

**Univerzita Karlova**  
Husitská teologická fakulta

Sociální komunikace při výkonu sociální práce  
Social communication in the performance of social work  
*Bakalářská práce*

prof. PhDr. Beáta Krahulcová, CSc.

Jana Procházková

Praha 2022

## **Poděkování**

Tímto bych chtěla poděkovat paní prof. PhDr. Beátě Krahulcové, CSc. za vedení mé bakalářské práce.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Sociální komunikace při výkonu sociální práce“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 7. 8. 2022

Jana Procházková

## **Anotace**

Tato bakalářská práce se zabývá sociální komunikací při výkonu sociální práce. Cílem této práce je představit komunikaci, jak probíhá a jakým způsobem ji můžou sociální pracovníci ovlivnit.

Teoretická část mé práce se zabývá definicí a popisem komunikace, jaké faktory mohou komunikaci ovlivňovat a jakým způsobem ji ovlivňuje sociální pracovník. Součástí tohoto textu je i kapitola o rozhovoru a krizové komunikaci.

Praktická část je zaměřena na to, jakou má laická veřejnost představu o práci sociálního pracovníka, jaké jsou jeho cílové skupiny a jaké služby sociální práce a pomáhající organizace znají.

## **Klíčová slova**

Komunikace, rozhovor, sociální pracovník, cílové skupiny, krize

## **Annotation**

This work pursues social communication during social work. The main aim is communication it self, how it works and how it can be influenced by social workers.

The theoretical part of my thesis foccuses on definition and description of communication. Which factors and how social workers can affect it. In this part there is also a chapter about interview and crisis communication.

The practical part foccuses on what idea laic sociaty has about work of social workers, what their target groups are and which services it provides and which helping organizations they know.

## **Keywords**

Communication, interview, social worker, target group, crisis

## Obsah

Úvod.....	9
1 Sociální komunikace.....	10
1.1 Definice.....	10
1.1.1 Definice sociální komunikace z pohledu různých disciplín.....	11
1.2 Proces komunikace.....	11
1.3 Rozdělení komunikace.....	12
1.4 Struktura komunikace.....	13
1.5 Proces komunikace.....	13
1.6 Komunikační kanál.....	14
1.7 Bariéry v komunikaci.....	15
1.8 Nezdravá komunikace.....	15
1.9 Zdravá komunikace.....	16
2 Cílové skupiny sociální práce a komunikace s nimi.....	17
2.1 Lidé s postižením.....	17
2.2 Senioři.....	18
2.3 Lidé se závislostí.....	19
2.4 Lidé bez domova.....	20
2.5 Děti.....	21
2.6 Další.....	22
3 Osobnost pracovníka.....	23
3.1 Náplň práce sociálního pracovníka.....	24
3.2 Způsoby přístupů k praxi.....	24
3.2.1 Neangažovaný sociální pracovník.....	24
3.2.2 Angažovaný sociální pracovník.....	24
3.2.3 Radikální sociální pracovník.....	24
3.2.4 Byrokratický sociální pracovník.....	25
3.2.5 Profesionální sociální pracovník.....	25
3.3 Kontrola.....	25
3.4 Obětování se pro klienty.....	25

3.5	Hranice .....	25
4	Rozhovor .....	27
4.1	Druhy rozhovorů .....	27
4.2	Podmínky pro rozhovor .....	28
4.3	Fáze rozhovoru .....	28
4.3.1	Příprava .....	29
4.3.2	Otevření jednání .....	29
4.3.3	Dojednávání a průběh .....	30
4.3.4	Ukončení jednání .....	31
4.3.5	Reflexe .....	31
4.4	Aktivita a pasivita pracovníka v rozhovoru .....	32
4.5	Naslouchání .....	33
4.6	Zlovyky při naslouchání .....	33
5	Konflikty .....	35
5.1	Typy konfliktů .....	35
5.2	Řešení konfliktu .....	35
5.2.1	Styly řešení konfliktu .....	36
5.3	Komunikační strategie řešení konfliktů .....	37
6	Krizová komunikace .....	38
6.1	Definice .....	38
6.2	Předmět .....	38
6.3	Cíl .....	38
6.4	Principy .....	39
6.5	Optimální komunikace v krizové situaci .....	39
7	Praktická část .....	41
7.1	Cíl výzkumu .....	41
7.2	Metodologie výzkumu .....	41
7.3	Operacionalizace .....	42
7.4	Data a jejich interpretace .....	46
	Závěr .....	57

Seznam použité literatury .....	58
Internetové zdroje .....	59
Přílohy .....	60

## **Seznam zkratk**

UNICEF – United Nations International Children's Emergency Fund

ANDRA – Adventist Development and Relief Agency

DVO – dílní výzkumná otázka



## Úvod

Ve své bakalářské práci se budu věnovat tématu komunikace s důrazem na komunikaci sociálních pracovníků s klienty. Ve své praxi jsem se setkala s různými druhy sociálních pracovníků i klientů, a proto je cílem mé práce ukázat, jak tyto osobnosti mohou ovlivnit komunikační proces.

V první kapitole se budu věnovat obecně pojmu komunikace s přihlédnutím k různým vědním disciplínám, jejím formám a průběhu.

Ve druhé kapitole se zaměřím na cílové skupiny sociální práce a komunikaci s nimi. Z široké škály možných klientů sociálního pracovníka jsem si vybrala ty, se kterými se nejčastěji v praxi setkávám.

V další kapitole se budu věnovat osobnosti sociálního pracovníka. Chci poukázat na to, jak jeho osobnost ovlivňuje průběh komunikace s klientem.

Ve čtvrté kapitole se budu věnovat nejčastější formě verbální komunikace – rozhovoru. Zaměřím se nejen na obecnou definici, ale i na vlastní průběh rozhovoru pracovníka s klientem.

V páté kapitole se zaměřím na konfliktní situace, které jsou součástí každodenního života, a proto jsou součástí i života profesního.

Šestou kapitolu věnuji komunikaci v krizových situacích.

Součástí má práce (sedmá kapitola) bude i dotazníkové šetření určené laické veřejnosti, jehož cílem je zmapovat obecné povědomí o práci a komunikaci sociálního pracovníka a o znalosti pomáhajících organizací.

# 1 Sociální komunikace

## 1.1 Definice

Abychom mohli pochopit, co je sociální komunikace, musíme vědět, co je komunikace. Tento pojem má mnoho definic. Tady jsou nejčastější: „*Obecně sdělování informací jak mezi lidmi, případně zvířaty, tak v systémech jiného druhu.*“<sup>1</sup> „*Komunikace je definovaná jako interakce prostřednictvím symbolů*“ „*Komunikace je jednáním, jehož cílem z hlediska komunikátora je přenos sdělení jedné či více osobám prostřednictvím symbolů*“<sup>2</sup>

Psychologický slovník komunikaci definuje: „*dorozumívání, sdělování; typ k. a) v situaci podnět – odpověď, b) v situaci podnět – bez odpovědi; v psychologii především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé; obecně k. není specificky lidským jevem, existuje i u živočichů, na rozdíl od jazyka*“<sup>3</sup>

Sociální komunikaci se podle Psychologického slovníku chápe: „*Sociální, specifická forma soc. styků, nespočívá v pouhém přenosu informací, ale předpokládá porozumění*“<sup>4</sup>

Dalšími interpretacemi jsou: „*proces, v jehož rámci se sdělují či vyměňují informace a který je zároveň brán jako typ sociální interakce (proces ovlivňování).*“<sup>5</sup> „*Sociální komunikaci můžeme vymezit jako výměnu – tj. sdělování a přejímání významů v sociálním chování a sociálních vztazích lidí*“<sup>6</sup> „*Sociální komunikace se chápe jako obecný jev, který doprovází společenský styk. V užším slova smyslu se jedná o sdělování (sdílení), jehož cílem je přenos nebo výměna informací a názorů v sociálním kontaktu*“

---

<sup>1</sup> Oldřich Matoušek, *Slovník sociální práce*, Praha: Portál, 2003., s. 85, ISBN 978-80-7367-368-0.

<sup>2</sup> Michael Kunczik, *Základy masové komunikace*, Praha: Karolinum, s. 11–12, 1995. ISBN 80-718-4134-X.

<sup>3</sup> Pavel Hartl, *Psychologický slovník*. Praha: Jiří Budka, 1993. Slovník, s. 89, ISBN 80-901-5490-5.

<sup>4</sup> Hartl, *Psychologický slovník*, s. 90

<sup>5</sup> Jan Jiráček, *Komunikace sociální*. Sociologická encyklopedie [online]. 2018 [cit. 2022-07-02]. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komunikace\\_soc%C3%A1ln%C3%AD](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komunikace_soc%C3%A1ln%C3%AD)

<sup>6</sup> prof. PhDr. Rudolf Kohoutek, CSc. *Sociální komunikace a interakce* (online), *SCS.ABZ.CZ*, cit. Leden 2022, dostupné na <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/socialni-komunikace-a-interakce>

Sociální komunikace se bezprostředně dotýká člověka jako individua, způsobuje změny v osobnosti, ovlivňuje lidské chování a názory. Je nedílnou součástí společné činnosti lidí. Někdy je spojována s pojmem interakce, v jiných případech se ukazuje, že sociální komunikace je „subsystémem“ pojmu interakce neboli interaktivní projevy obsahují mimo jiné projevy komunikace.<sup>7</sup>

### 1.1.1 Definice sociální komunikace z pohledu různých disciplín

pedagogická: Pedagogická komunikace je profesionální komunikace učitele se žákem při vyučovací hodině i mimo ni, jež má určité pedagogické funkce a je zaměřena na vytvoření příznivého psychologického klimatu. (LEONTĚJEV 1973)

sociální: Společenská (sociální) komunikace je sdělování (přenos informací a výměna významů) v rámci společenského kontaktu. (LAMSER 1969)

sociálně – filozofická: Podstatou sociální komunikace je nejen společenský styk, ale veškerá společná činnost, vzájemné působení i vzájemné vztahy jsou nemyslitelné bez předávání, přijímání, konfrontování a sdílení určitých významů. (MAREŠ, KŘIVOHLAVÝ 1995)

sociálně – kybernetické: Komunikací rozumíme přenos informací, myšlenek, pocitů atd. od jednoho člověka k druhému, resp. skupině lidí, uskutečňovaný pomocí symbolů (znaků) umožňujících přetváření poznatků a dorozumění mezi lidmi. (SUP, 1985)<sup>8</sup>

## 1.2 Proces komunikace

Jednou z nejvýznamnějších forem mezilidské komunikace je „jazyk jako národní forma mluvené a psané řeči“<sup>9</sup> Komunikace ani jazyk by neměly žádný význam bez systému znaků, které pak něco představují (nositel informace). „Komunikace znamená, že informace přechází z jednoho místa na druhé“<sup>10</sup> Informace může přecházet z člověka na člověka, nebo si ji člověk může sám vyhledat, například ve slovníku.

Pokud informace přechází z jednoho člověka na druhého, můžeme mluvit o sociálním aktu. Komunikace může být jednosměrná, nebo může mít formu rozhovoru, který už je druhem interakce. Prostředkem interakce nejsou jen slova a gesta, ale zařazuje se sem i celkové chování jedince. Tuto skutečnost definuje J. W. Vander Zanden (1987): „proces jímž lidé předávají informaci, ideje, postoje a emoce jiným lidem.“ (in: Nakonečný, 2009, s.288). Nakonečný (2009) přirovnává tento druh

---

<sup>7</sup> Tomáš Svatoš, Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty v učitelském studiu. Opava: Slezská univerzita, 2005. ISBN 80-7248-292-0. s. 28

<sup>8</sup> Svatoš, Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace, s. 25-27

<sup>9</sup> Milan Nakonečný, Sociální psychologie. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009, s.287.

<sup>10</sup>George A. Miller, Language and Communication. New York: McGRAW-HILL BOOK COMPANIES, 1951.

interakce ke kultuře nějakého společenství. Každá má svůj jazyk, své písmo, zvyky, svůj způsob komunikace. Pokud do tohoto společenství nepatříte, nebo je neznáte, tak vám jejich význam může uniknout.

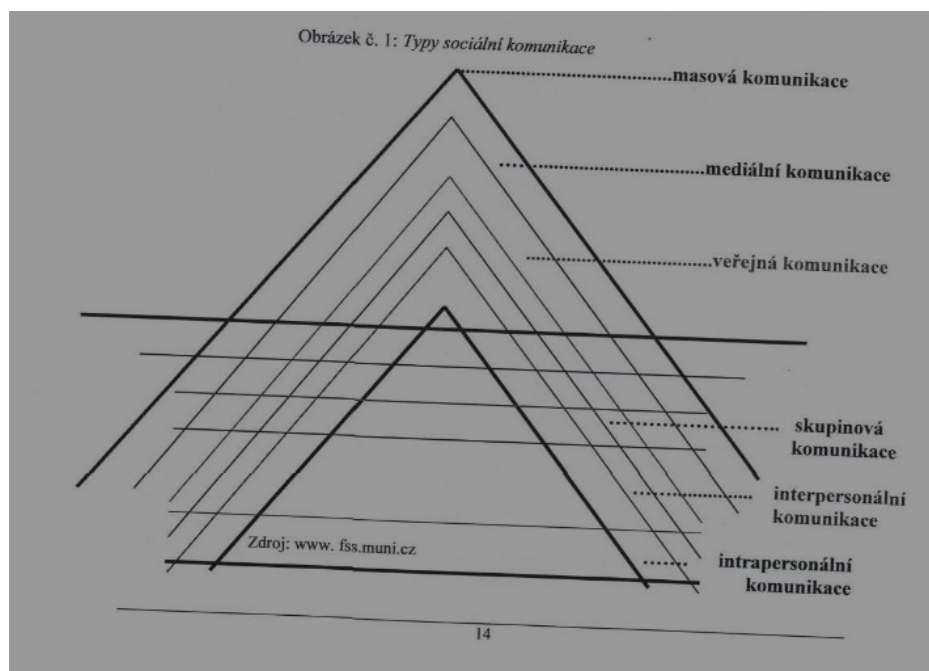
### 1.3 Rozdělení komunikace

Nakonečný (2009) komunikací pomocí znaků rozděluje na formy:

1. Verbální – komunikace buď pomocí hlasu (mluvená) nebo pomocí písma (psaná), „nástroj sdělování abstraktních obsahů“, tento typ komunikace je záměrný
2. Meta nebo paralingvistické znaky – intonace, zbarvení hlasu, akcent, výška hlasu
3. Nonverbální – výraz, řeč těla, chování, „nástroj sdělování situací, emocí a snah“, ve většině případů nezáměrná
4. Komunikace pomocí obrazů a symbolů

Dále rozdělujeme komunikaci ze vztahového hlediska:

1. Intrapersonální
2. Interpersonální
3. Skupinová
4. Veřejná
5. Mediální
6. Masová komunikace



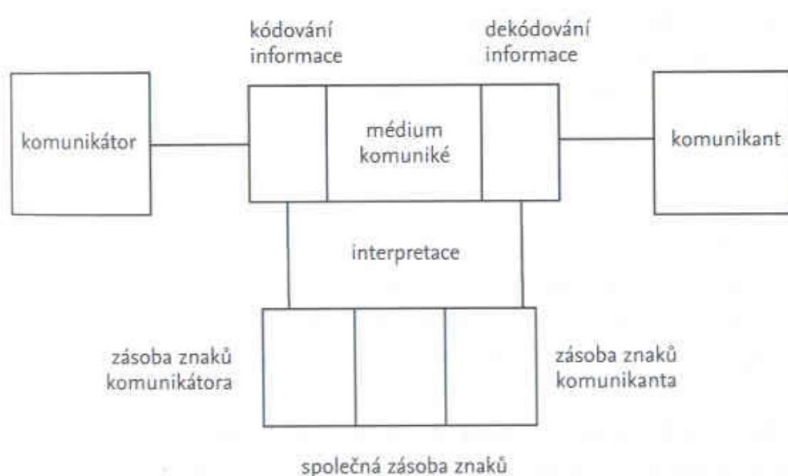
Obr. 1, Typy sociální komunikace, Antušák, Kopecký, 2007

Dělení podle připravenosti

1. Spontánní – vzniká ze okamžité potřeby sdělení nebo sociálního začlenění
2. Cílená a řízená komunikace – př. projev prezidenta<sup>11</sup>

## 1.4 Struktura komunikace

Aktéry komunikace jsou: komunikátor – osoba, která něco sděluje a komunikant – osoba, které je sdělení určeno. Mezi sebou si sdělují komuniké, což je tedy obsah sdělení. Pokud bude komunikace probíhat formou rozhovoru (sociální interakce) budou se jednotlivé strany střídat a sdílená informace se bude neustále měnit, bude mít podobu procesu.



Obr.2 schématický diagram komunikace, Nakonečný, 2009

## 1.5 Proces komunikace

Quisová (2020) zjednodušila komunikační proces do 8 kroků:

1. krok: Nejprve si musí vysílač rozmyslet myšlenku, záměr a důvod k vyslání komuniké. Jedná se především o kognitivní procesy.
2. krok: Poté probíhá emoční reakce v těle vysílače a myšlenka se „obaluje“ emocemi.
3. krok: Následně musí vysílač svoji myšlenku zakódovat, tzn. převést svoji myšlenku do systematického souboru symbolů, např. slov, mimiky, gest, obrazů, tónů atd.

---

<sup>11</sup> Josef Musil, Úvod do sociální a masové komunikace [online]. Praha, 2004 [cit. 2022-07-03]. Dostupné z: [file:///C:/%C5%A1kola/bakal%C3%A1%C5%99ka/Musil%20Uvod\\_do\\_socialni\\_a\\_masove\\_komunikace.pdf](file:///C:/%C5%A1kola/bakal%C3%A1%C5%99ka/Musil%20Uvod_do_socialni_a_masove_komunikace.pdf).

Vysoká škola J. A. Komenského.

4. krok: Zakódovaná informace je vyslána do komunikačního kanálu. Komunikační kanál tvoří vše, co stojí mezi vysílačem a přijímačem, např. prostor, věci, lidé, zvuky, vzduch, vzdálenost aj.

5. krok: Přijímač nejprve musí sdělení všemi smysly přijmout a dekodovat.

6. krok: Poté probíhá emoční reakce přijímače na sdělení.

7. krok: Následuje rozumové přijetí sdělení přijímačem a porozumění myšlence.

8. krok: Verbální a neverbální reakce přijímače na sdělení se nazývá zpětná vazba. Vysílač si může dále ověřovat, zdali přijímač sdělení porozuměl.<sup>12</sup>

Zpětnou vazbu nedostáváme jen od příjemce sdělení, ale i od sebe. Slyšíme, vidíme, cítíme, že se pohybujeme. Ve větší míře nám ale záleží na zpětné vazbě od přijímače informace, která může mít více forem. Může být pozitivní – úsměv, souhlasný výraz, poklepání po zádech, nebo negativní – zamračení, odmítavý výraz až dokonce agresivita.

Podle reflexe zjistíme, jak na naše sdělení reaguje posluchač. Díky tomu můžeme naši zprávu upravovat. Máme možnost změnit obsah sdělení i formu, jakou to říkáme.

De Vito (2008) uvádí příklad: pokud vyprávíme vtip a naslouchající se mu směje (pozitivní reakce), dává nám to signál, že v našem sdělení můžeme pokračovat, vyprávět další vtip. Pokud bychom ale dostali negativní reakci, dál už bychom nepokračovali.

## 1.6 Komunikační kanál

„Komunikační kanál je prostředek nebo médium, kterým se přenášejí sdělení.“<sup>13</sup> De Vito (2008) dále uvádí, že nekomunikujeme pouze prostřednictvím jednoho kanálu, ale dvěma, třemi i čtyřmi najednou. Kunczik (1995) rozlišuje těchto šest kanálů:

1. Vokální (auditivní) kanál – mluvená řeč
2. Vizuální kanál – gesta, výraz tváře...
3. Hmatový (taktilní) kanál – dotyk
4. Čichový (olefaktorní) kanál
5. Teplotní (termální) kanál – tělesné teplo
6. Chuťový (gustatorní) kanál

---

<sup>12</sup>Silvie Quisová, Sociální komunikace v pomáhajících profesích [online]. Opava, 2020 [cit. 2022-07-18].

Dostupné z :[file:///C:/Users/zspro/Downloads/Studijni\\_opora -](file:///C:/Users/zspro/Downloads/Studijni_opora_-_Socialni_komunikace_v_pomahajicich_profesich_-_Quisova.pdf)

[\\_Socialni\\_komunikace\\_v\\_pomahajicich\\_profesich\\_-\\_Quisova.pdf](file:///C:/Users/zspro/Downloads/Studijni_opora_-_Socialni_komunikace_v_pomahajicich_profesich_-_Quisova.pdf). Slezská univerzita v Opavě.

<sup>13</sup>Joseph A. De Vito, Základy mezilidské komunikace. 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0, s. 37

Kanály se můžou měnit podle prostředků použitých během komunikace – rozhovor z očí do očí, telefon, e-mail, film. Pokud komunikuje například člověk se zrakovým postižením, může mu jeden nebo více kanálů chybět, v tomto případě zrakový. Proto je nutné tomu komunikaci přizpůsobit. (De Vito 2008)

## 1.7 Bariéry v komunikaci

Pokorná (2010) bariéry v komunikaci rozděluje na:

1. Interní – vycházejí z jedincových schopností a dovedností, zdravotního stavu nebo jeho emocionalitu, např.: obava z neúspěchu, negativní emoce, bariéry postoje (xenofobie, rasismus), nemoc
2. Externí – určeny prostředím a jeho uspořádáním – hluk, šum, neschopnost naslouchat, vyrušení další osobou (telefonát), ...

Quisová (2020) uvádí, že v procesu komunikace se zcela běžně vyskytují překážky, které označuje jako šumy. „Šum je cokoli, co interferuje s příjemcem sdělení“<sup>14</sup> Dále je rozděluje na záměrné (lhaní, manipulace) nebo nevědomé (stres, nevědomost).

De Vito (2008) upozorňuje na to, že pokud je šum extrémní, může dojít i na to, že se sdělení nedostane k příjemci. Autor rozlišuje 4 typy šumů:

1. Fyzický šum: nepochází ani od jednoho činitele komunikace. Jsou to rušivé elementy, které pochází většinou z prostředí, ve kterém se nacházíme (zvuky projíždějících aut, sluneční svit ...)
2. Fyziologický šum: fyziologické bariéry na straně mluvčího či příjemce (vada zraku, sluchu, ztráta paměti)
3. Psychologický šum: je založen na očekávání či předpovídání skutečnosti. Posлуhač může být uzavřený, emotivní či předpojatý vůči sdělující osobě, což ovlivňuje sdělení.
4. Sémantický šum: k tomuto typu šumu dochází v důsledku rozdílnosti slovní zásoby komunikujících osob (používání termínů, žargonu, dialektu).

Každá komunikace obsahuje překážky (šumy), které ztěžují předávání informací. Nejde je zcela odstranit, ale jde je eliminovat.

## 1.8 Nezdravá komunikace

*„Nezdravá komunikace je taková komunikace, která vyvolává pocity tísně a naprostou diskrepanci ve sdělování a chápání“<sup>15</sup>*

---

<sup>14</sup> De Vito, Základy mezilidské komunikace, s. 41

Mezi nezdravou naučenou komunikací, kterou přejímáme z chování rodičů, patří i lež. Jejimi poznávacími znaky u klientů jsou: používání méně rozmanitých slov, sdělují méně informací o sobě, malé užití sloves v minulém čase, neklid těla, neklid v mimice, uhýbání pohledem, snaha udržovat distanc, snaha vylepšit dojem o sobě, překrucování faktů, omlouvání se za určité nedostatky. Mikuláščík (2010) upozorňuje i na to, že potíže s komunikací má ve stresové situaci každý z nás.

## 1.9 Zdravá komunikace

*„Rozpoložení doprovázené příjemnými pocity zvyšuje pravděpodobnost, že v tomto stavu jak děti, tak dospělí tvořivěji myslí, rychleji a lépe vyřeší některé úkoly. Pozitivní komunikace, optimismus, zvědavost, zažívané stavy naděje a štěstí mají vliv na subjektivní prožitek naplněnosti ... i na délku života.“<sup>16</sup>*

Charakteristické znaky zdravé komunikace podle Vybírala (2009):

1. Bezprostřední reakce – neodkládaná odpověď
2. Kognitivní přizpůsobování – přizpůsobení možnostem druhého
3. Zájem o druhého
4. Reciprocita – rovnocenné podmínky pro komunikaci
5. Humor – odlehčení tématu – ne na úkor účastníků komunikace
6. Tříkrát ne – **nezatěžovat** požadavky, nadměrně **nekritizovat**, **nevyjadřovat** zklamání
7. Podpora vývoje a flexibility – možnost navázat hovor a pokračovat v něm
8. Konzistence interakcí – dodržení konceptu rozhovoru
9. Uvolnění – neformální „tečka“ za komunikací

---

<sup>15</sup> Milan Mikuláščík, Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6, s.239

<sup>16</sup>Zbyněk Vybíral, Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4, s.231



## 2 Cílové skupiny sociální práce a komunikace s nimi

### 2.1 Lidé s postižením

#### 1. Klienti s tělesným postižením, porucha mobility

Tělesně postižení lidé jsou často bráni jako kdyby trpěli úbytkem intelektu, na což si stěžují. Musíme si dávat pozor na to, jak s nimi mluvíme. Nezvyšujeme hlas, vyhneme se stresovým situacím, zbytečně nevybízíme klienta k odpočinku, k uvolnění. Často to dopadá zcela naopak.

Pokud má s sebou postižený doprovod (rodinný příslušník, asistent), který je tam pouze pro doplnění informací, jednáme s ním jako s doprovodem, a ne hlavním aktérem rozhovoru. Tím je sám klient. (Novosad, 2000)

#### 2. Zrakově postižení klienti

Při prvním setkání je velmi užitečné klientovi popsat naši pracovnu a prostředí, ve kterém se budou naše setkání uskutečňovat. Při popisu se vyvarujeme ukazování, nebo slovíčkům jako je tamhle, tudy. Nejlepším popisem bude např.: „Na levé straně po dvou krocích je...“ (Novosad, 2000)

Vždy se představíme a nespolehneme na to, že nás dotyčný pozná. Mluvíme čelem ke klientovi a nekřičíme. Pokud chceme změnit role mluvčí/posluchač, použijeme výrazné pobídky např.: „souhlasíte?“ „Jaký názor máte vy?“

Při komunikaci mluvíme s naší obvyklou slovní zásobou, nevyhýbáme se slovům „vidět“, „dívat se“, „slepý“. (De Vito 2008)

Pokud chceme nevidomého upozornit na nějakou překážku, nekřičíme „Pozor“, ale řekneme mu, jak terén před ním vypadá, jestli se tam nachází nějaká překážka a popíšeme mu ji. Např.: dva kroky před vámi je schod dolů“.

Při dialogu s takovýmto klientem nesmíme zapomínat, že nevidí náš obličej, naši mimiku ani gestiku. Proto s klientem mluvíme přímo bez jakéhokoli podtextu. (Novosad, 2000)

#### 3. Sluchově postižení klienti

De Vito (2008) uvádí několik doporučení pro lepší komunikaci s klientem s postižením sluchu:

Pro lepší komunikaci je nutné zajistit klidné prostředí. Při dialogu s klientem se snažíme být blíže k němu. Omezíme veškerý šum v místnosti (okolí). S klientem stojíme tváří v tvář a snažíme se nezakrývat vizuální signály naší řeči (nekouříme, nežvýkáme, nezakrýváme si ústa rukou ani jinak, nekřičíme).

Zajistíme dobré osvětlení, aby na nás dotyčný viděl. Je nutné uvědomit si, že klient pouze vidí naše slova a některá mu jdou špatně přečíst. Proto naše vyjádření můžeme opakovat s použitím jiných slov.

Pro efektivnost práce ve skupině se sluchově postiženým členem (členy) by měl mluvit pouze jeden člověk. Nemusíme se vyhýbat slovům jako „poslouchat“ „slyšící/neslyšící“ či „hudba“ pokud jsou v konverzaci zapotřebí, jinak budeme znít nepřirozeně. V tomto případě nám může při vyjadřování například emocií či velikosti, místa pomoci neverbální komunikace.

Pokud neumíme znakovou řeč a nemáme správné podmínky pro odezírání, je další možností použití obyčejné tužky a papíru. Musíme si ale uvědomit, že znaková řeč má omezený počet znaků, a proto některá slova (např.: termíny) nemusí klient znát. (Novosad, 2000)

#### 4. Klienti s mentálním postižením

U konverzace s tímto typem klienta je důležitá obsahová i formální přiměřenost. Abychom mohli rozhovor takto upravit je nutné znát jeho mentální věk. Nepoužíváme těžká slova (termíny), mluvíme s obecně známou slovní zásobou v jednoduchých a jednoznačných větách.

Klient může mít narušené abstraktní myšlení, ale mechanická paměť může být v pořádku. Může jednat zkratkovitě. Je normální, že se jim často mění emoční rozpoložení, nálady.

Při komunikaci s klientovým průvodcem, který nám může poskytnout významné informace, nevynecháváme klienta z rozhovoru. (Novosad, 2000)

## 2.2 Senioři

Klevetová a Dlabalová (2008) sepsaly zásady vhodné komunikace se seniorem. Prvním bodem je uvědomění. Je zapotřebí si říct, jaký druh rozhovoru chceme vést (podporující, edukační, diagnostický). Poté si musíme zodpovědět otázky jako: „Chce senior pomoc, nebo chce jen vyslechnout?“ „Jaké téma budeme řešit?“ „Kolik času klientovi věnuji?“ atd.

Pro rozhovor s klientem si musíme vymezit čas, který s ním strávíme. Tento čas poté sdělíme hned na začátku, abychom předešli pozdějšímu vysvětlování a zklamání klienta, proč už odcházíme a nemůžeme poslouchat. Důležitou schopností je naučit se říct ne požadavkům, které nejdou splnit. Udržíme si tak profesní rovinu našeho vztahu. Zároveň ale musíme klienta ujistit, že zájem o jeho vyprávění a osobu stále trvá a naše ne se vztahuje pouze na tento požadavek.

Druhou zásadu pojmenovaly pozdrav, které je zásadní pro správný začátek komunikace. V případě, že je klient nějak tělesně postižený (sluchově, zrakově či mentálně) a je na místě tělesný dotyk, volíme stále stejné místo (rameno, loket). Druhým podbodem je oslovení. Máme několik možností, jak tuto informaci zjistit. Můžeme se ho přímo zeptat jaké oslovení preferuje, nebo pokud

máme vypracovaný životní příběh klienta, můžeme ho zjistit z toho. Velký pozor bychom si měli dávat na dodržování profesní roviny našeho vztahu. Klient si nás může rychle zařadit do jiné role, často role příbuzného, a může na nás klást větší podmínky, než které se očekávají od naší pomoci.

Dalším důležitým bodem je vymezení rolí pracovníka a klienta. Hlavním úkolem sociálního pracovníka je pomoc klientovi, jak unést změny v jeho životě (tělesná proměna, ztráta nejbližších) a s budováním nových návyků, přístupů a nových pohybových možností. V jeho popisu práce není dělat tyto věci za klienta, ale pomoci mu najít víru v to, že má i jiné možnosti. Do tohoto bodu patří i určení zodpovědnosti za cíle péče. Musíme rozlišovat mezi klientem ochotným a vyžadujícím příkazy a klientem, který celý život rozhodoval a přikazoval a teď to chce mít stejně. U prvního příkladu klienta to půjde snáze, sdělíme klientovi náš záměr a necháme ho to písemně potvrdit, že s tím souhlasí. U druhého klienta bude těžší najít společné řešení a role vymezit. Pro to se hodí schopnost empatie a komunikace.

Poslední zásadou vhodné komunikace se seniorem je vytvoření vztahu laskavosti a důvěry. Pracovník by měl, jakým způsobem jedná s klienty, své zvyklosti. Stále by měl pracovat na svých komunikačních dovednostech. Měl by vědět, že existuje možnost projekce, což znamená, že si ho klient může promítnout do nějaké osoby, kterou za svůj život potkal. Proto se může místo budování vztahu a spolupráce rozpoutat boj o místo. Pokud se nám během prvního setkání podaří navázat dobrý vztah s klientem a získáme jeho důvěru, je to první krok k úspěšné spolupráci.

## 2.3 Lidé se závislostí

Při komunikaci s klientem ho oslovujeme jménem nebo zvolíme nějaké jiné slušné oslovení. Mluvíme jednoznačně, v jednoduchých a srozumitelných spojeních. Příliš informací najednou není účinné. Dáváme pozor na neverbální projevy, které nám mohou prozradit rozpoložení klienta (kopání do věcí, přibližování se, upřené pohledy). Při agresi klienta je nejlepším řešením ukončení situace. Agresi může snížit přítomnost jiné osoby.

Jednáme z pozice autority, což neznamená, že se chováme povýšeně, agresivně či arogantně. Místo příkrých rozkazů bude účinnější raději mírnější forma pokynů (bylo by vhodnější...)

Důležitou schopností je emoční stabilita, která nám umožňuje zachovat klid při vypjatých situacích. (Jungwrtová, 2014)

Pečlivá volba slov je dalším bodem efektivní komunikace se závislými. S takovými to klienty komunikujeme s maximální úctou, vyhýbáme se slovům, která podporují stereotypy o závislostech. Některá slova mohou velmi ovlivnit, jak se klient cítí nebo jak vidí své uzdravení. Příkladem může být označení „čistý“ pro někoho, kdo je bez drog (alkoholu). Opakem toho je slovo „špinavý“ pro někoho, kdo je závislý. Stejně tak se vyhýbáme slovům „závislák“, „feták“, což jsou nevhodná slova, která

jsou dehonestující. Místo toho můžeme použít „osoba se závislostí“ nebo “člověk s poruchou užívání návykových látek“

Musíme si také uvědomit individualitu každého klienta, každý má jiné zkušenosti se závislostí (jinak ně něho látka působí, má jiné abstinční příznaky...), proto musíme ke každému klientovi přistupovat podle jeho potřeb.

Dalším nástrojem je naslouchání klientovi. Pokud se nám s něčím svěří, měli bychom mu naslouchat, aniž bychom ho přerušovali. I když na vyřčenou věc máme jiný názor, nesoudíme. Stále jsou to lidé, kteří mají právo na svůj názor. (Hartney, 2021)

## 2.4 Lidé bez domova

Při kontaktu s člověkem bez domova se musíme oprostít od názoru, že přesně víme, co takový klient potřebuje. Proto se zeptáme klienta a ten si sám řekne, co potřebuje a co pro něho můžeme udělat. Pokud totiž naši pomoc vyhledá, přichází s nějakým důvodem, který my nevíme. Můžeme si myslet, že hlavní, co potřebuje, je se vysprchovat, ale on má mezitím hlad.

Dalším pozitivem je, že pokud se klienta zeptáme na jeho potřeby, dáváme mu možnost rozhodovat, podílet se na řešení jeho situace a dáváme mu najevo, že je jeho názor pro nás důležitý.

Jako pracovník musíme udržovat nesníženou úroveň zdvořilosti, i přesto, jak klient vypadá nebo v jakém je stavu. S klientem komunikujeme pro něj srozumitelnou formou. Nespícháme, důležitá fakta můžeme několikrát zopakovat a ujistujeme se, zda nám klient rozuměl. Klient tvrdí, že všechno chápe, ale často tomu tak není.

Při uspokojování klientových potřeb můžeme postupovat podle Maslowovy pyramidy potřeb. Na prvním místě jsou fyziologické potřeby a postupně přecházíme od těch nezbytných k těm vyšším.



Obr. 3, Maslowova pyramida potřeb<sup>17</sup>

Vyšší potřeby, jako potřeba seberealizace, nemůžeme jako sociální pracovníci uspokojit, ale uspokojováním těch nižších, klientovi dáváme možnost pro to, aby mohl uvažovat o změnách jeho života, díky kterým poté uspokojí všechny ostatní potřeby podle Maslowa.

Pokud je člověk, najezený, umytý, převlečený, odpočínutý a má pocit bezpečí, může začít přemýšlet o tom, jaký život vede. Na začátku rozhovoru nikdy nezačínáme otázkou „Proč nepracujete?“, touto otázkou můžeme klienta naštvat či znechutit a poté nebude šance si s ním vybudovat kvalitní a důvěrný vztah. Klient se potřebuje cítit přijatý, v bezpečí, potřebuje pracovníkovi důvěřovat.

Ani při práci s touto skupinou klientů nesmíme zapomínat, že každý člověk je jedinečný. Nejde na celou skupinu aplikovat jednotný přístup. (Průdková, Novotný, 2008)

## 2.5 Děti

Při komunikaci s dítětem, jako s každým jiným, je důležité s ním jednat empaticky a bez předsudků. Je potřeba rozhovor vést s ohledem na věk a vývojové schopnosti dítěte. Pro tyto faktory je důležité, abychom jim přizpůsobily techniku vedení rozhovoru, načasování a tempo, ale také prostředí, ve kterém se rozhovor odehrává.

Při prvním rozhovoru s dítětem můžeme získat informace o způsobu vyjadřování dítěte, uvažování a jednání v situacích běžného života.

<sup>17</sup> Maslowova pyramida potřeb. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2014 [cit. 2022-08-07]. Dostupné z: [https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:Maslowova\\_pyramida\\_pot%C5%99eb\\_-\\_%C4%8Dernob%C3%ADle.jpg](https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:Maslowova_pyramida_pot%C5%99eb_-_%C4%8Dernob%C3%ADle.jpg)

Tyto informace nám mohou pomoci během dalších rozhovorů. V tomto rozhovoru bychom měli mluvit o běžných a pozitivních věcech (co má dítě rádo, oblíbené jídlo, pohádka, knížka). Mezi cíle úvodního rozhovoru zařazují Pemová, Ptáček a Macela (2015) navázání vztahu s dítětem, získání informací o jeho myšlení a vyjadřování, o jeho vztazích v rodině.

Rozhovor s dítětem by neměl být jednostranný, ale měl by probíhat metodou vzájemné konverzace. Dítěti na začátku každého rozhovoru sdělíme pravidla, která mu během rozhovoru můžeme několikrát zopakovat (např.: že se může během celého rozhovoru na cokoli zeptat). Ujistíme ho, že je v pořádku, že si hned něco nezapamatuje nebo, že je zvyklý z domova jednat jinak. Dítěti sdělíme, v jaké situaci se nachází, samozřejmě s ohledem na jeho věk. Dalšími informacemi pro dítě budou, že sdělené informace nejsou důvěrné a jak se s nimi bude dále nakládat. Všechny informace by měly být zapsány a být součástí spisu. Také bychom měli věnovat čas přáním a potřebám dítěte.

Během tohoto procesu jsou na pracovníka kladeny velké nároky. Ten by měl mít dostatečné znalosti na práci s dítětem.

Autoři mají názor, že dítě může mít během rozhovoru pocit, že jsou na něj kladeny velké nároky nebo, že musí udělat nějaké velké rozhodnutí (např. komu chce být svěřen), ale dítě ve většině případů chce vyjádřit svůj názor. Pracovník by mu proto měl věnovat dostatek času na vyjádření dané situace jeho slovy. Výsledkem toho je, že se dítě cítí být respektováno. Měla by být zajištěna odborná pomoc, kdyby nastala situace, že pro dítě bude rozhovor traumatizující. (Pemová, Ptáček a Macela, 2015)

## 2.6 Další

Sociální práce má mnoho cílových skupin, dalšími z nich jsou např.: nezaměstnaní, lidé s nízkou nebo neukončenou základní kvalifikací, lidé poskytující placené sexuální služby, riziková mládež, rodiny v rozvodu, mnohobproblémové rodiny, osamocení rodiče, lidé umírající v hospici, oběti násilí, menšiny nebo uprchlíci. (Matoušek, 2005)

### 3 Osobnost pracovníka

Sociální pracovník je profesionál v oblasti sociální akce, který se věnuje formulování sociálních zdrojů, které jsou k dispozici, aby pomohly blahu osoby a péči a prevenci jakéhokoli nedostatku nebo obtíží, které mohou nastat v určité sociální skupině, osobě nebo rodina s tím, kdo žije.<sup>18</sup>

Pro pomáhání lidem jsou na světě různá povolání: lékaři, zdravotní sestry, sociální pracovníci, pedagogové, psychologové... pro vykonávání těchto povolání je potřeba mít určité znalosti a dovednosti, určitou odbornost. (Kopřiva, 1997)

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu 40) v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu 41).<sup>19</sup>

Pro tyto profese je důležitý i vztah mezi pomáhajícím a tím, komu je pomoc nabízena (učitel x žák, lékař x pacient, sociální pracovník x klient). Proto v těchto profesích hraje velkou roli osobnost pracovníka.

Pracovník velmi často pracuje s lidmi, kteří se nacházejí v nepříznivé životní situaci, v nouzi, a proto jim nestačí pouze slušné zacházení. Potřebují cítit sounáležitost, bezpečí, přijetí, potřebují být ujištěni, že nejsou na obtíž nebo že nejsou odsuzováni. Tyto pocity vyhledávají při každém setkání, při verbální i neverbální komunikaci. Často si tyto signály ani neuvědomují, ale díky nim se vytváří správné nebo špatné prostředí pro další práci. „Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.“<sup>20</sup> (Kopřiva 1997)

---

<sup>18</sup> FRIEIRO, Juan Luis Gomez. ¿Qué es un Trabajador Social o Trabajadora Social? [online]. 2021 [cit. 2022-07-26]. Dostupné z: [https://www.campustraining.es/noticias/que-es-trabajador-social/?fbclid=IwAR0tjE\\_h3nIopCLaY5I0y\\_GAGXY\\_-I4KE08o6g5H2RjkPP-MEgoymdbOXxU](https://www.campustraining.es/noticias/que-es-trabajador-social/?fbclid=IwAR0tjE_h3nIopCLaY5I0y_GAGXY_-I4KE08o6g5H2RjkPP-MEgoymdbOXxU)

<sup>19</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách §109

<sup>20</sup> Karel Kopřiva, Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Praha: Portál, 1997, s. 15

## 3.1 Náplň práce sociálního pracovníka

Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách definuje náplň práce sociálního pracovníka: „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“<sup>21</sup>

## 3.2 Způsoby přístupů k praxi

### 3.2.1 Neangažovaný sociální pracovník

Kopřiva (1997) popisuje neangažovaného pracovníka jako člověka, který sice dělá svoji práci, ale s naprostým nezájmem o svého klienta. Učitele nezajímá, jestli pro svůj předmět někoho nadchne, sociálního pracovníka zajímá jen jestli vyplnil formuláře, ne jestli může klientovi nebo jeho rodině nějak pomoci.

### 3.2.2 Angažovaný sociální pracovník

V této práci má možnost uplatnit své mravní ideály. Klient pro pracovníka představuje sobě rovnou lidskou bytost, ke které má úctu. Nejdříve chápe sám sebe jako člověka, až poté jako sociálního pracovníka. Proto situace, které přijdou v jeho práci, řeší stejně jako v soukromém životě. (Banksová, 1995)

Tento druh pracovníka nepomáhá jen svým klientům, ale i sám sobě. Kopřiva (1997) poukazuje na to, že péčí o ostatní si člověk plní touhu a potřebu být někým oceněn nebo někam patřit. Zároveň varuje před dvěma úskalími – sebeobětováním a manipulací s klientem.

### 3.2.3 Radikální sociální pracovník

Chce prosazovat stejné hodnoty jako angažovaný pracovník. Nezáleží mu však na dobré péči o klienty, ale chce dosáhnout sociální změny. Snaží se o proměnu zákonů a okruhů sociální politiky, které mu přijdou nespravedlivé.

---

<sup>21</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách



### 3.2.4 Byrokratický sociální pracovník

Sociálnímu pracovníkovi jde o manipulaci s lidmi skrz zdánlivou pomoc. Předstírá, že se o klienty stará, ale usiluje pouze o jejich změnu. Rozděluje svůj svět na profesní a osobní, aby se v osobním životě necítili provinile za to, jak se chová v tom profesním.

### 3.2.5 Profesionální sociální pracovník

Tento model je postaven na pracovníkovi, který je plně kvalifikován v oboru, řídí se etickým kodexem a jeho hlavním zájmem je klient. Mezi klientem a pomáhajícím je vyrovnaný vztah. Tento vztah je založen na spolupráci klienta se službou, klient má možnost stěžovat si, což vede potřebného k větší moci v rámci profesionálních vztahů. Tuto moc mu dává pracovník, který má nad ní ale plnou kontrolu. (Banksová, 1995)

## 3.3 Kontrola

V každé společnosti, zemi, firmě fungují nějaká pravidla, nějaký řád, aby toto společenství fungovalo a jeho členové byli v bezpečí. Tyto normy musí být nastaveny ve správné míře, jinak dochází k nepřiměřené nebo nadbytečné kontrole. Nedostatek vlastní vůle klienta zabraňuje samostatnosti. Kopřiva (1997) naráží na to, že k této manipulaci s klientem se pracovník uchyluje z nedostatku času, protože je to jedno z nejrychlejších řešení. Dalším důvodem tohoto jednání je postavení pomáhajícího v systému společnosti. Kontrola pracovníků nad klienty je pokračováním kontroly jejich nadřízených nad nimi. Autor si dále všímá, že většina těchto organizací orientujících se na pomoc stojí na „principu moci a dominance nadřízených vůči podřízeným“.<sup>22</sup>

## 3.4 Obětování se pro klienty

Pracovník jedná tak, aby klient byl závislý na jeho péči, pomoci, aby měl klient pocit, že bez něho nemůže žít. Pomáhající tím škodí nejen klientovi, ale i sám sobě. Nestará se o své zdraví, neodpočívá. Kopřiva (1997) to zde přirovnává k biblickému výroku *Miluj svého bližního jako sebe sama!* ale zároveň upozorňuje na to, že ho plní jen z poloviny. Schmidbauer (1992): *Má rád svého bližního místo sebe samého*. Pracovník se nemusí obětovat jen pro klienty, ale i pro své kolegy.

## 3.5 Hranice

V každém profesionálním vztahu musí být hranice, které určují jak práva a povinnosti klienta, tak pracovníka. Kopřiva (1997) tento vztah přirovnává k hranicím mezi dvěma státy. Co se stane v jednom státu, je záležitostí pouze jeho, druhý stát do toho nesmí zasahovat. Pokud má stát problémy, je to jeho záležitost, druhý stát mu může nabídnout pomoc, ale není to jeho povinnost. Jiné

---

<sup>22</sup> KOPŘIVA, Lidský vztah jako součást profese, s.18

kompetence vznikají, když druhý stát stojí za potížemi prvního státu. V tom případě má první stát nárok na pomoc a druhý stát mu ji musí poskytnout. Každý člověk, zvíře, buňka musí mít své hranice, jinak by nepřežil.

Velkým problémem v kontextu hranic je splývání, během kterého pracovník přebírá klientovy záležitosti a má je za vlastní. Obranou proti tomuto jevu je netečnost, která se ale též řadí mezi problémy.

Pokud bychom chtěli více rozebírat splývání spojené se soucitem, musíme rozeznávat soucit a empatii. Pocit soucitu v nás vyvolává vztek, lítost, pobouření nebo úzkost z toho, co se danému člověku stalo. Prožíváme s ním ztotožnění, a proto můžeme ztratit hranice. Při empatii sice poznáme rozpoložení člověka, jak se cítí a co právě prožívá, ale naše hranice zůstávají, a proto dokážeme jednat podle situace, a ne podle našich emocí.

Někteří lidé si stavějí hranice jako ochranu před vnějším světem, před nežádoucími vztahy, kontaktem. Například člověk, který nekomunikuje se svými rodiči, prarodiči v domovech důchodců, to udělá proto, aby nemusel čelit jejich stavu nebo svým pocitům viny. Tento problém se týká i profesionálů. Také musí čelit těmto situacím. Často na to reagují zvýrazněnou separací (často se soustředí jen na praktickou pomoc).

Jako normální se hranice se světem označuje v případě, kdy je prostupná pro ostatní. Člověk se nejdříve stará sám o sebe, ale funguje ve společnosti, sám rozhoduje o tom, co je pro něj dobré a co ne.

## 4 Rozhovor

„Rozhovor je dorozumívání dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů, zkušeností nebo nadějí“<sup>23</sup> Matoušek (2001) rozhovor přirovnává k mostu po kterém se k sobě dostávají často protichůdné strany. Slouží k tomu, aby se jednotlivé strany rozhovoru pochopily, poskytly si radu, zpětnou vazbu nebo nějaké novinky, inspirace. Hlavní složkou rozhovoru je vzájemná ochota naslouchat druhým. Rozhovor je mluvená metoda, ale odehrává se i na úrovni mimoslovní (neverbální).

### 4.1 Druhy rozhovorů

1. Podle účelu (Kleветová, Dlabalová 2008)
  - Podporující
  - Edukační
  - Motivující
  - Naslouchající
  - Pro zjištění zdravotního stavu
2. Podle počtu účastníků (Švarcová 2005)
  - Individuální (rozhovor s jedním klientem)
  - Skupinové (besedy)
3. Podle struktury otázek
  - Strukturovaný – otázky i výběr odpovědí jsou předem připravené (dotazník mluvenou formou). Díky připravenosti rozhovoru jsou výsledky lehké zpracovatelné, ale poznatky o klientovi jsou omezené.
  - Polostrukturovaný – dotazovaný má také na výběr z odpovědí, ale pracovník se mimo to ptá na doplňující otázky
  - Nestrukturovaný – pracovník má připravené nějaké okruhy otázek, ale musí se držet žádného schématu

---

<sup>23</sup>Oldřich Matoušek, Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.s.

## 4.2 Podmínky pro rozhovor

(Kopřiva 1997)

### 1. Čas

Čas je pro vedení rozhovoru velmi důležitý. Délka sezení se mění například podle počtu již uskutečněných rozhovorů. Pokud mluvíme o prvním rozhovoru s klientem v dané situaci, neměl by být kratší než 30 min, ale ani delší než 60 minut. Klient by měl být s délkou rozhovoru obeznámen předem a tento čas bychom měli dodržet.

Během tohoto časem vymezeného rozhovoru bychom neměli být ničím rušeni. I když klient projeví pochopení například pro náš telefonát, zjistíme, že atmosféra rozhovoru se změnila. Klient může být, i když nevědomky, odtažitý a posune to náš vztah zase na začátek.

### 2. Prostor

Pro vnímavý kontakt musíme mít vymezený prostor, ve kterém jsme nejlépe sami. Důležitá je také forma nebo způsob sezení. Pokud přijdeme k lékaři, který sedí za velkým stolem, ke kterému je z boku daná židle, přijdeme si jako jeden z mnoha, který přišel k důležité osobě, jejíž čas je vzácný.

Sezení v místnosti určené pro rozhovory by mělo být umístěno u menšího stolku, aby se klient cítil na stejné pozici jako soc. pracovník.

### 3. Naladění pracovníka

Pomáhající by si měl uvědomit své rozpoležení, své pocity. Jestliže si toto vše uvědomí, zjistí, co se právě děje a může to na chvíli odložit.

Musí se také naladit na nadcházející rozhovor, prolísta si poznámky, připomene si, o čem už s klientem mluvil, s jakými pocity z předchozího rozhovoru odcházel a s jakými přichází.

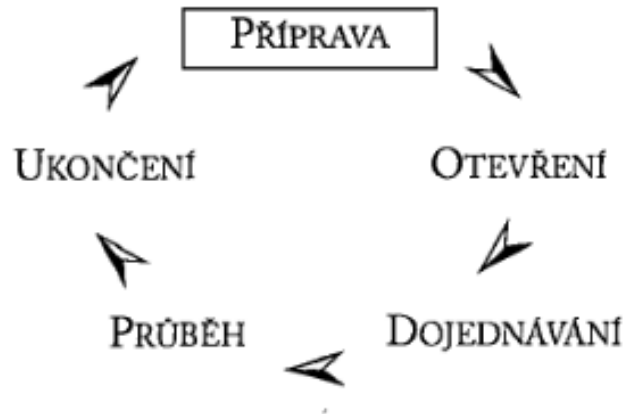
## 4.3 Fáze rozhovoru

Fáze dialogu se stále opakují a jsou postaveny tak, aby na sebe navazovaly a prolínaly se. (Úhela, 2005)

1. Příprava – pracovník se připravuje na sezení (rozhovor) s klientem
2. Otevření – příchod klienta, začátek dialogu, první věty. Hlavním úkolem této fáze je ubezpečit klienta o jeho bezpečí
3. Dojednávání – upřesnění klientových přání a pracovníkových nabídek
4. Průběh – cílem je dosažení společného vyřešení problému
5. Ukončení – ověření, zda byl cíl dosažen a zhodnocení spolupráce
6. Další příprava – vzdělání, supervize, reflexe

### 4.3.1 Příprava

Pro pracovníka je na začátku každého nového rozhovoru důležité pochopit, co dělá, jaký to má důvod a k čemu to je. Pro to slouží příprava, která přináší pro vše vysvětlení.



Obr. 4, Fáze rozhovoru, Úhela, 2005

Do přípravy rozhovoru bychom měli zahrnout tyto činnosti: správnou formulaci otázek (okruhů), jasné vymezení problému, správná volba typu rozhovoru. (Švarcová 2005)

Do fáze přípravy rozhovoru patří i prostší činnosti jako příprava místnosti (větrání, úklid), příprava informačních materiálů pro klienta, určení časového úseku, přečtení spisu klienta a příprava sebe sama na rozhovor (osobní potřeby, uklidnění, srovnání myšlenek), zajištění klidného prostředí pro rozhovor (samostatná místnost, vypnutí mobilního telefonu). (Quisová, 2020)

### 4.3.2 Otevření jednání

Cílem této fáze je vytvoření bezpečného, příjemného a důvěryhodného prostředí, které nám pomůže navázat vztah s klientem. Pokud se klient necítí v bezpečí nebo pracovníkovi nedůvěřuje, nemá pracovník šanci s klientem navázat kvalitní vztah.

Pro sdělení potřeb klienta musíme vytvořit správné. Zvolíme nějaký přiměřený pozdrav a oslovení, neuchylujeme se k neprofesionálnímu pozdravu ani oslovení (ahoj sluníčko). Nejlepším řešením je zeptat se samotného klienta, jak si přeje být oslovován. Klient se usadí a pracovník si sedne tak, aby byl ve stejné úrovni a aby mu klient viděl do očí. Sdělíme klientovi, jak dlouho náš rozhovor potrvá. Konverzaci můžeme otevřít nějakou nezávaznou konverzací (např.: Jaká byla cesta?).

Dalším cílem je ujasnit si, jaké jsou potřeby klienta, čeho chce dosáhnout a jak budou jednání vypadat a probíhat. Pracovník klientovi vysvětlí své kompetence a jak by mu mohl být nápomocen.

Podle Matouška (in: Quisová 2020) je velmi důležité, aby se sám klient pokusil najít řešení na svůj problém. U tohoto řešení spojené se spoluprací s pracovníkem, je naděje, že klient u pracovníka vydrží.

Pracovník během této fáze používá povzbuzení, techniku aktivního naslouchání. Tato technika slouží k vyjádření zájmu o klienta a povzbuzuje klienta k dalšímu hovoru. Pokud pracovník nevede strukturovaný rozhovor s pevně danými otázkami, je dobré využívat otevřené otázky.

Nedílnou součástí fáze otevření jednání je neverbální komunikace. Ta může sloužit k dokreslení klientovi situace, nebo k rozpoznání nepravdivé informace (Quisová 2020). Matoušek (2003) udává příklad: klientka, která odešla od svého manžela tvrdí, že už o něj nemá zájem, ale při vyprávění o něm má slzy v očích. Pracovníkovi se otevírá další cesta ke klientovi s možností, jak mu pomoci.

Pracovník by měl umět ovládat své neverbální vyjadřování do kterého se například počítá oční kontakt, tón hlasu, výraz obličeje, pozice těla nebo celkový zjev. Když pracovník s těmito neverbálními signály pracuje správně (přiměřený oční kontakt, uklidňující hlas, otevřená pozice těla) klient pocítuje ochotu pracovníka mu pomoci, důvěru, bezpečí a rozvíjí komunikace. Negativní neverbální signály mohou signalizovat nezájem, neochotu, odmítnutí, únavu, nepřátelství pracovníka. (Quisová 2020)

### 4.3.3 Dojednávání a průběh

V této fázi budou pracovníkovi užitečné techniky aktivního naslouchání objasnění, parafrázování a zrcadlení.

Objasňovací technikou pracovník dostává nové souvislosti, získává informace, klade otázky (otevřené, uzavřené, zjišťovací) pro dokreslení situace. Technikou parafrázování pracovník zjistí, zda chápe správně klientova slova. Klient zjišťuje, zda ho pracovník poslouchá a rozumí. Pracovník svými slovy převypráví, co klient řekl a tím klientovi umožní, aby se opravil nebo něco dořekl. Tato technika je dobrá pro snížení napětí. Zrcadlení je technika pro vyjádření pochopení klientových pocitů a ujištění, že není potřeba se za ně omlouvat či stydět. To přináší klientovi úlevu.

V této fázi pracovník pracuje s tzv. aktivním informováním. Pracovník předpokládá, že klient je schopný rozhodovat, co je pro něj dobré. Pracovník dává klientovi prostor pro sdělení svých pocitů, svých přání a cílů. Pracovník klade otázky tak, aby si sám klient vybral ze svých témat (cílů), samozřejmě s ohledem na možnosti služby.

#### 4.3.4 Ukončení jednání

Do této fáze patří techniky aktivního naslouchání shrnutí a ocenění. Při technice shrnutí pracovník zrekapituluje hlavní myšlenky, fakta a pocity, které se dozvěděl v průběhu rozhovoru. Společně definují pokrok, kterého dosáhli a ukončí jednu část. Do shrnutí patří i nastínění budoucí spolupráce, zda takto poradenský proces končí či se bude opakovat.

Pro pracovníka i klienta je lepší, když rekapitulaci provede klient. Pracovník tak zjistí, zda pracovník všemu porozuměl, jaké má pocity, co si z jednání pamatuje či s čím odchází. Klient má možnost ověřit si, zda všemu rozuměl.

Důležitým bodem ukončení je ocenění klienta za jeho práci při rozhovoru, za jeho aktivitu, ochotu řešit problém či za pozitivní přístup. Ocenění musí být upřímné a věrohodné.

Ukončení hovoru může proběhnout i za jiných okolností. Může být narušený vztah klienta a pracovníka. Quisová (2020) dává za příklady: emoční zaujatost vůči problému klienta, pracovník nedokáže být nestranný, má předsudky, je zaujatý. V těchto případech by měl pracovník ihned s klientem ukončit jednání, nehledě na to, v jaké fázi rozhovoru se nacházejí. V této situaci je dalším krokem sdělit klientovi důvod ukončení. Pracovník nemůže klientovi s tímto problémem pomoci, nemá dostatek zkušeností nebo to není v jeho kompetenci. Následně nabídne klientovi řešení: spolupracovat s jiným odborníkem, doporučení jiné služby specializované na jeho problém. Pracovník vše zapíše do spisu klienta. Pro lepší náhled na situaci je dobrá konzultace či supervize.

#### 4.3.5 Reflexe

Po ukončení každého rozhovoru je důležité, aby pracovník celé jednání zhodnotil. Udělá zápis do spisu s užitečnými postřehy a důležitými body jednání společně s vlastními poznámkami. Pro reflexi je důležité věnovat jí dostatek času. Užitečné je požádat o reflexe od spolupracovníků nebo supervisi. Důležité je zaznamenat si metody, které byly úspěšné, efektivní, které nám pomohly překonat překážky, a naopak zaznamenat si i strategie, které nebyly užitečné, abychom se jim příště vyhnuly. To vše vede k profesnímu růstu a profesionalizaci.

Do této fáze patří i sebereflexe práce s klientem, příprava na další sezení, hledání nových cest, přístupů a možností práce s klientem. (Quisová 2020)

Pro úspěšné vedení poradenského rozhovoru Quisová (2020) sepsala doporučení:

- Klientovi s jakýmkoli druhem postižení je nutné přizpůsobit strategii, aby odpovídala jeho omezení (Pokorná, 2010, in: Quisová 2020)
- Abychom dosáhli efektivního a úspěšného rozhovoru, je potřeba vyčlenit si dostatek času. Při práci s klientem s narušenými kognitivními funkcemi je zapotřebí brát v potaz zpomalení. (Kalvach, Onderková, 2006, in: Quisová 2020)

- Pro efektivní komunikaci je důležité správné posazení všech účastníků konverzace, tzv. tváří v tvář (Pokorná, 2010, in: Quisová 2020)
- Pracovník pozorně naslouchá svému klientovi, nehodnotí, nekárá.
- Pracovník by si měl nejdříve promyslet, co chce říci, klient více ocení rozvážnost pracovníka než zbrkllost.

#### 4.4 Aktivita a pasivita pracovníka v rozhovoru

„Čím více prostoru má pracovník pro svůj obraz o klientovi a jeho světě, tím méně prostoru má klient pro svůj obraz o sobě a o světě, tedy pro svůj vnitřní svět“<sup>24</sup> Pracovník nemůže plně kontrolovat, nakolik bude aktivní on a nakolik klient. Jak na konci bude rozhovor vypadat, je zásluha obou.

Způsoby rozložení aktivity a pasivity mezi pracovníkem a klientem:

1. Vztah ještě nebyl navázán. Pracovník mluví a vede rozhovor, klient je spíše netečný nebo mlčí. Tato situace může nastat v případě, že klient pomáhajícímu nevěří, nemá zájem o pomoc nebo má z něho strach. O těchto pocitech zkusíme s klientem mluvit, abych se dozvěděli, zda máme v rozhovoru pokračovat a klient se otevře, nebo spolupráci ukončit.
2. Pracovník vede rozhovor a klient na něj reaguje (spolupracuje) – začátek pracovního vztahu, klient je stále opatrný, čeká na instrukce od pracovníka, ale spolupracuje uvolněněji
3. Mluví klient, pracovník naslouchá a rezonuje – vztah byl navázán, klient má větší prostor pro vyjádření svých pocitů a prožitků a zjišťuj, že mu pracovník plně naslouchá
4. Dialog – pracovník a klient se střídají ve vedení a naslouchání druhému, ideální situace, není moc běžná. Tento typ spolupráce vyžaduje vzájemnou důvěru, dodržování pravidel.

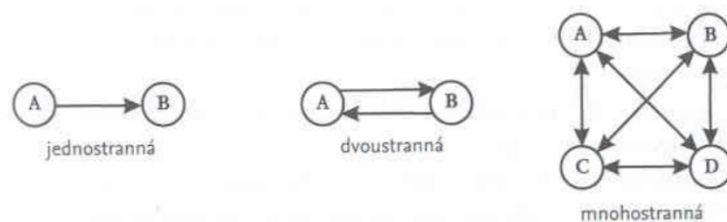
Důvod, proč se klient může cítit nepohodlně během rozhovoru může být vnucování něčeho nebo naopak neposkytování něčeho důležitého. První možnost (vnucování) je spojené s přílišnou aktivitou pracovníka, za to druhá možnost s pasivitou. Kopriva (1997) říká, že v malém množství se vnucování i neposkytnutí vyskytuje v každém mezilidském kontaktu i při pomáhání. Problémem se to stává ve chvíli, kdy se to děje dlouhodobě a neuvědoměle.

Rozhovor může být jednostranný (forma soustavného vysvětlování, vysvětlování, dokazování), dvoustranný (rozhovor) nebo mnohostranný (rozhovor ve skupině, porada).

---

<sup>24</sup> KOPŘIVA, Lidský vztah jako součást profese, s. 111





Obr.5 schémata forem komunikace, Nakonečný, 2009

## 4.5 Naslouchání

„Naslouchání neznamená pohodlné pasivní mlčení. Je to velmi aktivní proces“<sup>25</sup> V životě se málokdo setká s tím, že ho někdo bedlivě delší dobu poslouchá a vnímá, co říká. Naopak velmi běžné je, že si člověk naše sdělení přeloží tak, aby tomu on rozuměl. Často ho pochopí jinak, než jsme to zamýšleli my. Poté dochází k tomu, že chceme objasnit, jak jsme to mysleli my, proto sdělení opakujeme. Čím více sdělení opakujeme, tím méně nás protistrana vnímá a pocítuje nátlak.

Pokud chceme správně naslouchat, nevnášíme do konverzace žádné své názory, postřehy ani poznámky, ale pozorně nasloucháme, co nám sdělující chce říct. Po několika větách můžeme zopakovat svými slovy, jak jsme informaci porozuměli.

Zároveň pokud máme pocit, že se klient zasekl a neposouvá se hlouběji ve svém sdělení nebo máte za to, že na vás jen hází své problémy, je na místě projevit své pocity a sdílet je s klientem. Může dojít i k ukončení rozhovoru. (Kopřiva 1997)

Techniky pro objasňování (Matoušek, 2008)

1. Parafrázování – svými slovy převyprávíme hlavní body klientova sdělení
2. Reflektování – zrcadlení citů
3. Sumarizace – rozšíření na více témat z klientova sdělení
4. Rekapitulace – tímto způsobem dává pracovník najevo, že klienta poslouchá a zjišťuje, zda informaci pochopil správně
5. Kotvení – reakce na zdravé názory a postoje, které mohou klientovi pomoc
6. Zhodnocení – dodává pocit důležitosti

## 4.6 Zlozvyky při naslouchání

Pružinská a Gabura (1995) definují zlozvyky při aktivní naslouchání takto

- Pasivní poslouchání – pracovník klienta neposlouchá, nedává mu zpětnou vazbu, na to slyší
- Přerušování klienta

<sup>25</sup> KOPŘIVA, Lidský vztah jako součást profese, s. 112

- Pracovník klienta poslouchá jen polovičně, není koncentrovaný jen na klienta, v hlavě si promýšlí další otázku, přemýšlí nad něčím jiným. Proto mu unikají důležité informace, které by mu mohly pomoci při řešení problému
- Selektivní naslouchání – pracovník si vybírá pouze informace, které jsou podle něj důležité, ale nedbá na pocity a potřeby klienta.

Další chyby při naslouchání popisuje Křivohlavý (1986)

- Posluchač má málo času, pospíchá
- Posluchač mluví více než klient
- Posluchač je ovlivněn svými názory, má předem názor, proto nemá zapotřebí dále poslouchat
- Výrazná emocionalita posluchače

## 5 Konflikty

Výraz konflikt pochází z latin. *conflictus* neboli srážka. (Plamínek 1994) Můžeme ho chápat jako „formu problémové komunikace, konfrontaci mezi různými přístupy, city, emocemi, potřebami, hodnotami či způsoby chování.“<sup>26</sup>

Konflikt je ve většině případů brán v negativním pojetí věci pro jeho možné vzrůstání negativních citů vůči oponentovi, pro zbytečně vynaloženou energii nebo uzavřením se před druhým. Pozitivní stránka konfliktu je uspokojující potřeba problém řešit nebo se konfliktem upraví dlouho nefungující vztahy, které se mohou i prohloubit. (De Vito, 2001)

### 5.1 Typy konfliktů

De Vito (2001) rozděluje konflikty na obsahové a vztahové.

Obsahový konflikt je zaměřen na obsahovou stránku sporu. Týká se osob, věcí, předmětů, událostí, situací, které mají extrémní vliv na všechny zúčastněné. Takové to konflikty jsou součástí každodenního života.

Vztahové konflikty jsou také na denním pořádku. Jedná se o konflikty na vztahové rovině. Vznikají ze vztahů mezi rozporujícími stranami, nemají vnější důvod. Častými jsou spory o vedoucí pozici ve vztahu, o rovnost nebo kdo určuje pravidla chování ve vztahu.

Křivohlavý (2008) rozděluje konflikty na konstruktivní a destruktivní.

Konstruktivní konflikt přináší zejména pozitivní výsledky, především uspokojení potřeby a zájmu řešit problém a hledání nových cest, jak problém vyřešit.

Destruktivní konflikt je spojen především s negativními výsledky. Výsledkem tohoto konfliktu je touha po zničení protivníka, vzdání se hledání řešení problému a zvyšuje se negativní pohled na protivníka. Tento typ je velmi rozšířený.

Konflikty mají charakter procesu. Vznikají, postupně se zvětšují a zintenzivňují a poté postupně zanikají. Počátky mohou vypadat jako pouhý nesouhlas, ze kterého vznikne velký konflikt. Pokud je ale brzo rozpoznán, může se vzájemnou diskuzí a porozuměním vyřešit. (Křivohlavý, 2008)

### 5.2 Řešení konfliktu

Mikuláščík (2010) uvádí, že pro zvládnutí (řešení) situace je důležité dodržovat pravidla, které vedou k pozitivnímu výsledku: každý z účastníků má právo na svůj názor, mají stejný čas pro vstupy, účastníci naslouchají i názorům se kterými nesouhlasí, nezvyšujeme hlas, neurážíme, nechováme se

---

<sup>26</sup> Monika Chrenková, Komunikace s klientem, 2013, Ostrava, s. 54

povýšeně, nehodnotíme druhého, ale problém, který aktuálně řešíme, snažíme se nenechat ovládnout emocemi, ke konci diskuse je důležité najít cestu, ke kompromisům.

### 5.2.1 Styly řešení konfliktu

Každý člověk má svůj způsob, jak konflikt vyřešit. Způsob vychází z jeho osobnosti, zkušeností a výchovy.

Styly, které používáme pro řešení konfliktů se skládají ze dvou aspektů – orientace na výsledek a orientace na vztah. Podle způsobu užití těchto aspektů rozdělujeme 5 stylů pro řešení konfliktů: přizpůsobení se, soupeření, vyhýbání se, spolupráce a kompromis.

#### 1. Přizpůsobení se

Cílem tohoto přístupu je udržení vzájemného vztahu a dohodnutí se. Vychází z ústupu jednoho aktéra v jeho zájmech, názorech ve prospěch druhého. Používá se v případě, kdy se nejedná o nějak závažný konflikt nebo pro povzbuzení druhého.

#### 2. Soupeření

Jedna ze strany konfliktu prosazuje svůj názor bez ohledu na druhého. Pro dotyčného není důležitý vztah, jde mu pouze o to „vyhrát“. Mezi strategie použité pro vítězství patří kritika, verbální násilí, zesměšňování druhého.

#### 3. Vyhýbání se

Jde o fyzický (odchod z místnosti) či psychologický (emocionální či rozumové vyhýbání) útěk ze situace. Konflikt je zcela ignorován. Tato strategie není orientována ani na vztah ani na výsledek. Je vhodná v situacích, kdy chceme konflikt oddálit nebo v nevýznamných situacích.

#### 4. Spolupráce

Nejlepší ze stylů řešení konfliktů. Výsledek i vztah jsou na stejné úrovni. Tento styl vyžaduje hodně času, otevřenou a kvalitní konverzaci.

#### 5. Kompromis

Výsledkem je určitá výhra za cenu přiměřených ústupků. Využívá se při rovnocenném postavení stran konfliktu, dočasného vyřešení či omezených časových či materiálních zdrojů. (Chrenková, 2013)

*„Pokud dobře funguje komunikace, při řešení konfliktu převládá snaha o spolupráci. Tam, kde komunikace vážne, nastupuje soupeření.“<sup>27</sup>*

Výsledkem těchto stylů mohou být 4 typy vyřešení: výhra – prohra (jedna ze stran vyhrála pomocí své slovní či fyzické převahy), prohra – prohra (ani jedna ze stran nevyhrála), výhra/prohra –

---

<sup>27</sup> Hana Janiková, Konflikty [online]. 2. Benepal, 2012 [cit. 2022-08-07], s.29.

výhra/prohra (každá ze stran se něčeho vzdala pro vzájemné porozumění – kompromis), výhra – výhra (všechny strany konfliktu spíše získaly, než ztratily) (Chrenková, 2013)

### 5.3 Komunikační strategie řešení konfliktů

Pro řešení konfliktů existují různé komunikační strategie jako např. vyjednávání a mediace.

Vyjednávání je způsob komunikace (rozhovoru) ve které se jedna strana snaží přesvědčit druhou. Cílem je vyřešení problémů, ohodnocení předešlých zkušeností a představa o budoucích aktivitách.

Mikuláščík (2010) uvádí některé potíže, které mohou při vyjednávání nastat: jeden z partnerů mluví monotónně, zdlouhavě, bezobsažně, chaoticky, odbíhá od tématu, egoisticky, požívání nadsázky, přehání, mluví příliš rychle nebo potichu... proto je důležité, aby si strany konfliktu zaměřily na srozumitelnost svého projevu. Mluvit jednoduše, v krátkých větách, pokud možno bez termínů, využívat názornost, důkazy, modely či přímou řeč. Pro efektivnost je dobré si dopředu připravit otázky, jaké informace chceme získat a jaké mu chceme předat.

Mediace je vedena nezávislým prostředníkem – mediátorem. „*Chápeme ji jako neformální strukturovaný vyjednávací proces, který je veden mediátorem.*“<sup>28</sup> Cílem této strategie je vyřešení problému (konfliktu) klidným způsobem, který vede k získání dohody vyhovující oběma stranám. Účastníci mediace mají možnost se aktivně zapojit do vyjednávacího procesu. Mediace z hlediska sociální práce se využívá zejména při partnerských a manželských konfliktech či při rozvodu. (Chrenková, 2013)

---

<sup>28</sup> Chrenková, Komunikace s klientem, s. 58

## 6 Krizová komunikace

### 6.1 Definice

„Krise je „událost“, jejíž důsledky bezprostředně ohrožují existenci subjektu, který se ocitá uprostřed děje.“<sup>29</sup> Taková situace na sebe často strhává pozornost masových médií, veřejnosti, určitých orgánů, lovců senzací atd. a tato negativní publicita poté poškozuje pověst subjektu.

Většina z těchto krizových situací nevzniká sama od sebe. Přes 80 % těchto událostí vzniká z důvodu chyb v managementu, špatným chováním, nedodržováním pravidel. Je nutné s těmito krizemi počítat, předpovídat je a dostatečně se na ně připravit.

Krizová komunikace není jen komunikací během krize, ale i před tím. Rozdíl je v tom, že komunikaci před krizí použijeme dobrovolně a záměrně v rámci krizového managementu, zatímco po události vynuceně, ve stresu.

Krizová komunikace je specifickou formou jak sociální komunikace, tak nástrojem krizového managementu. Může být: verbální, neverbální, interpersonální, dvousměrnou, veřejnou, meziosobní, skupinovou a masovou komunikací.

### 6.2 Předmět

Předmětem krizové komunikace je předávání informací:

- mezi orgány a prvky systému krizového řízení a uvnitř nich
- veřejnosti, odborníkům, vyšetřujícím těchto událostí, médií, orgánům činným v trestním řízení ...
- firmám, jejich zaměstnancům, rodině a jiným zaujatým osobám

### 6.3 Cíl

Cílem je sdělit správné informace, což platí i pro místo a čas. Tím poté můžeme dosáhnout

- správné připravenosti orgánů a prvků krizového řízení k následnému řešení situace
- potlačit vznik paniky, nejistoty a přispět k chování okolí, které je efektivní a prospěšné
- zredukovat rozsah negativní publicity poškozující jméno a soudržnost toho orgánu, který mohl být uveden jako příčina vzniku krize

---

<sup>29</sup> Emil Antušák a Zdeněk Kopecký. Krizový management: krizová komunikace. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8, s. 25

## 6.4 Principy

1. p. přímé odpovědnosti – krizovou komunikaci nevede nějaký tiskový mluvčí, ale přímo odpovědný – vedení úřadu, firmy...
2. p. nezávislosti – komunikaci nevede (není závislá) pouze jedna osoba
3. p. přesnosti a stručnosti – přesná a stručná definice problému
4. p. důvěryhodnosti – držíme se skutečností, žádné domněnky, spekulace
5. p. znalosti věci – znát primární cíle svého orgánu a všechny důležité fakta o své organizaci a o daném problému
6. p. očekávané reakce – shrnutí možných dopadů sdělení a způsoby zvládnání na ně
7. p. nejhoršího vývoje – možnost připravenosti na nejhorší možný scénář, příprava na něj
8. p. hledání podpory – hledání podpory u tzv. třetí osoby, zastánce, který by účinně zakročil v náš prospěch
9. p. pravdivosti – mluvit pravdu, nemusí být celá, ale pravda, pokud nemám čas odpovědět, odpovím později, vyhnu se slovům „bez komentáře“
10. p. otevřenosti – být k dispozici, neskrývat se, sdělovat spíše pozitivní sdělení, nekritizovat spolupracovníky (Antušák, Kopecký, 2007)

## 6.5 Optimální komunikace v krizové situaci

Tento typ komunikace, který je specifickým hlavně z hlediska postupů a přístupů. Na scénu vstupuje řada faktorů jak osobnostních, tak situačních, ze strany komunikátora, tak postiženého (zasaženého). Situaci mohou stěžovat faktory vnějšího prostředí (šumy, překážky) i psychické rozpoložení aktérů.

Osobou komunikátora může být zdravotník, policista, hasič, dobrovolník, soused, odborník na duševní zdraví, psychosociální intervent, sociální pracovník, novinář atd. tyto osoby mohou svým jednáním, přístup a způsobem komunikace velmi pomoci, či naopak velmi uškodit. (Vymětal, 2009)

Podle Barisa (2018) je základním stavebním kamenem úspěšné komunikace mezi lidmi důvěra. Pokud vám člověk důvěřuje, je připraven i plně spolupracovat. Z jeho praktických rad pro vytvoření důvěry bych vyzdvihla autenticitu: „*Autentičtí lidé sdílejí s ostatními své opravdové, nepředstírané myšlenky a pocity ... přijímají druhé takové, jací jsou...*“, vstřícnost: „*jednou z nejrychlejších cest, jak si získat důvěru, je ochota pomáhat.*“ a pokoru: „*Pokora je schopnost uznat, že nevíme všechno, a ochota učit se od druhých*“<sup>30</sup>.

---

<sup>30</sup> Justin Bariso, EQ Emoční inteligence v každodenním životě. GRADA Publishing, 2019. ISBN 978-80-7625-052-9

Vymětal (2009) definoval hlavní zásady pro komunikaci s člověkem v krizi. První z nich je pravidlo optimální komunikace. Pro vytvoření vztahu důvěry se zasaženým, je důležité jednat tak, abychom co nejvíce snížili jejich utrpení. Abychom komunikovali efektivně, je důležité toto pravidlo dodržovat. Všechny stránky naší řeči (verbální, paraverbální i neverbální) by si měly odpovídat. Aby naše chování odpovídalo tónu a obsahu řeči.

Druhým pravidlem je empatie, uznání a aktivní naslouchání. Pro komunikaci se zasaženými se pracovníkovi vyplatí trpělivost. Je důležité, aby pracovník klientovi neskákal do řeči a nenaléhal při dotazování na jeho potřeby. Naopak by ho měl povzbuzovat, projevovat zájem, soucit a pochopení. Důležitým bodem tohoto pravidle je empatie. Schopnost vcítění se je nezbytná pro pohled na situaci jeho očima. Zároveň bychom měli držet naše emoce v mezích. Uznání klientových emocí je výraz toho, že uznáváme, že klienti mají nárok na své emoce a jejich projevy. Pro sebezotavení klientů je důležité neomezovat je v jejich emocionálních projevech (pláč, truchlení). (Vymětal, 2009) To vše je projevem vyspělé emoční inteligence sociálního pracovníka. Bariso (2018) v dodatku své knihy uvádí desatero emoční inteligence, které je sice určeno široké veřejnosti, ale může přispět k lepšímu navázání vztahů s klientem – jedním z nejdůležitějších bodů desatera (jak se ukázalo i ve výsledcích mého dotazníku) je empatie „*Poslouchejte s cílem porozumět druhému a jeho hledisku, i když s ním nesouhlasíte*“<sup>31</sup>

Pro podporu lidí zasažených krizí je efektivní s nimi probrat možnosti svépomoci („postupy a strategie, které obvykle lidem pomáhají při překonávání potíží plynoucích z extrémní zátěže“<sup>32</sup>)

Dále Vymětal (2009) sepsal základní doporučení při zasaženém klientem jako např.: reflektovat, vyhnout se klišé, ovládat vlastní emoce, nesrovnávat s jinými událostmi, nebrzdit emoce druhého atd. Pomáhající by měl při extrémním stresu klienta projevovat stabilitu a racionální vystupování. Měl by se vyjadřovat jednoznačně, stručně a přiměřeně k dané situaci a klientovi.

---

<sup>31</sup> Bariso, EQ Emoční inteligence v každodenním životě, s.157

<sup>32</sup> Štěpán Vymětal, Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247--2510-9, s.91



## 7 Praktická část

Jako hlavní metodu mé praktické části jsem zvolila formu dotazníku. Ačkoli je moje práce zaměřena poměrně úzce na komunikaci sociálního pracovníka s klientem, svoje šetření jsem zacílila na laickou veřejnost, která podle mých zkušeností není mnohdy obeznámena s prací sociálních pracovníků a institucí.

Cílem tedy bylo zjistit míru informovanosti společnosti o možnostech sociální pomoci, proto ve větší míře převládají otevřené otázky. Zajímala mě i verbální schopnost vyjádřit a popsat vhodné či nevhodné vlastnosti sociálního pracovníka.

Věková hranice respondentů nebyla určena, přesto se zapojila především mladší generace (19–25 let). Hlavním důvodem bylo zveřejnění dotazníku na sociálních sítích.

Vyplnění dotazníku trvá cca 10 minut a obsahuje 3 identifikační otázky (pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání) a 9 výzkumných otázek.

Dotazník byl určen laikům, proto byl sepsán tak, aby byla každá otázka srozumitelná a odpověď intuitivní. Celkový počet respondentů byl 42.

### 7.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit „*Jaký mají respondenti přehled nejen o práci sociálních pracovníků a institucí (náplň jejich práce, cílové skupiny), ale i o vlastních možnostech využití sociální pomoci.*“

### 7.2 Metodologie výzkumu

Jak již v předchozím textu zmiňuji, k realizaci výzkumu jsem použila sběr dat – dotazníkové šetření. Dotazník je: „... *jedna z technik terénního sběru informací, při které jsou potřebné informace od zkoumaných osob získány písemně, prostřednictvím tištěných otázek, obsažených v dotazníku. ... nedochází k přímé interakci mezi výzkumným pracovníkem a respondentem; je to technika vysoce formalizovaná a standardizovaná; rozhodující část zásahů výzkumníka do sběru informací v terénu se realizuje již předem, při přípravě projektu výzkumu.*“<sup>33</sup>

Otázky pro tento výzkum jsem si sestavila sama. Využila jsem otázky otevřené, ve kterých mě zajímala verbální dovednost a míra shodných odpovědí, zjišťovací (dichotomické) s možností popsání vlastní zkušenosti, uzavřené – s výběrem odpovědí a maticí otázek.

Otevřené otázky nelze statisticky dobře zhodnotit, ale pro mě byly důležité pro bližší poznání názorů respondentů.

---

<sup>33</sup>Miroslav Disman, Šetření dotazníkové. Sociologická encyklopedie [online]. [cit. 2022-08-07]. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/%C5%A0et%C5%99en%C3%AD\\_dotazn%C3%ADkov%C3%A9\\_\(MSGS\)](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/%C5%A0et%C5%99en%C3%AD_dotazn%C3%ADkov%C3%A9_(MSGS))

### 7.3 Operacionalizace

„Tento proces je v širším slova smyslu chápán jako cesta od pojmů a teorie k empiricky zjištěným údajům, ukazatelům, znakům. Jejím úkolem je přeložit problém z jazyka teoretika do jazyka výzkumníka a převést jej do zkoumatelné podoby“<sup>34</sup>

Tabulka č.1, operacionalizace DVO č.1

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Znají respondenti náplň práce sociálního pracovníka?
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
Jaká je podle Vašeho názoru náplň práce sociálního pracovníka? Uveďte příklady.

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.2, operacionalizace DVO č.2

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Cílem této otázky bylo zjistit, zda respondenti vědí, jaké jsou cílové skupiny pro práci sociálního pracovníka.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
Jmenujte cílové skupiny pro práci sociálního pracovníka.

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.3, operacionalizace DVO č.3

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Úkolem této otázky bylo zjistit, zda mají respondenti zkušenost s prací sociálního pracovníka, zda si tedy umí představit, jak tato práce vypadá a co obnáší.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
Máte osobní zkušenost s prací sociálního pracovníka? ANO NE POKUD ANO, JAKOU?

*Zdroj: vlastní*

<sup>34</sup> Operacionalizace. Sociální politika [online]. [cit. 2022-08-07]. Dostupné z: <https://politika-socialna.studentske.eu/2008/10/operacionalizace.html>

Tabulka č.4, operacionalizace DVO č.4

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Tato otázka má zjistit, které vlastnosti považují respondenti za vhodné pro efektivní komunikaci s klientem. Předmětem výzkumné otázky jsou i verbální schopnosti respondentů.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
Které 3 vlastnosti by podle Vašeho názoru měl mít sociální pracovník?

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.5, operacionalizace DVO č.5

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Tato otázka má zjistit, které vlastnosti považují respondenti za nevhodné pro efektivní komunikaci s klientem. Předmětem výzkumné otázky jsou i verbální schopnosti respondentů.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
Které vlastnosti sociálního pracovníka naopak brání úspěšné komunikaci s klientem?

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.6, operacionalizace DVO č.6

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>						
Tato otázka zjišťuje názor respondentů na závažnost zlovyků při komunikaci. Cílem je seřadit zlovyky od nejméně závažných po nejvíce závažné.						
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>						
Seřadte následující zlovyky při vedení rozhovoru sociálního pracovníka s klientem podle závažnosti. 1 – nejméně závažné, 6 – nejvíce závažné						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Přerušování klienta</b>						
<b>Pasivní naslouchání</b>						
<b>Selektivní naslouchání</b>						
<b>Výrazná emocionální posluchače</b>						
<b>Posluchač má málo času</b>						
<b>Posluchač mluví více než klient</b>						

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.7, operacionalizace DVO č.7

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Účelem bylo zjistit, které ze služeb sociální práce by respondenti využili.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
<p>Kterou ze služeb sociální práce byste Vy osobně využili?          Kterou ze služeb byste Vy osobně či vaše rodina využili?          Vyberte jednu či více odpovědí.</p> <p>DLUHOVÉ PORADENSTVÍ          DOUČOVÁNÍ          PŘEDŠKOLNÍ KLUBY          TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE          KARIÉRNÍ PORADENSTVÍ          POMOC OBĚTEM TRESTNÍCH ČINŮ          POMOC UPRCHLÍKŮM          ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ          NÍZKOPRAHOCÉ KLUBY          ODLEHČOVACÍ SLUŽBA          AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI</p>

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.8, operacionalizace DVO č.8

<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Účelem bylo zjistit povědomí respondentů o pomáhajících organizacích.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
<p>Kterou z jmenovaných pomáhajících organizací znáte?          Vyberte jednu nebo více odpovědí</p> <p>CHARITA          ČLOVĚK V TÍSNI          UNICEF          TÍSŇOVÁ LINKA/LINKA BEZPEČÍ          NEDĚJE          ADRA          ARMÁDA SPÁSY          DROP IN          ANDĚL STRÁŽNÝ</p>

*Zdroj: vlastní*

Tabulka č.9, operacionalizace DVO č.9

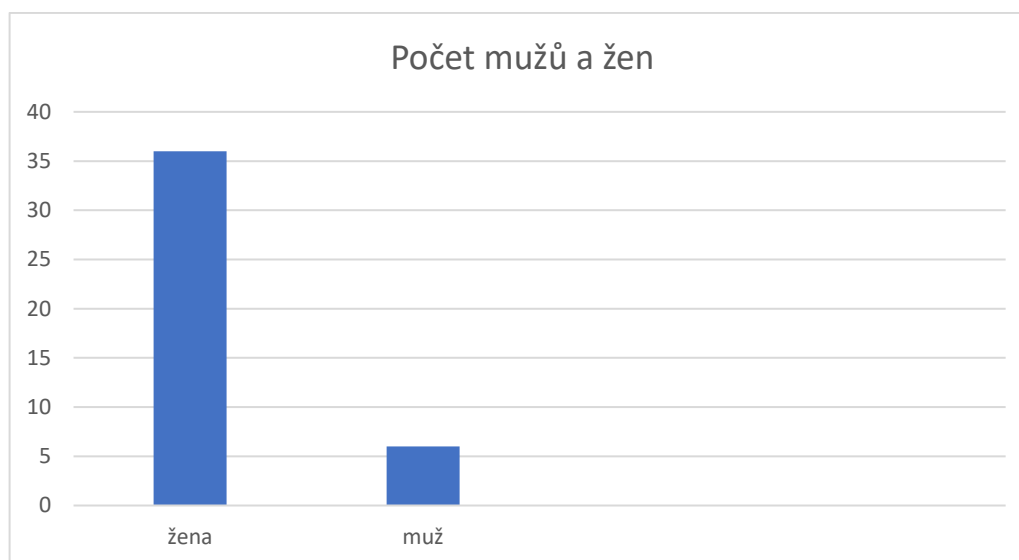
<b>Dílčí výzkumná otázka</b>
Cílem otázky bylo zjistit, jakou organizaci osobně preferují.
<b>Operacionalizace dílčí výzkumné otázky</b>
Na kterou organizaci byste se Vy osobně obrátili, pokud byste se ocitli v nepříznivé životní situaci?

*Zdroj: vlastní*

## 7.4 Data a jejich interpretace

Identifikační otázky v úvodu:

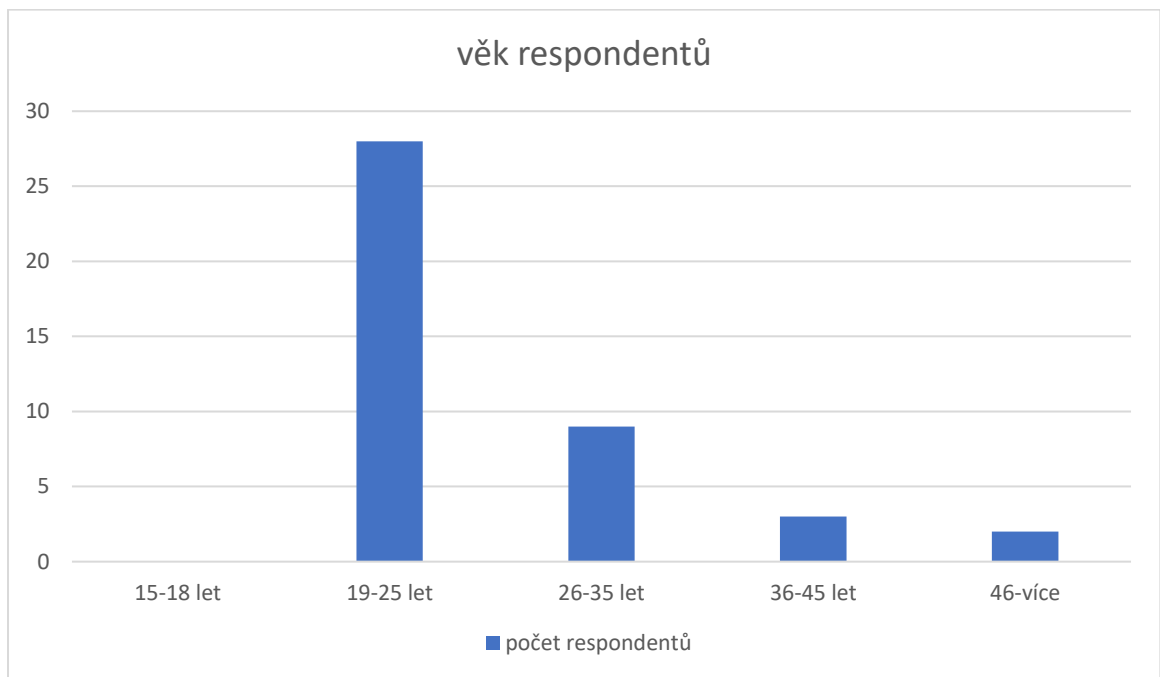
1. Jste:
  - a. žena
  - b. muž



*Zdroj: vlastní*

Cílem této otázky bylo zjistit genderové rozložení respondentů. Z grafu 1 vyplývá, že převažují odpovědi žen, ale nedá se určit přesný důvod – jedním z nich by mohl být větší zájem o tuto problematiku, ochota odpovídat na dotazníky. Toto genderové rozložení může ovlivnit i výsledky dalších otázek.

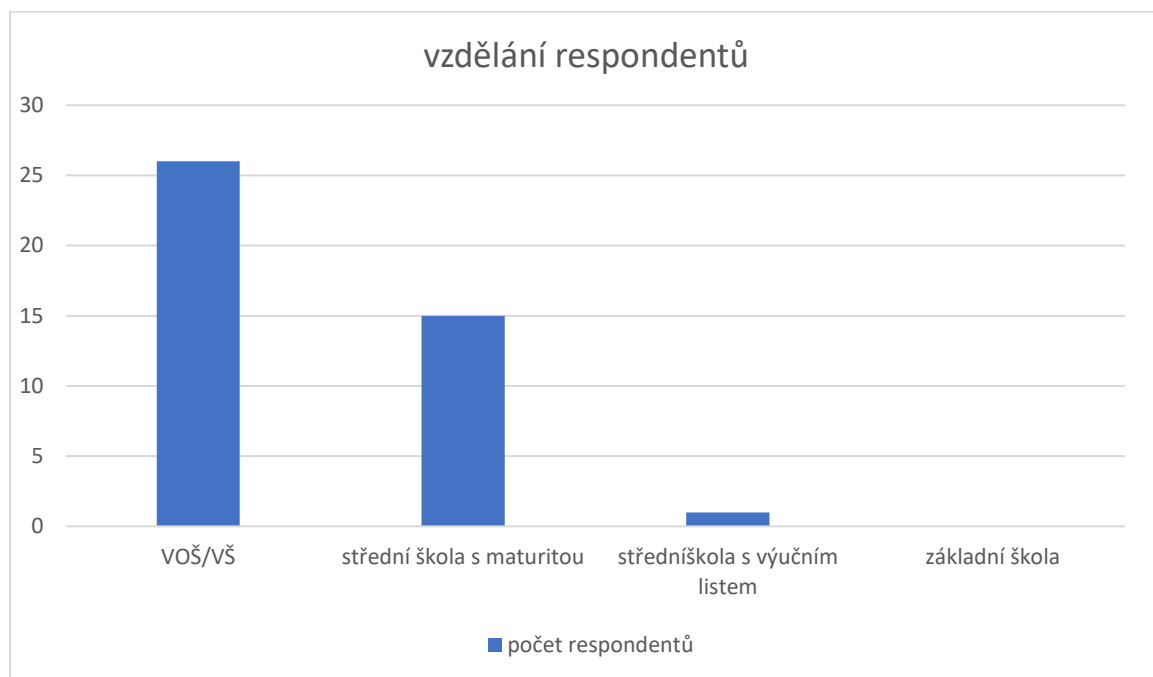
## 2. Do jaké věkové skupiny se řadíte?



*Zdroj: vlastní*

Cílem otázky bylo zmapovat věk respondentů, neboť věk může mít zásadní vliv na odpovědi respondentů (zkušenosti, předsudky...). Z grafu 2 vyplývá, že většina dotázaných spadá do věkové skupiny 19–25 let, což připisují umístění dotazníku na sociální síť.

### 3. Jaké je Vaše nejvyšší vzdělání?



*Zdroj: vlastní*

Z grafu 3 vyplývá, že mezi respondenty se nachází minimum lidí s výučním listem nebo lidí se základním vzděláním. Naopak převažují studenti středních škol s maturitou a vysokých nebo vyšších odborných škol.

*Zdroj: vlastní*



### Dílčí výzkumná otázka č. 1:

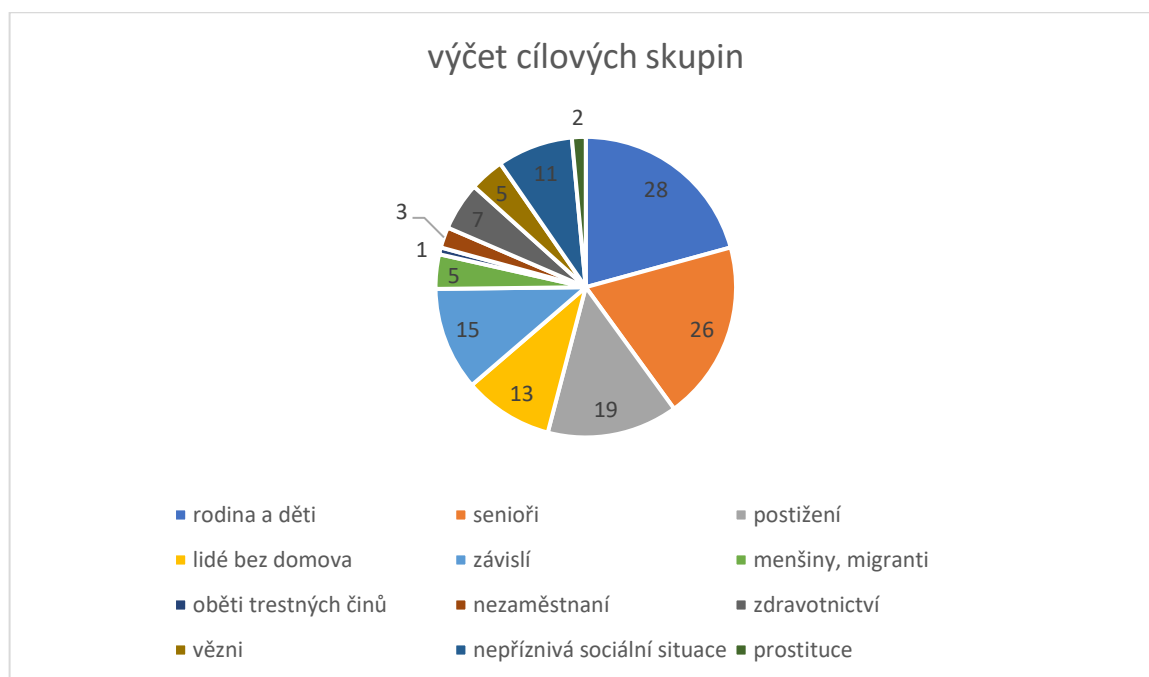
Jaká je podle Vašeho názoru náplň práce sociálního pracovníka?

Cílem této otevřené otázky bylo prověřit, zda respondenti mají přehled o náplni práce sociálního pracovníka. Většina respondentů se shodla, že hlavní náplní práce sociálního pracovníka je pomoc potřebným v těžké životní situaci. Objevily se ale i fundované odpovědi typu depistáž, aktivizace z čehož vyplývá, že odpovídali i lidé zasvěceni do sociální práce, což se potvrdilo i v dalších odpovědích.

### Dílčí výzkumná otázka č.2

Jmenujte cílové skupiny pro práci sociálního pracovníka.

Cílem této otázky bylo prověřit, zda respondenti znají cílové skupiny sociální práce. V instrukcích k této otázce nebyla zadána horní hranice odpovědí, zatímco někteří odpovídali jedním až třemi slovy, jiní zvolili detailnější odpověď. V tomto grafu 4 můžete vidět, že nejčastěji se v odpovědích objevovala rodina, senioři, postižení, lidé bez domova a závislí. Hranici 10 % překročila i skupina lidí nacházejících se v nepříznivé sociální situaci (respondenti je nazývali lidé v hmotné nouzi). Z grafu vyplývá, že společnost má celkem přehled o cílových skupinách sociální práce.



Zdroj: vlastní

### Dílčí výzkumná otázka č. 3

Máte osobní zkušenost s prací sociálního pracovníka?

- a. Ano
- b. Ne
- c. Pokud ano, jakou?

Z grafu 5 vyplývá, že se sociálním pracovníkem se setkala přes 57 % dotazovaných, v doplňujících odpovědích tři z nich uvedli, že sami pracují jako sociální pracovníci, ostatní setkání se týkala většinou rodiny (OSPOD, domovy pro seniory, zdravotní komplikace rodinného příslušníka)



*Zdroj: vlastní*

#### Dílčí výzkumná otázka č.4

Které 3 vlastnosti by podle Vašeho názoru měl mít sociální pracovník?

Smyslem otázky bylo konkretizovat a verbálně pojmenovat představu respondentů o kladných vlastnostech „ideálního“ sociálního pracovníka. Z grafu 6 vyplývá, že největší shodu měla empatie. Z dalších zajímavých odpovědí uvádím sebereflexi, profesionalitu, otevřenost, slušnost, autenticitu, pracovitost a další. Celkový počet uvedených vlastností byl 33.

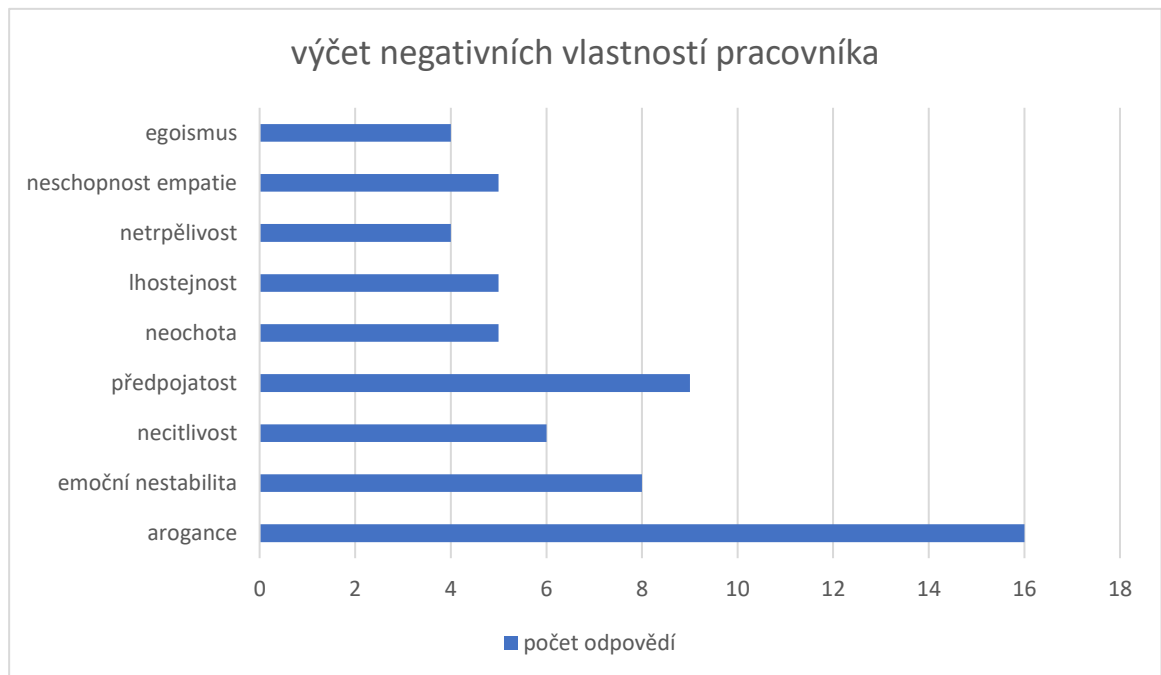


*Zdroj: vlastní*

### Dílčí výzkumná otázka č.5

Které vlastnosti sociálního pracovníka naopak brání úspěšné komunikaci s klientem?

Smyslem otázky bylo konkretizovat a verbálně pojmenovat představu respondentů o záporných vlastnostech sociálního pracovníka, které brání v navázání vztahu a další spolupráci s klientem. Z grafu 7 vyplývá, že největší shodu měla arogance. Z dalších zajímavých odpovědí uvádím syndrom pomocníka (sebeobětování), uzavřenost, netoleranci, lenost, nesamostatnost, rasismus a další. Celkový počet vyjmenovaných vlastností byl 34.



*Zdroj: vlastní*

### Dílčí výzkumná otázka č.6

Seřad'te následující zlozvyky při vedení rozhovoru sociálního pracovníka s klientem podle závažnosti.

	1	2	3	4	5	6
<b>Přerušování klienta</b>						
<b>Pasivní naslouchání</b>						
<b>Selektivní naslouchání</b>						
<b>Výrazná emocionalita posluchače</b>						
<b>Posluchač má málo času</b>						
<b>Posluchač mluví více než klient</b>						

Podle četnosti odpovědí vyšel jako nejzávažnější zlozvyk (6) Posluchač má málo času se 14 hlasy. Méně závažný zlozvyk (5) Přerušování klienta a Selektivní naslouchání, oba s 12 hlasy. Na třetím místě (4) Přerušování klienta a Pasivní naslouchání s 11 hlasy. Na čtvrtém místě (3) je s 13 hlasy Výrazná emocionalita posluchače. Zlozvyk Posluchač mluví více než klient měl nejmenší počet hlasů ve všech šesti stupních závažnosti.

### Dílčí výzkumná otázka č.7

Kterou ze služeb sociální práce byste Vy osobně využili?

DLUHOVÉ PORADENSTVÍ

POMOC UPRCHLÍKŮM

DOUČOVÁNÍ

ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

PŘEDŠKOLNÍ KLUBY

NÍZKOPRAHOCÉ KLUBY

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

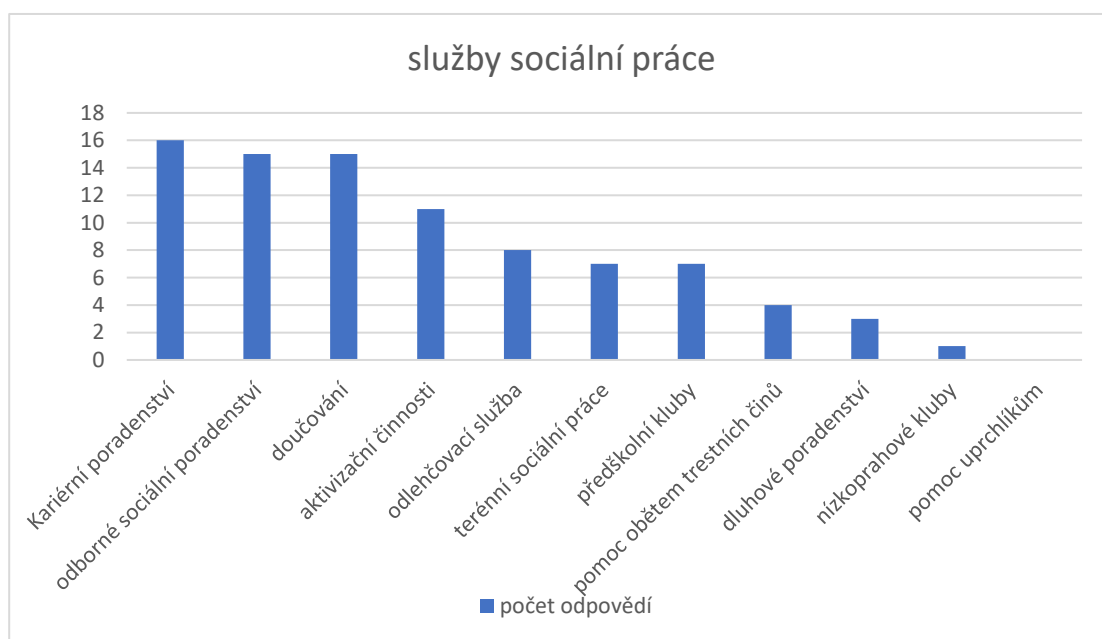
ODLEHČOVACÍ SLUŽBA

KARIÉRNÍ PORADENSTVÍ

AKTIVIZAČNÍ ČINNOST

POMOC OBĚTEM TRESTNÍCH ČINŮ

Z grafu 8 vyplývá, že nejčastěji by respondenti využili kariérní poradenství, odborně sociální poradenství a doučování. Výsledky jsou pouze ilustrativní, nepředpokládám, že respondenti se v současnosti nacházejí v krizové situaci.



Zdroj: vlastní

### Dílčí výzkumná otázka č.8

Kterou z jmenovaných pomáhajících organizací znáte?

CHARITA

ADRA

ČLOVĚK V TÍSNI

ARMÁDA SPÁSY

UNICEF

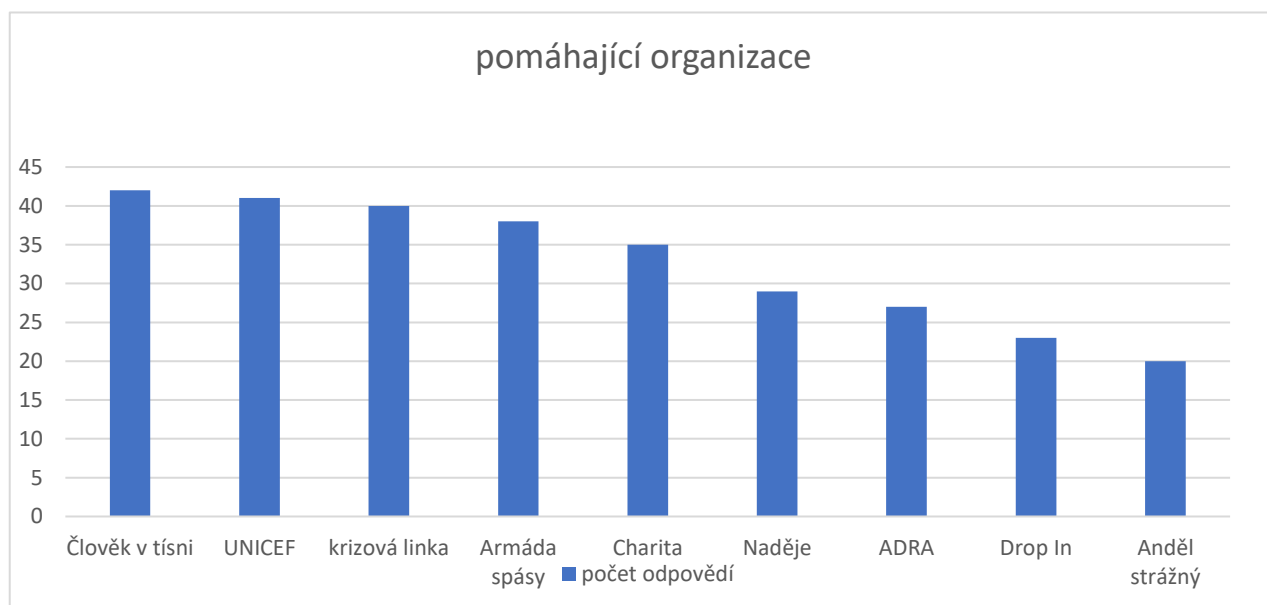
DROP IN

TÍSŇOVÁ LINKA/LINKA BEZPEČÍ

ANDĚL STRÁŽNÝ

NADĚJE

Podle grafu 9 je povědomí respondentů o pomáhajících organizacích vysoké, respondenti mohli vybrat neomezený počet odpovědí, plný počet hlasů získala organizace Člověk v tísni, která má pestrou nabídku sociální práce. Je tedy větší pravděpodobnost, že ji lidé znají.

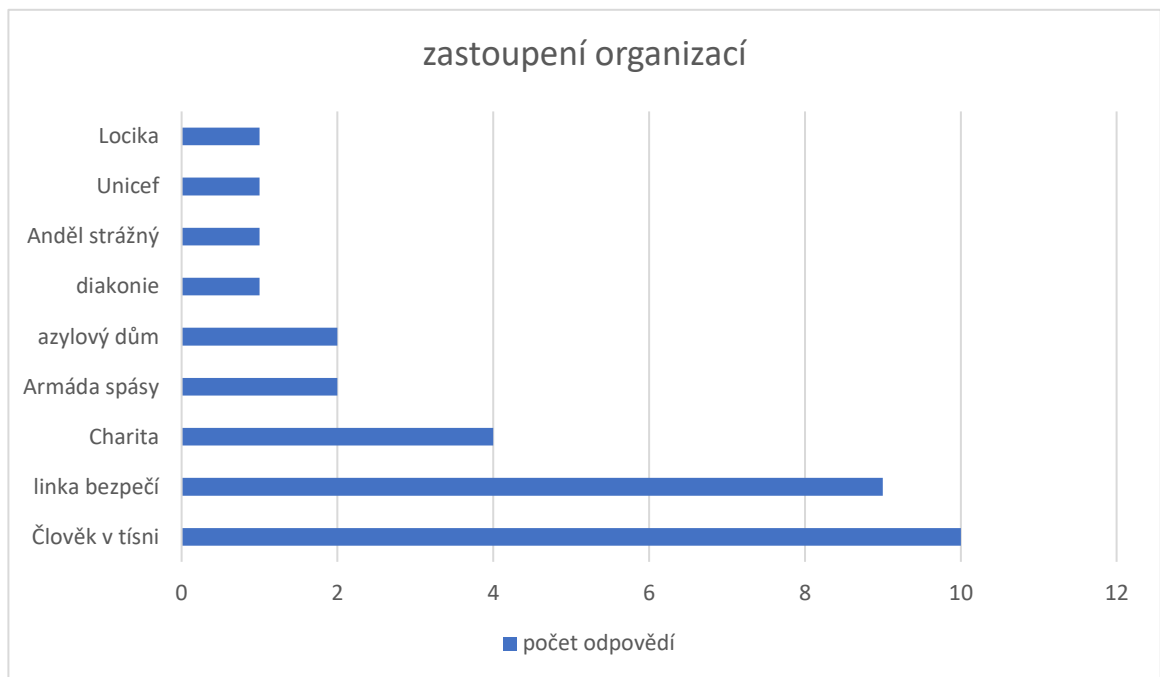


*Zdroj: vlastní*

### Dílčí výzkumná otázka č.9

Na kterou organizaci byste se Vy osobně obrátili, pokud byste se ocitli v nepříznivé životní situaci?

Z grafu 10 vyplývá, že největší důvěru mají respondenti v pomáhající organizaci Člověk v tísni. Většina vycházela z předchozí nabídky, objevily se i nové organizace jako Locika a azylový dům.



*Zdroj: vlastní*



## Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo definovat pojem sociální komunikace, její cílové skupiny, osobnost sociálního pracovníka a jeho klíčovou komunikační metodu – rozhovor. Charakterizovat proces komunikace při výkonu sociální práce, najít optimální podmínky pro efektivní komunikaci pracovníka s klientem, a to i v krizových situacích.

Cílem praktické části bylo odpovědět na otázku: *„Jaký mají respondenti přehled nejen o práci sociálních pracovníků a institucí (náplň jejich práce, cílové skupiny), ale i o vlastních možnostech využití sociální pomoci.“*

Z mého dotazníkového šetření jsem nabyla názoru, že informovanost veřejnosti o sociální práci, pomáhajících organizacích a práci sociálních pracovníků je na vysoké úrovni, většina má i osobní zkušenost s jejich prací. Dotazník byl sice určen laické veřejnosti, ale znalosti respondentů přesahovaly rámec obecných znalostí. Při sestavování dotazníku jsem částečně zohlednila obsah své bakalářské práce.

Dotazník jsem vyvěsila na sociálních sítích, proto jsem s respondenty nebyla v osobním kontaktu. Zprostředkovaně vím, že pro některé byly mé otázky těžké, zejména seřazení zlovyků podle závažnosti. Také otevřené otázky působily některým respondentům problémy. Celkový počet účastníků dotazníku byl dle mého názoru dostačující, výsledky mě přesvědčily o vysoké míře informovanosti společnosti o sociální práci.

Tato práce ve mně vzbudila zájem o psychologický profil sociálního pracovníka, různé přístupy k řešení krizových situací, užití emoční inteligence v souvislosti s různými cílovými skupinami. Určitě bych doporučila sebevzdělávání a sebepoznávání pracovníků, které umožňuje efektivnější práci s klientem. Poukázat bych chtěla i na důležitost stanovení hranic mezi osobním a profesním životem a duševní hygienu, která chrání před syndromem vyhoření.

## Seznam použité literatury

1. ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. Krizový management: krizová komunikace. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8.
2. BANKS, S. Ethics and Values in Social Work. London: Macmillan Press, 1995
3. BARISO, Justin. EQ Emoční inteligence v každodenním životě. GRADA Publishing, 2019. ISBN 978-80-7625-052-9.
4. DE VITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. 6. vydání. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
5. GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. Poradenský proces. Praha: SLON, 1995. s.31
6. HARTL, Pavel. Psychologický slovník. Praha: Jiří Budka, 1993. Slovník, s. 89, ISBN 80-901-5490-5.
7. JANOUŠEK, Jaromír. Sociální komunikace. Praha: Svoboda, 1968, s.43
8. KLEVETOVÁ, Dana a Irena DLABALOVÁ. Motivační prvky při práci se seniory. Praha: Grada, 2008. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-2169-9,
9. KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. Praha: Portál, 1997,
10. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Já a ty: O zdravých vztazích mezi lidmi Vyd. 2. Praha: Avicenum, Zdravotnické nakladatelství, 1986. S. 133–136.
11. KUNCZIK, Michael. Základy masové komunikace. Praha: Karolinum, s. 11, 1995. ISBN 80-718-4134-X.
12. MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
13. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.
14. MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. 2. Praha: Portál, 2003., s. 85, ISBN 978-80-7367-368-0.
15. MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. Manažer. ISBN 978-80-247-2339-6.
16. MILLER, George A. Language and Communication. New York: McGRAW-HILL BOOK COMPANIES, 1951.
17. NAKONEČNÝ, Milan. Sociální psychologie. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9, s. 287-290

18. NOVOSAD, Libor. Základy speciálního poradenství. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-174-3.
19. PEMOVÁ, Terezie, Radek PTÁČEK a Miloslav MACELA. Hlas dítěte v náhradní rodinné péči a jak mu naslouchat [online]. Praha: Kruh rodiny, 2015 [cit. 2022-07-31]. ISBN 987-80-87066-05-8. Dostupné z: <https://docplayer.cz/4029744-Hlas-ditete-v-nahradni-rodinne-peci-a-jak-mu-naslouchat.html>
20. POKORNÁ, Andrea. Komunikace se seniory. Praha: Grada, 2010. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-3271-8, s.53
21. PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0
22. SVATOŠ, Tomáš. Kapitoly ze sociální a pedagogické komunikace: teoretická minima a praktické náměty v učitelském studiu. Opava: Slezská univerzita, 2005. ISBN 80-7248-292-0. s. 25-27
23. ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, Iva. Základy pedagogiky. Praha: Vydavatelství VŠCHT, 2005. ISBN 80-7080-573-0, s. 28
24. ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-864-2936-9.
25. VYBÍRAL, Zbyněk. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4.me
26. VYMĚTAL, Štěpán. Krizová komunikace a komunikace rizika. Praha: Grada, 2009. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247--2510-9.
27. ZANDEN, James Wilfrid Vander. Social Psychology. 4.Ed. New York: McGraw-Hill, 1987. ISBN 0-07-553945-4

## Internetové zdroje

1. JANIKOVÁ, Hana. Konflikty [online]. 2. Benepal, 2012 [cit. 2022-08-07], s.29.
2. JIRÁK Jan, Komunikace sociální. Sociologická encyklopedie [online]. 2018 [cit. 2022-07-02]. Dostupné z: [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komunikace\\_soci%C3%A1ln%C3%AD](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Komunikace_soci%C3%A1ln%C3%AD)
3. JUNGWIRTOVÁ, Jana. Specifika komunikace s uživatelem omamných a psychotropních látek [online]. In: Liberec, 2014 [cit. 2022-07-30]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/26156635-Specifika-komunikace-s-uzivatelem-omamnych-a-psychotropnich-latek-liberec.html>
4. HARTNEY, Elizabeth. How to Communicate With Someone Who Has an Addiction [online]. In: . 2021 [cit. 2022-07-30]. Dostupné z: <https://www.verywellmind.com/how-to-talk-to-an-addict-22012>
5. CHRENKOVÁ, Monika. Komunikace s klientem [online]. Ostrava, 2013 [cit. 2022-08-07]. ISBN 978-80-7464-424-5. Dostupné z: [https://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS\\_Chrenkova\\_Komunikace.pdf](https://projekty.osu.cz/svp/opory/FSS_Chrenkova_Komunikace.pdf)

6. prof. PhDr. Rudolf Kohoutek, CSc. Sociální komunikace a interakce (online), SCS.ABZ.CZ, cit. Leden 2022, dostupné na <https://slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/socialni-komunikace-a-interakce>
7. SVATOŠ, Tomáš a Eva ŠVARCOVÁ. Efektivní komunikace ve škole [online]. Hradec Králové, 2014 [cit. 2022-07-02]. Dostupné z: [https://inpdf.uhk.cz/wp-content/uploads/2014/03/Efektivni\\_komunikace\\_ve\\_skole.pdf](https://inpdf.uhk.cz/wp-content/uploads/2014/03/Efektivni_komunikace_ve_skole.pdf). Univerzita Hradec Králové.
8. In: Kartmen.cz [online]. 2021 [cit. 2022-07-03]. Dostupné z: <https://kartmen.cz/vse/komunikace-druhy-komunikace-a-komunikacni-bariery/>
9. JANOŮŠEK, Jaromír. Intrapersonální komunikace a vnitřní řeč. Československá psychologie [online]. Praha: ČSAV, 2001, XLV. (6), 482 [cit. 2022-07-03]. ISSN ISSN 0009-062X. Dostupné z: <https://kramerius.lib.cas.cz/view/uuid:5dace69c-420f-11e1-8339-001143e3f55c?page=uuid:5dace6a0-420f-11e1-8339-001143e3f55c>
10. MUSIL, Josef. Úvod do sociální a masové komunikace [online]. Praha, 2004 [cit. 2022-07-03]. Dostupné z: [file:///C:/%C5%A1kola/bakal%C3%A1%C5%99ka/Musil%20Uvod\\_do\\_socialni\\_a\\_masove\\_komunikace.pdf](file:///C:/%C5%A1kola/bakal%C3%A1%C5%99ka/Musil%20Uvod_do_socialni_a_masove_komunikace.pdf). Vysoká škola J. A. Komenského.
11. KAŠPÁRKOVÁ, Lenka. Základní typy sociální komunikace [online]. Opava, 2011 [cit. 2022-07-05]. Dostupné z: [https://www.sspu-opava.cz/static/UserFiles/File/\\_sablony/Psychologie\\_propagace/VY\\_32\\_INOVACE\\_D-12-10.pdf](https://www.sspu-opava.cz/static/UserFiles/File/_sablony/Psychologie_propagace/VY_32_INOVACE_D-12-10.pdf).
12. Operacionalizace. Sociální politika [online]. [cit. 2022-08-07]. Dostupné z: <https://politika-socialna.studentske.eu/2008/10/operacionalizace.html>
13. SCHMIDTBAUERA, Wolfgang. Helfen als Beruf [online]. ROWOHLT Repertoire, 1992 [cit. 2022-08-07]. ISBN 978-3-688-10509-0.
14. QUISOVÁ, Silvie. Sociální komunikace v pomáhajících profesích [online]. Opava, 2020 [cit. 2022-07-18]. Dostupné z: [file:///C:/Users/zspro/Downloads/Studijni\\_opora\\_-\\_Socialni\\_komunikace\\_v\\_pomahajicich\\_profesich\\_-\\_Quisova.pdf](file:///C:/Users/zspro/Downloads/Studijni_opora_-_Socialni_komunikace_v_pomahajicich_profesich_-_Quisova.pdf). Slezská univerzita v Opavě.

## Přílohy

1. Obr. 1, Typy sociální komunikace - ANTUŠÁK, Emil a Zdeněk KOPECKÝ. Krizový management: krizová komunikace. Praha: Oeconomica, 2005. ISBN 80-245-0945-8, s.14
2. Obr.2 schématický diagram komunikace - NAKONEČNÝ, Milan. Sociální psychologie. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9, s.289

3. Obr. 3, Maslowova pyramida potřeb - Maslowova pyramida potřeb. In: Wikipedia: the free encyclopedia [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2014 [cit. 2022-08-07]. Dostupné z: [https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:Maslowova\\_pyramida\\_pot%C5%99eb\\_-\\_%C4%8Dernob%C3%ADle.jpg](https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:Maslowova_pyramida_pot%C5%99eb_-_%C4%8Dernob%C3%ADle.jpg)
4. Obr. 4, Fáze rozhovoru – ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-864-2936-9, s.17
5. Obr. 5 schémata forem komunikace – NAKONEČNÝ, Milan. Sociální psychologie. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9, s.295