

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra praktické teologie

## Bakalářská práce

### **PREFEROVANÉ ASPEKTY KOMUNIKACE U SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA**

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková  
Autor práce: Markéta Bachová  
Studijní obor: Sociální a charitativní práce  
Ročník: 4.

2010

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

30. března 2010

Děkuji především vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Maliňákové za cenné rady, připomínky, metodické vedení práce, podporu, inspiraci, toleranci a lidský přístup.

Dále děkuji respondentům za jejich čas a snahu při vyplňování dotazníků, díky nim mohla vzniknout praktická část této práce.

A v neposlední řadě děkuji také všem studentům, kteří mi dovolili použít jimi hrané scénky pro výzkumné šetření v této práci.

## **OBSAH:**

<b>Úvod</b> .....	<b>6</b>
<b><u>TEORETICKÁ ČÁST</u></b> .....	<b>8</b>
1 Vymezení základních pojmů.....	8
1.1 Sociální práce.....	8
1.2 Sociální pracovník.....	8
1.3 Komunikace.....	9
1.4 Verbální komunikace.....	10
1.5 Neverbální komunikace.....	10
1.6 Paralingvistika.....	11
<b>2 Charakteristika sociálního pracovníka v oblasti komunikace s klientem.</b>	<b>13</b>
2.1 Vztah sociálního pracovníka a klienta.....	13
2.1.1 Neangažovaný sociální pracovník.....	13
2.1.2 Angažovaný sociální pracovník.....	13
2.2 Verbální komunikace sociálního pracovníka.....	15
2.2.1 Aktivní naslouchání.....	15
2.2.2 Typy intervence.....	16
2.3 Neverbální komunikace sociálního pracovníka.....	17
2.4 Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka.....	19
<b><u>PRAKTICKÁ ČÁST</u></b> .....	<b>22</b>
<b>3 Cíl výzkumu a výzkumné otázky</b> .....	<b>22</b>
3.1 Cíl výzkumu.....	22
3.2 Výzkumné otázky.....	22
<b>4 Metodika</b> .....	<b>23</b>
4.1 Technika sběru dat.....	23
4.2 Výzkumný soubor.....	24
4.3 Harmonogram výzkumu.....	24
<b>5 Výsledky výzkumného šetření</b> .....	<b>25</b>
5.1 Odpovědi na výzkumné podotázky podle čtyř okruhů.....	25
5.1.1 První okruh – <u>Chování sociálního pracovníka</u> .....	26

5.1.2 Druhý okruh – <u>Vlastnosti sociálního pracovníka</u> .....	29
5.1.3 Třetí okruh – <u>Styl komunikace sociálního pracovníka</u> .....	32
5.1.4 Čtvrtý okruh – <u>Neverbální projevy sociálního pracovníka</u> .....	36
5.2 Odpověď na hlavní výzkumnou otázku.....	42
<b>6 Shrnutí výsledků</b> .....	<b>43</b>
<b>7 Diskuze</b> .....	<b>46</b>
<b>Závěr</b> .....	<b>48</b>
<b>Seznam zdrojů</b> .....	<b>50</b>
<b>Seznam příloh</b> .....	<b>52</b>
<b>Přílohy</b> .....	<b>53</b>
<b>Abstrakt</b> .....	<b>73</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>74</b>

## Úvod

Ve své bakalářské práci s názvem *Preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka* se zaměřím na problematiku komunikace ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. Téma jsem si vybrala na základě svého studia v oboru *Sociální a charitativní práce* na TF JU v Českých Budějovicích. Ale i mimo studium se zajímám o mezilidskou komunikaci, protože ta nás doprovází každým dnem našeho života, a proto bychom se v ní všichni měli rozvíjet. Pro pracovníky v pomáhajících profesích – tedy i pro sociální pracovníky – tohle doporučení platí ještě více. Vždyť kdo jiný by měl zvládat umění efektivní komunikace lépe než právě lidé, kteří denně přicházejí do styku s lidmi potřebujícími pomoc i na duševní rovině.

Práce má teoretickou i praktickou část. Teoretická část představí pojmy a oblasti, které budou dále rozebírány v části praktické. Cílem praktické části je *analyzovat, jaké aspekty v komunikaci u sociálního pracovníka respondenti preferují*.

Teoretická část je členěna do dvou hlavních kapitol a deseti podkapitol. V první kapitole jsou vymezeny pojmy: *sociální práce, sociální pracovník, komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace a paralingvistika*. Kapitola druhá se zaměřuje na představení způsobů komunikace sociálního pracovníka s klientem. Podkapitoly se věnují *vztahu sociálního pracovníka a klienta, verbální a neverbální komunikaci sociálního pracovníka* a také jeho *dovednostem a vlastnostem*.

Praktická část se zabývá empirickým výzkumem. Ve třetí kapitole (z celé práce) je představen cíl výzkumu a výzkumné otázky, ve čtvrté kapitole je popsána metodika práce (technika sběru dat, výzkumný soubor, harmonogram výzkumu), pátá kapitola se zabývá výsledky výzkumného šetření. Jsou zde rozebírány odpovědi respondentů ze dvou věkových kategorií, kteří hodnotili pomocí dotazníkové metody shlédnutou komunikaci sociálního pracovníka s klientem. Jejich komunikace je hrána studenty TF JU a je uložena v podobě jednotlivých scének na CD. Získané výsledky jsou pak shrnuty v kapitole šesté. Sedmá a zároveň poslední kapitola je věnována diskuzi, kde porovnávám výzkum

v této práci s výzkumem z literatury a pak zde také uvádím své subjektivní názory na průběh a závěr výzkumu včetně předpokládaného zkreslení výsledků.

Ve své práci čerpám z odborné literatury uvedené v Seznamu zdrojů.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Vymezení základních pojmů

### 1.1 Sociální práce

„Sociální práce se během 20. století stala společenskovední disciplínou i oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.“<sup>1</sup>

„Sociální práce je vázána jednak na určité *hodnoty*, bez jejichž sdílení by sociální pracovník nebyl dobrým sociálním pracovníkem, jednak na určité *dovednosti*, které se dají osvojit jen náležitým tréninkem.“<sup>2</sup>

### 1.2 Sociální pracovník

Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, rodinám i celým skupinám a měl by být schopen pro dobro svých klientů využít lidských i materiálních zdrojů.<sup>3</sup>

„Sociální pracovníci mají podporovat a chránit tělesnou, psychickou, emocionální a spirituální integritu a blaho každé osoby. Co to konkrétněji znamená, se dozvídáme v rozvinutí ve čtyřech bodech:

- *respektovat právo na sebeurčení* (bez ohledu na hodnoty a životní rozhodnutí těchto lidí za předpokladu, že neohrožují práva a legitimní zájmy druhých),
- *právo na účast* (ohledně rozhodnutí a jednání, které se týkají jejich života),

---

<sup>1</sup> MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*, s. 10.

<sup>2</sup> Tamtéž.

<sup>3</sup> Srov. tamtéž, s. 16.



- *jednat s každou osobou celostně* (kontext rodiny, společenství, prostředí, vnímat všechny aspekty života) a
- *poznávat a rozvíjet silné stránky dané osoby, skupiny či společenství.*<sup>4</sup>

Sociální pracovníci by měli být odborně vzdělaní v sociální práci, ale také by měli znát alespoň základy ze souvisejících oborů – sociologie, psychologie, zdravotěda, právo a sociální politika. Tento širší okruh znalostí potřebují proto, aby případně dokázali klienta nasměrovat k příslušnému odborníkovi, který mu pomůže přesně tam, kde je to zapotřebí.<sup>5</sup>

### 1.3 Komunikace

Mezilidská komunikace má mnoho definic. Vybíral ji vymezuje jako „interakci pomocí symbolů (jazyka, gest, naznačující mimiky, sdělujícího pohledu apod.)“.<sup>6</sup> Křivohlavý zase uvádí, že komunikovat znamená „společně s někým na něčem participovat – spolupodílet se s někým na něčem, sdílet se navzájem a činit něco společným.“<sup>7</sup>

Smyslem komunikace je bezesporu *informovat* (např. předat zprávu), *instruovat* (dát recept), *přesvědčit* (např. o změně názoru), *vyjednat*, *domluvit* (řešit a vyřešit) a také *pobavit* (rozveselit sebe i druhé).<sup>8</sup>

Komunikaci lze rozdělit na mnoho druhů podle různých kritérií. Např. podle přístupu na *komunikaci pozitivní* (souhlas, přijetí apod.) a *negativní* (odmítnutí, odpor apod.). A podle charakteru vztahů se pak komunikace dělí na *asertivní* (sebeprosazující a respektující zároveň), *agresivní* (útočná, bezohledná, sobecká), *manipulativní* (neférové jednání) a *pasivní komunikaci* (ústupná, bojácná).<sup>9</sup>

Dále se rozlišuje *verbální* (slovní) a *neverbální* (řeč těla) *komunikace* a *paralingvistika* (mimoslovní – tón, intonace). Tyto tři složky by měly být v souladu, jedná se o tzv. pravidlo optimální komunikace.<sup>10</sup>

<sup>4</sup> FISCHER, O.; MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*, s. 148.

<sup>5</sup> Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*, s. 180.

<sup>6</sup> VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 28.

<sup>7</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 20.

<sup>8</sup> Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 31.

<sup>9</sup> Srov. HAVLÍK, J.; VURM, V. *Komunikační dovednosti v oblasti zdravotní a sociální péče*, s. 20.

<sup>10</sup> Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 88 – 89.

Celková komunikace je zastoupena 7 % verbální komunikace, 38 % paralingvistiky a 55 % neverbální komunikace. Tyto druhy komunikace se vzájemně doplňují, většinou se tedy vyskytují současně.<sup>11</sup>

#### 1.4 Verbální komunikace

Verbální komunikací se rozumí komunikace pomocí slov – tzv. *slovní komunikace*. Patří sem předávání informací prostřednictvím lidské řeči a jiných znaků jazykového systému. Součástí slovní komunikace je také *znaková řeč*.<sup>12</sup> Dále se sem řadí komunikování jednoho člověka jako např. *vnitřní řeč*.<sup>13</sup>

„Základní formou verbální mluvené komunikace je rozhovor – jazykový styk nejméně dvou osob, při němž se účastníci nacházejí v určité sociální situaci – v různém prostředí, mezi účastníky s různými sociálními rolemi, na veřejnosti, v soukromí, za účelem projednávání pracovních úkolů, při sdělování zážitků, výměny názorů apod.“<sup>14</sup>

#### 1.5 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace bývá označována také jako *řeč těla*. Jedná se o komunikování beze slov. Neverbální komunikace doplňuje komunikaci verbální, potvrzuje ji nebo vyvrací, a někdy ji může dokonce nahradit úplně. Nonverbální komunikace, jak se jí také říká, je mnohem autentičtější než verbální komunikace. Proto není snadné ji více kontrolovat a ovlivňovat.<sup>15</sup> V případě, kdy verbální a neverbální komunikace nejsou v souladu, neverbální projevy jsou až pětkrát více uvěřitelnější!<sup>16</sup>

Řeč těla se dá rozdělit do několika oblastí:<sup>17</sup>

- *Mimika* – výrazy obličeje.

---

<sup>11</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N.; KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: Komunikace (nejen) pro sestry*, s. 38.

<sup>12</sup> Srov. BALKÓ, I. *Základy rétoriky pro sociální asistenty*, s. 19.

<sup>13</sup> Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 106.

<sup>14</sup> BALKÓ, I. *Základy rétoriky pro sociální asistenty*, s. 19.

<sup>15</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N.; KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: Komunikace (nejen) pro sestry*, s. 28 – 29.

<sup>16</sup> Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 81.

<sup>17</sup> Srov. VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*, s. 89.

- *Gestika* – pohyby rukou a jiných částí těla.
- *Posturologie* – postoj celého těla.
- *Proxemika* – vzdálenost.
- *Oční kontakt* – zaměření, trvání, četnost.
- *Haptika* – doteky.

Také na nás působí *vzhled a úprava osob*. Myšleno je nejenom čisté a vhodné oblečení, ale také úprava vlasů, u žen líčení, u mužů vousů, čistota těla i bot apod.<sup>18</sup>

## 1.6 Paralingvistika

Paralingvistika, neboli *svrchní tóny řeči*, představuje přechod mezi verbální a neverbální komunikací.<sup>19</sup> Do charakteristiky této *písemně nezaznamenané řeči* patří:<sup>20</sup>

- *hlasitost řeči* – např. hovořit šeptem, hlučně,
- *výška tónu řeči* – např. bas, alt, tenor,
- *rychlost řeči* – např. velice rychlá, příliš pomalá,
- *objem řeči* – např. velmi málo řečeného,
- *plynulost řeči* – např. mluvit neplynule – s pomlkami,
- *intonace – melodie řeči* – např. monotónní projev,
- *chyby v řeči* – např. přeříkávání se, nedokončování vět, řeč téměř bez chyb,
- *správnost výslovnosti* – např. nesrozumitelná, přehnaná,
- *kvalita řeči – věcnost hovoru* – např. strohý nebo mimořádně rozvláčný projev a
- *členění řeči – frázování* – např. nedělení pauz mezi větami, přehnané frázování řeči – „roztrhaná řeč“.

<sup>18</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty (O zdravých vztazích mezi lidmi)*, s. 113.

<sup>19</sup> Srov. ŠPATENKOVÁ, N.; KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: Komunikace (nejen) pro sestry*, s. 34.

<sup>20</sup> Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 134 – 135.

Někdy bývá paralingvistika brána jako součást neverbální komunikace. Je totiž možné se na ni dívat podobně jako na slova (technicky podobně tvořena), ale může být na ni nazíráno také jako na řeč těla. Protože se více podobá pohybovému vyjádření emocí než slovům (např. vyjeknutí při úleku doprovázené trhnutím těla).<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Srov. VALENTA, J. *Manuál k tréninku řeči lidského těla*, s. 78.

## **2 Charakteristika sociálního pracovníka v oblasti komunikace s klientem**

### **2.1 Vztah sociálního pracovníka a klienta**

Ve všech pomáhajících profesích se klade důraz na *lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a klientem*. Hlavním nástrojem pomáhajících pracovníků je totiž jejich *osobnost*. Klienti od nich očekávají více než „pouhou“ odbornou pomoc, jde jim také o *osobní vztah*. Chtějí jim důvěřovat, cítit se v bezpečí a vědět, že jsou přijímáni. Navíc pracovníci v pomáhajících profesích často přicházejí do styku s lidmi v nouzi, v závislém postavení apod., kteří potřebují ještě více přijetí, spoluúčasti, porozumění, respektu a podpory než ostatní lidé.<sup>22</sup>

Sociální práce k tzv. pomáhajícím profesím určitě patří, proto i pro ni platí, že *vztah sociálního pracovníka a klienta* je nejdůležitějším prvkem v kontaktu klienta a pomáhajícího.

#### **2.1.1 Neangažovaný sociální pracovník**

„Leckterá sociální pracovnice považuje za svůj úkol kompetentně odpovídat na dotazy předložené v úřední den občanem nebo institucí a nestojí o to, aby se případně stala opěrným bodem pro klienta nebo rodinu, kteří si nevědí rady se svými problémy.“<sup>23</sup> Sociální pracovník ale může mít i mnohem horší vztah ke klientovi než neutrální – může být hrubý, arogantní a lhostejný k problémům klienta.<sup>24</sup> Zde nás však takový sociální pracovník zajímat nebude.

#### **2.1.2 Angažovaný sociální pracovník**

Pomáhání je naštěstí chápáno velkým množstvím lidí jako smysluplná činnost. Pomáhající se zajímá o životní problémy lidí a když se mu daří je řešit, odměnou mu je především uspokojivý pocit. Pomáhající profese dokáže nadchnout celého

---

<sup>22</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14 – 15.

<sup>23</sup> Tamtéž, s. 16.

<sup>24</sup> Srov. tamtéž.

člověka, a proto se může stát součástí celého jeho života, nejenom „pracovní doby“. Patří k ní však také určitá rizika, která ovlivňují práci angažovaného sociálního pracovníka ve dvou podobách:<sup>25</sup>

### 1. Nadbytečná kontrola nad klienty

Určitá kontrola je důležitá i ve vztahu sociálního pracovníka a klienta. Ale neměla by být nadměrná, protože pak dochází k omezování rozvoje autonomie u klientů. Sociální pracovník se k ní v této nežádoucí podobě může uchýlit např. v časové tísní. Vždy ji však používá v dobré víře, že jde o zájem klienta.

### 2. Obětování se pro klienty

Druhým způsobem narušení hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem je přehnaná péče sociálního pracovníka o klienta, jako by ten nebyl autonomním jedincem. Sociální pracovník sice i tady jedná podle své nejlepší vůle, ale přitom si sám ubližuje – dostatečně neodpočívá, ztěžuje si život. „Biblický normativ lásky k bližnímu – *Miluj svého bližního jako sebe sama!* – tak naplňuje jen z první poloviny (sebe sama rád nemá).“<sup>26</sup>

Zároveň i tento způsob chování sociálního pracovníka paradoxně klienta oslabuje, místo aby mu prospíval. Může se zdát, že obětováním se ubližuje sociální pracovník pouze sobě. Ale není tomu tak. Jestliže sociální pracovník vykonává určité úkony nad rámec své profese, je uspěchaný a pod tlakem, a tudíž nemůže vnímat naplno nitro svých klientů. Ti si také povšimnou, že sociální pracovník není uvolněný a v pohodě a začnou se kontaktu s ním vyhýbat. Bohužel problémy vznikající na základě této tendence se objevují až po delší době.

„Na vztazích je pěkné to, že jen zřídka je vše ztraceno. Jestliže si začnete uvědomovat, třeba pomocí supervize, že jste reagovali způsobem, který klienta trestal, byl nadřazený nebo konfrontační, existuje potenciál nejen k záchraně vztahu, ale dokonce k jeho zlepšení: „Trochu se za sebe stydím. Myslím, že jsem

---

<sup>25</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 17 – 18.

<sup>26</sup> Tamtéž, s. 19.

se minulý týden dopustil moralizování kvůli vašemu pozdnímu příchodu.“  
(*Vyjadřujete lítost, ale nepopíráte podráždění, ani se přehnaně neomlouváte.*)<sup>27</sup>

## 2.2 Verbální komunikace sociálního pracovníka

Pro vytvoření dobrého vztahu sociálního pracovníka s klientem jsou velice důležité komunikační dovednosti sociálního pracovníka. Základním nástrojem sociální práce je *rozhovor*. Rozhovorem se rozumí dorozumívání dvou a více osob – sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností, nadějí apod. Zde je rozhovorem myšlen dialog – komunikace pomocí slov. Komunikujeme nejenom slovy, ale současně i na neverbální úrovni. Projev člověka je vždy vnímán jako celek.<sup>28</sup>

Pro správné porozumění klientovým vnějším i vnitřním potřebám je nutné, aby sociální pracovník dostatečně ovládal tzv. *aktivní naslouchání*.<sup>29</sup>

### 2.2.1 Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je dovedností, při které sociální pracovník klienta pozorně poslouchá a poskytuje mu zpětnou vazbu – ujišťuje ho o tom, že vnímá jeho povídání, a že mu rozumí. Klient se pak cítí povzbuzen a může se sociálnímu pracovníkovi ještě více otevřít.<sup>30</sup>

„Naslouchat znamená pozorně sledovat, co druhá osoba říká, a nevnášet do toho pokud možno žádné vlastní názory, rady, komentáře nebo třeba povzbuzující poznámky. Je to proces velmi aktivní – vyžaduje stálou přítomnost u druhého.“<sup>31</sup>

Nás ale zajímá aktivní naslouchání, kam patří několik technik:<sup>32</sup>

- *Objasňování* – sociální pracovník se pomocí otázek ujišťuje, že klienta správně pochopil.
- *Parafrázování* – sociální pracovník převypráví vlastními slovy klientovo sdělení.

<sup>27</sup> TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 72 – 73.

<sup>28</sup> Šrov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 75 – 76.

<sup>29</sup> Šrov. tamtéž, s. 76.

<sup>30</sup> Šrov. tamtéž.

<sup>31</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 113.

<sup>32</sup> Šrov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 76 – 77.

- *Reflektování* – sociální pracovník zrcadlí city vyjádřené klientem.
- *Sumarizace* – sociální pracovník shrnuje klientovo vyprávění, obsahuje parafrázování i reflektování.
- *Rekapitulace* – sociální pracovník zopakuje, co slyšel, dává tak klientovi najevo, že mu naslouchá a rozumí.
- *Kotvení* – sociální pracovník živě reaguje na zdravé postoje a názory klienta, chválí ho za ně a tím je „udrží“.
- *Zhodnocení* – sociální pracovník dává klientovi najevo zájem o jeho vyprávění, a že také klient sám je pro něj důležitý.

„Aktivní, citlivé, přesné, empatické, nehodnotící naslouchání je podle Rogerse ve vztahu velmi důležité. Je důležité ho poskytovat, i dostávat; když ho poskytneme, duševně porosteme, když ho dostaneme, pokročíme dopředu a také porosteme.“<sup>33</sup>

### 2.2.2 Typy intervence

Dále můžeme rozlišit čtyři typy intervence – jak sociální pracovník s klientem mluví.<sup>34</sup>

- *Instrukce* – direktivní typ intervence důraznější (příkaz, zákaz) nebo méně důrazné (doporučení, rada) formy, vždy podává návod k jednání směřující k vyřešení klientova problému.
- *Komentář* – nedirektivní intervence na rozdíl od instrukce, sociální pracovník jím vyjadřuje svůj pohled na věc, může např. zdůraznit pozitivní rys problému, jindy zase pojmenovává vnitřní prožívání klienta a může také klientovi sdělit, jak problém působí na něho samotného. Výhodou je, že klient může cítit zájem a porozumění ze strany sociálního pracovníka, přitom se mu dostává možnosti řečené informace upravit, doplnit nebo dokonce získat nový úhel pohledu na celou problémovou situaci. Sociální pracovník musí dbát na to, aby se vyjádřil především klient.

<sup>33</sup> SOLLÁROVÁ, E. *Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch*, s. 115.

<sup>34</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 49 – 50.



- *Kladení otázek* – nemyslí se zde otázky sugestivní, ale naopak jejich pomocí sociální pracovník klientovi ukazuje více možností vnímání jeho problému, pomáhá mu ujasnit si, co přesně chce změnit, a získat nové nápady, myšlenky, apod.
- *Rezonance* – sociální pracovník pouze pozorně klientovi naslouchá a zrcadlí to, co slyšel – opakuje hlavní myšlenku, aby klienta ujistil, že ho vnímá, a že mu rozumí. Zde sociální pracovník klienta opravdu vůbec nijak neřídí, síla účinku této komunikace spočívá v tom, že v běžném životě není samozřejmostí delší naslouchání lidským problémům.

„Nedirektivní přístup (podpora klienta, aby přišel na vlastní řešení svých problémů) je v zásadě účinnější, ale časově náročnější postup. Nehodí se, je-li nebezpečí z prodlení a je-li klient v kritickém duševním stavu (panika, silná deprese, zmatenost).“<sup>35</sup>

### 2.3 Neverbální komunikace sociálního pracovníka

Jak je již psáno výše, neverbální komunikace za nás někdy mluví více než slova. Proto i sociální pracovník by si měl dávat pozor na své neverbální projevy, protože ty na klienta také působí, a proto by měly být v souladu s verbální komunikací sociálního pracovníka.

Jedná se především o tyto neverbální projevy:<sup>36</sup>

Oční kontakt – jeden z nejvýraznějších ukazatelů pozornosti a zájmu. Jeho nedostatek bývá velkou chybou v komunikaci s klientem, protože může znamenat neúčast, nezájem a neupřímnost. Ale na druhou stranu by sociální pracovník neměl na klienta „zírat“ bez přestání, je potřeba najít vhodnou míru.

Odstín hlasu – významný vyjadřovací prostředek, pomocí kterého sociální pracovník může ovlivnit to, aby se s ním klient cítil dobře. To znamená nemluvit

<sup>35</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 51.

<sup>36</sup> Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 79 – 80.

příliš nahlas a rychle, ale ani potichu, monotónně. Nejlepší je, když sociální pracovník dokáže přizpůsobit svůj hlas klientovým potřebám.

Výraz obličeje – velice důležitá je i mimika sociálního pracovníka při kontaktu s klientem. Už jenom samotný úsměv zmůže hodně – klient se cítí bezpečněji a ví, že je přijímán. „Používejte úsměv, který je nejvhodnější pro danou situaci. Nevhodný úsměv může vyvolat stejně negativní dojem jako vůbec žádný úsměv.“<sup>37</sup>

Pohyby rukou a hlavy – tzv. gestikulací sociální pracovník může také významně doplnit svou řeč. Zároveň sledováním např. polohy rukou u klienta může sociální pracovník zjistit, jestli je klient v obranném postoji, jestli je nervózní nebo má vztek.

Pozice těla – doporučuje se, aby sociální pracovník s klientem seděli vůči sobě přibližně v pravém úhlu, neboť se jedná o uspořádání, které navozuje pocit bezpečí a otevřenosti. Stůl mezi sociálním pracovníkem a klientem může působit rušivě, což lze eliminovat náklonem těla sociálního pracovníka směrem ke klientovi jako projev zájmu a ochoty.

Oblečení a celkový zjev – i úprava zevnějšku toho o sociálním pracovníkovi mnoho napoví, proto by se měl o svou čistotu, oblečení, úpravu vlasů apod. starat tak, aby nepůsobil na klienta rušivě právě svým vzhledem. „Obecně lze doporučit kombinovat v oblečení, líčení, barvě vlasů, doplňků apod. max. tři různé barvy.“<sup>38</sup>

„Sociální pracovník je pouhý člověk „všem bídám poddaný“, nemusí se cítit pokaždé dobře, nemusí mít vždycky na každého náladu, ale musí udělat všechno pro dobrý kontakt s klientem a musí si uvědomovat a korigovat i své neverbální projevy. Klient je vnímá, i když je třeba neumí pojmenovat a neuvědomuje si, co

---

<sup>37</sup> LEWIS, D. *Tajná řeč těla*, s. 222.

<sup>38</sup> VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*, s. 77.

na něj právě působí. Zato může jasně cítit, že není přijímán nebo podporován tak, jak potřebuje, že pracovník je netrpělivý nebo neochotný, zkrátka že zaklepal na špatné dveře...“<sup>39</sup>

## 2.4 Vlastnosti a dovednosti sociálního pracovníka

Vlastnosti a dovednosti, které by správnému sociálnímu pracovníkovi ve vztahu s klientem určitě neměly chybět jsou:

Empatie – neboli „vcítění se do druhého člověka, cítění zároveň s ním, soucítění, spoluprožívání, vžívání se do něčeho nebo do někoho, sžívání se s ním.“<sup>40</sup> Empatie se skládá ze dvou věcí – vnímání a komunikace. Jedno bez druhého se neobejde. Sociální pracovník klientovi plně naslouchá, vnímá ho a snaží se mu porozumět. Ať už se mu porozumění daří nebo ne, měl by klient dostat zpětnou vazbu. Mlčením sociální pracovník klienta akorát odradí pokračovat ve vyprávění. Naopak také sama komunikace bez hlubšího vnímání nestačí. Jestliže sociální pracovník používá otřepané fráze a brzdí komunikaci klienta vlastními slovy, klient se necítí plně pochopen a vyslyšen, což nabolává vztah mezi ním a sociálním pracovníkem.<sup>41</sup> Empatie je součástí tzv. *emoční inteligence*, vyvíjí se od nejútlejšího věku a lze ji cíleně rozvíjet tréninkem. Je to jedna z nejdůležitějších podmínek úspěšné práce s klientem.<sup>42</sup>

Autenticita – sociální pracovník by měl být „sám sebou“, opravdový, tzn. nepřetvařovat se, nedělat se např. chytřejším, chápavějším apod. I přesto, že se jedná o *rolí* sociálního pracovníka, může a měl by být autentický. V opačném případě si toho klient nejspíše všimne, přestane se cítit dobře a může dokonce ztratit důvěru k sociálnímu pracovníkovi.<sup>43</sup>

---

<sup>39</sup> MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 80.

<sup>40</sup> VÁVRA, V. *Mluvíme beze slov*, s. 104.

<sup>41</sup> Srov. TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 34.

<sup>42</sup> Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54.

<sup>43</sup> Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 212.

Akceptace – sociální pracovník by měl i v případě konfliktní situace (např. nesympatický nebo slovně ho napadající klient) přijímat klienta takového, jaký je, a zdržet se jakýchkoliv hodnotících soudů. Pomocí akceptace sociální pracovník nemá nutkání klienta měnit, porovnávat s ostatními apod. Tento postoj vede k lepší komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem, protože sociální pracovník se dovede lépe vyladit na klienta. Přijímat a pochopit klienta ovšem neznamená, že sociální pracovník schvaluje vše, co klient dělá nebo říká.<sup>44</sup>

Zájem a úcta ke klientovi – „Tam, kde se hovoří o moudrém způsobu žití, tak se téměř automaticky vynořuje i sociální stránka tohoto způsobu života. Důraz je položen na *zájem o druhé lidi a úctu k nim*. Zájem o jejich motivaci (o to, oč jim jde) a *snahu porozumět jim*, jejich myšlení i emocionálnímu stavu. Jde zde i o *jednání s druhými lidmi* a – u moudrého člověka – o to, aby jeho jednání s nimi bylo spravedlivé, fér.“<sup>45</sup> V tomto sdělení Křivohlavý popsal zlomek chování „moudrého člověka“. Je zajímavé, že kromě zájmu a respektu, zmiňuje i empatii a spravedlivé jednání, což jsou také vlastnosti a dovednosti správného sociálního pracovníka. Z toho může vyplývat, že sociální pracovníci – chovající se doporučeným způsobem – jsou nebo se přibližují k bytí „moudrými lidmi“.

Důvěryhodnost – aby sociálnímu pracovníkovi klienti mohli důvěřovat, měl by být *diskrétní* (povinnost mlčenlivosti), *spolehlivý* (říkat pravdu), měl by „*využívat*“ *moci* (klient se mu svěří a pracovník se mu bude věnovat) a měl by se snažit klientovi *porozumět*. Na důvěryhodnost sociálního pracovníka má vliv jeho vzhled, pověst, role sociálního pracovníka a samozřejmě také jeho chování.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 212.

<sup>45</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie moudrosti a dobrého života*, s. 24.

<sup>46</sup> Srov. MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

„V. E. Frankl napsal: „*Nejde ani tak o to, kde člověk pracuje a co dělá, ale kdo pracuje, tj. co to je za člověka. To je rozhodující. Jen dobrý člověk může být dobrým lékařem. Nezáleží na tom, jak velký je okruh působnosti daného člověka, ale na tom, jak se chová. Jak jedná a jak realizuje možnosti, které jsou mu dány, tj. jak plní svou lidskou povinnost.*“ ...“<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: Příručka pro duševní pohodu*, s. 100 – 101.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## **3 Cíl výzkumu a výzkumné otázky**

### **3.1 Cíl výzkumu**

V sociální práci jsou základním prostředkem pro navození vztahu s klientem komunikační dovednosti sociálního pracovníka. Proto jsem si cíl tohoto empirického výzkumu vymezila takto: **Analyzovat, jaké aspekty v komunikaci u sociálního pracovníka respondenti preferují.**

Vyhodnocením výsledků výzkumu zjistím, jaké jednání sociálního pracovníka respondenti upřednostňují.

### **3.2 Výzkumné otázky**

Mezi komunikační dovednosti sociálního pracovníka nepatří pouze umění vést rozhovor s klientem, ale také mít v souladu verbální a neverbální stránku komunikace. Dále by sociální pracovník měl splňovat určitá kritéria jako je zdvořilé chování a upravený vzhled, protože vše zmíněné působí na klienta a ovlivňuje tak děj vzájemné interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Zvolila jsem si jednu hlavní výzkumnou otázku<sup>48</sup> a následně další čtyři výzkumné podotázky,<sup>49</sup> které pod ni spadají a rozdělují ji do specifických okruhů.

**HVO:** Jaké chování, vlastnosti, styl komunikace a neverbální projevy sociálního pracovníka byly hodnoceny respondenty jako nejvhodnější?

**VPO1:** Jaké chování sociálního pracovníka respondenti preferují?

**VPO2:** Jaké vlastnosti sociálního pracovníka respondenti preferují?

**VPO3:** Jaký styl komunikace sociálního pracovníka respondenti preferují?

**VPO4:** Jaké neverbální projevy sociálního pracovníka respondenti preferují?

---

<sup>48</sup> Používám zkratku HVO pro hlavní výzkumnou otázku.

<sup>49</sup> Používám zkratky VPO1 – VPO4 pro výzkumné podotázky.

## 4 Metodika

### 4.1 Technika sběru dat

Ve svém **kvalitativním výzkumu** jsem se rozhodla pro metodu typickou spíše pro kvantitativní výzkum – tedy pro metodu získávání informací pomocí **dotazníku**.<sup>50</sup>

Ten jsem sestavila z deseti uzavřených (strukturovaných) a tří otevřených (nestrukturovaných) otázek týkajících se jednání sociálního pracovníka s klientem. Uzavřené otázky jsou stupnicové, obsahují škálu odpovědí v této podobě: *určitě ano – ano – spíše ano – spíše ne – ne – určitě ne*. Respondenti odpovídali na základě **vlastního pozorování**. Dotazník byl anonymní, kromě odpovědí na otázky zjišťoval pouze věk a pohlaví respondentů.

Místo „zúčastněného pozorování“ jsem využila scének natočených Mgr. Maliňákovou v rámci výuky předmětu TMSPI<sup>51</sup> ve školním roce 2008/2009, kde studenti oboru *Sociální a charitativní práce* na TF JU hrají setkání sociálního pracovníka s klientem a nacvičují si tak dovednosti potřebné v tomto kontaktu.

Celkový počet scének byl 28. Pro účely tohoto výzkumu jsem se rozhodla použít **deset scének**.<sup>52</sup> Kritériem pro výběr byla pestrost a různorodost komunikace sociálního pracovníka. Vybrané scénky jsem sestříhala dohromady a uložila na CD.<sup>53</sup> Vzniklý videozáznam jsem pak pouštěla skupinám respondentů, kteří po shlédnutí jednotlivých scének odpovídali na sérii dotazů obsažených v dotazníku. Délka videozáznamu se scénkami je 28 minut.

Výzkumné šetření probíhalo následovně. Skupině respondentů jsem vždy stručně představila téma své bakalářské práce a cíl empirického výzkumu. Poté jsem všem rozdala dotazníky a vysvětlila jim, že ty budou vyplňovány na základě shlédnutí připravených scének. Navíc jsem zdůraznila, že každá odpověď bude subjektivní, neexistují tedy žádné „správné“ a „špatné“ odpovědi. Poté jsem

---

<sup>50</sup> Dotazník v příloze I.

<sup>51</sup> Teorie a metody sociální práce 1.

<sup>52</sup> Studenti hrající ve vybraných scénkách souhlasili s použitím videozáznamu pro výzkum v této bakalářské práci. Souhlasy se zveřejněním jsou k nahlédnutí u autorky práce.

<sup>53</sup> CD je možno najít na zadní straně, uvnitř této bakalářské práce.

s respondenty prošla všechny otázky, aby věděli, čeho si všítat u sociálního pracovníka, vysvětlila jsem jim cizí slova a dala prostor pro jejich případné dotazy. Považuji totiž za velmi důležité, aby všichni respondenti porozuměli zadání stejně a již před začátkem samotného vyplňování. To probíhalo tím způsobem, že po každé scénce měli respondenti čas na ohodnocení právě shlédnutého kontaktu sociálního pracovníka s klientem ve všech deseti uzavřených otázkách. Poslední tři otevřené otázky byly vyplňovány až na závěr, protože se týkaly všech scének. Na tuto skutečnost byli respondenti také upozorněni během instruktáže.

#### 4.2 Výzkumný soubor

Respondenti v tomto výzkumu byly získáni **technikou sněhové koule** a jako kvótu jsem si určila **věk** respondentů. Rozhodla jsem se pro zkoumání názoru na preferované jednání sociálního pracovníka u věkových skupin **18 – 30 let**<sup>54</sup> a **46 – 59 let**.<sup>55</sup> Kritériem pro výběr respondentů byla dostupnost respondentů v mém okolí.

Výzkumný soubor byl sestaven z 60 % ze studentů oboru *Sociální a charitativní práce* na TF JU. Zbývajících 40 % je zastoupeno deseti respondenty z Plzeňského kraje a dvěma respondenty z Prahy.

#### 4.3 Harmonogram výzkumu

Ke sběru dotazníků docházelo od dubna 2009 do července 2009. Každé skupině respondentů trvalo odpovídání na otázky v dotazníku průměrně 60 minut včetně úvodu do problematiky a závěru, kdy jsem respondentům poděkovala a poslechla si jejich případnou zpětnou vazbu.

Vyhodnocování dotazníků probíhalo od prosince 2009 do ledna 2010.

Výsledky byly zpracovány v období od února 2010 do března 2010.

---

<sup>54</sup> Věkovou kategorii 18 – 30 let budu dále označovat jako „mladší respondenti“.

<sup>55</sup> Věkovou kategorii 46 – 59 let budu dále označovat jako „starší respondenti“.



## 5 Výsledky výzkumného šetření

Návratnost dotazníků byla 100 % z důvodu mé přítomnosti během jejich vypracovávání. Jeden dotazník byl vyloučen z důvodu neodpovídajícího věku a nahrazen jiným.

Celkový počet respondentů byl **třicet**, z toho patnáct mladších a patnáct starších respondentů. Počet žen byl 21 a mužů 9. Průměrný věk mladších respondentů je 21,4 let a starších respondentů 48,6 let. Průměrný věk obou věkových kategorií je 35 let.

Výsledky vznikly pomocí manuálního počítání a přepisování odpovědí a jejich následným umístěním do tabulek, ze kterých jsem v odůvodněných případech udělala graf. Tabulky a grafy, které jsou součástí textu, jsem vždy okomentovala. Zbývající tabulky a grafy jsou k vidění v přílohách.

Vyhodnocovala jsem každou otázku zvlášť a cílem bylo zjistit nejlépe hodnocené scénky<sup>56</sup> v konkrétních otázkách. Proto jsem si všímala pouze množství odpovědí v podobě *určitě ano* a *ano*, kterým jsem přiřadila hodnotu dvou bodů pro odpověď *určitě ano* a jednoho bodu pro odpověď *ano*. Tímto způsobem jsem v jednotlivých otázkách vypočítala vždy jednu nebo dvě vítězné scénky pro každou věkovou kategorii zvlášť a také jednu nebo dvě vítězné scénky pro obě věkové kategorie dohromady. V otevřených otázkách č. 11 a 13 jsem odpovědi stejného významu sjednotila a vzniklé kategorie vždy nazvala jedním, nejpřesnějším názvem.

V kapitole **Shrnutí výsledků** pak vytvořím ze získaných výsledků „ideální vystupování sociálního pracovníka v kontaktu s klientem“ podle odpovědí respondentů v tomto výzkumu.

### 5.1 Odpovědi na výzkumné podotázky podle čtyř okruhů

HVO blíže specifikují čtyři výzkumné podotázky, podle kterých jsem si vytvořila čtyři okruhy – Chování sociálního pracovníka, Vlastnosti sociálního pracovníka, Styl komunikace sociálního pracovníka a Neverbální projevy sociálního pracovníka. Výsledky rozdělím podle těchto oblastí.

<sup>56</sup> Popis jednotlivých scének v příloze II.

### 5.1.1 První okruh – Chování sociálního pracovníka

Patří zde vyhodnocení otázky č. 1 a otázky č. 3.

*Líbilo se Vám celkové přivítání klienta sociálním pracovníkem?*

V této otázce nejvíce kladných odpovědí od **mladších respondentů** získala scénka č. 3 a scénka č. 7.<sup>57</sup> Ve scénce č. 3 sociální pracovnice vstane při příchodu klientky, pozdraví ji, podá jí ruku a představí se. Když se obě posadí, sociální pracovnice se zeptá: „S čím Vám mohu pomoci?“ Scénka č. 7 má podobné přivítání s tou výjimkou, že klientka je na invalidním vozíku, proto se s ní sociální pracovnice přivítá vsedě.

**Starším respondentům** se nejvíce líbilo přivítání klienta sociálním pracovníkem ve scénce č. 10.<sup>58</sup>

Scénka č. 10 zvítězila i v odpovědích **obou věkových kategorií**.<sup>59</sup> V této scénce se sociální pracovnice také chová výše popsáním způsobem, ale při vstupu klientky do místnosti jí jde vstříc a řekne: „Dobrý den, já se představím, ...“

#### Tabulka 1:

1. Líbilo se Vám celkové přivítání klienta sociálním pracovníkem?

(obě věkové kategorie, N = 30<sup>60</sup>)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	5	13	7	4	0
scénka č.2	7	12	5	5	1	0
scénka č.3	6	12	10	2	0	0
scénka č.4	4	10	11	4	1	0
scénka č.5	5	11	4	2	4	4
scénka č.6	2	18	6	4	0	0
scénka č.7	9	14	6	0	1	0
scénka č.8	6	17	6	1	0	0
scénka č.9	0	0	0	7	12	11
scénka č.10	13	8	7	2	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

<sup>57</sup> Viz Tab. 1.1 v příloze III.

<sup>58</sup> Viz Tab. 1.2 tamtéž.

<sup>59</sup> Viz Tab. 1.

<sup>60</sup> N je celkový počet respondentů, kterých bylo vždy 30. Z toho 15 mladších (18 – 30 let) a 15 starších (46 – 59 let) respondentů.

Přivítání v ostatních scénkách bylo většinou podobné jako u výše zmiňovaných scének, ale ještě navíc obsahovalo pobídnutí k posazení se. Výjimku tvoří scénka č. 1, kde sociální pracovnice přijde za klientem, ten její nabídnutou ruku nepřijme a sociální pracovnice ho požádá, zda se může vedle něj posadit. Sociální pracovnice ve scénce č. 2 se klientky zeptá: „Co Vás sem přivádí?“ Dále sociální pracovník ze scénky č. 4 nejdříve klientku vybídne k posazení se a teprve pak jí podá ruku. Ve scénce č. 5 a 6 se klient posadí a sám hned začne povídat. A nakonec scénka č. 9, kde sociální pracovnice při příchodu klientky pozdraví, zůstane sedět, nepodá jí ruku, ani se nepředstaví, pouze klientce nabídne židli a zeptá se: „Tak co potřebujete?“

*Choval se sociální pracovník ke klientovi vřele, empaticky a autenticky?*

**Mladším respondentům** se nejvíce líbilo chování sociální pracovnice ve scénce č. 6.<sup>61</sup> Ta klientku nejdříve pozorně vyslechne a teprve pak jí navrhně několik možných řešení. Její vystupování je příjemné. Vřele, empaticky i autenticky se určitě chová.

Nejvíce kladných odpovědí od **starších respondentů** získala scénka č. 7.<sup>62</sup>

Tato scénka č. 7 se umístila nejlépe i v celkovém hodnocení **obou věkových kategorií**.<sup>63</sup> Tady se sociální pracovnice chová ke klientce také velmi příjemně, vřele, empaticky a autenticky. Klientka si stěžuje a je bezradná, sociální pracovnice však místo projevů lítosti mluví ke klientce povzbudivě a hledá možná řešení. Když se klientka „vymlouvá“, sociální pracovnice ji motivuje k tomu, aby se nevzdávala a zkusila to ještě jednou.

---

<sup>61</sup> Viz Tab. 2.1 v příloze IV.

<sup>62</sup> Viz Tab. 2.2 tamtéž.

<sup>63</sup> Viz Tab. 2.

**Tabulka 2:**

3. Choval se sociální pracovník ke klientovi vřele, empaticky a autenticky?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	Určité ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určité ne
scénka č.1	7	11	8	3	1	0
scénka č.2	3	7	7	10	2	1
scénka č.3	7	9	8	5	1	0
scénka č.4	0	5	12	10	3	0
scénka č.5	13	8	9	0	0	0
scénka č.6	6	14	9	1	0	0
scénka č.7	14	11	4	1	0	0
scénka č.8	9	13	6	1	1	0
scénka č.9	1	0	0	3	10	16
scénka č.10	6	16	5	3	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

V ostatních scénkách převažuje také vřelé, empatické a autentické chování sociálního pracovníka. Výjimkou jsou scénky č. 2 a č. 9, kde se sociální pracovnice sice chovají autenticky, ale vřelost i empatie jim chybí. Sociální pracovníci ve scénce č. 2 chybí tyto dovednosti hned od začátku, její kolegyni ze scénky č. 9 až poté, co vyslechne klientčin problém, pak ji však dokonce slovně napadá. Další výjimkou je scénka č. 10, ve které se sociální pracovnice chová příliš vřele, až to někdy nepůsobí autenticky. Její chování ale bylo hodnoceno spíše kladně a to převážně staršími respondenty.

### 5.1.2 Druhý okruh – Vlastnosti sociálního pracovníka

Vyhodnocení otázky č. 4 a otázky č. 11.

*Měl sociální pracovník vhodný vzhled (úprava vlasů, oblečení, případné líčení...)?*

U **mladších respondentů** byla za vzhled nejvíce oceněna sociální pracovníce ze scénky č. 7.<sup>64</sup> Ta má vlasy sepnuté dozadu, růžové tričko, černý svetřík a tmavé kalhoty.

Úpravou zevnějšku se **starším respondentům** líbila nejvíce sociální pracovníce ze scénky č. 5.<sup>65</sup>

V hodnocení **obou věkových kategorií** vyhrává opět sociální pracovníce ze scénky č. 5,<sup>66</sup> která má většinu vlasů sepnutou dozadu, červené tričko s bílým límečkem a bílými proužky, bílý pásek a modré rifle.

#### **Tabulka 3:**

4. Měl sociální pracovník vhodný vzhled (úprava vlasů, oblečení, případné líčení...)?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	2	7	11	9	1	0
scénka č.2	0	14	12	2	2	0
scénka č.3	3	15	11	1	0	0
scénka č.4	0	4	5	15	6	0
scénka č.5	17	11	1	0	1	0
scénka č.6	8	11	6	4	1	0
scénka č.7	12	16	1	0	1	0
scénka č.8	1	16	8	5	0	0
scénka č.9	1	7	13	2	7	0
scénka č.10	11	13	5	0	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

Sociální pracovníci v ostatních scénkách jsou většinou vhodně upraveni.<sup>67</sup>

Výjimky jsou ale i tady. Sociální pracovníce ve scénce č. 2 nemá vlasy upravené

<sup>64</sup> Viz Tab. 3.1 v příloze V.

<sup>65</sup> Viz Tab. 3.2 tamtéž.

<sup>66</sup> Viz Tab. 3.

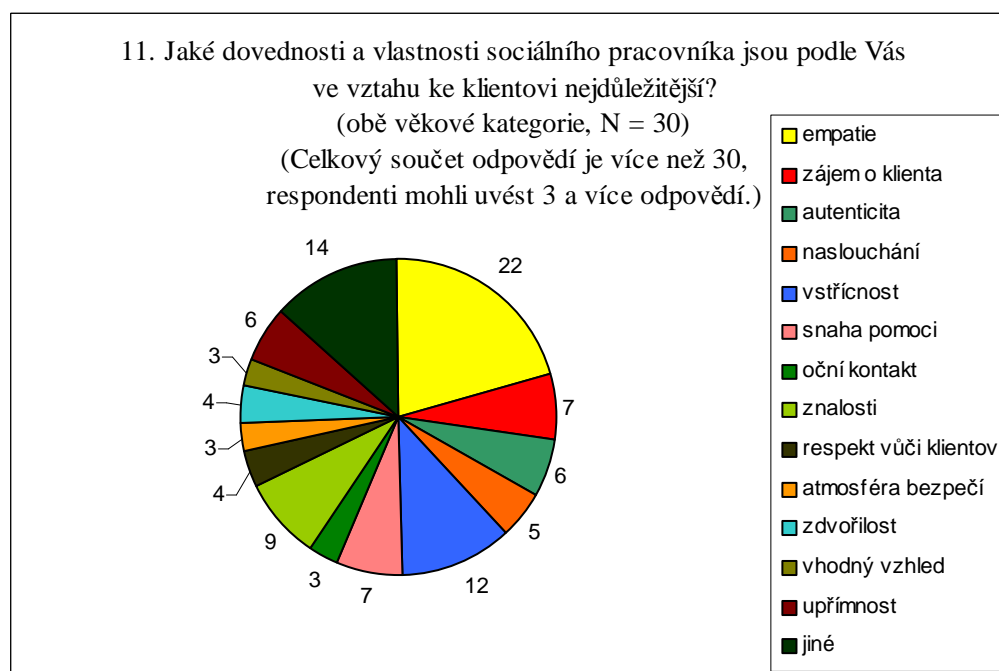
tak, aby jí nepadaly do obličeje, což se projevuje rušivými pohyby hlavou. Sociální pracovník ze scény č. 4 je oblečen do tmavé mikiny s kapucí a má dlouhé, rozpuštěné vlasy. Sociální pracovnice ve scéně č. 9 má vlasy přichycené pomocí slunečních brýlí.

*Jaké dovednosti a vlastnosti sociálního pracovníka jsou podle Vás ve vztahu ke klientovi nejdůležitější?*

V této otevřené otázce byla **oběma věkovými kategoriemi** jako nejdůležitější dovednost a vlastnost sociálního pracovníka uváděna **empatie**.<sup>68</sup>

Další zmiňované dovednosti a vlastnosti sociálního pracovníka v sestupném pořadí byly: **vstřícnost; znalosti; zájem o klienta a snaha pomoci; autenticita a upřímnost; naslouchání; respekt vůči klientovi a zdvořilost; oční kontakt, vhodný vzhled a atmosféra bezpečí**.<sup>69</sup>

**Graf 1:**



**Zdroj:** Vlastní výzkum

<sup>67</sup> Všichni studenti hrající sociální pracovníky jsou oblečeni neformálně.

<sup>68</sup> Viz Graf 1.

<sup>69</sup> Viz tamtéž.

Do kategorie „jiné“ jsem umístila všechny odpovědi respondentů, které byly v dotaznících v této otázce uvedeny pouze jedenkrát: **umět reagovat, celková vnímavost, pohotovost, věcný přístup, poskytnout klientovi motivaci, serióznost, vřelé přivítání, někdy direktivní přístup, obětavost, citlivost, humanita, osobnost, sympatický a příjemný hlas.**<sup>70</sup>

---

<sup>70</sup> Viz Tab. A1 – Tab. A3 v příloze VI.

### 5.1.3 Třetí okruh – Styl komunikace sociálního pracovníka

Vyhodnocení otázek č. 2, 5 a 9.

*Zajímal se sociální pracovník o klienta a jeho situaci dostatečně - pomocí slov?*

Nejvíce kladných odpovědí od **mladších**<sup>71</sup> i **starších respondentů**<sup>72</sup> získala sociální pracovnice ze scénky č. 7, která tak nejvíce zaujala **obě věkové kategorie**<sup>73</sup> v této otázce. Klientka za ní přijde vyřešit svou finanční situaci vzniklou po úmrtí jejího manžela. Sociální pracovnice se zajímá nejdříve o práci klientky, pak o vdovský a sirotčí důchod, poté zjistí, že klientka se svými dvěma syny bydlí ve zbytečně velkém a drahém bytě a nakonec klientce doporučí návštěvu psychologa, který by mohl pomoci jejím dětem vyrovnat se se ztrátou blízkého člověka. Navrhne tak klientce řešení několika aktuálně nejdůležitějších věcí a domluví se s ní na dalším postupu.

#### Tabulka 4:

2. Zajímal se sociální pracovník o klienta a jeho situaci dostatečně - pomocí slov?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	10	11	7	1	1	0
scénka č.2	4	9	10	5	2	0
scénka č.3	3	17	5	4	1	0
scénka č.4	0	2	11	12	4	1
scénka č.5	9	7	8	4	2	0
scénka č.6	4	13	9	3	1	0
scénka č.7	17	11	2	0	0	0
scénka č.8	10	12	7	0	0	1
scénka č.9	0	2	1	8	12	7
scénka č.10	9	11	8	2	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

Sociální pracovníci z dalších scének se také většinou zajímají o situaci klientů dostatečně. Pouze ve scénce č. 4 se sociální pracovník příliš nezabývá podrobnostmi klientčina problému, ve scénce č. 6 sociální pracovnice místo

<sup>71</sup> Viz Tab. 4.1 v příloze VII.

<sup>72</sup> Viz Tab. 4.2 tamtéž.

<sup>73</sup> Viz Tab. 4.



pokládání otázek klientce plně naslouchá a poté navrhne řešení a sociální pracovnice ze scénky č. 9 se o situaci klientky zajímá, ale je nezdvořilá a klientku obviňuje.

*Používal sociální pracovník vhodný tón, intonaci a rychlost řeči?*

**Mladším respondentům** se nejvíce líbila scénka č. 6.<sup>74</sup> Sociální pracovnice zde mluví klidně a srozumitelně. Volí vhodný tón i intonaci řeči. Mluví tišeji a přizpůsobuje se tak klientce.

U **starších respondentů** vyhrála scénka č. 7.<sup>75</sup> I tady sociální pracovnice mluví s klientkou vhodným tónem, srozumitelně a povzbudivě.

Sečtením odpovědí **obou věkových kategorií** nakonec v této otázce vynikla scénka č. 5,<sup>76</sup> kde sociální pracovnice mluví se starším pánem, který hledá výpomoc do domácnosti. Sociální pracovnice mluví pomaleji, aby jí klient dobře rozuměl, a tón její řeči je plný porozumění a povzbuzení.

#### **Tabulka 5:**

5. Používal sociální pracovník vhodný tón, intonaci a rychlost řeči?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	2	5	15	7	1	0
scénka č.2	2	9	5	8	4	2
scénka č.3	6	12	9	3	0	0
scénka č.4	0	5	15	9	1	0
scénka č.5	9	15	6	0	0	0
scénka č.6	6	15	5	2	2	0
scénka č.7	9	13	7	0	1	0
scénka č.8	4	14	10	0	2	0
scénka č.9	0	2	1	11	11	5
scénka č.10	7	12	6	2	2	1

**Zdroj:** Vlastní výzkum

Ostatní sociální pracovníci ve většině případů volí vhodný tón, intonaci i rychlost řeči a mnohdy se tak přizpůsobují řečovému projevu svých klientů. Ale sociální pracovnice ze scénky č. 1 spojuje několik vět dohromady, což se

<sup>74</sup> Viz Tab. 5.1 v příloze VIII.

<sup>75</sup> Viz Tab. 5.2 tamtéž.

<sup>76</sup> Viz Tab. 5.

projevuje delším neklesáním hlasu. Výjimkou je také sociální pracovnice ve scénce č. 2, která mluví potichu, nesrozumitelně a bez jakéhokoliv pochopení, zájmu a nadšení. Dále ve scénce č. 9 sociální pracovnice používá dokonce ironii a vyčítavý tón. A sociální pracovnice ze scénky č. 10 v některých chvílích zbytečně moc klesá hlasem a zpomaluje tak i tempo řeči.

*Volil sociální pracovník vhodná slova při komunikaci s klientem?*

Nejvíce kladných odpovědí od **mladších respondentů** v této otázce získala scénka č. 8.<sup>77</sup> Sociální pracovnice zde vhodným způsobem přizpůsobuje rychlost své řeči i výběr slov klientce.

**Starším respondentům** se líbila verbální komunikace sociálního pracovníka spíše ve scénce č. 7.<sup>78</sup>

Scénka č. 7 byla hodnocena nejlépe i **oběma věkovými kategoriemi**.<sup>79</sup> Sociální pracovnice v této scénce používá vhodná slova pro komunikaci s klientkou. Několikrát také využije nedokončení věty, aby klientka sama mohla doplnit potřebnou informaci.

### Tabulka 6:

9. Volil sociální pracovník vhodná slova při komunikaci s klientem?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	9	6	12	2	0
scénka č.2	3	7	13	6	1	0
scénka č.3	3	11	7	7	1	1
scénka č.4	1	3	14	10	2	0
scénka č.5	8	11	10	1	0	0
scénka č.6	4	15	9	0	1	1
scénka č.7	10	15	3	0	1	1
scénka č.8	8	14	6	1	1	0
scénka č.9	0	1	0	3	5	21
scénka č.10	6	17	4	3	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

<sup>77</sup> Viz Tab. 6.1 v příloze IX.

<sup>78</sup> Viz Tab. 6.2 tamtéž.

<sup>79</sup> Viz Tab. 6.

Použití vhodných slov pro komunikaci s klientem najdeme u většiny sociálních pracovníků z ostatních scének. Ale ne příliš vhodná slova volí sociální pracovníci ze scének č. 2 a 4, kteří se v průběhu kontaktu s klientem opakují a mluví nesrozumitelně a někdy i necitlivě. Také ve scéně č. 9 lze nalézt nevhodná slova z úst sociální pracovnice, která se klientce vysmívá, obviňuje ji a slovně ji napadá, jak již bylo popsáno i výše. Chyby v komunikaci dělá i sociální pracovnice ze scénky č. 10, která hodně používá „ehm“ a pak také začíná jednu větu slovem „musíte“.

Sociální pracovníci ve všech scénkách využívají během mluvení neslovných výrazů např. typu „ehm“ a také tzv. vycpávkových výrazů jako např. „vlastně“, „prostě“, „takže“, „tedy“, „tak“, „nicméně“, „jakoby“ a „jako“. Užívání nespisovných výrazů se objevuje ve scénkách č. 1, 2, 9 a 10.

#### 5.1.4 Čtvrtý okruh – Neverbální projevy sociálního pracovníka

Vyhodnocení otázek č. 6, 7, 8, 10 a 13.

*Udržoval sociální pracovník oční kontakt s klientem přiměřeně?*

**Mladšími respondenty** byly za udržování očního kontaktu s klientem oceněny sociální pracovnice ze scének č. 7 a 8.<sup>80</sup> Obě oční kontakt udržují ze 70 – 80 %.

**Starším respondentům** se nejvíce líbil oční kontakt ve scéně č. 5.<sup>81</sup> Tady se sociální pracovnice dívá na klienta asi v 80 % z celého jejich kontaktu.

Podle odpovědí **obou věkových kategorií** opět vyhrává scénka č. 7.<sup>82</sup>

#### Tabulka 7:

6. Udržoval sociální pracovník oční kontakt s klientem přiměřeně?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	2	11	11	2	4	0
scénka č.2	3	10	6	4	5	2
scénka č.3	10	14	5	0	1	0
scénka č.4	1	4	7	12	4	2
scénka č.5	11	14	5	0	0	0
scénka č.6	5	17	8	0	0	0
scénka č.7	10	18	2	0	0	0
scénka č.8	8	15	6	0	1	0
scénka č.9	0	4	16	6	4	0
scénka č.10	6	14	6	3	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

Dostatečný oční kontakt udržují všichni sociální pracovníci s výjimkou sociálních pracovníků ze scének č. 2 a 4, kteří se často dívají do svých papírů na stole.

<sup>80</sup> Viz Tab. 7.1 v příloze X.

<sup>81</sup> Viz Tab. 7.2 tamtéž.

<sup>82</sup> Viz Tab. 7.

*Líbily se Vám pohyby a poloha rukou sociálního pracovníka?*

Nejvíce kladných odpovědí od **mladších respondentů** získala scénka č. 6,<sup>83</sup> ve které má sociální pracovnice po dobu naslouchání klientce ruce položené na stole a v klidu. Když začne mluvit, pomáhá si jemnými gesty.

**Starším respondentům** se nejvíce líbily pohyby a poloha rukou sociální pracovnice ve scéně č. 5.<sup>84</sup> Ta si v průběhu kontaktu s klientem píše poznámky, vypočítává možnosti na prstech a během mluvení gestikuluje přiměřeně, ale např. při hledání vhodných slov využívá výraznějších gest.

Spojením odpovědí **obou věkových kategorií** byla nejlépe hodnocena scénka č. 7.<sup>85</sup> Tady má sociální pracovnice také ruce položené na stole, drží v nich propisovací tužku a vhodnými gesty doplňuje svou řeč.

### **Tabulka 8:**

7. Líbily se Vám pohyby a poloha rukou sociálního pracovníka?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	Spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	7	15	6	1	1
scénka č.2	2	8	10	7	1	2
scénka č.3	1	15	9	3	2	0
scénka č.4	1	4	11	7	7	0
scénka č.5	9	11	7	3	0	0
scénka č.6	3	15	6	6	0	0
scénka č.7	7	17	4	2	0	0
scénka č.8	4	10	6	9	0	1
scénka č.9	0	1	8	13	6	2
scénka č.10	1	8	11	3	6	1

**Zdroj:** Vlastní výzkum

Sociální pracovníci z dalších scének se projevují podobným způsobem jako výše popsané neverbální chování sociálních pracovnic ze scének č. 5, 6 a 7. Ale objevují se i chyby. A to konkrétně ve scéně č. 2, kde si sociální pracovnice několikrát tře nos, upravuje vlasy a drží papír před klientkou tak, aby do něj neviděla. Působí to obranným dojmem. Ve scéně č. 4 má sociální pracovník

<sup>83</sup> Viz Tab. 8.1 v příloze XI.

<sup>84</sup> Viz Tab. 8.2 tamtéž.

<sup>85</sup> Viz Tab. 8.

jednu ruku pod stolem, když ji pak zvedne, opře se s ní o nohu. Ve scénce č. 8 si sociální pracovnice na začátku rozhovoru s klientkou vyhrne rukávy a během návrhu řešení klientčina problému si „hraje“ s papírem. Ve scénce č. 9 sociální pracovnice dokonce využívá rázných gest – při výtce rána propisovací tužkou do desky stolu, při ironické poznámce zdvižené dlaně. A ve scénce č. 10 sociální pracovnice neustále obrací propisovací tužku v prstech a při naslouchání klientce skládá list papíru.

*Líbily se Vám pohyby a sklon hlavy sociálního pracovníka?*

V této otázce vyhrála u **mladších**<sup>86</sup> i **starších respondentů**<sup>87</sup> scénka č. 7. Sociální pracovnice z této scénky zaujala tedy **obě věkové kategorie**.<sup>88</sup> Svým příkyvováním a sklonem hlavy dává klientce najevo, že jí naslouchá a rozumí.

#### **Tabulka 9:**

8. Líbily se Vám pohyby a sklon hlavy sociálního pracovníka?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	6	16	7	1	0
scénka č.2	2	8	6	7	6	1
scénka č.3	4	10	12	4	0	0
scénka č.4	0	3	11	11	5	0
scénka č.5	8	14	7	1	0	0
scénka č.6	3	11	12	3	1	0
scénka č.7	8	18	4	0	0	0
scénka č.8	2	13	13	1	1	0
scénka č.9	0	2	12	9	6	1
scénka č.10	3	10	12	4	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

U sociálních pracovníků z ostatních scének se také nejčastěji objevuje příkyvování hlavou při naslouchání klientovi. Ale ve scénce č. 2 si sociální pracovnice rušivými pohyby hlavou neustále odhazuje vlasy z obličeje. Ve scénce č. 8 sociální pracovnice zase příliš hlavou pohybuje. Během řeči s ní různě třese

<sup>86</sup> Viz Tab. 9.1 v příloze XII.

<sup>87</sup> Viz Tab. 9.2 tamtéž.

<sup>88</sup> Viz Tab. 9.

a pohazuje. Nakonec ještě zmíním scénku č. 9, ve které sociální pracovnice doplňuje naslouchání klientce i své ironické věty pokyvováním hlavou se záklonem, z čehož lze vyčíst údiv i výsměch.

*Líbily se Vám pohyby těla sociálního pracovníka?*

**Mladším respondentům** se nejvíce líbila scénka č. 7.<sup>89</sup> Zde sociální pracovnice po dobu kontaktu s klientkou sedí nakloněna směrem k ní a během řeči se pohybuje celým tělem pouze, když si upravuje sezení.

**Staršími respondenty** je nejlépe hodnocena scénka č. 5.<sup>90</sup> V této scénce sociální pracovnice sedí vzpřímeně s mírným náklonem těla ke klientovi a při vysvětlování si pomáhá také pohyby těla.

Obě výše popsané scénky č. 5 a 7 byly nejlepší v pohybech těla sociálního pracovníka také v hodnocení **obou věkových kategorií**.<sup>91</sup>

#### **Tabulka 10:**

10. Líbily se Vám pohyby těla sociálního pracovníka?

(obě věkové kategorie, N = 30)

	Určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	5	7	13	3	2
scénka č.2	0	11	12	4	3	0
scénka č.3	1	12	14	3	0	0
scénka č.4	0	4	10	13	3	0
scénka č.5	9	12	7	2	0	0
scénka č.6	5	12	8	4	1	0
scénka č.7	5	20	4	1	0	0
scénka č.8	2	15	9	3	0	1
scénka č.9	0	1	9	9	8	3
scénka č.10	1	15	9	5	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

V dalších scénkách sociální pracovníci sedí většinou nakloněni ke klientovi a jejich pohyby těla jsou výjimečné a mírně doplňující řeč. Pouze u scénky č. 4 se sociální pracovník při tisknutí ruky klientky nakloní doleva a poté při sedání

<sup>89</sup> Viz Tab. 10.1 v příloze XIII.

<sup>90</sup> Viz Tab. 10.2 tamtéž.

<sup>91</sup> Viz Tab. 10.

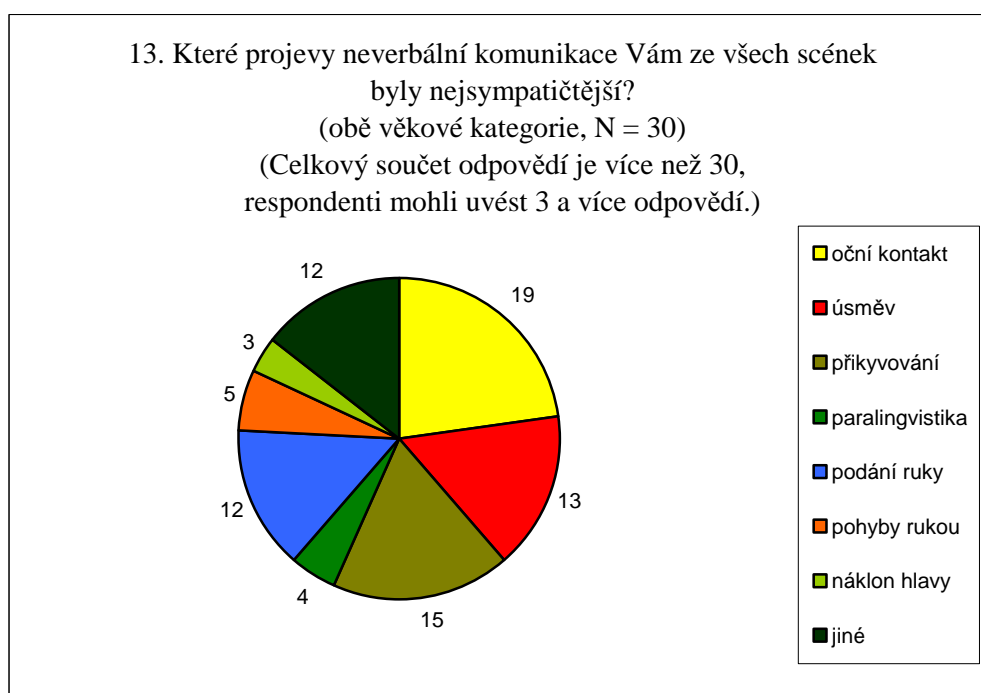
na židli uvolněně dosedne a odrazí se od opěradla. Také ve scénce č. 8 lze najít přebytečné pohyby těla u sociální pracovnice jako krčení rameny nebo přehnané pohyby těla na konci rozhovoru s klientkou. Nakonec opět zmíním scénku č. 9, ve které se sociální pracovnice prudce předklání při vyčítavé otázce ke klientce a při užívání ironie třese rameny.

*Které projevy neverbální komunikace Vám ze všech scének byly nejsympatičtější?*

Sečtením odpovědí **mladších** a **starších respondentů** vyšlo najevo, že během jednání sociálního pracovníka s klientem je velmi příjemný a tedy i důležitý **oční kontakt, přikyvování hlavou, úsměv a podání ruky**.<sup>92</sup>

Dále respondenti uváděli tyto neverbální projevy (také řazeno sestupně): **pohyby rukou, paralingvistika a náklon hlavy**.<sup>93</sup>

**Graf 2:**



**Zdroj:** Vlastní výzkum

<sup>92</sup> Viz Graf 2.

<sup>93</sup> Viz tamtéž.



Kategorie „jiné“ obsahuje všechny odpovědi respondentů, které byly v dotaznících u této otázky zmíněny pouze jednou: **stoupnutí při příchodu klienta, výrazy, klidné pohyby, styl sezení, upřímné jednání, pocit jistoty, přivítání, klidné ruce, uvolněnost projevu, naslouchání, příjemné sledování děje klienta a milá slova.**<sup>94</sup>

---

<sup>94</sup> Viz Tab. B1 – Tab. B3 v příloze XIV.

## 5.2 Odpověď na hlavní výzkumnou otázku

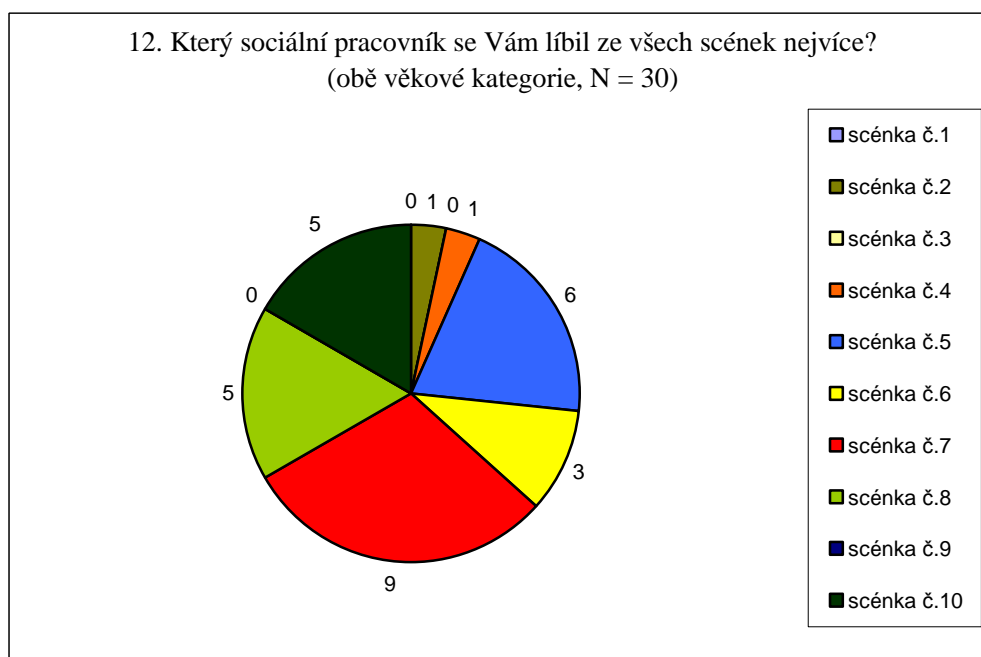
Přímo na HVO respondenti odpovídali v otevřené otázce č. 12: *Který sociální pracovník se Vám líbil ze všech scének nejvíce?*

**Mladší respondenti** určili dva nejlepší sociální pracovníky a to ze scénky č. 7 a ze scénky č. 8.<sup>95</sup> Dále uváděli sociální pracovníky ze scének č. 6, 10, 4 a 2.<sup>96</sup>

**Starším respondentům** se nejvíce líbila sociální pracovnice ze scénky č. 5.<sup>97</sup> Také je oslovilo chování sociálních pracovníků ze scének č. 7, 10 a 8.<sup>98</sup>

Odpovědi **obou věkových kategorií** jednoznačně dokazují, že nejvhodnější chování sociálního pracovníka se objevuje ve scénce č. 7.<sup>99</sup> Sociální pracovnice z této scénky se tedy stává vítězkou, protože svým přístupem ke klientce zaujala mladší i starší respondenty.<sup>100</sup>

### Graf 3:



**Zdroj:** Vlastní výzkum

<sup>95</sup> Viz Graf 3.1 v příloze XV.

<sup>96</sup> Viz tamtéž.

<sup>97</sup> Viz Graf 3.2 tamtéž.

<sup>98</sup> Viz tamtéž.

<sup>99</sup> Viz Graf 3.

<sup>100</sup> Chování sociální pracovnice ze scénky č. 7 popsáno výše.

## 6 Shrnutí výsledků

V této kapitole sloučím získané poznatky do jednoho celku pro lepší pochopení a vytvoření ucelenější představy o preferovaných aspektech komunikace u sociálního pracovníka. Také zde se budu držet čtyř okruhů, které vznikly pro zodpovězení čtyř výzkumných podotázek, a které ještě jednou přiblížím.

V prvním okruhu zvaném Chování sociálního pracovníka respondenti určili, jaké se jim líbí přivítání klienta sociálním pracovníkem a jeho chování v průběhu kontaktu s klientem. Ve druhém okruhu, který jsem nazvala Vlastnosti sociálního pracovníka, respondenti hodnotili vzhled sociálních pracovníků ve scénkách a pak také uváděli nejdůležitější vlastnosti a dovednosti u sociálního pracovníka. Třetí okruh s názvem Styl komunikace sociálního pracovníka zkoumá verbální stránku komunikace. Respondenti si všímali, zda sociální pracovníci ve scénkách projevují dost zájmu o klientův problém, a jestli užívají vhodná slova i tón, intonaci a rychlost řeči. Neverbální projevy sociálního pracovníka, tak zní název posledního a nejrozsáhlejšího okruhu. Zde respondenti hodnotili udržování očního kontaktu, pohyby a polohu rukou i těla a pohyby a sklon hlavy u sociálních pracovníků. Také zmiňovali jim nejsympatičtější neverbální projevy sociálních pracovníků ze scének.

Integrací získaných výsledků z jednotlivých okruhů teď vytvořím „ideální vystupování sociálního pracovníka v kontaktu s klientem“ podle respondentů z tohoto výzkumu. Odpovím tak na všechny výzkumné otázky.

**Preferovaný sociální pracovník** (neboli *Preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka* podle výsledných odpovědí respondentů z výzkumného šetření v této bakalářské práci) :

- umí klienta náležitě přivítat – pozdravit, stoupnout si a jít mu vstříc, podat ruku, představit se a po usednutí se zeptat, jak mu může pomoci.
- se chová v průběhu celé interakce vřele, empaticky a autenticky – pečlivě a s opravdovým zájmem klientovi naslouchá, umí se do něj vcítit, respektuje ho, umí povzbudit a motivovat.

- dbá o svůj zevnějšek a osobní hygienu – má upravené vlasy, čisté a vhodné oblečení, přiměřené líčení, ...
- má znalosti, orientuje se v problematice, snaží se klientovi pomoci, je upřímný, zdvořilý a umí vytvořit atmosféru bezpečí.
- se dostatečně slovně zajímá o klientovu problémovou situaci – ptá se, zjišťuje, ujišťuje se, nachází další souvislosti, neřeší problém odděleně.
- používá vhodný tón, intonaci a rychlost řeči – umí se v řeči přizpůsobit klientovi.
- volí vhodná slova při komunikaci s klientem – snaží se, aby klient rozuměl a cítil se dobře.
- udržuje dostatečný oční kontakt – během komunikace s klientem se mu dívá do očí ze 70 – 80 %.
- si hlídá pohyby a polohu rukou – používá přiměřená gesta a doplňuje tak svou řeč, má ruce na viditelném místě.
- využívá pohyby a sklon hlavy ke komunikaci s klientem – dává mu najevo naslouchání a porozumění přikyvováním a sklonem hlavy.
- si dává pozor na pohyby a polohu těla – mírnými pohyby těla doprovází řeč a sedí nakloněn ke klientovi, je to výraz zájmu a pozornosti.
- se usmívá – vyjadřuje tak radost, pochopení, podporu a zájem o klienta.

V odpovědi na HVO jsme se dozvěděli, že se respondentům nejvíce líbila sociální pracovnice ze scénky č. 7. Její chování a komunikace s klientkou byla hodnocena mladšími i staršími respondenty velmi kladně. Zajímavým faktem je, že tato scénka se vyskytla vždy mezi nejlépe hodnocenými scénkami v jednotlivých otázkách. V otázce č. 2 (slovní zájem o klienta) a v otázce č. 8 (pohyby a sklon hlavy) se dokonce líbila nejvíce oběma věkovým kategoriím respondentů zároveň. Tímto se potvrzuje, že sociální pracovnice ze scénky č. 7 se stala vítězkou zcela právem. Popis jejího chování a komunikace s klientkou lze nalézt v kapitole **Odpovědi na výzkumné podotázky podle čtyř okruhů** a charakteristika této sociální pracovnice odpovídá výše popsanému **Preferovanému sociálnímu pracovníkovi**.

Naopak nejhůře hodnoceno všemi respondenty bylo jednání sociální pracovníce ze scénky č. 9, jehož popis obsahuje také výše zmíněná kapitola. Studentka hrající tuto sociální pracovníci zcela záměrně předvedla špatný způsob kontaktu sociálního pracovníka s klientem a tento výzkum dokazuje, že lidé preferují daleko příjemnější zacházení.

Mladšími i staršími respondenty nejlépe hodnocené scénky v jednotlivých otázkách byly scénky č. 3 (jedenkrát), č. 10 (dvakrát), č. 6 a 8 (třikrát), č. 5 (osmkrát) a samozřejmě č. 7 (dvacetkrát). Sociální pracovníce z těchto scének tedy zapadají nejvíce do představ respondentů o vhodném jednání sociálního pracovníka, i když jednoznačně mezi nimi vyniká sociální pracovníce ze scénky č. 7, jak jsem již psala výše.

## 7 Diskuze

V této kapitole se budu zabývat polemikou s odbornou literaturou a poté zde vyjádřím i svůj subjektivní názor na získané odpovědi respondentů. V závěru kapitoly pak vysvětlím možné zkreslení výsledků tohoto empirického výzkumu.

V literatuře<sup>101</sup> jsem našla zmínku o provedeném výzkumu, který se týkal zjišťování nejdůležitějších schopností a vlastností sester a ošetřovatelek v domově důchodců. Respondenty byly sestry a sociální pracovníce. Nejvíce zmiňované byly *náklonnost (vlídnost, ochota, láska)*, *trpělivost (klid, vyrovnanost)*, *vcítění (porozumění, empatie)* a *odbornost (profesionálnost, znalosti)*.<sup>102</sup> Výzkum se netýká přímo vztahu sociálního pracovníka a klienta, ale jedná se také o oblast pomáhající profese. Kromě *trpělivosti* (která není tolik zapotřebí při kontaktu sociálního pracovníka s klientem jako při kontaktu sestry či ošetřovatelky s klientem v domově důchodců) se ve výzkumu v této práci objevily *náklonnost (tady vsřícnost)*, *empatie* i *odborné znalosti* sociálních pracovníků. Výraznějším rozdílem však jsou samotní respondenti. Zatímco výše zmíněný výzkum se zajímal o odpovědi ze strany pomáhajících pracovníků, výzkum v této práci se zaměřil na pohled veřejnosti.

Nalezla jsem přes deset bakalářských a diplomových prací studentů JU, ve kterých je hlavním tématem komunikace, ale týkají se oborů pedagogických, zdravotnických a ekonomických. Výzkum stejného zaměření jsem tedy v literatuře ani na internetu nenalezla.

Porovnáním odpovědí mladších a starších respondentů jsem dospěla k několika závěrům. Zatímco mladším respondentům vyhovuje příjemné jednání sociálního pracovníka (popsáno výše), starší respondenti upřednostňují ještě o něco vřelejší a osobnější přístup sociálního pracovníka ke klientovi. Mladší respondenti v otevřených otázkách užívali mnohem častěji odborných názvů a celkově se přesněji vyjadřovali než starší respondenti. Ti např. pro *empatii* používali slova jako *pochopení, chápavost*; pro *znalosti* slovo *rozumění*; pro *oční kontakt* pouze *oči* apod. Zato se starší respondenti více shodovali v hodnocení jednotlivých

---

<sup>101</sup> Viz Seznam zdrojů: KOPŘIVA.

<sup>102</sup> Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 15.

scének než mladší respondenti. Ti zase projevili více tolerance při hodnocení vzhledu sociálních pracovníků.

Zpětná vazba od respondentů byla pozitivní. Dozvěděla jsem se, že je zaujal a líbil se jim způsob dotazování – většinu odpovědí nemuseli vymýšlet, na základě shlédnutí jednotlivých scének hodnotili komunikaci sociálního pracovníka s klientem pomocí škály odpovědí u každé uzavřené otázky. Několik starších respondentů si také postěžovalo na převážně špatnou zkušenost s jednáním sociálních pracovníků na úřadech. Tato informace mě utvrdila ve smysluplnosti mého výzkumného šetření. Je potřeba znát lidmi preferovaný způsob chování sociálního pracovníka. V odborné literatuře<sup>103</sup> lze najít spoustu informací o tom, jak by se sociální pracovník měl chovat. Výzkum v této práci potvrdil, že respondenti doporučený způsob chování sociálního pracovníka preferují.

Výsledky mého výzkumu mohou být zkresleny osobními sympatiemi respondentů. Jejich hodnocení nemuselo být vždy objektivní z důvodu preference určitých „lidských znaků“ jako je vzhled, barva hlasu, temperament apod. Navíc ve scénkách, kde převažovaly vhodné projevy chování sociálního pracovníka, pak mohly zaniknout projevy méně vhodné. Možno posoudit závěry tohoto výzkumu shlédnutím scének na přiloženém CD.

---

<sup>103</sup> Viz Seznam zdrojů: MATOUŠEK, KOPŘIVA, TOLAN a další.

## **Závěr**

Mezilidská komunikace je přítomna při jakémkoliv setkání dvou a více lidí. Není třeba tedy zdůrazňovat její obrovský význam. V pomáhajících profesích je kladen velký důraz na správnou komunikaci s klienty, protože sociální a jiní pomáhající pracovníci mají nad klienty určitou moc, kterou by měli využívat pouze pro dobro svých klientů. A proto by měli také disponovat konkrétními komunikačními dovednostmi, aby nějakým způsobem nezapříčinili např. zhoršení klientovy sebedůvěry apod.

V teoretické části své bakalářské práce jsem se zabývala právě těmito komunikačními dovednostmi sociálních pracovníků od aktivního naslouchání po kontrolu neverbálních projevů.

V praktické části jsem pak analyzovala, jaké aspekty komunikace u sociálního pracovníka preferují respondenti ve věkových kategoriích 18 – 30 let a 46 – 59 let. I když se jedná o kvalitativní výzkum, použila jsem metodu dotazníku, která se mi osvědčila.

Ze získaných výsledků jsem vytvořila „ideální vystupování sociálního pracovníka v kontaktu s klientem“. To obsahuje náležité přivítání klienta sociálním pracovníkem; vřelé, empatické, autentické a respektující chování po celou dobu kontaktu sociálního pracovníka a klienta; dostatek projevovaného zájmu o klienta a jeho problémovou situaci ze strany sociálního pracovníka; upravený vzhled, vhodná slova, snaha pomoci a odborné znalosti sociálního pracovníka; dostatečný a zároveň přiměřený oční kontakt ze strany sociálního pracovníka; vhodné používání paralingvistických faktorů při hovoru s klientem a v neposlední řadě sem také patří vhodné pohyby a poloha těla i rukou sociálního pracovníka; přikyvování hlavou při naslouchání klientovi a jednoduchý stejně tak jako důležitý úsměv.

Cíl této práce, který se týká především praktické části, byl tedy naplněn. Díky odpovědím respondentů jsem mohla dokázat, že lidé opravdu upřednostňují takovou komunikaci sociálního pracovníka, která je popisována odbornou literaturou.



Sociální pracovník je také „jenom člověk“ stejně jako jeho klient, proto je velice důležité a přínosné pro jejich vztah, když sociální pracovník volí sice profesionální ale také do značné míry „lidský“ přístup ke klientovi. Může to znamenat nepovyšování se nad klienta, empatická snaha pomoci a také např. jednání podle vlastního svědomí.

## Seznam zdrojů:

BALKÓ, I. *Základy rétoriky pro sociální asistenty*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem: Pedagogická fakulta, 2004. ISBN 80-7044-624-2.

FISCHER, O.; MILFAIT, R. et al. *Etika pro sociální práci*. Praha: JABOK, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.

HAVLÍK, J.; VURM, V. *Komunikační dovednosti v oblasti zdravotní a sociální péče (Učební texty)*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích: Zdravotně sociální fakulta, 2004. ISBN 80-7040-725-5.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty (O zdravých vztazích mezi lidmi)*. Praha: Avicenum, 1977. ISBN 08-006-77.

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

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie moudrosti a dobrého života*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2362-4.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Sestra a stres: Příručka pro duševní pohodu*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3149-0.

LEWIS, D. *Tajná řeč těla*. Praha: VICTORIA PUBLISHING, 1995. ISBN 80-85605-49-X.

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

MATOUŠEK, O. et al. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

SOLLÁROVÁ, E. *Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch*. Bratislava: Ikar, 2005. ISBN 80-551-0961-3.

ŠPATENKOVÁ, N.; KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: Komunikace (nejen) pro sestry*. Praha: Galén, 2009. ISBN 978-80-7262-599-4.

TOLAN, J. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8.

VALENTA, J. *Manuál k tréninku řeči lidského těla (didaktika neverbální komunikace)*. Kladno: AISIS, 2004. ISBN 80-239-2575-X.

VÁVRA, V. *Mluvíme beze slov*. Praha: Panorama, 1990. ISBN 80-7038-128-0.

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

VYMĚTAL, J. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

VYMĚTAL, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-2510-9.

## **Seznam příloh:**

- Příloha I:** Dotazník
- Příloha II:** Popis jednotlivých scének
- Příloha III:** Tab. 1.1 a Tab. 1.2
- Příloha IV:** Tab. 2.1 a Tab. 2.2
- Příloha V:** Tab. 3.1 a Tab. 3.2
- Příloha VI:** Tab. A1 – Tab. A3
- Příloha VII:** Tab. 4.1 a Tab. 4.2
- Příloha VIII:** Tab. 5.1 a Tab. 5.2
- Příloha IX:** Tab. 6.1 a Tab. 6.2
- Příloha X:** Tab. 7.1 a Tab. 7.2
- Příloha XI:** Tab. 8.1 a Tab. 8.2
- Příloha XII:** Tab. 9.1 a Tab. 9.2
- Příloha XIII:** Tab. 10.1 a Tab. 10.2
- Příloha XIV:** Tab. B1 – Tab. B3
- Příloha XV:** Graf 3.1 a Graf 3.2
- 
- El. příloha:** CD se scénkami

## Příloha I

### DOTAZNÍK:

**Prosím Vás o pravdivé zodpovězení všech otázek na základě shlédnutých scének.**

Tento dotazník je anonymní a všechny získané informace budou použity pouze pro výzkum do bakalářské práce *NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI*.<sup>104</sup>

Věk: .....

Pohlaví: .....

#### **1. Líbilo se Vám celkové přivítání klienta sociálním pracovníkem?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 4: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 5: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 6: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 7: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 8: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 9: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 10: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

#### **2. Zajímal se sociální pracovník o klienta a jeho situaci dostatečně – pomocí slov?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 4: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 5: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 6: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 7: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 8: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 9: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 10: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

#### **3. Choval se sociální pracovník ke klientovi vřele, empaticky a autenticky?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 4: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 5: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 6: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 7: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 8: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

<sup>104</sup> Název práce byl později upřesněn: *Preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka*.

- scénka č. 9: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 10: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

**4. Měl sociální pracovník vhodný vzhled (úprava vlasů, oblečení, případné líčení...)?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 4: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 5: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 6: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 7: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 8: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 9: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 10: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

**5. Používal sociální pracovník vhodný tón, intonaci a rychlost řeči?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 4: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 5: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 6: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 7: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 8: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 9: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 10: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

**6. Udržoval sociální pracovník oční kontakt s klientem přiměřeně?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 4: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 5: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 6: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 7: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 8: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 9: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 10: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne

**7. Líbily se Vám pohyby a poloha rukou sociálního pracovníka?**

- scénka č. 1: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 2: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne
- scénka č. 3: a) určitě ano b) ano c) spíše ano d) spíše ne e) ne f) určitě ne



**11. Jaké dovednosti a vlastnosti sociálního pracovníka jsou podle Vás ve vztahu ke klientovi nejdůležitější? (Prosím, vyjmenujte alespoň tři nebo i více.)**

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

**12. Který sociální pracovník se Vám ze všech scének líbil nejvíce?**

- .....

**13. Které projevy neverbální komunikace Vám ze všech scének byly nejsympatičtější?**

- .....
- .....
- .....

Za Váš čas strávený vyplňováním dotazníku a za cenné informace Vám děkuje Markéta Bachová.



## **Příloha II**

### Popis jednotlivých scének:

1. scénka – sociální pracovnice (vínově červené tričko) přijde za klientem do nemocnice a nabízí mu pomoc při hledání bydlení a práce.

2. scénka – starší klientka přijde za sociální pracovnicí (světle zelený svetr) a žádá ji o pomoc při hledání nové práce.

3. scénka – klientka z Rumunska má podezření, že její muž sexuálně zneužívá dceru a žádá sociální pracovnici (černá halenka) o pomoc, ta v průběhu rozhovoru zjistí, že je potřeba vyřešit také nadměrné pití alkoholu a nezaměstnanost klientčina manžela.

4. scénka – klientka přijde za sociálním pracovníkem (tmavá mikina), aby jí pomohl najít nové zaměstnání.

5. scénka – starší klient přijde za sociální pracovnicí (červenobílé tričko) a žádá ji o zařízení výpomoci do domácnosti.

6.scénka – klientka přijde za sociální pracovnicí (černé tričko), aby jí pomohla vyřešit problémové chování jejich synů, kteří mají špatný prospěch ve škole a nevyplněný volný čas.

7. scénka – klientka na invalidním vozíku potřebuje vyřešit finanční situaci a sociální pracovnice (růžové tričko, černý svetřík) jí navrhuje hned několik řešení.

8. scénka – klientka přijde za sociální pracovnicí (černá mikina), aby jí poradila, jak může znovu získat bydlení a práci.

9. scénka – klientka se přijde poradit za sociální pracovnicí (světle růžové tričko), jak má zabránit rozvodu s manželem, kterému byla nevěrná, a na kterém je finančně závislá.

10. scénka – klientka žádá sociální pracovnici (růžová halenka, černá vesta) o pomoc, nemá trvalé bydliště ani zaměstnání, a proto je její syn v péči otce.

### Příloha III

1. Líbilo se Vám celkové přivítání klienta sociálním pracovníkem?

**Tab. 1.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	2	6	3	3	0
scénka č.2	1	5	4	4	1	0
scénka č.3	4	5	4	2	0	0
scénka č.4	1	4	6	3	1	0
scénka č.5	2	2	3	2	2	4
scénka č.6	1	9	1	4	0	0
scénka č.7	3	7	5	0	0	0
scénka č.8	1	10	3	1	0	0
scénka č.9	0	0	0	4	5	6
scénka č.10	3	5	5	2	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 1.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	3	7	4	1	0
scénka č.2	6	7	1	1	0	0
scénka č.3	2	7	6	0	0	0
scénka č.4	3	6	5	1	0	0
scénka č.5	3	9	1	0	2	0
scénka č.6	1	9	5	0	0	0
scénka č.7	6	7	1	0	1	0
scénka č.8	5	7	3	0	0	0
scénka č.9	0	0	0	3	7	5
scénka č.10	10	3	2	0	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha IV

3. Choval se sociální pracovník ke klientovi vřele, empaticky a autenticky?

**Tab. 2.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	2	7	6	0	0	0
scénka č.2	0	2	5	7	0	1
scénka č.3	1	3	6	4	1	0
scénka č.4	0	3	6	5	1	0
scénka č.5	4	4	7	0	0	0
scénka č.6	5	6	3	1	0	0
scénka č.7	4	6	4	1	0	0
scénka č.8	4	5	4	1	1	0
scénka č.9	1	0	0	1	5	8
scénka č.10	0	8	4	3	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 2.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	5	4	2	3	1	0
scénka č.2	3	5	2	3	2	0
scénka č.3	6	6	2	1	0	0
scénka č.4	0	2	6	5	2	0
scénka č.5	9	4	2	0	0	0
scénka č.6	1	8	6	0	0	0
scénka č.7	10	5	0	0	0	0
scénka č.8	5	8	2	0	0	0
scénka č.9	0	0	0	2	5	8
scénka č.10	6	8	1	0	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha V

4. Měl sociální pracovník vhodný vzhled (úprava vlasů, oblečení, případné líčení...)?

**Tab. 3.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	2	8	5	0	0
scénka č.2	0	6	8	1	0	0
scénka č.3	1	11	3	0	0	0
scénka č.4	0	3	3	5	4	0
scénka č.5	5	9	1	0	0	0
scénka č.6	4	6	3	2	0	0
scénka č.7	6	9	0	0	0	0
scénka č.8	1	8	5	1	0	0
scénka č.9	1	4	7	0	3	0
scénka č.10	3	8	4	0	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 3.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	2	5	3	4	1	0
scénka č.2	0	8	4	1	2	0
scénka č.3	2	4	8	1	0	0
scénka č.4	0	1	2	10	2	0
scénka č.5	12	2	0	0	1	0
scénka č.6	4	5	3	2	1	0
scénka č.7	6	7	1	0	1	0
scénka č.8	0	8	3	4	0	0
scénka č.9	0	3	6	2	4	0
scénka č.10	8	5	1	0	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha VI

11. Jaké dovednosti a vlastnosti sociálního pracovníka jsou podle Vás ve vztahu ke klientovi nejdůležitější? (Celkový součet odpovědí je více než 30, respondenti mohli uvést 3 a více odpovědí.)

**Tab. A1** (18 – 30 let, N = 15)

respondent	odpovědi
1.	oční kontakt, empatie, umět naslouchat
2.	vstřícnost, neodsouzení, úcta ke klientovi, pochopení, empatie
3.	vstřícnost, empatie, tolerance
4.	důvěra, poskytnout pocit bezpečí, poskytnout klientovi motivaci
5.	empatie, vstřícnost, vyslechnutí, nesoudit
6.	vřelé přivítání, empatie, naslouchání, zájem, vhodná a přijatelná rada
7.	naslouchání, snaha aktivně klientovi pomoci, umět reagovat
8.	vstřícnost, dobrý vzhled, empatie, přirozenost, zájem
9.	otevřenost, empatie, vstřícnost, opravdovost
10.	empatický přístup, uklidnění klienta, projev důvěry
11.	diskrétnost, celková vnímavost, zájem o klienta
12.	vstřícnost, někdy direktivní přístup, empaticnost, snaha pomoci
13.	orientace v problematice, empatie, vstřícnost, ochota
14.	empatie, otevřenost, upřímnost, vstřícnost
15.	pochopení, umět stručně poradit, sympatický

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. A2** (46 – 59 let, N = 15)

respondent	odpovědi
16.	upřímnost, snaha, obětavost
17.	empatie, znalost možností pomoci, orientace v problematice
18.	chápavost, rozumění, citlivost
19.	empatie, projev zájmu, autenticita, ochota, znalosti, příjemné vystupování
20.	empatie, vřelost, autentičnost, respekt, snaha pomoci
21.	empatie, humanita, pohotovost
22.	osobnost, příjemný hlas, viditelná orientace v problematice i v kl. problému
23.	vstřícnost, snaha pomoci, slušné jednání, slušné a čisté oblečení
24.	upřímnost, zdvořilost, serióznost
25.	zájem, příjemné vystupování, upravený vzhled
26.	upřímnost, pochopení, oční kontakt
27.	empatie, slušnost, zájem o klienta, opravdovost
28.	umění naslouchat, věcný přístup, empatie, kvalifikovanost
29.	upřímnost, oční kontakt, pochopení
30.	znalosti, zdvořilé chování, pochopení, projevování zájmu

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. A3** (odpovědi všech respondentů, N = 30)

empatie	22
zájem o klienta	7
autenticita	6
naslouchání	5
vstřícnost	12
snaha pomoci	7
oční kontakt	3
znalosti	9
respekt vůči klientovi	4
atmosféra bezpečí	3
zdvořilost	4
vhodný vzhled	3
upřímnost	6
jiné	14

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha VII

2. Zajímal se sociální pracovník o klienta a jeho situaci dostatečně - pomocí slov?

**Tab. 4.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	3	9	3	0	0	0
scénka č.2	0	5	5	5	0	0
scénka č.3	1	7	3	4	0	0
scénka č.4	0	1	4	6	3	1
scénka č.5	2	3	6	3	1	0
scénka č.6	4	4	4	3	0	0
scénka č.7	7	6	2	0	0	0
scénka č.8	6	6	2	0	0	1
scénka č.9	0	2	1	4	6	2
scénka č.10	4	4	5	2	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 4.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	7	2	4	1	1	0
scénka č.2	4	4	5	0	2	0
scénka č.3	2	10	2	0	1	0
scénka č.4	0	1	7	6	1	0
scénka č.5	7	4	2	1	1	0
scénka č.6	0	9	5	0	1	0
scénka č.7	10	5	0	0	0	0
scénka č.8	4	6	5	0	0	0
scénka č.9	0	0	0	4	6	5
scénka č.10	5	7	3	0	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha VIII

5. Používal sociální pracovník vhodný tón, intonaci a rychlost řeči?

**Tab. 5.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	2	9	3	0	0
scénka č.2	0	3	4	7	0	1
scénka č.3	2	5	6	2	0	0
scénka č.4	0	3	6	5	1	0
scénka č.5	2	9	4	0	0	0
scénka č.6	4	8	2	1	0	0
scénka č.7	1	8	5	0	1	0
scénka č.8	3	9	2	0	1	0
scénka č.9	0	1	0	7	5	2
scénka č.10	1	7	3	2	1	1

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 5.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	3	6	4	1	0
scénka č.2	2	6	1	1	4	1
scénka č.3	4	7	3	1	0	0
scénka č.4	0	2	9	4	0	0
scénka č.5	7	6	2	0	0	0
scénka č.6	2	7	3	1	2	0
scénka č.7	8	5	2	0	0	0
scénka č.8	1	5	8	0	1	0
scénka č.9	0	1	1	4	6	3
scénka č.10	6	5	3	0	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum



## Příloha IX

9. Volil sociální pracovník vhodná slova při komunikaci s klientem?

**Tab. 6.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	4	3	6	1	0
scénka č.2	0	3	10	2	0	0
scénka č.3	1	3	3	7	0	1
scénka č.4	0	2	7	4	2	0
scénka č.5	1	6	8	0	0	0
scénka č.6	2	8	5	0	0	0
scénka č.7	2	9	2	0	1	1
scénka č.8	5	7	2	0	1	0
scénka č.9	0	0	0	2	3	10
scénka č.10	1	11	3	0	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 6.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	5	3	6	1	0
scénka č.2	3	4	3	4	1	0
scénka č.3	2	8	4	0	1	0
scénka č.4	1	1	7	6	0	0
scénka č.5	7	5	2	1	0	0
scénka č.6	2	7	4	0	1	1
scénka č.7	8	6	1	0	0	0
scénka č.8	3	7	4	1	0	0
scénka č.9	0	1	0	1	2	11
scénka č.10	5	6	1	3	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha X

6. Udržoval sociální pracovník oční kontakt s klientem přiměřeně?

**Tab. 7.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	5	6	1	2	0
scénka č.2	1	6	4	1	2	1
scénka č.3	4	7	3	0	1	0
scénka č.4	1	3	3	5	2	1
scénka č.5	2	9	4	0	0	0
scénka č.6	3	9	3	0	0	0
scénka č.7	3	10	2	0	0	0
scénka č.8	3	10	1	0	1	0
scénka č.9	0	2	9	3	1	0
scénka č.10	1	8	4	1	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 7.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	1	6	5	1	2	0
scénka č.2	2	4	2	3	3	1
scénka č.3	6	7	2	0	0	0
scénka č.4	0	1	4	7	2	1
scénka č.5	9	5	1	0	0	0
scénka č.6	2	8	5	0	0	0
scénka č.7	7	8	0	0	0	0
scénka č.8	5	5	5	0	0	0
scénka č.9	0	2	7	3	3	0
scénka č.10	5	6	2	2	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha XI

7. Líbily se Vám pohyby a poloha rukou sociálního pracovníka?

**Tab. 8.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	5	8	2	0	0
scénka č.2	0	5	7	3	0	0
scénka č.3	1	8	3	2	1	0
scénka č.4	1	3	6	3	2	0
scénka č.5	2	4	6	3	0	0
scénka č.6	2	8	4	1	0	0
scénka č.7	1	9	3	2	0	0
scénka č.8	0	4	6	5	0	0
scénka č.9	0	1	8	3	2	1
scénka č.10	1	2	7	2	2	1

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 8.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	2	7	4	1	1
scénka č.2	2	3	3	4	1	2
scénka č.3	0	7	6	1	1	0
scénka č.4	0	1	5	4	5	0
scénka č.5	7	7	1	0	0	0
scénka č.6	1	7	2	5	0	0
scénka č.7	6	8	1	0	0	0
scénka č.8	4	6	0	4	0	1
scénka č.9	0	0	0	10	4	1
scénka č.10	0	6	4	1	4	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha XII

### 8. Líbily se Vám pohyby a sklon hlavy sociálního pracovníka?

**Tab. 9.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	4	7	4	0	0
scénka č.2	0	5	5	2	3	0
scénka č.3	1	5	5	4	0	0
scénka č.4	0	3	7	1	4	0
scénka č.5	1	7	6	1	0	0
scénka č.6	2	5	7	1	0	0
scénka č.7	0	11	4	0	0	0
scénka č.8	0	4	10	0	1	0
scénka č.9	0	1	10	3	0	1
scénka č.10	0	5	8	2	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 9.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	2	9	3	1	0
scénka č.2	2	3	1	5	3	1
scénka č.3	3	5	7	0	0	0
scénka č.4	0	0	4	10	1	0
scénka č.5	7	7	1	0	0	0
scénka č.6	1	6	5	2	1	0
scénka č.7	8	7	0	0	0	0
scénka č.8	2	9	3	1	0	0
scénka č.9	0	1	2	6	6	0
scénka č.10	3	5	4	2	1	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

### Příloha XIII

10. Líbily se Vám pohyby těla sociálního pracovníka?

**Tab. 10.1** (18 – 30 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	4	4	6	0	1
scénka č.2	0	4	8	1	2	0
scénka č.3	1	3	9	2	0	0
scénka č.4	0	2	5	7	1	0
scénka č.5	1	7	5	2	0	0
scénka č.6	2	6	5	2	0	0
scénka č.7	2	9	4	0	0	0
scénka č.8	0	11	3	1	0	0
scénka č.9	0	0	7	5	1	2
scénka č.10	0	6	8	1	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. 10.2** (46 – 59 let, N = 15)

	určitě ano	ano	spíše ano	spíše ne	ne	určitě ne
scénka č.1	0	1	3	7	3	1
scénka č.2	0	7	4	3	1	0
scénka č.3	0	9	5	1	0	0
scénka č.4	0	2	5	6	2	0
scénka č.5	8	5	2	0	0	0
scénka č.6	3	6	3	2	1	0
scénka č.7	3	11	0	1	0	0
scénka č.8	2	4	6	2	0	1
scénka č.9	0	1	2	4	7	1
scénka č.10	1	9	1	4	0	0

**Zdroj:** Vlastní výzkum

## Příloha XIV

13. Které projevy neverbální komunikace Vám ze všech scének byly nejsympatičtější? (Celkový součet odpovědí je více než 30, respondenti mohli uvést 3 a více odpovědí.)

**Tab. B1** (18 – 30 let, N = 15)

respondent	odpovědi
1.	stoupnutí při příchodu klienta, oční kontakt, podání ruky
2.	úsměv, podání ruky (ale ne ledabylé), pokývnutí hlavy na srozuměnou
3.	naklonění hlavy, oční kontakt, tón hlasu
4.	přivítání - podání rukou, přikývnutí, výrazy
5.	úsměv, podání ruky, kývání hlavy
6.	občasné přikyvování hlavou, úsměv, podání ruky
7.	příjemný úsměv, přikyvování - hlavou, rukama
8.	kývání hlavou, přiměřený oční kontakt, stisk ruky
9.	klidné pohyby, úsměv
10.	oční kontakt
11.	kladná gesta, podání ruky, oční kontakt
12.	oční kontakt, pohyby rukou, styl sezení
13.	pohyby rukou, oční kontakt, přikyvování hlavou
14.	souhlasné přikyvování hlavou, pohyby rukou při vysvětlování
15.	úsměv, oční kontakt

**Zdroj:** Vlastní výzkum

**Tab. B2** (46 – 59 let, N = 15)

respondent	odpovědi
16.	oči, ruce, upřímné jednání
17.	oční kontakt, úsměv, potvrzení naslouchání, pocit jistoty
18.	přivítání
19.	oční kontakt, podání ruky, pokyvování
20.	pokyvování hlavy, úsměv, oční kontakt
21.	oční kontakt, boční (příjemný) sklon hlavy, haptika, metalingvistické faktory
22.	klidná řeč, pevný hlas, klidné ruce (ne nervozita), uvolněnost projevu
23.	pokyvování hlavou, oční kontakt
24.	úsměv, oční kontakt, naslouchání
25.	úsměv, podání ruky, příjemné sledování děje klienta
26.	úsměv
27.	úsměv, přikyvování hlavou, oční kontakt
28.	náklon hlavy, oční kontakt, haptika - podání ruky
29.	oči, podání ruky, milá slova
30.	zdvořilý úsměv, oční kontakt, přikyvování

**Zdroj:** Vlastní výzkum

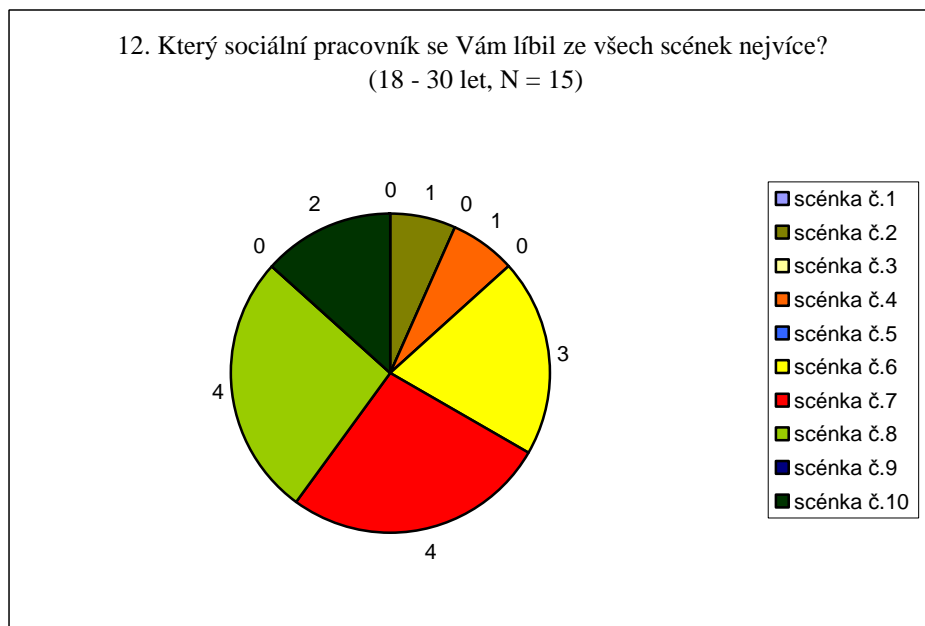
**Tab. B3** (odpovědi všech respondentů, N = 30)

oční kontakt	19
úsměv	13
přikyvování	15
paralingvistika	4
podání ruky	12
pohyby rukou	5
náklon hlavy	3
jiné	12

**Zdroj:** Vlastní výzkum

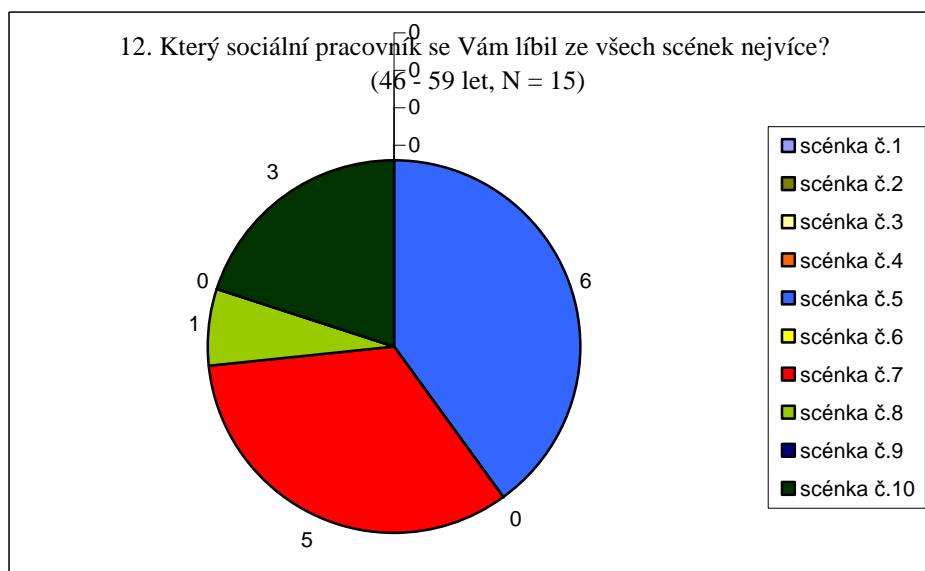
## Příloha XV

### Graf 3.1



**Zdroj:** Vlastní výzkum

### Graf 3.2



**Zdroj:** Vlastní výzkum



## ABSTRAKT

BACHOVÁ, M. *Preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka*. České Budějovice 2010. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie.

Vedoucí práce Mgr. Lucie Maliňáková.

**Klíčová slova:** sociální práce, sociální pracovník, komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, paralingvistika, specifika komunikace sociálního pracovníka s klientem, preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka

Tato bakalářská práce se věnuje problematice komunikace sociálního pracovníka s klientem a zjišťuje, jaké jsou preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka. Práce obsahuje teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsou vymezeny pojmy jako sociální práce, sociální pracovník, komunikace a její druhy – verbální, neverbální a paralingvistika. Dále je zde kapitola popisující specifika komunikace sociálního pracovníka a klienta.

Praktická část se zabývá výzkumným šetřením. Jsou zde zaznamenány a rozebírány odpovědi třiceti respondentů ze dvou věkových kategorií, kteří hodnotili chování sociálních pracovníků na základě shlédnutých scének. Výsledkem jsou získané preferované aspekty komunikace u sociálního pracovníka podle všech respondentů z výzkumu v této práci.

## ABSTRACT

**Title:** *Preferred aspects of a social worker's communication*

**Keywords:** social work, social worker, communication, verbal communication, nonverbal communication, paralinguistic, specifics of a social worker's communication with a client, preferred aspects of a social worker's communication

This bachelor thesis talks about problems of a social worker's communication with a client and finds out which aspects of a social worker's communication are preferred. This thesis contains a theoretical and a practical part.

There are concepts like social work, social worker, communication and its kinds – verbal, nonverbal and paralinguistic – in the theoretical part. Next, there is a chapter which talks about specifics of a social worker's communication with a client.

The practical part deals with a research survey. There are noticed and discussed answers of thirty respondents from two age groups who evaluated the behavior of social workers pursuant to seen scenes.

Preferred aspects of a social worker's communication according to all of respondents are the result of this thesis.