měly odhalit, jak o daném tématu smýšlí pracovníci v konkrétní službě. Získané výstupy měly (ne)potvrdit hlavní výzkumnou otázku. Při rozhovorech jsem měla obavy z toho, že kolegyně nebudou otevřené v odpovědích, a to z více důvodů. Umím si představit, že rozhovor pro ně nemusel být bezpečný, protože jsem v pozici zástupce vedoucího. Překvapila mě otevřenost pracovníků, kdy jsem na základě rozhovoru dokázala odpovědět na hlavní otázku, ale zároveň se identifikovaly další oblasti,

kterým by služba měla věnovat pozornost, aby nedocházelo k poklesu kvality poskytované služby.



## Bibliografie:

1. BECHYŇOVÁ, Věra. 2008. „Profesionální dovednosti a komunikační techniky“. In: BECHYŇOVÁ, Věra, KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. Praha: Portál. s.63-87. ISBN: 978-80-7367-392-5
2. BERG, Insoo Kim. 2013. *Posílení rodiny*, Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0500-5
3. BRZOBOHATÝ, Robin, NOVÁKOVÁ, Sabina, PODEŠVOVÁ, Jitka. 2015. „Asistovaný styk a podporované setkávání“. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Děti a rodiče v rozvodu*. Praha: Portál. s. 201–221. ISBN: 978-80-262-0968-3
4. BURIÁNEK, Jiří. 1993. *Systémová sociologie: problém operacionalizace*. Praha: Karolinum. ISBN: 80-7066-842-3
5. ELICHOVÁ, Markéta. 2017. *Sociální práce*. Praha: Grada. ISBN: 978-80-271-0080-4
6. HÁJEK, Karel. 2007. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, Praha: Portál. 2. vydání. ISBN: 978-80-7367-346-8
7. HAVRÁNKOVÁ, Olga. 2003. „Případová práce“. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. s .67-81. ISBN 80-7178-548-2
8. HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. ISBN: 80-7367-040-2
9. HONEY, Peter. 1997. *Tváří v tvář*. Praha: Grada. 1. vydání. ISBN: 80-7169-445-2
10. KOPŘIVA, Karel. 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha. Portál. 5.vydání. ISBN: 80-7367-181-6
11. MATOUŠEK, Oldřich. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-549-0
12. MATOUŠEK, Oldřich, UHLÍKOVÁ, Šárka. 2005. „Sociální práce s rodinami v rozvodu.“ In: MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana, KODYMOVÁ, Pavla (eds.). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. 57-74. ISBN: 80-7367-002-X
13. MATOUŠEK, Oldřich. 2007. „Typologie sociálních služeb podle cílových skupin“ In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9
14. MATOUŠEK, Oldřich, UHLÍKOVÁ, Šárka. 2014. „Rodina v rozvodu“ In: MATOUŠEK, Oldřich, PAZLAROVÁ Hana a kol. 2014. *Podpora rodiny*. Praha: Portál. s.157-164. ISBN: 978-80-262-06797
15. MATOUŠEK, Oldřich, 2015. „Možnosti spolupráce profesionálů a rodin v rozvodu“ In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Děti a rodiče v rozvodu*. Praha: Portál. s.243-253. ISBN: 978-80-262-0968-3

16. MATOUŠKOVÁ, Ivana. 2015. „Role a možnosti pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí“. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Děti a rodiče v rozvodu*. Praha: Portál. s.75-107. ISBN 978-80-262-0968-3
17. MATOUŠEK, Oldřich, 2015. „Rozvod jako náročná životní situace dospělých“ In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Děti a rodiče v rozvodu*. Praha: Portál. s.19-24.ISBN: 978-80-262-0968-3
18. MIKULÁŠTÍK, Milan. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha. Grada. 1.vydání, ISBN 80-247-0650-4
19. MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha. Grada. ISBN: 90-247-1362-4
20. PLAŇAVA, Ivo. 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha: Grada, 1.vydání, ISBN 80-247-0858-2
21. SCHULZ VON THUN, Friedemann. 2003. *Jak spolu komunikujeme?* Praha: Grada. ISBN: 80-247-0832-9
22. ŠPATENKOVÁ, Naděžda, KRÁLOVÁ, Jaroslava. 2009. *Základní otázky komunikace*. Semily. Galen, první vydání, ISBN: 978-80-7262-599-4
23. TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana. 2013. „Kompetence v sociální práci“. in MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7
24. ÚLEHLA, Ivan.2004. *Umění pomáhat*. Praha: Slon. ISBN:80-85850-69-9
25. VYMĚTAL, Jan. 2011. Průvodce úspěšnou komunikací. Efektivní komunikace v praxi. Praha: Grada Publishing. ISDN 978-80-247-6742-0
26. VYBÍRAL, Zbyněk. 2003. *Lži polopravdy a pravda v lidské komunikaci*. Praha: Portál. 1. vydání. ERMAT. ISBN: 80-7178-812-0
27. VYBÍRAL, Zbyněk. 2005. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 1.vydání, ERMAT. ISBN: 80-7178-998-4
28. TAYLOROVÁ, Shirley, LESTEROVÁ, Alison. 2010. *Umění komunikace*. Praha: Euromedia Group. 1.vydání. ISBN: 978-80-242-2770-2

### **Články:**

29. ELICHOVÁ, Markéta, SÝKOROVÁ, Anna. 2015. „Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé“. *Sociální práce/Sociální práce 1/2015*
30. KAHÁNKOVÁ, Jana, MYŠÍKOVÁ, Martina, NEDĚLNÍKOVÁ, Dana.2005. „Sociální asistence pro rodiny s dětmi jako jedna z forem terénní sociální práce“. *Sociální práce/Sociální práce 2/2005*

31. STŘELKOVÁ, Monika. 2007. „Úkolem sociálních pracovníků je pomáhat, nikoliv činit zázraky“. Sociální práce/Sociální práce 1/2007
32. EWIJK, Hanse van. 2014. „Sociální pracovníci jsou odborníky v oblasti porozumění a podpory lidí“. Sociální práce/Sociální práce 2/2014

### **Internetové zdroje:**

33. ACHIMSKÁ, M., 2019. „Komunikační dovednosti sociálního pracovníka.“ In: GRANT journal. [cit. 2022-10-09] Zveřejněno na:  
<https://www.grantjournal.com/issue/0802/PDF/0802achimska.pdf>
34. BALÁNOVÁ, Kateřina. \textit {Zavádění Cochemské praxe na území okresu Vsetín} [online]. Olomouc, 2021 [cit. 2022-10-09]. Dostupné z: <https://theses.cz/id/3234q0/>. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Filozofická fakulta. Vedoucí práce Mgr. Martin Fafejta, Ph.D.
35. CHMELOVÁ, Martina. 2019. Jak na komunikaci ve stresu. In: Alfabet.cz. [cit. 2022-09-09]. Dostupné: <https://www.alfabet.cz/pece-o-sebe/syndrom-vyhoreni/komunikace-ve-stresu/>
36. JUSTIČNÍ AKADEMIE. Projekt: Zlepšení přístupu zranitelných skupin osob ke spravedlnosti. [cit. 2022-10-09]. Dostupné z:  
[https://www.jacz.cz/images/Projekt\\_Zlepseni\\_pristupu\\_zranitelných\\_skupin\\_osob\\_ke\\_spravedlnosti/Zlepseni\\_pristupu\\_zranitelných\\_skupin\\_osob\\_ke\\_spravedlnosti.pdf](https://www.jacz.cz/images/Projekt_Zlepseni_pristupu_zranitelných_skupin_osob_ke_spravedlnosti/Zlepseni_pristupu_zranitelných_skupin_osob_ke_spravedlnosti.pdf)
37. KANTŮRKOVÁ, Libuše. 2015. „Přístup českého soudce k řešení rodinněprávních sporů“ In: CIRBUSOVÁ, Martina a Romana ROGALEWICZOVÁ (eds.). Cochemská praxe v České republice. Sborník příspěvků z konference pořádané Úřadem pro mezinárodně právní ochranu dětí 14.–15. 5. 2015 v Brně. 1. vyd. Brno: Tribun EU, s. r. o.
38. KILLAROVÁ, Tereza. 2015. „Snaha o aplikaci cochemské praxe na případy s mezinárodním prvkem“ In: ROGALEWICZOVÁ, Romana, CIRBUSOVÁ, Martina (eds.). Cochemská praxe v České republice. Sborník příspěvků z konference pořádané Úřadem pro mezinárodně právní ochranu dětí 14.–15. 5. 2015 v Brně. 1. vyd. Brno: Tribun EU, s. r. o., ISBN 978-80-263-0999-4 , s. 13 -18
39. Kompetentnost (Competency). Sociální síť pro business - ManagementMania.com [online]. [cit. 2022-10-15]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/kompetentnost>
40. NOVÁKOVÁ, Markéta. 2015. „Představení iniciativy cohem.cz“ In: ROGALEWICZOVÁ, Romana, CIRBUSOVÁ, Martina (eds.). Cochemská praxe v České

republice. Sborník příspěvků z konference pořádané Úřadem pro mezinárodně právní ochranu dětí 14.–15. 5. 2015 v Brně. 1. vyd. Brno: Tribun EU, s. r. o. , ISBN 978-80-263-0999-4 , s. 19-23

41. NOVÁKOVÁ, M. 2019. Komplexní péče o rodinu a děti v (po)rozvodové situaci: metodika pro opatrovnické řízení cochemského typu. Karviná: Akademický ústav Karviná, z.ú. [cit. 2022-07-15]. Dostupné z:  
[https://www.akademickyustav.cz/domains/akademickyustav.cz/wp-content/uploads/2019/10/metodika\\_opatrovnickeho\\_rizeni\\_cochemskeho\\_typu.pdf](https://www.akademickyustav.cz/domains/akademickyustav.cz/wp-content/uploads/2019/10/metodika_opatrovnickeho_rizeni_cochemskeho_typu.pdf)
42. ROGALEWICZOVÁ, Romana, 2015. „Představení cochemské praxe“ In: ROGALEWICZOVÁ, Romana, CIRBUSOVÁ, Martina (eds.). Cochemská praxe v České republice. Sborník příspěvků z konference pořádané Úřadem pro mezinárodně právní ochranu dětí 14.–15. 5. 2015 v Brně. 1. vyd. Brno: Tribun EU, s. r. o. , ISBN 978-80-263-0999-4, s. 5 -12. [cit. 2022-09-15]. Dostupné z:  
[https://www.umpod.cz/fileadmin/user\\_upload/Evropsky\\_projekt\\_Rozvoj\\_partnerstvi/Sborniky/Cochemska\\_praxe\\_v\\_CR.pdf](https://www.umpod.cz/fileadmin/user_upload/Evropsky_projekt_Rozvoj_partnerstvi/Sborniky/Cochemska_praxe_v_CR.pdf)
43. SDÍLENÉ RODIČOVSTVÍ. Projekt: Sdílené rodičovství – Jak vést a vychovávat dítě s láskou ze strany obou rodičů po rozvodu. [cit. 2022-10-09]. Dostupné z:  
<https://www.nidar.cz/sdilene-rodicovstvi>
44. ZÁKON Č. 108/2006 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. [cit. 2022-09-23]. Dostupný také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
45. ZÁSADY EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE. [cit. 2022-10-09]. In: Školící středisko net. Dostupný také z: <http://skolicistredisko.net/zasady-efektivni-komunikace>

### **Interní zdroje:**

Standard kvality sociální služby č.11 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.  
Aktualizace květen 2019

## **Seznam obrázků**

Obr. 1. Kompetentnost a její základní souvislosti [39] .....	39
--	----

## Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá efektivní komunikací pracovníků sociální aktivizační služby pro rodiny s dětmi ve Valašském Meziříčí. Cílem práce je zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která zní: „Využívají sociální pracovníci Sociálně aktivizační služby efektivní komunikace při práci s rozvádějícími se rodiči?“ Práce je rozdělena na teoretickou část a praktickou část. V teoretické části jsou vymezeny klíčové pojmy, které vyplývají z hlavní výzkumné otázky. V praktické části je část věnována metodologii výzkumu. Je popsána kvalitativní výzkumná strategie, v rámci, které byly realizované polostrukturované rozhovory, jímž bylo zjištěno, zda znají sociální pracovníci pojem „efektivní komunikace“, jak se v této oblasti vzdělávají, ověřit si, zda umí sociální pracovníci prvky z efektivní komunikace a na základě příkladů z praxe, kdy byla komunikace s rodiči v rozvodu pro sociálního pracovníka obtížná a kdy naopak snadná. Analytická část zahrnuje deskripci a interpretaci získaných dat, odpovědi na dílčí výzkumné otázky a na hlavní výzkumnou otázku.

Klíčová slova:

Rozvod, patologie, sociální práce s rodinou, efektivní komunikace, kompetence

Abstract

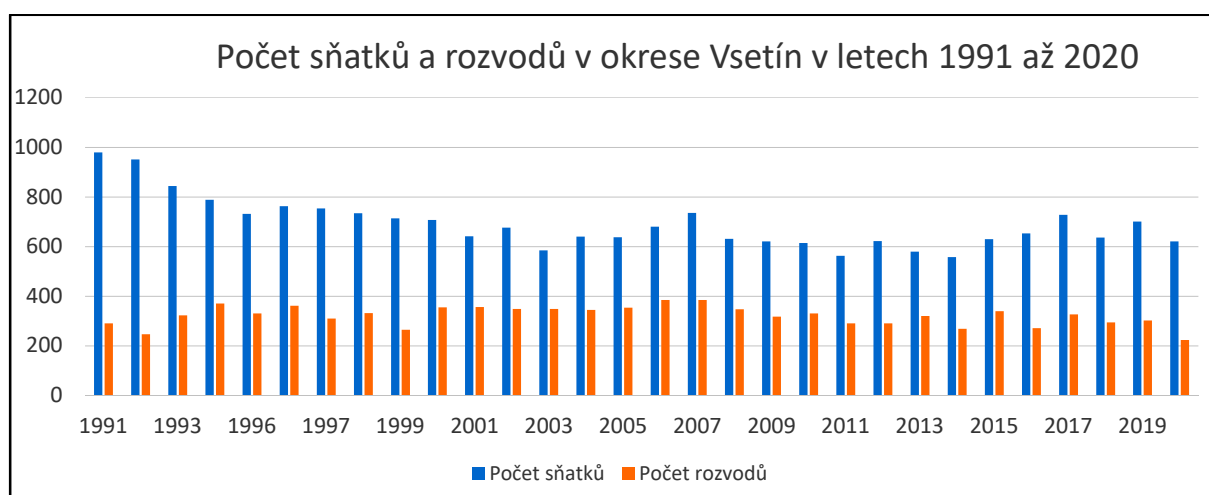
The bachelor's thesis deals with the effective communication of workers of the social activation service for families with children in Valašské Meziříčí. The goal of the work is to answer the main research question: „Do social workers use social activation services the effective communication while working with divorcing parents?“ The work is divided into a theoretical part and a practical part. In the theoretical part, key terms are defined as a result from the main research question. In the practical part, a part is devoted to research methodology. A qualitative research strategy is described in the frame where semi-structured interviews were carried out. During them was determined whether social workers know the concept of "effective communication", how they are educated in this area. Need to be verified if social workers know the elements of effective communication and based on examples from practice while communicating with divorced parents was difficult or, on the contrary, easy. The analytical part includes the description and interpretation of the obtained data, answers to the sub-research questions and the main research question.

Divorce, pathology, social work with family, effective communication, competence

## Příloha č.1:

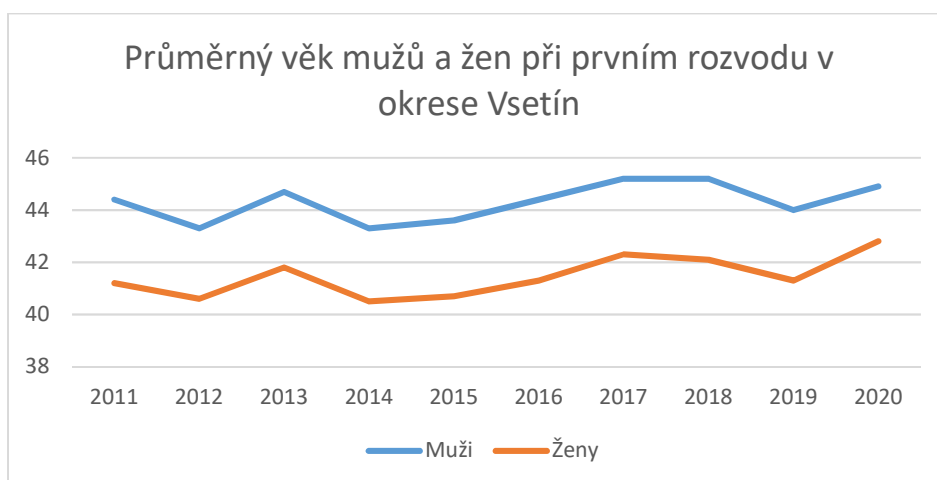
### Rozvody v okrese Vsetín

Pro zmapování situace jsem si vyhledala statistiky počtů sňatků a rozvodů v okrese Vsetín v letech 1991 až do roku 2020. Z uvedené statistiky vyplývá, že v okrese Vsetín se od roku 1991 počet sňatků snížil téměř na polovinu a počet rozvodů má během zmiňovaného období kolísavou hodnotu v rozmezí mezi 200 až 400 rozvodů za rok.



Zdroj: vlastní zpracování

Z ČSÚ jsem si zjistila data o průměrném věku mužů a žen při prvním rozvodu v okrese Vsetín a tyto data jsem zanesla do grafu. Z uvedených dat vyplývá, že během let 2011–2020 se ženy rozváděly průměrně ve věku 40-43 let a muži ve věku 43-45 let.



Zdroj: vlastní zpracování

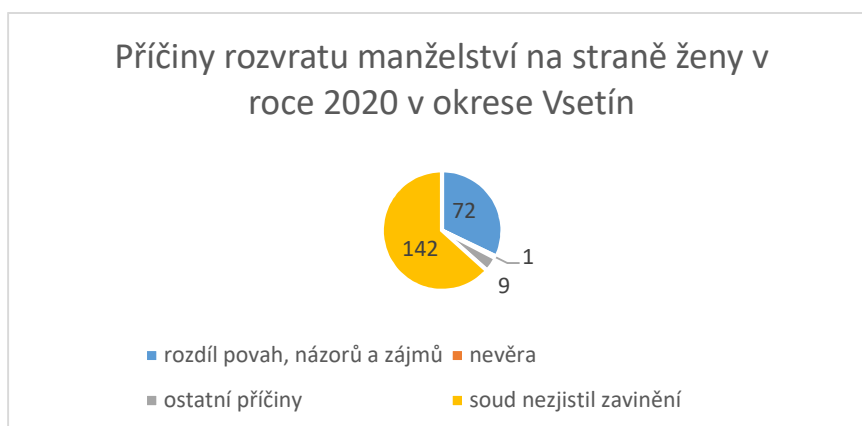
## Důvody rozvratů manželství v okrese Vsetín

Pro dokreslení situace jsem použila data z ČSÚ, která mapují příčiny rozvodů v okrese Vsetín v roce 2020 jak u mužů, tak u žen. Z uvedených dat je patrné, že ve 138 případech soud nezjistil na straně muže příčinu rozpadu manželství. V 64 případech byl příčinou rozpadu manželství rozdílnost povah. Dalšími příčinami jsou také nevěra, alkoholismus, nezájem o rodinu, nezáměr o rodinu.



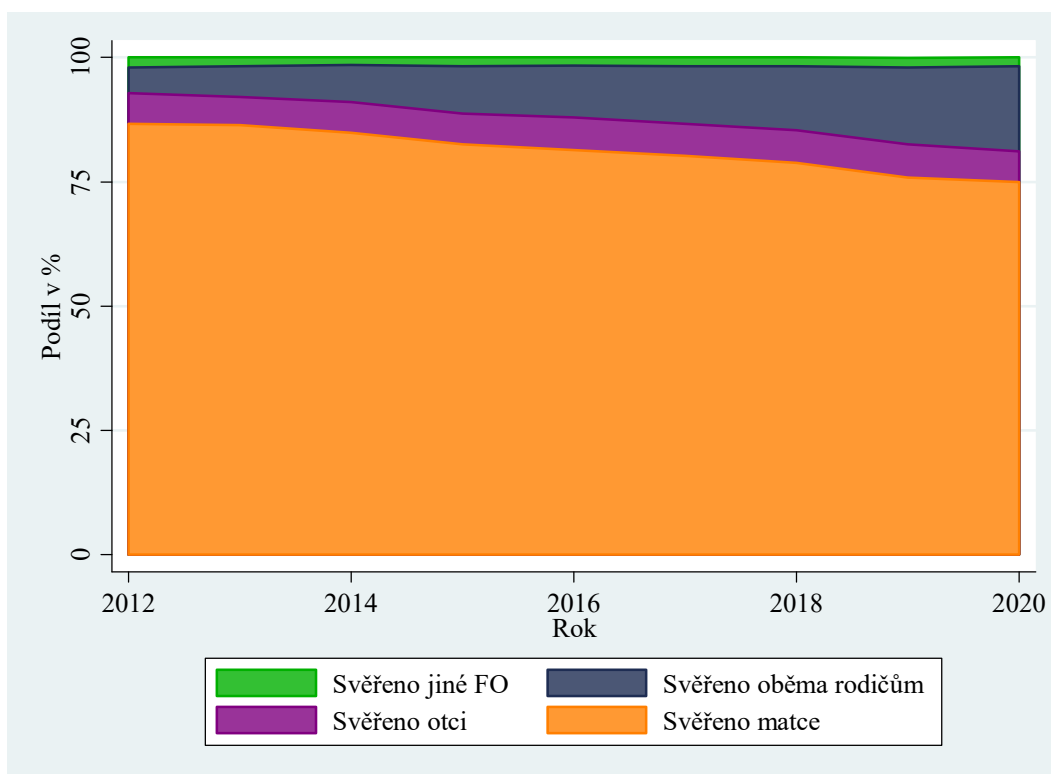
Zdroj: vlastní zpracování

U žen v okrese Vsetín je situace obdobná, kdy největší příčinou je rozdílnost povah a zájmů, v jednom případě nevěra a v 9 případech ostatní příčiny.



Zdroj: vlastní zpracování





Zdroj: Výroční statistická zpráva českého soudnictví 2019

Plošný graf (viz seznam pojmů) dále zachycuje statistiku, která úzce souvisí s rozhodováním o výživném, totiž to, jak často je dítě svěřeno do péče matce, otci, jiné fyzické osobě či oběma rodičům do společné nebo střídavé péče. V necelých 80 % případů svěřil soud dítě do péče matce. Vidíme ovšem, že podíl tohoto tradičního modelu postupně pozvolna klesá ve prospěch alternativních řešení. K tomuto trendu přispívá zřejmě nejen judikatura českého Ústavního soudu; můžeme se domnívat, že ke změně rozhodovací praxe může přispívat i celospolečenské klima, odborné diskuse o rozhodování o dětech na mezinárodní úrovni a další faktory.

V řeci konkrétních čísel podíl případů, kdy soud svěřil dítě do péče matce, klesl z 86,6 % v roce 2012 na 74,9 % v roce 2020. Podíl případů, kdy bylo dítě do péče svěřeno oběma rodičům, se výrazně zvýšil z 5,2 % v roce 2012 na 17,0 % v roce 2020, tedy na více než trojnásobek.

Od roku 2014 jsou k dispozici také o něco podrobnější data. U svěření dítěte do péče obou rodičů se rozlišuje, jestli se jednalo o péči střídavou nebo o péči společnou. Data ukazují, že svěření do střídavé péče je častější a že frekvence využití roste jak u střídavé péče, tak i u péče společné (Výroční statistická zpráva českého soudnictví 2019).

**Zdroje přílohy:**

<https://www.czso.cz/>

[https://justice.cz/documents/12681/719244/Ceske\\_soudnictvi\\_2019\\_vyrocní\\_stat\\_zprava.pdf/28174b8b-c421-440b-9a17-1f48cfc50efc](https://justice.cz/documents/12681/719244/Ceske_soudnictvi_2019_vyrocní_stat_zprava.pdf/28174b8b-c421-440b-9a17-1f48cfc50efc)