

Diplomová práce

Kvalita nosného vztahu a zaměřenost na cíl jako účinný faktor v sociální práci

Vedoucí práce: Lhotová Marie, PhDr. Ing. Ph.D.

Autor práce: Věra Šicnerová

Studijní obor: ESP kombinovaná forma studia

Ročník: 2

Prohlášení o samostatném zpracování práce a souhlas se zveřejněním práce

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

Dne 26. března 2015

.....
Podpis

Poděkování:

Děkuji své vedoucí práce Lhotové Marii, PhDr. Ing. Ph.D., za nesmírnou trpělivost, cenné rady, odborné připomínky a metodické vedení práce.

Díky mé rodině, za laskavou podporu a trpělivost.

Obsah

1	Vztahy	10
1.1	Co je to vztah?	10
1.2	Interakce.....	11
1.3	Komunikace	13
1.3.1	Komunikace přímá a prostřednictvím počítačů	14
1.3.2	Komunikace verbální a nonverbální	16
1.3.3	Intrapersonální komunikace	21
1.3.4	Interpersonální komunikace	22
1.3.5	Aktivní naslouchání	23
1.3.6	Adaptace ve společnosti prostřednictvím komunikace	25
1.3.7	Poruchy a chyby v komunikaci	27
2	Sociální pracovník	29
2.1	Kodex sociálních pracovníků.....	30
2.2	Role sociálního pracovníka a přístup ke klientovi.....	32
2.2.1	Postoje.....	35
2.2.2	Empatie	36
3	Cíle	39

3.1	Rozdílné cíle v přístupech ke klientovi.....	40
3.2	Fáze.....	42
3.3	Chyby při vytyčení cíle.....	45
3.4	Jak poznat dosažení cíle.....	46
4	Klient	47
4.1	Typy klientů.....	48
4.2	Zvláštní přístup ke klientům	52
4.3	Spokojenost klienta.....	56
5	Vztah sociální pracovník klient	56
5.1	Fáze vývoje vztahu	57
5.2	Chyby v komunikaci při utváření vztahů.....	61
5.2.1	Nevhodné prvky ve vztahu pomáhajícího a klienta	61
5.3	Jak docílit pozitivní vztah	67
5.4	Konflikty a jejich řešení.....	70
5.4.1	Konflikty intrapersonální	70
5.4.2	Konflikty interpersonální	71
6	Závěr	74
6.1	Abstrakt.....	77
6.2	Abstract.....	78
7	Seznam použitých zdrojů	79

7.1	Odborná literatura	79
7.2	Internetové zdroje	83
7.3	Nepublikované texty	84

*Každý z nás si přeje mít někoho, kdo by ho
poslouchal a vyslechl, komu by se mohl vypovídat.
John Killingen*

Úvod

Každý z nás žije a vyvíjí se v interpersonálních vztazích k lidem, s nimiž se dobře zná a kteří jsou mu osobně blízcí, nemusí mu přitom být sympatičtí, existují i nenávislné interpersonální vztahy. Jejich typickým příkladem jsou rodinné vztahy. Dále žijeme ve vztazích k větším skupinám, do nichž patříme, jako je školní třída nebo pracovní kolektiv velké dílny.¹ Interpersonální vztahy nás provázejí celým životem, a aniž si to pokaždé uvědomujeme, mají vliv na naše city, volby a činy.²

A jací jsme? Jaký vztah je pro nás ten nejdůležitější? K manželovi, manželce, dětem? Nebo snad k práci? Vztahy nás provází od narození až do smrti a určitým způsobem nás přesahují, protože necháváme v našich blízkých vzpomínky na vztah, který k nám měli. Celý život nějaké vztahy budujeme, udržujeme, a o jiné přicházíme. Některé jsou nám přirozené, další vyplývají z životních situací a na různé vztahy nemusíme být ani pyšní, to vše jsou vztahy.

Pokud ale naše vztahy nejsou dobré, selhávají, popřípadě se neubírají správnou cestou, jakou si představujeme, hledáme pomoc, kdy navazujeme vztahy další a to vztahy s institucemi. V rámci těchto vztahů, se objevuje na naší cestě za pomocí osoba sociálního pracovníka, která má za úkol nám pomoci najít cestu jak vyřešit problém, zlepšit náš život, popřípadě obnovit narušené vztahy s okolím. Málokdo si uvědomí při své cestě za pomocí, že právě vztah se sociálním pracovníkem bude jedním z rozhodujících aspektů v měřítku úspěšnosti při dosažení cíle.³

Cílem této diplomové práce je zmapovat základní informace o budování a významu kvalitního nosného vztahu sociálního pracovníka a klienta. Práce si klade za cíl prokázat z dostupných zdrojů fakt, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je rozhodující pro úspěšnou sociálně terapeutickou činnost. V rámci tohoto cíle je uveden výčet chyb, které se mohou vyskytnout při budování vztahu, následně znesnadnit, popřípadě úplně vyloučit pomoc klientovi. Úkolem je poukázat na spojitosti mezi vztahem sociálního pracovníka s klientem a správným určením cíle. Účelem práce je

¹ ŘÍČAN, P. *Cesta životem, vývojová psychologie*, s. 30.

² Srov. tamtéž.

³ PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 46.

upozornit na další aspekty jako je umění komunikace, znalost typologie klientů, empatický přístup ke klientovi, které výrazně ovlivňují vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Také je cílem popsat úskalí a rizika, která mohou optimální vztah sociálního pracovníka a klienta narušovat a následně znemožnit konkrétní vymezení a plnění cíle. V průběhu celé diplomové práce jsou využity teoretické zdroje a praktické poznatky z mé praxe sociálního pracovníka a též kolegů.

Práce je rozdělena na pět částí. V první části je popsán vztah z obecného hlediska a následně rozepsány prvky, které se na utváření vztahu podílí, jako je interakce a komunikace. Komunikaci je věnována velká pozornost, protože je podstatnou veličinou při budování vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.

Dvě části jsou věnovány aktérům sociálně terapeutického vztahu, sociálnímu pracovníkovi a klientovi. V části věnované sociálnímu pracovníkovi jsou popisovány osobnostní kvality sociálního pracovníka a jeho role při poskytování sociální služby. V této části je také zmíněno empatické chování sociálního pracovníka, které je dalším podstatným prvkem při tvorbě vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. V části věnované klientům je uváděna typologie klientů, na jejímž základě si sociální pracovník může zvolit postup a vyvarovat se následným problémovým vztahům s klientem. Dále jsou zde uvedena desatera pro komunikaci sociálního pracovníka a klienta s postižením. Této komunikaci v praxi věnuji velkou důležitost, neboť právě zde může vzniknout první velký problém při tvorbě nového vztahu.

Další z částí popisuje cíl, fáze jeho určení a plnění. V této části jsou zmíněny i rozdílné přístupy používané při práci s klienty v návaznosti k rozdílným cílům. Zahrnuje i popis vytyčení cílů a také jak poznat, kdy je cíl splněn a nastala vhodná doba pro ukončení spolupráce.

Poslední část se zabývá konkrétně vztahem mezi klientem a sociálním pracovníkem, kdy popisuje jednotlivé části vývoje tohoto vztahu a následně chyby v komunikaci a nevhodné prvky v již vzniklém vztahu, také otázkou vzniku pozitivního vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Je zde myšleno i na možnost vzniku konfliktů a jejich řešení.

1 Vztahy

1.1 Co je to vztah?

Vztah je pojem, který má pro každého člověka více významů. Vztah může být pojímán jako *působení mezi dvěma nebo více jevy, objekty, či osobami. V psychologii vztah mezilidský primární znamená déleodobější vztah spojený s emocionální vazbou a určitou zodpovědností, vztah mezilidský sekundární je krátkodobější, povrchnější, bez větších závazků, málo častý.*⁴

Mezilidské vztahy nás provází po celý život a ne vždy jsou naše mezilidské vztahy takové, jaké bychom si představovali. Ve všech vztazích ani my nejednáme podle představ okolí. Můžeme rozlišovat mnoho vztahů, jen Geistův psychologický slovník jich udává nepřehledné množství, jako například vztah asymetrický, bivariantní, deterministický, dyadický, funkcionální, inverzní, kauzální, koexistenční, lineární, nepravý, nutný, podmíněný, přímý, psychický, reverzibilní, sémantický, a pro potřeby této práce ty nejdůležitější, a to vztahy interpersonální, interindividuální, či sociální, které jsou jedním ze stěžejních pojmů sociální psychologie a zároveň i sociální práce.⁵ Podle Webera je nutné nazývat vztahem sociálním chování více osob, s výhledem na smysluplnost jednání, což tyto osoby od sebe očekávají. To se děje na základě genetické danosti sociálních kontaktů, kdy vzniká aktivita referenta k relatu a následně jako odpověď se role vymění a vzniká tak interakce nejen přímo mezi aktéry, ale i mezi aktéry a prostředím. Tento proces je ovlivňován tak zvanými determinanty⁶.

*Sociální vztah je komplexní sociální celek, skládající se z jednotlivých účastníků, držitelů sociálních pozic, nacházejících se v konkrétní sociální situaci, v konkrétním sociálním časoprostoru, a sociální interakce probíhající mezi nimi a aktuálním sociálním časoprostorem v tomto prostoru.*⁷

⁴ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 236.

⁵ Srov. GEIST, B., *Psychologický slovník*, s. 338.

⁶ Srov. tamtéž s. 338.

⁷ Tamtéž, s. 340.

Mnoho lidí jedná v mezilidských vztazích neuspokojivě prostě proto, že během svého individuálního, či profesionálního vývoje získali nevhodné návyky, založené na dlouhodobě probíhající stereotypnosti určitého vzorce chování.⁸

To popisuje i V. Satirová, v pojmu hierarchický model vztahů. *Hierarchický model je často popisován v termínech rolí otec – dítě, šéf – zaměstnanec, kněz – farník, učitel – student. Tyto role obvykle implikují formu nadřazenosti, ať už s dobrým úmyslem, nebo bez něj. Kdokoliv je v submisivní, nebo „dolní“ pozici, je zranitelný a můžeme mu říkat, malý, chudák (...) apod. Stručně řečeno, každý takový vztah obsahuje porovnání, buď, a nebo. Bez ohledu na specifčnost rolí, a jejich sociální status, jsou tyto dvojice založeny na dominantně submisivním modelu.⁹ Podle Satirové je na tomto základě založena velká část vztahů a lidé jsou naučeni podceňovat vlastní hodnotu. Přičemž podle Satirové právě přijetí stejné hodnoty u všech lidí, je základem pro osobní mír a pohodu ve vztazích.¹⁰*

Pro účely této práce je nejvýznamnější vztah mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem. To neznamená, že lze pominout vztahy ostatní, které nás utváří celý život. Jedná se o vztahy sociální, zde lze použít termín sociální ve významu *objektivované intence a smyslu aktivity vztahující se na partnera, kdy sociální jev míří mimo původce a obvykle v lidské společnosti je orientován na člověka, jedince, nebo sociální útvar jako sociální entitu.¹¹ Základem vytváření sociálních vztahů je takzvaná sociální interakce.¹²*

1.2 Interakce

Interakce je vzájemné aktivní působení, ovlivňování jedinců, skupin a prostředí. Jeden subjekt svým jednáním vyvolává změnu v druhém subjektu. Interakce sociální je vzájemné dorozumívání, slovní i mimoslovní mezi dvěma, či více jedinci, či mezi skupinami.¹³ Skupinu definuje Homans termínem interakce („stýkání se spolu“).¹⁴

⁸ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 65.

⁹ SATIROVÁ, V. *Model růstu*, s. 15.

¹⁰ Srov. tamtéž, s. 15.

¹¹ GEIST, B. *Psychologický slovník*, s. 271.

¹² Srov. tamtéž, s. 100.

¹³ HARTL, P. *Psychologický slovník*, s. 65.

Někteří autoři spojují, popřípadě nahrazují termín sociální interakce termínem sociální chování, například M. Newcomb a E. L a E. R. Harleyovi.¹⁵ Podle Matouška je interakce sociální styk, v jehož rámci dochází ke vzájemnému působení lidí tak, že chování jednoho se stává podnětem pro chování druhého, jeho reakce se naopak stává podnětem pro prvního nebo dalšího, zahrnuje jak komunikaci, tak uplatňování vlivu a moci.¹⁶

Na základě mnoha poznatků někteří autoři hovoří o první interakci plodu a matky již krátce po početí na bázi biochemie, kdy organismus matky přijme buňky s jinými genetickými informacemi a ve většině případů nevyvolá reakci k vypuzení plodu.¹⁷ Jaká je tedy interakce další? Málo z nás si uvědomuje, že právě první vědomé interakce jsou pro nás nejdůležitější, existuje přesně časově vymezené rané období života, kdy se interakce podílí na takzvaném imprintingu – tedy vpečetování, či vtiskování, jedná se o specifickou formu učení, kdy si jedinec velmi rychle a snadno osvojuje základní vzorce chování pro svůj další život¹⁸ *je nutné, věnovat zvýšenou pozornost prvotnímu vztahu, který dítě navazuje vůči mateřské osobě, neboť právě tento vztah v mnohém předznamená další život a osud každého člověka.*¹⁹ A zde je možná první důvod potřebnosti sociálního pracovníka v budoucnu a také možný základ pro neuspokojivý stav sekundárních vztahů.²⁰

Interakce je také úzce spojována s komunikací ovlivňovanou a zajišťovanou vrozenými reakcemi na stimuly (zrakovou, sluchovou, dotykovou). *V neverbální sociální komunikaci, jejímiž prostředky jsou různé způsoby chování, se nejvýrazněji uchovávají předprogramované signály, sociálního chování. Patří mezi ně mimika, gesta (...).*²¹

¹⁴ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 84.

¹⁵ GEIST, B. *Psychologický slovník*, s. 100.

¹⁶ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 87.

¹⁷ Srov. ŠULOVÁ, L. *Raný psychický vývoj dítěte*, s. 16.

¹⁸ Srov. POKORNÝ, J. *Psychologie pro každý den*, s. 18.

¹⁹ JEDLIČKA, R. *Psychosociální vývoj dítěte a jeho poruchy z hlediska hlubinné psychologie*, str. 28.

²⁰ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 20.

²¹ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 95.

1.3 Komunikace

Co je to komunikovat? *Communicare est multum dare – komunikovat znamená mnoho dávat (Thesaurus Linguae Latinae 1912).*²²

Podle Matouška se obecně jedná o sdělování informací jak mezi lidmi, případně zvířaty, tak v systémech jiného druhu. V případě sdělování informací mezi lidmi zahrnuje termín komunikace všechny existující prostředky slovní i mimoslovní.²³ S ostatními lidmi přicházíme do styku od první chvíle po narození až do posledních minut života. Setkáváme se s lidmi kdekoliv a při jakýchkoli událostech, smutných, radostných apod. Každý z nás v určité chvíli potřebuje komunikovat s někým, kdo ho vyslechne, ať se jedná o chvíle žalu, či chvíle štěstí.²⁴

„sdělená radost, dvojnásobná radost a sdělený žal je poloviční žal“²⁵

Mnoho profesí pracujících s lidmi vychází právě z komunikace. Jak poukazuje Křivohlavý, nejen sociální práce, ale například i medicína, by bez komunikace pomáhala pouze částečně. Kdy odkazuje na švýcarského lékaře Toumiera, který vyzoroval a následně využil potřebu sdílení u svých pacientů. Lze se domnívat, že dal popud k léčebné praxi, založené nejen na léčbě medikamenty, ale i sdílením starostí.²⁶

Setkáváme-li se s člověkem, pak to co si navzájem sdělujeme, je našemu postřehu a pozorování přístupnější, než vzájemné vztahy mezi lidmi. To je jedním z důvodů, proč sociální psychologové věnovali tolik pozornosti sociální komunikaci (...). Když se spolu setkáme, tak si navzájem sdělujeme: zprávy a informace – novinky, jak chápat co říkáme, jak nám je a jak se cítíme, postoj k věci, o níž hovoříme, postoj k posluchači, s nímž hovoříme, své sebepojetí – za koho se považujeme, Tebe - pojetí – za koho Tě

²² KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 19.

²³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 92.

²⁴ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*, s. 8.

²⁵ Tamtéž, str. 8.

²⁶ Srov. tamtéž, str. 10.

*považují, náznak dalšího průběhu našich vzájemných vztahů, žádoucí pravidla další fáze setkání a co si přejeme – žádosti.*²⁷

1.3.1 Komunikace přímá a prostřednictvím počítačů

V současné době je komunikace rozlišována často na komunikaci přímou – face to face nebo na komunikaci on-line – prostřednictvím počítačů. Komunikace prostřednictvím počítačů, má určitá rizika, která by komunikující osoby měly brát na zřetel. Jedná se o to, že e-mailová pošta je velmi často a dlouho dostupná na serverech a tím dostupná pro hackery, mnohdy i přes fakt, že e-mail smažeme. Mnoho osob tuto komunikaci upřednostňuje z mnoha důvodů, jako je například prezentování sebe sama dle našich představ a přání. Při tomto druhu komunikace je velmi snadná přetvářka.²⁸ Z rozšíření například SMS zpráv je zřejmé, že tento druh komunikace je pro mnoho lidí velmi rozšířený a výhodný, obzvláště při nepříjemném sdělení anebo při komunikaci, kdy je člověk v rozpacích *„Občas se za smsku schovám. (...) Třeba bych mamce a tatkově neřekla, mám Tě ráda, smskou můžu a vím, že jim to vždy udělá radost.“*²⁹

Komunikace on-line, je velmi úsporná, a již v předmětu zprávy je známé předběžné sdělení. Komunikace není přerušována, dojem z komunikace je závislý na přečteném textu, komunikace může být dvoucestná, ale je vždy závislá na fungování techniky. Záleží na vůli komunikujících, zda je komunikace synchronní nebo asynchronní. Také je zde velký prostor pro přemýšlení. Komunikace využívá mnoho zkratk a v neposledním případě lze snadněji lhát.³⁰

Na straně druhé jako nevýhoda je uveden fakt, že při komunikaci on-line jsou pro nás jako příjemce omezené neverbální signály, byť je částečně lze nahradit emotikony a slovy, ale mnoho dalších nonverbálních signálů je z komunikace vyloučeno. Komunikace pomocí techniky je nedílnou součástí každodenních interakcí

²⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 14, 15.

²⁸ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 39 – 41.

²⁹ VYBÍRAL. Z. *Psychologie komunikace*, s. 135.

³⁰ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 39 – 41.

a velmi často je užívána i v sociální práci, proto ji nelze opomíjet a hlavně podceňovat.³¹

Někteří autoři uvádějí, jako zvláštní druh komunikace komunikaci mobilní. Tato komunikace je specifická v tom, že na rozdíl od psané komunikace on line je synchronní a člověk je téměř vždy a všude dostupný, pokud si nevypne mobilní přístroj a nedá tak okolí najevo svůj nezáměr o jakoukoliv komunikaci. Tato komunikace ale má i některé znaky komunikace face to face, jak je udává i DeVito v Základech lidské komunikace a zároveň i Vybíral v Psychologii komunikace. Jedná se o možnost odposlouchávání hovoru okolím, přičemž volající získává pocit takzvané „sluchové bubliny“ kolem hovořícího, který si v danou chvíli neuvědomuje, že okolí má možnost slyšet vše, co říká. Proto je pro sociálního pracovníka telefonický hovor v terénu pouze objednávkou pro navázání, či domluvení dalšího kontaktu, ostatní se odehrává formou face to face.³²

Při komunikaci face to face je naopak vždy jasně viditelné s kým komunikujeme, pohlaví, věk, rasa. Komunikace je vedena s jedním určitým člověkem, popřípadě určitou skupinou osob, je zde sice možnost, že informace bude zaslechnuta dalším posluchačem, ale nebude tak přesná, jako je tomu při psané zprávě. Celkový dojem z komunikace je vyvozen z verbální i neverbální složky, která má při komunikaci face to face velmi důležitou úlohu, neboť hodnotíme kromě slov také gesta, přízvuk, paralingvistické znaky, oční kontakt, doteky, a v neposlední řadě i oblečením, účesem, vůní apod. Čas a místo komunikace je zde a nyní, komunikace se tímto stává synchronní. Kanál tohoto druhu komunikace je dvoucestný, umožňující okamžité reakce. Při tomto druhu komunikace je značně nesnadnější lež, přetvářka, či klamná prezentace sebe sama.³³

Mnoho autorů z řad sociálních psychologů se shoduje na tom, že komunikovat lze verbálně, nonverbálně a činy. *Pohledem i tónem hlasu nám druzí lidé říkají mnoho, co doplňuje jejich slovní projev. To nejzávažnější sdělují však tím, co dělají – činy. Přesněji tím, jaký hodnotový dopad má čin na nás (...) může s námi hovořit, ale vzápětí udělá něco jiného, než to o čem hovořil. Jeho čin mluví podstatně srozumitelnější řečí,*

³¹ Srov. DEVITO, J. A. Základy mezilidské komunikace, s. 42.

³² Srov. VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace, s. 135.

³³ Srov. DEVITO, J. A. Základy mezilidské komunikace, s. 41.

než jeho slova, nebo to, jak se při osobním setkání tváří.³⁴ Činy patří sice podle některých autorů k nejdůležitějším projevům v komunikaci a například podle *Angličanů to, co kdo dělá, mluví hlasitěji než jeho slova*, v první řadě k popsání komunikace s klientem bude věnována pozornost kombinaci komunikace verbální a nonverbální, která je součástí komunikace face to face.³⁵

1.3.2 Komunikace verbální a nonverbální

Kdykoliv se snažíme komunikovat, zastáváme naráz dvě role, a to mluvícího, tedy zdroj a zároveň poslouchajícího, tzv. příjemce. Při verbální komunikaci vysíláme sdělení, když mluvíme a přijímáme sdělení, když nasloucháme. Tyto činnosti provozujeme současně a doplňujeme je i o svá vlastní sdělení, vázaná na vjemy nonverbální komunikace a dále například na čich, hmat apod. Při verbální komunikaci se jedná o takzvané kódování a dekódování, kdy kódujeme do řeči naše vlastní myšlenky a následně řeč druhého převádíme na myšlenky, které nám umožní zpětně reagovat. I kódování a dekódování je činnost prováděná současně. Kódování nám umožňuje zároveň opravit řeč tak, aby rozuměl pouze zamýšlený účastník. Jedná se o změnu jazyka nebo použití výrazů, které zná pouze příjemce.³⁶

Na straně příjemce je zpráva přijímána nejen na základě slyšeného, ale zároveň i zkušeností, znalostí tématu a okolnostmi provázejícími sdělení.³⁷ *Člověk nemusí být vždy naladěný na vlnu vysílače (...) v řeči psychologické může být odlišně motivován. Je schopen nejen zavírat oči aby neviděl, ale i obrazně řečeno, zavírat uši, aby neslyšel. Situace je však složitější, komplikuj-li ji vědomí a podvědomí. Slovo hovořícího má s velkou pravděpodobností pro něho poněkud odlišný smysl (tzv. konotaci), než pro posluchače. Navazuje na jiné zázemí u každého z nich a pojí se s poněkud odlišnými souvislostmi.*³⁸ *Smysl sdělení vyjadřuje totiž vázanost na motivaci obou účastníků*

³⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 18.

³⁵ Srov. tamtéž, s. 19.

³⁶ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 34, 35.

³⁷ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*, s. 22, 23.

³⁸ Tamtéž, s. 22.

a na jejich cílech a dále na faktorech sociálních jako jsou role, skupinová příslušnost a podobně. To vše může být mezi účastníky blízké, ale také velmi vzdálené³⁹

*Verbální komunikace je charakterizována jako proces trvalé akomodace zainteresovaných osob. Chceme-li s někým efektivně komunikovat, měli bychom alespoň částečně znát prostředí, z něhož komunikující pochází.*⁴⁰ To uvádí i DeVito, který jako jeden z determinujících faktorů verbální komunikace jmenuje čtyři hlediska kontextu komunikace. Jedná se o fyzický kontext, kulturní kontext, sociálně-psychologický kontext a časový kontext.⁴¹

Na komunikační proces různě nahlízejí mnohé koncepce například A. R. Lurija tento proces dělí na čtyři etapy:

- Motiv či potřeba vyjádřit určitý obsah.
- Záměr výpovědi – vytvoření schéma výpovědi.
- Etapa vnitřní řeči – převedení myšleného na soustavu syntakticky organizovaných řečových významů.
- Rozvinutá vnější řečová promluva závislá na záměru mluvčího a jeho vztahu k promluvě posluchače.⁴²

Také W. Levelt dělí řeč na několik dějů, které odvodil z výzkumu řečových chyb, pauz, váhání v řeči a reakční doby.⁴³ Za hlavní přínos analýzy produkce řeči W. Levelta (...) je zjištění, že pouze konceptualizovaná informace, může být vstupem do informátoru, a že jím nemohou být pouze percepční informace nebo fyzické stimuly to odpovídá i koncepci A. R. Luriji.⁴⁴

Řečové chyby, především přeřeknutí, sledoval také Freud a zařadil je do tzv. chybných úkonů, které mimo přeřeknutí zahrnují také přepsání, přeslechnutí, či mylné čtení. Podle Freuda právě přeřeknutí ve značné části případů mají určitý význam. Ze tří

³⁹ JANOUŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*, s. 53.

⁴⁰ POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, s. 21.

⁴¹ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 37.

⁴² Srov. JANOUŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*, s. 59.

⁴³ Srov. tamtéž, s. 59.

⁴⁴ Tamtéž, s. 59.

typů uváděných Freudem, mají první dva určitý význam, první typ vyjadřuje pravý opak, druhý typ přeroknutí vyjadřuje jiný smysl než původně zamýšlený a třetí typ přeroknutí nejčastěji komolí slova a vzniká zdánlivě nesmyslný tvar, který ale při pozorném rozboru poukáže na skrytý smysl. Freud tuto koncepci vysvětluje těmito návody vedoucími k vědeckému výkladu.⁴⁵ *Jedním zdrojem je analogie s jinými jevy, které již nepatří k chybným úkonům, (...) dále je to analýza psychické situace, při níž k přeroknutí došlo, (...) znalost povahy osoby, která se přeroknutí dopustí, znalost dojmů, či podnětů, které působily na danou osobu před přeroknutím a na které přeroknutím možná reaguje.*⁴⁶

*Ve verbální komunikaci je význam jejím předpokladem, prostředkem i výsledkem.(...) Význam jako prostředek umožňuje proces komunikace jako předávání a přijímání významů. Význam jako výsledek, či produkt komunikace je jejím vyústěním, ať již v podobě sdílení či nesdílení předávaného, nebo přijímaného významu účastníky komunikace (...) nebo vytvoření významu nového.*⁴⁷

*Je možné se domnívat, že slova jsou tím nejdůležitějším, co rozhovor činí rozhovorem.*⁴⁸ Toto lze tvrdit pouze zčásti a záleží na kvalitách sociálního pracovníka, jak si obě složky komunikace složí do sebe. Tou druhou a z hlediska sociálního pracovníka tou důležitější, neboť probíhá mimovolně, pokud se nejedná o zkušeného a trénovaného rétorika, který i svá gesta velmi pečlivě ovládá, je komunikace nonverbální, kam patří gesta, postoje a mimika. Z mimiky jsou velmi důležité naše oči, které jsou výmluvnější než slova. Osobu, se kterou komunikujeme, je nutné posuzovat jako celek a k tomu je potřeba připojit zmíněné složky nonverbální komunikace.⁴⁹

Při prvním kontaktu sociálního pracovníka s klientem je nutné, aby pracovník příchozího opravdu vnímal, byl pozorný nejen k tomu, co slyší, ale i k tomu co vidí. Na stranu druhou je nutné, aby nevyvozoval ukvapené závěry z jednotlivých

⁴⁵ Srov. JANOUŠEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*, s. 79.

⁴⁶ Tamtéž, s. 80.

⁴⁷ Tamtéž, s. 145.

⁴⁸ KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*, s. 18.

⁴⁹ Srov. tamtéž. s. 18.

neverbálních projevů, ale zapojil verbální část, znalosti i zkušenosti a v neposlední řadě i sebepoznání a utvořil si ucelený odborný odhad.⁵⁰

První, co sociálního pracovníka zaujme po příchodu klienta, je celkový vzhled, který zahrnuje výšku postavy, váhu, držení těla a barvu pleti. Zde není míněna diskriminační potřeba, nýbrž odhad zdraví, výživy, pobytu na čerstvém vzduchu apod. Krom jiného je pravdou, že atraktivita klienta je pro každé jednání plusem, byť se jedná o sociální práci. V neposlední řadě je významným signálem čistota oděvu a jeho barevnost. Za velmi důležitý signál je považován osobní pach, či vůně člověka, tak zvaná olfaktorická komunikace. Furlow udává, že *lidé mají hustší koncentraci kožních pachových žláz, než převážná většina ostatních savců a je jen na nás, jak dokážeme využít čich ke komunikaci. Dvěma nejdůležitějšími signály jsou přitažlivost a identifikace, z nichž první je důležitý pro hledání geneticky vhodných partnerů a druhý slouží k rozeznání jedinců svého druhu.*⁵¹

Dalšími neverbálními projevy jsou gesta, kde je nutné mít na zřeteli, že jiné kultury, mají jiný význam gest. Gestika se věnuje přímo pohybům rukou a lze ji následně rozdělit na gestiku symbolickou (navázaná na různé sociokulturní skupiny), ilustratorní (doplňuje určitou situaci), příkazovou a ukazovací (doplňující, či nahrazující verbální komunikaci) a gesta pro snížení emocionálního napětí (posunutí brýlí apod.).⁵²

Mimika, prozrazuje zejména naše emoce. *Někteří výzkumníci tvrdí, že mimika dokáže vyjádřit nejméně osm následujících emocí: štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor, opovržení a zájem.(...) Samozřejmě, že některé emoce se vyjadřují i dekódují snadněji, než jiné. (...) Mimické techniky naučené během vyrůstání v určité kultuře, nám pomáhají projevovat emoce společensky přijatelnými způsoby. (...) Ačkoli mimické techniky mohou klamat, podle pravidel zdvořilého chování se očekávají, dokonce vyžadují.*⁵³

Dalšími způsoby neverbální komunikace jsou například zabarvení hlasu, intenzita, plynulost. Toto vše je zahrnuto pod pojmem paralingvistika a dotváří denotativní význam jazyka, konotativními prvky. Teritorialita – neboli osobní zóna, proxemika –

⁵⁰ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 153.

⁵¹ Srov. tamtéž, s. 167.

⁵² POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, s. 29.

⁵³ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 159.

jedná se o prostor, který si okolo sebe každý člověk vytvoří a pouští jen vybrané osoby. Zde lze ještě rozdělení na intimní, osobní, společenskou a veřejnou. Intimní zóna je velmi často narušena ošetrovatelskou péčí, kdy osoba nemohoucí, je nucena toto narušení akceptovat. Posturologie a kinetika, dvě složky, které jsou provázané, někdy i vydávané za synonyma. Jedná se o držení těla, které vyjadřuje celkové ladění osoby, zdravotní stav, polohu rukou, či nohou.⁵⁴

Za velmi důležitou z hlediska sociální pracovnice považují haptiku a viziku. Obzvláště u uživatelů, kteří trpí afázií, je pohlazení po ruce lehké pohlazení po ramenou, či poplácání po hřbetu ruky významným prostředkem pro personál přímé obslužné péče, kdy dává najevo mlčky své sympatie a účast, podporu a pochopení. A vizika dává jasnou odpověď na chuť, či nechut jakékoli komunikace. Taktéž dle výrazu v očích lze zaznamenat radost smutek, zlost apod. Proto je velmi důležité neopomínat na pohled do očí, a to nejen u osob s afázií, ale i osob mluvících, neboť i výraz očí dokáže prozradit lež, klam. Zde je ovšem opět velmi nutné znát specifika národnosti, rasy a dokonce i pohlaví, neboť například ženy vyhledávají při komunikaci oční kontakt častěji než muži a některé národy pohled do očí při komunikaci berou jako nezdvořilost.⁵⁵

*Většinu neverbálních sdělení nemůžeme jednoznačně převést do slov, nemůžeme je dekódovat, natož zcela určitě interpretovat.*⁵⁶ Při vyhodnocování neverbální komunikace je nutné brát zřetel i na situační faktory, které promění nejčastěji mimiku, pohled, gestiku, také se do cizího prostředí jinak oblékáme, zdobíme a v neposlední řadě i jinak chodíme a držíme tělo.⁵⁷ Navzdory výše uvedenému zůstává *neverbální chování uživatele důležitý zdroj informací pro jeho sociální pracovníka, či sociálního pracovníka. Bývá nástrojem uživateleova záměru, zrcadlí také pokusy o přiblížení se k pracovníkovi, snahu o odvedení pozornosti, nebo podtrhuje závažnost sdělení.*⁵⁸

⁵⁴ Srov. POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*, s. 29.

⁵⁵ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 165.

⁵⁶ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 86.

⁵⁷ Srov. tamtéž, s. 86 – 87.

⁵⁸ Tamtéž, s. 98.

1.3.3 Intrapersonální komunikace

Tento druh komunikace je naším životním souputníkem, jedná se o komunikaci se sebou samým, kterou nelze opominout. *Někteří psychologové ji nazývají meditací, či rozvažováním a při rozvažování mluvíme sami se sebou jako by v nás nebyl jediný, ale dva s různými názory postoji a záměry.*⁵⁹ Janoušek rozlišuje intrapersonální dialog, který považuje za záměrný i uvědomovaný a intrapersonální komunikaci, která je širší, zahrnuje kromě dialogu i formy nezáměrné, například při afektivních reakcích na vlastní úspěch, či neúspěch. (...) Ty jsou často, i když ne vždy, uvědomovány až dodatečně. Vezměme ještě v úvahu, že intrapersonální komunikace může probíhat nahlas, což znamená slyšitelnost, nebo potichu v duchu. Na základě těchto charakteristik lze sestavit pracovní přehled intrapersonální komunikace.

- *Záměrná nahlas – uvědomovaná v průběhu, intrapersonální dialog.*
- *Záměrná potichu – uvědomovaná v průběhu, intrapersonální dialog.*
- *Nezáměrná nahlas – uvědomovaná v průběhu, nebo dodatečně, afektivní reakce.*
- *Nezáměrná potichu – uvědomovaná v průběhu, nebo až dodatečně, afektivní reakce.*
- *Komunikace se sebou samotným ve snu, která je nezáměrná potichu i s možnými hlasitými projevy.*
- *Samomluva vznikající spontánně ne na základě afektivním, mimovolná, ne cílevědomá, nahlas i potichu.*⁶⁰

Některé druhy komunikace face to face, lze považovat za komunikaci intrapersonální, například když se pomocí druhé osoby snažíme porozumět svému já,

⁵⁹ KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*, s. 88.

⁶⁰ Janoušek, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*, s. 61 – 67.

otázkami: „Jaký se Ti zdám?“ Komunikace on – line, někdy může také nést známky intrapersonální komunikace, ale zároveň překračovat její rámeček.⁶¹

Komunikace se dotýká i myšlenky, kdy myšlenka nemůže být pouze vyjádřena jako význam, ale musí být také prostřednictvím zprávy sdělena. V jistém smyslu mluví člověk i v samomluvě a může pojmát sebe jako mluvícího k sobě samému, ale v takových případech člověk nic nesděljuje. Sdělení myšlenky je možné pouze ve skutečném mluvení a naslouchání.⁶² Obecně jde o to poznávat sama sebe. Být v osobním rozhovoru sám se sebou, jehož záměrem je lepší sebepoznání. Tento vnitřní rozhovor by měl předcházet i doprovázet náš rozhovor s druhým člověkem – asi tak jako se před servisem v tenise volalo „ready“ – hotovo? Teprve potom co jsme hotovi sami se sebou, měli bychom vstoupit do rozhovoru s druhým člověkem. S tím na základě dlouholeté praxe souhlasím a pro sociální práci to platí mnohonásobně.⁶³

1.3.4 Interpersonální komunikace

Každý den se sociální pracovník setkává s žadateli o službu, uživateli nebo dalšími poskytovateli služeb, následně doma jako rodič, manžel, manželka se svými blízkými. Základem všech těchto setkávání je interpersonální komunikace, kterou DeVito popisuje touto definicí: *je to komunikace mezi dvěma osobami, které mají mezi sebou nějaký vztah a navzájem se ovlivňují svými sděleními. Představuje to, co se odehrává mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem, synem a otcem, dvěma lidmi atd.*⁶⁴

Tato interpersonální komunikace probíhá formou konverzace a zahrnuje pět fází. Jako první fázi lze označit úvod a nelze jinak, než souhlasit s DeVitem, že kromě vlastního pozdravu by tato fáze pro další úspěšný průběh měla obsahovat také oslovení. Z praxe v DS mohu potvrdit, že pokud použijeme místo strohého: „Dobrý den“, například „Dobrý den paní Šicnerová“, oslovený se pozdravem zaobírá mnohem více a věnuje zdravímu více pozornosti. Následně lze pak snáze přejít k druhé fázi, která obsahuje poskytnutí předběžné informace. Zde je uživateli nastíněn sled událostí,

⁶¹ Srov. Janoušek, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*, s. 62.

⁶² Tamtéž, s. 143.

⁶³ KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*, s. 89.

⁶⁴ DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 189.

například: „Nemám pro Vás dobré informace.“ Lze také v této fázi na počátku bezvýznamným sdělením, jako je například: „Letošní zima je ale ošklivá, že?“, prolomit hradbu mlčení a otevřít komunikační kanál.⁶⁵

Ve třetí fázi se dostáváme k podstatě sdělení a objevuje se již plynulá konverzace, která by měla být založena na třech zásadách:

- Zásadě reciprocity, tedy střídání role mluvčí a posluchač.⁶⁶
- Zásadě bezprostřednosti, kdy lidé na tuto komunikaci reagují příznivěji, komunikace probíhá efektivněji a komunikující projevují zájem, pozornost a sympatie. Zásada bezprostřednosti je v sociální práci nepostradatelná, lze ji naplňovat způsoby jako je vyjádření psychologické blízkosti s vyloučením dalších osob, zrakovým kontaktem, úsměvem, zájmem o druhého a neustálým ubezpečováním, že sledujeme fakta, která nám sděluje, například změnami v rychlosti a síle řeči a v neposlední řadě užíváním jména klienta.⁶⁷
- Zásadě dialogu, kdy jsou oba mluvčí zároveň poslouchajícími ve vyváženém poměru. Je zde nefalšovaná obousměrná interakce. Jeden hovořící se ujišťuje o názoru druhého a naopak. V okamžiku, kdy hovoří pouze jeden z účastníků konverzace a tento komunikující se nezajímá o názory druhého a slouží mu pouze pro uskutečnění jeho záměru, jedná se o monolog. Ten je pro sociální práci nevhodný.⁶⁸

1.3.5 Aktivní naslouchání

Naopak při komunikaci s klientem je nutné užití tzv. aktivního naslouchání. Jedná se o umění sociální pracovníka. Ten je schopen naladit se na příliv informací od klienta a nepřerušovat ho. Vyrušení je vhodné pouze v případě, zamotá-li se klient do svých výpovědí nebo výpověď trvá příliš dlouho. Sociální pracovník rovněž bravurně zvládá

⁶⁵ Srov. DEVITO, J. A. Základy mezilidské komunikace, s. 190.

⁶⁶ Srov. tamtéž. 197.

⁶⁷ Srov. tamtéž. 197.

⁶⁸ Srov. tamtéž, s. 197.

taktiku nerozlišovat důležité od nepodstatného, nechává klientovi prostor, aby toto učinil sám, respektuje názory a pocity klienta. Zároveň umí klientovi dát najevo svou neustálou pozornost. Toho docílí očním kontaktem a neustálým podporování při hovoru: „ano“, „jistě“. Také opakuje části vět a vyjadřuje podporu: „povězte mí více, říkal jste, že Vás toto zjištění bolelo“. Techniky aktivního naslouchání klienta ubezpečí o sociální pracovníkově náklonnosti a zájmu o klienta.⁶⁹

V okamžiku, kdy sociální pracovník neposlouchá pozorně, hrozí, že nepochytí informace důležité pro klientův zdárný sociálně terapeutický proces a nepochopí podstatu problému. Riziko důvěrně známé z praxe spočívá v třídění důležitého a nedůležitého právě sociální pracovníkem a ne klientem. Zde je nebezpečí dvoukolejně komunikace, kdy každý ze zúčastněných sociálně terapeutického procesu hovoří o jiných prioritách a nastává nepochopení a rozlad ve vztahu pomáhající a klient. V konečném důsledku je možné i předčasné ukončení sociálně terapeutického procesu bez dosažení cíle.⁷⁰

Při aktivním naslouchání, kdy sociální pracovník mapuje klientovy potřeby a názory, klade mnoho otázek. Tyto otázky lze rozdělit na otevřené, které poskytují větší volnost při odpovídání, a uzavřené, které umožňují odpovědi typu ano a ne. Mezi otevřené otázky patří: přímé (zjišťující konkrétní informace), nepřímé (nezjišťují jednu přímou informaci – lze odpovědět libovolně), hypotetické (řeší tzv. co kdyby, jedná se o konstrukty při možném řešení problémů), specifikující – konkretizující (jedná se o otázky upřesňující pravý stav zkoumaného problému), sondující (otázky mnohdy kladené ze zájmu, ale nedůležité), motivační (povzbuzují klienta k bezprostřednější komunikaci), rozvíjející (upřesňují již zmíněné), zavádějící (zde je předem podsouvána odpověď), protiotázka (slouží jako obrana proti nevybíravé komunikaci ze strany klienta) a konstruktivní (jedná se o otázky, které by měly být v každé komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem, neboť správně směřují k cíli).⁷¹

Při kladení uzavřených otázek očekáváme jednoznačnou odpověď. Jedná se o otázky: alternativní (klient si může vybrat z nabízených možností), sugestivní (otázky, které manipulují s klientem, mají za vinu zhoršení komunikace ze strany klienta,

⁶⁹ Srov. PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 51.

⁷⁰ Srov. tamtéž, s. 52.

⁷¹ Srov. tamtéž, s. 53.

neboť mu je pomocí těchto otázek nepřímo vyhrožováno), potvrzující (ověřují, zda klient chápe komunikaci správně), řečnické (jedná se o udržení konverzace, není zde očekávána odpověď), zaobalené (podsouvají klientovi přijatelnou odpověď, většinou nabízejí kompromisní řešení) a otázky nuceného výběru (nabízejí konkrétní odpovědi, klientova volba je omezená).⁷²

1.3.6 Adaptace ve společnosti prostřednictvím komunikace

Jedním z cílů sociální práce je pomoc adaptace uživateli ve společnosti a ať se jedná o adaptaci v jakémkoli prostředí, je vždy nápomocná komunikace. Vhodné druhy komunikování naopak lze k adaptaci využít. Již starověcí učitelé udávali vzory úspěšné komunikace, kdy například Řekové uznávali jako stěžejní tyto rady – poznej sám sebe (intrapersonální komunikace), ničeho příliš, všeho s mírou. S myšlenkou všeho s mírou se ztotožňoval i Aristoteles, který se řídil rčením „*střednost zasluhuje chvály ve všem*“. I dnešní společnost razí tzv. „Zlatou střední cestu“. V současné době lze najít i kritiky této střední cesty s argumenty, že v sociální práci pomáháme adaptovat se osobám ve společnosti, o které lze pochybovat, zda je morální, či nikoli. Podle Frýby jde o podporu sociální adaptace člověka na eticky pokřivenou realitu a výchovu konformních, adaptovaných a přizpůsobených takzvaně slušných lidí v neslušné společnosti.⁷³

Mnoha interpersonálním konfliktům se lze vyhnout správnou interpersonální komunikací. Tu popsal v roce 1976 Gordon Bower jako Asserting yourself. Zde doporučují při interpersonální komunikaci, která je pro nás nepříjemná, postupovat způsobem: PO (popiš obsah), VY (vyjádři emoce), UP (upřesni přání) a D (doved' do důsledků). Jedná se o asertivní chování, kdy tvůrce asertivního tréninku vycházel z faktu, že neurotické potíže jednotlivců vychází z nepřiměřených zábran. *Psychologická pomoc jednotlivci by se měla především soustředit na modifikaci jeho sociálních vztahů, tj. vybavit ho do těchto vztahů (ať náhodných, nebo trvalých)*

⁷² Srov. PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 53.

⁷³ VYBÍRAL. Z. *Psychologie komunikace*, s. 235.

*repertoárem technik, větším sebevědomím, komunikační jistotou a svobodou bez zábran.*⁷⁴

V návaznosti na zneužívání médií pro masovou manipulaci s lidmi asertivita hlásala individualismus v oblasti názorů a postojů. Jedinice nabádala: „Věř hlavně sám sobě.“ Podstatou je neústupný komunikační styl založený na šesti základních technikách.

- Vyjadřovat své pocity jasně a spontánně říkat to, co právě člověk cítí. Včetně užívání věty: „To se mi nelíbí.“
- Mimika tváře má odrážet pocity člověka.
- Nebát se nesouhlasit a umět říci jasné ne.
- Neschovávat se za skupinu, jednat jako já, ne jako my.
- Na pochvalu reagovat: „Díky.“ Přijmout ji bez falešné skromnosti.
- Jednat spontánně.⁷⁵

*Je obrovské množství za staletí vypěstovaných způsobů jak s druhým jednat, mluvit, manipulovat jím, nebo naopak jej podpořit a společně žít. (...) Není jednoduché najít správnou řeč a dobrý vztah, je však možné hledat vlastní cestu (...), ale je mnoho toho, co musí každý sám objevovat znovu a znovu.*⁷⁶ Vždy je třeba si pamatovat, že s klientem je nutné jednat jako s partnerem, kdy právě klient ví sám nejlépe, co on potřebuje ve svém životě nejvíce⁷⁷ a někdy stačí k uvědomění si problému pouze o něm mluvit nahlas a správně komunikovat. Sociální pracovník *musí mít pod kontrolou svou touhu uplatnit se nebo touhu užívat si moc nad druhými. Má zůstat přirozený a sám sebou. Předpokladem všech terapií, je velká míra trpělivosti, klidu a jakési štedrnosti ve vztahu ke klientovi a vyvarovat se chyb v komunikaci.*⁷⁸

⁷⁴ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 235.

⁷⁵ Srov. *tamtéž*, s. 238 – 239.

⁷⁶ NYKL, L. *Carl Ranson Rogers a jeho teorie - Přístup zaměřený na člověka*, s. 21.

⁷⁷ Srov. ŠIFFELOVÁ, D. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století*, s. 27.

⁷⁸ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 260.

1.3.7 Poruchy a chyby v komunikaci

Jednou z poruch je tak zvaný šum. Šum je cokoli, co interferuje s příjmem sdělení. Je to jedna z nesnází, která může ztížit tvorbu vztahu sociálního pracovníka s žadatelem o služby, popřípadě vznikající vztah rozvrátit, neboť se vyskytují případy, kdy se sdělení nedostane od zdroje (sociálního pracovníka) k příjemci (osoby žádající o službu), popřípadě se dostane ve formě zkreslené, která nedovoluje další spolupráci.⁷⁹

Šum v komunikaci lze rozlišit jako fyzický šum, kdy se jedná o chybu odstranitelnou, například špatný signál telefonu, hluk z ulice apod. Takový šum obvykle nebývá pro navazování kontaktu se žadatelem fatální, protože pokud sociální pracovník dbá zásady zpětné vazby, tento nedostatek odstraní v nejbližší době. O poznání těžší je komunikační šum fyziologický, jestliže má žadatel postižený některý z orgánů, který je při komunikaci využíván a to např. sluch, zrak, řeč, paměť. I zde je však komunikace možná za předpokladu specifických dovedností pracovníka. Sémantický šum je pak následkem nepozornosti v komunikaci, kdy jedna z osob nebere zřetel na rozdílnost významových systémů osoby druhé. Tento šum lze odstranit zvýšenou pozorností při používání profesionálních slangů, například u lékařů. Pro sociální práci je velmi těžké překonávat psychologický šum, kdy tento šum, pokud se vyskytne na straně sociálního pracovníka, znemožní dále poskytnutí účinné pomoci žadateli, jedná se například o chybné předjímání myšlenek druhého, předsudky, předpojatost, uzavřenost nebo jiné psychické problémy, kdy člověk druhému nevěří a je velká pravděpodobnost, že sdělovaná fakta budou zkreslena psychologickým šumem.⁸⁰

Mezi poruchy v komunikaci lze zařadit i chyby ve vnímání druhých osob. Jsou velmi často vázány na aktuální emoční ladění a prožitky. Velkou úlohu hrají sympatie a antipatie. Chyby mohou být jednak zapříčiněné osobními charakteristikami pozorovatele a jednak mohou vycházet z obecných tendencí posuzování.⁸¹

Mezi první zmíněné patří: *Potřeby a city - kdy se pravdivé a dostatečné zdají být ty informace a charakteristiky, které usnadňují uspokojení nějakých potřeb. Očekávání (člověk vidí především to, co očekává, že uvidí. Soudí, že je to tak, protože*

⁷⁹ Srov. DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 41, 42.

⁸⁰ Srov. tamtéž, s. 43.

⁸¹ Srov. POKORNÝ, J. *Psychologie pro každý den*, s. 33.

předpokládal, že tomu tak bude). Přání (člověk soudí, že je to takové, protože chtěl, aby tomu tak bylo). Obavy (člověk soudí, že tomu tak bude, protože se obával, že to tak dopadne). Návyky (člověku se zdají pravdivé ty skutečnosti, jimž přivykl a které zná). Lenost (člověk má tendenci se spokojit s první myšlenkou, (...) lenost je zpravidla příčinnou, proč člověk pozoruje povrchně a dělá předčasné závěry). Konzervatismus (jednou přijatý úsudek má člověk tendenci obhajovat). Dogmatismus (uzavřený názorový systém zaměřený proti všemu vžitému). Konformita (přijímání názorů pod sociálním tlakem okolí). Vyhovění tlaku okolí (souhlas pouze navenek, vlastní názor odlišný od skupinového názoru).⁸²

Z obecných tendencí posuzování vycházejí chyby, jako jsou: Projekce, kdy platí lidové pořekadlo „podle sebe soudím Tebe“. Kontrast, kdy člověk ostatní hodnotí opačně ke své osobě. Neoprávněná generalizace vznikne, když člověk vyvodí i přes nedostatek informací a bez jejich ověření zobecňující závěr. Předsudky jsou stereotypy myšlení, mezi něž patří i takzvaná profesionální slepota, kterou mohou trpět dlouholetí pracovníci v pomáhajících profesích, kdy si vypěstují jednostranný postoj k určitým jevům v chování. Haló – efekt, tehdy člověk hodnotí druhou osobu na základě povrchního, ale výrazného rysu, podle prvního dojmu. Citový vztah, ve kterém někdy člověk díky psychické spřízněnosti nevidí negativní stránky hodnocených osob. Stereotypy jsou rigidní názory člověka, který je v posuzující pozici a mají za následek potlačení ostatních informací. Figura v pozadí je jev, pokud člověk přisuzuje hodnotu pozorovanému na základě prostředí.⁸³

Tyto chyby při vnímání druhých osob mohou být opět jedním z důvodů pro nenávazání funkčního vztahu mezi sociálním pracovníkem a uživatelem. Sociální pracovník díky odbornému vzdělání a soustavnému celoživotnímu vzdělávání musí těmto chybám předcházet a při posuzování žadatele, následně klienta, si musí neustále uvědomovat, jaké příčiny vedou k těmto chybným vjemům.⁸⁴

Jak udává Pokorný, lze se těmto chybám vyhnout zkušenostmi kombinovanými s pečlivou a vědomou eliminací. *Poznání cest, jimiž se chyby vkrádají do našeho vnímání, vyžaduje: jasnost, jednoznačnost a stručnost informací, nezaujaté poznání*

⁸² POKORNÝ, J. *Psychologie pro každý den*, s. 32.

⁸³ Srov. tamtéž, s. 33.

⁸⁴ Srov. tamtéž, s. 33.

*situace, shromažďování a prověřování zejména těch informací, které jsou v rozporu s dosavadním poznáním, přísně odlišovat objektivní informace od domněnek, vyhnout se ukvapeným, nebo přílišným zobecněním, interpretovat informace s ohledem na kontext (situační souvislosti), poznávat člověka v různých zejména zátěžových situacích, kriticky hodnotit vlastní soudy a zachovat zdrženlivost při jejich formulaci.*⁸⁵

2 Sociální pracovník

Pomáhající v sociální sféře je především nutné rozdělit do dvou základních kategorií. Jedná se o sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. Tyto dvě kategorie pomáhajících jsou rozlišeny v § 109 – 116 zákona č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách a § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zákon mimo tyto druhy pomáhajících upravuje i požadavky na zdravotnické pracovníky, pedagogické pracovníky, manželské a rodinné poradce a další odborné pracovníky (sociální pracovníky), kteří přímo poskytují sociální služby. Je zde také zmíněn zvláštní předpis pro dobrovolníky.⁸⁶

Z praxe jednoznačně vyplývá, že vazba mezi pomáhajícím a potřebným je stejně důležitá jak u sociálního pracovníka, tak u pracovníka v sociálních službách, a proto je využíván pro potřeby této práce pojem sociální pracovník, popřípadě pomáhající, bez nutnosti rozdílu rozlišovat mezi zákony. Důraz je v tomto případě kladen na kvalitu osobnosti pomáhajícího.⁸⁷

Ideální osobnost sociálního pracovníka je popisována mnohými autory na základě různých pozorování, analýzy životopisů úspěšných pomáhajících, na základě vlastních poznatků, pozorování povahových rysů pomáhajících, a z poznatků psychologie, filozofie a pedagogiky. Mnoho odborných autorů se navzdory vývoji v sociální práci a změnám požadavků na osobnost sociálního pracovníka shoduje na dobrém

⁸⁵ POKORNÝ, J. *Psychologie pro každý den*, s. 34.

⁸⁶ Srov. zák. č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, vyhl. č. 505/2006 Sb. In. *ÚZ. Sociální zabezpečení 2014*, s. 136, 137, 171, 172.

⁸⁷ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 259.

všeobecném vzdělání, dalším sebevzdělávání, velmi dobré schopnosti komunikace, poctivosti, spravedlnosti, pravdomluvnosti, pracovitosti a vhodném morálním postoji.⁸⁸

Osobnost pracovníka popisuje Geringová jako hypotetický konstrukt a fenomén, který má velkou váhu při tvoření vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Přičemž z praxe je zřejmé, že pro různé druhy sociální práce používá pomáhající sociální pracovník také různé oblasti své osobnosti. Jedná se zejména o empatickou část, také o vhléd a citlivost a v neposlední řadě umění komunikace.⁸⁹

Osobnost sociálního pracovníka a jeho profesní schopnosti jsou právě pro bezproblémovou komunikaci podstatné. *Dopad toho jak lékař, sociální pracovník, zdravotní sestra, psycholog, komunikují s klientem, je často dalekosáhlý – v tom smyslu, že jeho promlouvání i neverbální léčí.*⁹⁰ Sociální pracovník si neustále musí uvědomovat, jakou roli vlastně v klientově životě hraje a jaký vztah s klientem buduje. To vše je nutné si uvědomit přímo na počátku sociálně terapeutické pomoci. Také je nutné správně vybrat, podle jakého modelu bude pomoc probíhat.⁹¹

2.1 Kodex sociálních pracovníků

Činnost sociálních pracovníků je upravena tak zvaným Etickým kodexem. V České republice je kodex součástí novodobé péče o klienty od roku 1995. Tento dokument je odbornou veřejností uznáván jako základ pro aplikaci metod sociální práce. Kromě vztahů mezi sociálními pracovníky a organizací apod. upravuje právě i vztah sociálního pracovníka a klienta. Pro potřeby této práce je vhodné citovat tyto části, neboť se vážou právě ke vztahu sociální pracovník – klient.⁹²

- *Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.*⁹³

⁸⁸ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*, s. 112.

⁸⁹ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese, Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 25.

⁹⁰ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 259.

⁹¹ Srov. tamtéž, s. 259.

⁹² Srov. NOVOTNÁ, V. *Etický kodex je základ při aplikaci metod sociální práce*, [online]. Publikováno, 24. 5. 2005. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na: <<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-je-zaklad>>

⁹³ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, *Etický kodex sociálních pracovníků*, schválený 19. 5. 2006. [online]. Poslední aktualizace 19. 3. 2015, [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssper.pdf>

- *Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.*⁹⁴
- *Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity, společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.*⁹⁵
- *Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti), nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.*⁹⁶
- *Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnání, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.*⁹⁷
- *Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.*⁹⁸

⁹⁴ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, Etický kodex sociálních pracovníků, schválený 19. 5. 2006. [online]. Poslední aktualizace 19. 3. 2015, [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>

⁹⁵ Tamtéž.

⁹⁶ Tamtéž.

⁹⁷ Tamtéž.

⁹⁸ Tamtéž.

- *Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.*⁹⁹

Jak je patrné, část etického kodexu vychází mimo jiné i z psychologických přístupů ke klientům, například v odstavci č. 3 lze nalézt spojitost mezi zmocněním klienta a podporou k osobnímu růstu.¹⁰⁰

2.2 Role sociálního pracovníka a přístup ke klientovi

Sociální pracovník, tak jako každý člověk, zastává ve svém životě i praxi mnoho rozdílných, ale vzájemně se prolínajících rolí. Vedle osobních rolí jsou to role dané profesí. Podle Géringové lze pojmenovat na role jevištní oblasti, které se objevují právě v pracovních vztazích, a role zákulisní oblasti, kdy se člověk chová nenuceně a nejsou vhodné právě pro oblast jeviště.¹⁰¹

Role se u každého sociálního pracovníka liší podle osobnostních předpokladů a podle přístupů, které užívá daná organizace, podle náplně práce, podle vedení, cílů a programů dané organizace a v neposlední řadě podle cílové skupiny, na kterou se organizace specializuje. Striktně vymezený typ role sociálního pracovníka se nevyskytuje, vždy se prolíná několik rolí, z nichž jedna převažuje. V praxi se prolínají tyto typy rolí a vždy záleží na úvaze sociálního pracovníka, k jaké mu typu se přikloní.¹⁰²

- Pečovatel, poskytovatel služeb – nejčastěji se vyskytuje v pobytových zařízeních, sloužícím osobám, které z důvodu věku nejsou soběstačné a nezvládají úkony denní činnosti. Dále se tyto role objevují také v ostatních

⁹⁹ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, Etický kodex sociálních pracovníků, schválený 19. 5. 2006. [online]. Poslední aktualizace 19. 3. 2015, [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssper.pdf>

¹⁰⁰ Srov. tamtéž.

¹⁰¹ Srov. GERINGOVÁ, J. *Pomáhající profesí, Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 35.

¹⁰² Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce, studijní texty*, s. 57.

v pobytových službách a terénních službách poskytovaných v domácím prostředí klienta.¹⁰³

- Zprostředkovatel služeb – sociální pracovník pomáhá klientovi získat kontakt se službou, kterou v danou chvíli považuje za optimální pro klientovu situaci. Analyzuje aktuální stav a vyhodnocuje druh služby, který je pro klienta nejlepší. *Zastává funkce situačního diagnostika, odhadce dostupných zdrojů pomoci, informátora klienta, toho, kdo klientovi popřípadě doporučuje jiné zařízení, obhájce jeho potřeb, a koordinátora osob účastnících se práce s klientem.*¹⁰⁴
- Cvičitel (učitel) sociální adaptace – sociální pracovník pomáhá klientovi ke změně chování, které je společensky nežádoucí, popřípadě zabraňuje klientovi zařazení do společnosti. Podporuje klienta ve změnách a adaptaci, povzbuzuje klienta a pomáhá zvládat případné krizové stavy¹⁰⁵.
- Poradce, sociální pracovník – je role sociálního pracovníka, ve které pomáhá klientovi nahlížet na svou osobu a postoje v kontextu se společností. Pomáhá klientovi analyzovat náhledy na své pocity a jednání tak, aby vedly k růstu osobnosti.¹⁰⁶
- Případový manažer – jedná se o roli popisovanou poměrně krátkou dobu, která má zajistit koordinaci a návaznost pomoci obzvláště u klientů, kteří užívají větší množství služeb, jak sociálních, tak zdravotních. Mezi jeho kompetence se řadí případová diagnostika a plánování služeb, či terapie. Manažer navazuje kontakty s ostatními poskytovateli a doporučuje jejich využití v zájmu klienta. Sleduje, jak lze nejefektivněji využít dostupné služby pro dosažení cíle vytyčeného společně s klientem.¹⁰⁷
- Manažer pracovní náplně – role zaměřená na zvládnutí a správné načasování intervence, včetně kontroly kvality poskytovaných služeb. Na základě sběru

¹⁰³Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce, studijní texty*, s. 57.

¹⁰⁴Tamtéž, s. 57.

¹⁰⁵Srov. tamtéž, s. 57.

¹⁰⁶Srov. tamtéž, s. 57.

¹⁰⁷Tamtéž, s. 57.

informací o poskytovaných službách v organizaci operativně rozhoduje a zasahuje do poskytovaných služeb.¹⁰⁸

- Personální manažer – je role, přisuzovaná osobě, která se stará v organizaci o supervizi, odborné vzdělávání a poradenství pro pomáhající. Velmi často je tato osoba nájímána organizacemi externě.¹⁰⁹
- Administrátor – je vedoucí osoba, která dává celé organizaci úroveň. Nejčastěji se jedná o ředitele zařízení a na schopnostech této osoby je závislé plánování, rozvoj, moderní způsoby práce s klienty, spolupráce s ostatními poskytovateli pomoci, také dobré vztahy v organizaci a v neposlední řadě finanční prosperita organizace.¹¹⁰

Způsob jakým pracovník vykonává svou práci lze rozlišit podle přístupu na defenzivní praxi, kdy pomáhající zaujímá postoj ke klientovi pouze na základě zákonů, norem a předpisů organizace. Není schopen, nebo nechce být schopen, kreativních řešení ve prospěch klienta i mimo předepsané zákony a metodiky organizace. Jeho postupy práce jsou rigidní. Opakem je praxe reflexivní, kdy pomáhající je schopen kreativně reagovat na potřeby klienta a snaží se neustále hledat nová a vhodná řešení, která nemusí přímo korelovat s předpisy organizace.¹¹¹

Musil rozlišuje roli sociálního pracovníka podle pojetí sociální práce na: Administrátora – jde o úředníka řídicího se striktně danými předpisy, který je loajální k organizaci a spolupracuje s ostatními organizacemi, jedná pouze na základě předpisů a zákonů. Tento sociální pracovník je schopen zvládat pomoc na základě předem daných procedur a úkonů. Profesionála – je to sociální pracovník na vysoké úrovni znalostí, dokáže na každého rozdílného klienta aplikovat přesnou a účinnou pomoc. Zvládá posoudit obtížnost životní situace a přiměřeně intervenovat. V okamžiku, kdy pomoc přesahuje jeho kompetence, je schopen komunikace s ostatními poskytovateli. Profesionál často svými schopnostmi vzbuzuje respekt. Filantropa – je to pomáhající osoba, která se snaží poskytnout potřebnému zejména vztah, pochopení a podporu. Jedná se o altruistu, který v některých případech nemusí

¹⁰⁸ Srov. ŘEZNIČEK, I. *Metody sociální práce, studijní texty*, s. 57.

¹⁰⁹ Tamtéž, s. 57.

¹¹⁰ Tamtéž, s. 57.

¹¹¹ Srov. MATOUŠEK, O.; a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 46.

mít vzdělání v oboru, svou pomoc často nabízí na základě empatie a vztahu s potřebným. Spontánně dokáže koordinovat i kolegy. Poslední rolí je nejnověji role Aktivisty – jedná se o osobu, která je citlivá ke zneužití moci a hájí práva utlačovaných skupin, vyjednává s institucemi, dohody akceptuje.¹¹²

Výše zmíněné role sociálních pracovníků se nevyskytují pouze tak, jak jsou popsány, ale vždy se prolínají. Každá práce s klientem je postavena na multidisciplinárních znalostech, schopnostech, osobnosti pracovníka a jeho postojích.¹¹³

2.2.1 Postoje

Každý člověk disponuje vnitřními všeobecnými předpoklady, či určitým naprogramováním, které určuje, jak se budeme chovat ve specifických situacích.¹¹⁴ Ovšem během života člověka právě tyto naprogramované reakce mohou být zcela odlišné nebo potlačené od původního naprogramování na základě zkušeností.¹¹⁵ A právě zkušenosti získávané během procesu socializace úzce souvisí s utvářením postojů.¹¹⁶

Postoje definuje například Allport jako *mentální a nervové stavy připravenosti k reagování*¹¹⁷, organizované zkušeností, vyvíjející direktivní nebo dynamický vliv, na odpovědi individua vůči všem objektům a situacím, s nimiž je v relaci.¹¹⁸ Není vždy ale pravidlem, že by osoby jednaly v souladu se svým postojem a nelze sloučit postoj a motiv, protože podle Newcomba je mezi těmito jevy zásadní rozdíl. Postoj determinuje způsob jednání, kdežto motiv je příčinou jednání. Postojem individua vůči nějaké věci chápeme jeho predispozici vůči této věci jednat, vnímat ji a cítit. Američtí psychologové, například Krech, Crutchfield, Ballachey, tuto definici upřesňují jako trvalé soustavy pozitivních nebo negativních hodnocení, emocionálního citění

¹¹² MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“, s. 92, 93.

¹¹³ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 95, 96.

¹¹⁴ Srov. POKORNÝ, J. *Psychologie pro každý den*, s. 96.

¹¹⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej, naslouchám*, s. 18.

¹¹⁶ Srov. KOHOUTEK, R.; a kol. *Základy sociální psychologie*, s. 8.

¹¹⁷ Tamtéž, s. 8.

¹¹⁸ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 239.

a tendencí jednání pro nebo proti společenským objektům. Nakonečný v duchu tohoto pojetí označuje postoje jako vztahy.¹¹⁹

2.2.2 Empatie

Výše uvedená fakta přivádí k poznatku, že pro vytvoření vztahu sociálního pracovníka ke klientovi je sice dán základ v genetické výbavě, rozhodující vliv má však zkušenost, souhrn naučeného, vědomostí o sociální práci a pracovníkova schopnost empatie. Empatii definuje velice často Rogers ve svých pracích a pokládá ji za základ budoucího úspěchu při pomoci klientovi. Je založená na umění vcítit se do klientových pocitů a zároveň zaujmout nehodnotící postoj. Na výraz empatie vzniklo mnoho definic, z nichž ta původní pochází od Rogerse z roku 1957.¹²⁰

Prožívat stav empatie či být empatický, znamená vnímat vnitřní referenční rámeček druhého člověka s přesností, emocionálními složkami a významy, které k němu patří, jako bych byl oním člověkem, avšak aniž bych kdy ztratil onu dimenzi „jako by“. Znamená to tedy cítit bolest nebo radost druhého tak, jak ji cítí on, a vnímat jejich příčiny stejně, jako je vnímá on, avšak bez toho, že bych pozbyl vědomí toho, že je to, jako bych já cítil bolest či radost a podobně. Ztratím-li tuto dimenzi „jako by“, pak se jedná o identifikaci.¹²¹

Při empatickém rozhovoru jde o klientův pocit, že mu někdo rozumí, že ho někdo chápe a klient tak získává pocit, že vlastně není tak špatný, když ho chápe i sociální pracovník. Nejde o pouhé opakování slyšeného, ale i o prožívání a následné zrcadlení klientových pocitů a emocí. Při komunikaci, když sociální pracovník používá tento postup, obvykle slýchá: „Vy mne chápete, že?“ Při empatickém vcítění zapomíná na své já a nehodnotí osobu, se kterou komunikuje. Je zde snaha neustále se ubezpečovat, zda prožívané pocity korelují s klientovými sděleními a nechává se vést odezvou klienta.¹²² *Být takovýmto způsobem s druhým znamená odložit své já. Toho se mohou odvážit pouze lidé, kteří jsou si sami v sobě jisti natolik, že se nemusejí bát toho,*

¹¹⁹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, s. 240.

¹²⁰ Srov. ROGERS, C. R. *Způsob bytí*, s. 141 – 144.

¹²¹ ROGERS, C. R. *Způsob bytí*, s. 144.

¹²² Srov. tamtéž, s. 141 – 146.

*že by se ve světě druhého ztratili (...) dovednost empatie je komplexní, náročná a mocná, ačkoli současně jemná a citlivá cesta k bytí.*¹²³

Míru, do jaké bude sociální pracovník, schopen užít empatii ve vztahu k určitému klientovi, lze určit již po druhé až páté schůzce. Pokud je míra empatie vysoká a přítomná od začátku vztahu, je i vyhlídka úspěšnější spolupráce. Klient je v průběhu sociálně terapeutického procesu vnímavější, a díky přítomnosti empatie si vytváří řadu terapeutických, či růst podporujících postojů k sobě samému. Empatie je sociálním pracovníkem nabízena automaticky, jako součást procesu, a je to právě sociální pracovník, kdo je odpovědný za míru empatie ve vztahu klienta a sociálního pracovníka. Na míře poskytované empatie hrají roli zkušenosti sociálního pracovníka v souvislosti s jeho vnitřní harmonií.¹²⁴

Zvláštním druhem poskytnutí empatie je krizová pomoc, protože zde sociální pracovník i pouhým doprovázením a bez zlehčování situace, sděluje klientovi, že ví o jeho trápení a stojí při něm. Dává klientovi pocítit, že i krize má hranici a východisko, což klientovi v tu chvíli dává impuls pro počátek řešení. V krizové pomoci platí, že empatie souvisí se zkušenostmi, celkovým laděním a životním přístupem sociálního pracovníka. Je-li pevné ladění, na jedné straně může být pro klienta motivující a posilující, na straně druhé, pokud sociální pracovník klientovu krizi zlehčuje, nemá dostatek zkušeností a jedná unáhleně, může být pro klienta omezující. I v krizové pomoci platí respekt ke klientovi a jeho postojům.¹²⁵

Při empatickém chování se mohou vyskytnout i problémy, když sociální pracovník na základě přílišné empatie brání klientovi v rozvoji vlastních schopností, neboť přebírá na svou osobu mnohé úkony, které je klient schopen provést sám.¹²⁶ Na straně sociálních pracovníků si mnoho osob myslí, že jsou empatické, ale empatické chování je náročné především díky požadavku na nehodnotící postoj, který mnohým není vlastní.¹²⁷

¹²³ ROGERS, C. R. *Způsob bytí*, s. 146.

¹²⁴ Srov. tamtéž, s. 153.

¹²⁵ Srov. CIMRMANNOVÁ, T. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu*, s. 177 – 178.

¹²⁶ TAJANOVSKÁ, A. *Péče o lidi trpící Alzheimerovou chorobou*. DS Pohoda, Netolice. [24. 2. 2015], nepublikovaný text, přednáška.

¹²⁷ Srov. NYKL, L. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie*, s. 20.

Jestliže je těžké být empatický, pak je mnohdy právě tak těžké empatické porozumění přijmout a tak, když už ke mně pocit druhého prosvitne a já jej oslovím, tak to přijme jako kritiku, (...) k našemu problému přičtíme způsoby komunikace, vyjadřování pocitů, hodnocení, vztahovačnost, vyčítání, rýpání, urážení, podceňování, ale i to že vidí vše černě a na všem se „hledají blechy“. A pak se naše podmínky pro zlepšení vztahu zdají být beznadějnou iluzí. (...) Jedinci, kteří nejsou schopni se pozastavit u svých pocitů, nebo si je vůbec uvědomit, mají potíže a to i v terapii.¹²⁸

Vztah založený na empatii je poznávacím znakem přístupu zaměřeného na klienta. Ostatní přístupy nepřikládají empatii ve vztahu klient sociální pracovník takový význam, ale pro všechny typy pomoci je základem alespoň jistá sympatie mezi pomáhajícím a klientem, která pomáhá vybudovat vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem.¹²⁹ Zároveň je pro budování vztahu potřebná kongruence, která ukazuje na emocionalitu sociálního pracovníka a umožňuje mu dávat najevo jak pozitivní, tak negativní emoce. Jsou situace, kdy při budování vztahu s klientem mimo výše zmíněné hraje velkou roli i úcta a ocenění.¹³⁰

Vztah založený například na spolupráci je znakem úkolově orientovaného přístupu. Je zde rovné postavení klienta i sociálního pracovníka a je veden dialog mezi klientem a všemi ostatními osobami dotčenými, popřípadě spolupracujícími, na vytyčeném cíli. Sociální pracovník otevřeně spolupracuje s klientem na posouzení problému a navrhuje řešení, následně klient sám určuje cíle a aktivně je plní. Tento vztah je opět velmi důležitý a je-li úspěšně vybudován, podporuje klienta v jeho úsilí při řešení problémů a plnění jednotlivých cílů. V tomto případě je vztah úspěšný, pokud klient cítí své rovnoprávné postavení ve vztahu a jsou-li jeho cíle podporovány. V tomto přístupu však již sociální pracovník zasahuje do života klienta a v tom případě je velmi nutné zabývat se etickou otázkou, do jaké míry lze do života klientovi zasahovat. Opět je zde myšlenka akceptace klienta v co největší možné míře a nenutit klienta do nechtěného. V případech, kdy se jedná o nedobrovolného klienta, je nutné určit hranici užitím příslušného zákona.¹³¹

¹²⁸ NYKL, L. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie*, s. 20.

¹²⁹ Srov. MATOUŠEK, O. *Potřebujete psychoterapii?*, s. 37.

¹³⁰ Srov. ROGERS, C. R. *Způsob bytí*, s. 161 - 162.

¹³¹ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; Nedomová, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 28, 29, 74.

3 Cíle

Co je to vlastně cíl v sociální práci? Je to výsledek našeho snažení pomoci klientovi, často závislý na vztahu, který jsme schopni s klientem navázat. Novosad uvádí tři roviny cílů, jedná se o cíle v základní rovině, kdy pomáhající usiluje o dosažení klientova zdraví v interakci se sociálním prostředím. Zdravím je v tomto případě myšlena například inkluze vyčleněných osob do společnosti, stabilizace v rodinách, vytváření vhodných sociálních vztahů, růst jedinců apod. Následují cíle v rovině speciální, která představuje změny v klientově sociálním prostředí, kdy je vyvinuta snaha předejít úplné exkluzi klienta a zlepšit jeho dosavadní vývoj, či směřování. Třetí rovinou cílů jsou cíle individuální, kdy se cíle týkají pouze osoby klienta. Zde uplatňuje sociální pracovník svou kreativitu a flexibilitu při práci s klientem.¹³² Podle Garvina dobře stanovený cíl předchází tápání a přešlapům. Pomáhá dobře určit postup a vhodnou terapii či strategii pomoci.¹³³

Cíl určujeme na počátku služby během prvních schůzek, popřípadě během prvních dní v pobytovém zařízení. Dobře určený cíl má charakteristické vlastnosti. Především je reálný a přizpůsoben klientovým schopnostem. Měl by být měřitelný, to znamená, že je zaznamenán původní stav a stav konečný po poskytnutí pomoci. Cíl by měl být výsledkem dohody mezi klientem a sociálním pracovníkem a hlavně cíl by neměl nikoho poškozovat.¹³⁴

Podle Reida a Epsteinové cíl musí být konkrétní, definován slovy klienta, krátkodobý, realizovatelný a pozitivně formulovaný. Steve de Shazera požadavky na cíl ještě konkretizuje.¹³⁵ Dobrý cíl by měl mít tyto vlastnosti:

- Cíl musí mít pro klienta význam – tak zapojí více sil k jeho dosažení.
- Cíl musí být formulován a uskutečňován v malých krocích, plnění dílčích cílů přináší pocit úspěchu.

¹³² Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 65.

¹³³ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; Nedomová, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 34.

¹³⁴ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 39.

¹³⁵ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 35.

- Cíl by měl konkretizovat změny v chování.
- Cíl by měl být realistický a ne existenciálně zaměřený (například hledání smyslu života).
- Cíl má být natolik složitý, aby jeho dosažení bylo podmíněno určitým úsilím.
- Cíl má být začátek cesty za zlepšením, ne její konec.
- Cíl má brát v potaz to co nastane, ne to co není.¹³⁶

Cíle jsou mimo zmíněné aspekty úzce navázány na tzv. cílovou skupinu. Jedná se o skupinu osob charakterizovanou pohlavím, věkem, postižením, místní příslušností, náročnou životní situací, společenským postavením, rizikovým chováním apod. Tyto znaky skupiny při určení cílů hrají velkou roli. Pro některé z cílových skupin je definice cílů obtížná, protože je aktuální situace vnímána rozlišně pomáhajícím i potřebným. Naopak některé cílové skupiny mají náhled na cíl stejný jako pomáhající sociální pracovník. Cíle i cílová skupina by měly být vždy uvedeny v základních dokumentech organizace. Tím lze předejít nedorozumění a nereálnému očekávání ze strany klienta. Cíl bývá většinou definován obecněji než výsledek. Platí však požadavek na měřitelnost jednoho i druhého. Při definici cíle je v praxi nemožné dávat si za cíl obecné programy, například osobní pohodu, blahobyt apod.¹³⁷

3.1 Rozdílné cíle v přístupech ke klientovi

Každý z přístupů v sociální práci má i jiné cíle. Například v Paradoxní intenci jde o překonání strachu klienta a nalezení jeho smyslu v životě. Zde je zmiňovaná i víra, která může pomoci klientovi najít právě onen smysl. Cílem je nalézt hodnoty, které nám pomáhají zastávat vnitřní přesvědčení, a prožívat tak hezké chvíle v životě. V Behaviorální terapii je cílem naučit se chování, které je žádoucí a pomůže klientovi získat dovednosti, důležité pro zkvalitnění života klienta. Gestaltterapie klientovi jako

¹³⁶ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 35.

¹³⁷ Srov. MATOUŠEK, O.; a kol. *Sociální služby*, s. 158–160.

cíl ukládá odpovědnost za myšlení i činy a klade důraz na spontánnost a nesoutěžící, ale asertivní přístup k okolí. Jungova terapie pokládá za cíl najít své pravé já za pomoci odhalení nevědomých obsahů.¹³⁸

Cílem v krizové intervenci je řešení nastalé nepříznivé situace, zmírnění emočních dopadů krize na klienta, a tím i vylepšit klientovo sebehodnocení. Rodinná terapie si za cíl stanovila nastavení rovnovážného stavu v rodině, který není na úkor žádného z příslušníků rodiny nebo naopak urychlení rozpadu nefunkční rodiny. Pomoc, podle Rogerse, má za cíl osvobození klienta od vnitřních zábran, nabytí sebeúcty a posílení vlastních schopností k řešení svých problémů.¹³⁹

Přes fakt, že nejsou uvedeny všechny přístupy, je z výše uvedených směrů zřejmé, že základním znakem psychologických přístupů využívaných v sociální práci je pomoc klientovi. Nejedná se o pomoc za každou cenu, mnohdy je sociální pracovník nucen klienta odmítnout, protože pracovní postup neodpovídá potřebám klienta a sebelepší vztah mezi klientem a pomáhajícím neovlivní potřebu jiného přístupu, než je pomáhajícím nabízen. V tom okamžiku je povinností sociálního pracovníka informovat klienta o možnostech podpory v jiné organizaci.¹⁴⁰ Například přístup ke klientovi založený na Rogersově nedirektivní psychoterapii není příliš vhodný pro klienty s přílišnou benevolencí ve výchově, popřípadě pro klienty nedobrovolné.¹⁴¹ Tuto variantu pomoci zmiňuje mimo jiné i výše jmenovaný Etický kodex sociálních pracovníků.¹⁴²

¹³⁸ Srov. MATOUŠEK, O.; a kol. *Sociální služby*, s. 37-71.

¹³⁹ Srov. tamtéž, s. 37-97.

¹⁴⁰ Srov. MATOUŠEK, O. *Potřebujete psychoterapii?*, s. 37-122.

¹⁴¹ Srov. tamtéž, s. 95.

¹⁴² SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, Etický kodex sociálních pracovníků schválený 19. 5. 2006. [online] poslední aktualizace 19. 3. 2015, [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssper.pd>

3.2 Fáze

Každá práce sociální podpory se dělí na několik fází a každá z těchto fází se zaměřuje na dílčí cíle. Pomocí těchto etap je následně dosaženo cíle hlavního. V počáteční fázi jsou určeny tyto cíle:¹⁴³

1. Navázání vztahu – jedná se o vztah pracovní, mezi klientem a sociálním pracovníkem, který zdánlivě může připomínat přátelský vztah, ale obsahuje specifika, která jej předurčují k sociálně terapeutické práci. Jedná se o přijetí, porozumění a opravdovost. Přijetí zde znamená bezpodmínečný pozitivní respekt, kdy sociální pracovník nehodnotí a nekomentuje. Klient má velmi často sám výčitky svědomí, a pokud by cítil jakýkoliv odstup, či odsuzující postoj, nebyl by schopen otevřít bolestná nebo nepříjemná témata, natož je jakkoli řešit. Přes fakt, že velmi často velké procento klientů má na své nepříznivé situaci podíl, sociální pracovník by neměl dělat ihned na začátku chybu a klienta ohodnotit jako líného, neschopného apod. Naopak, pomáhající by měl velmi pozorně sledovat klienta a podle verbálních i neverbálních složek i za pomoci empatie porozumět předkládaným sdělením. Během komunikace s klientem je důležité sledovat fakta a sdělit klientovi, jak na tato fakta sociální pracovník nahlíží. Jak vše celé vnímá, podat dostatečně uchopitelným způsobem pro klienta, čímž udržuje opravdovost. Tyto tři složky jsou prvním cílem při snaze k úspěšnému zapojení klienta do sociálně terapeutického procesu.¹⁴⁴
2. Vyjasnění problému – je důležitým cílem nejen na počátku, ale během celého sociálně terapeutického procesu. Klient na základě vybudované důvěry neustále ujasňuje a vyjadřuje, co prožívá a jak které momenty pomoci cítí, jak vidí ostatní osoby a jak rozumí, popřípadě nerozumí ostatním lidem a vztahům s nimi. Smyslem tohoto konání je řešení problému a přebírání kontroly nad vlastním životem.¹⁴⁵

¹⁴³ Srov. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 68.

¹⁴⁴ Srov. tamtéž, s. 69 - 70.

¹⁴⁵ Srov. tamtéž, s. 69 - 70.

3. Vyhodnocení – jedná se o nedílnou součást celého procesu. Cílem je kontrola užitých sociálně terapeutických technik a rozhodování o změnách popřípadě setrvání u použité techniky. Je nutné uchovávat si otevřený pohled na problém a potřeby klienta, což umožňuje supervize, která je součástí dobře fungující organizace. Klasifikaci, která umožňuje hodnocení potřeb klientů, rozděluje Gilmoreová podle tří dimenzí naší existence a vývojových problémů obsažených v konkrétní dimenzi. Jedná se o dimenzi Práce, která zahrnuje veškeré činnosti, na které dělíme svou energii. Řešíme jak energii investovat pro lepší kvalitu života. V dimenzi Vztahové řešíme otázku klientových vztahů podporujících, které poskytují klientovi oporu, kontinuitu, ukotvení, a klientových vztahů podporovaných, kterými poskytuje podporu svým blízkým. Třetí dimenzi, která ukazuje potřeby klienta dimenze Identity, poukazuje na schopnost rozpoznat důležité a nedůležité v životě klienta a následně tak reagovat a přebrat za svou reakci zodpovědnost.¹⁴⁶

Následuje prostřední fáze sociálně terapeutického procesu, která počítá se znalostí klienta a zaměřuje se na upřesnění formulace problémů. Zde je šance, aby klient získal nový náhled na své problémy a zvážil původní řešení. Prostřední fáze obsahuje tyto úkoly:¹⁴⁷

- Vyhodnocení problémů a těžkostí – tento cíl umožňuje získat klientovi nový náhled na svou situaci a postavení v ní. Také umožňuje zhodnotit svou osobu v pozitivním světle a necítit se neschopně.¹⁴⁸
- Udržování pracovního vztahu – je to velmi důležitý cíl, protože někdy vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v této fázi může být ohrožen, jestliže klient při zkoumání vlastního nitra, které je pro něho často bolestné a stresující, propadá různým reakcím na vlastní pocity. Například hněvu, agresi, bezradnosti či apatii. V praxi toto místo bývá okamžikem, kdy klient mimo jiné reakce zvažuje ukončení pomocného, či nápravného procesu,

¹⁴⁶ Srov. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 76.

¹⁴⁷ Srov. PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 47.

¹⁴⁸ Srov. tamtéž, s. 47.

a záleží na kvalitě již vybudovaného vztahu, zda pomůže při překonávání obtíží.¹⁴⁹

- Práce podle nasmlouvané zakázky – díky vývoji v sociálně terapeutickém procesu může nastat okamžik, kdy původní uzavřená smlouva přestává být aktuální. Je však nutností původní smlouvu mít stále na zřeteli, neboť obsahuje původní cíl, který byl na počátku terapie dohodnut. K úspěšnému naplnění cílů této etapy je nutností využívat odborné strategie, jedná se například o pobízení, konfrontaci, autenticitu, zpětnou vazbu a sdělování primárních hodnot.¹⁵⁰

Správné určení cílů a následná pomoc sociálního pracovníka těchto cílů dosáhnout pomocí uložených úkolů vede klienta k uspokojení jeho realistického očekávání. Praxe potvrzuje, že každé dosažení dílčího cíle je klientův nový motiv pro další spolupráci, upevňování terapeutického vztahu a dosahování dalších cílů.¹⁵¹

Po plnění dílčích úkolů nastává fáze, ve které se zúročí celý pomáhající proces. V této závěrečné fázi jsou cíle definovány takto:

- Volba vhodné změny – na základě práce s klientem sociální pracovník navrhuje změnu a podává klientovi informace o zamýšlených výsledcích.¹⁵²
- Generalizace – tento cíl je zaměřený na schopnost klienta umět aplikovat nové styly chování na další rizikové situace i mimo centrum pomoci v každodenním životě.¹⁵³
- Ukončení pomáhajícího procesu - zde je důležité, aby sociální pracovník rozpoznal vhodnou dobu, kdy má být proces ukončen, a klient, aby tuto ztrátu vztahu uznal. Z praxe je známo, že toto je velmi těžký moment. Vzhledem k důležitosti vztahu, který vychází ze vzájemnosti, je tento cíl velmi těžký. Během celého sociálně terapeutického procesu je nutné připravovat klienta na tuto etapu. Je důležité, společně s klientem, tento

¹⁴⁹ Srov. PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 47.

¹⁵⁰ Srov. tamtéž, s. 47.

¹⁵¹ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 59.

¹⁵² Srov. PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 48.

¹⁵³ Srov. tamtéž, s. 48.

okamžik probírat a plánovat další postupy a cíle, které bude klient již vykonávat sám, bez sociálního pracovníka.¹⁵⁴

3.3 Chyby při vytyčení cíle

Pokud pomáhající nevěnuje klientovi dostatečnou pozornost, vznikající vztah s klientem je povrchní a sociální pracovník není dobře schopen rozpoznat tělesné, popřípadě citové indispozice, které mohou zastřít opravdový problém klienta a zkreslit zamýšlený cíl. Někdy klient v první fázi podává informace zamotané, nesouvislé a často zkreslené. Pokud si sociální pracovník v počáteční fázi neustále neověřuje, zda dobře rozumí získaným informacím, a nesnaží se vyjasňovat tyto informace s klientem, může tento postup vést k předčasným závěrům, podloženým neúplnými nebo nepravdivými informacemi, a zbrklému jednání, které v důsledku může znamenat nenapravitelné škody.¹⁵⁵

Dále je velkou chybou při navazování vztahu a vytyčení cíle, pokud sociální pracovník nedá klientovi příležitost prozkoumat sebe sama. Tím klientovi neumožní poznat svůj vnitřní svět a své obavy. Této chybě lze předcházet vybízením k popisování svých problémů, pocitů, očekávání, nevyhýbat se ani nepříjemným tématům, jako je ponížení, hanba, ale i fantazie a očekávání. Při zkoumání klientovi může sociální pracovník pomoci ovlivněním směru komunikace, zaměřením na konkrétní a podstatná fakta, nenechat váznout hovor na nepodstatném a řešit problém do hloubky, neustále ponoukat k vyslovení myšlenek a pocitů, do hovoru zanést informace o ostatních osobách a hovor prolínat od minulých událostí k současným. Pokud sociální pracovník tyto zásady nezvládá nebo opomíjí, nemůže s klientem navázat dostatečně hluboký vztah pro úspěšnou pomoc.¹⁵⁶

K výše zmíněnému lze ještě přidat špatně odhadnutou žádost o pomoc. Toto je problém zvláště u nedobrovolných klientů, ale lze se s ním setkat i u klientů dobrovolných. Jedná se o špatně posouzené očekávání klienta sociálním pracovníkem, kdy je nabízená pomoc spíše pomocí vnucovanou nezávisle na žádosti klienta. V tu

¹⁵⁴ Srov. PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 48.

¹⁵⁵ Srov. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 74.

¹⁵⁶ Srov. tamtéž, s. 77-80.

chvíli se pomoc mění v kontrolu, či reparaci, nebo uplatňování moci. V tento okamžik není možné navázat funkční vztah a určit cíl.¹⁵⁷

3.4 Jak poznat dosažení cíle

Při poskytování sociální služby je vždy příležitost díky dovednostem sociálního pracovníka ve vztahu s klientem jasně určit, kdy klient dosáhl vytyčeného cíle. Popřípadě, kdy klient je natolik schopen si poradit dále se svou obtížnou situací, že další podporu od sociálního pracovníka nepotřebuje. Pokud sociální pracovník své dovednosti využívá neodborně a nahodile, je přístup, kdy lze aktivně zakončit spolupráci, ztížen.¹⁵⁸ Strategie, které pomáhají jasně určit konec sociální pomoci, jsou průběh stanovení cílů, plánování spolupráce, udržování spolupráce a ukončení spolupráce. Sociální pracovník vždy klienta na konec spolupráce během celého procesu upozorňuje a průběžně připravuje.¹⁵⁹

Dosažení cíle lze poznat na základě zpětné vazby od klienta, kdy je dán prostor klientovi pro zhodnocení naučeného. Lze i vypracovat manuál toho, co se klient dozvěděl a naučil, pokud si to klient přeje. Klient hovoří se sociálním pracovníkem o dění mezi návštěvami a o jeho názoru na změny.¹⁶⁰

Sociální pracovník může požádat klienta o zpětné hodnocení jeho pocitů na začátku spolupráce, porovnání odlišností na konci spolupráce, jaké zásluhy připisuje klient své osobě a jaké zásluhy připisuje sociálnímu pracovníkovi. Pokud se vyskytly těžké okamžiky během spolupráce, je možné, aby je sociální pracovník zpětně s klientem rozebral a diskutovali o nich společně. Následně je vhodné, aby proběhla diskuze o budoucnosti klienta.¹⁶¹

¹⁵⁷ Srov. LEVICKÁ, J. *Kontrola a jej miesto v sociálnej práci*. In JANEBOVÁ, R.; KAPPL, M.; SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*, s. 358.

¹⁵⁸ Srov. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 174.

¹⁵⁹ PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*, s. 48.

¹⁶⁰ Srov. BOBEK, M.; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 178, 179.

¹⁶¹ Srov. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 177.

4 Klient

Klient je osoba, která vyhledá nebo už využívá služby pomáhajícího sociální pracovníka.¹⁶² Tímto výrazem lze označit jak jedinou osobu, tak i skupinu, rodinu nebo komunitu. I přes fakt, že v této diplomové práci, je užitý název klient, současná sociální praxe ve většině případů tento název nahradila slovem uživatel. Název klient evokoval v mnohých autorech dojem pasivity na základě užívání tohoto slova ve spojení „parazitovat na bohatých“, v dobách starého Říma.¹⁶³

Sociální pracovník nebo instituce bývá zpravidla poslední, na koho se klient obrací. Velká část budoucích klientů řešení problémů zkouší nejprve sama, selže-li snaha o řešení tíživé situace, nastupuje pomoc rodiny. Tato pomoc ve velké míře stačí na vyřešení mnoha potíží, ale jsou i takové situace, kdy rodina pomoc nezvládá, v horším případě ji odmítá. V tom okamžiku přichází na pomoc záchranná síť sociálních služeb, ať se jedná o peněžité dávky nebo o přímou pomoc sociální pracovníka. Cesta, kterou klient vykoná, než se k žádosti o pomoc uchýlí, je někdy strastiplná a pro klienta ponižující, proto je nutná velká dávka empatie již na počátku pomocného procesu,¹⁶⁴ jak již bylo zmíněno v kapitole Empatie str. 34.

Klient vyhledává služby pomáhajícího z mnoha důvodů. Například díky migraci, nezaměstnanosti, živelným pohromám, rizikovému životnímu stylu, různým druhům tělesného a duševního postižení, životním tragédiím a různým nepříznivým životním situacím. Každý z klientů přichází s nějakým očekáváním vývoje vztahu mezi sociálním pracovníkem, či sociální pracovníkem a podle toho také přizpůsobuje své chování.¹⁶⁵

¹⁶² Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, s. 46.

¹⁶³ MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 90.

¹⁶⁴ Srov. JANEBOVÁ, R.; TRUHLÁŘOVÁ, Z.; a kol. *Kurz sociálního poradce*. Hradec Králové: Občanské poradenské středisko, s. 11-12.

¹⁶⁵ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, s. 46.

4.1 Typy klientů

Každý klient je jiná osobnost, ale i přes originalitu každého člověka je možné základní rozdělení na klienta dobrovolného a nedobrovolného. Zatímco dobrovolný klient přichází žádat o pomoc sám a zpravidla se aktivně podílí na řešení svého problému, jinou kapitolu pro sociální práci znamená klient nedobrovolný. Ten neusiluje o pomoc sociálního pracovníka sám, ale na popud třetí strany. Může se jednat o rodinu, která klienta přivádí (obzvláště u dětí a teenagerů), nebo o nařízenou léčbu ze strany instituce, nejčastěji se jedná o soudní nařízení.¹⁶⁶

Pokud sociální pracovník spolupracuje s nedobrovolným klientem, vyvstává zde otázka jak klienta motivovat k úspěšné spolupráci, popřípadě z klienta nedobrovolného udělat dobrovolného. I přes nařízenou terapii a určené cíle institucí je nezbytné, aby klient spolupracoval na plnění cílů. Pro sociálního pracovníka v tomto případě tedy vyvstává cíl vést klienta obratně k uznání problému a motivovat jej tak ke spolupráci. K tomu má pomáhající na své straně zákony a je možné užití autority.¹⁶⁷

Nedobrovolné klienty lze ještě rozdělit na mandatorní klienty (mandated) – tedy nařízené a pak na nedobrovolné klienty (nonvoluntary). Z toho mandatorní klient je donucen ke spolupráci úřady a v případě nespolupráce se sociálním pracovníkem je vystaven právním sankcím, tyto klienty označuje Reid jako legálně nedobrovolné. Nedobrovolný klient (nonvoluntary) je ke spolupráci pobízen rodinou, či jinou zájmovou skupinou, školou, lékařem apod. Reidovu rozlišení odpovídá název sociálně nedobrovolný klient.¹⁶⁸

Krom rozdělení klientů na dobrovolné a nedobrovolné je třeba zmínit klienty s postižením. Toto postižení lze rozdělit na tělesné, duševní a kombinované. Mimo to máme také klienty rozdílného věku, děti, mládež, dospělé, seniory a všechny tyto skupiny vyžadují rozdílný přístup.¹⁶⁹

Podle očekávání klientů a jejich následnému chování lze rozlišit klienty na:

¹⁶⁶ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 123.

¹⁶⁷ Srov. tamtéž s. 124.

¹⁶⁸ Srov. tamtéž, s. 125.

¹⁶⁹ Srov. Zák. č. 329/2011 Sb., *Dávky pro osoby se zdravotním postižením*. In. *ÚZ. Sociální zabezpečení 2014*, s. 73, 74.

- Mlčícího klienta – jedná se o člověka, který nehovoří z mnoha důvodů, ať je to vztek, zatvrzelost proti sociálnímu pracovníkovi nebo strach, úzkost, nedůvěra a jiné. Sociální pracovník by měl dát klientovi čas, aby mohl nabýt rovnováhu a získat důvěru. Také vyjádřit mu co největší podporu a empatii a zvážit důvody, jaké klienta vedou k nemluvnosti. Pokud ticho trvá již dlouho, sociální pracovník zavede řeč na banální téma, například o počasí, aby pomohl klientovi překonat první nepříjemné pocity. Kromě toho je také účinným prvkem komentář o myšlenkových pochodech sociálního pracovníka. „Když jsme teď mlčeli, myslel jsem na to a to.“ Většinou se klient přidá, přičemž komentuje vlastní pocity. Pokud ani tyto prvky nepomohou, lze klientovi nabídnout kreslený nebo písemný projev. Pokud ani tento způsob není pro klienta přijatelný, lze po dohodě požádat klientova partnera o sdělení stěžejních informací. Pokud ani jedna z metod není účinná, sociální pracovník sdělí klientovi další nemožnost spolupráce.¹⁷⁰
- Klienta v odporu – jedná se o osobu, která si je vědoma problémů a potřeby změny, ale není ochotna na žádnou změnu přistoupit, nebo osobu, která si problém nepřipouští a tím pádem „nemá co řešit“, popřípadě, osoba si problém plně uvědomuje, chce jej řešit, ale sama ve své životní situaci změnu nezvládá a neví jakou cestou problém řešit. Velmi často se jedná o klienta nekritického ke své osobě a hledajícího vinu v okolí. Aby se klient začal alespoň zčásti realisticky dívat na svůj problém, je úkolem sociálního pracovníka při terapii zpočátku zvolit nejprve pro klienta absolutně nepřijatelnou variantu a následně nabídnout kompromisní řešení. V žádném případě není přípustná kritika klienta, a aby sociální pracovník chtěl po klientovi uznání špatných vlastností a činů. Veškerá činnost se odehrává po malých krůčcích, a pokud se sociálnímu pracovníkovi zdá, že není úspěšná, navrhne ukončení sociálně terapeutického procesu. Tato nabídka mívá převážně za účinek nastartování plodné spolupráce, v menším počtu případů je sociálně terapeutický proces ukončen.¹⁷¹

¹⁷⁰ Srov. GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 82.

¹⁷¹ Srov. tamtéž, s. 82.

- Manipulativního klienta – jedná se o osobu, která se snaží místo plodné spolupráce vyzískat výhody ze vztahu se sociálním pracovníkem.¹⁷² Při sociálně terapeutickém procesu nosí dary, snaží se vlichotit sociálnímu pracovníkovi do přízně, neváhá používat lež a lichocení, aby se dostal do bližšího vztahu s pomáhajícím. Na sociálním pracovníkovi záleží, do jakého postavení v pracovním vztahu tuto osobu pustí a do jaké míry je sociální pracovník schopen rozpoznat pravou příčinu klientova chování. Zda manipulativní chování nemá skrýt pocity nejistoty a strach z neznámého. Pokud se ke snaze manipulace se sociálním pracovníkem přidá ještě závislost na návykových látkách, je práce s klientem ztížena a vyvstává nutnost striktního vytvoření hranice a výčet sankcí a postihů, kterým za nespolupráci bude klient vystaven.¹⁷³
- Na typ manipulativního klienta navazuje klient seduktivní, jedná se o manipulaci sváděním. Opět zde sociální pracovník, i přes veškerou empatii, musí mít pevně stanovenou hranici, za kterou klienta nepustí. Pokud se mu toto nezdaří, okamžitě práci ukončí a klienta doporučí kolegovi.¹⁷⁴
- Agresivního klienta – někdy také nazýván nepřátelský nebo nebezpečný. Zde se může jednat o osobu, která „pouze“ vyhrožuje, ale také o člověka ničícího a napadajícího fyzicky. Nakonečný k agresí udává, že násilník se agresí snaží donutit okolí k činům, které chce právě on. Ne vždy však násilí musí sloužit pouze jako donucovací prostředek, někdy je motivováno i strachem nebo frustrací agresora, popřípadě potřebou vyvolat strach v okolí. Zde je na místě, aby se pomáhající choval, jasně a srozumitelně pro klienta a nedal mu přílišně direktivním přístupem záminku k útoku. Také vystupování musí být pro klienta bez pocitů, že sociální pracovník zamlčuje fakta. Sociální pracovník by měl popsat klientovi své obavy z napadení a vysvětlit, že není nepřítelem, ale pomocnou silou. Sociální pracovník by již před první schůzkou měl zjištěné zásadní údaje o klientovi,

¹⁷² Srov. GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*, s. 110, 111.

¹⁷³ Srov. WRÓBEL, A. *Výchova a manipulace*, s. 40-42.

¹⁷⁴ Srov. GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*, s. 110, 111.

mít zajištěnu únikovou cestu pro případ napadení a v místnosti by neměl zůstat sám s klientem. Pokud se klient projevuje agresivně, nechat klienta uklidnit, popřípadě navrhnout ukončení terapie. Někdy tento krok mívá za následek stejný obrat zmiňovaný u klienta v odporu.

- Klienta deviantního – je člověk, chovající se mimo normy, které jsou vlastní lidskému společenství. Munková rozlišuje pozitivní deviaci a negativní deviaci, přičemž pro společnost je přijatelnější samozřejmě deviace pozitivní, to znamená dodržování sociálních norem až do krajností, například militantní abstinování, než deviace negativní, alkoholismus.¹⁷⁵ Tento druh klientů vyžaduje direktivní přístup a vztah je zde navazován velmi těžko, pokud vůbec. Zde sociální pracovník nastíní požadavky na klientovo chování a restrikce, které budou následovat při nedodržení předepsaných postupů. Také klientovi objasní, jaké chování přináší výhody, a že je ho dobré dodržovat.¹⁷⁶
- Depresivního klienta – jedná se o osobu, která trpí pocity smutku a zbytečnosti, je skleslá a nic pro ni nemá význam, má pesimistický náhled na dění kolem sebe.¹⁷⁷ Práce s takovým klientem je velmi namáhavá, sociální pracovníka stojí mnoho sil, protože musí být během celého procesu ve střehu. Nesmí problém ani zveličovat, ani zlehčovat, neboť se stav klienta může zhoršit. Terapie probíhá po malých krocích a každý úspěch je velmi oceňován. Neustále je snaha o sociální začleňování a ubezpečování, že klient je něčí součástí a má své místo. Tento druh klienta potřebuje zdatného a zkušeného sociálního pracovníka, neboť vyžaduje velké nasazení.¹⁷⁸
- Suicidálního klienta – tento klient se může rekrutovat z klienta depresivního, ale nemusí to být pravidlem. U klienta sebevražedného tento záměr většinou zraje delší dobu. Mnohdy klient upozorňuje okolí, ale to nevěnuje volání o pomoc patřičnou pozornost. Sociální pracovník

¹⁷⁵ MUNKOVÁ, G. *Sociální deviace*, s. 11, 12.

¹⁷⁶ Srov. GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*, s. 110, 111.

¹⁷⁷ Srov. tamtéž, s. 110, 111.

¹⁷⁸ Srov. GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 83, 84.

nechává klienta vypovídat a nabude-li dojmu, že jsou na místě obavy o klientův život, kontaktuje po dohodě s klientem psychiatra.¹⁷⁹

- Klienta perfekcionalistického – jedná se o člověka, který má nedůvěru v ostatní osoby a proto sociální pracovník má ztížené navazování vztahu a získávání jeho důvěry. O všem chce rozhodovat sám a plnění úkolů nerespektuje. Na takového klienta je zapotřebí velká trpělivost a vysvětlování výhod spolupráce se sociálním pracovníkem.¹⁸⁰
- Závislého klienta – zde je myšlena závislost na sociálním pracovníkovi. Klient nechce rozhodovat sám o svém problému a životě. Toto žádá po pomáhajícím. Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem může být až patologický. Zde je vhodné malými kroky podporovat klienta k samostatnosti a vlastnímu názoru. Pomáhá zde užití asertivních technik jak v terapii, tak i nácvik s klientem. Pokud nedojde k zlepšení situace, je vhodné klienta předat kolegovi.¹⁸¹

4.2 Zvláštní přístup ke klientům

Právě nedobrovolní klienti jsou jednou skupinou, která vyžaduje specifický přístup nad rámec výše zmíněných sociálně terapeutických dovedností. Jak postupovat s nedobrovolným klientem popisuje Sheafor a Hořejší, kteří doporučují na základě svých vlastních zkušeností s nedobrovolnou činností, aby se sociální pracovník připravil na možné klientovy reakce a chování. V první fázi by měl sociální pracovník porovnat získané informace od vysílající organizace s klientovým náhledem a napravit případná nedorozumění. Sociální pracovník ihned v počátku má také vysvětlit své postavení mezi klientem a organizací, popřípadě vysvětlit klientovi své postavení vůči organizaci, která nedobrovolného klienta vyslala.¹⁸²

Sociální pracovník by měl dát klientovi na vybranou, zda dá přednost sankcím nebo zda upřednostní nařízenou spolupráci. Tato spolupráce může být někdy narušena

¹⁷⁹ Srov. GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 83, 84.

¹⁸⁰ Srov. GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*, s. 110, 111.

¹⁸¹ Srov. tamtéž, s. 110, 111.

¹⁸² Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 125.

klientovými negativními reakcemi jako je hněv, agrese, nepřátelství, popřípadě rozpaky, a sociální pracovník na toto vše musí obratně reagovat bez ignorace nebo podceňování. Komunikace by měla mít jasná předem daná pravidla bez záludných otázek. Sociální pracovník zjistí klientovy zkušenosti se sociální službou a nabídne výběr zákonných možností, které může ve prospěch klienta nabídnout. Sociální pracovník by si měl uvědomovat, že i přes odpor není klient úplně demotivován, a snažit se podchytit motiv, který zbývá a vychází ze snů, tužeb a potřeb klienta.¹⁸³

Vztah sociálního pracovníka a nedobrovolného klienta by sice měl být vřelý a empatický, ale sociální pracovník by neměl ztrácet ostražitost a sdělovat informace o sobě a svých blízkých a zároveň by neměl nikdy vystupovat proti organizaci. To vše může klient zneužít. Přes všechna uvedená úskalí tohoto vztahu musí sociální pracovník klienta respektovat stejně jako dobrovolného klienta, a pokud má nedobrovolný klient zájem o nápomoc ke změně, tuto pomoc mu poskytnout.¹⁸⁴

Specifický přístup je nutné zaujmout i k postiženým klientům. Sociální služby jsou poskytovány různým skupinám klientů a každá skupina má svá specifika při poskytování pomoci. Jedná se o tzv. desatera pro komunikaci s klientem, která jsou pro sociální pracovníky vodítkem pro navázání bezproblémové komunikace a následně i sociálně terapeutického vztahu. Vzhledem k tomu, že veřejnost včetně některých sociálních pracovníků na tyto zvláštnosti v komunikaci zapomíná a klienti s postižením jsou vnímáni jako problémoví, je nutností tato desatera zmínit. Desatera byla popsána Národní radou osob se zdravotním postižením ČR právě na základě stížností těchto osob na ponižující jednání při kontaktu s osobami, které se neumí k osobám s postižením chovat a snižují nebo přímo berou tak těmto osobám lidskou důstojnost. Těžko lze navázat fungující sociálně terapeutický vztah, když klienta při prvním kontaktu ponížíme, byť nevědomě.¹⁸⁵

Z manuálů je vybráno pár důležitých bodů, které jsou aplikovatelné v sociální práci. První desatero je pro pracovníky pracující s klienty s pohybovým postižením. Pro sociální práci je především důležité dodržovat zásadu komunikace s klientem,

¹⁸³ Srov. ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*, s. 125.

¹⁸⁴ Srov. tamtéž, s. 125.

¹⁸⁵ Srov. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.[online]. Desatero pro komunikaci s OZP .[cit. 20. 2. 2015]. Dostupné na:<<http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>>

ne s jeho doprovodem. Tato zásada je univerzální pro všechna postižení. Není možné se ptát doprovodu na klientův problém. V tom případě navazuje sociální pracovník vztah s doprovodem, ne s klientem. Další z desatera pro osoby s pohybovým postižením je nutnost umožnit klientovi pohyb po místnosti a možnost mít k dispozici své kompenzační pomůcky, také je zdůrazněna možnost pohybu a neupoutávání klienta na lůžku v pobytových službách.¹⁸⁶

Další skupinou jsou osoby se sluchovým postižením. Velmi často se v praxi stává, že personál na tyto osoby křičí. Pobyt v takové místnosti je po chvíli nepříjemný a pro okolí nemilý. Na osoby se sluchovým postižením není nutné křičet, pouze přijít blíž, mluvit zřetelně, správně artikulovat a neměnit rychlost řeči. Na klienta sociální pracovník nehovoří, pokud stojí za jeho zády, naopak stoupne si čelem ke klientovi a ubezpečí se, zda klient opravdu ví, že na něj hovoří. Někdy stačí pro začátek komunikace položit lehce ruku na jeho paži. Je nutné dodržovat komunikaci ve dvou a na klidném místě. Sociální pracovník se neustále ubezpečuje, že mu klient rozumí. Pokud sociální pracovník k hovoru přizve kolegu, následně se ujistí, že klient rozuměl dialogu mezi kolegy, popřípadě mu vše vysvětlí. Také klienta povzbudí k využívání a poinformuje o dostupnosti kompenzačních pomůcek. Je třeba mít na paměti, že komunikace klienta stojí více sil a je brzy unavený.¹⁸⁷ Veškeré instrukce z desatera shrnuje Kubertová v jediné větě: „*Vaše trpělivost a porozumění jsou předpokladem pro vytváření dobrých mezilidských vztahů.*“¹⁸⁸

Při jednání s klienty se zrakovým postižením naváže sociální pracovník kontakt podáním ruky. Uvede klienta na místo jednání a položí mu ruku na opěradlo židle. Pokud je nutný přechod do jiné místnosti, pracovník jde první, otevírá dveře a klient je zavírá. Nikdy pracovník nesmí nechat dveře pootevřené do půlky, hrozí zranění klienta. Je dobré, aby sociální pracovník komentoval vykonávanou činnost, popsal místnost, kde probíhá jednání s klientem a pokud potřebuje klient na WC, popíše mu i rozmístění sanitárního zařízení. Vždy popisuje veškeré neobvyklé překážky v místnostech i na cestách. Je podstatné, aby veškerá pomoc nevidomému vycházela z jeho přání,

¹⁸⁶ Srov. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.[online] Desatero pro komunikaci s OZP .[cit. 20. 2. 2015] dostupné na:<<http://www.nrzp.cz/poradenstvi-sluzby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>>

¹⁸⁷ Srov. tamtéž.

¹⁸⁸ Srov. tamtéž.

sociální pracovník nesmí svou pomoc vnucovat, jednalo by se pak o pomoc kurativní, ze které z pravidla nevzejde dobrý sociálně terapeutický vztah. Pokud má nevidomý klient sebou vodícího psa, neobtěžuje sociální pracovník psa svou pozorností, pokud má pocit, že pes potřebuje napít, nejprve tuto záležitost konzultuje s klientem.¹⁸⁹

Sociální pracovník klienta se syndromem demence oslovuje taktéž přímo a nikoliv prostřednictvím doprovodu. Ujistí se, pokud klient užívá naslouchadlo, že mu funguje, a že může hovořit. Odstraní veškeré rušivé elementy z místnosti a zajistí dostatečný klid pro komunikaci. Mluva je klidná a srozumitelná, bez cizích výrazů a bez ironie. Nonverbální komunikace pracovníka dokresluje mluvu, nesmí být protichůdná. Nonverbální komunikace klienta je pro sociálního pracovníka vodítkem k rozpoznání nálady, strachu úzkosti, bolesti apod. Sociální pracovník se snaží o ochranu důstojnosti v nejvyšší možné míře, komentuje činnosti, které budou následovat, a neustále klienta uklidňuje, je-li to potřeba.¹⁹⁰

Zvláštní kapitolou pro desatero v komunikaci jsou senioři. Velmi často se v praxi lze setkat obzvláště u ošetřujícího personálu s první chybou, familiárním oslovením, babi, dědo. Toto není přípustné, sociální pracovník vždy uctivě klientovi vyká, oslovuje pane, paní, popřípadě titulem, nejvýše křestním jménem, ale pouze pokud si to klient výslovně přeje. Jiná oslovení klienta ponižují a není možné s klientem udržovat dobrý pracovní vztah. Sociální pracovník klienta seniora nezdětinšťuje, zachovává co nejvyšší míru důstojnosti a přizpůsobí se při jednání klientovu tempu, jak motorickému, tak kognitivnímu. Komunikaci vede přímo s klientem, udržuje oční kontakt a předem se přesvědčí, zda klient nemá sluchové nebo zrakové postižení. Na klienta nezvyšuje hlas, poskytnutí pomoci nabízí, ale nevnučuje, vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem seniorem vede k cíli co nejdříve samostatnosti, popřípadě obnovení samostatnosti.¹⁹¹

¹⁸⁹ Srov. Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.[online] Desatero pro komunikaci s OZP .[cit. 20. 2. 2015] dostupné na:<<http://www.nrzp.cz/poradenstvi-služby/desatero-pro-komunikaci-s-ozp.html>>

¹⁹⁰ Srov. tamtéž.

¹⁹¹ Srov. tamtéž.

4.3 Spokojenost klienta

Spokojenost klienta se velmi často dostaví až při splnění cíle. Než se však dostaví splnění cíle, je vhodné dbát o spokojenost klienta i během pomáhajícího procesu, neboť se spokojeným klientem se lépe buduje a udržuje terapeutický vztah. Každý klient je neopakovatelná bytost, která potřebuje specifický přístup. Neexistuje žádný návod, jak učinit klienta spokojeného, a také nelze přistupovat stejně ke všem klientům. Jako samozřejmost jsou považovány znalosti a dovednosti sociálního pracovníka, které pomáhají při vyhodnocení klienta, avšak pro klienta nejsou přímo viditelné. Je dobré brát ohled na to, co za důležité považují klienti. To je mimo jiné vnímání sociálního pracovníka jako celku, včetně důvěryhodnosti a osobních kvalit, aby byl hoděn zamýšlených sdělení od klienta. Ten si všímá pozornosti, jaké se mu od sociálního pracovníka dostává, míry bezpečí, která umožňuje sdělování intimností a navozuje v klientovi pocit bezpečného přístavu na cestě životem.¹⁹²

5 Vztah sociální pracovník a klient

*Vztah v sociální práci – je proměnná, která je fluentní a můžeme ji také záměrně kultivovat. Vztah může být „špatný“, může se však také zlepšovat anebo také naopak: dobrý vztah se může docela „zkazit“.*¹⁹³

Z praxe a z výše uvedeného je tedy zřejmé, že pro úspěšné určení cíle a pro zdárný a kvalitní pomáhající proces je důležitý kvalitní vztah. Pro dobře fungující vztah je zapotřebí ze strany sociálního pracovníka dodržování postojů, které jsou vztahu prospěšné. Jedná se o: *Důvěru ve schopnosti a zdroje lidí*¹⁹⁴.

Dále se jedná o bezpodmínečné přijetí a vážnost ke klientovi, ať se jedná o jakéhokoliv klienta a jeho komunikace je na jakékoliv úrovni. Vztah podporuje i nedirektivní přístup a nehraní si na všeznalce, nýbrž je potřeba ponechat klientovi jeho

¹⁹² Srov. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*, s. 216.

¹⁹³ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese, Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, s. 54.

¹⁹⁴ BOBEK, M.; PENÍŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 146.

rozhodování a odpovědnost za sebe samotného. Sociální pracovník si musí uvědomovat, že jeho vnímání a porozumění klientovi může být klamné, a že nelze na něm stavět zásahy ve prospěch klienta. Terapeut musí mít ve své dovednosti a ve svou osobnost důvěru, na které je možné stavět zdravý vztah, v neposlední řadě musí být flexibilní a být schopen přistoupit na klientovu hru a ne naopak.¹⁹⁵

Pro úspěšné budování vztahu je potřebná i kreativita, kterou Rogers spojuje s třemi vlastnostmi.

- Otevřeností vůči zkušenostem a překonání rigidity, která mnoha jedincům slouží jako obrana proti případné kritice, a schopnosti přijímat nejednoznačné informace a řešit je. Podle Rogerse, čím větší je zkušenost a citlivé vnímání sociálního pracovníka, tím větší je šance na čínorodé řešení společenských a osobních problémů.¹⁹⁶
- Schopnost vlastního úsudku je podle Rogerse důležitá vlastnost pro kreativního jedince, který si na základě zpětné vazby vytvoří však úsudek svůj a ne jen pouze podle ohlasů.¹⁹⁷
- Na první schopnost překonávat rigidity navazuje schopnost experimentace s nejistými situacemi. Zde se předpokládá, že tvořivost pomáhá sociálnímu pracovníkovi kombinovat různé teorie, zkoumat možnosti a vytvářet hypotézy. To vše nabízí tvůrčí pohled na klientův problém. Tyto schopnosti podle Rogerse ukazují na dobré duševní zdraví sociálního pracovníka.¹⁹⁸

5.1 Fáze vývoje vztahu

Ne všichni autoři mají jednotné dělení fází, ale shoda panuje v tom, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem vzniká a vyvíjí se od začátku sociální práce s klientem. Vztah sociální pracovník – klient se vyvíjí v několika částech, hned první

¹⁹⁵ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 146.

¹⁹⁶ Srov. DACEY, J. S.; LENNON, K. H. *Kreativita*, s. 41.

¹⁹⁷ Srov. *tamtéž*, s. 41.

¹⁹⁸ Srov. *tamtéž*. 41, 42.

schůzka je pro budoucí vztah velmi důležitá.¹⁹⁹ Vztah není statický, ale naopak jedná se o působení postojů a emocí různou silou mezi klientem a pomáhajícím. Výsledkem tohoto působení je pomoc klientovi najít problémy, podpořit jeho schopnost problémy řešit, najít rovnováhu mezi klientem a okolím a pomoc klientovi s integrací.²⁰⁰

Podle Úlehly patří mezi základní ve vývoji vztahu příprava, kdy sociální pracovník studuje, získává zkušenosti.²⁰¹ Příprava v sociální práci je *dynamický a otevřený proces, jehož kvalita je dána jednak osobními předpoklady a jeho vzděláním, výcvikem i další odbornou přípravou a jednak poznávací, praktickou a hodnotovou dimenzí či orientací v oboru, jehož součástí je typ sociální práce.*²⁰² Bezprostřední příprava tkví v prostudování materiálů o problému, který klient nastínil při objednání návštěvy, popřípadě promyšlení a vyhledání podkladů pro budoucí případ.²⁰³

Druhou fází podle Gábury a Pružinské je fáze prvního kontaktu.²⁰⁴ Bobek a Peniška tuto fázi nazývají *Navázání vztahu a nastavení úvodních rámců spolupráce.*²⁰⁵ Pro sociálně terapeutický proces se jedná o fázi zásadní, neboť se právě díky navázání vztahu rozhodne, zda bude opravdu léčebný, či pomáhající. V této části jde o navázání „dobrého“ vztahu a vytvoření důvěry. To může ulehčit právě nehodnotící postoj a jakési spiklenecké souznění mezi sociálním pracovníkem a klientem. Sociální pracovník předestře, jaké možnosti má a jaké možnosti se otevírají klientovi při vzájemné spolupráci. Vzájemná spolupráce je tvořena na těchto podkladech: dohoda o oslovení, o mlčenlivosti sociálního pracovníka a možnosti mít svá tabu pro klienta, důvodu pro spolupráci klienta a sociálního pracovníka, co přináší spolupráce s organizací, kterou zastupuje sociální pracovník, druhu a šíři podpory, stylu sociální práce, zažehnání obav a zlých zkušeností s jinými organizacemi, ať se jedná o poskytovatele sociálních služeb, či jiné, nabídce nápoje, občerstvení, úpravě prostředí

¹⁹⁹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 17.

²⁰⁰ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*, s. 64.

²⁰¹ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 17.

²⁰² Novosad, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 93.

²⁰³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 17.

²⁰⁴ Srov. GÁBURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 25, 26.

²⁰⁵ BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 155.

ve kterém sociální pomoc probíhá a v neposlední řadě časovém harmonogramu spolupráce.²⁰⁶

Následuje fáze shromáždění podnětů, kdy jde o informace, na kterých lze dále budovat spolupráci mezi klientem a sociálním pracovníkem. Používá se zde otázek: Co Vás k nám přivádí? Jak Vám mohu pomoci? Co Vás trápí nejvíce? Po této fázi následuje dohoda o žádosti, jedná se o potvrzení, které téma bude stěžejní pro pomáhající proces. Zde lze použít otázky: Na co se zaměříme nyní? Jaký problém je pro Vás nejpodstatnější? Který z problémů bychom měli začít řešit dnes?²⁰⁷

Následuje dojednání zakázky, kdy je úkolem definovat rozsah a dobu trvání spolupráce.²⁰⁸ Formulací zakázky je myšleno definování cílů, které budou měřitelné. Jde o to, že pouhá silná vůle klienta není dostatečná pro splnění cíle, ale je potřeba více než pouhé chtění klienta, a to reálné cíle jasně definované za pomoci sociálního pracovníka. Sociální pracovník pouze pomáhá, klient určuje stávající a žádoucí stav. Výsledný stav je popsán klientovými slovy a následně zjišťuje, jaký dopad pro něho mají nahlas vyřčená slova, dříve pouze obecná. Při vyřčení tohoto cíle se mnohdy může stát, že se klientovi otevírají nové možnosti a vhledy. V tomto bodu spolupráce jde pouze o popis chtěného cíle, následně bude zahájena cesta k jeho splnění.²⁰⁹

Zde se liší formulace zakázky od dojednání zakázky, jak uvádí Úlehla, dojednání zakázky obsahuje již jasně daný cíl, který klient následně začíná řešit.²¹⁰ Cíl by měl mít kvality popsané v kapitole 3 – Cíle. Bobek a Peniška přidávají fázi vyjednání kontraktu, kdy teprve dochází k přesnému popsání cíle a hledání cesty, jak tento cíl řešit. Klient za pomoci sociálního pracovníka reviduje již nastalé změny, které se v jeho problému udály od první schůzky. Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem je velmi otevřený. Během prvních schůzek se klient již posunul v plnění cíle. Sociální pracovník již přesně ví, o jaký cíl klientovi jde, a společně hledají obsah a metody jeho dosažení.

²⁰⁶ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 155.

²⁰⁷ Srov. tamtéž, s. 155.

²⁰⁸ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

²⁰⁹ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 165.

²¹⁰ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, s. 75.

Zde se již jedná o dohodu, kdy a co dělat. Sociální pracovník může aktivně navrhnout různé cesty k řešení, nikoliv však samotné řešení.²¹¹

Realizace zakázky podle kontraktu je fází, kdy jsou plněné závazky z vyjednaného kontraktu. V té chvíli klient i sociální pracovník dělají to, na čem se dohodli, a to i včetně navrhování metod práce a předávání znalostí, udělování domácích úkolů, pokud jsou součástí dohody. Tato spolupráce trvá do doby, kdy klient usoudí, že je proces u konce nebo je naplněna celá zakázka podle vyjednaného kontraktu.²¹²

Ukončení spolupráce sebou nese dva druhy prožitků pro klienta, z nichž jedny spíše negativní se váží na změny v klientově životě, životního stylu, chování, přátel a pocity selhání a neúspěchů. To vše je v případě úspěchu vyvažováno dobrými pocity z nového začátku nebo úspěšného dosažení vytyčeného cíle. Proces ukončení spolupráce je velmi těžký, neboť během spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem vznikl pracovní terapeutický vztah, někdy také nazývaný přenosový. Ze začátku spolupráce tento vztah žádný z účastníků nekontroluje, teprve postupem času se emocionální závislost stává mírnější, a záleží na sebekontrolě a emocionální rovnováze sociálního pracovníka, aby byl schopen tento vztah po dosažení cíle ukončit. Hodnotící kritérium pro terapeutický vztah a celý proces sociální práce je dosažení dohodnutého úkolu a udržení dosaženého výsledku.²¹³

*Toto rozlišování jednotlivých fází sociální práce je do jisté míry umělé, neboť vývoj vztahu sociálního pracovníka a klienta není vždy lineární, několik fází socioterapeutického procesu může probíhat současně, někteří klienti se po formálním uzavření případu k sociálním pracovníkům po čase znovu vrací.*²¹⁴

²¹¹ Srov. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese, s. 175.

²¹² Srov. tamtéž, s. 175.

²¹³ Srov. ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce, studijní texty, s. 54.

²¹⁴ Tamtéž, s. 54.

5.2 Chyby v komunikaci při utváření vztahů

Jak bylo zmíněno v kapitole 1.3, je komunikace velmi důležitým činitelem při utváření vztahu mezi klientem a pomáhajícím, a pokud selže tento prvek při navazování vztahu nebo nesplňuje některé základní podmínky, jako je například tematický soulad, komunikaci, přiměřený postoj komunikujících ke sdělovaným faktům, oboustranný zájem na komunikaci nebo podobné zkušenosti s tématem, je ohrožena efektivnost a úspěšnost komunikace. Ovšem jsou i chyby v komunikaci, které kompletně komunikaci znehodnotí a tak zabrání vytvoření vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem.²¹⁵ Jedná se tyto poruchy:

- Destruktivní komunikace je vedena za účelem druhou osobu ponížit a urazit znehodnocováním jeho postojů a podlamováním jeho názorů.
- Autoritářská komunikace se vyznačuje přehnaným prosazováním vlastních názorů, postojů a životních norem.
- Disjunktivní komunikace, člověk komunikuje, ale komunikace ho neovlivňuje, popřípadě komunikaci vnímá nepatřičně, nevhodně, zesměšňuje obsah komunikace, popřípadě je komunikací pobaven, byť jde o vážné téma.
- Pseudokomunikace je komunikací bez obsahu, jedná se o zavedená klišé, zdvořilostní témata, jako je počasí apod., tato komunikace neřeší podstatu.
- Nonkomunikace je přerušením komunikace navzdory fyzické přítomnosti komunikujících.²¹⁶

5.2.1 Nevhodné prvky ve vztahu pomáhajícího a klienta

Sociální práce a její úspěšná praxe se opírá o vztah mezi pomáhajícím a klientem, jak bylo zmíněno v 1. kapitole. Má dlouholetá praxe v sociální práci tento fakt,

²¹⁵ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 74, 75.

²¹⁶ Srov. tamtéž, s. 74, 75.

potvrzuje, ale vztah nesmí být jiný než korektní a profesionální. Jedním z nevhodných prvků je nedodržení hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem. V každém vztahu je hranice, kterou by člověk neměl narušovat, přičemž člověk se s vědomím vlastní hranice nerodí, nevnímá zprvu ani hranice svého těla, ale během vývoje a upevňováním svého já se hranice objevují. V blízkých vztazích je velká touha hranice zrušit a být součástí druhého, či celku. S přibývajícím věkem je však hranice zřetelnější.²¹⁷

V sociální práci je hranice mezi sociálním pracovníkem a klientem upravena výše zmíněným kodexem sociálních pracovníků²¹⁸ a standardy sociální práce, které jsou více rozpracovány v každé organizaci poskytující sociální služby a v podobě provozního řádu a vnitřních předpisů, které jsou upravovány standardy kvality a přizpůsobené každé organizaci.²¹⁹

V sociální práci by tato hranice měla mít jasné obrysy a mělo by být jasné, co je záležitost sociálního pracovníka a co klienta. Tato hranice by měla být v sociální práci přítomna k zachování respektu, svébytnosti a nezávislosti pro obě strany.²²⁰ V sociální práci lze rozlišit dva druhy hranic. Jeden druh hranice je dán trváním sociálně terapeutického procesu, druhý je dán osobností sociálního pracovníka. Hranice osobnosti sociálního pracovníka přesahují proces pomoci a sociální pracovník by měl velmi dobře zvládat tyto hranice nastavit. Pokud je ve vnímání hranic mezi sociálním pracovníkem a klientem neshoda, je nutné tyto hranice klientovi taktně vysvětlit.²²¹

Problém pro vztah sociálního pracovníka a klienta se projeví v podobě hranice rigidní nebo nepropustné, která je zapříčiněna přílišnou přecitlivělostí sociálního pracovníka. Ten se nepropustnou bariérou brání jakémukoliv bližšímu navázání kontaktu s klientem a vážne i komunikace. Klient nabývá dojmu, že sociálního pracovníka jeho problém nezajímá.²²² Druhým opakem je hranice příliš propustná,

²¹⁷ Srov. DOČKAL, J. *Člověk v současném světě: Než začneme studovat sociální práci*. s. 149.

²¹⁸ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI. [online]. Etický kodex sociálních pracovníků [cit. 1. 3. 2015]. Dostupné na: <http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf>

²¹⁹ MPSV. ČR. [online]. *Standardy kvality sociálních služeb*. [cit. 1. 3. 2015] dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>

²²⁰ Srov. JANEBOVÁ, R. *Základy sociální práce s klientem*. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z.; a kol. *Kurz sociálního poradce* s. 12.

²²¹ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky*. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. s. 486.

²²² Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 82.

kdy sociální pracovník na sebe bere více úkolů a pomoci, než je jeho povinnost. Zde může i hrát roli snaha klienta o manipulaci se sociálním pracovníkem.²²³ Nejhorší variantou může být splynutí, kdy sociální pracovník není schopen udržet vlastní hranice a dobrovolně na základě soucitu splývá s klientem, což ale nevede k vytvoření vztahu, který by klientovi pomáhal.²²⁴ Tento problém je již popsán v kapitole Empatie, kde Rogers upozorňuje na problém, kdy se sociální pracovník na základě mylné empatie dopouští chyby splynutí s klientem.²²⁵

V okamžiku, kdy se sociální pracovník rozhoduje přijmout klienta a začíná s ním pracovat na vybudování budoucího pracovního vztahu, je nutností neustále si uvědomovat, jakou zodpovědnost přijímá, a neustále si připomínat, jaké postupy nejsou žádoucí při budování funkčního vztahu. Mezi základní chyby podle Novosada patří:²²⁶

- Dogmatismus a dirigování – objevuje se tam, kde pomáhající svou pomoc vede formou autoritativní a předvádí své znalosti a kvality bez ohledu na vhodnost. Klientovi jsou upírány názory a postoje, je mu vymezena podřízená pozice.
- Blesková diagnóza – kterou udělá nerozvážně pomáhající, má za následek nedokonalé poznání klientova problému, přílišně zkrácený rozhovor a v neposlední řadě může být základem pro nedůvěru ve vztahu s klientem.²²⁷ Tento druh chyby může být založen na tak zvané kategorizaci, kdy si dění kolem nás ukládáme do svých kategorií. Tyto kategorie, jako je např. důvěryhodnost, nedůvěryhodnost, přístupnost a nepřístupnost apod., mají velký vliv právě při posuzování a poznávání klienta.²²⁸
- Nachytání – pomáhající zaznamená rozpor ve výpovědi klienta nebo objeví špatnou formulaci a podle tohoto rozporu si vyvodí nesprávný závěr

²²³ Srov. JANEBOVÁ, R. Základy sociální práce s klientem. In JANEBOVÁ, R., TRUHLÁŘOVÁ, Z. a kol. *Kurz sociálního poradce*. s. 12.

²²⁴ Srov. DOSOUDILOVÁ, K., FRANCUCHOVÁ, M. Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní pracovníky* s. 491-492.

²²⁵ Srov. ROGERS, C. R. *Způsob bytí*, s. 144.

²²⁶ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 74, 75.

²²⁷ Srov. tamtéž, s. 74, 75.

²²⁸ Srov. NAKONEČNÝ, M. *sociální psychologie*, s. 149.

o klientových myšlenkových procesech.²²⁹ Nakonečný tuto chybu nazývá laickou chybou implicitní teorie osobnosti a dodává, že byla potvrzena empiricky mezi studenty.²³⁰

- Zevšeobecňování, bagatelizace – i přes fakt, že pomáhající nejspíš ve své praxi zažil více podobných případů, vždy musí přistupovat ke každému klientovi jako jedinečnému a v žádném případě nepaušalizovat.
- Zveličování zásluh – sociální pracovník, i přes veškeré znalosti a úspěchy v terapii, své zásluhy na řešení problému zveličuje a poukazuje na ně.
- Moralizování a kategorické hodnocení – je velmi nevhodné, neboť pomáhající si nemůže být jist, že zná veškeré pohnutky, které klienta k jeho jednání a chování vedou.
- Monologizace – zde selhává komunikace, chybí zpětná vazba a interakce.
- Přísná racionalizace – sociální pracovník by měl mít vždy na zřeteli, že klient je člověk a ne pouhý „případ“, klient má své vnímání a emoce a nelze na něm vymáhat, pouze rozumové úsudky.
- Projekce a identifikace – klient není přítel pomáhajícího a sociální pracovník by neměl do práce s klientem promítat své osobní potíže a zkušenosti. Při sociální práci je nutné přes velkou empatii neustále udržovat odstup od klienta a jeho světa (toto je zmíněno již v kapitole o empatii na str. 33).
- Abstrakce – zde se jedná o jednu z chyb v komunikaci, kdy sociální pracovník používá abstraktní, teoretické či vědecké pojmy, kterým klient nerozumí a získává tak názor, že hovor není veden o jeho problému.
- Chození kolem horké kaše, odvedení hovoru nebo pozornosti jinam – vzbuzuje zdání neřešitelnosti klientova problému a bezvýchodnost situace,

²²⁹ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 74, 75.

²³⁰ Srov. NAKONEČNÝ, M. *sociální psychologie*, s. 149.

popřípadě bezradnosti sociálního pracovníka, to vede k znepokojení klienta.²³¹

K Výše uvedeným chybám lze ještě přiřadit chyby, které uvádí Jůn. Jedná se o Efekt pořadí myšlení – ten ovlivňuje následné chování pomáhajícího, popřípadě dalšího obslužného personálu. Jedná se o čtení dokumentace klienta, která klienta předchází do poradny nebo pobytového zařízení. Pomáhající si po přečtení kumulovaných špatných zpráv může mylně vytvořit předem špatný obraz, aniž by klienta viděl, nadto může ještě upozornit ostatní personál, čím prokazuje klientovi předem špatnou službu. Je nutností u čtení průvodní dokumentace brát v potaz, že dokument obsahuje převážně špatné zprávy a nepopisuje dobré, kterých bude s velkou pravděpodobností více.²³²

Dále zmiňuje tzv. Základní atribuční chybu – ta obsahuje i výše zmíněnou chybu diagnózy, jedná se o schopnost správně rozeznat, zda chování klienta má vztah ke klientově osobnosti nebo k situaci, v níž se nachází. Základní atribuční chyba nastává v okamžiku, když pomáhající nezná základní tři faktory ovlivňující s největší pravděpodobností jeho chování. Jedná se o vrozenou dispozici, životní zkušenost a konkrétní situaci.²³³

Nakonečný ještě uvádí mezi chybami ve vztahu ke klientovi takzvané laické chyby v percepci klientů. Jedná se o primacy effect – jde o sílu prvního dojmu, která dokáže ovlivňovat i další dojmy velkou silou. Zvítězí-li neoprávněně první dojem, získává název hallo-effect. Recency effect – je nesoulad mezi prvním a pozdějším názorem. Efekt mírnosti a shovívavosti, spočívá v sympatii pomáhajícího ke klientovi, v tomto okamžiku má pomáhající sklon pozitivní vlastnosti klienta vyvyšovat a negativní vlastnosti bagatelizovat.²³⁴

Velmi často se u začínajících sociálních pracovníků může stát, že již v první fázi, kdy vedou s klientem rozhovor namísto dobře mířených otázek, které by přinášely poznání a budovaly počínající vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, se snaží ukázat klientovi své porozumění a účast na jeho problému, a to často velmi nevhodným

²³¹ Srov. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 71, 72.

²³² Srov. JŮN, H. *Moc pomoci a bezmoci*, s. 75, 76.

²³³ Srov. tamtéž, s. 76, 77, 78.

²³⁴ Srov. NAKONEČNÝ, M. *sociální psychologie*, s. 150.

a kontraproduktivním způsobem. Jedná se o rekapitulaci faktů sdělených klientem, kdy sociální pracovník nevhodně vkládá vlastní významy při opakování sděleného. Tím klient nabývá dojmu, že nebyl pochopen nebo se mu sociální pracovník dostatečně nevěnuje. Musí vše vysvětlit opakovaně a zároveň tak roste odpor klienta.²³⁵

Dalšími z velmi nevhodných prvků ve vztahu klienta a sociálního pracovníka je manipulace v komunikaci a agrese. Manipulace jsou pokusy nevhodně ovlivnit klienta k jednání, které je mu cizí. To se děje za účelem získání nějaké výhody, sebeprosazení, sociálního uznání, nebo pouze zvýšení sebevědomí sociálního pracovníka. Manipulace často probíhá bezohledně a připravuje klienta o svobodu rozhodování a svobodnou vůli. K manipulaci je často využíváno lží, polopravd, simulací a zkreslených skutečností. Manipulace může probíhat dvěma způsoby: agresivně a pasivně.²³⁶

Agresi rozděluje Vágnerová na maligní a benigní, přičemž benigní agrese je vlastní téměř všem jedincům, neboť bývá reakcí na strádání a jedná se o jeden z obranných mechanismů při odstraňování nebezpečí v boji o přežití. Zato maligní agrese je zhoubná pro jakýkoliv vztah a nejen v terapeutickém procesu. Jedná se o krutou a vypočítavou agresi, kdy takto orientovaný člověk vyhledává nebo dokonce vytváří sám situace, aby mohl dát své agresivitě volný průběh. Destruktivní jednání je pro takového člověka zdrojem uspokojení. Agresivitu je podle Bandury možné získat i učením.²³⁷

Agresivní manipulátor ve vztahu vyvolává strach, nejistotu, úzkost, popřípadě neoprávněné obavy, nebo naopak zesměšňuje a zlehčuje záležitosti. Nestydí se vydírat, vyhrožovat, vnucovat své názory. K tomu používá agresivní techniky, jako je křik, nadávky, scény, dokonce i fyzické násilí. Agresor poukazuje na svá práva, práva ostatních neuznává. Je egoistický, arogantní, povýšený a chladný. Pasivní manipulátor naopak působí na svědomí druhé osoby, lichotkami, apelem na dobré vychování, vyvolává pocity viny, zneužívá dobrotu ostatních, nebo naopak hraje nerozhodného a poníženého. Velmi často ukazuje svou křehkost a zásadně nechce rozhodovat

²³⁵ BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*, s. 159.

²³⁶ Srov. POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci*, s. 24, 25.

²³⁷ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 762, 763.

o důležitých věcech. Agresivita je skrytá vypočítavá, schovaná za falešnou starost o druhé, přičemž pomoc není míněna vážně.²³⁸

V neposlední řadě je nutné zmínit syndrom pomocníka, jak jej popisuje Schmidbauer. V tomto případě je pomoc ostatním vlastně obranou proti své slabosti. Jedním z mnoha projevů syndromu pomocníka je tzv. syndrom vyhoření, ale podstatně horším důsledkem jsou emocionální problémy sociálního pracovníka. V těchto případech nelze plnohodnotně poskytovat pomoc klientovi, neboť sociální pracovník má problémy se svou osobou a není schopen se plně a vyrovnaně věnovat klientovi a jeho případu.²³⁹

*Všechny zmiňované praktiky a chyby mají jedno společné: Klient, se uzavírá do sebe, cítí se méněcenný, selhávající, nepochopený, a poražený, ztrácí důvěru v možnosti pomoci, vážne vzájemná komunikace a její informační sdělovací hodnota je snižena.*²⁴⁰

5.3 Jak docílit pozitivní vztah

*Dobry vztah je vždy založen na nějakých závazcích, na silné touze všech zúčastněných po pokračování a prohlubování vztahu.*²⁴¹

Jak již bylo výše zmíněno, vztah mezi pomáhajícím a klientem je založen na sociální percepci, tedy jak je vnímán klient sociálním pracovníkem. Tento proces je dělen na tři díly. Jedná se o interferenci, selekci, kategorizaci. Kategorizace zahrnuje podstatné poznávací znaky klienta, na které se pomáhající zaměřuje. Selekcce je tzv. třídění podnětů a vnímání pouze malé části z velkého množství, které na pomáhajícího působí. Interference zahrnuje smyslové dojmy, tedy upravenost, ošumělost, emoční výraz v tváři apod. Všechny tyto dojmy z klienta jsou utvářeny těmito činiteli –

²³⁸ Srov. POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci*, s. 25, 26.

²³⁹ Srov. SCHMIDBAUER, W. *Syndrom pomocníka, Podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích*, s. 16 – 22.

²⁴⁰ NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, s. 72.

²⁴¹ MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*, s. 78.

množstvím získaných informací o klientovi, rozsahem vzájemného působení mezi sociálním pracovníkem a klientem a dobře založeným vztahem.²⁴²

Dobře založený vztah by se měl vyhýbat nadměrnému posuzování klienta z fyziognomických znaků. Dle výzkumu jsou právě některé z těchto znaků výraznější pro vytváření celkového dojmu a tím jej mohou zkreslovat.²⁴³

Podle Biesteka je dobře fungující vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem podmíněn sedmi faktory. Individualizací – kdy sociální pracovník uznává každého klienta jako jedinečného a jedijního na základě svých dědičných vlastností a zkušeností nabytých během života. Odůvodněným vyjádřením pocitů – sociální pracovník uzná potřebu klienta mluvit o emočních záležitostech. Kontrolovaným emocionálním zaujetím – sociální pracovník vhodně reaguje a odpovídá na klientovy pocity a emoce. Akceptací – byla již zmíněna v kapitole 2.2.2 o empatii, jedná se schopnost přijmout klienta takového, jaký je. Neodsuzujícím postojem – sociální pracovník navázal vztah proto, aby klientovi pomohl, nikoliv aby hodnotil klientovy postoje a chování. Možností klientova určení – kdy sociální pracovník neupírá klientovo právo dělat vlastní rozhodnutí. Nutností zachovávat důvěrná sdělení – zde je sociální pracovník vázán mlčenlivostí i podle etického kodexu sociálních pracovníků.²⁴⁴

Pro dobrý vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je také nutná predispozice, která odpovídá vlastnostem zralé osobnosti, tyto vlastnosti zahrnují citovou stabilitu, která je nutná pro sebeovládání a sebekontrolu, aby byl schopen oddělit své osobní prožitky a zkušenosti od řešeného případu. Psychickou a emocionální odolnost umožňující přiměřené reakce na nepřiměřené situace, fyzickou kondici, schopnost udržovat vztah s klientem, který umožňuje účinnou spolupráci, a na straně druhé udržet odstup, aby bylo možné reálné řešení problému a nedošlo k vyhoření pomáhajícího.²⁴⁵

V neposlední řadě při vytváření dobrého terapeutického vztahu napomáhá životní optimismus. Jedná se o reálný optimistický postoj, pramenící z víry v lidskou dobrotu, která je skryta v každém člověku a na základě správného vedení ji lze rozvíjet a potlačit nevhodné návyky. Tento životní optimismus pomáhající využívá ve všech etapách

²⁴² Srov. NAKONEČNÝ, M. *sociální psychologie*, s. 149.

²⁴³ Srov. tamtéž, s. 149.

²⁴⁴ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*, s. 65.

²⁴⁵ Srov. tamtéž, s. 113.

a všech druhích sociální práce a pomoci. Pozitivní vyladění napomáhá sociálnímu pracovníkovi zvládat každodenní setkávání s trápením i bolestí a pomáhá mu hledat zmírnění dopadů nepříznivé situace.²⁴⁶

V praxi se dlouhodobě zabývám seniory a osobami s postižením a velmi často vídám problémy a velmi tristní případy, které nelze řešit zaměřením se na progresivní cíle, pouze je doprovázet a tím mírnit jejich utrpení, což je v určitých případech nejvíce, co sociální pracovník může učinit pro klienta, a může být tím neúčinnějším cílem. V těchto případech je navázání vztahu na základě nehodnotícího postoje to nejcennější, co lze v sociální práci nabídnout. K takovému pozitivnímu vztahu napomáhají dobré vlastnosti a autorita sociálního pracovníka, která se zakládá na disciplíně jak životní, tak pracovní, diskrétnosti a důvěře, které se mu od klientů dostává. Vlastnosti podporující autoritu sociálního pracovníka lze neustále trénovat a rozvíjet neustálou sebekontrolou.²⁴⁷

Všechny vztahy jsou doprovázeny emocemi, tak i vztahy v sociální práci. Sociální pracovník je velmi často vystavován emocím svých klientů. Zde platí, že pokud se sociální pracovník vyzná ve svých emocích, lépe vnímá a rozeznává emoce klientů, tím se lépe navazuje a udržuje terapeutický vztah. Při procesu sociální terapie, kdy sociální pracovník poslouchá o trápení a neštěstí, není možné se vyhnout emocím klientů a přitom produktivně pomáhat. Při terapeutickém procesu se do jisté míry počítá, s potlačením negativních emocí, které by narušily proces. I v této chvíli je nutné pamatovat, že vztah mezi klientem a terapeutem je založen na otevřeném jednání a poctivé formulaci emocí, která se řídí pravidly projevu. Tato pravidla jsou odlišná pro různé společnosti a velmi záleží na znalostech sociálního pracovníka, aby klienta neurazil nebo nejednal v rozporu s jeho emocemi, což by bylo pro vztah kontraproduktivní.²⁴⁸

²⁴⁶ Srov. NOVOTNÁ, V.; SCHIMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*, s. 113.

²⁴⁷ Srov. tamtéž, s. 114.

²⁴⁸ Srov. GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*, s. 65 – 69.

5.4 Konflikty a jejich řešení

Během procesu i při vybudování dobrého terapeutického vztahu mohou vzniknout mezi klientem a sociálním pracovníkem různé druhy konfliktů. Jedná se o interpersonální konflikty, ale i o intrapersonální konflikty, které taktéž mohou narušit rovnováhu vztahu. Intrapersonální konflikty jsou vnitřní, subjektivní a jejich podoba může být různá.²⁴⁹

5.4.1 Konflikty intrapersonální

*Vnitřní konflikty způsobuje harampádí, které jste si vložili do svého podvědomí.*²⁵⁰

- Intrapersonální konflikt představ – sociální pracovník slyší klepat na dveře klienta a klade si otázky, zda právě s tímto klientem je pracovní vztah v pořádku, či ne, když klient neustále uhýbá pohledem. Konflikt představ často vychází z rozporu mezi verbálním a neverbálním sdělením. Další konflikty představ se vyvíjejí z neznalosti norem ve společnosti, například koho představit dřív, mluvit první na schůzce, či nikoli apod.²⁵¹
- Intrapersonální konflikt názorů – jedná se o boj názorů na klienta, zda je klient spolehlivý nebo nespolehlivý, přináší vnitřní napětí a neklid.²⁵²
- Intrapersonální konflikt postojů - zde se jedná o krystalizaci postojů ke klientovi, ujasňování vztahu.²⁵³
- Intrapersonální konflikt zájmů – podskupinami jsou konflikty zájmů osobních a společenských. Sociální pracovník má mít volný den, ale koná se školení o tématu, které se týká jeho profese, půjde nebo nepůjde? Intrapersonální konflikt zájmů je specifický, když se jedná o spor dvou morálních tendencí, pokud se týká blízké osoby, je tento spor intenzivnější,

²⁴⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*, s. 35.

²⁵⁰ POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci*, s. 126.

²⁵¹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*, s. 36, 37.

²⁵² Srov. tamtéž, s. 36, 37.

²⁵³ Srov. tamtéž, s. 36, 37.

čím se týká více hlubokých a zásadních věcí v životě osob, tím bývá bolestnější.²⁵⁴

- Intrapersonální konflikty smíšené – jedná se o konflikty, které pronikají z jedné skupiny do druhé.²⁵⁵

Všechny své intrapersonální problémy by sociální pracovník měl řešit neprodleně, neboť, jak je zmíněno v kapitole Empatie, chce-li navázat empatický vztah s klientem, musí mít především jistotu v sebe sama, aby mohl navázat kvalitní empatický vztah s klientem, ve kterém by se sám vyznal a neztrácel.²⁵⁶

Jde o to, aby sociální pracovník rozeznal příčiny svého chování, správně je vyložil, pracoval s nimi, díky tomu se vyrovnal s minulostí a byl svobodný, bez zbytečných pocitů napětí.²⁵⁷

5.4.2 Konflikty interpersonální

Jedná se o střet dvou a více osob, kdy Křivohlavý konflikty mezi více osobami nazývá skupinové konflikty, a interpersonální konflikty označují spor mezi dvěma osobami. Konflikty rozlišuje podle převládající psychologické charakteristiky, ale podotýká, že konflikty i přes uvedené rozdělení jsou vždy tvořeny více psychologickými charakteristikami.²⁵⁸

- Konflikty kognitivní – jedná se o konflikty počitků, vjemů a představ. Jedná se tedy o to, co člověk vidí, slyší, cítí, poznává hmatem, chutí apod., z toho si dělá určitou představu. Představa může být u dvou osob na základě různého vnímání a různého postavení, jak ve smyslu místa v prostoru, tak ve smyslu statusu v životě, který značně ovlivňuje názory člověka, rozdílná. Kromě toho je u každého rozdíl v motivačním pozadí vnímání. Znamená to, že každý člověk nevnímá vše, co by mohl, ale podle svých zájmů a tužeb

²⁵⁴ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*, s. 36, 37.

²⁵⁵ Srov. tamtéž, s. 37.

²⁵⁶ ROGERS, C. R. *Způsob bytí*, s. 146.

²⁵⁷ Srov. POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů. Manipulace v komunikaci*, s. 127.

²⁵⁸ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*, s. 23.

dává určitým jevům přednost. Jeho motivace tedy rozhoduje o tom, čeho si všimne. Následuje zpracování vjemů, při němž dochází ke zkrácení vinou očekávání. Již před vjemem má člověk určité očekávání, následně vjem toto očekávání má potvrdit nebo vyvrátit. Přitom, pokud se člověku očekávání potvrdí, ostatní nevnímá. Očekávání může vést až k předsudkům, jsou to neodůvodněné pozitivní nebo negativní předpojatosti vůči určitým jevům. Roli sehrává i fantazie, dodávají smysl i původně nesmyslnému. Přesáhne-li fantazie hranici normality, jedná se o nemorální fantazie, fabulace, autismus apod. Z uvedeného vyplývá, že není nic zvláštního v rozdílnosti představ.²⁵⁹

- Konflikt názorů – vzniká spojením představy s hodnotícím soudem. Člověk posuzuje jev na základě různých hledisek, ani hlediska při posuzování jevu nemusí být mezi dvěma lidmi stejná, obzvláště jedná-li se o klienta a sociálního pracovníka. Zde bude mít každý jiný soubor hledisek, byť se jedná o jeden problém. Tato hlediska pro každého budou mít i jinou váhu, kterou jim přisoudí. Tak lehce vznikne konflikt, neboť sociální pracovník a klient přikládají jiným hlediskům rozdílnou váhu, která je značně podložena hodnotami, které daný člověk vyznává.²⁶⁰
- Konflikt postojů – jedná se o konflikty mezi názory s přidaným osobním citovým vztahem. Je zde spojena poznávací a citová stránka. Jak udává Křivohlavý, postoje vznikají spojením dvou premis a to názoru a citového vztahu. Konflikt postojů tedy vzniká již odlišnostmi v názorech a náklonnostech. Vzhledem k tomu, že sociální učení hraje v postojích důležitou roli, je tedy pravděpodobné, že sociální pracovník a klient budou mít rozdílné názory, neboť sociální učení každého z nich probíhalo v jiném prostředí, byli vystaveni různým sociálním vlivům, setkali se s různými lidmi, názory, postoji a to vše je ovlivnilo, každého jinak.²⁶¹
- Konflikty zájmů – pokud se vyskytnou při sociální práci, je velmi těžké, téměř nemožné najít cíl, na kterém se dohodne sociální pracovník a klient. Jedná se vlastně o souboj „kdo z koho“, může se stát, že jde o konflikt i tzv.

²⁵⁹ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*, s. 24, 25.

²⁶⁰ Srov. tamtéž, s. 27.

²⁶¹ Srov. tamtéž, s. 27.

džentlmenů, kdy si dávají přednost oba a ani jeden neučiní rozhodující krok. Většinou se však jedná o ty nejzávažnější lidské konflikty, které mohou mít dalekosáhlé následky v lidských vztazích, dokonce jsou označovány jako nejzávažnější morbidní faktor. Nejvhodnější je těmto konfliktům předcházet, popřípadě se snažit o tvořivá řešení.²⁶²

- Smíšené interpersonální konflikty – jsou nejběžnější v lidském životě. Výše uvedené interpersonální konflikty se v čisté formě nevyskytují nebo jen pouze velmi vzácně. Konflikty se různě proplétají a řetězí, popřípadě vrší jeden na druhý. Při řešení konfliktů je nutné, aby sociální pracovník dosáhl klientova nadhledu, popřípadě aby klient svou situaci viděl v jiném světle. Pokud se podaří usměrnit klientův egoistický náhled na svět, je otevřená cesta k budoucí spolupráci.²⁶³

²⁶² Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*, s. 32.

²⁶³ Srov. tamtéž, s. 77.

6 Závěr

Diplomová práce se v jednotlivých částech zabývá dvěma hlavními aktéry sociálně terapeutického procesu. Jsou jimi sociální pracovník a klient. Práce se soustředí na utváření terapeutického vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem a ukazuje podstatné chyby, které brání vytvoření opravdového pomáhajícího vztahu. Poukazuje i na přístup sociálního pracovníka, který naopak vznik tohoto vztahu podporuje. Práce zmiňuje komunikaci jako velmi podstatný aspekt při tvorbě sociálně terapeutického vztahu a také chyby, které se v komunikaci mohou vyskytovat a celý proces budování vztahu ztěžovat, nebo přímo znemožnit.

Diplomová práce prokazuje z uvedených údajů, že dobrý vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je podstatný pro úspěšný sociálně terapeutický proces klienta. V okamžiku, kdy tento vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem není funkční, účinnost pomoci je minimální nebo nulová.

Práce mapuje všechny dovednosti sociálního pracovníka, které mají vliv pro navázání úspěšného vztahu. Komunikační dovednosti sociálního pracovníka určují, jak bude přijímán klientem a jak bude také klientem chápán při řešení problémů. To jak bude klient vnímán sociálním pracovníkem, je dáno správnou interpretací komunikace verbální, tak i neverbální. Díky aktivnímu naslouchání, které patří k úspěšné komunikaci, je sociální pracovník schopen zjistit mnoho potřebných informací pro následné navázání a udržení úspěšného vztahu, ale také podstatné informace pro určení klientova problému a určení správného cíle.

Komunikace je v mnoha případech ztížena různými bariérami a postiženími klienta. Sociální pracovník je povinen znát zákonitosti komunikace s osobami, které mají různá postižení, protože pochybení ihned na začátku komunikace, může být pro navázání sociálně terapeutického vztahu zásadní chybou.

Mnoho terapeutických technik, využívá vztah mezi sociálním pracovníkem a terapeutem v různých podobách, ale Rogersův přístup, zaměřený na člověka umožňuje, aby vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, byl plnohodnotný a rovnocenný, založený na důvěře v člověka. Sociální pracovník si v tomto procesu

uvědomuje, že každý klient má v sobě schopnost porozumění sobě samému a velký potenciál ke změně základních životních postojů, sebezpojetí i chování. Pokud je sociální pracovník schopen takto nahlížet na klienta a jednat s ním v rovnocenném vztahu, oceňovat jej a akceptovat, klient získává větší zájem o dění kolem své osoby a je podstatně více přístupný spolupráci na daném cíli.²⁶⁴

Práce ukazuje jak v přístupu zaměřeném na člověka je nutný vztah založený na empatickém vystupování sociálního pracovníka, kdy klient na základě tohoto přístupu získává pocit, že je chápán a jeho problém je někomu srozumitelný. Empatie je však také často diskutovaná, protože část sociálních pracovníků si tento pojem zaměňuje s přílišně propustnou, nebo úplně zaniklou hranicí, mezi sociálním pracovníkem a klientem, následně pak vzniká vztah, který není funkční, nastává narušení svébytnosti a nezávislosti klienta, kterou musí sociální pracovník ve vztahu ke klientovi, vždy respektovat.

Pro sociálního pracovníka, i pro klienta je z počátku velmi těžké hledat dobrý cíl a plnit ho během terapeutického procesu. Klient se může cítit zmaten, ohrožen, nebo se před sociálním pracovníkem stydět za své činy. K tomu napomáhá vztah vybudovaný na důvěře, který je velmi blízký, kdy sociální pracovník neustále klienta oceňuje, povzbuzuje a uznává úspěch, i když se dostavuje jen po malých krůčcích. Klient povzbuzováním nabývá víru ve vlastní schopnosti a o to více se soustředí na plnění cíle. Podstatou tohoto vztahu je nehodnotící postoj sociálního pracovníka a je nanejvýš důležité, aby byl opravdový. Klientova důvěra v sociálního pracovníka je důležitá při sběru anamnestických dat, protože nepříznivá situace klienta musí být posuzována na základě všech dostupných informací, jako je rodová dispozice, životní zkušenosti a konkrétní problém. Tak je předcházeno budoucím problémům v sociálně terapeutickém vztahu.

Pokud se však v sociálně terapeutickém procesu vyskytnou konflikty a problémy mezi sociálním pracovníkem a klientem, je nutné je řešit urychleně, neboť ohrožují vývoj vztahu. Těmto konfliktům popřípadě i chybám a následně problémům v terapeutickém vztahu může sociální pracovník předcházet neustálým vzděláváním,

²⁶⁴ Srov. ŠIFFELOVÁ, D. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století, vybraná témata z historie a současnosti*, s. 9.

které napomáhá zvládnutí všech dostupných technik a jejich využití při budování vztahu, který bude směřovat naplnění cíle.

Povolání sociálního pracovníka je velmi složité, a také proto sociální pracovník nesmí zapomínat na sebevzdělání a psychohygienu. Předchází i takovým problémům, jako je syndrom pomáhajícího a následné vyhoření, popřípadě emoční poruchy sociálního pracovníka. Všechny tyto potíže na straně sociálního pracovníka zcela znemožňují empatický přístup ke klientovi a vznik následného sociálně terapeutického vztahu, protože toho je schopen pouze sociální pracovník, který je si dobře vědom svého já a na základě toho dokáže poskytovat pomoc klientovi ve vztahu, který je založený na umění vcítit se do klientových pocitů a zároveň zaujmout nehodnotící postoj.

6.1 Abstrakt

Diplomovou práci s názvem *Kvalita nosného vztahu a zaměřenost na cíl jako účinný faktor v sociální práci*, zpracovala Šicnerová Věra, Teologická fakulta, Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Vedoucí práce je Lhotová Marie, PhDr. Ing. Ph.D.

Klíčová slova: cíl, emoce, klient, nedirektivní přístup, Rogers, empatie, interakce, komunikace, konflikt, sociální práce, sociální pracovník, vztah.

Diplomová práce popisuje vznik sociálně terapeutického vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem na základě nehodnotícího přístupu sociálního pracovníka a v souvislosti s následným vhodně určeným cílem.

V práci jsou obsaženy informace o podmínkách vzniku kvalitního vztahu pro spolupráci klienta a sociálního pracovníka v sociálně terapeutickém procesu.

Jsou zde zmíněna i rizika a nevhodné přístupy, které mohou vzájemný vztah narušit a tím zmařit vhodné zvolení a plnění cíle.

Diplomová práce popisuje profesní kvality sociálního pracovníka, které budování vztahu zjednodušují. Vyjmenovává vlastnosti klienta i sociálního pracovníka, které naopak budování sociálně terapeutického vztahu narušují, popřípadě znemožňují.

Diplomová práce dokládá, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je rozhodující při úspěšném určení a plnění cíle sociálně terapeutického procesu.

6.2 Abstract

The diploma thesis *The quality of supporting relationship and aim directivity as a successful factor in social work* was written by Šicnerová Věra, Faculty of Theology of the University of South Bohemia. The supervisor of the thesis is Lhotová Marie, PhDr. Ing. Ph.D.

Key words: aim, emotions, client, indirect approach, Rogers, empathy, interaction, communication, conflict, social work, social worker, relationship.

The diploma thesis describes the development of a social therapeutic relationship between a client and a social worker which is based on non - evaluating approach of the social worker and in the connection with a suitable follow-up aim.

The information about the conditions of a quality relationship which is needed for communication between the client and the social worker in a social therapeutic relationship is included in the thesis.

Dangers and inappropriate approaches which can ruin suitable selection and the realization of aim are mentioned too.

The thesis defines vocational qualities of social workers which can make the relationship development easier. It also presents attributes of social workers and clients, which can on the contrary disrupt or thwart this development.

The diploma thesis illustrates that the relationship between social workers and clients is a determinative factor for a successful definition and realization of the social therapeutic process aim.

7 Seznam použitých zdrojů

7.1 Odborná literatura

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

BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese. S úvodem do filozofie práce s lidmi, současné vědy a psychologie*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.

CIMRMANNOVÁ, T. a kol. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2205-7.

CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6

ČERMÁK, I.; a kol. *Agrese, identita, osobnost*. 1. vyd. Brno: Sdružení Scan, 2003. ISBN 80-86620-06-9.

DACEY, J. S.; LENNON, K. H. *Kreativita*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2000. ISBN 80-7169-903-9

DEVITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha, 2008. ISBN 978-80247-2018-0.

DEVITO, J. A. *Essentials of human communication*. 6th. ed. Pearson Education, Inc., 2008. ISBN 0205491464.

GEIST, B. *Psychologický slovník*. Praha: Vodnář, 2000. ISBN 80-86226-07-7.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese. Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. 1. vyd. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387394-3.

GOLDMANN, R. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 2. přepracované vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0350-1.

HUPKOVÁ, M. *Rozvíjanie sociálnych schopností v pomáhajúcich profesiách*. 2. vyd. Bratislava: Iris, 2011. ISBN 978-80-89256-61-7.

JANOUSEK, J. *Verbální komunikace a lidská psychika*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1594-0.

JŮN, H. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví, strategie práce s klienty, krizové scénáře*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-5905.

KALLWASS, A. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.

KOHOUTEK, R. a kol. *Základy sociální psychologie*. Brno: Akademické nakladatelství CERM, s.r.o., 1998. ISBN 80-7204-064-2.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese, s předmluvou Jiřiny Šiklové, Psychoterapeutické kapitoly pro sociální pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozšířené vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.

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

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

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, O. *Potřebujete psychoterapii? O duševním zdraví, jeho poruchách a možnostech psychotherapeutické pomoci*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-314-5.

MATOUŠEK, O. a. kol. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

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

MATOUŠEK, O. *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

MLČÁK, Z.; ZÁŠKODNÁ, H. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. 1. vyd. Ostrava: Repronis, 2013. ISBN 978-80-7464-462-7.

MUNKOVÁ, G. *Sociální deviace*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2001. ISBN 80-246-0279-2.

Musil, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale“ (dilemata práce s klienty v organizacích)*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN-80-903070-1-9.

NAKONEČNÝ, M. *Obecná psychologie*. 2. rozšířené vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.

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

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-70-66-483-5.

NYKL, L. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie, Přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.

NYKL, L. *Pozvání do Rogersovské psychologie přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Brno: Barrister&Principal, 2004. ISBN 80-86598-69-1.

ONDREJKOVIČ, P.; a kol. *Sociální patologie*. 2.rozšířené vyd. Bratislava: Veda, 2001. ISBN 80-224-0685-6.

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 2004. ISBN 978-80-200-1499-3.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

POKORNÝ, J. *Psychologie pro každý den*. Brno: Cerm, 1994. ISBN 80-85867-41-9.

PONĚŠICKÝ, J. *Agrese, násilí a psychologie moci v životě i procesu psychoterapie*. 2. doplněné vyd. Praha: Triton, 2010. ISBN 978-80-7387-378-3.

POSPÍŠIL, M. *Řešení konfliktů a stresů manipulace v komunikaci*. 1. vyd. Plzeň: Kalous & Skřivan s.r.o., 2007. ISBN 978-80-903529-1-9.

PROCHÁZKA, R.; a kol. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.

ROGERS, C. R. *Způsob bytí, Klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. 2. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0597-5.

ŘÍČAN, P. *Cesta životem, vývojová psychologie*. 2. přepracované vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-73-67-124-7.

SPAEMANN, R. *Štěstí a vůle k dobru (Pokus o etiku)*. 1. vyd. Praha: Alfaprint, 1998. ISBN 80-86005-01-0.

ŠIFFELOVÁ, D. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2938-1.

ŠPILÁČKOVÁ, M.; NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. 1. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0726-9.

ŠULOVÁ, L. *Raný psychický vývoj dítěte*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0877-4

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 1. vyd. Praha: Slon, 2009. ISBN 978-80-86429-36-6.

ÚPLNÉ ZNĚNÍ ZÁKONŮ 2014. *Sociální zabezpečení* 1.vyd. Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2014. ISBN 978-80-7488-041-4.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. přepracované vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.

VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory. Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2170-5.

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

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

VYMĚTAL, J. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2003. ISBN 80-247-0253-3.

WAGNEROVÁ, I. *360°zpětná vazba*. Praha: Institut řízení lidských zdrojů, 2012. ISBN 978-80-905180-9.

7.2 Internetové zdroje

SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR, [online]. *Etický kodex sociálních pracovníků schválený 19. 5. 2006*. Poslední aktualizace 19. 3. 2015. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na:

<http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf>

MPSV. ČR, [online] *Standardy kvality sociálních služeb*. [cit. 1. 3. 2015] Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf>

SOCIÁLNÍ REVUE, [online]. NOVOTNÁ, V. *Etický kodex je základ při aplikaci metod sociální práce*. Publikováno, 24. 5. 2005. [cit. 21. 3. 2015]. Dostupné na:

<<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-je-zaklad>>

7.3 Nepublikované texty

TAJANOVSKÁ, A. *Péče o lidi trpící Alzheimerovou chorobou*. Domov seniorů Pohoda, Netolice. [24. 2. 2015]. Nepublikovaný text, přednáška.