

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Využití přístupu orientovaného na klienta v praxi sociálních pracovníků v odborném sociálním poradenství

Bc. Jitka Provazníková

Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
distanční forma studia

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Praha 2018

Prague college of psychosocial studies



Using a client-oriented approach in the practice of social workers in professional social consultancy

Bc. Jitka Provazníková

Social work with orientation to communication and applied psychotherapy - bachelors study

distance form of study

The Diploma Thesis Supervisor: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Prague 2018

Anotace

Název práce: Využití přístupu orientovaného na klienta v praxi sociálních pracovníků v odborném sociálním poradenství

Autor práce: Bc. Jitka Provazníková

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Klíčová slova: sociální práce, sociální pracovník, přístup orientovaný na klienta, empatie, akceptace, kongruence

Sociální pracovníci v občanském poradenství poskytují klientům odborné informace a rady, aby jim pomohli zorientovat se v jejich obtížné životní situaci. V praxi se v komunikaci s klienty setkávají také s těžkými životními situacemi často doprovázenými emocemi a různými pocity. Cílem diplomové práce bylo zjistit, zda a jakým způsobem sociální pracovníci občanských poraden ve své práci s klienty využívají vybrané prvky přístupu orientovaného na klienta. Zda přistupují ke klientovi s bezpodmínečným přijetím, empaticky a jsou při komunikaci s ním sami sebou, tzv. autentičtí. V rámci výzkumu byly tyto tři složky přístupu orientovaného na klienta zkoumány za pomoci rozhovorů se sociálními pracovníky. Následně rozhovory byly analyzovány a vyhodnocovány.

Annotation

Title: Using a client-oriented approach in the practice of social workers in professional social consultancy

Author: Bc. Jitka Provazníková

Supervisor: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Keywords: social work, social worker, client-oriented approach, empathy, acceptance, congruence

Social workers in civic consulting provide clients with professional information and advice to help them in their difficult life situations. In practice, they communicate with their clients with their difficult life situations often accompanied by emotions. The aim of the diploma thesis was to find out whether and in what way the social workers of the civic consulting in their work with clients use selected elements of client-oriented approach. Whether they approach a client with unconditional acceptance, empathy and are in communication with themselves, so-called authentic. In the terms of the research, these three components of the client-oriented approach were examined through interviews with social workers. Based on this, the interviews were analyzed and evaluated.

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně s využitím veškerých zdrojů uvedených v seznamu.

V Praze, v červenci 2018

.....

Poděkování

Velice děkuji svému vedoucímu práce panu doc. PhDr. Davidu Urbanovi, Ph.D. za jeho trpělivost a rady pro zpracování práce. Velké díky patří také všem osmi respondentům, kteří poskytli své odpovědi pro výzkum diplomové práce.

Obsah

ANOTACE.....	3
ANNOTATION.....	4
ÚVOD.....	9
1 TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	12
1.2 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	13
2 ODBORNÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	17
2.1 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ Z HLEDISKA TEORIE	17
2.2 SMĚRY V PORADENSTVÍ A VLIV PSYCHOTERAPIE NA SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	19
2.3 PORADENSKÝ PROCES	20
3 OBČANSKÉ PORADENSTVÍ	24
3.1 HISTORIE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ VE SVĚTĚ.....	24
3.2 HISTORIE OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE.....	25
3.3 SOUČASNÉ POJETÍ OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ V ČR	26
3.4 PORADENSKÉ OBLASTI	27
3.5 TRENDY VE VÝVOJI OBČANSKÉHO PORADENSTVÍ.....	29
4 PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA ČLOVĚKA	30
4.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA PŘÍSTUPU	30
4.2 CHARAKTERISTICKÉ PRVKY PŘÍSTUPU ORIENTOVANÉHO NA KLIENTY.....	32
4.2.1 Akceptace – bezpodmínečné pozitivní přijetí.....	32
4.2.2 Emaptie – porozumění vcítěním	33
4.2.3 Opravdovost – ryzost.....	34
4.3 LIMITY PŘÍSTUPU ORIENTOVANÉHO NA ČLOVĚKA V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	35
5 SHRNUÍ TEORETICKÝCH VÝCHODISEK A NÁMĚTY NA VLASTNÍ VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	36
6 METODOLOGICKÁ ČÁST.....	38
6.1 CÍLE VÝZKUMU	38
6.2 VÝZKUMNÁ METODA.....	40
6.3 TECHNIKA SBĚRU DAT	41
6.4 VÝBĚROVÝ SOUBOR.....	41
6.5 STRUKTURA RESPONDENTŮ.....	43
6.6 ETICKÉ ZÁSADY VÝZKUMU	44

6.7	REALIZACE ROZHOVORŮ	45
7	ANALYTICKÁ ČÁST.....	46
7.1	OPERACIONALIZACE.....	46
7.2	ANALÝZA ZÍSKANÝCH DAT	48
7.3	POPIS JEDNOTLIVÝCH DÍLČÍCH OTÁZEK	49
7.4	DVO č. 1.....	49
7.4.1	Popis myšlenek pracovníků	49
7.4.2	Předsudky pracovníků	51
7.5	SHRUTÍ DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	52
7.6	DVO č. 2.....	53
7.6.1	Význam empatie	53
7.6.2	Verbální projev empatie	54
7.6.3	Neverbální projev empatie	55
7.7	SHRUTÍ DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	56
7.8	DVO č. 3.....	57
7.8.1	Verbalizování svých pocitů	57
7.8.2	Verbalizování klientových pocitů	58
7.9	SHRUTÍ DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY	60
7.10	HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA.....	61
	DISKUZE	63
	ZÁVĚR.....	70
	ZDROJE	73
	PŘÍLOHY	77

Úvod

Diplomová práce byla zpracována za cílem zjistit, zda sociální pracovníci v občanském poradenství využívají při práci s klientem prvky přístupu orientovaného na klienta. Stejně jako cíl práce zní hlavní výzkumná otázka, zda a jakým způsobem sociální pracovníci občanských poraden využívají ve své práci s klienty prvky přístupu orientovaného na klienta. Přesto, že téma práce zabírá širokou problematiku přístupu orientovaného na člověka, jednotlivé kapitoly teoretické části a výzkumu jsou zaměřeny na tři základní aspekty přístupu orientovaného na člověka, a to z toho důvodu, že tvoří základní pilíře přístupu. V souvislosti s tímto přístupem jsou také velmi často zmiňované. Jedná se o akceptaci, kongruenci a empatii. Téma diplomové práce jsem si zvolila sama. Je pro mě blízké, protože jsem téměř dva roky na pozici sociálního pracovníka v občanské poradně pracovala. Během své téměř dvou leté praxe jsem si všimla, že se mnohdy pojetí sociální práce v občanském poradenství zužuje na pouhé zodpovězení klientových dotazů, poskytování rad a informací či ověřování faktů. Avšak ve většině případů za jednotlivými dotazy stála složitější životní situace, ve které se klient nacházel, ve které uvízl a nevěděl si z ní rady. Rozkrývání této životní události bylo často doprovázeno nejrůznějšími emocemi a smíšenými pocity, se kterými jsme museli v roli sociálních pracovníků během konzultace s klientem pracovat. V rámci své praxe jsem se opírala v těchto situacích spíše o svoje osobní dovednosti a znalosti, které jsem získala během studia. Občanské poradny v České republice sdružuje Asociace občanských poraden, která zajišťuje pouze odborné znalosti jednotlivým sociálním pracovníkům, ovšem odborné znalosti týkající se nejčastějších témat, které klienti řeší. Nenabízí už ale školení v dovednostech pracovníků, jak mají pracovat se svými či klientovými emocemi, jak zacházet s klientem s mírou empatie, jak pracovat se svými předsudky a zažitými postoji vůči klientům. Tato témata jsou neoddelitelnou součástí práce s klientem v občanském sociálním poradenství. Na klientův dotaz je potřeba pohlížet komplexně v souvislosti s jeho prožíváním a emocemi. Diplomová práce nejdříve popisuje dotčená témata z hlediska teorie a následně se zaměřuje na samotné poznatky z praxe, které jsou popsány v praktické části. V teoretické části práce je vymezen

pojem sociální práce z pohledů různých odborníků z oboru sociální práce. Poznatky v této části jsou popsány nejprve z obecného hlediska a dále přecházejí v konkrétní podoby sociální práce. Zejména se jedná o odborné sociální poradenství, které je dále konkrétněji popsáno v podobě občanského poradenství. S tématem sociální práce úzce souvisí široký pojem sociální pracovník. Náplň práce sociálního pracovníka je popsána v kontextu odborného sociálního poradenství. Sociální pracovník vykonává práci na základě svých znalostí, které má stanovené zákonem a dalších zejména osobnostních dovedností. Kapitola popisuje obě složky. Na širší teoretické vymezení sociální práce navazuje dále konkrétnější kapitola odborné sociální poradenství. Téma je popsáno z hlediska teorie a dále se zabývá konkrétními podobami poradenského rozhovoru. Poradenský rozhovor může být veden pod vlivem různých směrů a přístupů, které jsou v kapitole také popsány. Poradenský proces je zde konkrétně popsán z hlediska jeho fází. Odborné sociální poradenství v podobě občanského sociálního poradenství dále konkretizují následující kapitoly. Občanské poradenství bylo zapotřebí vymezit z historického a současného hlediska. Diplomová práce se kromě velkého tématu odborné sociální poradenství zabývá také přístupem orientovaným na člověka. Přístup orientovaný na člověka se využívá nejen v sociální práci, ale zejména v terapii. Přístup orientovaný na člověka je zde popsán krátce z teoretického hlediska. Zejména pak jsou zde vymezeny tři hlavní prvky přístupu, jejichž naplnění je zkoumáno v praktické části diplomové práce. Výzkum diplomové práce má za úkol zjistit, zda sociální pracovníci v občanském poradenství při konzultaci s klientem pracují se svými a klientovými pocity. Zda si uvědomují svoje očekávání a předsudky před samotnou konzultací s klientem, a jak s nimi pracují. Co pro ně znamená empatie, jak a zda vůbec ji svým klientům poskytují. Tyto oblasti ověřují dílčí výzkumné otázky, které vedou k zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Dílčí otázky jsou tři a ověřují tři hlavní prvky přístupu orientovaného na člověka. Jedná se o opravdovost, empatii, a akceptaci. Praktická část práce je rozdělena na oblast samotného popisu realizace výzkumu a vyhodnocování dat. Vyhodnocovaná data jsou doplněna o příklady výpovědí respondentů.

1 Teoretická část

V teoretické části práce jsou definovány základní pojmy, které jsou s tématem práce spojené. Jednotlivé pojmy směřují svými poznatky k cíli práce. Teoretická část svým obsahem navazuje na praktickou metodologickou část. Teoretická část popisuje v souvislosti s tématem sociální práci, kterou dále konkretizuje na odborné sociální poradenství, pod které se řadí konkrétní sociální služby občanské poradny. S tématem dále souvisí pojem sociální pracovník, který by měl mít základní dovednosti určené zákonem a přirozené osobnostní předpoklady. Hluběji se osobnostními předpoklady zabývá výzkumná část práce, která se zaměřuje na to, do jaké míry je sociální pracovník občanského poradenství autentický, empatický a bezpodmínečně přijímá klienta. Jednotlivé prvky se opírají o teoretické vymezení přístupu orientovaného na člověka. V teoretické části jsou dále popsány směry poradenství, aby bylo zřejmé, jak lze v odborném sociálním poradenství, kromě přístupu orientovaného na člověka s klientem pracovat. Jak probíhá práce s klientem v občanském poradenství, popisuje kapitola poradenský proces. Pro představu, v jakých fázích mohou pracovníci s klientem pracovat v souladu s prvky přístupu orientovaného na klienta. Prvky přístupu orientovaného na člověka, jako je autenticita, empatie a bezpodmínečné přijetí se diplomová práce zabývá z toho důvodu, že se jedná o stěžejní znaky daného tématu, které v souvislosti s ním jsou nejčastěji udávány.

1.1 Sociální práce

Kapitoly definují pojem sociální práce, tak, jak na něj pohlíží nejvýznamnější představitelé oboru sociální práce. Problematika je obecně popsána zejména pro upřesnění pojmu sociální práce v souvislosti s tématem odborného sociálního poradenství potažmo tématem občanských poraden. Konkrétní podoby sociální práce (občanské poradenství) zasazuje do kontextu obecného pojetí tématu sociální práce. Úzce sociální práce souvisí s přístupem orientovaným na člověka, prostřednictvím kterého mimo jiných přístupů lze ke klientům v sociální práci přistupovat a pracovat s nimi.

Sociální práci lze vymezit prostřednictvím mnoha definic. Matoušek (2016, str. 190) říká, že *sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejíž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*. Za sociální problémy v souvislosti s odborným sociálním poradenstvím lze považovat chudobu, zadluženost, zanedbávání výchovy dětí, nefungující mezilidské vztahy, diskriminaci určitých skupin, nezaměstnanost, problematiku sociálních dávek (Matoušek, 2016)

Jiným způsobem definuje sociální práci Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Ta uvádí, že sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích, posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání (Sociální revue, 2000). Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtíží a navození změny (Sociální revue 2000).

Starším a poněkud strohým způsobem definují sociální práci jiní autoři, kteří uvádějí ve své publikaci, že sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci. Později autoři tuto definici více rozvedli a říkají, že sociální práce je často to, co doktoři, zdravotní sestry, policie a další nedělají (Terry Philpot a Christopher Hanvey, 1994). Mezi aktivity sociální práce se řadí zejména hodnocení potřeb a životních faktorů klientů, kteří o sociální pomoc sami požádali. Dále zpřístupnění a poskytování služeb, které mají pomoci zajišťovat dané potřeby jednotlivých klientů. Realizaci nejrůznějších aktivit na úrovni individuální, rodiny, skupiny nebo komunity, které potřebují pomoc při zvládání obtížné sociální situace (Thompson, 2015). Důležitou

aktivitou je také hodnocení míry a podoby ohrožení klienta. Na které následně navazuje navrhování, realizace a hodnocení ochranných opatření. Nedílnou součástí sociální práce je dále zpracovávání posudků pro soudní jednání, účast na multidisciplinárních týmech, zastupování a mediace, navrhování a realizace preventivních opatření a naplňování povinností určených zákonem. (Thompson, 2015).

1.2 Sociální pracovník

Kapitola definuje pojem sociální pracovník a zasazuje sociálního pracovníka do souvislostí s občanským poradenstvím. Kapitola dává pojem do souvislostí s cílem diplomové práce, kterým je zmapování, zda sociální pracovníci občanského poradenství využívají ve své práci s klienty prvky přístupu orientovaného na klienta. Sociální pracovník, kromě terapeuta, psychologa a dalších zástupců pomáhajících profesí je tím, kdo poskytuje podporu a pomoc svým klientům. Sociální pracovníci v jednotlivých druzích sociálních služeb vykonávají různé úkoly. Všichni však musí mít určité dovednosti k práci s klienty.

Důležitým článkem sociální práce je sám sociální pracovník, prostřednictvím něhož je sociální práce realizována. Náplň práce sociálního pracovníka definuje zákon 108/2006 Sb. O Sociálních službách. Sociální pracovník podle ustanovení zákona *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.* (Zákon č. 108/2006 Sb. O Sociálních službách § 109). Zákon také definuje předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, jedná se o způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odbornou způsobilost. Odbornou způsobilostí se myslí vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání (Zákon č. 108/2006 Sb. O Sociálních službách).

Obecné zákonné předpoklady pro poskytování kvalitní sociální práce nestačí. Nejdůležitější je osobnost pomáhajícího, která je jedním ze stěžejních

nástrojů, které pracovník při výkonu svého povolání využívá (Géringová, 2011).

Co se míní osobností? Ze samotného slova osobnost lze slyšet „o sobě,“ které upozorňuje na vědomé „já,“ které je středobodem duševního života. Důležité je uvědomování si vlastní existence, možnost se prosazovat, nazírat do nitra svého duševního života, zajímat se a poznávat okolní svět, to všechno jsou schopnosti, které náleží všem duševně normálně vyvinutým lidem. Specifickým projevem osobnosti je vědomí vlastního já, které určuje identitu člověka. Udává to, kým člověk je v daném čase (Zacharová, Šimíčková-Čížková, 2011).

Utváření osobnosti je výsledkem působení biologických a sociokulturních činitelů. Osobností se člověk nerodí, ale stává se jí v průběhu života. Počátky projevů osobnosti se objevují v raném dětství, kdy se lidský jedinec stává člověkem, nejen fyzicky, ale i psychicky (Zacharová, Šimíčková-Čížková, 2011). Většina definic udává, že osobnost představuje souhrn, souvislost a propojení charakteru, temperamentu, schopností a vlastností člověka. (Cakirpaloglu, 2012).

Podle průzkumů, na otázku, jaký má být ideální pracovník v pomáhajících profesích se nejčastěji objevují vlastnosti jako je ochota, vlídnost, klid, vyrovnanost, empatie, zapálení pro věc. Pracovník by měl mít rád svou práci. Až níže na žebříčku se objevují odborné znalosti a dovednosti (Géringová, 2011). Je téměř nemožné identifikovat všechny determinanty, které se podílejí na konstrukci role sociálního pracovníka. Významně se na formování podoby sociálního pracovníka podílí řada sociálních procesů a institucí, které nemají přímé napojení na akademickou nebo praktickou rovinu sociální práce. Významně také činnost a úkoly sociálního pracovníka ovlivňují legislativní a politické změny, zájmy jiných profesí a další (Navrátil, 1998)

Náplň práce sociálního pracovníka pochází historicky ze Severní Ameriky a západoevropských zemí. Povaha sociální práce roste a odpovídá dané společenské úrovni, zároveň se se společenskými změnami mění její podoba a s ní i postavení sociálních pracovníků (Payne, 1991)

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem v poradenství by měl být jako v jiných druzích sociálních služeb. Zejména by měl být pracovník partnerem, akceptovat klienta, být vůči němu empatický a snažit se vžít do nepříznivé situace, ve které se zrovna nachází. Každodenní rutina, předsudky, neinformovanost pracovníka mohou tyto hodnoty deformovat. Sociální pracovník by měl mít **dostatek informací a být kompetentní** osobou. Pracovat s otevřeností vůči klientovi i sobě.

Vzájemně si vyjasňovat svoje možnosti a očekávání vůči druhé straně. Doplnovat si vědomosti a opírat se ve své praxi o své zkušenosti a zároveň se zkušenějšími kolegy spolupracovat a nechat se jimi obohacovat (Novosad, 2009).

V pomáhajících profesích je obecně velice důležité získat **empatický a nepředpojatý přístup a jednání**. Důležité je umět efektivně komunikovat, ptát se, naslouchat a vést rozhovor. Významnou složkou je respekt k souvislostem, kontextu a prioritám klienta, které sociální pracovník nehodnotí (Novosad, 2009).

Důležitou zásadou sociálního pracovníka by měl být **partnerský a individuální přístup**. Nedržet se postavení toho, kdo ví, co je pro klienta nejlepší (Novosad, 2009). Sociální pracovník by měl mít schopnost klienta do procesu sociálního poradenství vtáhnout s jeho problémem, aby objevil své možnosti a oblasti, ve kterých potřebuje podporu a pomoc. Tento postup je velice důležitý a významný, proto, aby se klient podílel na tvorbě řešení nepříznivé situace nebo problému, který ho trápí (Novosad, 2009).

Při poradenském rozhovoru by se měl sociální pracovník vyvarovat **chápaní a utěšování**, „na oko“. To znamená, pokud klient zažívá nějakou zátěžovou situaci, sociální pracovník by neměl tvrdit, že klientovi rozumí a chápe ho, pokud podobnou situaci sám nezažil. V poradenství je třeba, aby si sociální pracovník uvědomil, že prostřednictvím vlastní zkušenosti, kterou zažil, nemůže hodnotit klienta s podobným problémem. Zkušenost není přenosná a aplikovatelná na problémy ostatních lidí (Novosad, 2009).

Poradce by měl dobře umět **odhadnout možnou postojovou nebo osobnostní nekompatibilitu** mezi jím a klientem a včas a adekvátně na ni reagovat. Podobně jako v běžných mezilidských vztazích se může stát, že si dva jedinci nerozumí. Může to ovlivňovat pohlaví, věk, názory, zkušenosti, vnitřní pocity, které tvoří bariéru mezi klientem a poradcem. Dochází tak k narušení poradenské práce a snižuje se její efektivita. Důležité je, aby se toto téma otevřeně projednalo, případně aby byl klient předán jinému poradci (Novosad, 2009).

Poradce by měl dobře **ovládat metody poradenského rozhovoru**, protože ten je stěžejní metodou k navázání a budování vztahu mezi klientem a poradcem. Součástí poradenského procesu je i **dovednost pracovat se špatnými zprávami**, kdy je důležité nechat klienta takovou zprávu zpracovat a postupně mu pomoci nalézt pozitivní pohled na věc (Novosad, 2009).

Významnou součástí při práci s klientem je dávat si pozor na tzv. „**haló**

efekt“. Jedná se o ukvapené soudy a závěr. Pokud přijde například do Občanské poradny člověk, který je zanedbaný, neupravený, špinavý, nemusí to hned znamenat, že je bezdomovec, ale může mít potíže s tím, aby se sám obsloužil a umyl. S klientem je potřeba jeho situace citlivě probrat a nezaškatulkovat ho hned na první dojem (Novosad, 2009). Součástí kvalitní výbavy sociálního pracovníka je i **práce s časem**. Důležité je, aby poradce klienta nestresoval zbytečně s ubíhajícím časem, ale nejlépe na začátku seznámil klienta s časovým rozsahem a možným překročením časového rámce do další konzultace. **Sociální pracovník je klientovi partnerem**, neusiluje o paternalistické opečovávání. Nerozhoduje za klienta o jeho životě. Má nedirektivní postoj vůči klientovi (Novosad, 2009)

2 Odborné sociální poradenství

Kapitola vymezuje odborné sociální poradenství a pomáhá zasadit občanské sociální poradenství do všech souvislostí s daným tématem. To znamená, kdo poskytuje odborné sociální poradenství. Prostřednictvím jakých směrů lze v odborném sociálním poradenství přistupovat ke klientovi kromě přístupu orientovaného na klienta. Definiuje sociální poradenství z hlediska teorie. Kapitola zde byla zvolena z důvodu ucelení tématu. Odborné sociální poradenství obecně stojí nad občanským poradenstvím, o kterém konkrétně pojednává diplomová práce. Nedílnou součástí odborného sociálního poradenství je sám poradenský proces, který tvoří samostatnou kapitolu. Byl zde popsán proto, aby bylo zřejmé do jaké části poradenského rozhovoru zasadit využití jednotlivých prvků přístupu orientovaného na člověka.

2.1 Sociální poradenství z hlediska teorie

Poradenství lze vymezit jako proces, ve kterém profesionální poradce poskytuje druhému člověku, páru, rodině nebo skupině informace, rady, vedení a podporu přiměřenou nepříznivé životní situaci člověka, jeho životním cílům a potřebám (Baštecká, 2005). Takovým způsobem, aby se zlepšila jejich schopnost se ve své situaci orientovat. Působí také na mobilizaci klientových vlastních sil a zdrojů v okolí, aby co nejlépe byl schopen situaci řešit nebo přijmout rozhodnutí se všemi jeho důsledky. Poradenský proces probíhá ve vztahu partnerské spolupráce (Baštecká, 2005).

Matoušek, (2016, str. 142) uvádí, že *poradenství je v užším slova smyslu poskytování informací, které si klient vyžádá, protože je potřebuje k řešení svého problému. Poradenství také dává klientovi příležitost k tomu, aby zjistil svoje přednosti nebo naopak slabá místa a našel tak strategii ke zlepšení kvality svého života. Vyšším cílem sociálního poradenství může být změna pohledu klienta na sebe a své okolí.* Poradenství může mít podobu jednorázového krátkodobého nebo dlouhodobého setkání. Pokud má poradenství podobu dlouhodobého setkání, měl by mít proces strukturu v podobě jasně definovaného plánu, se kterým jsou

seznámeny obě strany, jak poradce, tak i klient (Matoušek, 2016)

Poradenský proces je silný nástroj. Poradce je osobou, která může od základů změnit klientův život. Záleží na způsobu podání informací, jejich selekci, interpretaci, vůli a ochotě klientů dané informace využít (Gaubra, 1995). Důležitá je rovněž vstřícnost a efektivní spolupráce odborníků z různých oborů. Společným cílem všech poradenských směrů je pomoc klientovi, která spočívá hlavně v podpoře růstu, rozvoji, zralosti a lepším uplatnění klienta tak, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se se životem (Gabura, 1995). Přitom je však velice důležité, aby klient zmobilizoval a vložil své síly a svou energii do procesu změny, jinak k žádné změně nedojde. Klient musí mít chuť a vlastní přesvědčení ke změně dospět (Novosad, 2009).

V poradenském procesu je třeba počítat i s možností zvratu v navozeném pozitivním vývoji. Může dojít k prohloubení, regresi nebo opakování problémové situace. I to je potřeba s klientem probrat a připravit ho na to, zároveň se snažit s ním pracovat na eliminaci těchto faktorů, které by mohly vést právě ke zvratu. Kromě toho se mohou objevit i záležitosti, které nelze ovlivnit. Může jít o změnu v rodinné nebo ekonomické situaci, může dojít k zhoršení zdravotního stavu, k úrazu, nemoci, náhlému úmrtí atd. (Novosad, 2009)

2.2 Směry v poradenství a vliv psychoterapie na sociální práci

Kapitola nastiňuje, jakými směry lze poradenství vést. Nemusí se jednat pouze o přístup orientovaný na klienta, poradce může využívat jiné směry, popřípadě prvky jednotlivých jiných směrů a kombinovat je. Formy poradenství se také rozlišují podle toho, z jaké filozofické nebo psychologické školy, idejí a hodnot poradce vychází. S tím souvisí také téma psychoterapie v sociální práci. Oba obory se navzájem prolínají a doplňují.

Jednotlivé směry vychází z psychoterapie. Jedním ze směrů je **dynamický přístup**. Tento přístup je založený na určení současného chování spojené s minulostí a nevědomím. Poradenství se zaměřuje na znovuprožívání minulých emocí a odkrývání rozporů v osobnosti. Poradce používá volné asociace, katarzi, abreakci, vhléd. Poradce slouží jako zrcadlo, které odráží to, co klient do procesu přináší. Významnými osobnostmi tohoto směru jsou Sigmund Freud, Carl Gustav Jung nebo Alfred Adler. Vztah poradce a klienta v tomto přístupu je asymetrický jako vztah mezi lékařem a pacientem (Novosad, 2009).

Jiný přístup vycházející z myšlenky, že člověk je ve svém vývoji ovlivňován svým sociálním prostředím a veškeré chování je výsledkem procesu učení se nazývá **behaviorální přístup**. V poradenském procesu se poradce soustřeďuje na přeučování špatných vzorců chování prostřednictvím technik učení, relaxace, asertivity. Vztah klienta v tomto přístupu je jako vztah mezi učitelem a žákem. Hlavními představiteli tohoto směru jsou James Watson a Frederic Skinner (Novosad, 2009).

Na rozdíl od dvou předchozích přístupů, kde sociální pracovník a klient byli v asymetrickém vztahu, **experienciální přístup** považuje klienta za aktivní bytost s potencí k dalšímu růstu. Poradce se soustřeďuje na to, aby si klient uvědomil své skryté možnosti a naučil se je využívat. Mezi klientem a poradcem je symetrický vztah založený na důvěře a vzájemné empatii. Představitelem směru je především právě sám Carl Rogers (Novosad, 2009).

Eklektické poradenství, využívá nejrůznějších metod z ostatních přístupů. Eklektický model spočívá ve výběru metod nebo forem práce z různých poradenských přístupů. Poradce je flexibilní a je schopen přizpůsobit vybraný přístup charakteru problému nebo typu klienta (Novosad, 2009).

Pravidelně se sociální pracovníci dostávají do situací, které vyžadují využití

některých prvků přijatých z psychoterapie. Jedná se zejména o přímý kontakt s klientem. Prostřednictvím některých postupů z psychoterapie je možné klienta snadněji seznámit s nejrůznějšími pro něho nepopulárními návrhy na řešení jeho nepříznivé sociální situace. Navíc je zde mnohem větší šance, že klient návrh přijme než by tomu bylo v klasické úřední situaci (Fisher, Milfeit a kol., 2008). Znalosti psychoterapie napomáhají také při rozvoji intenzivnějšího vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Při využívání některých psychoterapeutických prvků v sociální práci může sociální pracovník docílit lepšího sebepoznání klienta a pomůže mu tak rychleji a lépe se zorientovat v jeho světě. Nejčastěji používanými prvky psychoterapie lze označit především naslouchání a nedirektivní rozhovor. Naslouchání znamená klienta vážně a zaujatě vnímat a nedirektivní rozhovor mu dává možnost se podle své vůle projevit (Fisher, Milfeit a kol., 2008). V prostředí, které je vůči klientovi tolerantní, kde je brán vážně ho lze snadněji ovlivnit než v prostředí s přímým nátlakem a jasně danými radami. Léčivou silou je zde právě důvěra klienta. Velmi důležitou součástí psychoterapeutických postupů je také empatie a nehodnotící postoj sociálního pracovníka vůči klientovi (Fisher, Milfeit a kol., 2008).

Využívání psychoterapeutických postupů má i své úskalí. V roli sociálního pracovníka je stále nutné mít na paměti riziko zneužití klienta. V oblasti sociální práce se může snadno stát, že se stane klient na sociálním pracovníkovi do jisté míry závislý. Závislost se zprvu projevuje na poskytované pomoci a v horším případě jako citová závislost na sociálním pracovníkovi. Je potřeba, aby si sociální pracovník toto riziko uvědomoval, včas ho odhalil a dokázal s ním pracovat (Fisher, Milfeit a kol., 2008).

2.3 Poradenský proces

Kapitola byla v práci zařazena z důvodu definování poradenského procesu, který probíhá mezi sociálním pracovníkem, respektive poradcem a klientem. Poradenský proces by se neobešel bez komunikace. Kapitola popisuje jednotlivé fáze poradenského procesu a jejich náležitosti. V souvislosti s cílem práce zde bylo téma poradenského procesu uvedeno pro představu, jak a zároveň do kterých fází poradenského procesu lze zařadit jednotlivé prvky přístupu orientovaného na

klienta. Prvek empatie provází práci sociálního pracovníka v průběhu celého poradenského rozhovoru. Akceptace neboli bezpodmínečné přijetí je stěžejním tématem v začátcích poradenského procesu, ale zároveň provází sociálního pracovníka celým poradenským procesem. Kongruence stejně jako empatie je nedílnou součástí celého poradenského rozhovoru a všech jeho fází.

Ještě před zahájením samotného poradenského procesu je velice důležitý prostor, ve kterém konzultace bude probíhat. Je třeba, aby sociální pracovník měl na mysli fakt, že klient přichází do občanské poradny z nějakého důvodu raněný a v roli oběti. Důležité je, aby sociální pracovník uvedl klienta do klidné místnosti s možností se pohodlně posadit. Nechá klienta si vybrat místo a poté si sám zvolí adekvátní místo pro sebe. Není možné, aby místo sociálního pracovníka poskytovalo odlišný komfort, než nabízí místo klienta. Taková situace je neetická a klientovi může přivodit nepříjemný pocit (Svoboda, 2012). Jednotlivé fáze poradenského procesu na sebe navazují následovně.

1) Navázání vztahu poradenského pracovníka s klientem

Klient většinou přichází k poskytovateli odborného sociálního poradenství na základě vlastního rozhodnutí, nemusí to však znamenat, že klient přichází z vlastní vůle. Může být někým nasměrován. Jedná se ve většině případů o blízkou osobu, lékaře, učitele, právníka, příslušníka rodiny nebo sociálního pracovníka (Novosad, 2009). Zahájení poradenského rozhovoru by měl provést sociální pracovník. Vhodné je klienta oslovit neformální otázkou. Například po způsobu dopravy, na možné obtíže při nalezení vchodu do sociální služby a podobně. Už tím, získá pracovník informace o klientovi a může tak zvolit přiměřené tempo dalších kroků rozhovoru. Důležité je také nastavit časový rámec celého rozhovoru s klientem. Vhodné je od klienta zjistit, jaký časový úsek si na konzultaci vymezil. Tím získá sociální pracovník informaci o tom, kolik je klient ochoten do řešení své zakázky investovat času. Kromě toho také seznámí sociální pracovník klienta se svou časovou dotací (Svoboda, 2012).

2) Shromažďování informací od klienta, popis klientova problému a jeho hodnocení

Pracovník klienta v této fázi má za úkol trpělivě vyslechnout a postupně směřovat k popisu zatěžující situace. Možností, jak získat informace od klienta je více. Sociální pracovník může zjišťovat situaci prostřednictvím rozhovoru, sociálního šetření v rodině nebo širším okolí klienta. V jeho bydlišti, škole nebo v zaměstnání. Shromažďování a hodnocení problémové situace probíhá za přímé spolupráce s klientem. Stejně tak i hledání možného řešení (Novosad, 2009). V případě poradenského rozhovoru je nejlepší možnou variantou, když rozhovor zahájí sám klient. V případě, že se tak nestane, je nejvhodnější zeptat se klienta větou: „Myslíte, že bych Vám mohl být k něčemu prospěšný?“ V průběhu poradenského rozhovoru používá sociální pracovník aktivní naslouchání, čímž dává najevo, že klienta slyší a vnímá (Svoboda, 2012).

3) Stanovení společných cílů, postupných kroků, jednotlivých intervencí

Společně s klientem se definují jednotlivé možnosti řešení jeho situace a kroky k naplnění cílů. Klientova situace může být složitá, že není možné nalézt řešení během jedné konzultace. Je třeba, aby byl naplánován časový harmonogram, který postupně vede k cíli. Postupné, reálné a snadno dosažitelné cíle, budou samotného klienta motivovat. Umožní také pružnější volbu jiné varianty řešení, v případě, že by se ukázalo, že ta původní je málo účinná nebo přináší riziko vzniku konfliktních situací (Novosad, 2009). Cíle, které si sociální pracovník s klientem vymezí, jsou součástí kontraktu. Kontrakt neboli dohoda pomáhá chránit prostředí spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Vytváří určité limity, které prospívají vzájemné důvěře (Svoboda, 2012).

4) Vlastní průběh řešení uskutečnění intervencí

V této etapě dochází k mobilizování sil, energie, a hlavně klientových zdrojů, které jsou možné a vhodné k využití řešení situace. V průběhu řešení je velice důležitá součinnost klienta s profesionálním pracovníkem. (Novosad, 2009). Ovšem nejlepší pomocí pro klienta je, když se postupnými kroky k řešení své situace dostane sám. Vhodné je rozložit si řešení problému na postupné body, které tak získávají na konkrétnosti a jasnosti (Svoboda, 2012). V průběhu řešení situace je důležitá motivace klienta, aby měl energii a setrval do naplnění cílů. V této fázi je také důležité klienta připravovat na střet s realitou a případnými překážkami, které se mohou vyskytnout. Klient je na ně nepřipravený a může se tak předem připravit (Novosad, 2009).

5) Zpětná vazba, společné zhodnocení průběhu práce a její závěr, ukončení poradenského procesu

V poslední fázi poradenského procesu je důležité poskytnutí zpětné vazby. Ta je prospěšná, jak pro klienta, kterého motivuje tak i pro sociálního pracovníka. Zpětná vazba poradci říká, do jaké míry klientovi pomohl se zlepšením jeho problémové situace. Pomáhá mu také při jeho seberealizaci a profesním růstu. Poradenský proces je nutné ukončit a zhodnotit čeho bylo dosaženo, jaké cíle se povedly naplnit, popřípadě jaké se naplnit nepovedlo a co je pro to potřeba udělat dále (Novosad, 2009).

3 Občanské poradenství

Výzkumná část této práce se týká práce sociálních pracovníků v občanské poradně. Je proto třeba definovat občanské poradenství. Pohlédnout na jeho vývoj z historického hlediska a popsat principy práce sociálních pracovníků v občanských poradnách. Sociální pracovníci občanských poraden z velké části ve své práci s klienty reagují na jejich dotazy. Nelze ovšem jejich práci zúžit pouze na poskytování rad a informací klientovi. Součástí většiny poradenských procesů je v praxi sociálních pracovníků zapotřebí empatického porozumění, poskytování možnosti klientovi, aby v průběhu poradenství byl tím, kým doopravdy je a prožíval svůj problém tak, jak ho zrovna vnímá, s tím souvisí poskytnutí prostoru klientovi pro vyjádření emocí a aktuálních pocitů spojených s dotazem.

3.1 Historie občanského poradenství ve světě

Kapitola historie občanského poradenství zde zbyla zvolena pro upřesnění a zasazení poradenství do historického kontextu. Jak se měnila podoba a postavení sociálního pracovníka v průběhu vývoje občanského poradenství ve světě.

Koncept občanského poradenství nepochází z České republiky, své kořeny má ve Velké Británii, kdy se ve 20. letech 20. stol. snažila vláda o založení institucí, které by informovaly a edukovaly občany o systému sociální péče státu. V roce 1939 se ve Velké Británii otevřelo prvních 200 občanských poraden, které nesly název Citizens Advice Bureaux). Během II. světové války se činnost poraden zaměřila na poskytování informací o možných formách pomoci, na podporu lidem, kteří pátrali po svých ztracených blízkých a na zprostředkování kontaktů válečných zajatců a jejich příbuzných. Síť občanských poraden se za podpory vlády a dobrovolníků neustále rozrůstala (Občanská poradna Plzeň). Změna přišla po válce, kdy se ve Velké Británii vyměnila vláda a rozhodla se převzít na sebe veškeré činnosti, které dosud plnily občanské poradny. Zároveň se rozhodla dále občanské poradny finančně nepodporovat. V té době již fungovalo po celé Velké Británii asi 1000 poraden. Díky pomoci několika nadací se poradnám podařilo překonat finanční situaci a pokračovat ve své činnosti jako nevládní organizace financované ze soukromých zdrojů namísto veřejných. Občanské poradny jako nevládní organizace

byly člověku bližší než organizace zřizované státem, mohly také snadněji reagovat na potřeby občanů. Začaly provozovat poradenství i v oblasti bydlení, ochrany spotřebitele, zaměstnanosti, zadlužování domácností a další. Vláda a města postupně přicházela na to, že poradenství je pro občany přínosné a začala opět občanské poradny finančně podporovat (Občanská poradna Plzeň).

V 70. letech 20. století se občanské poradny sdružily do Národní asociace občanských poraden. Cílem asociace bylo podpořit a rozvíjet kvalitu poskytovaných služeb. Poradenská síť se dále rozrůstala až na současných zhruba 3 000 poradenských míst. V 90. letech 20. stol. poskytla Národní asociace občanských poraden podporu pro založení místních sítí poraden v bývalých postkomunistických zemích střední a východní Evropy. Mezi zeměmi Polsko, Rumunsko, Slovensko byla i Česká republika. Každá ze zemí si však britský model upravila podle svých potřeb a podmínek. Pracovníci občanských poraden ve Velké Británii jsou především dobrovolníci, každá poradna má svého zástupce, který spolupracuje a vyjednává s místní správou (Občanská poradna Plzeň).

3.2 Historie občanského poradenství v České republice

Dříve stačilo sociálním pracovníkům mít odborné znalosti, které poskytovaly klientům, v dnešní době klienti řeší mnohdy velmi obtížné situace, z nichž, aby se dostali, potřebují nejen informace a rady, ale hlavně podporu, empatii, sociálního pracovníka, který jejich situaci bere vážně, dokáže pracovat s pocity a emocemi klientů. Zda tomu tak v současné době je zodpoví výzkumná část.

Občanské poradny mají v České republice těžko dohledatelné kořeny. V období Rakouska-Uherska a za první republiky provozovali svou činnost tzv. agenti. Agenti museli mít vysokoškolské právní vzdělání, měli koncesi na obstarávání všech záležitostí, které nebyly vyhrazeny jiným osobám. Část jejich agendy tvořilo i notářství a advokacie. Agenti prováděli svou činnost za úplatek a pro chudé zdarma. Kromě agentů působili v českých zemích také tzv. vinkláři, ti pomáhali lidem psát dopisy na úřady, radili při drobných sporech, jak je vyřešit a kam se obrátit pro pomoc. Svou provozovnu, která byla ve většině případů neoficiální, provozovali po hospodách a všeobecně se vědělo, kde budou v kolik hodin k zastížení. Za poskytnuté rady lidé platili buď v penězích, nebo v naturáliích,

každý podle svých možností (Občanská poradna Plzeň).

Novodobá historie občanského poradenství v České republice začíná v roce 1996. V této době se sešlo šest zástupců českých neziskových organizací za cílem vytvořit síť poraden podle britského vzoru. Výsledkem snažení bylo založeno občanské sdružení s názvem Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. Cílem sdružení bylo rozvíjet a propagovat myšlenku občanského poradenství. V rozvoji na počátku velice pomohla britská nadace Know-How Fund, která poskytla sdružení finanční podporu, konzultační podporu a hlavně odborníky, kteří pomáhali s tvořením základních dokumentů charakteristických pro občanské poradenství. Zejména se jednalo o principy občanského poradenství, chartu občanských poraden, systém práce s klientem, systém výběru a zaškolování nových pracovníků a dobrovolníků, jednotné záznamové archy pro zaznamenávání práce s klientem (Občanská poradna Plzeň).

3.3 Současné pojetí občanského poradenství v ČR

Kapitola popisuje soudobé pojetí občanského poradenství v ČR. Pro aktuální představu náplně práce sociálních pracovníků v občanských poradnách. V současné době v České republice sdružuje jednotlivé občanské poradny Asociace občanských poraden se sídlem v Praze. Pod Asociací občanských poraden je 39 občanských poraden s detašovanými kontaktními pracovišti dohromady 83 poradenských míst.

Asociace občanských poraden nahradila původní organizaci Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, které bylo založené v roce 1997 a později změnilo název na Asociaci občanských poraden v roce 1998. Občanské poradny, které založily asociaci, byly z Děčína, Havířova, Prahy a Brna. Asociace občanských poraden byla založena hlavně pro rozvoj sítě občanských poraden. Pomáhá dále při vyjednávání postavení občanských poraden na úrovni vládních organizací. Zajišťuje odbornost a pravidelné proškolení zaměstnanců jednotlivých občanských poraden. Provádí dále kontrolní činnost nad jednotlivými poradnami. Přijímá nová pracoviště a zajišťuje tak jejich srovnatelnou kvalitu, která je zejména dána principy občanského poradenství, které musí každé poradenské

místo sdružené pod Asociací občanských poraden dodržovat (Asociace občanských poraden).

3.4 Poradenské oblasti

Každá občanská poradna je schopna poskytnout odbornou radu v níže vyjmenovaných oblastech. Některá témata lze považovat za citlivější a jsou výrazně častěji spojována s emocemi, se kterými je zapotřebí během konzultace s klientem pracovat. Zejména jde o nejčastěji konzultované téma dluhů v souvislosti, s nimiž často lidé přicházejí o majetek a rozpadají se jim úzké rodinné vazby, s čímž souvisí další nejčastěji emočně vypjaté téma mezilidských vztahů. Jedná se často o rozpady manželství a péče o děti.

Sociální dávky - poradenství je poskytováno lidem, kteří si nejsou jisti svým nárokem na dávky, popř. nevědí, kam se mají obrátit.

Sociální služby – Pro klienty, kteří hledají bydlení, potřebují vyhledat adekvátní službu v místě svého bydliště nebo nasměrovat na konkrétní službu, kterou by mohli vzhledem ke své situaci využít.

Sociální pojištění – Rady pro lidi, kteří si nejsou jisti svými právy a povinnostmi, které plynou ze zdravotního a sociálního pojištění.

Pracovně právní vztahy a zaměstnanost – Poradenství pro lidi, respektive zaměstnance či nezaměstnané, kteří si neví rady se svými právy a povinnostmi k zaměstnavateli vyplývající ze zákoníku práce. Popřípadě pro ty, kdo řeší nejrůznější spory se zaměstnavatelem.

Bydlení – Otázky týkající se nejrůznějších forem bydlení a smluv s nimi spojených. Dále spory s pronajímateli či nájemci.

Rodina a mezilidské vztahy – Poradenství je určené pro ty, kteří chtějí objasnit informace týkající se rodičovských či manželských práv a povinností. Spadá sem dále oblast náhradní rodinné výchovy, domácí násilí nebo sousedské spory.

Občanskoprávní vztahy – V této oblasti se poradenství poskytuje vlastníkům či spoluvlastníkům movitých nebo nemovitých věcí. Dále je možné sem zařadit otázky týkající se dědictví, restituce či jiné smluvní vztahy.

Daně a poplatky

Zdravotní péče – Práva a povinnosti pacientů v léčebných zařízeních.

Školství a vzdělávání – Poskytování poradenství v oblasti školského systému v České republice.

Ochrana spotřebitele – Poradny v této oblasti poskytují informace o právech a povinnostech ve spotřebitelské oblasti, nejčastěji dotazy, které se týkají reklamace.

Právní systém ČR – Poskytování rad týkající se soudnictví, platných a aktuálních zákonů. Sepisování žalob, pomoc ve věcech týkajících se exekucí.

Veřejná správa – Poradce poskytuje rady uživatelům, které se týkají živnostenských listů, důchodů, nejrůznějších pokut a přestupků.

Dluhové poradenství – Jedná se o nejrozšířenější oblast občanského poradenství. Poradce pomáhá klientovi se zjišťováním jeho dluhové situace, s vyjednáváním s věřiteli či exekutorem. Se sepisováním insolvenčních návrhů a s řešením situací, které se insolvence týkají (Asociace občanských poraden).

3.5 Trendy ve vývoji občanského poradenství

Občanské poradny čím dál čteněji navštěvují klienti, kteří v důsledku prvotního problému řeší další, které se na počáteční zátěžovou situaci nabalují. Nejčastěji se jedná o klienty, kteří jsou zadlužení. V důsledku zadlužení ztrácí majetek, bydlení a rozpadají se jim rodinné vztahy. Klienti tak řeší více obtížných situací zároveň, což je pro ně velmi stresující. Čím dál častěji je zapotřebí při práci s nimi využívat i jiné dovednosti, než jsou odborné znalosti jednotlivých nejčastěji řešených problematik. Občanské poradenství v posledních letech řeší největší část dotazů týkajících se dluhů. Obrovský nárůst klientů přišel už v roce 2008, kdy začal být platný insolvenční zákon. Občanské poradny tehdy začaly svým klientům sepisovat insolvenční návrhy a pomáhaly jim tak v oddlužení. V souvislosti s tímto zákonem se na trhu začaly objevovat podvodné oddlužovací společnosti, které klienta mnohdy dostaly do ještě větších finančních problémů. Minulý rok, přesněji 1. 7. 2017 byla vydána novela insolvenčního zákona, která měla zamezit pochybným oddlužovacím společnostem a dalšímu bohatnutí na zadlužených klientech. Tato novela zákona přinesla novinku, že si fyzické osoby již nemohou insolvenční návrh podat samy. Za dlužníka může podat insolvenční návrh pouze advokát, notář, insolvenční správce nebo akreditovaná právnická osoba. Akreditovanou právnickou osobu se od minulého roku stávají právě občanské poradny, kterým tak markantně vzrostl počet klientů řešící dluhovou problematiku.

4 Přístup zaměřený na člověka

Kapitola definuje sociální práci se zaměřením na osobu klienta. Zasazuje přístup orientovaný na klienta do historického kontextu. Zejména také vymezuje a definuje samotný přístup zaměřený na klienta. Přístup zaměřený na člověka je klíčovým zejména v oboru psychoterapie. Prvky tohoto přístupu jsou přenositelné i do jiných oborů. Zejména do sociální práce.

Sociální pracovníci se často dostávají při poskytování služeb svým klientům do situací, které vyžadují oporu v některých elementech převzatých z psychoterapie. Díky těmto znalostem se může běžná návštěva sociálního pracovníka v domácnosti klienta, sociální intervence nebo setkání na úřadě změnit v přijatelnější pro klienta. Znalosti a dovednosti z oboru psychoterapie může také pomoci sociálnímu pracovníkovi tam, kde je zapotřebí navázat s klientem intenzivnější vztah. Dochází také k lepšímu sebepoznání klienta, které mu pomůže snáze se zorientovat v jeho situaci (Fisher, Milfeit, 2008)

4.1 Základní charakteristika přístupu

Přístup orientovaný na člověka je v kapitole popsán především prostřednictvím definic samotného autora Carla Rogerse. Kapitola shrnuje základní poznatky o přístupu orientovaného na člověka.

Zakladatel Carl Rogers (2014) uvádí, že byl přístup ověřen zkušeností, interakcí s druhými a výzkumem. Svým zakladatelem byl označen v průběhu kariéry už mnoha názvy nedirektivní poradenství, terapie zaměřená na klienta, výuka zaměřená na žáka, vedení zaměřené na skupinu ovšem nejvýstižnějším označením je přístup zaměřený na člověka či klienta.

Ve své knize *Způsob bytí* (2014, str. 120) autor uvádí základní hypotézu. *„Jedinci disponují ve svém nitru obrovským potencionálem k porozumění sami sobě a proměně vlastního sebepojetí, základních postojů a jednání zaměřeného na vlastní já. Tento potenciál je možno využít v případě, že je k dispozici atmosféra facilitujících psychologických postojů.“*

Další definice, kterou uvádí sám autor přístupu Carl R. Rogers (1997, str. 120) pohlíží na přístup orientovaný na člověka *jako na „směr, který je neustále se*

rozvíjející formou mezilidského vztahu, která podporuje růst a změnu. Vychází z následující základní hypotézy: Každému člověku je vlastní potenciál růstu, který může být aktivován ve vztahu k jedné osobě (např. terapeutovi). Předpokladem je, že tato osoba zažívá a zároveň sděluje (klientovi) své vlastní reálné bytí, svoji vlastní emocionální náklonnost a nanejvýš senzibilní, nehodnotící porozumění.“

S jiným náhledem popisuje práci se zaměřením na osobu Marlis Pörtner (2009, str. 15), který říká, že *pracovat se zaměřením na osobu znamená nepředstavovat si to, jací by měli lidé, klienti být, ale vycházet z toho jací doopravdy jsou, jaké jsou jejich možnosti a dovednosti. Znamená to brát klienty, se kterými pracujeme vážně, jako jedinečné osoby. Snažit se porozumět a přizpůsobit jejich způsobu vyjadřování a poskytovat jim podporu, aby našli svou vlastní cestu k zacházení s realitou v rámci jejich možností a schopností. Pracovat se zaměřením na osobu znamená také řešit lidské problémy, rozhodovat s lidmi, ale ne za ně a místo nich. Tento přístup se netýká pouze klientů, ale také sociálních pracovníků, kteří by měli být lidsky přístupní a ochotní se postavit čelem vlastnímu podílu na situaci, ve které se klient nachází.“*

Pracovat v sociální práci se zaměřením na klienta neznámá, že s ním pracujeme pouze jako s člověkem samotným, ale hledíme i na jeho prostředí. Přístup orientovaný na klienta ve své podstatě znamená, že by neměl sociální pracovník vycházet z představ o tom, jací by měli lidé být, ale z toho, jací jsou a z toho jaké jsou jejich možnosti. Brát lidi vážně ve své jedinečnosti a individualitě. Snažit se jim poskytnout porozumění jejich bytí a podporovat je v něm. Pomoci jim nalézt vlastní cestu k zacházení s realitou s ohledem na jejich možnosti, vnímat vlastní vnitřní zdroje organismu, brát na ně zřetel a podporovat je (Pörtner, 2009)

4.2 Charakteristické prvky přístupu orientovaného na klienty

Kapitola popisuje jednotlivé prvky přístupu orientovaného na člověka. Jedná se o autentičnost neboli opravdovost či kongruenci. Další podmínkou je vytvoření vhodné atmosféry pro změnu, tedy akceptace, přijetí, zájem či důvěra. Poslední třetí podmínkou je empatie (Rogers, 2014). Diplomová práce se zaměřuje právě na tyto tři stěžejní prvky přístupu orientovaného na klienta, z toho důvodu, že se jedná o hlavní nejzmiňovanější podmínky přístupu orientovaného na klienta. Proto, aby atmosféra přístupu orientovaného na člověka skutečně podporovala osobnostní růst zúčastněných, musejí být splněny základní podmínky. Tyto podmínky jsou platné, jak ve vztahu mezi terapeutem a klientem, rodičem a dítětem, vedoucím a skupinou, učitelem a žákem či nadřízeným a podřízeným (Rogers, 2014)

4.2.1 Akceptace – bezpodmínečné pozitivní přijetí

Člověk obecně má velkou potřebu pozitivního přijetí, které je základem pro psychické přežití. Samotná touha po přijetí může vést až k rozporu mezi vnímaným self a skutečným zážitkem organismu (Nykl, 2004). Růst klienta a změna v jeho životě jsou pravděpodobnější, pokud k němu sociální pracovník zaujímá pozitivní a akceptující postoj. Znamená to, že sociální pracovník přistupuje ke klientovi bez předem stanovených podmínek. Klient tak může cítit svobodu a naplno projevit svoje city. Je přijímán takový, jaké jsou jeho aktuální pocity. Terapeut o pocity klienta projevuje zájem bez hodnocení. Pozitivní přijetí znamená, že terapeut pohlíží a uznává osobnost klienta, tak jako rodiče pohlížejí na svoje dítě. Rogers tímto srovnáním míní pocit lásky, kterou chovají rodiče vůči svým dětem. Jestliže je toto pozitivní hodnocení nápomocné, znamená to, že bylo klientem přijímáno (Nykl, 2004)

Terapeut nebo sociální pracovník zastávající tento přístup si do hloubky cení lidskosti klienta. Prožívá pozitivní a akceptující postoj ke všemu, čím klient v daném okamžiku je a je natolik ochotný ho nechat, aby byl tím, co právě prožívá. Neznamená to, že musí souhlasit se vším, co klient dělá, ale je k němu otevřený, vřelý a nesobecký. Bezpodmínečné přijetí neznamená, „mít rád“ nebo „být milý“ ke klientovi ale znamená to vřelost, ocenění, pravdivost. Hodnoty, které nemohou být

jen tak předstírané a falešné. Otevřený terapeut sám sobě a klientovi zná své předsudky a strachy, lépe si je dokáže uvědomit, dokáže s nimi tudíž pracovat a méně tak hodnotit své klienty (Šiffelová, 2010).

4.2.2 Empatie – porozumění vcitěním

Empatické porozumění znamená, že si terapeut uvědomuje pocity a osobní významy, které aktuálně klient prožívá a porozumění mu sděluje. *„Empatický způsob bytí s druhým člověkem je proces vstupování do osobního percepčního světa druhého a dokonalé zabydlení se v něm* (Rogers, 2014, str. 121). Lze také říci, že sociální pracovník nebo terapeut se dočasně vzdává svého života a dočasně žije životem druhého, svého klienta, taktně se v něm orientuje. Především se vzdává vlastního hodnocení. Empatie je zážitek hlubokého porozumění, který pomáhá klientovi odstranit pocit samoty, dodává odvalu k vyjádření svých myšlenek a pocitů. Je to proces, který se postupně ve vztahu s klientem rozvíjí a utváří. Empatii lze přirovnat jako bytí s klientem na jedné lodi nebo houpačce (Šiffelová, 2010).

Empatii sociální pracovník projevuje prostřednictvím komunikace, ať už verbální nebo neverbální. V některých případech lze použít i doteky. Součástí empatie je také aktivní nezaujaté, nekritické a hloubkové naslouchání. Sociální pracovník či terapeut se nesnaží pouze reflektovat pocity svého klienta, ale snaží se zjistit, zda je jeho porozumění klientova světa správné. Jestli jej vidí stejně tak jak ho klient zrovna zažívá. Empatie v tomto přístupu vyžaduje po terapeutovi být naladěný a opravdový ve vztahu k sobě samému a klientovi (Šiffelová, 2010).

Důležitou součástí empatie je vnímání, nejde jen o naslouchání příběhu klientů a obsahu jejich sdělení, ale hlavně o pocity a emoce. Poradce se zaměřuje na klientovo prožívání jeho vlastního světa, svou vnímavost postupně zlepšuje a je schopen zachytit to, co klient neříká slovy, ale sděluje jinak. Vnímání lze mnoho informací, které nám různými cestami klient sděluje (Rogers, 2014). Může se jednat o klientova slova, jeho tón hlasu, držení těla, výrazy ve tváři, klientovy reakce na slova pracovníka nebo naopak vliv slov klienta na sociálního pracovníka. (Rogers, 2014). V nejlepším případě je terapeut tak silně ponořen do klientova světa, že je schopen objasnit i významy, které se nacházejí pod úrovní vědomí. Taková míra

empatie je v našem světě spíše vzácné, ovšem velmi silně podporuje změnu osobnosti (Rogers, 2014).

4.2.3 Opravdovost – ryzost

Jiným výrazem také kongruence nebo autenticita. Tato vlastnost znamená, že se člověk neschovává za žádnou maskou, za svou profesní pozicí nebo jinou osobní fasádou. Člověk je schopen vnímat svoje pocity a symbolizovat je, být dokonale sám sebou. Kvalitní vztah sociálního pracovníka vůči klientovi je založen na opravdovosti. Sociální pracovník se řídí svým aktuálním postojem, prožíváním, cítěním. Čím více je pracovník kongruentnější, tím je větší pravděpodobnost, že se bude klient konstruktivně rozvíjet (Nykl, 2004).

To znamená, že terapeut otevřeně prožívá pocity a postoje, které se v něm aktuálně vynořují. Plně si je uvědomuje. Klient se neseťká s tím, že by s ním terapeut jednal rezervovaně. Z toho vyplývá, že je zde úzká provázanost mezi tím, co je prožíváno na úrovni organismu, tím, co je obsahem aktuálního vědomí a tím, co je sdělováno klientovi (Rogers, 2014).

Jádrem kongruence sociálního pracovníka je být sám sebou, mít svůj osobitý styl i přesto, že pracovníky sdružuje určitá profesní skupina, která má svá pravidla, být spontánní a přirozený. Opravdovému, ryzímu sociálnímu pracovníkovi pomáhá k přístupu mít neustále otevřené prožívání. To znamená symbolizovat a uvědomovat si veškeré své pocity a zážitky s klientem. Být si zároveň vědom své inkongruence. Těch chvil, kdy není možné být s klientem z nějakého důvodu být sám sebou a s těmito poznatky pracovat. V práci se sebou samým pomáhá sociálnímu pracovníkovi sebereflexe nebo supervize. Klient bezpochyby důvěřuje sociálnímu pracovníkovi, který mu může nabídnout upřímné porozumění, empatii a bezpodmínečné přijetí, složky, které ho dělají opravdového (Šiffelová, 2010).

Jak uvádí Carl Rogers (2014 str. 121) *„žádanou změnu navodí atmosféra výše uvedených principů z toho důvodu, že lidé jsou akceptováni, oceňováni, mají tedy větší zájem o vlastní já. Pokud je lidem empaticky nasloucháno, umožní jim to mnohem spolehlivěji naslouchat svým vlastním prožitkům. Jakmile člověk rozumí sám sobě a váží si sám sebe, stane se jeho já shodné s jeho prožíváním. Tento člověk se tak stane opravdovější“*

4.3 Limity přístupu orientovaného na člověka v sociální práci

Kapitola popisuje souvislost prvků přístupu orientovaného na klienta se sociální prací a limity, které se v souvislosti se spojením mohou vyskytovat.

Zásady tohoto přístupu se mohou stát důležitou součástí profesí, jejichž náplní práce je pomáhat druhému člověku. Zejména se jedná o poradenství, sociální práci nebo školství (Vymětal, 1996).

Poznatky, které přinesl Carl Rogers, měly obrovský vliv na vývoj teorie a praxe terapie a poradenství. Jeho myšleny nejsou zaměřené pouze na léčbu, ale na veškeré pomáhající vztahy, včetně rodičovství (Beckett, 2006). Jsou zde ovšem i aspekty sociální práce, které využití myšlenek Carla Rogerse ztěžují. Jedním z nich je ten, že někteří klienti sociální práce jsou nedobrovolní. Zejména se jedná o klienty, kteří jsou povinni spolupracovat s poskytovateli sociálních služeb. Chování těchto klientů je v různé míře pod kontrolou sociálních pracovníků. V této souvislosti se pak těžko sociálnímu pracovníkovi naplňuje princip akceptace. Dalším důležitým faktorem je, že klienti přicházejí mnohdy za sociálním pracovníkem pro pomoc při řešení problémů. Následkem zjednodušené aplikace zásad přístupu orientovaného na člověka může být, že sociální pracovníci budou poskytovat pečující vztah lidem, kteří ho ale nevyhledávají (Beckett, 2006).

5 Shrnutí teoretických východisek a náměty na vlastní výzkumné šetření

Teoretická část diplomové práce svými poznatky vede k praktické části. Jednotlivé kapitoly jsou sestaveny tak, aby přinášely odborné informace nejprve z obecného hlediska a následně poznatky konkretizovaly. Jak předpovídá svým teoretickým ukotvením diplomová práce, její výzkum bude probíhat v oboru sociální práce. Téma sociální práce je zde definováno z pohledu různých odborníků. S tématem souvisí pojem sociální pracovník, jímž je ten, kdo sociální práci zprostředkovává. V části je vymezen pojem z teoretického hlediska. Sociální pracovník musí splňovat zákonem předepsané předpoklady a zároveň by měl mít určité osobnostní předpoklady. Tyto poznatky vedou k vymezení cílové skupiny respondentů, která bude pro účely výzkumné části diplomové práce oslovoována. Zároveň se výzkum zaměří právě na osobnostní předpoklady jednotlivých sociálních pracovníků občanských poraden. Do jaké míry s nimi při práci s klientem pracují.

Kromě sociální práce je stěžejním tématem diplomové práce odborné sociální poradenství. Jedná se o konkrétní oblast sociální práce. Odborné sociální poradenství je zde vymezeno z obecného a teoretického hlediska. Tato teoretická vymezení pomohla nadefinovat oblast výzkumné části, ve které budou oslovoováni sociální pracovníci působící v sociální službě, která poskytuje odborné sociální poradenství. Tento druh služby má mnoho podob, diplomová práce se zaměřuje na jednu oblast, a to občanské poradenství. Sociální služba je zde popsána z historického a současného hlediska. Dále jsou zde vymezeny poradenské oblasti, jimž se sociální pracovníci s klienty věnují.

Odborné sociální poradenství je v teoretické části popsáno z hlediska různých směrů, které ovlivňují přístup odborníka ke klientovi. Jak naznačuje kapitola, výzkum této práce bude zaměřen na jeden ze směrů. V odborném sociálním poradenství hraje důležitou roli komunikace s klientem. Nejedná se pouze o rozhovor s klientem, ale zejména o vliv sociálního pracovníka na klienta a opačně, dále o empatii vzájemné citové a emoční rozpoložení a práce s ním. Tyto složky popisuje přístup orientovaný na klienta, jehož autor je Carl Rogers, proto tento směr byl zpracován v rámci diplomové práce. Přístup je v teoretické části popsán

z hlediska teoretických východisek a definic zejména svého autora a dalších odborníků. Přístup orientovaný na klienta je zde popsán hlavně z pohledu zaměření na jednotlivé aspekty. Jednotlivými prvky jsou akceptace, kongruence a empatie. Výzkum se zaměřuje hlavně na jednotlivé prvky přístupu z toho důvodu, že jsou v souvislosti s ním nejčastěji zmiňované a tvoří základ samotného přístupu. Prvky jsou zde teoreticky vymezeny a popsány. Zaměření na jednotlivé aspekty přístupu orientovaného na člověka je důležité, protože přináší teoretické znalosti k utvoření jednotlivých výzkumných otázek. Všechny tři prvky přístupu orientovaného na člověka utváří hlavní výzkumnou otázku. Ta zkoumá, zda sociální pracovníci občanských poraden využívají ve své práci s klientem prvky přístupu orientovaného na klienta. K její zodpovězení vedou tři dílčí výzkumné otázky, jež se každá z nich opírá o teoretické vymezení jednotlivých prvků přístupu orientovaného na člověka. Prvek akceptace zkoumá první dílčí výzkumná otázka, která se zajímá o bezpodmínečné přijetí klienta na počátku rozhovoru. Prvek empatie zkoumá druhá dílčí výzkumná otázka, která se zaměřuje na to, zda a jak sociální pracovníci občanských poraden dávají klientovi najevo svou empatii. Poslední aspekt opravdovost neboli kongruence zkoumá třetí dílčí výzkumná otázka, která se dotazuje, zda a jak sociální pracovníci občanských poraden pracují se svými a klientovými pocity a emocemi.

6 Metodologická část

Metodologická část vychází z předchozí teoretické části. Metodologická část je poznávacím procesem, která vychází ze souboru teoretických poznatků. Součástí této části je stanovení hlavních a dílčích výzkumných otázek. Hlavní výzkumná otázka zní: „Zda a jak využívají sociální pracovníci v občanském poradenství vybrané prvky přístupu orientovaného na klienta.“ K zodpovězení hlavní výzkumné otázky vedou tři dílčí výzkumné otázky. Každá z nich je zaměřena na jeden z hlavních prvků přístupu orientovaného na klienta, bezpodmínečné přijetí, opravdovost a empatii. Odpovědi na stanovené výzkumné otázky jsou zjišťovány za pomoci kvalitativní metody formou polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory jsou vedeny s osmi sociálními pracovníky dvou občanských poraden. Z přepisů jsou pak vyhodnocovány, analyzovány a porovnávány.

6.1 Cíle výzkumu

Hlavní výzkumná otázka

Hlavní výzkumná otázka této práce je zaměřena na to, zda sociální pracovníci vůbec využívají jednotlivé prvky přístupu orientovaného na klienta a popřípadě jakým způsobem se projevují v jejich práci a zejména komunikaci s klientem. Hlavní výzkumná otázka zní:

„Zda a jak využívají sociální pracovníci v občanském poradenství vybrané prvky přístupu orientovaného na klienta?“

Dílčí výzkumné otázky

Dílčí výzkumné otázky jsou zaměřeny na jednotlivé prvky přístupu orientovaného na klienta. Jedná se o akceptaci, opravdovost a empatii. Na tyto aspekty je výzkum zaměřen z toho důvodu, že se jedná o stěžejní podmínky přístupu orientovaného na klienta, které jsou nejčastěji s tímto tématem zmiňované a tvoří jeho jádro.

Dílčí výzkumná otázka č. 1

Dílčí otázka byla zaměřena na princip přístupu orientovaného na klienta, akceptaci. To znamená, jak pracovníci občanské poradny přistupují ke klientovi, který si přijde pro radu. Do jaké míry na něj pohlíží právě na takového, jaký je, s jeho aktuálními pocity.

„Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi bezpodmínečné přijetí na začátku poradenského rozhovoru?“

Dílčí výzkumná otázka č. 2

Druhá dílčí otázka byla stanovena se zaměřením na princip empatie v přístupu orientovaného na člověka. Cílem této otázky je zjistit, jak pracují sociální pracovníci občanských poraden s empatií. Jakým způsobem ji dávají najevo.

„Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi svoji empatii v průběhu poradenského rozhovoru?“

Dílčí výzkumná otázka č. 3

Třetí dílčí výzkumná otázka byla zaměřena na opravdovost sociálního pracovníka v poradenském procesu. Jak vyjadřuje a komunikuje svoje aktuální pocity a postoje směrem ke klientovi.

„Zda a jakým způsobem pracujete se svými a klientovými pocity a emocemi v průběhu poradenského rozhovoru s klientem?“

6.2 Výzkumná metoda

Kapitola popisuje zvolenou výzkumnou metodu výzkumu, zejména důvod volby a její obecné znaky.

Ve své práci jsem využila kvalitativní metodu výzkumu pro získání dat. Důvodem bylo stanovení výzkumných otázek, které jsou zaměřené na popis chování, způsob komunikace, postup práce s pocity a emocemi a další témata, které není možné zpracovat a vyhodnotit pomocí číselných dat, které jsou stěžejní pro kvantitativní metodu výzkumu.

Podle metodoložky Corbinové je kvalitativní výzkum takový výzkum, jehož výsledků se nedosahuje za pomoci statistických metod (Strauss, 1999). Kvalitativní výzkum v sobě nese mnoho postupů, které se snaží porozumět zkoumané sociální problematice. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu, který pracuje s čísly, kvalitativní výzkum se zaobírá neměřitelnými charakteristikami. Údaje jsou získávány delším a hlubším kontaktem s oblastí, ve které výzkum probíhá (Reichel, 2009). O stejné tvrzení se opírá ve své publikaci Hendl (2016, str. 47), který uvádí: *„Výzkumník se snaží získat pohled na předmět studie, na jeho kontextovou logiku a na pravidla, která v dané oblasti fungují.“* Na začátku kvalitativního výzkumu výzkumník určuje výzkumné otázky, které může měnit v průběhu výzkumu, přesněji během sběru a analýzy dat. Výzkumník vyhledává a analyzuje různé informace, které vedou k osvětlení předem stanovených výzkumných otázek. Analýza a sběr dat probíhá současně. Výzkumník sbírá data, provádí jejich analýzu a podle výsledků se rozhodne, která data potřebuje. Pro sběr dat se využívají málo standardizované metody. Hlavním nástrojem je sám výzkumník. Nejčastěji se jedná o přepisy poznámek, rozhovorů, pozorování či fotografie, obrazy, deníky, úřední dokumenty. Vše, co přibližuje život zkoumaného vzorku (Hendel, 2016).

Hlavním cílem kvalitativního výzkumu je objasnit, z jakého důvodu se lidé chovají, tak jak se chovají, jak organizují svoje denní aktivity a další. Sesbíraná data se analyzují a interpretují. *„Výzkumník ve svém hledání a snaze pochopit aktuální dění, vytváří podrobný popis toho, co pozoroval a zaznamenal.“* (Hendel, 2016 str. 47).

6.3 Technika sběru dat

Pro svou práci jsem si zvolila techniku sběru dat polostrukturované rozhovory. Důvodem byla zejména možnost nastavení si konkrétních okruhů před provedením rozhovoru. Na začátku práce jsem si stanovila dílčí výzkumné otázky, které jsem následně přetransformovala do třech témat neboli okruhů rozhovorů. Rozhovory záměrně nejsou plně strukturované, aby vytvářely prostor pro volné výpovědi a nesvazovaly respondenta konkrétními jasně danými otázkami. Naopak nejsou plně nestrukturované, aby se mohli dotazovaní sociální pracovníci držet určitých témat, pod kterými si snáze mohou vybavit jednotlivé situace při práci s klientem. Zároveň jednotlivá témata drží určitou strukturu rozhovoru, která usnadní vyhodnocování ze získaných dat.

Reichel říká: „*Rozhovor je v každém případě poměrně specifická sociální situace, která je navozená uměle, obvykle na základě určité aktivity tazatele. Role tazatele se bude odlišovat a ve formě polostrukturovaného rozhovoru je tazatel významným spoluvůrcem konkrétní podoby rozhovoru.*“ (Reichel, 2009, str. 112-113). Polostrukturované rozhovory popsal ve své publikaci také jako částečně řízený rozhovor, který se vyznačuje tím, že má předem stanoven soubor otázek či témat, který bude jeho předmětem. Pořadí témat či otázek nemusí být striktně stanoveno. Tazateli je poskytnuta volnost ve výpovědi na daná témata. Díky částečné formalizaci ulehčuje polostrukturovaný rozhovor třídění dat a jejich vzájemné porovnávání či zobecňování (Reichel, 2009). Hendel nazývá polostrukturovaný rozhovor jako rozhovor pomocí návodu, kde návod pomáhá tazateli držet se stanovených témat (Hendel, 2016).

6.4 Výběrový soubor

Výběrový soubor byl vyňat ze základního souboru. Základní soubor této práce jsou sociální pracovníci občanských poraden. Základní soubor byl vybrán vzhledem k zaměření práce. Jedná se o sociální pracovníky. Základní soubor tvoří sociální pracovníci, kteří splňují zákonné podmínky pro výkon sociální práce. Dle Reichela (2009, str. 75) lze definovat základní soubor: „*jako souhrn objektů, který lze vymezit, podchytit, identifikovat a z něhož se pak vybírá výběrový soubor.*“

Výsledky, ke kterým výzkumník dospěje z výběrového souboru, by měly být reprezentativní. Znamená to, že je možné je zobecnit na základní soubor, ze kterého byli vybráni dotazovaní respondenti (Reichel, 2009). Výběrový vzorek byl utvořen ze základního vzorku záměrným nepravděpodobnostním výběrem, který se vyznačuje tím, že výběrový soubor je tvořen podle poměrů četností výskytu jednotlivých variant a znaků v základní populaci. (Reichel, 2009). Společným znakem pro výzkum byla profese sociálního pracovníka v občanské poradně. Výběrový soubor pro práci byl tedy utvořen sociálními pracovníky dvou občanských poraden sídlících v Jihlavě a Třebíči. Respondenti z vybraných pracovišť tvoří přesnou polovinu. To znamená čtyři z občanské poradny v Jihlavě a čtyři z občanské poradny v Třebíči. Jednotlivá pracoviště byla vybrána záměrně z důvodu osobní blízkosti k sociálním pracovníkům, kteří byly po různě dlouhou dobu mými kolegy. Předchozí známost respondentů byla vnímána jako pomocný článek při rozhovorech na citlivější téma. Vzorek respondentů byl v rámci dvou občanských poraden vyčerpán. Výstup z osmi rozhovorů byl dále zpracován a vyhodnocen. Ve vybraném vzorku respondentů je přítomno 6 žen a 2 muži. Dohromady tvoří výběrový vzorek osm respondentů. Jejich věk se pohybuje v rozmezí od 30 do 50 let. Práci na pozicích sociálních pracovníků vykonává každý dotazovaný déle než 2 roky. Každý z pracovníků splňuje podmínky zákona 108/2006 Sb. O Sociálních službách ve smyslu vzdělání sociálních pracovníků. Přesná polovina dotazovaných pracovníků má dokončené vyšší odborné vzdělání a druhá polovina má dokončené vysokoškolské vzdělání.

6.5 Struktura respondentů

Obecný popis respondentů se nachází v kapitole Výběrový soubor. Pro konkrétnější představu o dotazovaných sociálních pracovnících jsem v rámci rozhovoru zjišťovala jejich věk, vzdělání a odpracovaný počet let na pozici sociálního pracovníka v občanském poradenství. Dále jsem dělila respondenty dle pohlaví a dle příslušné občanské poradny, ve které pracují, buď v Občanské poradně v Jihlavě nebo v Třebíči. Informace jsem zpracovala do tabulky.

	Pohlaví	Věk	Odpracované roky v OP	Vzdělání	Občanská poradna
RES 1	Žena	48	12	vysokoškolské	Třebíč
RES 2	Žena	39	7	Vysokoškolské	Třebíč
RES 3	Žena	32	4	Vyšší odborné	Třebíč
RES 4	Muž	28	3	Vyšší odborné	Třebíč
RES 5	Žena	31	4	Vyšší odborné	Jihlava
RES 6	Žena	42	12	Vyšší odborné	Jihlava
RES 7	Muž	37	5	vysokoškolské	Jihlava
RES 8	Žena	28	3	vysokoškolské	Jihlava

Struktura respondentů

6.6 Etické zásady výzkumu

Rozhovory s jednotlivými dotazovanými sociálními pracovníky probíhaly vždy na příslušném pracovišti, v občanské poradně v Jihlavě a v občanské poradně v Třebíči. Pracovníci sdílejí společnou kancelář, z toho důvodu nemohly rozhovory probíhat přímo tam. Každý rozhovor probíhal v konzultačních místnostech na příslušném pracovišti, kde probíhají konzultace s klienty. Při rozhovorech byl přítomný vždy pouze respondent a tazatel, kterým jsem byla já sama. Místnosti jsou obě zděné a v průběhu rozhovoru byly zavřené dveře. Během rozhovoru nikdo do místností nevstupoval.

Před zahájením rozhovorů byl každý sociální pracovník informován a seznámen s průběhem výzkumu a jeho důvodem. Pro záznam rozhovorů jsem používala nahrávací zařízení, na který nikdo z respondentů neměl výhrady. V souvislosti s nahráváním výpovědí byli sociální pracovníci poučeni o tom, že jejich obsah zůstane v anonymitě. Z toho důvodu, součástí práce neuvádím přepisy rozhovorů ani jiná data respondentů. Rozhovory probíhaly v souladu s hlavními etickými zásadami výzkumu, které byly uvedeny v odborné literatuře.

Důležité je získání informovaného souhlasu, který říká, že daná osoba s výzkumem souhlasí a má zájem se ho účastnit. Informovaný souhlas může být pasivní nebo aktivní. Aktivní souhlas vyžaduje podepsané prohlášení a pasivní příslušný podepsaný dokument nevyžaduje (Hendel, 2016). V úvodu jednotlivých rozhovorů pro výzkumnou část práce byly použity informované souhlasy pasivní. Jednotliví sociální pracovníci byli ústně dotázáni, zda s rozhovorem souhlasí a oni ústně svůj souhlas potvrdili. Další zásadou je, že by respondent měl být úplně obeznámen s okolnostmi a příčinami výzkumu. Nesmí dojít k zatajení informací respondentům. Pokud je zatajení pro výzkum nezbytně nutné je třeba účastníky seznámit se studií po jejím skončení (Hendel 2016). Před zahájením jednotlivých rozhovorů byli přítomni všichni dotazovaní sociální pracovníci v jedné kanceláři, kde byli ústně seznámeni z mé strany s účelem vedení rozhovorů a jejich zpracováním. Nebyly jim sděleny žádné informace, které by mohly nějakým způsobem ovlivnit výsledky výzkumu.

Respektování svobody odmítnutí je další důležitou zásadou. To znamená, že účastníci musí být seznámeni s možností kdykoliv ukončit svoji účast na výzkumu (Hendel, 2016). S touto skutečností byli respondenti také seznámeni,

avšak v průběhu rozhovoru k žádnému odmítnutí nedošlo.

Zásadní pro výzkum je také dodržování anonymity účastníků na výzkumu. V nejlepším případě by měla být identita neznámá i pro tazatele. Pokud to není možné dodržet, nesmí být identita prozrazena nikomu dalšímu. Z toho důvodu, že jsem si výzkum realizovala sama, nebylo možné utajit identitu zúčastněných sociálních pracovníků. Jejich anonymita byla ovšem zachována.

6.7 Realizace rozhovorů

Rozhovory probíhaly v měsíci březnu 2018. Každý z rozhovorů s respondentem probíhal v uzavřené místnosti určené ke konzultaci s klienty. Nikdo další nebyl při rozhovoru přítomen. Rozhovory byly časově omezené na čtyřicet pět minut z důvodu časové vytíženosti sociálních pracovníků. Stejně tak dlouho, jako probíhá konzultace s klientem. Časová dotace na jednotlivé rozhovory byla vždy plně využita. Rozhovory byly realizovány během dopoledních hodin. Sociální pracovníci byly na rozhovory připraveni. Před samotnou realizací jsem si setkání domluvila telefonicky, jak s vedením organizace, tak i se sociálními pracovníky. Před zahájením rozhovorů byli sociální pracovníci seznámeni s účelem jejich provádění a krátce také s jejich strukturou. Realizaci každého rozhovoru předcházela ústní souhlas každého z respondentů. Jelikož se jednalo o polostrukturované rozhovory, sociální pracovníky bylo třeba navést během rozhovoru pomocí předpřipravených témat. Otázky během rozhovoru byly kladeny především otevřené, aby vedly k volnému vyprávění respondenta. Předpřipravené struktury jsem se nedržela striktně. V průběhu pokládání doplňujících otázek jsem se snažila o citově nezabarvený, neutrální tón, aby nedošlo ke zkreslení jednotlivých odpovědí. Během rozhovorů se témata měnila v různém pořadí podle toho, jak konverzace plynula. V závislosti na tématu bylo třeba při rozhovoru respondentům dopomoci otázkou, která rozvinula další tok odpovědí. Občas bylo třeba respondenta slovně vrátit k tématu či otázkou téma, o kterém mluvil rozvinout. Doplňující otázky bylo potřeba pokládat zejména v souvislosti s tématem bezpodmínečné přijetí a opravdovost. Téma empatie bylo pro sociální pracovníky velmi blízké a do rozhovoru nebylo třeba tolik zasahovat doplňujícími otázkami.

7 Analytická část

V poslední části diplomové práce jsou zpracována a shrnuta získaná data od respondentů, tak aby bylo možné odpovědět na hlavní výzkumnou otázku. Shrnutí nejprve vede postupně k zodpovězení jednotlivých dílčích výzkumných otázek, které jsou rozpracovány do kódů, viz tabulka č. 1. Jednotlivé kódy jsou v této části popsány podle odpovědí respondentů. Příklady jejich výpovědí jsou uvedené v přímé řeči. Z důvodu dodržení anonymity dotazovaných jsem jednotlivé respondenty pojmenovala jako RES a číslici od 1 do 8.

7.1 Operacionalizace

Nedílnou součástí kvalitativního výzkumu je operacionalizace neboli kódování. Tímto pojmem se rozumí proces převodu pojmů na zkoumatelné ukazatele, aby byly nějakým způsobem měřitelné. Tito zkoumaní ukazatelé se nazývají znaky neboli kódy (Reichel, 2009). V diplomové práci operacionalizace vychází ze třech dílčích otázek, které se zaměřují na jednotlivé prvky přístupu orientovaného na klienta. První dílčí otázka se zabývá akceptací, druhá empatií a třetí opravdovostí. První dílčí otázka byla kódována na oblast popis myšlenek bezprostředně před kontaktem s klientem a popis předsudků, zda sociální pracovníci nějaké prožívají, a jak s nimi pracují. Druhá dílčí otázka byla kódována na témata význam empatie pro jednotlivé sociální pracovníky, a jak sociální pracovníci vyjadřují empatii verbálně a neverbálně. Třetí dílčí otázka byla rozdělena dle kódů, které mají popsat problematiku verbalizování svých pocitů a verbalizování klientových pocitů. V tabulce na následující stránce jsou jednotlivé kódy přehledně rozděleny.

	Dílčí otázky	kódy
1.	Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi bezpodmínečné přijetí na začátku poradenského rozhovoru?	Popis myšlenek Předsudky pracovníků
2.	Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi svoji empatii v průběhu poradenského rozhovoru?	Význam empatie Verbální projev empatie Neverbální projev empatie
3.	Zda a jakým způsobem pracujete se svými a klientovými pocity a emocemi v průběhu poradenského rozhovoru s klientem?	Verbalizování svých pocitů Verbalizování klientových pocitů

shmutí dílčích otázek

7.2 Analýza získaných dat

Zdrojem dat pro analýzu byly polostrukturované rozhovory s osmi respondenty dvou občanských poraden na Vysočině. Tyto rozhovory byly následně přepsány. A zpracovány metodou zakotvené teorie. To znamená, že jednotlivé kódy byly popisovány a vyhodnocovány, takovým způsobem, aby bylo možné získat odpovědi na jednotlivé dílčí výzkumné otázky a později zodpovědět i hlavní výzkumnou otázku. Zakotvená teorie je metoda, jejímž cílem je vytvořit teorii. *„Nezačínáme teorií, kterou bychom následně ověřovali. Spíše začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné“* Takto definuje teorii Strauss Anselm ve své publikaci (Strauss a Corbin, 1999, str. 27)

Jednotlivé kódy tvoří dvě až tři sousloví, ke každé dílčí výzkumné otázce. Kódy z rozhovoru na téma první dílčí otázky, která zněla: Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi bezpodmínečné přijetí na počátku poradenského rozhovoru, byly popis myšlenek a popis předsudků, popřípadě práce s nimi. Rozhovor vedený na téma druhé dílčí výzkumné otázky, která zněla: Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi svoji empatii v průběhu poradenského rozhovoru, byl kódován spojeními význam empatie, verbální projev empatie a neverbální projev empatie. V poslední části byl rozhovor veden za účelem zjištění výzkumné otázky, zda a jakým způsobem pracujete se svými a klientovými pocity a emocemi v průběhu poradenského rozhovoru. Datům z této části byly přiděleny kódy verbalizování svých pocitů a verbalizování klientových pocitů.

7.3 Popis jednotlivých dílčích otázek

Úkolem této kapitoly je postupně vyhodnotit a popsat jednotlivé kódy dílčích otázek a následně odpovědět na jednotlivé dílčí výzkumné otázky. Vyhodnocení dílčích výzkumných otázek pak plynule povede k zodpovězení hlavní výzkumné otázky. Dílčí otázky a jejich rozšíření na jednotlivé kódy jsou přehledně rozděleny v tabulce č. 1 a popsány.

7.4 DVO č. 1 Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi bezpodmínečné přijetí na začátku poradenského rozhovoru?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, zda sociální pracovníci v občanském sociálním poradenství pracují s klientem v souladu s prvkem přístupu zaměřeného na člověka akceptací. To znamená, zda na něj pohlíží na takového, kým doopravdy je, bez nejrůznějších předsudků. Zda podléhají či nepodléhají předchozí zkušenosti s klientem. S jakým naladěním přistupují ke klientovi. Zda se na něj dívají spíše pozitivně nebo negativně. Zda ho přijímají, aniž by si kladli jakékoliv podmínky. S kladením podmínek souvisí téma předsudků, zda sociální pracovníci nějaké prožívají a jak s nimi v souvislosti s klientem pracují.

7.4.1 Popis myšlenek pracovníků

Rozhovor v souvislosti s kódem popis myšlenek pracovníků směřoval na myšlenky, které pracovník prožívá bezprostředně před tím, než se klient dostaví na konzultaci. Tento znak má přinést odpověď na otázku bezpodmínečného přijetí klienta sociálním pracovníkem. Zda jsou sociální pracovníci schopni prožívat tzv. bezpodmínečné pozitivní přijetí. To znamená přistupovat ke klientovi bez podmínek a hodnocení.

Rozhovor byl zahájen popisem myšlenek bezprostředně před kontaktem s klientem. Většina respondentů začala popisovat spíše své myšlenky nad jednotlivými případy klientů. RES 8: „*Přemýšlím o tom, čeho se bude kontakt s klientem týkat, co se ode mě bude očekávat.*“ Příčinou toho, že sociální pracovníci smýšlí spíše nad obsahem jednotlivých případů klientů může být to, že ve většině

případů poskytují svým klientům spíše věcné informace a rady místo psychického náhledu nebo podpory. Stejně tak klienti při návštěvě občanské poradny očekávají, že se jim dostane informace a rada, která je spojena s řešením jejich obtížné sociální situace.

V této části rozhovoru se u všech dotazovaných objevoval společný znak, že snadno podlehnou pozitivnímu nebo negativnímu smýšlení nad klientem nebo jeho situací v případě, kdy došlo k nějakému způsobu komunikace před samotnou konzultací. Jako příklad udávám odpověď RES 7: *„S negativními myšlenkami přistupuji ke klientovi, se kterým jsem už jednala a byly s ním potíže.“* Každý z respondentů uváděl, že se snadno nechá unést prvním dojmem, který na ně klient udělá. Ať už po telefonickém, osobním objednání na konzultaci nebo předáním informací o klientovi z jiné sociální služby. Pod vlivem první zkušenosti pak ke klientovi znovu přistupují. Jak uvedla RES 2: *„Někdy jdu do konzultace se strachem, když se dozvím informaci o klientovi z jiné sociální služby, že se jedná například o agresivního klienta, který je psychicky nemocný.“* Stejný vliv se objevuje i v případě, když klient dorazí na další opakovanou konzultaci, respondenti ve většině případů očekávají, že se bude dotaz týkat stejného problému. Respektive, že v řešení tohoto problému s klientem naváží a budou pokračovat. RES1: *„Když se jedná o opakovaného klienta, tak vím, jaká s ním bude spolupráce. Na čem budeme společně pracovat.“* Často se ve výpovědích objevovalo spojení, vím, jaká bude spolupráce, tuším, jak bude konzultace vypadat. Tím sociální pracovníci dávali najevo, že podléhají vlivu předchozí zkušenosti. Zkušenost, kterou mají z prvního kontaktu s klientem, pak snadno přenáší i do další spolupráce s ním, například výpověď RES 4: *„Někdy se stane, že s klientem mluvím po telefonu a nezdá se mi způsob jeho jednání, udělám si o něm obrázek a očekávám, že se tak bude chovat i při konzultaci.“* Tato zkušenost se týká spíše předchozí neosobní komunikace.

Většina respondentů však udávala, že jsou schopna si svůj počáteční vliv uvědomit a během konzultace s ním pracovat, aby nezasahoval do práce s klientem. RES 4: *„Když se klient na konzultaci dostaví a vidím, že se jeho chování ani zdaleka neblíží tomu předchozímu po telefonu, okamžitě na svůj první dojem jsem schopný zapomenout.“* Dle výpovědí sociálních pracovníků si jde snadněji vliv uvědomit u klientů, kteří je překvapí v pozitivním slova smyslu. Hůře pak respondenti pracují se špatnou opakující se zkušeností s klientem. RES 2: *„Už po druhé mi klient, který za mnou dochází na konzultaci svých problémů s dluhy, přišel*

v podnapilém stavu. Když se objednává na další setkání, nemůžu se ubránit tomu, že na něj pohlížím s ostražitostí jako na podnapilého i když může být zrovna úplně střízlivý.“

Výpověď jednotlivých respondentů se změnila s položenou otázkou, jak je to u klientů, se kterými jednájí při konzultaci poprvé. Většina dotazovaných popisovala, že pokud jednájí s klientem, kterého vidí poprvé v životě, snaží se k němu přistupovat s pozitivním naladěním a motivací, která jim právě k pozitivnímu přístupu pomáhá. RES 5: *„Přistupuji ke klientovi pozitivně, představuji si, že mu po našem sezení bude lépe a jeho situace se vyřeší.“* RES 3 udává: *„Většinou, když přicházím za novým klientem, se kterým jsem ještě nepracovala, snažím se působit uvolněně a mít čistou a otevřenou mysl.“* Motivací sociální pracovníci udávali rozšíření obzorů klienta, možnou změnu v jeho sociální situaci.

7.4.2 Předsudky pracovníků

S tím, jak smýšlejí o klientovi sociální pracovníci občanského poradenství bezprostředně před kontaktem s ním, úzce souvisí jejich předsudky, které prožívají. Uvědomování si předsudků a práce s nimi je velmi důležitou součástí kvalitní práce s klientem.

Každý z dotazovaných pracovníků udával, že do určité míry jsou nejrůznější předsudky součástí jejich práce s klientem. Pozitivní na tomto výsledku je, že každý z dotazovaných alespoň jeden uvedl, lze tedy říci, že si respondenti svoje předsudky uvědomují a dokáží o nich mluvit. Respondenty lze dle odpovědí rozdělit na několik skupin dle různých hledisek. Z odpovědí je patrné, že je zde skupina pracovníků, která si uvědomuje svoje předsudky, dokáže o nich mluvit a v rámci práce s klientem je schopna s nimi pracovat a nenechat se jimi ovlivňovat. Pak je zde menšina pracovníků, která si také svoje zdroje předsudků uvědomuje, ale nijak s nimi nepracuje. Jeden respondent dokonce uvedl, že se jimi nechá snadno ovlivnit. RES 7: *„Velmi často se nechám unést předsudkem, že klienti, kteří si k nám přijdou pro radu, jsou v tématu, který řeší nezkušení a nic o něm nevědí.“* Na doplňující otázku, jak se tento úsudek promítne do práce s klientem, odpověděl RES 7: *„Většinou popisují informace pomalu, zabíhám do detailů a často se dotazuju, zda mi klient rozumí.“*

Z jiného hlediska lze říci, že většina pracovníků má předsudky, které se postupem času utvořily během praxe v občanském poradenství. Jedná se o takové předsudky, které s odborným sociálním poradenstvím úzce souvisí. Týkají se ve většině případů chování nebo vzhledu klientů. RES 5 v rozhovoru uvedl: *„Uvědomuji si své předsudky vůči klientům, kteří na první pohled vypadají jako dobře situovaní. Přijdou třeba oblečení ve značkovém oblečení nebo si na konzultaci přinesou vlastní počítač na poznámky. V těchto případech se neubráním klienta hodnotit. Domnívám se, že si může zaplatit odbornou právní pomoc a zneužívá sociální služby.“* Jiné výpovědi, které se týkají předsudků klientů, zapříčiněných chováním jednotlivých klientů uvedli RES 3 a 6. *„Na předsudky narážím občas u skupinky klientů, která se jeví teatrálně, jsou to takoví klienti, kteří mají tendenci věci přehánět a různě přibarvovat. V tomhle případě mám velký problém jejich výpovědi uvěřit a brát jejich problémy vážně.“* Uvedla RES 3. S další zkušeností se svěřil RES 8: *„Podléhám soudům většinou v situacích, kdy pracuji s klientem, který mi během konzultace různé informace zatajuje, mlží nebo přímo lže. Mám pak problém mu věřit.“*

Pouze menšina respondentů uvedla konkrétní cílovou skupinu klientů, vůči kterým mají předsudky. Sami uvedli, že je tyto předsudky ovlivňují nejen v profesním životě ale i osobním. RES 4 vypověděl, že se mu špatně spolupracuje s cílovou skupinou bezdomovců. Odůvodnil to špatnou předchozí pracovní zkušeností. RES 2 udává: *„Ze své osobní zkušenosti s alkoholiky vím, jak je těžké se s nimi na něčem konkrétním domluvit a jak jsou nespolehliví.“*

7.5 Shrnutí dílčí výzkumné otázky

Dílčí výzkumná otázka měla za cíl zjistit, zda sociální pracovníci dávají najevo klientovi bezpodmínečné přijetí na začátku poradenského rozhovoru.

V obou občanských poradnách se respondenti shodli na tom, že pokud nemají o klientovi předem žádné informace a klienta na konzultaci vidí poprvé, jsou schopni k němu přistupovat s pozitivním naladěním. Klienti se ovšem na konzultace obvykle objednávají osobně či telefonicky, před konzultací s klientem proběhne nějaký druh kontaktu, který dle výpovědí respondentů jejich mínění o klientovi často ovlivní. Sociální pracovníci tomuto mínění potom snadno podlehnou a v jeho důsledku pak přistupují ke klientům. Většina respondentů dále udávala předsudky,

keré při práci s klientem prožívají a často se jimi nechávají ovlivňovat. Většina předsudků jednotlivých sociálních pracovníků je spojena s výkonem práce v občanské poradně. Pouze menšina uváděla, obecné předsudky, kterými se nechávají ovlivnit v průběhu celé kariéry sociálního pracovníka. V přístupu ke klientům ze strany sociálních pracovníků se objevují podmínky, které ovlivňují přístup sociálního pracovníka ke klientovi. Sociální pracovníci přistupují ke klientovi rozdílně při prvním a při opakovaném kontaktu. Nelze tedy shrnout přístup sociálních pracovníků ke klientovi jako bezpodmínečný.

7.6 DVO č. 2 Zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi svoji empatii v průběhu poradenského rozhovoru?

Tato dílčí výzkumná otázka měla za úkol zodpovědět, co pro sociální pracovníky občanských poraden znamená empatie. Zda ji při práci s klientem využívají. Pokud ano, jakým způsobem ji dávají klientovi najevo. Otázka má také přinést informace o zkušenostech sociálních pracovníků, jak empatii vůči svým klientům vyjadřují verbálně a jak neverbálně.

7.6.1 Význam empatie

Při zavedení rozhovoru na téma empatie respondenti jako by pookřáli. Měli k tomuto tématu mnohem více co říci než k ostatním dvěma tématům. Rozhovory probíhaly plynule bez potřeby pokládat další rozvíjející nebo doplňující otázky. Udávali, že téma empatie je jim velmi blízké. Nejspíše z toho důvodu, že je obecně často zmiňované, nejen na školách poskytujících vzdělání sociálním pracovníkům, ale i nejrůznějších školeních na téma práce s klientem v průběhu praxe.

Většina respondentů vnímá empatii jako klíčovou součást práce s klientem. Sociální pracovníci často udávali, že má pro ně empatie obrovský význam při komunikaci s klientem. RES 6 popisuje: „*Empatie je pro mě klíčová věc, při komunikaci s klientem, ke každému klientovi se snažím přistupovat empaticky.*“ Nejčastějšími odpověďmi na otázku po významu empatie pro jednotlivé pracovníky byly vcítění, vžívání a prožívání situace spolu s klientem. RES 1 popisuje empatii jako: „*Vcítění se do klienta, jakoby prožívání té situace, kterou klient popisuje*

společně s ním.“ Jiná výpověď RES 4: *„Vcítuji se do klienta, tak vnímám empatii, představuji si, jak by mi bylo, kdybych byl v situaci klienta.“* Někteří respondenti udávali, také příklady situací, ve kterých se jim empatické porozumění poskytuje hůře než jindy. Nejčastěji záleží na zkušenosti, kterou sociální pracovník s klientem prožil. Pokud jde o pozitivní prožitek snadněji se pracovník do klientovi situace vcítí, než když je tomu naopak. Například RES 8 uvedla: *„Uvědomuji si, že mi jde k některým klientům empaticky přistupovat obtížněji. Je to většinou ovlivněno tím, že mám s klientem špatnou zkušenost, nebo že mi je klient nesympatický.“* Někdy se sociální pracovník do klientovi situace ponoří do takové míry, že ho ovlivňuje i v následujícím čase mimo pracovní dobu. RES 5 při rozhovoru uvedla: *„Někdy když s klientem řeším velmi těžkou situaci, do které se snažím vcítit, vnímám, že mě ovlivní natolik, že na ni musím myslet i po pracovní době.“* Považuji za velmi důležité, že sociální pracovníci občanských poraden mají možnost pracovat na své duševní hygieně prostřednictvím supervizí, které mají pravidelně zařazené ve své pracovní náplni. Poskytování empatie může být mnohdy velmi vyčerpávající a prostřednictvím supervizí sociální pracovníci získají novou energii a hlavně předcházejí syndromu vyhoření.

7.6.2 Verbální projev empatie

Všichni respondenti odpovídali na otázku, co pro ně znamená empatie slovem vcítění. V souladu s touto výpovědí během rozhovoru na téma empatie udávali nejrůznější způsoby, jak vyjadřují slovně svou empatii vůči klientovi. Nejčastěji dotazovaní sociální pracovníci odpovídali, že je pro ně důležité dát klientovi najevo, že ho poslouchají a jsou tady s ním. Provádějí to obvykle slovním ujištěním, že rozumí, slyší a chápou slova klientů. RES 4 uvedl: *„Dávám najevo klientovi, že ho poslouchám tak, že mu během rozhovoru říkám například aha rozumím, jo, jo, no, no.“* Jinou zkušenost má RES 7: *„Často používám slovní spojení typu, rozumím, že je to pro vás těžké, složité atd.“* Část sociálních pracovníků klade důraz při vyjadřování empatie zejména k správnému vedení rozhovoru s klientem. Jeho prostřednictvím tak získávají velké množství informací o klientově situaci. Mnozí pracovníci uváděli, že jim to usnadní se do klientovi situace lépe vcítit. RES 2 uvedla: *„Většinou vyjadřuji klientům svoji podporu a pokládám jim další rozvíjející*

dotazy, abych se do jejich situací mohla snadněji vcítit.“ Podobný názor na verbální vyjadřování empatie má RES 6: *„Empatii vyjadřuji mimo jiné vyptáváním se, čím více informací o problému klienta mám, tím snadněji se do něj mohu vcítit.“*

Část respondentů v průběhu rozhovoru na toto téma zmiňovala jednotlivé techniky aktivního naslouchání. Zejména sociální pracovníci používají povzbuzování, objasňování a shrnutí. RES 3 uvedla: *„Během rozhovoru klienta ujišťuji, že ho poslouchám, snažím se shrnout obsah sdělení nebo některá jeho sdělení zopakuji.“* Jiná respondentka RES 5 sdělila konkrétní příklady frází: *„Používám věty typu: Chápu, že je pro Vás situace velmi těžká nebo většina lidí ve vaší situaci by reagovala podobně jako vy.“*

Jeden respondent RES 7 uvedl svou vlastní metodu, která mu podle jeho výpovědi pomáhá v empatickém přístupu ke klientovi: *„Snažím se s klientem navázat částečně neformální vztah, abych setřel tu pomyslnou hranici mezi sociálním pracovníkem a klientem.“* Na otázku, jakým způsobem neformální vztah navazuje odpověděl: *„Nenucenou konverzací, používám například i nespisovné výrazy.“*

7.6.3 Neverbální projev empatie

Při zavedení rozhovoru na téma neverbální projevy empatie všichni respondenti popisovali své neverbální projevy, které podle nich napomáhají empatickému přístupu. RES 1, RES 4, RES 5, RES 6 a RES 8 se shodli, že udržují s klientem oční kontakt. Tato verze odpovědi byla nejčastěji zopakována. Například RES 8 sdělila: *„Empatii mimoslovně vyjadřuji hlavně udržováním očního kontaktu.“* RES 4 uvedla: *„S klientem udržuju oční kontakt.“* Za další důležitou součást neverbálního projevu hodnotí respondenti pokyvování v průběhu rozhovoru na znamení, že klientovi rozumí a poslouchají ho. RES 1 uvedla: *„Když mi klient líčí svůj případ, pokyvuji hlavou, což často spojuji s verbálním projevem na znamení, že ho vnímám.“* RES 5 dodává, že je pro něj důležité i to, jakým způsobem volí posed s klientem u stolu. *„Vždycky jsem ke klientovi mírně nakloněn, na znamení zájmu.“*

Menšina dotazovaných uvedla, že využívají ve své práci s klientem i projev haptiky. RES 2 zmiňuje: *„Když vím, že mi to situace dovoluje a vnímám, že klient*

nebude proti, tak ho třeba pohladím po ruce nebo ho za ni chytanu.“

Považuji za velmi důležité, aby způsoby projevu neverbální empatie vůči klientovi byly přirozené a plynule doplňovaly verbální projev sociálního pracovníka. Z výpovědí respondentů bylo patrné, že jejich verbální projev prvky neverbální empatie plynule doplňuje. Na to upozornil RES 7 ve svém sdělení: *„Snažím se o uvolněná gesta a projevy neverbální empatie. Nic přehnaně formálního nebo naučeného. Necítím se v něčem, co mi není vlastní, domnívám se, že to klient musí na mém projevu poznat.“*

7.7 Shrnutí dílčí výzkumné otázky

Cílem druhé dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, zda sociální pracovníci občanských poraden využívají ve své práci s klientem empatického přístupu, který je jedním z hlavních znaků přístupu orientovaného na klienta.

Z výpovědí respondentů bylo patrné, že v souladu s charakteristikami empatického přístupu orientovaného na člověka sociální pracovníci občanských poraden pracují. Empatie je pro ně nedílnou součástí každodenní práce s klientem. Dokáží pracovat na tom, aby se klientovi přiblížili a pochopili jeho problém. Zejména k tomu používají rozhovor a dotazování se po detailech z klientovi sociální situace. Jedině tak se mohou do klientovi situace snadněji vcítit. Projevy empatie vyjadřují zejména slovně, využívají nejčastěji dotazování a techniky aktivního naslouchání. Kromě slovního projevu empatie využívají i mimoslovní, zejména za pomoci udržování očního kontaktu, mimiky, gestiky, držení těla, posedu a v malé míře také haptiky. Vyjadřování empatie za pomoci doteků není mezi sociálními pracovníky tak časté, využívá jí pouze zlomek pracovníků. Prvek empatie je pracovníky občanských poraden využíván. Ve většině případů dotazovaných jde o vyjádření empatie směrem ke klientovi na znamení naslouchání a porozumění. Empatii vyjadřují slovně. Slovní spojení plynule doprovází nejčastěji udržováním očního kontaktu, mimikou a gestikou.

7.8 DVO č. 3 Zda a jakým způsobem pracujete se svými a klientovými pocity v průběhu poradenského rozhovoru s klientem?

Třetí dílčí výzkumná otázka měla přinést poznatky o tom, jak sociální pracovníci občanských poraden pracují se svými a klientovými pocity během poradenského rozhovoru. Do jaké míry jsou v přístupu ke klientovi autentičtí. Zda si dokáží všimnout svých a klientových pocitů a emocí. Jak je vyjadřují a jak s nimi dále pracují. Dílčí výzkumná otázka byla rozdělena na dvě témata, o kterých byl veden se sociálními pracovníky rozhovor. A to téma práce s pocity sociálních pracovníků a práce s pocity klientů. Díky rozdělení na tyto témata měly rozhovory přinést poznatky, do jaké míry je sociální pracovník sám sebou. Jak během konzultace s klientem reaguje na svoje pocity a jak reaguje na pocity a emoce klienta.

Rozhovory s respondenty na téma autentičnosti byly zaměřeny záměrně na popis práce s pocity a emocemi pracovníka a klienta. Při skládání témat do rozhovoru jsem měla dojem, že otázky po opravdovosti a autentičnosti během rozhovoru jsou příliš zavádějící a obecné, proto jsem zvolila otázky po konkrétních situacích, ve kterých se autentičnost může projevit.

7.8.1 Verbalizování svých pocitů

Toto téma rozhovoru bylo nejvíce roztříštěné. Sociální pracovníci měli na problematiku různé názory. Je třeba ji popsat z různých hledisek. Menšina respondentů uvedla jasný názor, že klientům svoje pocity nesdělují. RES 4 uvedl: „*Svoje pocity během rozhovoru klientovi nesděluju, snažím se být věcný, stručný.*“ RES 7: „*Svoje pocity nedávám najevo, domnívám se, že by to klientovi nic nepřineslo.*“ Tyto názory mohou být ovlivněny tím, že je uvádí muži. Obecně nejsou zvyklí vyjadřovat své pocity a emoce v takové míře jako ženy. RES 3 v rozhovoru uvedla: „*Svoje pocity nejsem zvyklá vyjadřovat ani v osobním životě natož pak při práci s klientem.*“ Z tohoto hlediska, lze podotknout, že záleží při práci s klientem také na osobnostním nastavení sociálního pracovníka. Jedna respondentka uvedla, že je svým klientům schopna sdělit svoje pocity, ale pouze za určitých podmínek. Podmínkami sociální pracovnice zmiňovala zejména špatné klima pro práci,

nevyvětraná místnost. Jedná se spíše o pocity na fyzické úrovni. RES 8 dodala: „*Svoje pocity vyjadřuji jen v případě, že je například v konzultovně horko nebo naopak zima.*“ Na dotaz, jak s tímto pocitem při konzultaci pracuje, uvedla: „*Sdělím mu přímo, promiňte, mně je tady horko a otevřu okno.*“

Sociální pracovníci také uváděli, že pocity, které plynou přímo z osob klientů, například strach, zloba, popuzení klientem, pobavení klientovi nahlas nevyjadřují. Respondenti udávali, že při jejich vzájemné spolupráci není důležité, co si o klientovi myslí. Do jisté míry jsou někteří schopni pracovat se svými pocity, které plynou ze situace klienta. RES 5 uvedla: „*Pocity přímo z klientů nevyjadřuji nahlas, jsem schopna do určité míry vyjádřit pocity, které mám z jeho situace.*“ Na otázku, jak pracují s pocity, které si během konzultace s klientem uvědomují, ale nedají je klientovi najevo. Udávali ve většině případů, že je přejdou, snaží se jich nevšímat. RES 5 odpověděla: „*Pocity si uvědomím a snažím se je přejít a postupně na ně zapomenout.*“ RES 2 udává: „*Když mě klient něčím rozčiluje, snažím se tomu nevěnovat pozornost, klientovi to určitě neřeknu.*“

Z toho pouze jedna respondentka hodnotí, že je pro ni sdělení svých pocity klientovi důležité. RES 6: „*Svoje pocity nahlas klientovi říkám, považuji to za důležité, protože jediné tak může změnit svoje jednání, kterým ve mně vyvolává negativní pocity. Mně se pak může s klientem lépe pracovat. Sdělují klientovi i pozitivní pocity, skrz ně se může rychleji klient pohybovat ve své situaci vpřed.*“

7.8.2 Verbalizování klientových pocitů

Většina sociálních pracovníků se shodla na tom, že práce s klientem v rámci konzultace v občanské poradně je velmi krátkodobá. Během 50 minut nelze pracovat na hledání řešení klientova případu a zároveň ošetřovat jeho citové rozpoložení. Navíc klienti občanské poradny navštíví tuto službu obvykle pouze jednou a opakovaně se již nedostaví. Stejně tak většina pracovníků ale připustila, že občanskou poradnu navštěvují i klienti, kteří řeší obzvláště těžká témata, která jsou doprovázena emocemi a změtí pocitů. Tyto klienty pracovníci obvykle odkazují k odborníkům, kteří poskytují psychologickou podporu a pomoc. Sociální pracovníci připouštěli, že jsou v mnoha případech klienti k doporučeným službám skeptičtí a do jiné služby se jim pokračovat a žádat o pomoc nechce.

Pouze menšina respondentů udávala, že pokud zpozorují u svých klientů pocity, nějakým způsobem na něj zareagují. RES 8 a RES 7 na situaci reagují verbálně. RES 8: *„Když vidím, že je klient rozrušený, řeknu mu, že může svoje pocity vyjádřit, že je zde na bezpečném místě, kde prostě může.“* RES 7 uvádí svoji konkrétní výpověď: *„Většinou zpozoruji u svých klientů nervozitu, na kterou reaguji větou, vidím, že jste nervózní, můžu Vám nějak pomoci, aby Vám bylo líp.“* Jedna ze sociálních pracovníků má osvědčenou metodu, jak uklidnit rozrušeného klienta, kterou často během konzultací používá. RES 2: *„Já, když vidím, že je klient nervózní, rozrušený ať už z návštěvy poradny nebo ze situace, nabídnu sklenici s vodou. To člověka vždycky zaručeně uklidní.“*

Při rozhovoru na toto téma se respondenti také shodovali v tom, že ve většině případů neošetřují klientovi pocity, ale spíše jejich emoce, které dávají najevo a jsou pro ně snadněji zpozorovatelné. V této fázi rozhovoru byla dílčí výzkumná otázka rozšířena o práci s emocemi. Při zjišťování, jak pracují s emocemi, se respondenti dělili na tři skupiny. Skupina pracovníků, která na emoce vůbec nereaguje. RES 4: *„Když vidím, že klient třeba pláče nijak nereaguji, čekám, až se vypláče. To ticho je pro mě ale velmi nepříjemné.“* Druhá skupina pracovníků, která reaguje prostřednictvím určité činnosti, například podají žadateli sklenici s vodou nebo kapesník, ale tato činnost není doprovázena žádnými slovy. Např. RES 1: *„Nejčastější emocií u klienta je pláč, v tom případě klientovi podám krabici kapesníků nic u toho neříkám.“* Poslední skupinou jsou sociální pracovníci, kteří na projev emoce slovně reagují. RES 7 reaguje na emoce klienta za pomoci dotazů. Udává, že se ho snaží svými dotazy uvolnit. *„Pokládám dotazy typu, vidím, že jste napjatý, co je toho příčinou?“* RES 3 vypovídá *„Když vidím, že klient pláče, reaguji na to větou. Vidím, že pláčete, to je v pořádku, tady plakat můžete.“* Někteří sociální pracovníci v rozhovoru udávali, že je zajímá příčina emocí. Po příčině emocí pátrají z toho důvodu, aby ji mohli, když to bude v jejich silách zmírnit nebo odstranit. RES 4: *„Když vidím, že je klient třeba rozčilený, tak s ním o tom mluvím. Zajímá mě, zda za příčinou nestojím já.“*

7.9 Shrnutí dílčí výzkumné otázky

Cílem dílčí výzkumné otázky, zda a jak sociální pracovníci pracují se svými a klientovými pocity, bylo zjistit, do jaké míry pracují v souladu s autentičností jako jednou z podmínek přístupu orientovaného na klienta. To znamená, jak jsou schopni reagovat na své nebo klientovi pocity, které během konzultace zpozorují.

Sociální pracovníci při konzultaci s klientem nemají zvykem vyjadřovat svoje pocity, i přesto, že si je uvědomují. Zejména co se týká pocitů, které jim vyvstanou v souvislosti s osobou klienta. Na tyto pocity vůbec nereagují. Sociální pracovníci se navíc domnívají, že práce s pocity, které prožívají z osoby klienta není při konzultaci důležitá. Někteří z respondentů dokáží vyjádřit pocit, který prožívají během popisu klientovi situace. Jedná se o pocit, který je vázaný k situaci klienta, ne na klienta samotného. Zejména jde o pocity na fyzické úrovni.

Rozhovor o pocitech se u většiny respondentů transformoval na téma rozhovoru práce s emocemi v poradenství. Sociální pracovníci uznávali, že s emocemi pracují častěji než se svými či klientovými pocity. Reflektování emocí považovali za důležitější než zrcadlení pocitů. I přes to se ukázalo, že většina pracovníků s emocemi klienta pracuje na nízké úrovni. Nejsou zvyklí o nich otevřeně s klientem mluvit. Objevily se zde pouze náznaky práce s emocemi.

Se zamlčenými a uvědomovanými pocity či emocemi během konzultace nijak nepracují, snaží se je přejít nemyslet na ně a postupně na ně zapomenout. Respondenti udávali, že pak s tímto obsahem pracují v rámci supervize. Autentičnost vůči klientovi znamená uvědomování a aktivní práce se svými a klientovými pocity. Nevšímání si, zamlčení a potlačování myšlenek není znakem autentičnosti, tak, jak ji popisuje přístup orientovaný na člověka. Nelze říci, že sociální pracovníci v souladu s tímto prvkem pracují.

7.10 Hlavní výzkumná otázka

Cílem práce, se kterým koreluje hlavní výzkumná otázka, bylo zjistit, zda a jak sociální pracovníci v občanském poradenství využívají prvky přístupu orientovaného na klienta. Prvním zkoumaným znakem byla akceptace neboli bezpodmínečné pozitivní přijetí klienta. Rozhovory v souvislosti s tímto tématem ukázaly, že sociální pracovníci přistupují ke klientům s určitou mírou hodnocení, zejména, co se týká opakované zkušenosti. Podmínkou akceptace v přístupu orientovaném na klienta je přijetí klienta bez podmínek v jeho jedinečnosti. Nelze říci, že klienti občanské poradny zažívají ze strany sociálních pracovníků bezpodmínečné přijetí, které popisuje přístup orientovaný na člověka. Ve většině rozhovorů respondenti zmiňovali, že jinak přistupují ke klientům, o kterých se jim dostaly nějaké informace, ať už z jiné sociální služby nebo prostřednictvím předchozího kontaktu s klientem a jinak se dívají na klienta, kterého vidí poprvé, kde nejsou ovlivněni žádnou předchozí zkušeností. V souvislosti s tématem přijetí klienta takového, kým je, jsem zmínila v rozhovorech téma předsudků. Opět většina sociálních pracovníků udávala, že si je vědoma svých předsudků. Zdrojem předsudků je většinou zkušenost s klientem z předchozí konzultace. Většinu předsudků si sociální pracovníci vytvořili až během práce v občanské poradně.

Z rozhovorů bylo jasně patrné, že jediným z prvků, který je v rámci práce v občanském poradenství využíván sociálními pracovníky, je empatie. Sociální pracovníci jsou schopni empatického porozumění vůči klientovi a denně ho využívají ve své práci. Empatie pro ně znamená vcítění se do problému klienta, prožívání klientova příběhu a přijímání potíží se, kterými se klient potýká, jako by byly sociálnímu pracovníkovi vlastní. Empatické porozumění jsou klientovi schopni dávat najevo, jak verbálně, tak i neverbálně za pomoci gest, mimiky a v menší míře i haptiky.

Téma autentičnosti řešila poslední dílčí výzkumná otázka, která ukázala, že sociální pracovníci během kontaktu s klientem ve většině případů nevyjadřují svoje pocity a emoce. Udávali, že si je často uvědomují, ale nechtějí je při kontaktu s klientem dávat najevo. Zejména se jedná o ty pocity, které plynou z osoby klienta. Menšina sociálních pracovníků vyjadřuje svoje pocity na fyzické úrovni. Podobně odpovídali na téma verbalizování pocitů a emocí klienta. Prostřednictvím rozhovoru s respondenty o práci se svými a klientovými emocemi bylo zjištěno, že sociální

pracovníci do jisté míry zatajují před klientem své aktuální prožívání, v mnohých situacích dostatečně nereagují na emoce a pocity klienta, což opět není v souladu s výkladem Carla Rogerse a jeho teorií zaměřenou na člověka. Z výše uvedených poznatků lze usoudit, že sociální pracovníci občanských poraden využívají v každodenním kontaktu s klientem pouze jeden znak přístupu orientovaného na klienta a to empatii. V ostatních oblastech tomu tak není.

Diskuze

Analýza dat získaných z rozhovorů, které byly vedeny s osmi sociálními pracovníky občanských poraden v Třebíči a Jihlavě, ukázala, že sociální pracovníci využívají plně pouze jeden z prvků přístupu orientovaného na klienta. Jedná se o empatii. Směr výzkumu byl patrný po několika prvních provedených rozhovorech. Sociální pracovníci měli k tématu empatie mnoho co říci ze své dosavadní praxe. Téma empatie pro ně bylo poutavé na rozdíl od bezpodmínečného přijetí a opravdovosti. Oblíbenost tématu byla jasně patrná z toho, že nebylo potřeba zasahovat do rozhovorů rozvíjejícími otázkami. Sociální pracovníci hodnotili empatii jako velmi důležitou součást jejich práce. Empatii popisovala většina z nich stejně jako Vymětal (2015) ve své publikaci, a to vcítění a zrcadlení. Na empatii lze pohlížet ve dvou úrovních. Na jednodušší úrovni je empatie přeformulování slov klienta, abychom mu tím dali najevo, že ho slyšíme a chápeme. Na nejvyšší úrovni je empatie zkoumání vnitřního světa klienta, umění vcítit se do nevyslovených obsahů rozhovorů, pojmenování bolesti, utrpení nebo naopak radosti a rozvernosti (Tolan, 2006). Výzkum v této části nebyl zaměřen na hloubku poskytování empatie, ovšem dovoluji si podotknout, že z výpovědí většiny sociálních pracovníků bylo patrné, že poskytují svým klientům empatii na nižší úrovni. To znamená, že ji používají zejména pro to, aby poskytli klientovi svůj zájem, podporu a dali mu najevo, že jim může důvěřovat. Sociální pracovníci sdělovali, že dávají najevo klientovi, že ho slyší a rozumí tomu, co popisuje. Projevy empatie dávají najevo hlavně verbálně, a to pomocí technik aktivního naslouchání. Často udávali, že klientovi přitakávají, shrnují obsah sdělení nebo opakují to, co klient sdělil. Na úrovni neverbálního vyjádření empatie popisovali spíše prvky mimoslovní komunikace. Nejčastěji se jednalo o udržování očního kontaktu, práci s mimikou, gestikou, způsobu posedu a na minimální úrovni haptikou. Výpovědi sociálních pracovníků potvrdily definici vyjádření empatie dle Vymětala, který uvádí, že empatii lze vyjádřit, jak verbálně, tak i neverbálním chováním, kdy dává sociální pracovník klientovi najevo zejména svou mimikou, gestikou a tónem hlasu úsilí o vnitřním přiblížení a porozumění klientovi (Vymětal, 2015). Někteří sociální pracovníci dodávali, že si k prohloubení empatie pomáhají prostřednictvím pokládání podrobnějších dotazů klientům. Čím více o situaci klienta mají informací, tím jsou schopnější se do ní lépe vcítit. Někteří respondenti také udávali příklady, kdy je pro ně velmi těžké se do situace vcítit.

Zejména se jedná o situace, ve kterých jsou klienti nepříjemní, a špatně se s nimi sociální pracovníci spolupracuje. V jednotlivých výpovědích pracovníků nebyl patrný žádný rozdíl z hlediska pohlaví, vzdělání či délce praxe. Pracovníci občanských poraden provádí se svými klienty empatické rozhovory, jimiž jsou takové rozhovory, které vedou ke skutečné pomoci spíše než ke kontrole (Géringová, 2010). Sociální pracovník se snaží klienta vyslechnout a prostřednictvím dotazování porozumět jeho situaci. Snadněji se tak do ní může vcítit. Cílem takového rozhovoru je vyjasnění problému a hledání jeho řešení. Nikdo ze sociálních pracovníků nepopisoval poskytování empatie klientovi na takové úrovni, jak ji popisuje Carl Rogers, který píše o tom, že v nejlepším případě je pracovník natolik ponořen do světa klienta, že dokáže objasnit i významy nacházející se pod úrovní vědomí (Rogers, 2014). Taková míra empatického porozumění je velice náročná pro samotného pracovníka, a jak píše Šimek: *„Sociální pracovník by měl být seznámen se základy psychologie, aby jeho porozumění klientovi a empatie, vycházelo více z odborných znalostí než z vlastních pocitů.“* (Fisher, Milfait a kol., str. 174, 2008). Je to důležité zejména proto, že ve většině případů je klientova situace spojena s negativními emocemi, do kterých se sociální pracovník empaticky musí vcítovat. Bez psychologických znalostí by tak snadno mohlo dojít k vyhoření. V každé sociální službě by měl mít sociální pracovník přístup k znalostem z psychologie nebo psychoterapie. Hodnotím proto kladně, že sociální pracovníci získávají takové znalosti o práci s emocemi prostřednictvím supervizí, které mají pravidelně každý měsíc. Starají se tak o svoji psychickou stránku a snadněji syndromu vyhoření předcházejí. Souhlasím s názorem Šimka (2003), že by sociální pracovník měl mít znalosti z oboru psychologie. Tím, že se o tyto znalosti v průběhu své praxe zajímá a získává je, zkvalitňuje svůj profesionální přístup ke klientovi. Projevuje se to zejména při samotné práci s klientem a také při práci na sobě, která také odráží přístup ke klientovi. Práci na sobě sociální pracovník zdokonaluje svoje dovednosti vůči klientovi, proto je tato činnost tak důležitá (Šimek, 2003). Jak uvádí Janebová (2014, str. 25) *„Sociální pracovníci a pracovníci používají jako pracovní nástroj sami sebe.“*

Další z podmínek přístupu orientovaného na člověka je akceptace neboli bezpodmínečné pozitivní přijetí. Z latinského významu pochází akceptace od slova *acceptō*, jehož význam je: přijímám, rozumím a *acceptus*, které znamená: laskavě

přijatý, vítaný, milý (Vymětal, 1996). Do jisté míry lze říci, že takovým způsobem přistupují sociální pracovníci ke klientovi, se kterým neměli žádný předchozí kontakt či zkušenost ani se k nim nedostala zkušenost pracovníka s klientem z jiné sociální služby. K těmto klientům sociální pracovníci přistupují uvolněně s otevřeností a vřelostí. Jako motivaci uváděli, že si představují, jak klientovi pomohou v jeho svízelné situaci najít řešení a situace klienta se tak vylepší. V opačném případě docházelo u mnoha sociálních pracovníků k nejrůznějším domněnkám o klientovi a hodnocení, které mělo příčinu nejčastěji ve špatné předchozí zkušenosti s klientem nebo v získaných informacích o klientovi z jiné sociální služby. I přes to, že sociální služby mají být anonymní a jednotlivý pracovníci by neměli sdělovat informace o jejich klientech, občas se dle výpovědi sociálních pracovníků občanských poraden stane, že z jiné sociální služby objednáávají klienta na konzultaci a objednání doprovází kromě popisu situace klienta i zmínka o něm samotném. Určitě by se to stávat nemělo, protože jak uváděli sociální pracovníci vede to k tomu, že je informace ovlivňují v jejich přístupu ke klientovi a následné práci s ním. Nelze říci, že sociální pracovníci občanských poraden přistupují ke svým klientům bez podmínek k takovým, jakými doopravdy jsou. Není možné ztotožnit výpovědi sociálních pracovníků s tvrzením Carla Rogerse (2014, str. 121), který uvádí ve své knize *Způsob bytí: „Terapeut připustí, aby byl klient právě takovým, jakými jsou jeho aktuální pocity, rozpaky, strach, zlost, odvaha, láska nebo pýcha.“* Sociální pracovníci občanských poraden podléhají předchozí zkušenosti s klientem, podle ní ho také hodnotí. Nejčastěji respondenti udávali, že k ovlivnění dochází při telefonickém nebo osobním objednání. Klienti se do občanské poradny objednáávají častěji telefonicky. Sociální pracovník vede s klientem krátký rozhovor po telefonu, při němž dojde k vytvoření určitého domnění. Klient se pak dostaví na konzultaci a sociální pracovník prostřednictvím tohoto domnělého náhledu na klienta pohlíží. Klient, se ale může na konzultaci dostat v úplně jiném rozpoložení. Stejně tak tomu může být v případě, kdy se jedná o opakovanou konzultaci se stejným klientem. Sociální pracovníci uváděli, že často hodnotí budoucí spolupráci s klientem, podle již prožité konzultace. S tím souvisí také předsudky vůči klientům, které si sociální pracovníci při své práci s klientem uvědomují. Nejčastěji se předsudky týkaly práce s klientem v občanské poradně. Velmi jsem ocenila otevřenost v tomto tématu, se kterou sociální pracovníci své předsudky uváděli a že byli schopni si je uvědomit. Veškeré předsudky, pozitivní a negativní zkušenosti sociálních pracovníků s klienty

Ize považovat za podmínky ve vztahu vůči klientovi. Přístup orientovaný na člověka se vyznačuje tzv. bezpodmínečným přijetím. To znamená, že sociální pracovník vřele akceptuje, co klient prožívá, aniž by kladl jakékoliv podmínky (Rogers, 2014). S tím dále souvisí vztah sociálního pracovníka a klienta, který by měl být v bezpodmínečném přijetí, jako vztah, který lze přirovnat ke vztahu rodiče k dítěti. Rodič či sociální pracovník neschvaluje každý projev a chování klienta, dítěte, ale má o něj starost, zájem a péči. Neklade si žádné podmínky, přijímá klienta stejně jako rodič dítě bez výhrad (Rogers, 2014). V průběhu rozhovorů na toto téma se ukázalo, že sociální pracovníci vnímají problematiku jako zásadní při první fázi poradenského rozhovoru. Všichni respondenti popisovali svůj přístup a předsudky vůči klientovi bezprostředně před konzultací. Z toho důvodu musela být upřesněna první dílčí výzkumná otázka. V průběhu získávání dat většina respondentů také udávala, že se spíše zabývají případem klienta, a ne jím samotným. Často přemýšlí, čeho se kontakt bude týkat a zda budou schopni klientovi poskytnout adekvátní a kvalitní rady a informace. Lze předpokládat, že je to zapříčiněno tím, že pracovníci jsou ve většině případů klientům zvyklí poskytovat věcné informace a rady namísto pozitivního přijímání, empatie a dalších psychologických aspektů. Do jisté míry je přístup sociálních pracovníků ke klientům kromě osobnostního nastavením ovlivněn poskytovatelem sociální služby, občanskou poradnou. Sociální pracovníci přistupují ke klientovi s věcnými informacemi a radami, dopředu nepřipouští možnost, že by si klient přišel pro psychologickou podporu, protože tu občanská poradna podle svého vymezení služby poskytovat nemá. Sociální pracovníci jsou si vědomi svých kompetencí a nezasahují do kompetencí jiných odborníků. Udržování kompetencí vypovídá o jejich profesionalitě. Jak uvádí Havrdová (1992, str. 42) „*Kompetence se chápou jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.*“

Poslední ze znaků přístupu orientovaného na klienta, kterému se výzkum věnoval je opravdovost. Prvek opravdovosti byl rozpracován na jednotlivé kódy, popis práce s klientovými pocity a popis práce s pocity dotyčného sociálního pracovníka. Přesněji, jak verbalizují sociální pracovníci své pocity a pocity klienta, které během konzultace zpozorují. Rozhovory byly vedeny tímto směrem za účelem získání přesnějších a vypovídajících dat. Přímé otázky po opravdovosti a autenticitě by byly příliš zavádějící a obecné, proto byly zvolené otázky po konkrétních

situacích, ve kterých se autentičnost projevuje. Rozhovor na téma tohoto aspektu byl nejnáročnější. Sociální pracovníci neradi popisovali práci se svými pocity. Je možné, že z toho důvodu mohlo dojít částečně ke zkreslení výpovědí respondentů. Otázka po pocitech byla pro většinu nepříjemná, tak se jí snažili za pomoci jednoduchých odpovědí vyhnout. Bylo zapotřebí pokládat sociálním pracovníkům velké množství doplňujících otázek, které je tlačily k odpovědi. Výsledky výzkumu ukázaly, že sociální pracovníci svoje pocity během rozhovoru klientovi nesdělují. Neverbalizují ani klientovi pocity. Často jako příčinu uváděli, že nejsou zvyklí vyjadřovat své pocity ani v osobním životě natož pak v práci. Zejména odmítali vyjadřování pocitů spojených s osobou klienta. Část sociálních pracovníků přiznala, že je schopna verbalizovat své pocity během konzultace, které se týkají obecných záležitostí a pocitů na fyzické úrovni. Zejména pokud jde o špatný vzduch v místnosti, pocity horka nebo naopak zimy. Většina sociálních pracovníků se shodla na tom, že se své pocity snaží přejít, potlačit, zapomenout na ně během konzultace. Goleman uvádí, že nedostatky znalostí v oblasti autenticity, transparentnosti, přirozenosti, komunikace, schopnosti pracovat s emocemi, udržení hranic profesionálního vztahu s klientem mohou vést až k profesní neobratnosti (Goleman, 2011) I přesto, že sociální pracovníci dostatečně nepracují se svými a klientovými pocity nejsou při konzultaci s klientem profesně neobratní. Lze také říci, že do jisté míry záleží na osobnostním nastavení sociálního pracovníka, ale jak argumentuje (Kubeš, Spillerová, Kurnický, 2004 str. 114) *„Osobnost je tvárná a pokud se člověk rozhodne, může na sobě pracovat a rozvíjet se. Náš rozvoj vždy směřuje ke změně chování.“* V tomto případě byly také patrné rozdílné výpovědi z hlediska pohlaví. Muži sociální pracovníci udávali, že si během konzultace své pocity neuvědomují ani s nimi nijak nepracují. Obecně muži nemají zvykem vyjadřovat své pocity do takové míry jako ženy. Jsem si vědoma toho, že respondenti muži byli ve výběrovém souboru zastoupeni pouze dva. Tato zjištění nemohou být zobecněna bez dalšího ověření.

Sociální pracovníci, s otevřenější povahou, své pocity vyjadřovali snadněji. Během vedení rozhovoru na toto téma docházelo k tomu, že pracovníci rozhovor transformovali na rozhovor o práci s emocemi. Tento jev sociální pracovníci odůvodňovali tím, že s emocemi u klientů pracují častěji. Podle mého názoru s emocemi dokáže pracovat menšina respondentů, a to zejména na úrovni mimoslovní. To znamená, že s klientem při projevu emocí mlčí nebo přistoupí

k určitému činu. Například podají klientovi kapesník. Podle znaku autentičnosti v přístupu orientovaném na člověka, být autentický znamená umět si naslouchat, dokázat zachytit svoje vlastní prožívání a umět se v něm orientovat (Rogers, 2014). Autentický sociální pracovník nic nepředstírá, nic neskrývá sobě ani klientovi, nic nenalhává a nestylizuje se do žádné role (Vymětal, 1996). Sociální pracovníci občanských poraden nejsou zvyklí pracovat se svým prožíváním a pocity, ať už svými nebo klienta. Skrývají svoje pocity před klientem a často i před sebou samými. Často si pocity ani neuvědomují. Nelze sociální pracovníky občanských poraden označit autentickými Carl Rogerse popisuje autenticitu jako jev, který znamená to, že je sociální pracovník při každém jednání s klientem sám sebou, tedy konkrétním a nezáhadným člověkem, jehož komunikace je jasná, nezáhadná a odpovídá klientovu rozpoložení (Rogers, 2014).

K tomu, aby práce s klientem byla smysluplná a přinesla změnu v klientově situaci, je nutné, aby existovaly podmínky akceptace, empatie a kongruence po určité časové období. V průběhu práce s klientem jsou v neustálé interakci dvě osoby, sociální pracovník a klient. Sociální pracovník by měl zažívat bezpodmínečně pozitivní pohled na klienta, empaticky ho chápat a empatické porozumění umět klientovi prostřednictvím komunikace sdělovat (Rogers, str. 95-103). Podoba sociální práce v občanské poradně představuje ovšem spíše práci s fakty a informacemi. Sociální pracovníci mají navyký a zažitý způsob práce s klientem, ze kterého nevybočují. Čím dál častěji ovšem občanskou poradnu navštěvují klienti, kteří prožívají nějaký problém plynoucí ze složité životní situace, ve které se právě nachází. Domnívám se, že velká část klientů by ocenila vedle poskytnutí rad a informací i prostor pro psychologickou podporu a náhled na jejich životní situaci. Své problémy by řešili na jednom místě a nebyli by odkazováni k jiným poskytovatelům sociálních služeb, které v mnohých případech možná ani nenavštíví. Jak píše Svoboda (2012, str. 27) „*Klient vůbec nemusí být přesvědčen, že udělal správnou věc, když navštívil sociální službu.*“ Každá další návštěva odborníka, ke kterému ho sociální pracovníci odkáží může pro něj znamenat nepřekonatelnou bariéru a dlouhodobé odhodlávání. Samozřejmě by bylo potřeba část sociálních pracovníků přetransformovat v sociální pracovníky s adekvátními znalostmi, získanými studiem psychologie nebo terapeutickými výcviky, aby kromě informace a odborné rady byli schopni poskytnout odbornou psychologickou podporu a náhled na klientovu situaci. Obecně se týká tato otázka všech sociálních

pracovníků. „*Vztah pracovníka ke klientovi je podstatnou složkou tohoto povolání a k samotnému výkonu je potřeba nadání v podobě citových schopností, které se ve škole většinou neučí.*“ (Kopřiva, 2000 str. 15). Systém vzdělání se zaměřuje spíše na odborné vědomosti a znalosti. Tím se měkké dovednosti dostávají do pozadí (Goleman, 2011).

Ačkoliv byli respondenti rozděleni podle věku, vzdělání, pohlaví a pracoviště ve výpovědích nebyly patrné téměř žádné rozdíly. Pouze se do jisté míry lišily výpovědi mužů sociálních pracovníků, kteří měli tendenci odpovídat stroze v kratších větách než ženy. Bylo třeba je častěji během rozhovoru navádět pomocí doplňujících otázek.

Rozhovory se sociálními pracovníky byly vedeny dle etických zásad. Jsem si vědoma rezerv, které výzkum diplomové práce má. Za zkreslující faktory ve výzkumu pro účely této práce považuji fakt, že jsem sama byla zaměstnána dva roky na pozici sociálního pracovníka v občanské poradně v Jihlavě. Hlavním zkreslujícím faktorem považuji fakt, že jsem výzkum prováděla sama. Prováděla jsem ho v době, téměř rok po skončení pracovního poměru, na jednom z pracovišť. V oboru sociální práce však stále jako sociální pracovník působím. Se všemi respondenty výzkumu mám neformální vztah. Se čtyřmi z nich jsem rok spolupracovala a s dalšími čtyřmi jsem se potkávala v rámci rozšířené celokrajské spolupráce. Vztahy s nimi nemám tak blízké jako se svými bývalými kolegy. Tuto skutečnost považuji částečně za nevýhodu. Respondenti mohli podávat takovou verzi odpovědí, jakou si mysleli, že chci slyšet. V rozhovorech jsem je často vyzývala k popsání svých názorů, pocitů a postojů. Což považuji za citlivé téma, o kterém respondenti nemuseli chtít mluvit pravdivě. Například z důvodu strachu před ztrátou svého postavení či negativního vnímání mnou jako osobou tazatele. Naopak výhodou pro výzkum spatřuji právě v osobní známosti a bližším vztahu s první polovinou respondentů. Respondenti nemuseli mít strach, protože ví, co ode mne jako tazatele mohou očekávat. Rozhovor s nimi týkající se empatie a předsudků byl otevřenější a uvolněnější. Výsledky výzkumů mohl ovlivnit také fakt, že jsem výzkum prováděla ve dvou občanských poradnách, které společně úzce spolupracují a předávají si zkušenosti ze své praxe. Například při oslovení pracovníků občanské poradny z jiného kraje, mohlo dojít k získání odlišných výsledků. Ovšem je to méně pravděpodobné, protože veškeré poradny sdružuje asociace občanských raden, která dohlíží na srovnatelnou podobu a kvalitu sociální práce.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo zjistit, zda sociální pracovníci v občanském poradenství využívají prvky přístupu orientovaného na klienta. Zvolenými zkoumanými prvky přístupu orientovaného na klienta byly bezpodmínečné přijetí, empatie a kongruence neboli opravdovost. Na tyto prvky byla práce zaměřena z toho důvodu, že se jedná o nejnámější prvky samotného přístupu, které jsou také v souvislosti s ním nejčastěji zmiňované. K cíli práce směřoval obsah teoretické části, který se zabýval popisem tématu sociální práce a jejím zakotvením, dále také tématem sociální pracovník. Téma sociální práce bylo v teoretické části konkretizováno z hlediska odborného sociálního poradenství a dále občanského poradenství. Kromě teoretického vymezení občanského poradenství obsahuje část popis historického vzniku občanského poradenství v České republice a ve světě.

Druhou částí diplomové práce byla metodologická část, která obsahuje výzkumné otázky. Jednu hlavní, která zní, zda sociální pracovníci v občanském poradenství využívají prvky přístupu orientovaného na klienta a tři vedlejší. První zní, zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi bezpodmínečné přijetí na začátku poradenského rozhovoru? Druhá zní, zda a jakým způsobem dáváte najevo klientovi svoji empatii v průběhu poradenského rozhovoru? Třetí zjišťuje, zda a jakým způsobem pracujete se svými a klientovými pocity v průběhu poradenského rozhovoru s klientem? Jednotlivé dílčí výzkumné otázky byly zaměřeny na prvky přístupu orientovaného na klienta. Jedná se o akceptaci, empatii a kongruenci. Součástí metodologické části diplomové práce je popsána výzkumná metoda. Výzkum byl prováděn kvalitativní metodou, z toho důvodu, že témata byla příliš obecná a široká pro zpracování kvantitativní metodou. Data byla získávána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které byly vedeny s osmi sociálními pracovníky dvou občanských poraden na Vysočině. Jednotlivé rozhovory probíhaly na pracovištích v Jihlavě a Třebíči. V každé občanské poradně byli osloveni čtyři sociální pracovníci. V rámci polostrukturovaných rozhovorů byla stanovena témata, která tvořila kostru pro jednotlivé rozhovory. V některých částech rozhovoru bylo nutné sociálním pracovníkům klást doprovodné otázky, které rozvíjely rozhovor. Prostřednictvím něho byla získána data, která byla poté vyhodnocena v další části diplomové práce.

Analytická část diplomové práce popisuje práci s daty získanými

z jednotlivých rozhovorů se sociálními pracovníky občanských poraden. Jednotlivé obsahy rozhovorů byly analyzovány prostřednictvím zakotvené teorie. Dílčí výzkumné otázky byly vyhodnoceny prostřednictvím dvou až tří kódů, doplněny o výpovědi respondentů a následně shrnuty. Po zodpovězení dílčích výzkumných otázek byla zodpovězena a shrnuta hlavní výzkumná otázka. Z rozhovorů se sociálními pracovníky vedených k odpovědi na dílčí otázku číslo jedna, která byla zaměřena na akceptaci, bylo patrné, že sociální pracovníci přistupují ke klientům různě za určitých podmínek. Podmínkami jsou zejména předchozí zkušenosti sociálního pracovníka s klientem. Může se jednat o předchozí telefonické nebo osobní objednání či opakovanou konzultaci. V souvislosti s tímto tématem byly zjišťovány předsudky, které si jednotliví sociální pracovníci uvědomují. Každý z respondentů uvedl předsudek, který se ho týká. Většinou se jednalo o předsudky spojené s praxí v občanském poradenství. Přístup orientovaný na člověka popisuje akceptaci jako bezpodmínečné přijetí klienta, z čehož je patrné, že podmínka akceptace není u sociálních pracovníků občanských poraden splněna. Sociální pracovníci dokáží pozitivně přijímat pouze klienty, se kterými nezažili jinou předchozí zkušenost. V jejich práci se také objevují předsudky, které je při práci s klienty ovlivňují. Druhou zkoumanou oblastí byla empatie, která je naopak sociálním pracovníkům velice blízká. Svým klientům ji dávají najevo, jak verbálně, tak i neverbálně. Za verbální projev empatie považují zejména prvky aktivního naslouchání, které hojně využívají. Při neverbálním projevu využívají oční kontakt, gesta, mimiku a v malé míře také haptiku. Dá se říci, že empatii sociální pracovníci využívají při každodenní práci s klienty. Tento prvek přístupu orientovaného na klienta je sociálními pracovníky hojně využíván. Posledním tématem byla kongruence. Zda je sociální pracovník při práci s klientem sám sebou a umí reflektovat svoje nebo klientovi emoce či pocity. Sociální pracovníci vůbec nepracují s pocity, které plynou přímo z osob klientů. Do jisté míry dokáží vyjadřovat pocity na fyzické úrovni. Zejména místo pocitů pracují s klientovými emocemi, které při konzultaci klienti dávají najevo. S emocemi pracují spíše na neverbální úrovni za pomoci činů.

Prostřednictvím dílčích výzkumných otázek byla zodpovězena hlavní výzkumná otázka. Ze získaných výpovědí respondentů lze říci, že sociální pracovníci využívají hojně pouze jeden z prvků přístupu orientovaného na klienta a

tím je empatie. Ostatní prvky přístupu nejsou využívány nebo se značnými rezervami.

Zdroje

1. ADMINISTRATOR. Asociace občanských poraden | Asociace občanských poraden. *www.obcanskeporadny.cz* [online]. [cit. 2018-03-13]. Dostupné online
2. BALÁŽ, Roman. Malcolm Payne: Sociální práce je teorií i praxí současně. *Sociální práce* [online]. 2014, 2012(1) [cit. 2017-05-31]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz>
3. BARTLETT, Harriett M. a Beatrice N. SAUNDERS. *The common base of social work practice*. New York: National Association of Social Workers, 1970. ISBN 978-0871010544.
4. BAŠTECKÁ, Bohumila. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada, 2005. Psyché (Grada). ISBN 802470708x.
5. BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.
6. CAKIRPALOGLU, Panajotis. *Úvod do psychologie osobnosti*. vyd 1. Praha: Grada, 2012. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4033-1.
7. CARL R. ROGERS. Eine Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehung. München: Reingardt, 2008. ISBN 9783497019908.
8. CARL R. ROGERS. MIT BEITR. VON MADGE K. LEWIS. HRSG. UND MIT EINEM VORW. VERS. VON WOLFGANG M. PFEIFFER. AUS DEM AMERIKAN. VON UTE SEESLEN. *Therapeut und Klient: Grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. 35 – 37 Tsd., ungekürzte Ausg. Frankfurt am Main: Fischer – Taschenbuch-Verl, 1997. ISBN 9783596422500.
9. ČESKÁ REPUBLIKA. *O Sociálních službách*. In: Praha, ročník 2006, číslo 108. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz>
10. FISCHER, Ondřej a René MILFAIT. *Etika pro sociální práci*. 2. vyd. Praha: Jabok, c2010. ISBN 978-80-904137-7-1.
11. GABURA, Ján. A Jana. PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakl., 1995. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 9. ISBN 978-80-85850-10-9.

12. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
13. GOLEMAN, *Emoční inteligence*. vyd. 2. Praha: Metafora, 2011 ISBN 978-80-7359-334-6.
14. HANVEY, Christopher a Terry PHILPOT. *Practising Social Work* [online]. London: Roudledge, 1994 [cit. 2017-05-29]. ISBN 0-203-42169-8. Dostupné z: <https://books.google.cz/>
15. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. vyd.1. Praha: Osmium, 1999. ISBN 978-80-9020-818-6.
16. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
17. JANDOUREK, Jan. *Úvod do sociologie*. vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-644-5.
18. KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.
19. KUBEŠ, M.; SPILLEROVÁ, D.; KURNICKÝ R., *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. vyd. 1. Praha. Grada, 2004. ISBN 80-247-0698-9.
20. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. vyd 3. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
21. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
22. NAVRÁTIL, Pavel. *Sociální práce jako sociální konstrukce*. Sociologický časopis. 1998, 1998 (34), 37-50. ISSN 2336-128X.
23. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
24. NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7
25. NYKL, Ladislav. *Pozvání do rogersovské psychologie: přístup zaměřený na člověka*. Brno: Barrister & Principal, 2004. Studium (Barrister & Principal). ISBN 80-8659869-1.

26. Občanská poradna Plzeň. *Občanské poradenství* [online]., 2-4 [cit. 2017-06-28]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/5147077-Obsah-1-historie-obcanskeho-poradenstvi-2-historie-a-soucasnost-obcanskoho-poradenstvi-v-cr-2-1-obcanske-poradenstvi-v-cechach.html>
27. PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory: a critical introduction*. Repr. London: Macmillan, 1991. ISBN 9780333474785.
28. PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2011. ISBN 80-200-1499-3.
29. PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367582-0
30. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
31. Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
32. ROGERS, Carl Ransom. *Způsob bytí: klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele*. Přeložil Jiří KREJČÍ. Praha: Portál, 2014. Klasická díla psychologie. ISBN 978-80-262-0597-5.
33. SHEAFOR, Bradford W. a Charles R. HOREJSI. *Techniques and guidelines for social work practice*. 9th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Allyn & Bacon, c2012. ISBN 978-0205838752
34. Sociální revue. *Sociální revue* [online]. 2000 [cit. 2017-05-29]. Dostupné z: <http://www.socialnirevue.cz>
35. STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-858-3460-X.
36. SVOBODA, Jan. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-590-9.
37. ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80247-2938-1.
38. THOMPSON, Neil. *Understanding social work: preparing for practice*. Fourth edition, 2015 ISBN 978-1-137-49-709-3.

39. TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. Spektrum (Portál). ISBN 80-736-7146-8.
40. VYMĚTAL, Jan. *Rogersovská psychoterapie*. Praha: Český spisovatel, 1996. ISBN 80-202-0605-1.
41. ZACHAROVÁ, Eva a Jitka ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ. *Základy psychologie pro zdravotnické obory*. Praha: Grada, 2011. Sestra (Grada). ISBN 978-80-247-4062-1.

Přílohy

Příloha č. 1 Struktura pro polostrukturované rozhovory s doplňujícími otázkami

Akceptace

Popište myšlenky, se kterými přistupujete ke klientovi?

Jak s myšlenkami pracujete?

Pokud prožíváte nějaké předsudky vůči klientům, popište jaké?

Jak s předsudky pracujete?

Empatie

Jaký význam má pro vás empatie?

Jak vyjadřujete verbálně empatii?

Jak vyjadřujete neverbálně empatii?

Opravdovost

Popis svých pocitů během konzultace

Zda a jak verbalizujete svoje pocity?

Popis klientových pocitů během konzultace

Zda a jak hovoříte o klientových pocitech?

**Posudek vedoucího diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Bc. Jitka Provazníková

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Využití přístupu orientovaného na klienta v praxi sociálních pracovníků
v odborném sociálním poradenství

Vedoucí práce: doc. PhDr. David Urban, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 76

Počet stránek příloh: 1

Počet titulů v seznamu literatury: 41

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	1			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy,
stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		2		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace,
parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace,
cizojazyčná literatura)

		2		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu,
přívodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

		2		
--	--	---	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

		2		
--	--	---	--	--

Využití praktických zkušeností

		2		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost,
iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

		2		
--	--	---	--	--

Naplnění cílů práce

	1			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

	1			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

	1			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

		2		
--	--	---	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Má Vámi popisovaný přístup orientovaný na klienta některé hranice/rizika při práci s klienty?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

V práci se studentka zaměřuje na způsob využití teoretického přístupu sociální práce (přístup orientovaný na klienta) v praxi. Z tohoto důvodu kladně hodnotím volbu tématu, protože této otázce se nevěnuje příliš velký rozsah prací, a to jak studentských, tak akademických. Práce má poměrně srozumitelnou a jasnou strukturu, v první (teoretické části) práce autorka definuje základní teoretická východiska, která se vztahují k tématu. Prezentovaný text je přiléhavý, čemuž napomáhají i jednotlivé úvody do kapitol, kde autorka odůvodňuje význam zařazeného textu. Následuje praktická část práce, ve které jsou prezentovány výsledky z vlastního výzkumného šetření. Prezentace dat je přehledná, data jsou prezentována dle jednotlivých dílčích výzkumných otázek. Kladně hodnotím rozsáhlejší kapitolu Diskuze, ve které autorka svá zjištění porovnává s dostupnou odbornou literaturou.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně

Datum, podpis:



**Posudek oponenta diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: **Jitka Provazníková**

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Využití přístupu orientovaného na klienta v praxi sociálních pracovníků
v odborném sociálním poradenství

Oponent práce: Mgr. Iveta Jelínková

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 72

Počet stránek příloh: 1

Počet titulů v seznamu literatury: 41

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

			x	
--	--	--	---	--

Oborová přiléhavost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		x		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		x		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

--	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

		x		
--	--	---	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		x		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Návaznost kapitol a subkapitol

x

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

x

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

x

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Jak je dle Vašeho názoru pro práci v občanském poradenství důležitý přístup orientovaný na klienta. Jak ovlivňuje chování klienta.

Z čeho na základě Vašeho výzkumu usuzujete, že výsledky výzkumu jsou dostatečně objektivní a zobrazující skutečnost. Co byste nyní ve svém výzkumu udělala jinak, s odstupem času.

Čím si vysvětlujete na základě výsledků Vašeho výzkumu výsledek, že pracovníci většinou používají pouze jeden z prvků přístupu orientovaného na klienta, a to empatii.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Autorka si pro svou práci vybrala téma problematiky odborného sociálního poradenství, resp. jeho využití v rámci přístupu orientovaného na klienta. Jejím cílem bylo zjistit, zda a jakým způsobem sociální pracovníci občanských poraden ve své práci s klienty využívají vybrané prvky přístupu orientovaného na klienta. Výzkum je veden formou polostrukturovaného rozhovoru, jenž má 3 dílčí otázky a podotázky.

V teoretické části nás autorka seznamuje s pojmy sociální práce a sociální pracovník, v následující kapitole podrobněji píše o odborném sociálním poradenství a to z hlediska teorie, zmiňuje poradenský proces a směry v poradenství. V další kapitole píše o občanských poradnách, jejich historii ve světě i u nás, o jejich současném pojetím a trendech vývoje. Další kapitola je věnována přístupu zaměřenému na člověka, jenž je stěžejní pro práci a zároveň předmětem výzkumu.

Text práce se dobře čte, jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují a vztahují se k tématu práce.

Metodologická část práce popisuje cíle výzkumu, výzkumnou metodu, techniku sběru dat, zmiňuje se o výběrovém souboru, apod. Dále obsahuje analytickou část, ve které autorka popisuje a shrnuje výsledky výzkumu.

Autorka použila kvalitativní výzkum formou polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory byly uskutečněny s osmi sociálními pracovníky na základě předem zformulovaných výzkumných otázek, a to jedné hlavní a tří vedlejších. Výsledky rozhovorů poté vyhodnotila na základě kódování rozhovorů a vyčerpávajícím způsobem shrnula a zhodnotila v rozsáhlé Diskuzi, což v tomto případě dle mého názoru nebyl příliš šťastný způsob, neboť se čtenář ve výkladu ztrácí, některé myšlenky jsou uváděny opakovaně, text působí chaoticky. Pokud jde o takto rozsáhlou Diskuzi, je vhodné ji strukturovat dle jednotlivých výzkumných otázek, aby byl výsledek přehlednější.

Práce jako taková sice nemá téma, které by mohlo přinést něco převratně nového, nicméně autorka se ho zhostila poměrně dobře, hlavně výzkumná část je dobře zpracovaná. Práce splňuje nároky na daný typ závěrečné práce.

Co se týká ostatní formální, stránky práce, lze vytknout, že anotace není napsána v předepsané formě; některé přímé citace nejsou v uvozovkách (str. 12,17, 31); v textu chybí na konci vět tečky (převážně při uvádění zdrojů); chybí stránka Bibliografické údaje; v kapitole 3.5 není uveden zdroj; v Příloze nejsou přepisy rozhovorů (v práci samotné je zmíněno, že z důvodu anonymity nejsou součástí práce, nicméně není uvedeno, zda a kde jsou k dispozici). Vše zohledňuji při celkové hodnocení práce.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: **2 – velmi dobře**

Praha 25. 8. 2018


Mgr. Ivetta Jelínková