

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Kateřina Velová

**Využití komunikačních dovedností sociálních pracovníků
v azylových domech pro rodiny s dětmi**

Use of social workers' communication skills in shelters for families with
children

Praha 2021

Vedoucí práce: PhDr. Olga Havránková, Ph.D.

Poděkování:

Touto cestou bych ráda poděkovala PhDr. Olze Havránkové, Ph.D. za odborné vedení a velmi cenné rady, komentáře a připomínky. Zároveň bych ráda poděkovala všem lidem, kteří mi byli při psaní diplomové práce oporou. Velké poděkování patří i všem účastníkům výzkumu.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 10. srpna 2021

Bc. Kateřina Velová

Abstrakt (česky)

Diplomová práce se zabývá využitím komunikačních dovedností sociálních pracovníků v azylových domech pro rodiny s dětmi.

Její cílem je identifikovat komunikační dovednosti a následný rozvoj v oblasti komunikace sociálních pracovníků v azylových domech za účelem zvýšení efektivity práce s cílovou skupinou.

Práce je rozdělena na tři části. První část je teoretická a jsou v ní blíže popsány pojmy, které souvisejí s využitím komunikačních dovedností sociálních pracovníků. Pro druhou - empirickou část práce je zvolena kvalitativní metoda, která je provedena za pomoci polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky azylových domů. Výzkum se zaměřuje na komunikační dovednosti, možnosti bariér, rozvoj dovedností a psychohygienu. Poslední - třetí část práce obsahuje interpretaci výsledků, diskuzi a závěr.

Klíčová slova (česky)

komunikační dovednosti, sociální pracovník, bariéry, rozvoj, klient

Abstract (in English):

The diploma thesis pursue the use of communication skills of social workers in reception centers for families with children.

The main objective is to identify communication skills and consequent development in the field of communication of social workers in reception centers in order to increase the effectiveness of work with the target group.

The thesis is divided into three parts. The first theoretical part describes in more detail the terms related to the use of communication skills of social workers. For the second empirical part of the work, a qualitative method is used, which is performed by semi-structured interviews with social workers in reception centers. The research focuses on communication skills, barrier options, skills development and psychohygiene. The last third part of the thesis contains the interpretation of the results, discussion and conclusion.

Klíčová slova (anglicky):

communication skills, social worker, barriers, development, client

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| PŘEDMLUVA | 8 |
| 1 ÚVOD | 9 |
| TEORETICKÁ ČÁST | 10 |
| 2 KOMUNIKACE | 10 |
| 2.1 TYPY KOMUNIKACE | 11 |
| 2.1.1 <i>Verbální komunikace</i> | 11 |
| 2.1.2 <i>Neverbální komunikace</i> | 12 |
| 2.1.3 <i>Virtuální komunikace</i> | 13 |
| 2.2 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE | 14 |
| 2.2.1 <i>Bariéry v komunikaci</i> | 16 |
| 2.2.2 <i>Aktivní naslouchání</i> | 18 |
| 2.2.3 <i>Techniky aktivního naslouchání</i> | 20 |
| 2.3 ASERTIVITA | 23 |
| 2.4 AGRESIVNÍ A PASIVNÍ KOMUNIKAČNÍ STYL | 25 |
| 2.5 ŘEŠENÍ KONFLIKTNÍ SITUACE | 27 |
| 3 PROFESIONÁLNÍ VZTAH SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK-KLIENT | 31 |
| 3.1 VYMEZENÍ VZTAHU | 31 |
| 3.2 LIDSKÝ VZTAH V POMÁHAJÍCÍ PROFESI | 33 |
| 3.3 PROFESNÍ HRANICE MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM | 35 |
| 3.4 MOC A POMOC V PROFESNÍM VZTAHU | 36 |
| 4 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA | 37 |
| 4.1 PŘEDPOKLADY PRO VÝKON POVOLÁNÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ | 39 |
| 4.2 ŠCHOPNOSTI A DOVEDNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ | 40 |
| 4.2.1 <i>Komunikační dovednosti</i> | 42 |
| 4.2.2 <i>Rozhovor</i> | 43 |
| 4.2.3 <i>Empatie</i> | 44 |
| 4.3 ROZVOJ DOVEDNOSTÍ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ | 45 |
| 5 DUŠEVNÍ HYGIENA | 47 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 5.1 | SUPERVIZE..... | 49 |
| 5.2 | SEBEPOZNÁNÍ A SEBEREFLEXE | 51 |
| 6 | EMPIRICKÁ ČÁST | 52 |
| 6.1 | CÍL PRÁCE, HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA A DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY | 52 |
| 6.2 | METODA ZÍSKÁVÁNÍ DAT | 53 |
| 6.2.1 | <i>Rozhovor</i> | 53 |
| 6.2.2 | <i>Výzkumný soubor</i> | 54 |
| 6.3 | ANALÝZA DAT | 55 |
| 6.4 | VÝSLEDKY A INTERPRETACE DAT | 55 |
| 6.4.1 | <i>Pomocné techniky v komunikaci s klienty.....</i> | 56 |
| 6.4.2 | <i>Komunikační bariéry</i> | 59 |
| 6.4.3 | <i>Rozvoj komunikačních dovedností.....</i> | 63 |
| 6.4.4 | <i>Možnosti psychohygieny při zvládnání stresových situací</i> | 66 |
| 7 | DISKUZE..... | 68 |
| 8 | ZÁVĚR | 70 |
| 9 | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY: | 72 |
| 10 | SEZNAM ZKRATEK: | 78 |
| | PŘÍLOHA 1..... | I |

Předmluva

Téma diplomové práce „Využití komunikačních dovedností sociálních pracovníků v azylových domech pro rodiny s dětmi“ jsem si vybrala na základě své vykonané praxe za poslední rok mého studia. Komunikační dovednosti jsou jednou z kompetencí sociálního pracovníka, který by měl účinně komunikovat s jednotlivcem, se skupinou, rodinou či komunitou. Sociální pracovníci se v tomto typu služeb setkávají, navazují vztahy a komunikují s klienty, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení, a není v jejich silách tuto krizovou životní situaci samostatně řešit. Hlavním cílem této práce bylo identifikovat komunikační dovednosti a jejich následný rozvoj v oblasti komunikace sociálních pracovníků v azylových domech a to za účelem zvýšení efektivity práce s cílovou skupinou.

Za pomoci kvalitativního šetření jsem se snažila zjistit, jak sociální pracovníci v azylových domech využívají své komunikační dovednosti, které aplikují každý den při rozhovorech s klienty. V teoretické části se snažím představit základní pojmy, které jsou spojovány s komunikací, schopnostmi a dovednostmi sociálního pracovníka. V empirické části jsou výsledky, které vyšly z výzkumu, který byl prováděn v AD se sociálními pracovníky za pomoci polostrukturovaných rozhovorů.

1 Úvod

Hned v úvodu bych chtěla zmínit, že umění efektivní komunikace navazuje na vzájemné porozumění, reflexi a přiměřenou odezvu na měnící se chování v průběhu sdílení a získávání informací. Sociální pracovník, který je vybaven dobrými komunikačními schopnostmi umí přiměřeně reagovat a citlivě zacházet s informacemi. Zároveň má pochopení pro situaci, ve které se klient nachází a lépe se mu buduje vztah s klientem, kterému pomáhá při řešení vzniklých situací.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a empirickou. V první kapitole, teoretické části jsem se věnovala komunikaci jako takové. Uvedla jsem její typy a možné bariéry v komunikaci. Dále jsem se snažila přiblížit důležitost efektivní komunikace, která obsahuje například techniku aktivního naslouchání, kterou jsem popsala a následně uvedla i její techniky, mezi které patří parafrázování, vyjádření pochopení pro pocity druhého a kladení otázek. V první kapitole věnuji také pozornost asertivitě, jako komunikačnímu stylu, který je pro sociálního pracovníka podstatný. Dále se zabývám konfliktními situacemi, kterým by měl sociální pracovník předcházet při komunikaci s klienty.

V druhé kapitole jsem se zaměřila na vztah mezi pracovníkem a klientem, kde jsem se snažila věnovat pozornost profesním hranicím a moci a pomoci v profesním vztahu. Následně jsem na toto téma navázala čtvrtou kapitolou, o kompetencích sociálního pracovníka, kde jsem se věnovala předpokladům pro výkon povolání. Kapitola také obsahuje popsané schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků. V této části jsem vyzdvihla dovednost komunikace, kterou je potřeba rozvíjet stejně tak jako se i vzdělávat a obohacovat v dalších oblastech.

Poslední, teoretická kapitola se zaměřuje na duševní hygienu, která posiluje schopnost zvládat pracovní stres. Právě nevydařená komunikace s klienty může být pro pracovníka stresujícím faktorem. K duševní hygieně neodmyslitelně patří supervize, kterou by sociální pracovníci měli absolvovat. Podstatná je také sebereflexe a sebepoznání, které je nutným předpokladem pro zkvalitnění vztahů s okolím.

Empirická část se zabývá komunikačními dovednostmi sociálních pracovníků, jejich využitím a následným rozvojem. Výzkum je realizován za pomoci polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky azylových domů. Zjištěná data jsou dále analyzována, interpretována a diskutována.

TEORETICKÁ ČÁST

2 Komunikace

Pro lepší ukotvení této práce a následného detailnějšího zpracování konkrétních témat je třeba jasně definovat pojem, který je spjat s celou diplomovou prací. Jedná se o pojem komunikace, který je dnes už velmi rozsáhlý a často využívaný ve všech oborech. Komunikace je nezbytnou dovedností sociálního pracovníka, je cestou k vzájemnému porozumění, ale i nástrojem změny.

„Ze všech lidských vlastností a dovedností patří k nejdůležitějším a nejužitečnějším ty, které se týkají komunikace.“ Takové dovednosti ovlivňují efektivitu soukromého i profesního života (DeVito, 2008, s. 28). Na základě tohoto tvrzení můžeme říci, že komunikace je důležitá pro všechny lidské bytosti. Jedná se o dovednost, která se v průběhu života mění a vyvíjí. V dětství se ji učíme a rozvíjíme, ve školním věku ji obohacujeme a v dospělosti můžeme díky komunikaci dosahovat mnoha úspěchů, i ve stáří je důležité na komunikaci nerezignovat, naopak ji posilovat tréninkem.

Mikuláščík popisuje komunikaci, jako základní životní potřebu lidí i zvířat, která umožňuje přežít, být úspěšný, prosadit se či porozumět a pomáhat jiným. Jde o nejčastější aktivitu člověka. Dále uvádí, že za pomocí komunikace získáváme i předáváme informace, vysvětlujeme, popisujeme, vyjadřujeme pocity i nálady. Na základě toho, jak komunikujeme, si lidé vytvářejí obraz o nás a na tom nám všem záleží. Za pomocí komunikace můžeme dosahovat mnoha úspěchů, které nás vedou k potěšení (Mikuláščík, 2010). Z toho vyplývá, že každý používá komunikaci, je to jeden z hlavních dorozumívacích prostředků, který nám napomáhá v našem životě reagovat na věci, které jsou důležité, a to nejen v soukromém ale i profesním životě. Za pomocí této dovednosti jsme schopni navazovat vztahy, vyměňovat si informace ve společnosti, sdělovat své názory a postoje.

Ve slovníku Sociální práce je komunikace popsána jako proces, během kterého probíhá obecné sdělování informací mezi lidmi případně zvířaty. V případě sdělování informací mezi lidmi zahrnuje komunikace všechny existující prostředky, a to slovní i mimoslovní. Má vždy stránku obsahovou a stránku vztahovou. Pokud dochází ke komunikačnímu aktu, tak člověk definuje sám sebe a zároveň očekává, že bude tato definice opěťována (Matoušek, 2008).

Pojem komunikace, který pochází z latinského slova *communicare*, znamená „činit něco společným, společně něco sdílet“. Popisujeme také jako proces mezi dvěma lidmi, kdy se jedná o sdělení informací k příjemci, kdy jeden člověk se snaží svou představu předat tak, aby si velmi podobnou představu vytvořil příjemce. Komunikace ovlivňuje toho, s kým komunikujeme a zároveň my jsme v každé komunikaci ovlivňováni tím, kdo komunikuje s námi (Vybíral, 2005).

Existuje mnoho definic, které vymezují komunikaci, ale všechny pojí společný fakt a tím je výměna informací mezi dvěma nebo více lidmi. Jedná se o proces, během kterého si lidé předávají informace, postoje a emoce. Je důležitým v životě člověka, kdy můžeme předávat informace slovem, písmem či neverbálně například gestem, postavením nebo výrazem ve tváři. Setkáváme se s ní téměř všude, kde se lidé setkávají.

2.1 Typy komunikace

V sociální práci je možné komunikaci rozdělit do několika skupin mezi ty nejdůležitější řadíme verbální, neverbální, paralinguální a psanou komunikaci. Další již více využívanou je virtuální komunikace, která probíhá ve virtuálním prostoru přes internet. Setkat se s ní můžeme například v online poradenství. V mnoha případech druhou osobu v online prostředí nevidíme, a tak těžce rozpoznáváme neverbální stránku řeči. Z tohoto hlediska se v sociální práci upřednostňuje komunikace osobní, kdy veškerý přenos informací probíhá tváří v tvář. Je pak více rozpoznatelná neverbální stránka řeči, která ulehčuje pochopení sděleného slova. Verbální a neverbální komunikace působí současně, vzájemně se doplňují, mohou se podporovat, ale i se vzájemně popírat.

2.1.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je považována za ústní komunikaci, která se šíří ústním projevem za použití slov k vyjadřování svých myšlenek, pocitů, rozhovorů či k zjišťování nových skutečností. Můžeme říci, že ústní projev probíhá prostřednictvím jazyka a řeči a je tak tvořen hláskami, slovy a větami. Jde o nejčastější zvukový projev člověka, který napomáhá k rozpoznávání sdělení a potřeb člověka.

Vybíral popisuje verbální komunikaci jako dorozumívání se jedné, dvou a více osob pomocí jazyka či za pomocí jiných znaků jazykového systému. Příklad komunikování jednoho člověka uvádí vnitřní řeč k sobě samému či samomluvu (Vybíral, 2005). Jedná se o specifický lidský proces, který je součástí charakteristik jedince i společnosti. Na základě verbální komunikace dochází specifickou formou ke spojení mezi lidmi, a to

prostřednictvím předávání a přijímání verbálních významů, ale i prostřednictvím jejich sdílení či nesdílení. Taková komunikace má řadu podob, je individuální, sociální, formální i obsahová, spontánní, mluvená a psaná (Janoušek, 2015).

Verbální komunikace je tedy součástí každého z nás a je na každém jakou formu komunikace při sdělení použije, obvykle je to ta, která je člověku více blízká a která mu nejvíce vyhovuje. Pro někoho je lepší vyjádření za pomoci psaného projevu druhý zase dává přednost mluvené formě. Za pomoci psaného projevu se nejvíce používá dopis, zpráva, e-mail či poznámka. Klient může požádat sociálního pracovníka o komunikaci prostřednictvím psaného projevu, může mít k tomu mnoho důvodů. Sociální pracovník by se měl v takové komunikaci přizpůsobit, aby tak zvýšil efektivitu práce s klientem. Pracovníci často využívají psanou formu i ve spolupráci s organizacemi. Mezi mluvené formy patří rozhovor, diskuze či porada.

V sociální práci, verbální komunikace probíhá fyzicky přímo s klientem, a proto je velmi důležité, aby jí věnovali pracovníci větší pozornost, zejména slovům, která při projevu použijí. V probíhající dialogu, kdy si pracovník zaznamenává informace, které sbírá od klienta, dochází k lepšímu pochopení na straně klienta a zároveň i porozumění na straně pracovníka. Takový kontakt je jeden z hlavních cílů v profesním vztahu. Důležitá je také kromě verbální komunikace schopnost sociálního pracovníka naslouchat, ale o tom více v další kapitole (Koprowska, 2008, online). Je tedy velmi důležité, aby pracovník volil správná slova a řeč přizpůsobil svému klientovi. Správně zvolená slova by měla vyjadřovat určitý respekt, trpělivost a otevřenost při práci s klientem, avšak ne vždy lze vše vyjádřit slovy, proto je velmi důležitou součástí při komunikaci zachytit i to co vyjadřují za pomoci gest. Na základě tohoto tvrzení lze konstatovat, že nám nestačí při práci s klientem jen verbální projev, ale i další komunikační formy.

2.1.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace zahrnuje veškerou oblast sdělení bez pomoci slov. Neverbálně komunikujeme za pomoci gest, postoje těla, výrazu ve tváři, pohledy očí, prostorová vzdálenost (proxemika), dotyky (haptika), tón hlasu nebo také způsob oblékání včetně různých ozdob (DeVito, 2008). Tyto způsoby neverbální komunikace můžeme ještě dále dělit, příkladem může být pohyb rukou či nohou, různé druhy intonací a zvukových kadencí, mimika v dolní i horní části obličeje (Vybíral, 2005). Při neverbální komunikaci používáme výše uvedené projevy, které nesignalizujeme pomocí slov. Naše kamenná tvář, mlčení či postavení těla o nás mnoho vypovídají, i když nemluvíme, tak stále

komunikujeme. Můžeme říci, že neverbální komunikace je komunikace beze slov. Lidé si mnohdy neuvědomují, co svými neverbálními signály sdělují svému okolí, jelikož to často ani nevnímají. Příkladem takového signálu může být klepání nohou či rukou, které naznačuje v mnoha případech nervozitu a stres, někteří to naznačují i doplňujícím hlasitým povzdechováním. Každý však může takové projevy chápat odlišně, příkladem pro plné upřesnění může být pokyn hlavou ze strany na stranu, který pro nás v ČR naznačuje projev nesouhlasu, jinak je to například v Bulharsku a Albánii, kde je to přesně opačně, než jsme tomu zvyklí. Takový projev u nich signalizuje souhlas. Na základě kulturních odlišností je důležité k neverbálním signálům připojovat i ty verbální, tedy za pomoci slov, pro lepší pochopení sdělení, a to jak na straně komunikátora, tak i na straně příjemce.

Ke komunikaci také patří soubor paralingvistických složek řeči, které mohou sdělení také ovlivnit. Příkladem může být objem, rychlost a hlasitost řeči, výška tónu, plynulost, intonace, frázování nebo chyby v řeči (Křivohlavý, 1988). Paralingvistika se tedy zabývá hlavně zvukovým obrazem naší řeči. V sociální práci ji považujeme za důležitou, zejména při kontaktu s klientem. Za pomoci těchto složek, které jsou doprovázeny slovem či neverbálními signály se snažíme více pochopit klientovo sdělení. Může to mít i opačný efekt, kdy to ovlivňuje, jak posluchač vnímá pracovníkovo sdělení.

2.1.3 Virtuální komunikace

V dnešní době můžeme tento typ komunikace považovat za velmi častý. Do této komunikace jsou zapojeny nejnovější technologie a internet. Když tato forma komunikace začínala, tak byla spojována spíše s textovou formou, ale později se začala přesouvat i do formy hlasové tedy verbální.

Za pomoci počítačů a telekomunikačních sítí, byl vytvořen lidmi tzv. virtuální svět. Svět, který v mnoha případech zjednodušuje či naopak ztěžuje komunikaci, ve srovnání s tím, co zažíváme v klasické komunikaci. Je důležité se naučit tuto komunikaci využívat a nenechat se jí omezovat (Plamínek, 2012). Pravdou je, že virtuální komunikace může být i nebezpečná a v mnoha případech pro klienty v sociální práci nepřijatelná. Tato komunikace je sice neosobní, ale má potenciál spojit lidi, kteří se z různých důvodů nemohou setkat. Sociální pracovníci ji v covidové době více využívají. Za pomoci elektronických technologií je nyní jednodušší se spojit s klientem, jeho rodinou či s ostatními organizacemi.

2.2 Efektivní komunikace

V sociální práci hraje efektivní komunikace důležitou roli. Při kontaktu pracovníka s klientem je potřeba brát zřetel na to, co pracovník říká, jakým způsobem a v jakém čase. Každá komunikace obsahuje určité elementy, které narušují vztah, takovým elementem může být šum, nevhodné použití slov, nevyhovující prostředí, ve kterém komunikace probíhá, dalším důležitým elementem je charakter člověka. Krom rušivých elementů patří ke komunikaci i ty, které naopak pomáhají, patří sem určitě komunikační schopnosti a dovednosti pracovníka, přístup ke klientovi na základě aktivního naslouchání, umění identifikovat a rozpoznávat signály, kterými nám klient předává své sdělení. Komunikace může být úspěšná, ale i neúspěšná. Čím více člověk komunikuje, tím více se jeho komunikace zlepšuje.

Komunikace má účinek na všechny osoby, které se jí účastní, díky ní se mohou naučit určité věci analyzovat a vyhodnocovat, zároveň mohou osoby získat nové informace, názory, pocity či přesvědčení (DeVito, 2008).

Základním kamenem efektivní komunikace a zároveň i kvalitní spolupráce je vyznat se sám v sobě a v lidech kolem. Plamínek popisuje klíčové návyky, které vedou k efektivní komunikaci, řadíme sem sebezpřijetí, opravdovost, porozumění, respekt, nadhled a nestrannost. Zásadním prvkem úspěšné komunikace, aby nám rozuměli ostatní je rozumět sobě. Důležité je vnímat, přijímat a poznávat vlastní emoce, které vytvářejí harmonické sdělení. Pokud například říkáme, že se nezlobíme, ale naše tělo a hlas o nás říkají opak, tak lidé kolem mají tendenci věřit spíše neverbálním složkám sdělení než tomu, co vyjadřujeme za pomoci slov. Pro efektivní komunikaci je potřeba mluvit pravdu, pokud říkáme to, co si myslíme a zároveň i to, co cítíme a vnitřně prožíváme jako pravdivé a správné, pak se nemusíme obávat rozporů. Dalším příkladem kvalitní komunikace je důraz na porozumění, kdy hlavním požadavkem je empatie tedy schopnost vnímat sdělení včetně pocitů, které člověk vysílá. Pokud tedy chceme dobře komunikovat, musíme efektivně sdělovat a zároveň i naslouchat. Schopnost empaticky naslouchat je nutné spojit se schopností respektu, kdy je důležité respektovat pocity, názory a akceptovat co nám druhý říká. Nemusíme ve všech případech s jeho sdělením souhlasit, avšak pokud budeme člověka akceptovat, pak můžeme očekávat, že se nám otevře. Akceptace je nezbytná, pokud se snažíme pomoci jiným lidem. Sociální pracovníci musí pochopit a akceptovat klienta, protože tak nejlépe a nejrychleji mu budou moci pomoci. Náhled bychom měli mít zejména v situacích, ve kterých s klientem nesouhlasíme, ale je třeba takové situace

vnímat a přistupovat k nim jako nezávislý pozorovatel. Dále k efektivní komunikaci patří nestrannost, která je však ve vztahu velmi křehká, protože její vnímání je individuální (Plamínek, 2012).

Úspěšná může být komunikace, pokud si pracovník a klient vzájemně naslouchají, avšak v mnoha situacích to není jednoduché, jelikož sdělení si může protějšek vyložit jiným způsobem, a to je zdrojem častého nedorozumění. Pro pracovníka je také důležitá zpětná vazba, která může být verbální či neverbální, každý signál musí pracovník vnímat, tak aby zlepšil kvalitu komunikačního procesu a zároveň aby spolupráce byla efektivnější. Významné je pro efektivní komunikaci přihlídnout k osobnosti člověka, se kterým komunikujeme. V takové komunikaci se provádí technika zrcadlení, která prozrazuje, že nejraději komunikují lidé s tím, kdo se jim nejvíce podobá. To znamená, že pokud lidé sdílí podobné zájmy a mají společné cíle, tak je pro ně komunikace snadnější. Naopak lidé, kteří se vzájemně nerespektují a nesdílejí společné zájmy, mají častěji problémy v komunikaci a zároveň i ve spolupráci.

Sociální pracovník se za pomoci komunikace snaží o rovnocenný vztah s klientem, kdy se mu snaží poskytnout důvěru, pohodu a potřebné informace, tak aby se klient cítil vyslyšen a byl tak více nakloněný ke spolupráci a k řešení problémů. Je důležité efektivně komunikovat nejen s jednotlivci, ale i s jejich rodinami, přáteli nebo se společnostmi osob, ve které se klient pohybuje, protože tak nejlépe může sociální pracovník navázat vztah s klientem. Pro efektivní komunikaci v sociální práci je třeba mít dostatečné znalosti o cílové skupině, se kterou pracovník spolupracuje, a zároveň jsou potřebné dovednosti, které pracovník nejčastěji získává svou délkou praxe či za pomoci vzdělávání. Dalším možným způsobem, jak zefektivnit svou komunikaci je například účast na poradách, vzdělávacích aktivitách nebo za pomoci samostudia. V dnešní době je kladen velký důraz na schopnost pracovníků komunikovat. Personalisté často uvádějí komunikativnost jako jeden z požadavků a očekávání pro práci s klientem a cílovou skupinou. Společně s komunikací může pracovník disponovat i přátelským vystupováním a schopností pracovat v týmu. Komunikace je tedy předpokladem dobrých vztahů mezi lidmi.

Na závěr této kapitoly je třeba zmínit člověka, z jehož myšlenek čerpá respektující efektivní komunikace. Carl Ransom Rogers jeden ze zakladatelů humanistické psychologie a psychotherapeutického směru – přístupu zaměřeného na člověka. V knize Způsob bytí popisuje osobní zkušenosti a zážitky, které jsou spojené především s komunikací. Autor považuje jako zásadní, přesnou a upřímnou komunikaci jako způsob vyjádření myšlenek a

pocitů, kdy podstatou je naslouchat, být naslouchán a respektován. Pokud někomu skutečně nasloucháme, tak jsme s ním v kontaktu, a to nás obohacuje. Když člověk dokáže naslouchat lidem, tak se naučí vědět více o povaze jednotlivců, o osobnosti a mezilidských vztazích (Rogers, 2014).

Autor dále uvádí, že pokud hovoří o tom, že rád druhým naslouchá, myslí tím, že naslouchá do hloubky. Poslouchá slova, myšlenky, osobní významy, citové zabarvení, a i to čeho si mluvčí není plně vědom. Je také důležité pociťovat uspokojení z toho, že je člověk opravdový. Rogers termín opravdovost zaměnil za slovo kongruence. Naučil se, že opravdovost, autentičnost i kongruence je pro skutečnou komunikaci tím nejdůležitějším (Rogers, 2014).

2.2.1 Bariéry v komunikaci

V každé komunikaci se občas setkáváme s různými druhy překážek a s problémy, které komplikují komunikační sdělení. V mnoha případech takové problémy nevnímáme, snažíme se jim vyhýbat. Mezi takové problémy můžeme zařadit komunikační šum, nevhodně zvolené slovo či nevhodné neverbální sdělení. Každá naše chyba může být odpuzujícím znakem v komunikaci s ostatními lidmi.

Komunikační bariéry mohou být fyzické či psychické faktory, které zabraňují efektivní komunikaci (DeVito, 2008). Jako překážky vyskytující se v komunikačním kanálu jsou komunikační bariéry, zábrany a šumy, které znesnadňují výměnu informací mezi komunikujícími. Komunikační bariéry mohou vznikat ve všech fázích komunikačního procesu (Mikuláščík, 2010).

DeVito rozděluje komunikační šum do několika skupin. Fyzický šum je rušivý element, jehož příkladem může být nedostatek ve výslovnosti, zvuky projíždějících aut, sluneční brýle nebo nečitelný rukopis. Fyziologický šum obsahuje například vadu sluchu, zraku, výslovnosti či ztrátu paměti jak u mluvčího, tak i u posluchače. Psychologický šum pak v komunikaci znamená, pokud mluvčí nebo posluchač má předsudky, je předpojatý, uzavřený či extrémně předpojatý. Posledním příkladem komunikačního šumu je sémantický, kdy dochází k významovým rozdílnostem. Důvodem odlišností pak může být používání odborných výrazů nebo složitých termínů (DeVito, 2008).

V komunikaci vzniká tedy mnoho situací, se kterými je třeba se poprat. Sociální pracovník se snaží v takových případech klienta vyslechnout a za pomoci kladení otázek objasnit konkrétní sdělení, zda mu klient porozuměl, protože pokud v jejich vzájemné komunikaci dojde k nějakému šumu či bariéře, tak je třeba to odstranit nebo objasnit. Při

komunikaci s klientem může nastat hned několik problémů, příkladem může být použití odborných slov a profesních výrazů. Je tedy důležité, aby pracovník zvážil, jaký styl komunikace použije, aby neprohluboval komunikační bariéru, a také je důležité vyhýbat se nevhodným slovním spojením, které pojí cizí slova nebo vulgarismy. Je důležité klientovi řeč přizpůsobit, tak aby se cítil respektovaný a vyslyšený. Jako dalším problémem mohou být příliš výrazné emoce, které by se měl sociální pracovník naučit ovládat. Každá obava z neúspěchu nebo zlost, může vyvolat nežádoucí účinky při komunikaci. Dále bychom neměli s klientem rozebírat témata, která jsou nepřijatelná, mezi taková témata patří například sexualita, politika nebo rasismus. Jak již bylo uvedeno výše, tak i v sociální práci existuje řada bariér, které mohou komplikovat komunikaci při setkání klienta a pracovníka, patří sem například šum či výrazné zvukové efekty, prostředí ve kterém se setkávají, ale také například i zdravotní indispozice některého z účastníků.

Mikuláščík dělí bariéry z hlediska příčiny vzniku na interní a externí. Mezi interní řadí zejména obavu z neúspěchu, problémy osobního rázu, emoce, zlost, které mohou vést ke snížení sebekontroly. Dále mezi tyto interní bariéry řadíme slovní zásobu, nepřipravenost či nesympatie vůči partnerovi, se kterým komunikujeme. Bariérou interní je i stereotypizace, předpojatost a předsudky. Další bariéry jsou externí, kdy se jedná o situace, které vlivem okolního prostředí narušují komunikaci. Můžeme mezi ně zařadit demografické bariéry jako je rozdílnost pohlaví, věku, dále pak hluk či vizuální rozptylování, narušování třetí osobou. Do externích i organizačních řadíme bariéry, kdy pracovníci v organizaci využívají hierarchické uspořádání při psaní e-mailů a dopisů či při jednání s klientem (Mikuláščík, 2010).

Při rozhovoru pracovníka s klientem se tedy setkáváme s mnoha komplikacemi, které mohou omezit či zneprůjemnit sdělení a narušit tak celkovou spolupráci mezi nimi. Označují se jako komunikační zátky neboli překážky, které ovlivňují komunikaci. Thomas Gordon definoval tyto zátky, které se v komunikaci objevují:

- příkazování, vyžadování
- varování, strašení
- moralizování, kázání
- dávání rad a návodů
- poučování, argumenty
- souzení, kritika, obvinění
- výčitky, pochlebování

- interpretování, analýza
- uklidňování, soucit
- zjišťování, výsledch
- přerušování, nezáměr.

Uvedené zářady by měl pracovník znát zejména proto, aby se jim dokázal vyvarovat, jelikož se jedná o reakce, které jsou v běžném životě samozřejmé. Pokud se pracovníkovi nepovede se jim vyhnout, tak tím ohrožuje další komunikaci s klientem (T. Gordon in Úlehla, 1999, s. 54).

2.2.2 Aktivní naslouchání

Mezi nejdůležitější komunikační dovednosti patří aktivní naslouchání, které nám pomáhá si ověřit, zda jsme pochopili sdělení. V komunikaci je třeba, abychom klienta přesvědčili, že mu nasloucháme, jelikož si tím prohlubujeme společný vztah a důvěru. Naslouchání je důležitým krokem k porozumění druhému člověku a k dobrým vzájemným vztahům.

Aktivní naslouchání neboli naslouchání zúčastněné. Jde o aktivitu, při které naslouchající registruje, co a jak sděluje ten, který právě komunikuje. Jeho snahou je nejen porozumět komunikujícímu, ale také se do něj vcítit. Důležité je dávat najevo verbálně i neverbálně, že mu rozumíme (Plaňava, 2005).

Předpokladem úspěšné komunikace je umět naslouchat. Pracovník by se měl vzdát své touhy zasahovat a zapojovat se ve chvílích, kdy hovoří klient. Důležité je, aby pozorně poslouchal a nepřerušoval klienta. Přerušování je možné až v případě, kdy klient hovoří nepřetržitě anebo se začíná opakovat. Od pracovníka se tedy očekává, že dá klientovi najevo, že ho poslouchá, bude udržovat oční kontakt a ukazovat zájem za pomoci signálů, jakými může být například pokývnutí hlavou či přitakáním. Důležité je také poukázat na to, že ho podporujeme a rozumíme mu například tím, že opakujeme jeho výpovědi, současně tak kontrolujeme, zda jsme jeho sdělení porozuměli. Je důležité, aby pracovník ukázal klientovi, že má zájem o to co říká, tím že mu aktivně naslouchá (Gabura a Pružinská, 1995). V sociální práci je aktivní naslouchání nezbytnou součástí, pokud pracovník komunikuje s klientem, vyvolává tak u něho v mnoha případech pozitivní pocity. Takové pocity mohou nastat, pokud se nám klient svěřuje či řeší nějaký problém, může tak pocítovat vděčnost za to, že ho někdo poslouchá a nehodnotí. Při naslouchání je důležité také naslouchat to, co není sděleno, v tomto případě mluvíme o neverbální komunikaci, kdy je důležité vnímat různá gesta, postoj těla nebo výraz ve tváři. Sociální

pracovník se při práci s klientem musí soustředit na veškerý děj, který se kolem komunikace odehrává a je důležité, aby vnímal všechny signály, díky kterým může lépe porozumět klientovi a jeho sdělení a potřebě. Na základě aktivního naslouchání v sociální práci získá pracovník potřebné informace a současně si i ověřuje vzájemné pochopení mezi ním a klientem. Dále může naslouchání zlepšit vztahy, pomoc při řešení problémů a zdokonalit porozumění mezi lidmi. Pokud klient sděluje informaci, která ho rozčílila, má potřebu své pocity sdílet. Pracovník jako naslouchající, nenaslouchá jen informacím, ale naslouchá spíše tomu, jak situaci klient prožívá, snaží se vcítit do jeho rozpoložení, jelikož se očekává, že bude naslouchat i pocitům a bude je společně s klientem sdílet. Díky tomu může pomoci jeho obtížné situace zdolávat a získat si tak i větší důvěru, která je pro vztah nedílnou součástí.

Jak již bylo výše zmíněno, tak aktivním posluchačem budeme, pokud naši aktivitu vyjádříme ve vztahu ke klientovi za pomocí verbální a neverbální komunikace. Mezi verbální projevy můžeme zařadit projevy jako například „ano poslouchám Vás“, „co bylo dál“, „rozumím Vám“. Mezi ty neverbální projevy aktivního naslouchání vyjma těch, co jsem již výše zmínila, můžeme zařadit doteky, udržování očního kontaktu, ale také úsměv, který by měl být přiměřený a decentní. Za aktivně naslouchajícího se dá považovat takový pracovník, který následně dává klientovi i zpětnou vazbu a reaguje na jeho sdělení za pomocí dotazování, projevuje tím klientovi zájem o jeho sdělení. Zároveň za pomocí otázek můžeme pomoci klientovi v rozpoznání a prohloubení samostatného sdělení. Pracovník tak pomáhá klientovi v orientaci a dokončení myšlenek. Můžeme tedy potvrdit, že aktivní naslouchání je velmi důležitou součástí dovedností sociálního pracovníka. Sociální pracovník naslouchá klientům téměř každý den, kdy se snaží získat nejen informace, ale i způsob, jak může klientovi pomoci, pochopit problém, který právě klienta doprovází.

DeVito popisuje vlastnosti, které je důležité pro naslouchání rozvíjet. Jednou z nich je přizpůsobit naslouchání svým cílům a učit se tak navazovat vztahy. Dále je důležité regulovat své chování při přijímání signálu, věnovat pozornost verbálním i neverbálním sdělení mluvčího, pro zapamatování sdělení je pak důležité shrnout myšlenky a opakovat základní myšlenky. Než začne pracovník hodnotit sdělení, měl by si ujasnit, že rozumí sdělení, při své reakci na něho se snaží projevit podporu. Významnou součástí je i použití naslouchání v případech, kdy je to vhodné. Pracovník by si měl uvědomit i vliv kultury a

kulturních rozdílů a při naslouchání je zohlednit, také je nedílnou součástí uvědomit si rozdílnost při komunikaci s příslušníky opačného pohlaví (DeVito, 2008).

Taylorová a Lesterová popisují deset tipů a triků, jak efektivně naslouchat. Jako první uvádí, že je třeba si nejprve vyslechnout celé sdělení a pak až říci názor. Pracovník by neměl dělat unáhlené názory dle toho, jak klient vypadá nebo odkud pochází. Dalším tipem je uznat klientovi právo na svůj vlastní pohled na věc a smířit se s tím, že ne vždy bude souhlasit s naším názorem. Dobrým tipem je i dívat se klientovi, který právě hovoří do očí, aby cítil, že mu věnujeme naši plnou pozornost. Kromě očního kontaktu je k efektivnímu naslouchání důležitý i postoj těla, díky kterému dáváme klientovi najevo, že ho posloucháme. Neměli bychom klienta přerušovat, jen v případě, pokud se potřebujeme na něco zeptat, aby nám to klient objasnil. Pracovník by se měl snažit určit hlavní myšlenky toho, co poslouchá, aby si lépe zapamatoval to, co slyšel. Nelze opomenout možnost shrnutí výpovědi a pocity klienta vlastními slovy, docílíme tím lepším porozumění a dáme tak najevo svou empatii. Součástí tipů je reakce za pomoci verbálních i neverbálních projevů, díky nim má mluvčí pocit, že ho pozorně vnímáme. V mnoha případech je dobré se pozastavit a zamyslet nad tím, co mluvčímu odpovíme. Posledním tipem je, abychom neustále zdokonalovali své schopnosti naslouchat (Taylorová a Lesterová, 2010).

2.2.3 Techniky aktivního naslouchání

Aby byla komunikace v oblasti sociální práce úspěšná, tak se předpokládá, že bude pracovník zvládat techniky aktivního naslouchání a kladení otázek. Sociální pracovník by měl citlivě vnímat klienta a naslouchat jeho sdělení. Pro používání technik je důležité, aby byl pracovník empatický, a to nejen slovy, ale také za pomoci neverbálních projevů.

Tři jednoduché techniky, které pomohou správně aktivně naslouchat: parafrázovat myšlenky druhého, vyjadřovat své pochopení a klást otázky (DeVito, 2008).

Parafrázování

Jde o zopakování slyšeného vlastními slovy. Cílem této techniky je ukázat, že nasloucháme a rozumíme klientovu sdělení. Důležité je si ověřit, zda jsme jeho slovům správně porozuměli. Na základě této techniky by měl pracovník shrnout sdělení a předložit myšlenky a fakta, které se dozvěděl. Příkladem může být: „Jestli jsem tomu správně porozuměla...“, „Byla byste ráda, kdyby Vám na úřadě více důvěřovali?“. Technika parafrázování je nedílnou součástí sociálního pracovníka. V azylových domech tuto techniku používají nejen sociální pracovníci, ale i ostatní zaměstnanci, jelikož se zde

setkávají s mnoha různorodými typy lidí. Komunikovat pracovníci mohou také s různou věkovou kategorií nejen s dospělým, ale i s dítětem, teenagerem nebo s člověkem v seniorském věku. Nejčastěji je využívána pro navázání dobrého vztahu s klientem, ale i v momentě, kdy jsme nezískali veškeré informace, které nám klient zatajuje nebo neříká pravdu. Na základě parafrázování může pracovník zjistit, že klientovo sdělení mělo jiný obsah, než jak jej pracovník pochopil, tím se dostávají k podstatě věci a k dalším informacím, které mohou pomoci ve spolupráci. Proto je důležité, aby pracovník používal k aktivnímu naslouchání právě techniku parafrázování.

Není však potřeba to s parafrázováním přehánět. Důležité je techniku použít, pokud cítíme, že tím můžeme zabránit nedorozumění, nebo pokud chceme vyjádřit klientovi podporu a udržet konverzaci (DeVito, 2008).

Vyjádření pochopení pro pocity druhého

Druhá technika úzce souvisí s parafrázováním. Při komunikaci s klientem je sdělení doprovázeno vyjádřením pocitů. Příkladem může být, když klientovi řekneme, že to pro něho muselo být hrozné, že cítíme v jeho hlase smutek. Klient se může poté ještě více rozhovět o svých pocitech, jelikož vidí, že ho správně vnímáme (DeVito, 2008).

Ze strany sociálního pracovníka je v první řadě důležité ukázat, že chápeme a rozumíme tomu, co právě klient cítí. V mnoha případech může pracovník pomoci klientovi jeho pocity znovu přehodnotit. Jako nedílnou součástí ze strany pracovníka vidím uznání závažnosti pocitů klienta, kdy je důležité vyjádřit pochopení a dát najevo, že mu věříme. Ukázat, že máme zájem o jeho vyjádření pocitů, příkladem mohou být otázky směrem ke klientovi ve smyslu, že cítíme z jeho sdělení dle jeho hlasu smutek, že se nám zdá opravdu rozčilený.

Kladení otázek

Technika kladení otázek doprovází komunikaci téměř při každém kontaktu mezi pracovníkem a klientem. Pracovník v sociální oblasti ji využívá velmi často, jelikož se za její pomoci dostává blíže k pochopení sdělení a k celkovému přiblížení vztahu ke klientovi. V azylových domech pracovník používá kladení otázek, aby objasnil, co mu klient říká. Technika mu také pomáhá se dopracovat k dalším podstatným informacím, které jsou potřeba pro jejich vzájemnou spolupráci. Pracovník tedy podněcuje klienta, aby ještě více vysvětloval obsah sdělení, z důvodu lepšího porozumění. Při používání této techniky v komunikaci je dobré si dávat pozor, aby otázky byly přijatelné a nesklouzly do takové formy, kdy by se staly nevhodnými a tím narušily vztah s klientem a celkovou důvěru.

Mohlo by se pak stát, že by klient neodpověděl a pracovník by se tak nedostal k dalším důležitým informacím, které jsou pro pochopení celého dění podstatné. Vidím tedy v sociální práci podstatné využití této techniky, kdy na základě toho, že se aktivně vpytáváme klienta, tak napomáháme k udržitelné efektivní komunikaci.

Při používání této techniky u aktivního naslouchání je důležité téma, na jehož základě bychom měli položit vhodnou otázku, která bude impulsem pro odpověď od komunikujícího partnera. Za pomoci otázek má možnost pracovník si komunikaci korigovat, pokud bude pokládat otevřené otázky, tak může očekávat otevřenost i na straně klienta, kdy jeho sdělení bude obsáhlejší a pro pracovníka pochopitelnější. Při komunikaci je dobré, pokud pracovník položí otázku, na kterou nelze jednoznačně odpovědět, tím pádem je pak odpověď klienta rozsáhlejší. Pak se tu projevuje aktivní naslouchání. Za některých okolností je třeba použít otázky uzavřené, příkladem může být situace, kdy je třeba ujasnit si konkrétní fakta, kdy vracíme klienta zpět k problému. V takovém případě je dobré si dávat pozor na tento typ otázek, jelikož mohou odradit našeho klienta. Je tedy v této technice důležité umět se ptát, jelikož kdo se neptá, tak se nemůže nic dozvědět (Khellerová, 2010).

V oblasti sociální práce je kladení otázek využíváno při rozhovoru v obousměrné komunikaci, kdy jsou podávány jak ze strany pracovníka, tak i ze strany klienta, který se za pomoci otázek snaží zjistit více informací, které naplní jeho potřebu a jsou pro něho nezbytné. Nejde o to položit, co nejvíce otázek, ale o to, aby otázky napomohly k lepšímu pochopení sdělení, tudíž by se měly zaměřovat na konkrétní sdělení, tak aby mluvčí neodbíhal od tématu.

Mikuláščík uvádí dvě formy komunikace, kdy jedna z nich se drží formálnosti a je většinou stejná, příkladem uvádí komunikaci přes dopisy. Jako druhou formu komunikace uvádí tu, která nemá formu, tudíž není organizovaná a předpřipravená, je závislá na emočních vlivech, je proměnlivá a nejednoznačná, přesně taková komunikace vede k tomu, aby se kladlo více otázek s úmyslem pochopit a poznat, co je nám sdělováno (Mikuláščík, 2010). Pokud potřebujeme zjistit potřebné skutečnosti, tak využíváme nejčastěji způsob kladení otázek, kterých je několik druhů a každý druh umožňuje jiný způsob odpovědi. Je tedy potřebné umět ovládat techniku, která se zaměřuje na kladení otázek. Výše byly uvedené dvě formy a to otázky otevřené a otázky uzavřené. Pokud se vrátím k otázkám otevřeným, tak nám umožňují získat svobodnou a rozsáhlou odpověď, která pro nás může mít i větší význam, jelikož se snažíme zjistit v rozhovoru skutečné názory a pocity. Otázky

uzavřené nám nedávají možnost zjistit více o tom, co si člověk myslí, většinou umožňují jednoslovnou odpověď nejčastěji slovy „ano“ či „ne“. V praxi takové otázky mohou být manipulativní, kdy vedou klienta k odpovědi, kterou si představuje pracovník jako správnou. Mezi další typy otázek patří určitě i osobní, jejímž prostřednictvím zjišťujeme osobní názory, představy a postoje o tom co si druhý myslí. Osobní otázky mohou vyvolávat pocit skutečného zájmu o sdělení v rámci rozhovoru s druhým. Pracovník v sociálních službách by si však měl dávat pozor a tuto metodu kladení otázek využívat až po vytvoření vztahu s klientem. Posledním druhem, se kterým se můžeme setkat jsou otázky, které se zaměřují na určitý předmět či věc v rozhovoru. Můžeme tedy říci, že se jedná o otázky věcné. Za jejich pomoci zjišťuje pracovník spíše znalost klienta v dané oblasti nebo ve věci, kterou společně právě řeší.

2.3 Asertivita

Člověk, který je asertivní, dokáže vyjádřit, co chce nebo nechce, řekne svůj názor a pohled na celou situaci, nic neskrývá, je upřímný a otevřený. Avšak nelze vždy říci, co si myslíme, v některých případech musíme pravdu skrývat, abychom klientovi neublížili, proto je třeba ho respektovat a být ohleduplný.

Asertivita pomáhá člověku zvyšovat sebevědomí a sebeúctu, zároveň takový člověk trvá na svých právech, ale respektuje i druhého a jeho práva. Asertivní člověk je schopen uznat svou chybu, vyjednávat či přistoupit na kompromis. Hovoří hlasitě a srozumitelně a zároveň udržuje oční kontakt, je empatický a dokáže naslouchat. (Mikuláščík, 2010)

Asertivní chování není vždy stejné, nejedná se postup, který by byl rutinní. Je podstatné brát v úvahu i to, jakým způsobem se chová v interakci s námi druhý člověk. Mikuláščík mezi následující druhy asertivity řadí:

- Asertivitu **simplexní**, což znamená odsouhlasení či zamítnutí sebeprosazování komunikačního partnera, příkladem je sdělení, ve kterém partnerovi nemůžeme v určité situaci pomoci.
- Asertivita **empatická**, která poukazuje na citlivý způsob odmítnutí vůči komunikačnímu partnerovi, který nám nesobecky pomáhal, neboť chceme věci dělat po svém.
- **Konfrontační** asertivita, na základě, které je třeba vysvětlit, proč nebyl dodržován postup, který je nejlépe vyhovující, správný.

- **Eskalační** asertivitou, kdy se stává, že na klienta, který neplní své povinnosti včas je kladen nátlak, který se stupňuje.
- **Defenzivní** asertivita je dalším druhem, jedná se o postup, kdy na základě argumentů jsme schopni změnit svůj názor.
- **Přehnaná** asertivita, na kterou by si pak pracovníci měli dávat pozor, takový druh se velmi často projevuje u lidí, kteří jsou na manažerských pozicích.
- **Ironizující a přehlížející** asertivita, kdy zlehčujeme útoky člověka, od kterého jsme bezdůvodně napadáni.
- Asertivita **sebeotevírající**, kdy klienta nehodnotíme, ale hovoříme o svých kladných a záporných stránkách, na základě kterých přistupujeme k řešení (Mikuláščík, 2010).

Existuje desatero asertivních lidských práv, ve kterém jsou zahrnuty všechny výše zmíněné efekty. Tyto práva bývají ovlivňována myšlením člověka na základě stereotypů, které mu jsou dány výchovou a prostředím národní kultury. Následující desatero asertivních lidských práv dle Mikuláščíka:

1. Právo na posuzování svého chování, odpovědnost za své myšlenky a emoce.
2. Právo nenabízet žádné výmluvy, vysvětlení ani omluvy za své chování.
3. Právo posoudit svou zodpovědnost za řešení problémů druhých.
4. Právo měnit svůj názor.
5. Právo nevědět.
6. Právo být nezávislý na dobré vůli druhých.
7. Právo dělat a nést odpovědnost za své chyby.
8. Právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Právo říci „já ti nerozumím“.
10. Právo říci „je mi to jedno“.

Využívání výše uvedených asertivních práv je považováno za svobodnou volbu každého člověka. Tedy každý je odpovědný za zvolený model svého chování, se kterým jsou spojeny i následky, které by měl být připraven nést (Mikuláščík, 2010).

K využití asertivity jsou možné následující techniky, kdy má každý právo se rozhodnout, jakou techniku bude využívat:

Obehraná gramofonová deska – opakované prosazování toho, co člověk chce, vyslechnutí druhého, ale trvat si na svém, možnost přistoupit na to, co říká druhý, ale s tím, že budeme opakovat svůj vlastní požadavek.

Technika otevřených dveří – kladné a klidné přijetí kritiky, zároveň reagujeme pouze na pravdivé informace.

Vyrovňávání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou – možnost využít kritiku, jako nástroj napadení, případy, kdy kritik útočí na základě svého špatného pocitu. Může se jednat o formu zpětné vazby. Pokud ten, kdo je kritizovaný souhlasí s oprávněnou kritikou, aniž by to nějakým způsobem rozebíral do detailů.

Dotazování na nedostatky – metoda na zjišťování pravé příčiny kritického postoje. Při kritice se ptáme na další nedostatky, abychom si představili, jak vnímá naše chování druhý.

Přijatelný kompromis – uspokojení na obou stranách, zdá se jako nejlepší řešení ve vztazích. Důležitou součástí je umění naslouchat a respektovat druhého. V případě prosazení svého, je dobré být připraven na to v některých věcech ustoupit.

Zvládání negativní asertivity – souhlas s kritikou vlastních nedostatků, vzít si z nich ponaučení (Mikuláščík, 2010).

„Asertivita je tedy přímým, poctivým a přiměřeným vyjádřením vlastních názorů, potřeb a pocitů, které neporušuje práva druhých a nesnižuje jejich důstojnost“ (Honzák, Novotná, 1999, s. 142).

Asertivitu nelze uplatňovat ve všech případech. Je důležité zvážit, v jakém konkrétním případě asertivitu může člověk použít, a zda dokáže přijímat rizika, která sebou přináší projevy přímého a otevřeného jednání. Jedná se o naše svobodné rozhodnutí, zda asertivitu budeme využívat či ne. Přesto ji považujeme za jednu z nejdůležitějších komunikačních dovedností, kterou by měl sociální pracovník ovládat. Je tedy důležité si osvojit asertivní práva a techniky, mohou nám zaručit dobrý pocit z naší vlastní komunikace s klientem.

2.4 Agresivní a pasivní komunikační styl

Sociální pracovníci se mohou při jednání s klienty setkat i s dalšími komunikačními styly, mezi které kromě asertivity patří například agresivní nebo pasivní styl komunikace. Při využívání agresivního stylu, jedinec často prosazuje sebe na úkor druhých či uznává jen své požadavky a potřeby a využívá hrubá slova, která v důsledku vedou ke ztrátě kontroly nebo ke konfliktům.

Agresivita se může projevovat v podobě mentální, emocionální a fyzikální.

„V komunikaci se projevuje spíše než fyzickým napadením hrubým chováním, hrubými slovy, vulgarismy, křikem až jekotem, panovačnými paralingvistickými projevy, ironizováním, sarkasmy, ubližováním s úsměvem na tváři s cílem degradace partnera“ (Vymětal, 2008, s. 160). Autor také uvádí, že příčiny agresivního chování mohou být biologické, psychické i sociální povahy. Mezi biologické popisuje agresivitu, která je ovlivňována činností mozku a některými látkami (alkohol či drogy), stupněm psychické vyzrálosti i případnou nemocí. Psychická agresivita se odvíjí od duševního stavu jedince, jeho psychického vybavení, snížené sebekontroly či sebevědomí. Mezi sociální příčiny zařazuje zejména působnost rodinného prostředí, například ve formě neadekvátních požadavků nebo přemíry sankcí a trestů, snížené míry úrovně komunikace v rodině i v samotné výchově. Jako doporučení při prvních projevech agresivity autor doporučuje odmítnutí těchto projevů. Pokud se opakují, tak doporučuje nekompromisní a okamžité ukončení komunikace (Vymětal, 2008).

Pasivní komunikační styl je na rozdíl od agresivního mnohem klidnější. Člověk, který neumí říci ne, neumí na rovinu říci svůj vlastní názor a snadno vyjde vstříc druhým je označován za pasivně komunikujícího. Pasivní lidé se často obávají z konfrontace a vyhýbají se konfliktům. Dle Mikuláščíka je pasivní komunikace úniková, uhýbající, ústupná a bojácná (Mikuláščík, 2010). Podobně o pasivní komunikaci hovoří i autoři Praško a Prašková, kteří popisují pasivního člověka jako nejistého a ustupujícího, který se neustále druhým omlouvá. Lidem, kteří jsou pasivní, chybí sebejistota v projevu, kdy se nedokážou prosadit, stále se omlouvají, vysvětlují a vciťují se do přání druhých. Často mezi pasivní osoby patří lidé s nízkým sebevědomím (Praško a Prašková, 2007).

Je podstatné si z výše zmíněných komunikačních stylů vzít to nejlepší. Pro sociálního pracovníka by měla zejména asertivní komunikace představovat správnou cestu ohledně toho, jak náležitě komunikovat s klienty. Komunikace pracovníků by se měla neustále zlepšovat, trénovat a rozvíjet. Rozvoj asertivní komunikace zlepšuje v mnoha případech vztahy mezi pracovníky a klienty. Nejvíce se komunikace zlepšuje za pomoci každodenního aplikování a trénování.

2.5 Řešení konfliktní situace

Při komunikaci s klientem je možné, že bude pracovník vtažen do konfliktu. Na základě toho by měl tedy pracovník předcházet okolnostem, které by vedly ke konfliktu, případně by měl dokázat konflikt odstranit. Jedním z předpokladů je, že mezi dovednosti sociálního pracovníka patří i umění ovládat kritické situace a umět ve správné chvíli reagovat za pomoci vhodných prostředků na situace, které vyvolávají napětí mezi ním a klientem. Sociální pracovník by tedy měl být schopen zvládat takové konflikty s klidnou hlavou a zdržovat se výkřiků a jiných reakcí.

Jednou z forem problémové komunikace je řešení problémů, které často vzniká z něčeho negativního a stresujícího. Kdyby nebyly konfliktní situace, tak by ve vztahu nebyl žádný vývoj, jelikož ne vždy musí být konflikt nepříjemným zážitkem. Některé konfliktní situace se dají řešit, pokud mají obě strany zájem, pak to vede k oboustranné spokojenosti. Je důležité mít pod kontrolou své emoce a nenechat se strhnout nepříjemnou atmosférou, která v nás evokuje snahu vyhrát spor (Mikuláščík, 2010). Konflikty jsou však většinou považovány za něco nepříjemného a negativního, každý by se rád vyhnul takovým situacím, avšak zřídka kdy to v profesi lze. Pokud jednáme s klientem, tak se můžeme setkat, že s naším názorem či pohledem na věc nebude souhlasit. V takovém případě může naše komunikace a vztah přejít do konfliktu, který je dobré v našem zájmu a v zájmu klienta řešit. Abychom se vyhnuli konfliktním situacím při jednání s klientem, tak je dobré znát sebe, umět se částečně vyznat v ostatních, a hlavně umět odhadnout situaci. Na základě praxe může v mnoha situacích pracovník odhadnout dopředu, co se bude dít, tudíž se mu lépe podnikají kroky, aby ke konfliktu nedošlo nebo aby byl konflikt méně závažný a neohrožoval tak vztah s klientem. Když se vrátím k naší osobnosti, tak bychom měli na základě zkušeností očekávat, jak se budeme chovat v situacích, které nám nejsou příjemné. Měli bychom být připraveni na situace, které nás rozčílí a zároveň i na ty při kterých jsme v klidu. Je dobré se učit naše pocity a situace ovládat, tak aby nedocházelo ke střetnutí zájmů. Ze zkušenosti při spolupráci a komunikaci s klientem, lze také mnoho reakcí na situaci očekávat. Avšak konfliktní situace jsou běžnou součástí života, může k nim dojít na základě střetu různých postojů a názorů mezi lidmi.

Konflikt vzniká střetem názorů lidí, názor sám o sobě nemusí být špatný ani dobrý, záleží na způsobu jeho řešení. Křivohlavý uvádí několik druhů konfliktů, se kterými se můžeme setkat:

- Intrapersonální – vnitřní, osobní, individuální konflikty jedné osoby.

- Interpersonální – konflikty mezi dvěma lidmi.
- Skupinové – konflikty, které se odehrávají uvnitř dané skupiny lidí.
- Meziskupinové – konflikty mezi dvěma skupinami lidí.

Mezi příklady interpersonálních konfliktů, tedy situací, které se odehrávají mezi více lidmi, jsou řazeny následující konflikty:

Konflikty představ – jedná se o situace, které jsou základem našeho uvažování, pozadí pojmů a logického myšlení. Představa vzniká zejména tím, co vidíme a slyšíme nebo co si můžeme ohmatat, tedy to, co vnímáme. Konflikty představ jsou součástí očekávání, předsudků, motivace člověka, postojů a fantazie. Můžeme tedy říci, že odlišné představy lidí o stejných věcech se ukazují jako jevy normální. Při řešení těchto konfliktů je třeba si ujasnit situaci, jelikož ostatní lidé nemusí mít stejnou představu jako my. Je důležité říkat, co si představujeme a zároveň zeptat se druhého, co si myslí, když mluví apod. Je důležité nebát se ptát i na věci, které se nám zdají banální.

Konflikty názorů – vznikají na základě odlišného názoru každého člověka, jsou většinou přijímány jako přirozené. Ke konfliktu dochází více mezi lidmi, kteří nemají stejný názor nebo se k němu nepřibližují. K řešení takových konfliktů je třeba se obrátit na experta. Pomoci může taky proces, kdy se zavedou normy nebo se udělá hromadné hlasování.

Konflikty postojů – v tomto případě se jedná o konflikty zaměřené na názory, které jsou zabarveny osobním citovým vztahem. Je třeba vnímat i neverbální projevy, zároveň je podstatné dávat pozor na argumenty, které mohou ohrožovat sebevědomí člověka.

Konflikty zájmů – příkladem takového konfliktu je souboj „buď já, nebo ty“, takový souboj je nejsložitějším a nejtěžším druhem konfliktů.

Konflikty se mohou odehrávat na každém kroku, může se jednat o malé či velké, vždy tu však budou a nedají se odstranit, jelikož každý z nás je jiný, jediné, co je možné s konflikty pracovat na jejich zmírnění (Křivohlavý, 2010).

Sociální pracovník by měl v konfliktních situacích být schopen myslet kriticky, analyzovat problémy z různých hledisek s hlavním cílem nalézt řešení, které by bylo pro klienta nejvhodnější. Avšak pokud bude myslet kriticky, tak je důležité, aby měl nastavené hranice práce ve vztahu s klientem, aby mohl jejich společnou diskuzi vést. Hranice by měly být časové i emoční, jelikož pro sociálního pracovníka je důležité, aby se dokázal od situací v zaměstnání oprostit a nepřenášet je do svého soukromého života. Pracovník by právě proto uměl ovládat nejen komunikaci za pomoci slov, ale také gest, emocí a mimiky.

Pro efektivní komunikaci je důležité budování důvěry, díky tomu může pracovník lépe pochopit jeho situaci a potřeby klienta.

Výše bylo zmíněno, že je důležité pro pracovníka, aby uměl aktivně naslouchat, efektivně komunikovat a být asertivní. Pro zvládnání konfliktních situací je dobré si sednout a s klientem si promluvit o způsobu řešení problémů. Existuje mnoho způsobů, jak zvládat konfliktní situace. V knize s názvem „Umění komunikace“ je popsáno pět kroků k řešení konfliktů. Jako první krok je vytvoření vhodných podmínek, za využití schopností, jako je aktivní naslouchání, abychom si ujasnili, zda vnímáme druhého. Používáme asertivní styl a vyhýbáme se agresivnímu přístupu. Dalším krokem k řešení obtížných situací je shromažďování informací. Pracovník dává klientovi najevo, že uznává jeho názor a má zájem o spolupráci při řešení problémů. Je třeba projevovat empatii a snažit se do něho vcítit, abychom se mohli podívat jeho očima, jak vidí konflikt, a zároveň se ho snažit pochopit. Důležitou součástí je nezatahovat do konfliktu své osobní problémy, které by mohly zhoršit celou situaci. Ve třetím kroku je třeba se shodnout s klientem, v čem je problém. Než společně začneme hledat řešení, tak je třeba se shodnout na problému, který chceme společně vyřešit. Čtvrtý krok se zaměřuje na společné hledání možností pro řešení konfliktu. Je třeba, aby byly obě strany spokojeny s řešením, na základě toho je důležité, aby se vyjádřili a vnesli možnosti jak pracovník, tak i klient. Společně mohou dojít k řešením, o kterých ani neuvažovali. V posledním kroku je důležité se shodnout na řešení. Ve chvíli, kdy oba lépe porozuměli druhému a vzájemně našli řešení, pravděpodobně v tom čase byl konflikt zažehnán. Pokud je však konflikt větší a obě strany se nemohou shodnout, je možné požádat třetí stranu o pomoc v řešení konfliktu (Taylorová a Lesterová, 2010).

Pokud budeme jako pracovník řešit konflikt s klientem je dobré se při řešení vyhnout předsudkům a odsuzování klienta za jeho činy. Mohli bychom pak čekat podrážděnou reakci, která by konflikt zhoršila. Stejně tak ke zhoršení dojde, pokud se pracovník bude snažit klienta ovládat. Pracovník by měl konflikt řešit již v jeho počátku, neměl by zbytečně konflikty vyvolávat. V počátečních fázích, kdy konflikt začíná být překážkou ve spolupráci s klientem, je třeba, aby pracovník zachoval klid a nevyjadřoval přehnané emoce, které by klienta mohly ještě více rozčítit. Podstatné je společně najít řešení, jak konflikt vyřešit, aby vztah i spolupráce mohla nadále probíhat v poklidu a v zájmu obou. Cílem při řešení konfliktů není pouze vyřešení problémové situace, ale i přeměna z konfliktní situace na nekonfliktní, za pomoci aktivního a okamžitého řešení.

Důležitou roli při řešení konfliktů hraje také profesionalita, kterou by si měl sociální pracovník udržet při komunikaci s klientem. Pokud konfliktní situace mezi pracovníkem a klientem přetrvává je možnost přizvat k jednání neutrální odborníky, například jiný pracovník či vedoucí zařízení. Další možností může být spolupráce s mediátorem, který podporuje komunikaci mezi osobami v konfliktu.

3 Profesionální vztah sociální pracovník-klient

V této kapitole se blíže zabývám vymezením vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem, dále věnuji pozornost profesním hranicím, a mocí a pomocí v profesním vztahu. Ve všech sociálních službách, tedy i v azylových domech dochází k vzájemnému působení mezi klientem a pracovníkem, osoby mezi sebou vytváří určitý vztah. V takovém vztahu by měl být sociální pracovník odborníkem, měl by mít patřičné vzdělání a praxi v oboru. Vztah hraje důležitou roli i při komunikaci, způsob, jakým mezi sebou sociální pracovník a klient komunikují, popisuje jaký, vztah mezi nimi je. Můžeme tedy hovořit o komunikaci jako o jedné důležité dovednosti, kterou sociální pracovník disponuje při své pomáhající profesi a kterou je třeba rozvíjet za účelem zkvalitnění vztahu s klienty.

3.1 Vymezení vztahu

Dle Slovníku sociální práce se profesionálním vztahem ke klientovi rozumí „*kombinace rozumějícího, ale přiměřeně rezervovaného postoje, ve kterém se pracovník neztotožňuje s klientovým hlediskem, ale dívá se na klienta i na jeho sociální situaci objektivně*“ (Matoušek, 2008, s. 156).

Mikuláščík uvádí, že každý dobrý vztah je založen na závazcích a na touze pokračovat a prohlubovat vztah na obou stranách. Závazky mohou být podmíněné (něco za něco) či nepodmíněné (zavázání se k něčemu, aniž bychom to požadovali). V pracovních vztazích převládají zejména závazky podmíněné. To stejné platí i pro sociální pracovníky, kdy je vztah mezi pracovníkem a klientem podmíněný. Sociální pracovník nabízí klientovi profesionální pomoc a klient spolupracuje při řešení svých problémů a dosahování cílů (Mikuláščík, 2010).

Každý vztah se nějakým způsobem vyvíjí, můžeme říci, že se jedná o proces, který nějak začíná a nějak končí. Existují fáze pro vznik vztahu, které jsou následující:

1. Počátek vztahu – v této fázi hraje velkou roli fyzická přitažlivost, vizáž, názory a postoje, rozvíjí se pomalu konverzace a vytvářejí se první dojmy, které napomáhají k prohloubení vztahu či naopak k jeho ukončení.

2. Sondování – je fáze, kdy se hledají oblasti společných zájmů a porozumění. V této fázi jde spíše o vztah povrchnější, když se objeví společné zájmy, názory a postoje, tak lze rozšířit komunikace o další témata.

3. Prohlubování vztahu – tato fáze nastává v případě, kdy dvojice tráví spolu více času, začínají hovořit o osobních věcech, a tím začíná sebeodhalování, rozvíjí se vzájemná důvěra, která je vyvolána ze vzájemného porozumění. Již ve vztahu nemá každý jen své tajemství, ale nyní mají i svá společná.

4. Přizpůsobení ve vztahu – jedná se o vztah hluboký, kdy tráví spolu veškerý volný čas.

5. Vazba – jde o fázi, kdy je vztah formální a institucionalizovaný (Mikuláščík, 2010).

Rozvoj a vývoj vztahu závisí na obou komunikujících partnerech. Mnoho vztahů zůstává ve fázi sondování nebo prohlubování, tedy vztahu na přátelské úrovni. Ve všech vztazích hraje důležitou roli zpětná vazba, která určuje rozvoj vztahu na další fázi. První fáze naznačují mimo jiné i vztahy pracovní či kamarádké. V posledních dvou fázích se jedná o vztahy důvěrné. Důvěrnost je spojována se sebeodhalováním, na které je třeba dát si pozor, pokud jedna osoba se odkrývá příliš rychle, tak ta druhá může pociťovat nejistotu a ztrácet zájem v postupu do další vztahové fáze. V pokročilém vztahu je kladen důraz na vzájemném ustupování a přizpůsobování, to však může zapříčinit selhání vztahu. V případě selhání se oba vzdalují, omezuje se komunikace i oční kontakt. V této fázi je možné rozpad vztahu zastavit, pokud obě strany jsou ochotny hovořit o tom, co každému vadí na druhém. Podstatu dobrého vztahu nese předpoklad, že si obě strany mohou říci, co si myslí a bude to pochopeno tak, jak to bylo myšleno (Mikuláščík, 2010).

V sociální práci je potřeba, aby se vztah ke klientovi vyvíjel pozitivním směrem, k tomu je potřeba profesionalita, ochota, respekt a empatie. Cílem sociálního pracovníka je především vytvářet pozitivní atmosféru, ve které se klient cítí přijímaný. V takovém případě navazujeme bezpečný a důvěrný vztah.

Pro udržení pozitivních vztahů jsou potřeba následující pravidla:

1. Podpora druhého.
2. Sdílet informace, emoční sdílení.
3. Vzájemná důvěra.
4. Pomáhat si.
5. Usilovat o to, aby se druhý ve vztahu cítil dobře (Mikuláščík, 2010).

3.2 Lidský vztah v pomáhající profesi

Existuje řada profesí, kdy hlavní náplní práce je pomáhat lidem. Mezi takové profese patří například lékaři, psychologové, pečovatelé, zdravotníci a také sociální pracovníci. Každá z těchto profesí má svou odbornost, tedy určité znalosti a dovednosti, které jsou potřebné pro výkon dané profese, získávají se zejména vzděláváním na školách či za pomoci absolvování kurzů zaměřených ke konkrétní profesi. Kromě odbornosti hraje důležitou roli lidský vztah mezi pomáhajícím a jeho klientem. Podstatou v takovém vztahu je důvěra, kdy pacient potřebuje důvěřovat svému doktorovi či ošetřovateli, tak i klient by chtěl důvěřovat sociálnímu pracovníkovi (Kopřiva, 1997).

Každý sociální pracovník má však jiné osobnostní rysy, které ho charakterizují. Jde o schopnosti, které se projevují na základě určitého jednání. U sociálních pracovníků, kteří se setkávají téměř denně, se svými klienty jsou důležité schopnosti, kterými disponují. Mezi ty nejčastější lze zařadit empatii, naslouchání, porozumění, akceptaci a také jsou nepostradatelné znalosti, které získává sebezrovojem.

V ostatních profesích probíhá také kontakt s lidmi, příkladem mohou být právníci, úředníci či manažeři. Avšak v jejich případě postačí, pokud se pracovník bude chovat na základě společensky přijatých pravidel, tudíž se od nich neočekává osobní vztah. Pomáhající pracovník se však setkává s lidmi v nouzi, kteří potřebují nejen slušnost. Potřebují zejména porozumění, přijetí, spoluúčast, pocit, že nejsou na obtíž (Kopřiva, 1997).

Dle Navrátila jsou pro vztah podstatné následující klíčové postoje směřující od pracovníka ke klientovi:

Individualizace – Sociální pracovník by měl klienta brát jako jedinečnou bytost s vlastní zkušeností, měl by se vyhnout předsudkům a stereotypům.

Nehodnotící postoj – Sociální pracovník je profesionál, který neposuzuje morální úroveň klienta, ale posuzuje některé jeho charakteristiky a zabývá se také posouzením jeho hodnotového systému a postojů.

Respekt vůči klientovu právu na sebeurčení – Pracovník respektuje klientova práva a přání, schopnost sebepoznání a odpovědnosti za vlastní činy. Avšak tento princip neurčuje, že by pracovník měl podporovat všechna přání. Sociální pracovník má povinnost upozorňovat klienta na důsledky jeho činů, aby neporušoval zákon.

Zachování důvěrnosti vztahu – Veškeré informace, které pracovník získává během pomáhajícího vztahu s klientem zanechává v důvěrnosti. Existují případy, kdy informace je

potřeba sdílet s jinými odborníky, a to lze pouze se souhlasem klienta. Je důležitou součástí, aby poskytnuté informace, které získá jiná osoba, byly pod ochranou mlčenlivosti.

Vyjadřování pocitů – Pro bezpečné vyjadřování klientových pocitů je potřebné, aby pracovník vytvářel takové podmínky, které budou přijatelné.

Kontrolovaná emoční angažovanost – U sociálního pracovníka je předpoklad, že je vůči klientovi vnímavý a snaží se porozumět jeho pocitům, na které reaguje odpovídajícím způsobem.

Akceptace – Schopnost pracovníka zachovat respekt vůči klientovi i za předpokladu, že projeví v jeho chování negativní rysy. Sociální pracovník projevuje akceptaci na základě své empatie, laskavosti a schopnosti porozumět světu klienta. Je to rozdíl od dříve upřednostňovaného objektivního a neutrálního přístupu, v současnosti pracovník projevuje svou opravdovost a angažovanost (Navrátil, 2001).

Všechny tyto postoje vycházejí z osobnosti sociálního pracovníka. V mnoha případech jsou podmíněny jeho dovednostmi, které získává rozvojem, praxí a zkušeností. Stejně jako klient i sociální pracovník je jedinečná osoba, která disponuje různými vlastnostmi, dovednostmi a znalostmi. Využívá je na základě své angažovanosti a profesionality vůči klientům, se kterými přichází do kontaktu. V pomáhajících profesích je dobré rozvíjet své dovednosti a znalosti pro zkvalitnění poskytování pomoci.

Právě zmiňovaná komunikace je v profesním vztahu sociálního pracovníka a klienta velmi důležitou dovedností. V rámci komunikace pracovník ve vztahu přizpůsobuje vůči klientovi srozumitelný jazyk a poskytuje informace, které jsou pravdivé a které napomohou klientovi k jeho zorientování ve své aktuální situaci.

Martina Venglářová popisuje principy, které podporují dobrý vztah pracovníka a klienta. Patří mezi ně již výše zmíněný respekt a důvěra, ale také dobrý úmysl, flexibilita a partnerství, které spolu vytvářejí při společném hledání příčin, potíží a možnosti jejich řešení (Mahrová, Venglářová, 2008). Každý vztah je jiný a jedinečný, jelikož každý klient přichází za pracovníkem s jiným přáním či s problémem, který by rád řešil. Zároveň každý klient má jiné znalosti a dovednosti a používá jiný komunikační styl a cílem sociálního pracovníka je přistupovat ke klientovi individuálně. Pracovník přistupuje ke klientovi se zájmem, pozorně ho poslouchá a bere jeho sdělení vážně. Zároveň umí klienta ocenit a povzbudit.

3.3 Profesionální hranice mezi pracovníkem a klientem

Ve vztahu k druhým lidem hrají důležitou roli hranice, které ohraničují vztahy. Jsou dělítkem toho, co je záležitostí pracovníka a co je záležitostí klienta. Vždy by měl každý začínat nejdříve u sebe a pak u druhých.

Profesionální hranice jsou pravidla, pokyny a očekávání, která stanovují technické a etické standardy v sociální oblasti a zároveň stanovují limity pro bezpečné, efektivní a přijatelné chování pracovníků. Profesionální sociální pracovník jedná takovým způsobem, který odpovídá očekáváním, která jsou kladena v sociální práci (Cooper, 2012, online). Profesionální hranice se nastavují na základě vymezení toho, co je a co není přijatelné v rámci spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Sociální pracovník se v mnoha případech také řídí osvědčenými postupy či zásadami, které určuje samotná organizace. Důležitá je také odpovědnost, kterou pracovník nese při každé práci v sociální práci.

Martina Venglářová rozděluje několik typů pracovních hranic, za které je sociální pracovník odpovědný. Jsou to následující typy:

- 1. Hranice prostoru a času** – Klient a pracovník se setkávají v určitém prostoru a je potřebné respektovat osobní prostor každého a zároveň si vymezit čas pro setkání a vytvoření kontraktu.
- 2. Hranice pomoci a kontroly** – V profesionálním vztahu se realizuje partnerství, ve kterém je asymetrie, kdy pracovník využívá princip pomoci a kdy zase kontroly. Každý profesionální pracovník by měl zvolit způsob, jakým bude pomoc poskytnuta. Sociální pracovník využívá oba principy, jak nabízení pomoci, tak i přebírání kontroly. Vždy záleží na situaci, ve které se klient nachází.
- 3. Hranice profesionálního vztahu** – Pokud je otevřenost pracovníka vůči klientovi příliš velká, tak se může posunout z profesionálního vztahu ke kamarádství. Pracovník by se měl také vyvarovat využívání moci nad klientem či příliš velké zaangažovanosti (Mahrová, Venglářová, 2008).

V sociální práci je podstatné, aby pracovník udržoval profesionální hranice, jelikož mu jde o rovnocenný přístup vůči každému klientovi. Sociální pracovník by tedy neměl podléhat situaci, ve které se ve vztahu s klientem ocitne a také by neměl upřednostňovat jednoho klienta před ostatními. V azylových domech je potřeba dodržovat nastavené hranice či pravidla s klientem. Zejména při prvotním kontaktu je důležité říci každému klientovi pravidla, které je důležité dodržovat a nepovolovat, jelikož je možnost, že klient

se bude snažit s pracovníkem manipulovat a zkoušet, zda pracovník povolí. Proto, aby byly profesní hranice udrženy, dopomáhá celý pracovní tým. V případě azylových domů se jedná nejen o sociální pracovníky, ale také pracovníky v sociálních službách, kteří jsou s klienty v kontaktu denně.

3.4 Moc a pomoc v profesním vztahu

V pomáhající profesi se často mluví o přebírání moci nad klientem či o samotném pomáhání. Obojí má svou podstatu a je důležité. Existují případy, kdy má pracovník moc přidělenou institucionálně, tím pádem má jeho rozhodování dopad na život klienta. Moc může, pracovník, mít v důsledku autority. Sociální pracovník by měl rozlišovat v jakých situacích klienta řídit, vést nebo podporovat v aktivitě. Takové rozlišení může mít dopad na profesionální vztah, který spolu utvářejí pracovník a klient.

„Cokoli, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje“. (Úlehla, 1999, s. 20).

Úlehla dále uvádí, že oboje je potřebné v profesionální práci a obojí se vyskytuje během rozhovoru s klientem. Dále zmiňuje, že kontrola je nevyhnutelná a potřebná. Od pomoci se liší tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než člověka, o kterého se pracovník stará. Nemůžeme říci, že je kontrola horší než pomoc. Jsou to dvě různé činnosti, mezi kterými by měl pracovník umět rozlišovat (Úlehla, 1999).

Pracovník může hovořit o pomoci, až když ji začne chápat jako výsledek vzájemné interakce, která splňuje tyto prvky:

Objednávka – první krok ze strany klienta, vyslovení jeho přání.

Nabídka – druhý krok, kterým pracovník nabízí pomoc, která vychází z objednávky.

Dojednání – výsledkem předešlých kroků, nabízená pomoc, ze které vzniká dohoda o pomoci, tedy zakázka či kontrakt. Situaci, kdy se pracovník s klientem domluvili na společné práci (Úlehla, 1999).

V pomáhající profesi, jakou sociální práce je si většina lidí myslí, že hlavním smyslem pracovníků je někomu pomáhat. Avšak postupem času se do popředí dostává moc a kontrola, která je spojována s pomáháním. Sociální pracovník by měl vědět, zda vykonává kontrolu nebo pomáhá. Obojí je však nedílnou součástí sociální práce.

4 Kompetence sociálního pracovníka

„Funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese“. (Havrdová, 1999, s. 42).

Profesionální kompetence znázorňují souhrn toho, co a jakým způsobem sociální pracovník vykonává při práci s klienty. Tedy to co pracovník realizuje v konkrétních situacích. Sociální pracovník, který je kompetentní, vybaven pravomocí vykonávat sociální práci za předpokladu získaného odborného vzdělání, je členem sociální organizace a je schopen jednat v souladu s profesionální rolí (Havrdová, 1999).

Je kladen důraz na rozvoj těchto kompetencí, ať už jako povinnost ze zákona, tak i některé organizace kladou velký důraz na rozvoj svých pracovníků, a to zejména v oblasti jimi poskytované služby. Většina vedoucích či ředitelů vyžaduje rozvoj svých pracovníků na základě zkvalitnění práce s cílovou skupinou. Kromě odborných znalostí a dovedností je kladen důraz i na praktické kompetence, které jsou rozvíjeny v rámci studia na odborných školách zaměřených na sociální práci, ale dají se rozvíjet i v průběhu profese.

Mezi kompetence sociálních pracovníků patří:

Rozvíjení účinné komunikace – Schopnost pracovníka účinně komunikovat jak s jednotlivcem, tak i se skupinou, rodinou či komunitou.

Orientace a plánování postupu – Cílem sociálního pracovníka je orientace v potřebách, možnostech a porozumění vůči klientovi a jeho okolí a dohodnout společně plán spolupráce.

Podpora a pomoc k soběstačnosti – Pracovník by měl umět rozeznávat silné stránky klienta a podporovat ho v soběstačnosti.

Zasahování a poskytování služeb – Schopnost správně využívat znalosti metod a systému služeb ve prospěch klienta.

Přispívání k práci organizace

Odborně růst (Havrdová, 1999).

Mezi další kompetence můžeme zařadit také komunikaci v cizím jazyce, vedení týmů, dovednost spolupracovat s jinými profesionály, řídit organizaci nebo vytvářet metodiky. Dále sem můžeme zařadit schopnost orientovat se v právní a ekonomické oblasti, způsobilost řešit etická dilemata, do kterých práce pracovníka přivádí (Matoušek, mpsv, online).

Kompetence v SP procházejí mnohými změnami, které se odrážejí od stavu, ve které se společnost nachází, a jsou spojené s problémy v dané době, na které je třeba reagovat. Na základě reakcí se mění kompetentnost sociálních pracovníků. O kompetentním člověku se hovoří jako o člověku, který je všestranný. Je zralý, odpovědný, s kladnými charakteristickými rysy, kterými jsou například slušnost, poctivost, vstřícnost, trpělivost. K takovému pracovníkovi také patří neustálé obohacování a rozšiřování dovedností a znalostí, které umí využívat i z jiných oborů. Zabývá se tedy svým seberozvojem a využívá životní zkušenosti, které převádí do své praxe (Elich, 2019, online).

V azylových domech pro rodiny s dětmi je kladen důraz na týmovou práci a spolupráci s ostatními odborníky, jako jsou například právníci, mediátoři, zdravotníci či policisté. Sociální pracovník by tam měl být kompetentní jak v profesních, tak i v praktických kompetencích. Důležitá je také již zmíněná komunikace, kterou často musí přizpůsobovat, jelikož spolupracují nejen s jedincem nebo dítětem, ale s celou rodinou. Pracovník je v této službě všestranným člověkem, který se snaží podporovat klienty k soběstačnosti a upevnění společných vazeb rodiny na základě společných aktivit. Společné aktivity v azylových domech nespojují jen rodiny, ale posilují vztah i mezi ostatními obyvateli. Aktivity mezi všemi obyvateli i pracovníky tak vytváří pozitivní atmosféru celého AD a zároveň napomáhají k jejich rozvoji dovedností. Důležitost také shledávám v motivaci pracovníků, jelikož každá příchozí rodina či samostatný člen rodiny přichází za pracovníkem většinou se stejným problémem, který se týká otázky ohledně bydlení. Je podstatné poskytnout prostor klientům pro vyjádření a sdělení svých obtíží a zároveň je motivovat v překonávání překážek a podporovat v otázkách ohledně hledání bydlení či zaměstnání. Významnou kompetencí sociálních pracovníků v AD shledávám zejména v komunikačních dovednostech a v orientaci v krizových situacích, ve kterých se mohou právě obyvatelé AD nacházet. Zároveň je třeba, aby pracovník nebyl příliš bojácný, ale aby byl pohotový, bystrý a komunikativní a uměl se orientovat v klientových potřebách.

4.1 Předpoklady pro výkon povolání sociálních pracovníků

Dle zákona o sociálních službách je sociální pracovník ten, který vykonává sociální šetření, poskytuje sociálně právní poradenství, provádí analytickou a metodickou činnost, využívá svoji odbornost ve službách sociální prevence a zároveň poskytuje krizovou pomoc, poskytuje sociální poradenství a sociální rehabilitaci, provádí depistáž. Zjišťuje, jaké jsou potřeby občanů krajů a obcí, na základě toho koordinuje poskytování sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb.).

Jako předpoklad pro výkon povolání zákon popisuje svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. Bezúhonnost se dokládá na základě výpisu z evidence Rejstříku trestů, nesmí být však starší 3 měsíců. Dalším je zdravotní způsobilost, která zjišťuje prostřednictvím lékařského posudku, který prokazuje zdravotní způsobilost. Většinou ji vydává obvodní lékař nebo poskytovatel pracovně-lékařských služeb. Zákon také popisuje odbornou způsobilost, která se prokazuje na základě vyššího odborného vzdělání, které se zaměřuje na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci a sociálně právní činnost nebo charitní činnost. Další odbornou způsobilostí je absolvování vysokoškolského vzdělání, které se prokazuje studiem bakalářským, magisterským či doktorským, zaměřeným na sociální politiku, sociální práci. Sociální patologii, sociální péči nebo speciální pedagogiku (zákon č. 108/2006 Sb.).

Neopomenutelnou nutností sociálních pracovníků je další vzdělávání, které je povinen zabezpečit zaměstnavatel, a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Dalším vzděláváním si tak pracovník obnovuje a doplňuje svou kvalifikaci a znalosti, které získal při studiu.

Zákon nám vymezuje nejčastější formy dalšího vzdělávání, mezi které patří:

- a) specializační vzdělávání, které je zajištěno prostřednictvím vysokých nebo odborných škol, díky kterým je možné získání odborné způsobilosti k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) akreditované kurzy,
- c) účast na odborných stážích,
- d) účast na školicích akcích,
- e) účast na konferencích (zákon č. 108/2006 Sb., §111, odst. 2).

Dokladem pro výše uvedené je osvědčení o absolvování, které je vydané vzdělávacím zařízením, ve které proběhla stáž nebo školicí akce.

4.2 Schopnosti a dovednosti sociálních pracovníků

Již výše byly schopnosti a dovednosti zmiňovány v kompetencích sociálních pracovníků, ale v této části je důležité se jim blíže věnovat. Schopnosti získává každý jedinec již od narození, a to zejména svými vlohami, tedy vrozenými předpoklady pro vykonávání nějaké činnosti. Tyto vlohy se rozvíjí tím, že se procvičují a rozvíjí různými činnostmi, za pomoci, kterých se vyvíjejí schopnosti každého jedince. Schopnosti můžeme dělit na primární, psychomotorické, vjemové, myšlenkově poznávací a sociální. Mezi schopnosti primární řadíme smysly, jako jsou zrak, sluch, čich, chuť a hmat. Rychlost, orientace v prostoru a koordinace jsou schopnosti psychomotorické. Za pomoci vjemových schopností se člověk učí vnímat a rozlišovat za pomoci smyslů. Myšlenkově poznávací jsou schopnosti intelektuální. Poslední a velmi důležité schopnosti zejména pro sociálního pracovníka jsou sociální. Jedná se o schopnost díky, které se učíme vycházet s lidmi.

Dle Říčana je schopnost chápána jako potencialita, možnost, popřípadě učenlivost pro nějakou činnost. Schopnost je dosažená úroveň některých psychofyzických či psychických funkcí, tedy souhrn znalostí a dovedností, které umožňují člověku konat určité činnosti. Funkce jsou již vyvinuty a natrénování není to něco, čemu by se měl člověk učit (Říčan, 2010).

Dovednost je v psychologickém slovníku popsána jako učením získaná dispozice, díky které je vykonávána vhodnou metodou určitá činnost. Dovednosti se dělí na intelektové, senzomotorické, motorické, sociální a jiné. (Hartl, 2004) Intelektové dovednosti neboli také rozumové jsou schopnosti, jakými zobecňujeme jednotlivé zkušenosti. Senzomotorické dovednosti jsou činnosti smyslových a pohybových orgánů. Mezi motorické řadíme dovednosti, které jsou spojeny s pohybem a hybností celého těla. Ostatními dovednostmi jsou měkké a tvrdé dovednosti, kdy mezi měkké řadíme ovládání emocí, vedení lidí a mezi tvrdé dovednosti řadíme vědomosti z různých oblastí. V SP jsou vyjma schopností a dovedností důležité i praktické zkušenosti, které se získávají zejména během účasti na odborných praxích.

Sociální schopnosti očekávané od sociálních pracovníků jsou následující:

Praktické odborné způsobilosti, které se uplatňují při práci s klienty a jejich sociálnímu prostředí, které vedou k naplňování cílů sociální práce, příkladem může být zlepšování kvality života, sociálních podmínek, posílení účasti osob, se kterými sociální pracovník pracuje. Patří sem i požadavky organizace, kde pracovník vykonává svou činnost. Mezi

takové požadavky řadíme dokumentaci a administrativu, dodržování standardů kvality a klade se i důraz na týmovou práci.

Komunikační způsobilosti, které jsou významné pro komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem či kolegou nebo jiným odborníkem.

Analytické a metodické způsobilosti, podstatné pro systemický přístup k pracovním úkolům, komplexnost při pomáhání a řešení sociálních problémů různorodým skupinám klientů SP.

Lektorské způsobilosti, které se využívají v procesu předávání konkrétního poznávání klientů, jejich jazyk a pro ně přístupnou formu.

Způsobilosti k zachování si vlastní integrity, a to i včetně psychické a sociální sebeochrany, kterou je například asertivita, duševní hygiena a předcházení syndromu vyhoření.

Schopnost odborně růst, získávání nových zkušeností a poznatků, které jsou různorodě aplikovatelné (Mátel, 2019).

Praktické kompetence se pak zlepšují při vykonávání profesní činnosti, ve kterých pracovník opakovaně uplatňuje sociální schopnosti, tím se stávají součástí sociálního pracovníka. Rozvíjet tyto kompetence může pracovník nejen při výkonu praxe, ale i prostřednictvím dalšího profesního růstu nebo za pomoci dalšího vzdělávání a supervize. Máme tedy kompetence praktické, ale nesmíme zapomenout i na etické kompetence. Jde o schopnost pracovníka jednat v souladu s etickými hodnotami a principy profese. Etické kompetence jsou stejně důležité jako ty praktické a rozvíjíme je během studia v průběhu vykonávání odborné praxe (Mátel, 2019).

Praktické kompetence a jejich využití v supervizi, společné konference a semináře, výměny posuzovatelů a vzájemné intervize na pracovištích, které se mohou stát zdrojem dalšího rozvoje SP a posílení identity. To by mohlo znamenat lepší situaci pro klienty, na které sociální práce míří (Havrdová, 1999). V azylových domech jsou potřebné kompetence jak odborné, tak i praktické, které obsahují získané znalosti a dovednosti v oblasti práce s cílovou skupinou, kterou jsou zejména obyvatelé, kteří se nacházejí bez trvalého bydlení a jsou v sociální nouzi. Podstatné jsou znalosti nejen komunikační, ale také orientační, jelikož pracovník v AD pracuje s lidmi, které se mohou nacházet například v krizi nebo v dluhové pasti. Ztráta bydlení ohrožuje fungování rodiny, a tak AD rodinám poskytuje nejen ubytování, ale také odbornou pomoc, kterou právě vykonávají sociální pracovníci a snaží se tak pomoci s vyřešením nejzávažnějších překážek. Je velmi důležité,

aby pracovníci v AD posilovali a rozvíjeli své dovednosti, protože jen díky tomu mohou nabídnout svým klientům kvalitní pomoc a napomoci tak k celkovému zkvalitnění sociální služby. Pracovníci své schopnosti, znalosti a dovednosti využívají každý den při práci s klienty, jejich prokazatelnost je vidět v navazování vztahů s klienty a jejich vzájemná spolupráce za splňování společně stanovených cílů.

4.2.1 Komunikační dovednosti

Dnes je v sociální práci kladen mnohem větší důraz na komunikační dovednosti ve službách a organizacích více než dříve. Informace přibývají a neustále se mění, a proto je důležité, aby se pracovník uměl v informacích orientovat a mohl je tak klientům podávat co nejpřesněji. Komunikační dovednosti jsou dané nejen vrozenými vlastnostmi pracovníka, ale také jeho sociálním vývojem. Pokud má nějaký pracovník pocit nedostatku či nějakého handicapu v rámci komunikace, tak je možné se zdokonalovat a procvičovat. Avšak procvičovat komunikační dovednosti může nejen pracovník, který pocituje nějaký handicap, účinně rozvíjet své komunikační dovednosti by měli i ostatní pracovníci, aby se s klienty lépe dorozumívali.

Řezníček uvádí příklady komunikačních dovedností, které napomáhají při komunikaci s klienty:

Na počátku vztahu je důležité objasnění účelu setkání, tedy proč se budeme setkávat. Pracovník by měl také objasnit role, tedy jakou bude ve vztahu s klientem zaujímat roli. V počátcích je podstatná zpětná vazba od klienta, aby ji pracovník získal, tak by měl klienta povzbuzovat.

Ve fázi intervence je účinné přesvědčování o možném vztahu. Důležitá je také návaznost na předchozí pracovní kroky, poté může spolupráce přecházet od obecného ke konkrétnějšímu a tím se vyjasňuje celková situace ve vztahu. Větší důraz v této fázi je kladen na citové překonávání chvil mlčení, pochopení verbalizace vyjadřovaných pocitů klienta, otevřený projev vlastních pocitů a sdílení vlastních myšlenek a pocitů. Sociální pracovník by měl podporovat silné stránky klienta a umět rozdělit problémy na jednotlivé části, které by měl s klientem postupně řešit, věnovat by se ze začátku měli těm závažnějším tématům. V intervenci je podstatná konfrontace s iluzemi poukazováním na fakta, citlivé odkrývání tabuizovaných témat a identifikace překážek při práci s klientem. Je důležité, aby pracovník povzbuzoval klienta k novému vidění situace, a aby zapojil do procesu jiné nápomocné osoby, které mohou vidět klientův problém z jiného hlediska, na

základě jejich kompetentnosti příkladem dalšího takového pomáhajícího pracovníka může být například právník či doktor.

V konečné fázi vztahu by měl pracovník poukazovat na blížící se ukončení vztahu i zde je důležité sdílení pocitů, které se vážou z ukončení vztahu. Sociální pracovník v této fázi povzbuzuje klienta k rekapitulaci odvedené práce a k odloučení se od pracovníka (Řezníček, 1994).

Schopnost sociálního pracovníka komunikovat lze považovat za umění mluvit a sdělovat. Podstatnou součástí komunikace je i již výše zmíněné aktivní naslouchání a umění mlčet. Prokazatelnost této schopnosti nastává, pokud pracovník dává klientovi zpětnou vazbu, využívá aktivní komunikaci za pomoci povzbuzování nebo parafrázování. Umí se vyjadřovat jasně a srozumitelně, tak aby klient porozuměl sdělení, k tomu používá techniku objasňování. Velkou roli ve vztahu hrají potřeby klienta, které by měl pracovník znát, na základě znalostí navazuje vztah. Po každém setkání pracovník shrnuje informace, aby klient přesně věděl, co se bude dále dít.

4.2.2 Rozhovor

V sociálních službách se mezi základní komunikační dovednosti považuje vedení dialogu, což je jedna z forem rozhovoru. Každý sociální pracovník využívá rozhovor jako metodu pro navázání vztahu s klientem. Rozhovor se může odehrát v jakémkoliv prostředí, kdy se pracovník i klient setkávají přímo tváří v tvář nebo se vidí přes online platformu či dokonce po telefonu.

Rozhovor neboli také interview je dle slovníku sociální práce základní technika, která se využívá v poradenství, psychoterapii a v dalších z forem sociální práce v pomáhajících profesích (Matoušek, 2008).

Rozhovor je technika, s jejíž pomocí se člověk snaží získat informace, fakta, porozumět druhému a jeho názorům. Může se odehrát nejen mezi dvěma, ale i mezi více lidmi a má mnoho podob ať už ve formě klábození nebo řízeného rozhovoru, tak i například nějaké diskuze. Rozhovor je také jedna z příležitostí, jak získat zpětnou vazbu, sdílet informace a pocity s ostatními lidmi (Mikuláščík, 2010).

Úlehla v knize Umění pomáhat uvádí, že rozhovor je jeden ze základních nástrojů sociálního pracovníka. Vše, co se odehrává v rámci tohoto nástroje a čeho se pracovník účastní s někým, probíhá skrze dialog. Existují fáze dialogu, které na sebe navazují a prolínají se, patří sem:

- **Příprava** – obsahuje vše, co se děje předtím, než proběhne rozhovor s klientem. Pracovník si v této fázi klade zásadní otázky, formuluje cíle, zdroje a východiska. Hlavním úkolem je, aby věděl, kdo je a čím pomáhá.
- **Otevření** – jedná se už o společnou práci s klientem, kde se odehrává první sjednání schůzky, rozhovor, kdy na základě toho se pracovník snaží vytvořit pro klienta pocit bezpečí.
- **Dojednávání** – probíhá skrze objednávky, se kterou klient přichází a podle které pracovník dává nabídkou, tak aby vyhověl klientovu přání.
- **Průběh** – pracovní vztah, kdy se snaží pracovník a klient společně vyřešit problém za pomoci cíle.
- **Ukončení** – rozhovoru je fází, kdy jde o úspěch, naplnění cíle a následné zhodnocení společné práce.
- **Příprava** – znamená další vzdělávání, rozvoj, supervize a příprava (Úlehla, 1999). Jedná se tedy o koloběh.

Pro mnoho lidí může být rozhovor s někým, koho neznají stresující. Lidé, kteří něco sdělují druhým, mohou v některých případech ztrácet slova. Klíčem, jak snížit napětí při rozhovoru může být orientace v tom, co nám druhý sdělil a doptávání se na další náležitosti. Druhá osoba by se neměla v rozhovoru cítit vyloučena či nevyslyšena. Proto by člověk neměl ve velké míře mluvit o sobě, měl by klást otázky, které vedou k porozumění. (Barker, 2010)

4.2.3 Empatie

Umění vcítit se do druhého neboli využívání empatie a pozastavení se s klientem a plně se mu věnovat, je jedním ze základních schopností sociálního pracovníka. Jde o schopnost, která zahrnuje porozumění pocitů jiných lidí jako by to byly jeho vlastní pocity. Pracovníkovi v SP tato schopnost pomáhá pochopit, proč člověk jednal takovým způsobem a jaké pocity to v něm zanechalo.

„Být empatický jednoduše znamená mít vůli a snahu pochopit situaci druhých, jejich pohled na věc, jejich myšlenky a pocity. Znamená projevovat zájem o situaci druhých a být připraven reagovat na jejich potřeby a pocity, a přitom je neodmítat ani nesoudit.“ (Hasson, 2015, s. 99).

Cílem není přijmout situaci druhých za svou, ale umět pochopit pocity druhých. Je důležité, aby pracovník uměl vnímat, co mu říkají druzí a zejména klienti. Je však důležité

podotknout, že každý může vnímat stejnou situaci odlišným způsobem, než jak ji vnímáme my. Na základě toho, že je pracovník empatický může v mnoha situacích odtušit, jakou metodu jednání zvolit, jaký zvolit tón hlasu, a to vše tak, aby mohl vyřešit celou situaci vhodným způsobem.

4.3 Rozvoj dovedností sociálních pracovníků

Jak již výše bylo zmíněno, tak každý sociální pracovník má povinnost, která vyplývá ze zákona, a to vzdělávat se nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Podstatu shledávám také na samostatné vzdělávání a obohacování se o další zkušenosti, díky kterým sociální pracovník zvyšuje kvalitu poskytované pomoci v průběhu práce s klientem. Zvyšuje tak i celkovou kvalitu sociální služby. Vzdělávání a rozvoj sociálního pracovníka znamená tedy prohlubování a rozšiřování schopností, které zahrnují znalosti, dovednosti a chování. Pracovníci své vzdělávací aktivity plánují na základě svých potřeb. Následně je realizují a vyhodnocují.

Každý člověk se v průběhu života stále nějakým způsobem učí, protože musí reagovat na změny. Zájem každého jednotlivce učit se vychází z motivace. Takové učení vede k rozvoji osobnosti a umožňuje reagovat na aktuální události. Vzdělávání a učení probíhá na mnoha místech, příkladem mohou být vzdělávací organizace s různým zaměřením. (Beneš, 2014).

Vzdělávání sociálních pracovníků je celoživotní proces, který umožňuje pracovníkům reagovat na změny a výzvy. Existuje mnoho forem vzdělávání, které doplňují, prohlubují nebo restartují stávající dovednosti, vědomosti a původní kvalifikaci nebo lze získat kvalifikaci novou. Formy zahrnují každé vzdělávání, studium nebo rozšiřování stávajících kompetencí v průběhu života, a to bez ohledu na věk, předešlé získané vzdělávání nebo praxi. Sociální pracovník získává a rozvíjí vědomosti, intelektové schopnosti a praktické dovednosti, a to i nad rámec prvotního vzdělávání. Rozvoj sociálních pracovníků může probíhat prostřednictvím individuální zájmové činnosti nebo spontánně (Tajanovská, 2018, online).

Pro sociálního pracovníka je důležitou součástí učení praxe, díky které své teoretické znalosti vyzkouší. Avšak i v praxi je třeba, aby se pracovník neustále rozvíjel, učil se a hledal nové podněty pro vlastní profesní růst i rozvoj. Významný je pro rozvoj jeho aktivní přístup, který souvisí s jeho aktuální praxí. Nutné jsou znalosti a povědomí o potřebách a životních situacích, ve kterých se může klient nacházet. Podstatná je i znalost

činností ostatních pomáhajících pracovníků, což umožňuje zkvalitnění práce s klienty (Tajanovská, 2018, online).

Pracovníci by si měli také uvědomit své vlastní schopnosti, dovednosti a zamýšlet se nad tím, co a jak rozvíjet. Rozvoj může probíhat i za pomoci sdílení zkušeností s ostatními kolegy nebo odborníky. Taková sdílení často napomáhají pracovníkovi při řešení problémů, se kterými se může setkat při spolupráci s klienty. Proto, aby se pracovník rozvíjel, je důležitá motivace, která může být vytvořena na základě nedostatků, kterých si je pracovník vědom nebo na základě podpory organizace. Sociální pracovníky v AD často motivují zaměstnavatelé, tedy vedoucí, ředitelé nebo zřizovatelé. Dalšími jsou kolegové či dokonce samotní klienti.

5 Duševní hygiena

V poslední kapitole je třeba se zaměřit na duševní hygienu neboli psychohygienu sociálních pracovníků. Kteří by měli dbát na své duševní zdraví a duševní rovnováhu, tak aby byli vyrovnanější a odolnější vůči nepříznivým vnějším vlivům, jakými jsou například stres a problémy. Sociální pracovníci v AD, kteří neustále komunikují se svými klienty a mnohdy naslouchají problémům a kritickým situacím, ve kterých se klienti nacházejí se musejí pak vyrovnávat s informacemi, které jim byly sděleny. Od toho se odvíjí další témata, která v této kapitole rozebírám, a tím je supervize, které má podstatné využití v pomáhajících profesích, a to zejména tam, kde jsou pracovníci vystaveni stresujícím situacím.

Dle Nakonečného je prevencí proti stresu nejen udržování správné životosprávy, ale také psychohygienu, která zahrnuje dostatek spánku či odpočinku, přiměřené pracovní vypětí, spokojenost se zaměstnáním a svým životem. Je důležité uspokojovat životní potřeby a bezkonfliktnost v mezilidských vztazích (Nakonečný, 2011).

Duševní hygiena se zabývá nejprve zdravými lidmi, aby se zpevnilo a posílilo. Zabývá se ale i lidmi, kteří jsou na pomezí mezi zdravím a nemocí u nichž se nacházejí příznaky narušení duševní rovnováhy. Pro ty, kteří mají rovnováhu narušenou, se snaží naznačit cesty ke znovunabytí duševní rovnováhy a posílit jejich duševní život. Lidem nemocným pak přináší podněty k dodržování zásad duševní hygieny a poukazuje na zásady, jak lépe vzdorovat nemocem (Křivohlavý, 2009). Jde tedy o tom, aby duševní hygiena pečovala o umožnění optimálního fungování duševní činnosti. Psychohygienu lidí učí, jakým způsobem preventivně předcházet psychickým obtížím, které mohou rozvinout i potíže somatické. Zaměřuje se nejen na prevenci, ale také na sociální vztahy a pracovní výkonnost. Pokud je člověk vyrovnaný, tak se lépe dokáže orientovat na práci, dokáže se uvolnit a dopřát si odpočinek.

Narůstá význam psychohygieny na základě tzv. civilizačních chorob, které mají svůj význam zejména ve zvyšujícím se vlivu stresorů, tedy faktorů, které vyvolávají psychickou a fyzickou zátěž a zároveň souvisejí se způsobem života celé společnosti. Podmínkou duševního zdraví je vnitřní harmonická osobnost, která žije v harmonických vztazích se svým okolím a je připravena realisticky řešit své životní problémy (Nakonečný, 2013).

Od dětství až po stáří hraje roli při duševním zdraví psychologicky přiměřené sociální prostředí, mezi které patří rodina, manželství a pracovní prostředí. Pro duševní zdraví jsou důležité i nep psychologické, objektivní podmínky, mezi které patří: bydlení, výživa, dostatek odpočinku a pohybu. Důležitý je také vliv životního prostředí, tedy zejména přírodní podmínky života dané určitým civilizačním rámcem. V dnešní industriální době vystupuje mnoho negativních vlivů, mezi které patří např. nadměrná hluchnost, přelidnění a kontaminace životního prostředí různými škodlivinami. Mezi součást preventivní psychohygieny patří antistresové programy, kterými jsou např. cvičení a relaxace (Nakonečný, 2013). Mezi nejzákladnější preventivní metody péče o duševní zdraví můžeme také zařadit dostatek spánku, kdy jako ideál bývá často označováno aspoň 8 hodin. Důležitá je také vyvážená strava, díky které je člověk zásoben energií. Další neopomenutelnou metodou je pravidelný pohyb, který udržuje člověka v neustálé kondici. Relaxační cvičení je základem psychohygieny a napomáhá ke zvládnání stresu. Mezi relaxační cvičení lze zařadit jógu nebo trénink dýchání. Podstatné je i umět hospodařit s časem, což je v dnešní době dost obtížné, jelikož má každý člověk mnoho povinností. Neměl by však zapomínat na pozastavení se, dopřát si odpočinek a relaxovat. Pokud bude člověk dbát na své duševní zdraví, tak se může stát odolnějším vůči stresu a somatickým nemocem. Může se také cítit vyrovnanější, mít lepší náladu a pozitivní přístup k životu.

Mnoho autorů zdůrazňuje, že duševní hygiena je v podstatě nauka o zdravém způsobu života. To, co je obsaženo v duševní hygieně, je prevencí proti psychické zátěži, která na člověka působí z vnějšku.

V sociální práci je kladen důraz na odpočinek. Kopřiva říká: „*Někteří pomáhající potřebují aktivně myslet na to, aby jejich profesionální zájmy nepohltily veškerý jejich volný čas, aby zůstal prostor na koníčky, kulturu a společenský život.*“ (Kopřiva, 1997, s. 100). Existuje mnoho sociálních pracovníků, kteří jsou angažovaní a jejich profesní nasazení je tak vysoké, že zapomínají na odpočinek. Přitom odpočinek, který je zahrnut v životním stylu je důležitou součástí, jak se bránit proti stresu a syndromu vyhoření. Stejně jako životní styl jsou důležité mezilidské vztahy a přijetí sebe samého. Tyto oblasti uvádí Kopřiva jako hlavní při prevenci a zvládnání stresu (Kopřiva, 1997).

Sociální pracovník v AD je také často vystaven stresujícím okamžikům, které jsou spojeny s vysokou mírou náročnosti této profese. Je důležité, aby ve stresujících situacích se pracovníci nebáli a snažili se využít sociální a profesionální podporu, a to nejen od

svých kolegů, ale také na základě supervize. V mnoha případech sociálním pracovníkům pomáhají i vzdělávací kurzy, díky kterým mohou rozvíjet svou osobnost.

„Aby duševní hygiena v sociální práci stála na solidních základech, a tvořila tak ucelený, funkční systém péče o duševní zdraví sociálních pracovníků je zapotřebí součinnosti tří nezbytných pilířů. Těmi jsou zaměstnavatelé, vzdělavatelé a sociální pracovníci samotní. Tyto orgány jsou nezbytnou součástí funkčního „organismu“ péče o duševní zdraví v sociální práci.“ (Kaczor, 2019, online).

5.1 Supervize

Supervize je další téma, které úzce souvisí s komunikací a s rozvojem této dovednosti. V probíhající supervizi využívá sociální pracovník téměř všechny formy komunikace a pokouší se co nejpřesněji sdělit informace, tak aby supervizor či ostatní účastníci pochopili obsah sdělení. Na základě rozhovorů a naslouchání ostatním členům supervize se pracovník obohacuje o nové komunikační dovednosti, které pak může vyzkoušet v praxi. Využití supervize je jednou z metod v sociální práci, jak předcházet před syndromem vyhoření. Supervize může být v překladu jako nadhled nad někým, tedy v pomáhajících profesích můžeme hovořit o vyšší kontrole a hodnocení, kdy supervizor je často pro pracovníky průvodce, který pomáhá, a to nejen jedinci, ale i skupině a celému týmu. Společně se snaží v mnoha případech reflektovat a vnímat vlastní činnost v organizaci a nacházet řešení problematických situací.

„Supervize je proces, jehož účastníkem je tým, skupiny pracovníků či jednotlivec. Proces je zaměřen na reflexi profesní role, činnosti a aktivit spojených s pracovní pozicí. Zejména se využívá v profesích zaměřených na práci s lidmi, tedy ve zdravotnictví, sociálních službách, v řízení lidských zdrojů a postupně i v oblasti vzdělávání a výchovy.“ (Venglářová, 2013, s. 14). Supervize se využívá především tam, kde jsou pracovníci vystaveni stresujícím situacím nebo jsou přítomni u situací, kde lidé trpí. Hlavním smyslem supervize je péče o pracovníka, který na základě dobré psychické pohody i odbornému růstu může lépe poskytovat kvalitní podporu a pomoc klientům (Venglářová, 2013).

Kadushin supervizi definuje jako proces, který napomáhá profesní socializaci. Činností supervizora je v organizaci, kterou je pověřen, koordinovat, podporovat a hodnotit výkony pracovníků, kteří podléhají odbornému dohledu. (Kadushin, 2014)

V supervizním procesu popisuje jeden člověk, tedy supervidovaný situaci, kterou přináší druhému, takže supervizorovi. Obsahuje příběh, pocity, které se týkají třetího člověka v tomto případě klienta. Podává tak subjektivní informace o aspektech své práce. Supervizor ve většině případů klienta nezná (Matoušek, 2013). V supervizi je kladen důraz na důvěru mezi supervizorem a supervidovaným či ostatními účastníky. Je důležitou součástí, aby si určili pravidla. Supervizor by měl mít schopnost propojit úroveň jednotlivce, týmu a organizace. Do jeho schopností spadá práce s emočními obsahy, a to i včetně těch neuvědomovaných. Pro práci supervizora je podstatné kvalifikované vzdělání, široké základy zkušeností, celoživotní další vzdělávání a vlastní pravidelná supervize. Supervizora si volí pracovníci sami, většinou je vybírán nadřízeným, který supervizora vybere na základě předešlé zkušenosti nebo na stránkách Českého institutu pro supervizi. Při výběru je důležité sdělit představu a požadavky na supervizi. Poptávka by tedy měla obsahovat, kde působíme a kde by případně supervize měla probíhat. Důležité je sdělit, v jaké oblasti působíme a jaká je tedy naše cílová skupina a o jakou supervizi máme zájem, zda týmovou, skupinovou nebo individuální. Ten, kdo supervizi objednává, musí sdělit, jaký bude rozsah a frekvence, tedy nějaký časový plán.

Základním cílem supervize je zajistit dobrou kvalitu služby klientům v dané organizaci. Významným nástrojem supervize je vytvoření místa pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu. Napomáhá také k udržení hranic od sebe samotného a práce, což předchází syndromu vyhoření.

Supervize má své výhody i nevýhody. Mezi výhody se řadí např. možnost si ji sjednat v případě potřeby, možnost podělit se o své pocity a obtíže a sdílet zodpovědnost. Mezi nevýhody pak patří časový limit, který je dán kontraktem, nemusí být k dispozici vždy a hned a supervizor nemusí vyhovovat všem účastníkům (Venglářová, 2013).

V AD se pracovníci setkávají s lidmi, kteří se nacházejí v krizové situaci a je důležité, aby pravidelně absolvovali supervizi. Pomáhá jim zvládat emoce, které souvisejí s pomocí lidem, kteří se nacházejí v krizi. Supervize také působí pozitivně na vztahy, a to nejen mezi pracovníkem a klientem, ale také na pracovišti. Díky ní si pracovníci rozvíjejí své dovednosti a kompetence a učí se novým přístupům, které mohou následně využít při práci s klientem. Často se snaží i o řešení problémů mezi pracovníky. Supervize v AD je podstatná, účelná a vede k prohloubení kvality práce.

5.2 Sebepoznání a sebereflexe

Sebepoznání a sebereflexe je v pomáhajících profesích nezbytná. Jedná se o proces, ve kterém člověk poznává sám sebe v různých situacích, které umožňují pochopit motivy a příčiny chování. Hned jak se pracovník začne věnovat sebepoznání, ta si uvědomí své vloh, schopnosti a dovednosti. Jednou z dovedností může být i ta komunikační, která je velmi podstatná pro sociálního pracovníka, který je v kontaktu denně se svými klienty a zároveň si uvědomuje a poznává prostor v rozvoji takové dovednosti. K sebepoznání také patří sebepojetí, což zahrnuje informace, které člověk získal od druhých a které se shodují s jeho představami o sobě samém. Sebereflexí se myslí schopnost člověka obrátit se k sobě a pozorovat své vlastní činnosti. Sebereflexe pomáhá odhalovat chyby v lidském jednání a zahrnuje úvahy nad tím, jak chyby napravovat. Je nezbytné, aby člověk uměl přijmout sám sebe takového, jaký je.

„Sebepoznání neznámá něco měnit, popírat, bojovat proti něčemu nebo dělat něco jinak. Sebepoznání pouze pomáhá odhalit skutečnosti, kterých si obvykle nejsme vědomi, umožňuje nám spatřit sami sebe se vším, co k nám patří.“ (Kuneš, 2009, s. 8).

Plamínek uvádí, že je důležité mít rád sám sebe, a to i včetně našich slabín. Pro člověka je příležitostí přijmout vše, co ho charakterizuje, ať je to dobré nebo špatné. Sebepřijetí je cesta k vnitřní stabilitě a je nutným předpokladem pro zkvalitnění vztahů s okolím (Plamínek, 2013).

Ve světě, ve kterém žijeme, se vše mění a vyvíjí a neustále se měníme i my lidé. Mnohdy je pro nás v určitém okamžiku něco charakteristické, ale po několika letech se to zcela změní. Na základě změn nelze tedy dospět k úplnému sebepoznání. Sebepoznání je životní proces, během kterého se hledáme a objevujeme. K dosažení jasnějšího sebeobrazu můžeme dospět pouze v konkrétním okamžiku. Avšak pokud se začneme věnovat našemu sebepoznání, zjistíme, jaké jsou naše schopnosti, možnosti, vloh a dovednosti, díky kterým si mnohdy uvědomíme svou jedinečnost. Pokud člověk prozkoumá svůj vnitřní svět a uvědomí si svou jedinečnost, tak poté začne více vnímat i rysy ostatních lidí, a tím pádem přestane na ně promítat své neuvědomované vlastnosti. Dopad to má především v pomáhajících profesích (Kuneš, 2009).

Jestliže je ovlivnění sociálního pracovníka neuvědomovanými motivy a potřebami a nereflektuje svou osobnost, sebereflexe a sebepoznání, pak se shoduje s jeho kvalitou práce. Sebereflexe a sebepoznání podporuje pracovníkovu psychickou stabilitu, kdy tato stabilita usnadňuje zpětně proces sebepoznání (Vymětal, Rezková, 2001).

6 Empirická část

V empirické části se budu zabývat komunikačními dovednostmi sociálních pracovníků v azylových domech pro rodiny s dětmi. Budu zkoumat jaký je první kontakt pracovníka s klientem a jaké komunikační formy jsou využívány nejčastěji. Dále se budu zaměřovat na komplikace, které znesnadňují spolupráci s klientem a narušují tak vzájemný vztah. Další částí poznání je zaměření na rozvoj v komunikačních dovednostech, které jsou podstatnou schopností každého sociálního pracovníka.

6.1 Cíl práce, hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky

Hlavním cílem tohoto výzkumu je identifikovat komunikační dovednosti sociálních pracovníků v azylových domech a jejich následný rozvoj v oblasti komunikace za účelem zvýšení efektivity práce s cílovou skupinou.

Stanovila jsem si také dílčí cíle, na základě kterých jsem sestavila otázky pro výzkum. Prvním dílčím cílem je zjistit, co pracovníkům v oblasti komunikace s klientem pomáhá. Druhým dílčím cílem je zjistit, jaké jsou nejčastější bariéry, které mohou v komunikaci s klientem nastat. Třetím dílčím cílem je zjistit, zda se v oblasti komunikace rozvíjejí. Čtvrtým cílem je zjistit, jak udržují svou psychohygienu, která slouží jako prevence pracovního stresu.

Hlavní výzkumnou otázkou (HVO) praktické části je: „Jakým způsobem sociální pracovníci komunikují se svými klienty a jak velký zájem mají v rozvoji svých komunikačních dovedností?“ HVO jsem si stanovila v takovém znění, jelikož jsem chtěla poznat, jak pracovníci využívají svou komunikaci při práci s klienty, zda pocítují nedostatky a vidí prostor pro rozvoj v této dovednosti.

Dílčí výzkumné otázky:

- 1) DVO: „Jak vypadá první kontakt a navázání vztahu s klientem a jak vnímají pracovníci komunikaci s klientem?“
- 2) DVO: „Jaké formy komunikace nejvíce používají?“
- 3) DVO: „Způsoby práce, které pomáhají při komunikaci s klientem, jaké?“
- 4) DVO: „Jaké techniky podporují komunikaci při práci s klientem?“
- 5) DVO: „Pocítují pracovníci nějaké bariéry při komunikaci s klientem, jaké a jakým způsobem je překonávají?“
- 6) DVO: „Jaké faktory ovlivňují komunikaci s klienty AD?“
- 7) DVO: „Jak pracují s pasivními klienty?“

- 8) DVO: „Jak zvládají emoce a problémy, které mohou nastat?“
- 9) DVO: „Co je nejčastějším zdrojem pro rozvoj komunikace?“
- 10) DVO: „Jakými způsoby jsou motivováni ke vzdělávání, které může ovlivnit práci s cílovou skupinou?“
- 11) DVO: „Je poskytován dostatečný čas, prostor a dostává se dostatečná podpora ze strany zaměstnavatele v budoucím rozvoji?“
- 12) DVO: „Jakým způsobem udržují své duševní zdraví?“
- 13) DVO: „Využití supervize při řešení problémových situací s klientem?“

6.2 Metoda získávání dat

Pro získání dat jsem zvolila metodu kvalitativní, za pomoci polostrukturovaného rozhovoru. *„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrývat a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.“* (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17)

Tuto metodu jsem si vybrala z důvodu lepšího porozumění problematice v sociálních službách, za účelem dozvědět se více o zkušenostech, názorech a přístupech pracovníků, kteří komunikují s cílovou skupinou téměř denně.

6.2.1 Rozhovor

Vybrala jsem si rozhovor jako metodu pro sběr dat, jelikož jsem chtěla zjistit, co nejdetajnější informace od sociálních pracovníků v azylových domech k danému tématu. Otázky jsem se snažila použít otevřené, pro lepší poznání daného tématu. Polostrukturovaný rozhovor vycházel z předem připravených otázek. Rozhovory probíhaly online formou v předem dohodnutý čas. Rozhovory měly délku 30-45 minut a všichni respondenti byli ubezpečeni o zachování jejich anonymity. Následně byl každý rozhovor nahrán na diktafon a následně doslovně přepsán. Struktura rozhovoru a otázky jsou uvedeny v příloze č. 1. První otázky se zaměřují na první kontakt s klientem. Následně celý rozhovor postupuje do dalších fází spolupráce pracovníka s klientem. Konec rozhovoru mapuje, jak pracovníci na rozvoji svých komunikačních dovedností pracují a jak tyto své dovednosti reflektují.

6.2.2 Výzkumný soubor

Kvalitativního šetření se zúčastnilo 8 sociálních pracovníků, kteří pracují v azylových domech pro rodiny s dětmi. Zákon definuje azylové domy jako pobytové služby, které jsou na přechodnou dobu a jsou poskytovány osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Základními činnostmi v AD jsou poskytnutí stravy nebo pomoc s jejím zajištěním a poskytnutí ubytování. Dále také pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů či obstarávání osobních záležitostí (zákon č. 108/2006 Sb., online).

Dle slovníku sociální práce, je azylový dům pro matky s dětmi zařízení pro ubytování matek s dětmi, které se dostaly do nepříznivé situace, která je spojena se ztrátou bydlení, bez kterého by matky nemohly vychovávat své děti. AD poskytuje matce a dítěti samostatnou místnost s kuchyní a dalším vybavením. Poskytnuty jsou i další služby jako podpora při výchově či poradenství a terapie (Matoušek, 2008)

Vybráni byly sociální pracovníci působící v AD ve středních Čechách. Dva respondenty jsem oslovila osobně na základě vykonávané praxe v AD. Další jsem oslovila nejprve na základě emailu, kde jsem představila sebe a svůj studovaný obor a následně i své téma. Dále jsem postupovala za pomoci telefonické domluvy, kdy jsme si domluvili termín a čas rozhovoru. Jen jeden oslovený azylový dům odmítl rozhovor na základě rozšíření nemoci covid-19. Dva azylové domy vůbec nereagovaly na žádost o uskutečnění rozhovoru. Celkem se výzkumu zúčastnilo 8 respondentů z následujících azylových domů:

Azylový dům Mělník

- respondent 1, délka praxe 7 let
- respondent 2, délka praxe 1 rok

Azylový dům Příbram

- respondent 3, délka praxe 15 let

Azylový dům pro matky s dětmi Vlašim

- respondent 4, délka praxe 3 měsíce

Azylový dům sv. Josefa Lochovice

- respondent 5, délka praxe 11 let

Azylový dům sv. Máří Magdalény Kralupy nad Vltavou

- respondent 6, délka praxe 5 let

Azylové ubytování Praha Chodov

- respondent 7, délka praxe 3 roky
- respondent 8, délka praxe 5 let

6.3 Analýza dat

Na základě svolení všech respondentek k nahrávání, jsem rozhovory nahrávala prostřednictvím telefonního nebo počítačového diktafonu. Následně jsem nahrané rozhovory přepsala do tzv. doslovné transkripce. Hendl ji popisuje jako „*převod mluveného projevu z interview nebo skupinové diskuze do písemné podoby*“ (Hendl, 2005) Na základě této metody je možné vyzorovat podstatné informace, které se objevují v rozhovorech a u kterých si lze povšimnout podobností či naopak rozdílů.

Přepsané otázky a odpovědi jsem si znovu přečetla a barevně vyznačila důležité pasáže, které jsem následně porovnávala mezi sebou. Na základě otevřeného kódování jsem prozkoumávala a porovnávala určité pojmy, které jsem na základě podobností seskupila do kategorií. (Strauss a Corbinová, 1999)

6.4 Výsledky a interpretace dat

V této části se budu věnovat výsledkům výzkumu, získaných za pomoci provedených rozhovorů se sociálními pracovníky azylových domů pro rodiny s dětmi. Tato kapitola je rozdělena do čtyř oblastí dle výše zmíněných dílčích cílů, které jsem si stanovila.

6.4.1 Pomocné techniky v komunikaci s klienty

V první části výzkumu jsem se snažila zjistit, jak sociální pracovníci v AD využívají své komunikační schopnosti, jaké techniky nejvíce používají a jaký je průběh navázání vztahu s klientem.

Proto, aby vztah fungoval a byla vytvořena důvěra, je komunikace s klientem velmi podstatnou schopností sociálního pracovníka, kterou by měl disponovat. Dobrou komunikaci doprovázejí pomocné techniky, které pracovník při komunikaci s klientem využívá.

První kontakt s klientem je vždy tzv. odrazovým můstkem pro navázání spolupráce, prostřednictvím které sociální pracovník pomáhá klientovi v řešení jeho tíživé situace. Ve všech azylových domech se shodují, že první kontakt nebývá osobní, ale telefonický. Pracovnice se také shodly, že je třeba hned při první komunikaci s klientem zjistit, zda klient patří do cílové skupiny a zda je pro něho tedy služba vhodná. Poté je důležité, aby zájemce o službu odeslal nebo přinesl vyplněnou žádost. Dále navazuje osobní setkání, kdy probíhá podrobnější sociální šetření, a zjišťují se potřeby klienta. Jedna z respondentek také uvedla, že pokud si klient podá žádost, tak je potřebné, aby prokazoval stále svůj zájem o službu.

„Klient je poučený, že v průběhu, kdy má žádost podanou a než ho kontaktujeme, by měl být sám nějakým způsobem aktivní a potvrzovat svůj zájem o službu alespoň jednou měsíčně, což tedy moc lidí nedělá.“ (resp. 5)

Dvě respondentky se také zmínily, že je stěžejní, pokud místo zájemce o službu telefonuje nebo vyřizuje žádost někdo jiný.

„V tu chvíli vnímám jako náročný to, že za klienta volá někdo jiný, třeba pracovník OSPOD nebo někdo z jiné organizace a domlouvá potencionální nástup za toho klienta a nejsem tedy v kontaktu přímo s klientem, ale s nějakým prostředníkem.“ (resp. 5)

První respondentka uvedla téměř to samé, že se stává, že nevolá přímo klient, ale prostředník, tedy jiný sociální pracovník z jiné organizace. Což nám odkrývá, že prostředník nám často nesdělí veškeré informace, které o klientovi potřebujeme zjistit, abychom mu mohli službu poskytnout. Respondetky se také shodují na důležitosti získaných informací, které jsou potřebné pro další kroky spolupráce s klientem. Na základě toho je potřebné komunikovat s klientem, a to hned v prvních okamžicích, kdy se zajímá o službu.

„Komunikace s klientem je velmi důležitá a to proto, aby obě strany pochopily, co od sebe můžou čekat a na čem chtějí spolupracovat.“ (resp. 2)

Třetí respondentka také poukazuje na to, že při kontaktu s klientem je důležité mapovat klientovu stávající situaci a zjišťovat s čím potřebuje pomoci a co je pro klienta prioritní:

„V průběhu komunikace s klientem je důležité si ověřovat a verifikovat fakta, zda jsme správně pochopili, vše co nám sdělil, abychom stanovili správný postup, který povede k řešení situace.“ (resp. 3)

Kromě zjišťování informací o klientovi bývá v prvotním kontaktu s klientem, také popsána služba, která mu může být poskytnuta. Tedy vše, co může AD nabídnout pro své klienty. Také je možnost, aby se klient doptal na další informace. Respondetky číslo 6 a 7 sdělily:

„Dále klientovi sdělíme naše podmínky, aby tu službu mohl začít využívat, což je u nás posláním žádosti. Takže mu řekneme, kde ta žádost je a jak ji k nám může zaslat či osobně donést.“ (resp. 6)

„Zájemce o službu má také možnost se doptat na další informace, které ho zajímají.“ (resp. 7)

Můžeme tedy říci, že první kontakt je takový orientační, kdy se pracovníci snaží zjistit informace o klientovi a následně sdělit, co je potřebné, aby mohl službu využívat. Teprve až druhé setkání bývá osobní, při kterém se zjišťují konkrétní informace o situaci klienta. Sociální pracovníci si takto ujasňují celkovou klientovu situaci. Dále klient uvádí, co potřebuje řešit prioritně a shromažďují se postupně informace, které jsou pak obsaženy v individuálním plánu.

„První osobní kontakt s klientem je především začátek práce na zakázce, s kterou klient přichází. Probíhá seznamování se s možnostmi spolupráce a pravidly, které je třeba v AD dodržovat. Komunikace je velmi důležitá a to proto, aby obě strany pochopily, co od sebe mohou čekat a na čem chtějí spolupracovat.“ (resp. 2)

„Na této schůzce je s klientem podrobně probrána jeho situace bytová, sociální, právní, finanční, případně, zda trpí některými handicap, které neumožňují pobyt v naší bytové službě. Pokud po čas rozhovoru dojdeme k závěru, že naše služba neodpovídá požadavkům zájemce o službu, pak mu doporučíme služby jiné.“ (resp. 7)

Dvě respondentky v rozhovoru uvedly, že v této covidové době je kontakt lehce omezen, avšak snaží se klientům poskytovat základní sociální poradenství. Pracovnice se

snaží pomáhat i v ostatních záležitostech, tak aby byly co nejdříve vyřízeny, aby klient mohl fungovat bez omezení.

„Omezeně s dodržováním všech hygienických pravidel pomoc nabízíme, snažíme se, aby naše nabízená pomoc byla účelná a vedoucí k cíli a řešení problému.“ (resp. 3)

Každý klient, rodina jsou odlišní a každý má jiné potřeby a s každým klientem, tak sociální pracovník jinak komunikuje. Mnoho pracovníc se shodlo, že je důležité umět přizpůsobit řeč klientovi, vnímat a sledovat jeho pohyby a gesta a snažit se jim porozumět.

„Potřebují, aby je člověk vnímal, koukal na ně a přizpůsobil řeč, protože ne všichni mluví srozumitelně. Na základě toho je důležité být trpělivý, koukat na klienty a snažit se porozumět.“ (resp. 4)

Je také potřeba se doptávat, aby si pracovníci ucelili sdělené informace. Tudíž je podstatná jak verbální, tak i neverbální komunikace. Jedna z pracovníc sdělila během rozhovoru následující:

„Pokud je pracovník empatický, pak reflektování neverbální komunikace může být způsobem, jak s klientem efektivněji pracovat. Za mě je neverbální komunikace v práci s klienty důležitá.“ (resp. 7)

Jiná pracovníce řekla, že pro ni je nejdůležitější verbální komunikace za pomocí technik, jako je např. aktivní naslouchání. Tím už se dostáváme pomalu k tomu, co pracovníkům v AD při komunikaci nejvíce pomáhá, tedy techniky, které nejvíce využívají při komunikaci s klienty. Různé pomůcky a vše co se dá využít k tomu, aby se pracovník s klientem navzájem pochopili a usnadnili si tak spolupráci.

Respondentka 1 a 4 uvedly, že jim pomáhají zkušenosti a také to, že už o klientovi mají mnoho zjištěného. Čtvrtá pracovníce také zmiňuje, že je velmi důležitý zájem o klienty, tedy to s čím do AD přicházejí a jaké je jejich očekávání. Respondentka 2 a 8 pak uvedly, že si zapisují nejdůležitější body a úkoly, které z rozhovoru s klientem vyplynou. Body jsou pomůckou pro lepší orientaci v řešení situace. Pro šestou respondentku je pak důležité zvolit vhodný jazyk a vyvarovat se odborným žargonům: *„Pomůcka je pro mne mluvit, tedy srozumitelně a pomalu, tempo řeči, tón hlasu, který je přívětivý, příjemný, a ne přehnaně agresivní.“* (resp. 6) Stejně jako předešlé respondentky zmiňuje, že jí pomáhají písemné poznámky, úkoly a výstupy.

Jako pomůcka pro jednu z respondentek je *„např. stupnice životních hodnot, struktura dne (jak trávím svůj den/ jak bych jej chtěl trávit), někdy pomáhá i tzv. seznam pro a proti, ale s tím pracuji opatrně.“* (resp. 7)

Mezi podporující techniky pak pracovnice uvedly zejména aktivní naslouchání, rekapitulace, pro ujištění, zda klienti pochopili, co jim bylo sděleno. Parafrázování, tedy ujištění, že pracovník pochopil obsah sdělení směřující od klienta a zhodnocení. Pak je důležité také připomenutí a zdůraznění dohody, která proběhla mezi pracovníkem a klientem. Významná je při komunikaci také podpora a ocenění klienta. Oslovené sociální pracovnice také oceňují a pomáhají si tím, že sdílí informace s kolegy, kteří jim pak napomáhají při řešení situace. Jedna z pracovnic se také zmínila, že je třeba, pokud problém vystane, aby se řešil hned. První část otázek zaměřených na komunikaci nás tedy utvrdila, že komunikační schopnosti a dovednosti jsou podstatnou součástí každého sociálního pracovníka. Komunikace je důležitým prostředkem, díky kterému se navazují vztahy, a získává důvěra dalších lidí.

6.4.2 Komunikační bariéry

V další části otázek, které byly vytvořeny na základě druhého dílčího cíle, jsem se v rozhovorech zajímala na možnosti bariér při komunikaci s klienty. Bariéry jsou překážky, které brání či omezují komunikaci s druhými lidmi, a to různými způsoby. Bylo potvrzeno, že komunikace je velmi důležitým prostředkem pro přenos informací, ale ne vždy se nám informace dostanou v takové podobě, v jaké by nám měly být doručeny. V průběhu komunikace sociálních pracovníků v AD s klienty může nastat celá řada překážek. Může se jednat o překážky, které budou na straně komunikátora nebo na straně příjemce.

Mezi nejčastěji uvedené bariéry dle respondentů patří například jazyková bariéra, která je doprovázena například různými poruchami řeči nebo řečí cizí, kdy je nutno adekvátně reagovat, aby pracovník mohl pomoci klientovi. Respondentka 1 a 6 sdělily, že mají také klientky cizinky, kdy se snaží s nimi domluvit jakýmkoliv způsobem, jako například použitím překladače Google, a v mnoha případech asistuje překladatel. (resp. 1,6)

Další často zmíněnou bariérou, která se nachází při komunikaci s klienty v AD, jsou nepřesně podávané informace či příliš chaotické, kdy respondentka 1 sdělila:

„Velmi častou bariérou jsou chaotické informace, kdy se jeden den dozvíme něco a pak je to další den jinak, v tomto případě pak spolupráce stagnuje a nemůžeme se tak posunout dál, dokud nám klient nesdělí informace, tak jak jsou.“ (resp. 1)

Kromě chaotických informací se jako bariéra jeví u pracovnic podávání nepravdivých informací, kdy jedna z pracovnic řekla:

„U nás to jsou neúplné a často nepravdivé informace, to je věc, která se děje a je nejvíce nepříjemná, kdy něco řešíme a pak zjistíme, že je to jinak.“ (resp. 6)

Poslední z respondentek ještě uvedla, že někteří z klientů informace zamlčují či mlží, podávají tedy skryté informace. V takových případech se obtížně dostává pracovník k informacím, které pomáhají k sestavení zakázky. Zároveň k pochopení toho, co klient potřebuje a o co nás žádá. V ojedinělých případech se stává, že AD není služba, která by mohla klientovi pomoci v řešení jeho nelehké situace, ale i přesto se sociální pracovníci snaží navést klienta na správnou službu či organizaci.

Kromě chaotických informací se přidává také neochota ze strany klientů ke spolupráci.

„Jedinou bariéru, kterou vnímám, je neochota spolupracovat nebo přijímat nabízenou pomoc ke spolupráci. Některým klientům vyhovuje jejich stávající situace a nechtějí nic řešit.“ (resp. 3)

„Neochota a jejich zanedbanost, kdy se nechtějí s nikým bavit.“ (resp. 4) Avšak respondentka sdělila, že spousta klientů je sdílných a mají zájem o svých problémech vyprávět a chtějí je řešit, tedy až na muže, ti většinou nejsou sdílní.

Respondentka 7 ještě uvedla: *„Bariérou může být třeba nedůvěra klienta, stydlivost, neschopnost se vyjádřit, poruchy řeči.“ (resp. 7)* Kromě těchto bariér bylo ještě zmíněno, že pokud klienti docházejí pod vlivem alkoholu, tak porušují pravidla, a to je pro pracovníky také jedna z bariér, kdy se pak s klienty velmi obtížně vyjednává.

Překvapením bylo zjištění bariéry, která se týká věku, kdy pracovníce pociťují komplikace při komunikaci s klienty staršího věku, než jsou ony samy. Mezi nejčastější situace byl uváděn rozpor mezi pracovníci a klientem ohledně znalostí a zkušeností, které se mohou postupně s nárůstem věku umocňovat a doplňovat. Mnoho klientek si tak myslí, že ví mnohem lépe, co je pro ně dobré, jelikož jsou starší než pracovníce, která nemá životní zkušenost.

Překonávat bariéry není mnohdy jednoduché a v mnoha případech jde o dlouhodobý proces, který si vyžaduje podporu od ostatních pracovníků či odborníků, kteří se podílejí na odstranění či zmírnění bariér a usnadňují tak komunikaci s klienty. Pokud se vrátím k bariéře ohledně sdělování nepravdivých a neúplných informací, tak zde mi pracovníce sdělila, že se snaží tuto bariéru překonávat tak, že si sedne s klientem a snaží se vysvětlit důležitost veškerých informací, které jsou spojeny s životní situací klienta. Zároveň, ve kterých mu může služba a pracovníci pomoci. Dle pracovníce je velmi podstatné budování

důvěry, klient pak nemá potřebu lhát a říká pravdu. (resp. 6) Jedna z pracovníc také uvedla, svůj způsob pro překonávání bariér, kdy sdělila:

„Při jednání se snažíme být srozumitelní, transparentní, abychom předešli nepochopení předávaných informací. Zde je důležité umět klientovi naslouchat. Informace předávat systematicky a přehledně.“ (resp. 3)

Pro překonávání bariér nejsou nikde stanovena žádná pravidla, tudíž pracovníci překonávají bariéry všemi možnými způsoby, tak aby se je pokusily částečně odstranit či zmírnit.

Ve svém výzkumu jsem v rámci využití komunikačních dovedností zjišťovala, jak vypadá schůzka s klientem, který je pasivní. V AD se sociální pracovníci setkávají s pasivními klienty, kteří nekomunikují na základě prostředí, ve kterém se najednou ocitají, ztrácejí svoji volnost a musejí sdílet prostory s ostatními klienty, kteří jsou ubytováni v AD. Pasivita klientů se nejčastěji projevuje při schůzkách, kdy klienti nemluví, nevyjadřují se k tématu, které s nimi sociální pracovník řeší. Dá se říci, že se vyhýbá jakékoliv komunikaci s pracovníkem, bere schůzku s ním pouze jako nutnost, kterou musí splnit, aby službu mohl dále využívat. Zeptala jsem se sociálních pracovníků v AD, jak oni pracují s klientem, který je pasivní. Všechny pracovníce, které se zúčastnily rozhovoru uvedly, že je velmi důležité pasivního klienta motivovat. Jedna z pracovníc dokonce sdělila, že je podstatné hledat zrod pasivity.

„Dobré je zjistit, odkud pramení jeho pasivita. Jestli vyhledal službu jen na popud nějaké vnější autority a sám vlastně nevidí důvod, proč by měl ve svém životě něco měnit, pak je dobré s ním znovu celou situaci rozebrat. Spolu s ním hledat jasné motivační body.“ (resp. 7)

Respondentky také uvedly, že kladou důraz na aktivaci pasivního klienta. V mnoha případech se setkávají s větším úspěchem někdy naopak s menším. Každý klient je jiný, rozhovor je tedy individuální záležitostí, kdy každá komunikace je odlišná. Sociální pracovník by se tak měl zaměřit na zájmy klienta a cíle, na základě toho je aktivizovat. Je podstatné, aby pracovník dával klientovi najevo, že věří v jeho schopnosti a má o něho zájem. Spojitost s aktivizací má i zapojování klienta do individuálních plánů, kdy je potřeba, aby měli zájem změnit svou situaci. (resp. 1, 2, 3, 5, 6, 8)

V každém rozhovoru se mohou projevovat emoce, které hrají důležitou roli při komunikaci s klientem. Pokud si dokáže pracovník uvědomovat, jakou emoci klient během rozhovoru prožívá, tak s ním dokáže lépe navazovat vztah a prohloubit i porozumění. Na

základě důležitosti projevování emocí jsem se v rozhovorech se sociálními pracovníky zeptala, zda zvládají emoce a problémy, které mohou při komunikaci s klientem nastat.

„Tak samozřejmě je tahle práce hodně o emocích, často vidím, co to s klienty dělá, to co jim říkám a to co oni říkají mě, tak to semnou taky něco dělá...., já mám potom potřebu to sdílet s kolegy po ukončení rozhovoru případně pak na supervizi.“ (resp. 5)

Pracovnice se zmiňují, že práce s emocemi se prohlubuje na základě praxe, tedy pokud je sociální pracovník začátečník, tak ještě neví, jak přesně má v některých situacích reagovat. Avšak dle výpovědí je jasné, že s emocemi se neustále člověk učí pracovat. Učení probíhá nejen na základě délky vykonávané praxe, ale také za pomoci supervizí či vzdělávacích programů. Jedna z respondentek ještě dodává:

„Ano, některé příběhy a momenty jsou někdy velice emočně vypjaté. Pak se snažím na situaci podívat s určitým nadhledem a k řešení přistoupit racionálně a konstruktivně. A tento pohled pak nabízím klientovi. Myslím, že to pomáhá lépe a rychleji se s nastalou situací vypořádat. Navíc, pokud má klient tendenci manipulovat, pak je toto poměrně účinná strategie.“ (resp. 7)

Jedna z pracovnic ještě podtrhla důraz na spojitost využívání emocí v sociální práci, jako jedna z možností pro získání důvěry.

„Emoce jsou v sociální práci důležité, už jenom při rozhovoru, kdy budeme schopni zrcadlit emoční projev klienta, tak jsme na dobré cestě si získat jeho důvěru a s důvěrou se dá najít dříve cesta k cíli.“ (resp. 3)

Emoce tedy pomáhají sociálním pracovníkům v prohlubování důvěry a v lepší navazování vztahů s klienty. Podstatné je, aby pracovník uměl s emocemi pracovat, to znamená, aby v určitých situacích uměl zachovávat klid, ale zároveň aby klient poznal, že je něco špatně. Projev emocí se poukazuje také v pochopení, kdy by pracovník, na základě vážnosti nepřítomnosti klienta, na schůzce měl projevit emoce, které jsou adekvátní ke konkrétní situaci. Pracovníci v AD berou práci se svými emocemi jako příležitost pro jejich rozvoj.

6.4.3 Rozvoj komunikačních dovedností

Další otázky rozhovoru se zabývají rozvojem komunikačních dovedností sociálních pracovníků v AD. Snažila jsem se zjistit, jaké formy jsou pro rozvoj těchto dovedností nejvíce využívány.

Komunikační schopnosti patří mezi významné kompetence, kdy by pracovníci měli účinně rozvíjet komunikaci. Nejčastější formy vzdělávání v komunikačních dovednostech, které respondentky uvedly, jsou vypsány v tabulce níže.

| Formy vzdělávání | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | R6 | R7 | R8 |
|--------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Odborné zdělávání | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Vzdělávací programy a kurzy | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Praxe a práce s klienty | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Odborné texty, knihy | | 1 | | | | | | |

Tabulka č. 1 Formy vzdělávání

Respondentky také uvedly, že se vzdělávají nejen při komunikaci s klienty, ale je důležité umět komunikovat i s kolegy. Tudiž i samotná komunikace s kolegy, kteří pracují v AD je jedním ze zdrojů rozvoje. Nejvíce se pracovníci učí tím, že sdílejí informace a tím se rozvíjí navzájem. (resp. 3, 7) Jedna z pracovníků uvedla, že se rozvíjí vždy, když narazí při práci s klientem na nějaký problém. (resp. 8) Co se komunikace týče, tak existují kurzy, které se na ni zaměřují, jedna z respondentek sdělila:

„Minulý rok jsme měli třeba zaměření na vedení rozhovoru a někdy jsou součástí i modelové situace.“ (resp. 6)

Na základě modelových situací si pracovníci odnášejí z kurzů nový náhled na danou problematiku, kterou mohou pak praktikovat při kontaktu s klientem. Většina modelových situací se učí již na středních a poté na vysokých školách, kdy se začínající sociální pracovníci učí, v jakých momentech a jakým způsobem reagovat na krizové situace, které se mohou při jednání s klientem vyskytovat.

Proto, aby se člověk vzdělával a rozvíjel, je kladen důraz na motivaci samotného člověka, což byly další mé otázky v rámci tohoto dílčího cíle. Zajímalo mě, zda jsou

pracovníci motivováni nebo zda berou rozvoj jako povinnou součást profese. Všechny pracovnice uvedly, že jsou motivovány a uvědomují si, že komunikace v takové profesi je velice důležitá.

„Myslím, že komunikační dovednosti jsou pro tuto práci stěžejní a chci se stále vzdělávat.“ (resp. 7)

„Zlepšování komunikačních schopností může přinášet větší uspokojení z práce.“ (resp. 3)

Celkově všechny respondentky uvedly, že se rády vzdělávají a rozvíjejí v oblastech, které pro ně mají přínos při práci s jejich cílovou skupinou. Zde tedy hovoříme o cílové skupině rodiny s dětmi, kdy nejčastěji probíhá komunikace zejména s rodiči nebo s jednotlivými členy rodiny.

„Vzdělávání beru jako velký přínos pro sebe a své zdokonalování v praxi. Motivuje mě i fakt, že jsem poté schopna lépe řešit různé situace s klienty.“ (resp. 2)

„Tak určitě mě motivuje to, že chci tu práci dělat správně a chci se cítit dobře sama se sebou, jak tu práci odvádím. Chci, aby to bylo ku prospěchu situace toho klienta. Je tam velká vnitřní motivace.“ (resp. 5) Tato pracovnice také uvádí, že motivaci má a sama ji vnímá jako prevenci, například proti syndromu vyhoření.

Respondentky také uváděly povinnost ze zákona, která uděluje sociálním pracovníkům se vzdělávat 24 hodin za kalendářní rok, což považují za praktickou motivaci, ale také mnoho z nich, jak již bylo výše popsáno, pociťuje vnitřní motivaci vyplývající z nedostatků, které pociťují při práci s cílovou skupinou. Jedna z respondentek také uvádí, že každý sociální pracovník by měl mít motivaci se vzdělávat a rozvíjet své schopnosti a dovednosti.

„Také nějaká touha a potřeba tu práci zkvalitňovat. Podle mě by to měl mít přirozeně každý sociální pracovník.“ (resp. 6)

Sociální pracovnice z AD se tedy shodují, že je pro ně motivace velmi podstatná, a to zejména při práci s jejich cílovou skupinou. Motivovány jsou pracovnice i od svých kolegů, například na základě doporučení absolvovat nějaký kurz nebo si přečíst nějaký odborný text, který je zajímavý, kvalitní a může pomoci v upevnění některých metod práce s klienty. Dále motivují pracovníky k rozvoji vedoucí pracovníci, ředitelé či zřizovatelé. Mojí další otázkou tedy bylo, zda jsou respondentky motivovány k rozvoji i ze strany zaměstnavatelů. Na tuto otázku čtyři respondentky odpověděly, že si společně s vedoucím

plánují vzdělávací aktivity, které se tematicky zaměřují na oblasti, ve kterých pociťují pracovnice nedostatky.

„Většinou si plánujeme vzdělávací aktivity na každý rok, podle našich potřeb.“ (resp. 1)

„Plánujeme si vzdělávací semináře podle nabídky, nejsme nějak omezeni.“ (resp. 3)

Dále respondentky uváděly, že zaměstnavatel je ochoten poskytovat čas a prostor pro jejich rozvoj. Na základě společného dialogu se zaměstnavatelem si mohou pracovnice vybírat a hledat samy vzdělávací aktivity nebo jim je navrhuje sám zaměstnavatel. Jediný problém, který dvě respondentky pociťují, je zvyšující se cena kurzů. Vysoké ceny zabraňují účasti na vzdělávacích programech pracovníkům v azylových domech. Pracovnice s 15letou praxí uvedla následující sdělení:

„ Omezení jsme maximálně cenou. Ceny za semináře se neustále zvyšují. Při výběru se však zaměstnavatel snaží pracovníkům vycházet maximálně vstříc.“ (resp. 3)

Naopak jedna respondentka teprve s roční praxí uvedla:

„Vnímám kladně i podporu zaměstnavatele, který je ochoten různé školení financovat.“ (resp. 2)

Z toho vyplývá, že ceny kurzů se neustále zvyšují a záleží na finanční stránce každého AD, do jakých kurzů bude investovat. Z toho vyplývá, že veškeré vybrané kurzy zaměstnancem musí projít schválením vedoucího azylového domu. Někteří zaměstnanci jsou ochotni si i sami zaplatit nějaké kurzy, které napomáhají v jejich rozvoji, avšak jak uvedly respondentky, zaměstnavatelé jsou maximálně vstřícní, jak v samotném výběru, tak i v jeho zaplacení.

Z tohoto dílčího cíle zaměřeného na rozvoj komunikačních dovedností vyšlo, že všechny dotazované respondentky v AD jsou motivovány k rozvoji a rády se rozvíjejí i samy od sebe, a nejen na základě stanoveného zákonem. Jelikož je komunikace jednou ze základních dovedností, které by sociální pracovník měl mít, tak je důležité se v této oblasti rozvíjet. Rozvoj nemusí být vždy spojován jen se zkvalitněním činností, ale může se jednat i o všeobecný rozvoj, kdy každý z pracovníků v AD může profesně růst nebo přecházet na práci s jinou cílovou skupinou. Zjištěná data také poukazují na fakt, že vzdělávat se a rozvíjet své komunikační dovednosti pociťují všechny respondentky bez ohledu délky jejich praxe v AD.

6.4.4 Možnosti psychohygieny při zvládání stresových situací

Poslední okruh otázek ve výzkumu se zaměřoval na psychohygienu, tedy na to, co sociální pracovníci, kteří pracují v AD dělají pro udržení svého duševního zdraví. Tento okruh otázek jsem brala jako jeden z důležitých témat, jelikož udržování duševního zdraví je prevencí proti stresu. Sociální pracovníci, kteří pracují v AD se setkávají s klienty, kteří si prochází nějakou krizovou situací, a každý rodinný příběh může být emotivní a zároveň se může jednat o situaci, kterou si již sám sociální pracovník prošel. Poté je zapotřebí, aby se pracovník uměl od práce odpoutat a efektivně se psychicky vyrovnávat s těžkostmi, které si přináší ze zaměstnání. Myslím si, že pokud pracovník udržuje své duševní zdraví na základě relaxace, dobrého spánku a trávení volného času nepracovními povinnostmi, tak se to promítne i do komunikace. Příkladem může být pracovník, který je odpočatý a pozitivní, zkrátka dobře naladěný, tak bude při schůzce s klientem jinak komunikovat než pracovník, který je podrážděný a přepracovaný. Na základě toho jsem se tedy nejprve respondentů zeptala, co dělají proto, aby se odreagovali od práce. Jelikož je každá osobnost jedinečná, tak i každá z respondentek odpovídala různě na základě svých koníčků. Avšak polovina z nich se shodla, že nejvíce jim pomáhají rodiny a děti, kdy přijedou domů z práce a všechny starosti a vše co se odehrálo v práci, jde stranou. (5 respondentů) Dále také respondentky uváděly své nejčastější koníčky, jako je cvičení, procházka do přírody nebo výlety. (7 respondentů) Mezi další aktivity bylo uvedeno, například zahradničení, péče o zvířata. Jedna z respondentek uvedla:

„Pro mě je velice důležité mít v životě člověka, kterému se nemusím bát něco říci, sdělit své pocity. To hodně pomáhá k udržení duševního zdraví. Dále mi jsou oporou kolegové a v neposlední řadě supervize.“ (resp. 7)

Mít možnost někomu se svěřit uvedlo více respondentek. Nejvíce uváděly své pracovní kolegy, se kterými mohou rozebírat konkrétní situace, dvě pracovnice uvedly, že je to pro ně podnětnější a účelnější. (resp. 1, 6)

„Využívám supervizi, ale přiznám se a vím, že to je špatně, ale jsem člověk, co si spíš sedne s kolegyní a řeší to s ní v kanceláři. Musím se často nutit jít na tu supervizi, že si říkám, že je to potřeba a že se vypovídám, ale ta kolegyně je tady v podstatě semnou a ví, o čem mluvím a více zná ty konkrétní problémy a je to pro mě v tomto ohledu hodnotnější.“ (resp. 6)

Avšak všechny uvedly, že využívají i supervize, nejčastěji týmové, kdy se věnují konkrétním situacím, které společně se supervizorem rozebírají. Poslední dotazovaná

sdělila, že je důležité při práci s klienty v AD udržovat vytyčené hranice. Popsala, že také důležitou roli hraje kvalita zázemí, kterou má mimo práci. (resp. 8)

Poslední částí jsem chtěla zjistit, zda jsou sociální pracovníci podporováni od zaměstnavatele, aby byla zkvalitněna práce s cílovou skupinou. Pět respondentek uvedlo, že největší podpora, která pramení ze strany zaměstnavatele je zajištění poskytované supervize v organizaci, pravidelné porady či osobní konzultaci. Vysokou podporu sociální pracovníci v AD pocítují i v možnosti se vzdělávat. Respondentky pocítují vysokou podporu ze strany svých vedoucích, kteří se snaží, aby služba byla dostupná a kvalitní. Jedna z dotazovaných pracovníček pocítuje následující podporu:

„Myslím, že je stěžejní, aby měl zaměstnavatel důvěru ve svého zaměstnance a zaměstnanec ve svém zaměstnavateli. A zároveň abychom všichni věděli, proč danou práci děláme a jaký je její cíl. Člověk pak rád přijme konstruktivní kritiku či radu.“ (resp. 7)

Ze všech rozhovorů, ohledně otázky týkající se podpory ze strany zaměstnavatele, všechny respondentky kladně popisovaly a hodnotily zájem, který se jim dostává na pracovišti. Lze usoudit, že zaměstnavatelé mají zájem o své pracovníky a kladou vysoký důraz na kvalitu služeb, které poskytují. Podpora, důvěra a motivace jsou hlavními pilíři v AD, které umožňují sociálním pracovníkům dbát na své duševní zdraví, na základě větší otevřenosti a volnosti mezi zaměstnavatelem a pracovníkem. Dobré vztahy na pracovišti působí na sociálního pracovníka v takové míře, že pak působí pozitivně při schůzce s klientem oproti tomu pracovník, který je pod neustálým pracovním stresem a bez podpory jedná s klienty otažitě. Pro pracovníky v takovém typu zařízení je podstatné, aby podpora byla kolegiální, jelikož se nejedná o službu, kde by pomoc byla poskytována jedním pracovníkem. Je důležitá zejména týmová práce všech, kteří jsou zaměstnáni v AD, protože jen tak může být kvalita služby na vysoké úrovni. Pokud se cítí pracovníci dobře, budou se tak cítit i klienti. Komunikace mezi klientem a pracovníkem je pak i snadnější a účelnější.

7 Diskuze

Každý člověk je jedinečná osobnost, která disponuje určitými znalostmi a dovednostmi. Svůj výzkum jsem zaměřila na komunikační dovednosti sociálních pracovníků v azylových domech pro rodiny s dětmi, kde je komunikace zacílena nejen na dospělého jedince, ale také na dítě a celou rodinu. I přes malý výzkumný soubor se pokusím shrnout a vyhodnotit informace, které jsem získala za pomoci polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníci z azylových domů pro rodiny s dětmi ve středních Čechách.

Respondentky se hned v úvodu shodly zejména v tom, jak vypadá první kontakt, který je neosobní a často probíhá prostřednictvím telefonu. Na základě některých výpovědí, lze konstatovat, že to není zrovna ideální možnost pro vytváření profesionálního vztahu. Velmi často se pak stává, že komunikuje s pracovníkem někdo jiný než samotný klient. V takovém případě si respondentky uvědomují a narážejí na první komunikační bariéru, která neusnadňuje přístup k informacím. Takové informace jsou pak často spojené s klientovou náhlou situací, kterou je potřeba řešit. Sociální pracovníce uvedly mnoho bariér, na kterých se i dle výpovědí shodly. Mezi ty nejčastější kromě výše uvedené patří například jazyková bariéra, chaotické a nepravdivé podávání informací, neochota spolupracovat a nedodržování pravidel, což je dle mého názoru způsobeno vlivem prostředí, ve kterém se klienti náhle ocitají.

Společně jsme se dopracovaly k závěru, že nejdůležitější technikou při komunikaci s klienty je aktivní naslouchání, parafrázování, rekapitulace a zhodnocení. Vyjmenované techniky sociálním pracovnícím pomáhají v komunikaci s klienty. Avšak pokud by byl větší prostor k zamyšlení myslím si, že by pracovníce přišly na další techniky, které při schůzce s klientem využívají.

V rámci rozhovorů jsem narazila na další shodu, která se týká podpory a motivace, která přichází ze strany vedoucích či nadřízených. Avšak se domnívám, že toto téma je velmi diskutabilní, jelikož výpovědi mohou zkreslovat realitu. Pracovnice mohly pociťovat strach ze ztráty anonymity a neřekly přímo a otevřeně, jak podporu vnímají. Mohly odpovídat zejména tak, jak je to žádoucí.

Stejně tak jako je důležitá podpora a motivace ze strany vedoucího či zřizovatele, tak je důležitá i ze strany sociálních pracovníků vůči klientům. Je to způsob, kterým si pracovníci v AD vytvářejí důvěryhodný a profesionální vztah s klientem. Otázkou do

diskuze by tedy bylo, jak podporuje a motivuje pracovník klienta, který sám není podporován a motivován.

Zarážející pro mne bylo, když respondentky uvedly, že místo supervize je pro ně účelnější řešit stěžejní situace s kolegy, do supervizí se tak musí nutit. Myslím si, že je to na základě malé či špatné zkušenosti se supervizí, kdy sociální pracovníce význam supervize stále objevují a hledají.

Tento výzkum mě utvrdil, že komunikace s člověkem může být různorodá. Každý sociální pracovník, který chce vykonávat svou profesi kvalitně, by měl své komunikační dovednosti rozvíjet. Pozitivum vidím právě v rozvoji sociálních pracovníků v AD, kdy z rozhovorů vyplynulo, že vzdělávací aktivity a kurzy si často pracovníce vybírají a plánují sami, tudíž mají možnost si zvolit takové vzdělávání, ve kterém pocítují nedostatky nebo se chtějí zlepšit. Tato možnost samostatného výběru pomáhá v upevňování a v navazování důvěrného vztahu se svým zaměstnavatelem či vedoucím služby. Negativum shledávám v nepoměru mezi kvalitou a cenou nabízených kurzů, kdy organizace mají určitý rozpočet a mnoho vzdělávacích kurzů je dnes cenově nedostupných.

Nakonec diskuze bych ráda uvedla, že na základě malého výzkumného vzorku mohou být získané informace zkreslené. V mnoha případech jsem narazila na shodu ve výpovědích, které respondentky uváděly. Rozdílných odpovědí bylo velmi málo. Pro další výzkum bych zvolila možnost porovnání komunikačních dovedností sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří jsou také denně v kontaktu s klienty a i na ně je kladen požadavek disponovat dobrými komunikačními schopnostmi.

8 Závěr

Diplomová práce se zabývá možnostmi využití komunikačních dovedností, které jsou součástí vlastností sociálního pracovníka, které by měl vlastnit, jelikož na základě toho je kompetentním pracovníkem. Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsem definovala komunikaci, rozebrala její pojetí a typy. Pozornost jsem věnovala efektivní komunikaci, kdy základním prvkem úspěšné komunikace je vyznat se sám v sobě a v lidech kolem. Dále jsem se zaměřovala na komunikační bariéry, které znesnadňují obsah sdělení a celkovou spolupráci mezi pracovníkem a klientem. Aby pracovník porozuměl klientovi, je třeba využívání technik aktivního naslouchání. Schopnost sociálního pracovníka být aktivním posluchačem přispívá k řešení klientova problému a k účinné komunikaci mezi klientem a pracovníkem.

Poté jsem svou pozornost věnovala profesionálnímu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, jehož podstatou je důvěra a porozumění. Cílem sociálního pracovníka je ve vztahu s klientem vytvářet pozitivní atmosféru, ve které si klient cítí přijímaný. Pro profesionální vztah hrají důležitou roli kompetence sociálního pracovníka. V této části jsem se zabývala předpoklady pro vykonávání činnosti sociálního pracovníka, jeho schopnostmi a dovednostmi, které jsou potřebné pro práci v AD pro rodiny s dětmi, mezi které patří zmiňovaná komunikace jako jedna z těch hlavních dovedností.

Dosahování kvality poskytovaných služeb může být zajištěno prostřednictvím rozvoje schopností a dovedností, na základě toho jsem zjišťovala, jakými formami se pracovníci rozvíjejí v jejich oboru. K rozvoji neodmyslitelně patří podpora a motivace. Zjišťovala jsem, jaká přichází podpora v jejich AD, jelikož celoživotní vzdělávání se týká všech sociálních pracovníků. Z výzkumu bylo zjištěno, že organizace dbají na motivaci svých pracovníků a zlepšují přístup k pracovní činnosti.

Situace, se kterými se mohou pracovníci v AD setkat, bývají často velmi náročné a stresující. Na základě toho jsem svou poslední kapitolu zaměřila na oblast psychohygieny, ke které patří oblast sebepoznání, kterým jsem celou kapitolu zakončila.

V empirické části jsem svou pozornost věnovala výzkumu, jehož cílem bylo identifikovat komunikační dovednosti a následný rozvoj v oblasti komunikace sociálních pracovníků v AD pro rodiny s dětmi za účelem zvýšení efektivity práce s cílovou skupinou. K hlavnímu cíli jsem pak doplnila dílčí cíle, na základě kterých jsem sestavila otázky. Výzkumnou metodou byla vybrána metoda kvalitativní za pomoci

polostrukturovaných rozhovorů. Výzkumu se zúčastnilo celkem 8 respondentek z AD pro rodiny s dětmi. Dále jsem se věnovala popisu výsledků a interpretaci zjištěných dat. V poslední části jsem věnovala svou pozornost diskuzi, kdy jsem se snažila vypíchnout nejzajímavější témata, která z výzkumu vyplynula.

Výsledky z kvalitativního šetření poukazují na důležitost využití komunikace jako prostředku pro získávání důvěry a budování vztahu. Zároveň rozvoj těchto dovedností vede k zvýšení efektivity a zkvalitnění práce s cílovou skupinou.

Téma práce jsem si vybrala na základě vykonávané praxe v AD, kdy jsem měla možnost vidět, jak je v některých situacích velmi obtížné komunikovat. Komunikační dovednosti vnímám jako podstatnou součást každého profesionálního sociálního pracovníka, který je v každodenním styku s klienty. Tvorba této práce mi ukázala, že schopnost dobře komunikovat nebo se na základě nedostatků umět v této dovednosti rozvíjet, napomáhá k přesnějšímu podávání informací, které pomáhají klientům k řešení jejich situace. Přišla jsem také na to, že jen samotná komunikace nestačí. Sociální pracovník by měl ovládat nejen řečovou stránku komunikace, ale také gesta, emoce a mimiku.

9 Seznam použité literatury:

BAKER, Alan, 2010. Improve your Communication Skills. Revised second edition. London: KoganPage. ISBN 978 0 7494 5627 6.

BENEŠ, Milan, 2014. Andragogika. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4824-5.

DEVITO, Joseph A., 2008. Základy mezilidské komunikace: 6. vydání. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.

GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. Poradenský proces: přístupy - dovednosti - poruchy. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-858-5010-9.

HARTL, Pavel, 2004. Stručný psychologický slovník: obor v pohybu. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Portál. Psyché (Grada). ISBN 80-717-8803-1.

HASSON, Gill, 2015. Emoční inteligence: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada Publishing. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-247-5630-1.

HAVRDOVÁ, Zuzana, 1999. Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci. Praha: Osmium. ISBN 80-902-0818-5.

HENDL, Jan, 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál. ISBN 80-736-7040-2.

JANOUSEK, Jaromír, 2015. Psychologické základy verbální komunikace: projevy psychických funkcí ve verbální komunikaci, významová dynamika a struktura komunikačního aktu, komunikace písemná, ženská, mužská, virtuální, vnitřní kooperace a vnitřní řeč ve verbální komunikaci. Vyd. 2. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4295-3.

KADUSHIN, Alfred a Daniel HARKNESS. Supervision in social work. 5th edition. New York: Columbia University Press, 2014. ISBN 978-0-231-15176-4.

KHELEROVÁ, Vladimíra a Alison Jean LESTER. Umění komunikace: odhalte tajemství, která vám pomohou k lepší výkonnosti a uspokojivější budoucnosti. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3566-5.

KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2., rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-717-8150-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. Jak si navzájem lépe porozumíme. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2009. Psychologie zdraví: přehled základních oborů. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-.

KUNEŠ, David, 2009. Sebepoznání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-541-7.

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním: odhalte tajemství, která vám pomohou k lepší výkonnosti a uspokojivější budoucnosti. 3., dopl. vyd. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2138-5.

MÁTEL, Andrej, 2019. Teorie sociální práce I: sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada Publishing. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-2220-2.

MATOUŠEK, Oldřich, 2008. Slovník sociální práce. Druhé, přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, Oldřich, 2013. Metody a řízení sociální práce. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MIKULÁŠTÍK, Milan, 2010. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.

NAKONEČNÝ, Milan, 2011. Psychologie: přehled základních oborů. Praha: Triton. ISBN 978-80-7387-443-8.

NAKONEČNÝ, Milan. Lexikon psychologie: přehled základních oborů. 2., podstatně rozš. vyd. Praha: Vodnář, 2013. ISBN 978-80-7439-056-2.

NAVRÁTIL, Pavel a Vladimíra NOVOTNÁ. Teorie a metody sociální práce: odhalte tajemství, která vám pomohou k lepší výkonnosti a uspokojivější budoucnosti. 3., dopl. vyd. Brno: Marek Zeman, c2001. Poradce pro praxi. ISBN 80-903-0700-0.

PLAMÍNEK, Jiří a Daniel FRANC, 2012. Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět. 2., dopl. vyd. Praha: Grada. Komunikace (Grada). ISBN 978-80-247-4484-1.

PLAMÍNEK, Jiří, 2013. Sebepoznání, sebeřízení a stres: praktický atlas sebezvládnání. 3., dopl. vyd. Praha: Grada. Management (Grada). ISBN 978-80-247-4751-4.

PLAŇAVA, Ivo a Petr PENIŠKA. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0858-2.

PRAŠKO, Ján a Hana PRAŠKOVÁ, 2007. Asertivitou proti stresu. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-1697-8.

ROGERS, Carl Ransom, 2014. Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele. Praha: Portál. Klasická díla psychologie. ISBN 978-80-262-0597-5.

ŘEZNÍČEK, Ivo. Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-858-5000-1.

ŘÍČAN, Pavel, 2010. Psychologie osobnosti: obor v pohybu. 6., rev. a dopl. vyd., V Grada Publishing 2. Praha: Grada. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3133-9.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Brno: Sdružení Podané ruce. SCAN. ISBN 80-858-3460-X.

TAYLOR, Shirley a Alison Jean LESTER. Umění komunikace: odhalte tajemství, která vám pomohou k lepší výkonnosti a uspokojivější budoucnosti. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. V Praze: Knižní klub, 2010. Klíč k úspěchu. ISBN 978-80-242-2770-2.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 2., v Sociolog. nakl. vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-69-9.

VENGLÁŘOVÁ, Martina, 2013. Supervize v ošetrovatelské praxi. Praha: Grada. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4082-9.

VYBÍRAL, Zbyněk, 2005. Psychologie komunikace. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 80-717-8998-4.

VYMĚTAL, Jan, 2001. Rogersovský přístup k dospělým a dětem. Praha: Portál. ISBN 80-717-8561-X.

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

Internetové zdroje:

COOPER, Frank, 2012. Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries [online]. 116 Pentonville Road London N1 9JB, UK and 400 Market Street, Suite 400 Philadelphia, PA 19106, USA: Jessica Kingsley Publishers [cit. 2021-7-6]. ISBN 978 1 84905 215 3. Dostupné z: http://www.respitenow.com.au/uploads/3/9/0/3/39035687/boundaries_for_carers.ppd

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 7. 6. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ELICH, Markéta. Kompetentní sociální pracovník/pracovnice: aneb rozvoj měkkých dovedností jako cesta k profesionalitě [online]. 2019 [cit. 2021-7-6]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>

KACZOR, Michal. Duševní hygiena sociálního pracovníka a její podpora ze strany zaměstnavatelů a vzdělavatelů jako zásadní činitelé kvalitní praxe [online]. 2019 [cit. 2021-7-14]. Dostupné z: https://forumsocialniprace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2019/12/Michal_Kaczor_9-27.pdf

KOPROWSKA, Juliet, 2008. Communication and Interpersonal Skills in Social Work [online]. Second Edition. Great Britain , Glasgow: by Bell & Bain [cit. 2021-7-6]. ISBN 978 1 84445 153 1. Dostupné z: <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/50023/1/21.Juliet%20Koprowska.ppd>

Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce Možnosti využití profesiogramu při konstrukci vzdělávacího programu [online]. [cit. 2021-7-6]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Matousek.pdf/093028f4-91cd-cf51-1702-aabc2e96e550>

TAJANOVSKÁ, Andrea. Rozvoj a podpora celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků optikou profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách [online]. 2018 [cit. 2021-7-13]. Dostupné z: https://forumsocialni prace.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2018/06/Andrea_Tajanovska_63-70.pdf

10 Seznam zkratek:

| | |
|-------|----------------|
| SP | Sociální práce |
| AD | Azylový dům |
| s. | strana |
| př. | příklad |
| resp. | respondent |
| tzv. | takzvaně |
| č. | číslo |

Příloha 1.

Otázky k rozhovorům se sociálními pracovníky v azylových domech pro rodiny s dětmi.

DC1: 1) Jak vypadá první kontakt a navázání vztahu s klientem?

Jak vnímáte komunikaci s klientem?

2) Jaké formy komunikace nejvíce používáte? (verbální, neverbální, virtuální)

3) Způsoby práce, které pomáhají při komunikaci s klientem, jaké? (Pomůcky)

4) Jaké techniky podporují komunikaci při práci s klientem?(Rekapitulace, zhodnocení)

DC2: 1) Pociťujete nějaké bariéry při komunikaci s klientem, jaké?

Jakým způsobem překonáváte bariéry? (jazyková, sluchová, styl jednání, chaotické podávání informací, nedostatek péče a pozornost)

2) Jaké faktory ovlivňují komunikaci s klienty Azylových domů? (věk, vliv prostředí, zájem a ochota komunikovat)

3) Jak pracujete s pasivními klienty?

4) Jak zvládáte emoce a problémy, které mohou nastat?

DC3: 1) Co je nejčastějším zdrojem pro Váš rozvoj komunikace?

2) Jakými způsoby jste motivováni ke vzdělávání, které může ovlivnit práci s cílovou skupinou?

3) Je poskytován dostatečný čas, prostor a dostává se dostatečná podpora ze strany zaměstnavatele v budoucím rozvoji?

DC4: 1) Jakým způsobem udržujete své duševní zdraví? (pozitivní myšlení, spánek, relaxace)

2) Využíváte supervize při řešení problémových situací s klientem?

3) Jaká přichází podpora ze strany zaměstnavatele pro zkvalitnění práce s cílovou skupinou?