

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI  
FAKULTA FILOZOFICKÁ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA KLIENTA A JEHO  
VYUŽITÍ SOCIÁLNÍMI PRACOVNÍKY  
V ODBORNÉM SOCIÁLNÍM PORADENSTVÍ**

SABINA POLÍVKOVÁ

**Plzeň 2024**

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**  
Katedra sociologie a sociální práce  
Studijní program Sociální práce

**Bakalářská práce**

**Přístup zaměřený na klienta a jeho využití sociálními  
pracovníky v odborném sociálním poradenství**

**Sabina Polívková**

*Vedoucí práce:*

Ing. Mgr. Štěpánka Syrovátková  
Katedra sociologie a sociální práce  
Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2024

Prohlášení:

Prohlašuji, že tuto bakalářskou práci s tématem „Přístup zaměřený na klienta a jeho využití sociálními pracovníky v odborném sociálním poradenství“ jsem vypracovala samostatně, pouze za pomoci rad a připomínek vedoucí práce Ing. Mgr. Štěpánky Syrovátkové. Všechny uvedené zdroje, ze kterých jsem čerpala, jsou uvedeny v seznamu literatury. Dále prohlašuji, že elektronická verze práce je shodná s verzí tištěnou.

Plzeň, duben 2024

.....  
Sabina Polívková

## **Poděkování**

Mé největší poděkování patří Ing. Mgr. Štěpánce Syrovátkové, která mi velice pomohla svým vedením a přístupem. Také děkuji za všechnen čas, který mi věnovala a celkově za pomoc se psaním bakalářské práce. Chtěla bych dále poděkovat respondentům, kteří mi věnovali čas a důvěru a mohl díky nimž být realizován výzkum.

# OBSAH

ÚVOD .....	1
1 TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	3
1.1 Humanistické teorie.....	3
1.1.1 Vznik humanistických teorií .....	4
2 PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA KLIENTA.....	5
2.1 Historie přístupu zaměřeného na klienta .....	5
2.2 Zakladatel přístupu zaměřeného na klienta .....	6
2.2.1 Rogersovo ovlivnění sociální práce .....	7
2.2.2 Kritika C. R. Rogerse .....	8
2.3 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta .....	8
2.3.1 Kongruence .....	8
2.3.2 Empatie.....	9
2.3.3 Akceptace .....	9
2.4 Metoda přístupu zaměřeného na klienta.....	10
3 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ .....	11
3.1 Aktivní naslouchání obecně .....	11
3.2 Techniky aktivního naslouchání.....	12
3.2.2 Parafrázování.....	12
3.2.3 Shrnování .....	13
3.2.4 Oceňování.....	13
3.2.5 Sumarizace .....	13
4 PORADENSTVÍ .....	14
4.1 Cíle poradenství.....	14
4.1.1 Obecné cíle poradenství .....	15
4.1.2 Specifické cíle poradenství.....	15
4.2 Poradenství v sociální práci.....	15
4.3 Základní sociální poradenství.....	16
4.4 Odborné sociální poradenství.....	17
5 OBČANSKÉ PORADNY .....	19
5.1 Vznik občanských poraden .....	19
5.1.1 Vznik občanských poraden v ČR .....	20
5.2 Poslání, principy a cíle občanských poraden .....	20
5.3 Pracovníci občanských poraden .....	21
5.4 Odborné sociální poradenství v občanských poradnách .....	22

5. 5 Přístup zaměřený na klienta v občanských poradnách.....	22
6 METODOLOGICKÁ ČÁST.....	23
6.1 Cíl výzkumu .....	23
6.2 Hlavní výzkumná otázka.....	23
6.2.1 Operacionalizace .....	24
6.3 Analýza dat.....	24
6.4 Technika sběru dat .....	26
6.5 Výběr vzorku dat.....	27
6.6 Použití získaných dat.....	27
6.7 Etické hledisko výzkumu .....	27
6.8 Charakteristika participantů .....	28
6.9 Realizace rozhovorů .....	28
7 INTERPRETACE DAT .....	30
7.1 DVO1 .....	30
7.1.1 Porozumění přístupu zaměřenému na klienta .....	30
7.1.2 Definice přístupu zaměřeného na klienta .....	31
7.1.3 Původní formulace dle Rogerse .....	32
7.1.4 Dílčí shrnutí.....	33
7.1.5 Odpověď na DVO1 .....	33
7.2 DVO2 .....	33
7.2.1 Práce s klientem .....	34
7.2.2 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta .....	35
7.2.3 Aktivní naslouchání.....	36
7.2.4 Dílčí shrnutí.....	37
7.2.5 Odpověď na DVO2 .....	38
7.3 Hlavní výzkumná otázka.....	39
7.3.1 Zodpovězení hlavní výzkumné otázky.....	40
ZÁVĚR.....	41
RESUMÉ.....	43
SEZNAM ZKRATEK.....	44
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	45
SEZNAM TABULEK.....	48
SEZNAM PŘÍLOH.....	1

## ÚVOD

Téma bakalářské práce „Přístup zaměřený na klienta a jeho využití sociálními pracovníky v odborném sociálním poradenství“ autor zvolil na základě zájmu o samotný přístup zaměřený na klienta. Druhou část tématu autor zvolil především s ohledem na občanské poradny, kde se poskytuje odborné sociální poradenství. Dle autora by přístup zaměřený na klienta měl být používán v občanských poradnách.

Sociální práce má několik druhů teorií, během studia se autor konkrétně učil o dvanácti teoriích sociální práce. Z toho jedna mu přišla nejzajímavější a také byla zvolena pro téma této bakalářské práce, přístup zaměřený na klienta. Autorovi je blízký z důvodu jeho pozitivních vlastností, které si budete samozřejmě moci přečíst níže.

Téma bylo zvoleno z důvodu jisté „zvědavosti“, jak se teorie využívá v konkrétních službách a po prostudování literatury byly zvoleny občanské poradny. Toto spojení je velmi zajímavé a můžete ho najít popsáno níže v textu, ale hlavně je rozepsané v praktické části. Dalším důvodem pro zvolení tématu byl nedostatek podrobných zdrojů o propojení přístupu zaměřeného na klienta, a jeho aplikace v občanských poradnách.

Cílem práce je zjištění, zda a jak sociální pracovníci, kteří poskytují odborné sociální poradenství, používají přístup zaměřený na klienta. Zda ho používají stejně, jak je popsán v literatuře, či nikoliv.

Práce je důležitá, jak pro sociální pracovníky, tak pro jejich klienty, konkrétně tedy klienty občanských poraden. Nikde nebyla dohledána práce, která by se zabývala přímo tímto tématem.

V teoretické části práce najdete pět hlavních kapitol, které budou dále rozepsány do několika podkapitol. Celkově bude struktura kapitol sestavena, aby vše následně dávalo smysl při druhé části práce, a aby na sebe všechny kapitoly navazovaly. První hlavní kapitola nese název „Teorie sociální práce“, kde bude popsáno, co teorie sociální práce jsou, jak jsou důležité, a že se dají dále členit. Druhá kapitola se jmenuje „Přístup zaměřený na klienta“ a naváže na první kapitolu. Je zde popsán samotný přístup, jeho vznik, zakladatel a metoda typická pro přístup zaměřený na klienta. Třetí kapitola má název „Aktivní naslouchání“ a opět navazuje na předchozí kapitolu. Předposlední kapitola s názvem „Poradenství“ blíže popisuje samotné poradenství a jeho cíle. Dále je popsáno základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství, které bude důležité dále i při výzkumu. Poslední kapitola „Občanské poradny“ se zabývá jejich vznikem a cíli. V neposlední řadě bude popsáno občanské poradenství v kontextu přístupu zaměřeného na klienta a odborné sociální poradenství v občanských poradnách.

Praktická část práce má dvě hlavní kapitoly. V první kapitole „Metodologie“ je stanovena hlavní výzkumná otázka, cíl výzkumu a dílčí otázky. Popsán je i samotný výzkum, jeho postup, zvolení analýzy dat, etické hledisko výzkumu, realizace rozhovorů a další. Všechny zvolené postupy výzkumu jsou dostatečně odůvodněny. Druhá hlavní kapitola praktické části se jmenuje „Interpretace dat“, kde jsou rozepsány dílčí otázky. Je zde popsáno, co se autor dozvěděl od participantů, a jak se to vše propojuje s teoretickou částí práce. Poslední podkapitola je věnována hlavní výzkumné otázce, kde je sepsáno zjištění z dílčích otázek a také propojení s literaturou, zda se odpovědi participantů shodují s tím, co popisuje odborná literatura. Tím je získána odpověď na hlavní výzkumnou otázku a cíl celé práce.



# 1 TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE

„Teoretické zázemí je jedním ze zdrojů profesionální identity sociálních pracovníků i jednou z podmínek jejich práce a vzájemné komunikace“ (Navrátil, 2001:25). Používání teorií v sociální práci usnadňuje praxi, jelikož říká, co a proč se má dělat. Není možné oddělit znalost teorie od provedení praxe. Jako profesionální výkon sociálních pracovníků lze považovat využití jejich vědomostí a aplikaci teorií pro dosahování požadovaných změn. Pomáhat lidem, bez porozumění a znalosti metodických postupů, může být nebezpečné. Teorie sociální práce jsou přebrány z jiných vědních oborů (sociologie, psychologie, pedagogika, apod.) a jsou upraveny přímo pro sociální práci. V sociální práci je tedy běžné setkat se s využitím teorií, které vyšly z jiných oborů (Navrátil, 2001).

Dle Sheafora, Horejsiové a Horejsiho (2000) teorie v oblasti sociální práce slouží jako rámec pro analýzu komplexních a emocionálně náročných lidských situací. Systémově organizují informace, předpoklady a hypotézy do soudržného celku. Poskytují zdůvodnění pro jednání a rozhodování. Tyto teorie umožňují systematický, dobře strukturovaný a předvídatelný přístup k práci s klienty.

Sociální práce využívá několik teorií a tato práce se zaměřuje na humanistické teorie a konkrétně na přístup zaměřený na klienta.

## 1.1 Humanistické teorie

Humanistické teorie v oblasti sociální práce předpokládají, že názory, postoje a interpretace každého jednotlivce jsou platné a cenné. Postoje, které klient vnímá jako problém, naznačují jeho zdravý potenciál a schopnost žádoucí změny. Při řešení problémových situací se zaměřujeme na klientovo sociální prostředí a individuální možnosti jako na klíčové faktory (Sotoniaková, 2005).

Navrátil (2001) tvrdí, že humanistické teorie kladou důraz na jednotlivce jako autonomní bytost, který má hodnotu bez ohledu na konkrétní situaci a soustředí se na vnitřní svět člověka. Sotoniaková (2005) říká stejně jako Navrátil, že pro humanistické teorie je důležité soustředit se na člověka jako na autonomní osobnost, jejíž hodnota je konstantní v každé situaci. Sociální práce se tedy soustředí spíše na vnitřní svět klientova života.

*„Humanističtí terapeuti přisuzují člověku schopnost sebeuvědomění možnost svobodné volby při rozhodování o svém životě a zodpovědnost za učiněná rozhodnutí.“* (Cain, Seeman, 2006:33). Dle Sotoniakové (2005) se v komunikaci s klientem uplatňuje partnerský přístup.

### **1.1.1 Vznik humanistických teorií**

Humanistické teorie začaly vznikat koncem 50. let minulého století. Následně v roce 1961 vznikla „Americká asociace pro humanistickou psychologii“. Ve stejnou dobu začal vycházet časopis, který vydávala samotná asociace (Šiffelová, 2010). V dnešní době existuje řada přístupů, které se zapojují do této linie, ačkoliv na první pohled nemusí mít mnoho společných prvků ve formě jednotící teorie. Tyto různé směry však sdílejí přesvědčení, že klienta nelze považovat za objekt, který je potřeba radikálně změnit, ale spíše za osobu, které je třeba pomoci překonat překážky v jejím růstu, upravit své vnímání sebe sama a své přijetí, což pak vede ke vhodným změnám (Cain, Seeman, 2006).

Jednou z humanistických teorií je přístup zaměřený na klienta (Šiffelová, 2010), který je popsán v další kapitole.

## 2 PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA KLIENTA

Přístup zaměřený na klienta, jak bylo již zmíněno, vychází z humanistické teorie. Tato teorie se k člověku staví jako k bytosti, která momentálně něco prožívá. Každého člověka přijímá celostně s důrazem na individualitu, která je u každého neopakovatelná. Klient je v tomto přístupu brán jako aktivní tvůrce své existence a jedinečný subjekt jehož psychice se snaží pracovník porozumět z hlediska jeho perspektivy. Název této teorie vznikl kvůli zdůraznění prožívání člověka a orientace na nitro (Baková, 2015). Postupem času byl tento přístup identifikován různými názvy, jako je nedirektivní poradenství, výuka orientovaná na žáka, terapie orientovaná na klienta a vedení zaměřené na skupinu. Nicméně nejvíce se ujal název přístup zaměřený na člověka nebo klienta (Rogers, 2014).

Přístup zaměřený na klienta se zaměřuje hlavně na to, co klient momentálně prožívá. Není tedy zaměřen na minulost, která není považována za rozhodující faktor – aktuální potřeby jsou významnější než ty, které patří minulosti (Matoušek a kol., 2013). Dle Pörtnera (2009) přístup zaměřený na klienta znamená, že sociální pracovník by se neměl řídit představami o tom, jak by lidé měli žít, ale spíše by se měl soustředit na to, kým skutečně jsou a co potřebují. Jeho hlavním cílem je respektovat jedinečnost a osobní cesty klientů, ať už jde o porozumění jejich situaci nebo poskytnutí podpory při hledání vlastního směru.

Dle Rogerse (2014) se přístup zaměřený na klienta zaměřuje na víru ve veškeré živé organismy a lidské bytosti.

Osobnost člověka můžeme chápat jako „proces“, který je stále ve vývoji a nikdy nebude úplně dokončen (Navrátil, 2001).

### 2.1 Historie přístupu zaměřeného na klienta

Zakladatelem přístupu zaměřeného na klienta byl americký psycholog Carl Ransom Rogers (dále jen Rogers) na přelomu 50. a 60. let 20. století. Formulován byl za účelem alternativy k tehdy převažujícímu psychoanalytickému a behaviorálnímu přístupu. Rogers byl přesvědčen, že každý člověk má v sobě „sebe-aktualizační tendence“ (Matoušek a kol., 2013). Sebe-aktualizační tendence představují základní prvek přístupu zaměřeného na klienta, na jeho potřeby a růst (Rogers, 1942). Maslow (2021), jako psychoanalytik, zkoumal motivaci a lidský potenciál. Sebeaktualizaci popisuje jako cestu, kterou jednotlivec prochází k dosažení svého

nejvyššího potenciálu a osobního naplnění skrze svůj vlastní růst a rozvoj. Na konci šedesátých let se přístup zaměřený na klienta dostal i do Evropy (Nykl, 2012).

Dle Rogerse (2015) byl proveden výzkum na potvrzení teorie „přístup zaměřený na klienta“, okolo roku 1940, kdy byl představen drobný vzorek výzkumného snažení, které probíhalo mnoho let. Tímto výzkumem Rogers došel k několika zjištěním. Prvním klíčovým poznatkem byla zjištění důležitosti empatického porozumění v terapeutickém vztahu. Rogers si uvědomil, že schopnost terapeuta vcítit se do klientových emocí a perspektiv, je základem důvěry a pokroku v terapii. Dále Rogers zdůraznil nezbytnost autenticity terapeuta. Podle jeho závěrů musí terapeut být autentický ve svém jednání, což zahrnuje schopnost být sám sebou a sdílet své vlastní pocity a myšlenky, aniž by se snažil hrát „rolí“. Dalším významným zjištěním bylo poznání důvěry v klienta. Rogers došel k přesvědčení, že klient disponuje vnitřními zdroji pro osobní růst a změnu a terapeut by měl mít důvěru v klienta a jeho schopnost nalézt cestu k řešení svých problémů.

Mezi lety 1940 až 1950 byla teorie známa jako „nedirektivní“ a označována jako „zrcadlení pocitů“, čímž však Rogers nebyl zcela nadšený (Nykl, 2012). Jednou z nejdůležitějších charakteristik této teorie je, že od začátku existuje v kontextu výzkumného uvažování. Není od počátku především chápána jako pravda, ale jako vyjádření hypotéz a také jako nástroj, který posouvá vpřed naše poznání (Rogers 2015).

Dle Nykla (2012) přístup zaměřený na klienta v osmdesátých letech dosáhl svého vrcholu. Po Rogersově smrti, došlo kvůli nepřesnostem různých výkladů k nepochopení toho, co myslel přesně svými slovy ve spojitosti s teorií. „*Analytici říkají, že Rogers psal tak, že tomu nerozumějí, a objevují to, co Rogers již dávno popsal*“ (Nykl, 2012:122). Od této chvíle byla tedy zaznamenávána kritika od ostatních, kteří chtěli teorii dále rozvíjet.

## **2.2 Zakladatel přístupu zaměřeného na klienta**

Carl Ransom Rogers je pro tuto práci velice důležitý hlavně ze dvou důvodů. Stal se zakladatelem přístupu zaměřeného na klienta a díky němu se poradenství stalo součástí sociální práce (což je popsáno níže, v následující kapitole).

Rogers je nejspíše nejvýznamnějším humanistickým autorem, jehož vliv zasáhl do oblasti sociální práce (Navrátil, 2001). Tento významný psycholog, který se narodil v roce 1902, pochází ze Spojených států amerických (Rogers, 2015). Je jedním ze zakladatelů humanistické „rozumějící a na klienta zaměřené“ psychologie a psychoterapie (Kirschenbaum

a Henderson, 2016). V mládí byly jeho studijními obory teologie (zde nenašel potřebnou volnost), pedagogika a psychologie. Od roku 1930 pracoval jako poradenský psycholog s týranými a delikventními dětmi v Rochestru. Následně se stal v roce 1940 profesorem klinické psychologie v Ohiu a dále byl profesorem na universitách ve Wisconsinu a Chicagu. Ke konci svého života dostal nominaci na Nobelovu cenu za mír (Rogers, 2015) a v roce 1947 se stal prezidentem „Americké psychologické asociace“, kde jeho názory byly přijímány s velkými pochybnostmi, postupem času došlo ke zlepšení situace. Zemřel v roce 1987, v den, kdy slavil své 85. narozeniny – příčinou byl úraz (Nykl, 2012).

### 2.2.1 Rogersovo ovlivnění sociální práce

Sociální práci ovlivnil nepřímo a působil hlavně tam, kde se součástí sociální práce stala poradenská činnost (Navrátil, 2001). Rogers stojí tedy za tím, že poradenská činnost je součástí sociální práce a hlavně, že se vůbec její součástí stala (Sotoniaková, 2005). Dle Navrátila (2001) Rogers předpokládal klientovu individuálnost a odmítal jakoukoliv diagnózu. Osobnost člověka chápal jako proces, který je stále ve vývoji a nikdy nebude úplně hotov.

Dle Nykla (2012) Rogers cítil, že jeho životním posláním je práce s lidmi. Časem si uvědomil vliv a sílu vztahu, pomocí čehož mu došlo, že může vnést do sociální práce radikální změnu. Rogers tvrdil, že empatie a akceptace klienta má terapeutický vliv ve vztahu s klientem a také, že léčí psychické poruchy. Věřil tomu, že každý jedinec je ve svém základu zdravý a za jistých podmínek se sociálně rozvíjí. Postupem času si tedy uvědomil, že základy přístupu platí i pro pedagogiku, ale to nejdůležitější je, že platí i v běžných každodenních vztazích. Rogers se díky své práci stal nejvlivnějším psychologem minulého století a to nejen v Americe, ale na všech kontinentech.

Pro Rogerse (2020) přístup zaměřený na klienta znamenal základní téma celého jeho profesního života, jelikož vyjadřuje jeho hluboké přesvědčení o významu individuální interakce s klienty a zároveň o důležitosti systematického zkoumání a porozumění jejich potřebám. Přístup vyjadřuje, že jedinec nese v sobě samém zdroje sebeporozumění, postojů, změn sebepojetí a hlavně chování zaměřeného na sebe.

### 2.2.2 Kritika C. R. Rogerse

Dle Matouška a kol. (2013) bylo Rogersovo učení od 70. let 20. století kritizováno kvůli velkému optimismu. Efekt terapie byl na začátku využívání tohoto přístupu zjišťován formou sebehodnocení klientů, jinými kritérii až později. Přístup zaměřený na klienta lze použít spíše u osob, které mají dobrou schopnost sebereflexe a hlavně dobré komunikační nadání. Za Rogersovu slabinu bylo dále považováno velké soustředění na klienta jako osobu a vlastní rozvoj osoby. „*Např. historik Lasch (1979) z konzervativní pozice – zdůrazňující význam rodiny a komunity – soudí, že Rogers přispěl k rozvoji „kultury narcismu“, v níž je vlastní osoba oslavována a mnohem méně pozornosti je věnováno tomu, nakolik se tato osoba zajímá o jiné lidi a nakolik jim prospívá*“ (Matoušek a kol., 2013:21).

## 2.3 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta

Pro tento přístup jsou známé tři charakteristiky, někdo by řekl podmínky či principy, které podporují růst, ať už mluvíme o vztahu mezi vůdcem a skupinou, terapeutem a klientem nebo například rodičem a dítětem – kongruence, empatie a akceptace. Podmínky vlastně platí při jakékoli situaci, ve které je hlavním cílem rozvoj osoby (Rogers, 2020).

### 2.3.1 Kongruence

První podmínkou je „opravdovost neboli kongruence“. Klient bude konstruktivně růst pokud se pracovník neskrývá za profesní maskou. Můžeme tomu rozumět tak, že pracovník otevřeně vyjadřuje své pocity, které v danou chvíli cítí. Tento stav vzniká, kdy se to, co terapeut prožívá a uvědomuje si, harmonicky prolíná s tím, co sděluje klientovi. Je to stav, kdy jsou myšlenky, pocity a sdělení terapeuta v souladu, což vytváří pevný a důvěryhodný terapeutický vztah (Rogers, 2020). Rogers tvrdil, že kongruence se nedá dosáhnout stále, ale čím lépe terapeut zvládne otevřeně přijímat a chápat to, co se u něj vnitřně děje, a čím více dokáže bez strachu zvládat různorodost svých emocí, tím silnější je jeho soulad sám se sebou (Nykl, 2012). Dle Johnsonové (1997) se v kontextu sociální práce kongruence projevuje v souladu mezi pracovníkem a jeho prací s klienty. To znamená, že pracovník je schopen být autentický, otevřený a upřímný ve vztahu ke klientům. Tento soulad může vést k hlubšímu porozumění a úspěšnější spolupráci.

V praxi se projevuje kongruence tím, že terapeut otevřeně sdílí své aktuální pocity a emoce, které prožívá. Klientovi není prezentován rezervovaný přístup ze strany terapeuta. To ukazuje na to, že existuje těsná spojitost mezi tím, co klient prožívá v organismu, obsahem jeho aktuálního vědomí a tím, co mu je sdělováno (Rogers, 2014).

### **2.3.2 Empatie**

Druhý postoj se týká „bezpodmínečného pozitivního přijetí, ocenění neboli empatie“. V praxi, když pracovník prožívá nesoudící postoj vůči všemu, co klient prožívá v danou chvíli, je pravděpodobnější nějaká změna v řešení klientova problému. Přijetí se hlavně týká ochoty akceptovat klientovu emoci – lásku, strach, hněv, zmatek a další. Když si pracovník klienta dostatečně cení, je větší pravděpodobnost, že se klient bude pohybovat kupředu. (Rogers, 2020). Jedním z důležitých pohledů empatie je vnímání světa druhé osoby, jako by to byl náš vlastní svět (Nykl, 2012).

Dle Šiffelové (2010) sociální pracovník projevuje empatii prostřednictvím komunikace, ať už slovní nebo neverbální. Empatie zahrnuje aktivní, neutrální a hluboké naslouchání. Terapeut nejenom odhaluje emoce klienta, ale také se snaží pochopit, zda správně rozumí jeho pohledu na svět. Jestli vnímá klientovu realitu tak, jak ji klient aktuálně prožívá. Dle Rogerse (2014) je v optimálním scénáři terapeut tak hluboce propojen s klientovým vnímáním reality, že je schopen odhalit i ty významy a souvislosti, které jsou skryté pod povrchem vědomí.

### **2.3.3 Akceptace**

Třetí a poslední podmínkou je „porozumění neboli akceptace“ (Rogers, 2020). Můžeme ji popsat jako úctu k člověku, ale bez jakýchkoliv podmínek. Jde ruku v ruce s empatií. Bez správné akceptace se nelze zcela vcítit do jiného člověka (Nykl, 2012). Lze to chápat tak, že pracovník vnímá osobní významy a pocity, které jeho klient zažívá, a dává mu to najevo (Rogers, 2020).

Dle Šiffelové (2010) sociální pracovník, který se řídí tímto přístupem, hluboce cítí lidskost klienta. Přijímá ho s pozitivním a akceptujícím postojem, přijímá ho takového, jaký je v daný moment, a je ochoten ho nechat být tím, kým právě je. To neznamená, že musí souhlasit se vším, co klient dělá, ale je otevřený, laskavý a altruistický. Bezpodmínečné přijetí neznamená, že musí mít klienta rád nebo být k němu milý, ale spíše zahrnuje vřelost, respekt

a upřímnost. Tyto hodnoty nelze pouze předstírat. Otevřený pracovník si je vědom svých vlastních předsudků a obav, což mu umožňuje pracovat s nimi a méně tak posuzovat své klienty.

Lze chápat, že tyto tři charakteristiky jsou základním kamenem vztahu. Nedirektivní přístup by nebyl možný bez jasného stanovení a dodržování těchto principů. (Nykl, 2012).

## **2.4 Metoda přístupu zaměřeného na klienta**

Rogers (1998) ve své knize „Způsob bytí“ uvádí, že aktivní naslouchání se nejčastěji využívá při přístupu zaměřeném na klienta. Dále dle Rogerse (2015) spojitost mezi aktivním nasloucháním a přístupem zaměřeným na klienta spočívá v tom, že aktivní naslouchání je klíčovým nástrojem, který umožňuje terapeutovi nebo sociálnímu pracovníkovi vytvářet hlubší a důvěrnější vztah s klientem. Když pracovník aktivně naslouchá, projevuje zájem, porozumění a respekt ke klientovi, může vytvořit atmosféru důvěry a otevřenosti. To pak umožňuje klientovi pohodlněji sdílet své pocity, myšlenky a potíže a to je základním cílem přístupu zaměřeného na klienta.

Přístup zaměřený na klienta klade důraz na klientovu autodeterminaci, tedy schopnost klienta samostatně rozhodovat o svém životě a cílech. Aktivní naslouchání je zde klíčové, protože umožňuje klientovi vyjádřit své potřeby, preference a hodnoty, a tím se stává nedílnou součástí procesu rozhodování a plánování intervence. (Rogers, 2015).

Lze tedy říct, že aktivní naslouchání posiluje klientovo sebevyjádření a respektuje jeho jedinečnost a autonomii což, jak bylo výše zmíněno, jsou základní charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta.



### 3 AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Aktivní naslouchání, známé také jako zúčastněné naslouchání, je proces, během kterého naslouchající aktivně vnímá a chápe obsah i způsob komunikace druhé osoby. Jeho cílem není pouze porozumět tomu, kdo mluví, ale také se snaží vcítit do jeho situace. Je klíčové projevat své porozumění jak slovně, tak neverbálně (Plaňava a Peniška, 2005).

#### 3.1 Aktivní naslouchání obecně

Aktivní naslouchání je jednou z metod sociální práce. Je to speciální komunikační technika, která má za cíl dosáhnout soustředěného vnímání při komunikaci s druhými. Rozdíl mezi aktivním nasloucháním a běžným nasloucháním je zpětná vazba, která zrcadlí mluvčímu/klientovi, jak jeho sdělení naslouchající/sociální pracovník pochopil (Matoušek a kol., 2013). Tato činnost zahrnuje sledování a porozumění tomu, co a jak sděluje osoba, která právě hovoří. Naslouchající se snaží nejen pochopit, co druhá osoba říká, ale také se do ní vcítit. Je klíčové projevat verbálně i neverbálně své porozumění a souznění s tím, co je řečeno (Plaňava a Peniška, 2005). Dle Gabura a Pružinské (1995) by pracovník měl odepřít svou tendenci zasahovat a aktivně se zapojovat během momentů, kdy klient mluví. Je klíčové, aby pečlivě naslouchal a nezasahoval do projevu klienta. Pokud klient mluví nepřetržitě nebo začíná opakovat, teprve tehdy je vhodné zasáhnout a přerušit ho. Očekává se od pracovníka, že dá klientovi najevo svou pozornost, udržuje oční kontakt a projevuje zájem pomocí gest, jako je například kývání hlavou.

Zdárným využitím této techniky je dovednost nevnášet do rozhovorů vlastní zkušenosti, hodnoty, či názory (nehodnotit/být neutrální) (Rogers, 1998).

DeVito, J. A. (2008) tvrdí, že aktivní naslouchání patří mezi klíčové aspekty úspěšné komunikace. Dále zdůrazňuje, že aktivní naslouchání nepředstavuje pouze mechanické opakování slov mluvčího, ale spíše vyjádření porozumění jeho sdělení jako celku s určitým významem. Tato forma naslouchání umožňuje pracovníkovi ověřit, zda správně pochopil obsah sdělovaný mluvčím a co tím vlastně sděloval, což je zásadní pro efektivní komunikaci. V tom se DeVito shoduje s Matouškem.

Při aktivním naslouchání je klíčové využití neverbální komunikace, což může zahrnovat mimiku, gestikulaci, držení těla, intonaci hlasu a další. Sociální pracovník by měl být schopen zachytit určité signály, které naznačují, že něco není v pořádku, i když klient přímo neprozradí

své pocity. V těchto situacích mohou sociální pracovníci aktivně využívat neverbální komunikaci, stejně jako klienti sami, nebo se mohou zaměřit na tyto signály jako téma pro další rozhovor. Tímto způsobem může být klientovi umožněno lépe pochopit jeho situaci a pocity. (Matoušek a kol., 2013).

## **3.2 Techniky aktivního naslouchání**

*„Předpokladem kvalitního aktivního naslouchání je celá řada dovedností“* (Matoušek a kol., 2013:266). Dle Pokorné (2008) se při uplatňování aktivního naslouchání využívají různé strategie a techniky, které usnadňují posluchači porozumění rozhovoru. Tyto techniky zahrnují povzbuzení, parafrázování, shrnutí, objasnění, zrcadlení a ocenění. Následně je popsáno několik technik podrobněji.

### **3.2.1 Zrcadlový efekt**

Dle Matouška (2013) je jednou z technik aktivního naslouchání „zrcadlový efekt“. V praxi to vypadá tak, že sociální pracovník vždy nahlas shrne vše, co mu klient sdělil a následně je klient vyzván, aby zhodnotil, do jaké míry bylo pochopeno to, co říkal. Sociální pracovník se samozřejmě může doptávat na otázky, které mu jsou nejasné. Tímto způsobem je komunikace posouvána k uskutečnění řešení klientova problému.

### **3.2.2 Parafrázování**

Další z technik, která bude zmíněna, je „parafrázování“. Tato technika spočívá v opakování klientových slov vlastními frázemi. Jejím účelem je demonstrovat, že pracovník naslouchal a pochopil, co klient říkal. Klíčové je ověřit si, zda byl správně pochopen obsah klientova sdělení. Pracovník by měl na základě této techniky shrnout klientovo vyjádření a prezentovat hlavní myšlenky a informace, které zaznamenal (DeVito, 2008). Příkladem parafrázování může být „Takže, pokud správně chápu, nemáte momentálně žádné prostředky?“ (Matoušek a kol., 2013).

### 3.2.3 Shrnování

Tato technika je důležitá pro pochopení klienta. V praxi to vypadá tak, že pracovník shrne větší část celku z vyprávění klienta. Jako příklad to může vypadat následovně „Takže jste mi řekl...a pokud to správně chápu, myslíte to ...“ (Matoušek a kol., 2013).

### 3.2.4 Oceňování

Ocenění a chválení jsou pro mnohé lidi zaměnitelné pojmy, ale ve skutečnosti se liší. Chválení není spojeno s obsahem rozhovoru a nemusí být opodstatněné. Proto je vhodné vyhýbat se používání chválení v interakcích s klienty. Samozřejmě v této situaci mohou nastat různá rizika, jako jsou stereotypy nebo předsudky ze strany pracovníků. Proto je důležité, aby sociální pracovník byl opatrný a vnímavý k těmto možným problémům. Je třeba, aby se naučil zvládat své emoce, ale ne tak, že je potlačuje. Místo toho by měl umět pracovat s nimi tak, že si na chvíli odloží své pocity a poté se k nim vrátí po skončení rozhovoru s klientem. Příkladem ocenění může být „Cením si toho, jak jste upřímná, při vyprávění o tomto tématu“ (Matoušek a kol., 2013).

### 3.2.5 Sumarizace

Poslední zmíněnou technikou je „sumarizace“, která slouží ke shrnutí většího celku toho, co klient právě řekl. V rozhovoru to může vypadat následovně. „Takže chápu, že se zajímáte o poradenství ohledně rozvodu s vaším manželem, konkrétně o správné vyplnění rozvodových formulářů a další postupy?“ (Matoušek a kol., 2013).

## 4 PORADENSTVÍ

Schneiderová (2009) poradenství definuje tak, že v běžném kontextu se pojmem poradenství rozumí poskytování rady jedné osoby druhé, s cílem pomoci, zlepšení vztahu nebo řešení problému. Je postaveno na interakci pomáhajícího subjektu a jedince, který potřebuje pomoc a slouží k vyrovnání se s danou situací. Základem tohoto poradenství je poskytování rad a informací. Pracovníci pomáhají jednotlivci při rozhodování, směřují ho a podporují jeho jednání. Dle Matouška a kol. (2013) o poradenství lze říci, že je to proces, který odstraňuje zábrany osobnostního rozvoje u klientů, vytváří podmínky pro osobní růst klientů a pomáhá jim zmírňovat životní nepohodu. Úlehla (2009) tomu rozumí následovně. Poradenství lze vymezovat jako interaktivní proces, v němž pracovník působí jako odborník, který „moderuje“ diskuzi s klientem, s úmyslem dosáhnout určených cílů, zahrnujících porozumění, osobní růst nebo řešení problémů. Pomoc začíná klientovým přáním, kterým chce mířit k rozvinutí svých možností. Problémem klienta je, že nedokáže dosáhnout svých cílů a doufá, že dokáže odstranit to, čemu sám nerozumí. Pracovník mu dá nabídku rad a návodů, které vznikají na základě zkušeností s ostatními klienty. Každý klient je pro něho jedinečný a práce s ním se řídí individuálním přístupem. Jeho cílem je spolupracovat s klientem a pomoci mu nalézt optimální řešení, přičemž důležitým faktorem je vždy klientovo vlastní hodnocení a rozhodnutí.

### 4.1 Cíle poradenství

V rámci poradenského procesu je klíčové stanovení jasně definovaného cíle, který poskytuje směr a zaměření pro práci s klientem. Cíle mohou být jak obecné, tak specifické. Specifické cíle se odvíjejí od konkrétní situace, problému a osobnosti klienta. Záměrem obecných cílů poradenství je podpora klientů při zlepšování kvality svého života a dosahování jejich individuálních cílů ve všech aspektech jejich života. V rámci stanovení specifických cílů, které vedou k řešení problémů klienta, je vždy důležité zachovat obecný směr poradenského procesu. Jinými slovy, při formulaci konkrétních cílů by měla být respektována obecná vize a cíle poradenství (Hadj-Mousová, 2002).

### 4.1.1 Obecné cíle poradenství

Mezi obecné cíle poradenství dle Drápely (1995) patří:

- zaměření se na definování a případné upřesnění krátkodobých a dlouhodobých individuálních cílů,
- dosažení pozitivního vnímání sebe sama, sebevědomí a rozvoj dovedností v důvěřování ostatním,
- identifikace potenciálních osobních problémů (co přesně představují a jak je možné je řešit zrealizovatelným způsobem),
- poskytnutí příležitosti k hlubšímu poznání sebe sama, včetně uvědomění si vlastních nedostatků a silných stránek klienta,
- asistování klientovi při přijímání svého vlastního rozhodnutí a pochopení jeho důsledků.

### 4.1.2 Specifické cíle poradenství

Cíle specifického poradenství dle Novosada (2006) zahrnují:

- základním cílem je dosažení požadovaných změn v sociálním prostředí klienta,
- dalším ze specifických cílů je dosažení klientova zdraví prostřednictvím interakce s jeho sociálním okolím,
- v individuální rovině se jedná o specifická opatření, která přímo adresují konkrétní situaci klienta a jeho potřeby.

Dle Matouška a kol. (2008) cílem poradenství může také být získání nových zkušeností a nového pohledu na sebe i ostatní.

## 4.2 Poradenství v sociální práci

*„Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací“ (Hartl in Matoušek, 2008: 83).*

Dle Matouška a kol. (2013) téměř v každé práci, kde dochází k interakci s lidmi, můžeme potencionálně identifikovat určité prvky poradenství.

Sociální pracovníky, kteří poskytují poradenství, nalezneme například ve věznicích, armádě, v organizacích nebo i na středních a vysokých školách. Většina prací, v nichž dochází ke kontaktu s lidmi, obsahuje poradenskou činnost. Někteří jedinci, kteří se domnívají, že poradenství poskytují, ale nemají odborné vzdělání, dělají ve skutečnosti naprostý opak, takže jejich rady mohou klientům spíše uškodit. Poradce můžeme běžně najít také ve vzdělávacích institucích, psychiatrických zařízeních, ale i ve sdružení občanských komunit (Matoušek a kol., 2013).

Poradenství může být individuální s jedním konkrétním klientem, nebo skupinové, kde řeší jedno společné téma. Poradenská činnost může být dlouhodobá, ale také jednorázová. Mezi základní principy patří nezávislost, aktuálnost, nestrannost, otevřenost, dostupnost, respekt a partnerský přístup poradce (Matoušek a kol., 2013).

Sociální poradenství dle zákona o sociálních službách lze rozdělit do dvou druhů – základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství, které je zaměřené na konkrétní situace jednotlivých skupin (Matoušek a kol., 2013). Vše je popsáno v následujících podkapitolách.

### 4.3 Základní sociální poradenství

Ustanovení § 37 odst. 2 **zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách** (dále jen zákon o sociálních službách) definuje základní sociální poradenství takto: „*Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit*“ (str. 137). Lze to tedy shrnout následovně: Základní sociální poradenství je klíčovou službou poskytující informace a pomoc při řešení sociálních problémů, kterou jsou povinni zajišťovat poskytovatelé sociálních služeb.

**Vyhláška č. 505/2006 Sb.**, (dále jen vyhláška), v ustanovení § 3 uvádí, že základní sociální poradenství při poskytování sociálních služeb se zajišťuje těmito činnostmi „*a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti*

*s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě, d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu“ (str. 8).*

Poskytování informací a podpory při řešení sociálních problémů a situací je jedním z klíčových poslání sociálních služeb. To zahrnuje poskytování informací o dostupných službách, právech a povinnostech jednotlivců, a také možnostech podpory rodinných členů při péči

o osobu. To, co můžeme nalézt vymezené zákonem a vyhláškou, reflektuje v teoretickém zázemí Matoušek a kol., (2013) a uvádí, že základní sociální poradenství poskytuje informace o službách a nárocích, díky kterým lze zmírnit či vyřešit obtížnou situaci klienta. Součástí základního sociálního poradenství je také poskytnutí další potřebné pomoci, například kontakt na jinou službu.

#### **4.4 Odborné sociální poradenství**

Ustanovení § 37 odst. 3 zákona o sociálních službách definuje odborné sociální poradenství takto: *„Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností“ (str. 137).* Toto lze shrnout následovně: Odborné sociální poradenství je poskytováno v různých specializovaných zařízeních, jako jsou například občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory a také ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu a další. Zaměřuje se na potřeby jednotlivých sociálních skupin a zahrnuje práci s lidmi, jejichž životní styl může být v rozporu se společností.

Vyhláška v ustanovení § 4 uvádí, že základní aktivity při poskytování odborného sociálního poradenství jsou prováděny v souladu s těmito činnostmi: *„a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: zprostředkování navazujících služeb, b) sociálně terapeutické činnosti: poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání; tato základní činnost může být zajišťována*

*poskytováním poradenství alespoň ve 2 z těchto oblastí, c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí, 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím“* (str. 8). Tuto vyhlášku si lze vyložit následovně. Zajištění kontaktu se společenským prostředím a nabízení dalších návazných služeb představuje jednu z klíčových aktivit. Další klíčovou aktivitou je poskytování sociálně terapeutických služeb, včetně poradenství v oblastech práva, psychologie, a vzdělávání, je další důležitou činností, která může být poskytována v minimálně dvou z těchto oblastí. Pomoc při uplatňování práv, ochrany zájmů a zajištění osobních záležitostí zahrnuje podporu při vyřizování běžných záležitostí a obnově nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

To, co je vymezeno v zákoně a ve vyhlášce, reflektuje teoretické zázemí. Konkrétně Vítěk a Vítková a Matoušek. Odborné sociální poradenství, podle Vítka a Vítkové (2010), se zaměřuje na konkrétní řešení potřeb klienta v obtížných situacích, což se odlišuje od základního sociálního poradenství. Matoušek (2008) rozumí odbornému sociálnímu poradenství jako poskytování přímé pomoci v řešení různých problémů, jako jsou manželské vztahy, starost o děti, reintegrace propuštěných z vězení, péče o seniory a lidi se zdravotním postižením. Terapeutické intervence jsou rovněž součástí odborného sociálního poradenství, jak zdůrazňuje Matoušek a spol. (2013) a týmy pracovníků se skládají z různých profesionálů, jako jsou sociální pracovníci, psychologové, lékaři nebo právníci.



## 5 OBČANSKÉ PORADNY

První část této kapitoly se zaměřuje na analýzu struktury a fungování občanských poraden. Zatímco druhá část se podrobněji zabývá využitím odborného sociálního poradenství v rámci poskytovatele občanských poraden a propojení přístupu zaměřeného na klienta s občanskými poradnami, což je důležité pro výzkumnou část práce. Výběr občanských poraden, jako objektu studie, je opodstatněn jejich rolí jako jednoho z poskytovatelů odborného sociálního poradenství.

*„Občanské poradny jsou nestátní neziskové organizace, které byly v ČR zavedeny podle britského vzoru“ (Matoušek a kol., 2013:446).*

Občanské poradny (dále jen OP) všem osobám, které se nacházejí v tíživé životní situaci, nebo hrozí, že u nich tato situace nastane, poskytují informace, pomoc a rady (AOP, 2024).

Dle Matouška a kol. (2013) OP nabízejí pomoc, poradenství a informace všem jedincům, kteří se potýkají s obtížnou životní situací nebo jim může taková situace hrozit. Vymezuje je tedy stejně jako Asociace občanských poraden (dále jen AOP).

Dle AOP (2024) občanské poradny často podporují zranitelné skupiny populace, jako jsou osamělí rodiče, nezaměstnaní jedinci, lidé žijící na hranici chudoby a příslušníci menšin. Nicméně, služby občanského poradenství jsou stále častěji vyhledávány i občany s vyšším příjmem a vzděláním.

### 5.1 Vznik občanských poraden

Dle Richtrové (2002) OP, tak jak je známe dnes, vznikly na základě inspirace z Anglie. V Anglii má obdobnou roli, jako u nás asociace občanských poraden, „National Association of Citizens Advice Bureau“. Tyto poradny byly zavedeny v roce 1939 jako reakce na rozvoj sociálního státu. Jejich hlavním cílem bylo informovat občany o jejich právech a povinnostech prostřednictvím státní podpory. Vzhledem k obtížné situaci během druhé světové války, začaly poradny více zaměřovat svou pozornost na problémy spojené s touto situací. V období roku 1942 byly poradny velmi populární a jejich počet přesáhl tisícovku. V OP se angažovali výhradně dobrovolníci, což je trend, který přetrvává i v současném občanském poradenství v Anglii. Během války byly poradny financovány státem, avšak po skončení války bylo státní financování zastaveno, což vedlo ke snížení jejich počtu o polovinu.

Matoušek a kol. (2013) se ztotožňuje s tím, co říká Richtrová, že za vznikem OP stojí Anglie, kde poradny začaly vznikat již ve 30. letech 20. století. Následně se občanské poradenství osvědčilo a přesvědčilo i zástupce veřejné správy a politiky.

### **5.1.1 Vznik občanských poraden v ČR**

Dle Richtrové (2002) stálo několik odborníků u zrodu konceptu občanského poradenství v České republice. Tito odborníci měli příležitost se seznámit s modelem poradenství v Anglii, který je oslovil a domnívali se, že by to mohlo být přínosné i pro naše občany v období rozsáhlých změn. Dle Matouška a kol. (2013) OP na území ČR postupně vznikaly v 90. letech 20. století.

Na začátku projektu rozvoje OP, byl určen koordinátor a v únoru 1997 bylo založeno „Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden“. To vzniklo iniciativou čtyř poraden (Děčín, Havířov, Praha – Jižní Město a Brno), které již poskytovaly podobné služby a chtěly je rozšířit po celé republice. Sdružení mělo za cíl vytvořit síť občanských poraden a zřídit informační databázi obsahující srozumitelné informace o zákonech a praktické rady v různých oblastech. Vytváření databáze se řídilo podle častých dotazů klientů, aby byly zajištěny potřebné informace pro každodenní život. V roce 1998 bylo sdružení přejmenováno na „Asociaci občanských poraden“ (Richtrová, 2002). AOP je zakládajícím členem první evropské organizace sdružující občanské poradny „Citizen Advice International“ (AOP, 2024).

V roce 2013 bylo dle Matouška a kol. (2013) na území ČR 40 OP. Momentálně je to 85 OP ve 13 krajích na území ČR (AOP, 2024).

## **5.2 Poslání, principy a cíle občanských poraden**

Hlavním posláním občanského poradenství je poskytovat klientům asistenci v jejich tíživých situacích. To se děje za účelem zajištění toho, aby klienti byli informováni o svých právech a povinnostech a mohli efektivně vyjádřit své potřeby (AOP, 2024).

Občanské poradenství se zaměřuje na zajištění toho, aby klienti znali svá práva a povinnosti a dokázali vyjádřit své potřeby, což je jedním z cílů OP. Další cíl je upozorňování orgánů na nedostatek informací v právních předpisech a na problémy, se kterými se běžní lidé potýkají, a které nejsou řešeny (Matoušek a kol., 2013). OP si také kladou za cíl poskytovat klientům sociálně odborné poradenství na co nejvyšší úrovni. Klienti jsou podporováni

k samostatnému jednání, aby nedošlo k vytvoření závislosti na službách poradny. Poskytovaná rada musí být objektivní, nestranná a zohledňující situaci každého klienta. OP vždy ctí klienta a jeho rozhodnutí ohledně dalšího postupu, vždy s plným respektem k jeho autonomii (AOP, 2024).

Hlavní myšlenkou OP je poskytnout klientům oporu při hledání řešení jejich problémů, aniž by za to pracovníci přebírali zodpovědnost. Důležité je, aby klienti měli povědomí o svých právech a povinnostech, což jim umožní obhájit a řešit své problémy samostatně. Tato samostatnost je klíčová pro společnost a chrání jednotlivce před rizikem sociálního vyloučení (Richterová, 2002).

Mezi hlavní principy OP patří, že jsou bezplatné, nestranné, diskrétní a nezávislé. Mezi další principy patří nediskriminace a respekt ke klientovi, odpovědnost poradců k profesi a univerzalita (Matoušek a kol., 2013).

### **5.3 Pracovníci občanských poraden**

Před rokem 2007, tedy ještě před účinností nového zákona o sociálních službách, nebylo vyžadováno, aby poradci v občanských poradnách měli speciální odborné vzdělání. K této roli se mohl přihlásit kdokoli, kdo absolvoval střední školu a prokázal vhodné osobnostní a dovednostní schopnosti.

Podle ustanovení § 110 zákona o sociálních službách je pro výkon povolání sociálního pracovníka vyžadováno absolvování vzdělávacího programu se zaměřením na obory jako je sociální práce, sociální pedagogika, sociální a humanitární práce, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost. Tato požadovaná kvalifikace je stanovena v souladu se zákonem o vzdělávání (č. 561/2004 Sb.) a vyžaduje bakalářské, magisterské nebo doktorské vzdělání v oblastech jako je sociální politika, sociální péče nebo sociální práce, či jiné.

Před začátkem působení v OP, musí sociální pracovníci projít několika školeními. AOP pravidelně pořádá pro své členy vzdělávací kurzy, které jsou akreditované Ministerstvem práce a sociálních věcí. Tyto kurzy mají za cíl poskytnout další profesní rozvoj pracovníkům, kteří se zabývají poskytováním služeb odborného sociálního poradenství a také těm, kteří chtějí rozšířit své odborné znalosti pro práci s klienty v OP. První kurz, nazvaný „Práce s klientem v občanské poradně I.“, je zaměřen na poskytnutí dalších znalostí a dovedností, zatímco druhý kurz, „Práce s klientem v občanské poradně II.“, umožňuje prohloubení profesních schopností v této oblasti. Tímto způsobem se pracovníci mohou lépe vybavit k poskytování odborné pomoci a podpoře

klientům v jejich obtížných situacích (AOP, 2024). Jejich přístup a práce s klienty by měl být tedy stejný, jelikož prochází stejným vzděláváním od AOP.

#### **5.4 Odborné sociální poradenství v občanských poradnách**

Dle zákona o sociálních službách jsou OP službou odborného sociálního poradenství.

Odborné sociální poradenství v OP, dle AOP, zahrnuje poradenství v následujících oblastech: sociální služby, sociální pojištění, pracovně právní vztahy a zaměstnanost, ochrana spotřebitele, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, občanskoprávní vztahy, právní systém České republiky, daně a poplatky, trestní právo a ochrana základních práv a svobod, zdravotní a sociální pojištění, školství a vzdělávání, veřejná správa, problematika zadlužování občanů, sociální dávky mimo rámec sociálního pojištění, právní systém Evropské unie, občanské soudní řízení a jeho alternativy. AOP aktivně přispívá k zdokonalení odborného sociálního poradenství v České republice (AOP, 2024).

#### **5.5 Přístup zaměřený na klienta v občanských poradnách**

Sociální poradenství poskytované odborníkem je služba, která pomáhá klientovi s jeho sociálními problémy. Přístup zaměřený na klienta zdůrazňuje individuální potřeby, cíle klienta a jeho aktivní účast na řešení problémů.

Spojení odborného sociálního poradenství s přístupem zaměřeným na klienta je klíčové pro účinné poskytování sociální pomoci. Tímto způsobem je klient zapojen do procesu řešení svých problémů a má možnost se aktivně podílet na rozhodování o svém vlastním životě. Tato kombinace odborného poradenství a individuálního přístupu může klientovi poskytnout nezbytnou podporu a motivaci k dosažení změny a zlepšení své situace (Payne, 2014).

## 6 METODOLOGICKÁ ČÁST

Následující kapitola je zaměřena na analýzu faktorů, které vymezují práci sociálních pracovníků v občanských poradnách.

Dle Mátela (2019:109) „*Výzkum v sociální práci má být pro sociální práci, v rámci sociální práce, ze sociální práce a je realizován sociálními pracovníky*“.

V této části je představena vybraná výzkumná strategie, otázky výzkumu a jejich operacionalizace. Dále se zabývá výběrem participantů, metodami sběru a analýzy dat. Nakonec jsou popsány etické záležitosti spojené s výzkumem, charakteristika participantů a realizace rozhovorů výzkumu.

### 6.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumné části této bakalářské práce je zjištění, jak sociální pracovníci, kteří poskytují odborné sociální poradenství v OP, používají přístup zaměřený na klienta. Shoduje se jejich použití s původní formulací, nebo ho používají úplně jinak, to autora zajímá nejvíce. Tohoto cíle se autor pokusí dosáhnout pomocí metod a postupů uvedených níže.

### 6.2 Hlavní výzkumná otázka

*Jak sociální pracovníci v organizaci, poskytující odborné sociální poradenství v OP, aplikují přístup zaměřený na klienta?*

Hlavní výzkumná otázka v této bakalářské práci byla formulována za účelem rozvíjení přístupu zaměřeného na klienta v OP. Vzešla z jisté zvědavosti autora a nedostatku zdrojů k tématu. Autor chce zjistit, zda sociální pracovníci používají přístup podle popisu v literatuře a jak toto použití v praxi vypadá. Dále je zájmem otázka, jak funguje v praxi propojení přístupu zaměřeného na klienta, odborného sociálního poradenství a občanských poraden, což nebylo autorem dohledáno v žádných dostupných zdrojích, včetně zahraničních. Aplikací je v tomto případě myšleno „použití v přímé práci s klientem“.

### 6.2.1 Operacionalizace

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky (HVO) je nezbytné stanovit dílčí výzkumné otázky (DVO), které vycházejí z teoretického rámce této práce. Konkrétně z kapitoly „5.4 Odborné sociální poradenství v OP“.

*1) Jak sociální pracovníci, poskytující odborné sociální poradenství v OP, rozumí přístupu zaměřenému na klienta?*

První dílčí výzkumná otázka byla formulována s cílem sondovat povědomí sociálních pracovníků o aplikaci přístupu zaměřeného na klienta, konkrétně zda je v praxi uplatňován v souladu s Rogersovou teorií nebo spíše na základě teoretických poznatků nabytých v průběhu akademického vzdělávání, či převedení aplikace přístupu na svou praxi. Dále je cílem zjištění odkud přístup zaměřený na klienta znají. Tímto způsobem se tedy autor snaží zkoumat, jaké mají sociální pracovníci představy o přístupu zaměřeném na klienta.

*2) Jak sociální pracovníci, poskytující odborné sociální poradenství v OP, realizují intervence, jež vycházejí z přístupu zaměřeného na klienta?*

Druhá dílčí otázka byla formulována s cílem získat ucelenější pochopení konzistence mezi popisem aplikace prezentovaným participantem a skutečným provedením postupu v praxi. Tento krok je klíčový pro ověření, zda implementace přístupu v terénu odpovídá očekáváním a teoretickým předpokladům. Konkrétně jsou tím myšleny principy/charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta, což lze nalézt v kapitole „2.2.3 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta“ a techniky aktivního naslouchání, které jsou úzce spojeny s přístupem zaměřeným na klienta – kapitola „2.3 Metoda přístupu zaměřeného na klienta“.

### 6.3 Analýza dat

Pro tento výzkum se autor rozhodl mezi dvěma všeobecně akceptovanými metodami (přístupy).

První zamýšlený přístup byla Interpretativní fenomenologická analýza (dále jen IPA). IPA je efektivní metodou pro studium situací, kdy je nezbytné porozumět detailně hloubce

subjektivních zkušeností a jak mají tyto zkušenosti vliv na jednotlivce nebo určitou skupinu osob. Fenomenologie se zaměřuje na důkladný průzkum jedinečné zkušenosti každého jednotlivého případu před formulací obecnějších závěrů nebo tvrzení (Smith and Osborn, 2015). Tento přístup nakonec autor ne zvolil kvůli jejímu subjektivnímu prožitku.

Druhý zamýšlený přístup byla Případová studie, ve které se shromažďuje hojné množství informací z jednoho či jen několika mála jedinců. Tento přístup nakonec autor také ne zvolil, jelikož se spíše zaměřuje na popis vztahů a událostí, nebo určitého typu řízení (Hendl, 2005).

Metodu pro analýzu dat, kterou nakonec autor zvolil, je „Kvalitativní přístup směřující k aplikaci přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci“. Tento přístup byl zvolen, jelikož žádný z výše uvedených přístupů se s cílem této práce a úmyslem autora, jak by měl výzkum vypadat, dostatečně neztotožňoval.

V akademických kruzích se diskutuje o dvou hlavních výzkumných přístupech nebo jejich kombinaci. Jedná se o kvalitativní výzkum, kvantitativní výzkum a nebo smíšenou strategii, která zahrnuje prvky obou výzkumných strategií (Hendl, 2016). Mišovič (2019) poznamenává, že zatímco kvantitativní výzkum se zaměřuje na testování hypotéz vyplývajících z existujícího poznání, kvalitativní výzkum je zaměřen na formulování teorií a jeho cílem je porozumění a hlubší pochopení zkoumaných fenoménů a jejich vzájemných vztahů. Dle Hendla (2005) neexistuje univerzálně akceptovaný postup pro definování nebo provádění kvalitativního výzkumu.

Pro tuto bakalářskou práci se autor rozhodl využít kvalitativní výzkum, který podle Dismana (2002) „*poskytuje bohaté informace o omezeném počtu subjektů*“ (str. 286). To znamená, že kvalitativní výzkum se zaměřuje na zkoumání menšího množství jednotek, což omezuje možnost přímého srovnání výsledků, avšak umožňuje důkladné a holistické výzkumy zkoumaných jevů. Tento přístup nám umožňuje proniknout do hloubky prožitku a významu zkoumaných fenoménů. „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem autora provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu*“ (Švaříček, Šed'ová, 2007:17). Této přímé citaci lze rozumět tak, že kvalitativní přístup je zkoumání jevů a problémů v reálném prostředí s důrazem na hluboká data a interakci mezi badatelem a účastníkem výzkumu s cílem porozumět sociální realitě lidí. Dle Detlefa a Gojové (2014) je

kvalitativní výzkum definován subjektivním pohledem a důležitostí, kterou lidé, kteří žijí nebo pracují v daném prostředí, přisuzují tématům, která jsou předmětem zkoumání.

Kvalitativní výzkum představuje postup zkoumání jevů a problémů v reálném prostředí, přičemž hlavním cílem je získat komplexní a hluboký vhled do těchto jevů. Tento přístup se zakládá na detailní analýze a specifické interakci mezi badatelem a účastníky výzkumu (Švaříček a Šed'ová, 2007).

Hlavním motivem použití tohoto výzkumného přístupu je touha po hlubším porozumění daného tématu, zajištění komplexních dat a pečlivější zkoumání zkušeností vybraných účastníků, i když to může znamenat menší velikost výzkumného vzorku. Tyto charakteristiky popisuje Reichel ve své knize z roku 2009 jako charakteristické právě pro kvalitativní přístup ve výzkumu. Kvantitativní výzkum není pro potřeby této práce příliš vhodný, protože jejím hlavním záměrem je ověřit hypotézu, která je stanovena předem.

## 6.4 Technika sběru dat

Pro sběr dat autor zvolil polostrukturovaný rozhovor. Rozhovor je jednou z nejnáročnějších metod pro sběr kvalitativních dat. Vede autora k potřebě specifických dovedností, jako je citlivost, soustředění, schopnost porozumění mezilidským vztahům a disciplína (Hendl, 2016). Polostrukturovaný rozhovor dle Mišoviče (2019) je formát, který umožňuje účastníkům vyjádřit své myšlenky relativně volně a otevřeně. Jeho cílem je zachytit to, co účastníci považují za důležité a významné v kontextu výzkumného projektu a reflektovat jejich pocity a záměry.

V polostrukturovaném rozhovoru je stanoveno jádro rozhovoru, což představuje minimální sadu témat a otázek, které musí být tazatelem probrány. Tímto způsobem má tazatel určitou jistotu, že všechna důležitá témata budou řádně pokryta. Důležité je, aby tazatel ověřoval odpovědi participantů, což pomáhá předejít možnému nedorozumění a následné chybné interpretaci získaných dat. Díky polostrukturovanému rozhovoru může participant poskytnout podrobnější odpovědi na otázky, což není v případě strukturovaného rozhovoru možné. Tento typ rozhovoru je charakterizován tím, že autor má předem připravené otázky a může je během rozhovoru libovolně upravovat podle potřeby (Miovský, 2006).

Autor práce považuje metodu polostrukturovaného rozhovoru za přínosnou pro tento výzkum, především kvůli flexibilitě kladení otázek a možnosti upřesnění dalších témat, která se přirozeně objeví během konverzace.



## 6.5 Výběr vzorku dat

Jako výběr vzorku dat autor zvolil účelový výběr dat. Výběr probíhá na základě toho, jak dobře se autor seznámil s daným tématem nebo problémem, což zaručuje nejvyšší úroveň informovanosti (Tenny and Brannan, 2021). Participanti jsou vybíráni na základě teoretické části, což tedy znamená, že to jsou sociální pracovníci poskytující odborné sociální poradenství v jedné OP, a kteří tvrdí, že přístup zaměřený na klienta používají. Participanti byli osloveni pomocí emailové korespondence. Osloveno bylo více organizací, ze kterých ale byla vybrána jedna, která byla ochotna poskytnout nejvíce participantů a nejvíce se ztotožňovala s tématem této bakalářské práce.

## 6.6 Použití získaných dat

Informace získané od participantů budou uchovávány v samostatném dokumentu v textovém procesoru Word. Některá data, jako například kódování, jsou zaznamenána i v papírové podobě. Každý participant bude identifikován jako „Participant“ + číslo, aby byla zachována jeho anonymita. Tento dokument obsahuje doslovné transkripce rozhovorů s komentáři a jejich kódováním, konkrétně autor použil otevřené kódování. V práci budou prezentovány výsledky analýzy dat, jejich interpretace a porovnání s teoretickými poznatky.

## 6.7 Etické hledisko výzkumu

Samotné provádění výzkumu v oblasti sociální práce představuje také potřebu řešit otázky týkající se etiky. Mišovič (2019) zdůrazňuje, že etika v tomto kontextu zahrnuje jak formální pravidla, tak i neformální normy chování. Tyto pravidla slouží k ochraně zájmů všech zúčastněných stran - od samotných účastníků výzkumu, přes samotného autora až po ty, kdo využívají výsledky výzkumu k další práci nebo rozhodování.

Další aspekt etiky se zaměřuje na zajištění ochrany participantů. Je důležité zajistit, aby byli chráněni od samotného začátku interakce až po prezentaci výsledků, zahrnující celý proces sběru dat. Proto autor navázal kontakt se všemi participanty prostřednictvím organizace, která poskytuje podobné služby jako je téma výzkumu. Před samotným začátkem rozhovoru byly participantům jasně vysvětleny účely a cíle rozhovoru. Byla jim dána možnost seznámit se s otázkami předem ze sestavené osnovy rozhovoru a vyjádřit tak svůj souhlas s průběhem

rozhovoru, a aby se ujistili, že nejsou vystaveni žádným nepříjemným otázkám. Osnova rozhovoru je v příloze této práce. Respondenti byli dále dotázáni, zda souhlasí s nahráváním rozhovoru a dostali k podpisu informovaný souhlas, který je také v příloze této práce.

## 6.8 Charakteristika participantů

Participanty se autor rozhodl označit pouze jako „Participant“ a číslo, jak už bylo výše zmíněno. Jedná se o jednu organizaci a tak nebyla raději použita ani křestní jména, pro zachování absolutní anonymity. V následující tabulce jsou popsáni participanté, pro lepší představu čtenáře.

Označení	Pohlaví	Věk	V občanské poradně pracuje:	Praxe v odborném sociálním poradenství
Participant 1	žena	42 let	12 let	17 let
Participant 2	žena	45 let	16 let	16 let
Participant 3	muž	40 let	15 let	15 let
Participant 4	muž	34 let	tříčtvrtě roku	7 let
Participant 5	žena	49 let	5 let	15 let

Tabulka 1, zdroj: vlastní zpracování

## 6.9 Realizace rozhovorů

Rozhovory byly realizovány zvlášť s každým participantem. Před zahájením rozhovoru byl participant seznámen s „informovaným souhlasem“, který je přílohou této práce, jak bylo již zmíněno výše. Po seznámení a podepsání se participant společně s autorem přesunuli do konzultační místnosti, kde bylo zahájeno nahrávání. Tímto způsobem probíhaly postupně všechny rozhovory. S participanty bylo dohodnuto, že rozhovor bude dlouhý kolem třiceti minut, kvůli jejich pracovní vytíženosti. Rozhovory byly realizovány v dopoledních hodinách, jelikož většina klientů, kteří nejsou objednaní, chodí spíše odpoledne. Během rozhovorů měl autor před sebou osnovu rozhovoru, která je součástí přílohy této práce. Jelikož byl rozhovor polostrukturovaný, nedodržoval autor striktně všechny otázky a některé byly zodpovězeny i bez

dotazu. Většina otázek byla kladena způsobem otevřených otázek, aby se mohl participant „rozpovídat“.

Po dokončení rozhovorů přišla na řadu jejich doslovná transkripce. Každý rozhovor je zaznamenán v samostatném dokumentu. Následně proběhlo otevřené kódování rozhovorů, které je zaznamenané v dokumentu Word. Kódování je obecně rozepsané v dokumentu a podrobnější kódy byly zaznamenány v ručně psané formě.

## 7 INTERPRETACE DAT

V poslední kapitole budou prezentovány výsledky analýzy dat získaných prostřednictvím výzkumu a následně porovnány s informacemi uvedenými v teoretické části práce, v kapitole dílčí shrnutí. Níže bude popsáno, jak sociální pracovníci rozumí přístupu zaměřenému na klienta, jak ho definují a jaký na něj mají názor. Autor také popíše, zda je pro respondenty důležitá původní formulace přístupu dle Rogerse, což je popsáno v kapitole „2 Přístup zaměřený na klienta“ a také v kapitole „2.2.1 Rogersovo ovlivnění sociální práce“ v poslední podkapitole a pokud pro ně důležitá není, tak případně odkud přístup znají. Dále bude popsáno, jak sociální pracovníci provádějí intervence, které z přístupu zaměřeného na klienta vycházejí, zda používají základní charakteristiky přístupu, které jsou popsány v kapitole „2.2.3 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta“ a také techniky aktivního naslouchání, které autor popisuje v kapitole „3.1 Techniky aktivního naslouchání“. Následně bude vše porováno s teoretickou částí.

Na konci této kapitoly bude popsána a zodpovězena hlavní výzkumná otázka, která byla stanovena v předchozí kapitole.

### 7.1 DVOI

*Jak sociální pracovníci, poskytující odborné sociální poradenství v OP, rozumí přístupu zaměřenému na klienta?*

#### 7.1.1 Porozumění přístupu zaměřenému na klienta

Ze zjištěných dat vyplývá, že všichni participanti rozumí přístupu tak, že klient je rovnocenným partnerem pracovníka a jsou tedy na stejné úrovni. Z toho, co autor zjistil od participantů, se shodují jejich odpovědi s tím, jak popisuje literatura přístup zaměřený na klienta. Sotoniaková (2005) říká, že nejdůležitější je soustředit se na sociální prostředí a individualitu klienta, a že se v tomto případě uplatňuje „partnerský“ přístup (kapitola „1.1“).

Participant 1 uvádí: *„klient je jakoby rovnocenný partner tomu pracovníkovi, respektujeme, jak tu osobnost toho klienta, tak vlastně ty, jeho názory a postoje.“* Participant 3 říká: *„myslím si, že ten klient je jakoby na stejné úrovni s tím pracovníkem. Že se prostě*

*vzájemně respektují a hlavně ten pracovník respektuje toho klienta, jeho názory a všechno.*“ Další participanti uvedli, že musí vnímat osobnostní rysy toho klienta, aby mohli dobře vykonávat svou práci.

V rámci této otázky, většina participantů sama zmínila, co považují za cíl konzultace, ve smyslu přístupu zaměřeného na klienta. Rogers (2015) uvedl, že cílem přístupu zaměřeného na klienta je, aby klient dokázal sdílet své pocity a myšlenky. S čímž se odpovědi participantů téměř shodují. *„Cílem teda je, že ten přístup i ty moje konzultace jsou založený na partnerství a schopnostech řešit ty potřeby“* (Participant 3). Participant 5 se jinými slovy ztotožňuje s odpovědí předchozího Participanta 3: *„...cílem je hledat jeho vlastní cestu, která je pro něj dobře.“* Participant 1 řekl, že cílem konzultace je zjistit motivaci toho klienta a čeho by chtěl dosáhnout.

Participantů byli před realizací rozhovorů dotazováni, zda přístup zaměřený na klienta používají a všichni shodně odpověděli, že ano. Během rozhovorů se ale autor dozvěděl, že ho používají spíše nevědomě a nazývají to jako „vedení rozhovoru s klientem“.

### 7.1.2 Definice přístupu zaměřeného na klienta

Participantům byla položena otázka, aby definovali svými slovy přístup zaměřený na klienta. Odpovědi participantů byly různé, ale jejich podstata stejná. Všichni participanti uvedli, že je to pouze na klientovi, zda hledá opravdu pomoc a je ochotný pro to něco udělat. Pracovníci vždy dají klientovi na výběr z různých možností pomoci a záleží na klientovi, jakou cestu si vybere. Dle Pörtnera (2009) se sociální pracovník soustředí na to, čím klient skutečně je.

Participant 3 řekl: *„Řekl bych, že to je takový přemýšlení o klientovi pro klienta. Myslím, že se zaměřuje na to, co klient potřebuje a co mu pomůže.“* Participant 4 uvedl: *„Každý si je svou vlastní integritou vlastní originalitou a vlastně já se přizpůsobuju jeho potřebám a jeho situaci, jeho problémům a hledání způsobu řešení té situace, která je jeho vlastní“* a Participant 5 popsal definici následovně: *„...je to vlastně přístup, kterej se zaměřuje na to, že je tam předpoklad, že ten klient se chce změnit, dokáže se změnit a hledají se tam ty cesty, které jsou jeho, toho klienta, abysme mu nenutili něco, co je naše“*. Dle těchto slov záleží vše na klientovi, jak bude spolupráce vypadat i to, jaké budou její výsledky.

V této podkapitole bude zmíněn i názor participantů na přístup. Odpovědi se zase velice shodují a participanti mají téměř totožný názor na přístup zaměřený na klienta. Participanti přístup popisují jako *efektivní, pozitivní, přínosný a přirozený*. Participant 1 říká: *„...myslím si, že by měl být i takovej jako povzbuzující, že tam, že by tam měl být i zájem opravdový zájem“*

*jakoby od toho klienta, jak o toho klienta, tak o to, aby se ta jeho situace opravdu vyřešila.“* Dle Participanta 2 je důležité, že přístup je individuální ke každému klientovi, „...každý je nějaký... někdo má větší kapacitu, někdo má menší kapacity, někdo má větší znalosti, zkušenosti...“. S touto výpovědí se ztotožňuje i Participant 4, který uvádí „*Takže mi přijde jako přirozený, vnímat to prostředí a toho klienta individuálně“*.

Podle „definice“, které participanti uvedli se shodují s tím, jak přístup popisuje i jeho zakladatel. Na základě těchto prvních dvou podotázek je zatím zřejmé, že používají tedy přístup zaměřený na klienta dle jeho původní formulace.

### 7.1.3 Původní formulace dle Rogerse

U této otázky se všichni participanti pozastavili a řekli, že původní formulaci neznají, nebo si ji spíše nepamatují. I když pracovníci řekli, že pro ně není původní formulace podstatná, tak ji všichni používají, jen si to neuvědomují. Participant 1 uvádí: „...*jako nevím vlastně ten původního postoj a to jak se to teďko zmodernizovalo, to jako neumím posoudit“*. Participant 3 si původní formulaci vybavil, ale řekl: „...*definici vám úplně už nepovím“*. „*Tak to se přiznám, že si nepamatuji a z té školy už jsem teda vážně docela dlouho, takže jako v kostce vím, o čem přístup je, ale původní formulaci si nepamatuju“* (Participant 5). Dva participanti vůbec nevěděli, na co se jich autor ptá a tři participanti řekli, že vědí, ale přesně si to nevybavují.

Na toto téma tedy navazovala otázka, odkud přístup znají, když si nevzpomínají na Rogerse. Všichni participanti se shodli, že znají přístup zaměřený na klienta ze školy a někteří zmínili, že ještě odjinud. Participant 1 říká: „...*naučila předáváním jako od kolegů, že tady se to tak prostě používá a i máme vlastně školení od asociace občanských poraden jako vedení rozhovorů a myslím si, že to je ten rozhovor zaměřenej na klienta, kterej mi se tam učíme“*. Participant 2 také zmínil, že jsou členem AOP a „...*museli jsme projít školení takzvaný „PSkáčkou“ práce s klientem... pětidenní jako školení toho vlastně přístupu“*. Zbylí tři participanti pouze dodali, že přístup znají z různých kurzů a školení.

Přestože předchozí odpovědi vypovídají o tom, že participanti přístup zaměřený na klienta používají dle jeho původní formulace, tak tvrdí, že původní formulaci neznají. I když se o přístupu všichni učili ve škole, kde musel být Rogers minimálně zmíněn, jako jeho zakladatel. Také ale uvedli, že přístup znají ze vzdělávání od AOP, kde ho nazývají jinak, jak bylo již zmíněno.

#### 7.1.4 Dílčí shrnutí

Cílem první dílčí výzkumné otázky byla sondace povědomí o aplikaci přístupu zaměřeného na klienta, ze strany sociálních pracovníků, kteří poskytují odborné sociální poradenství v OP. Autor chtěl zjistit, zda se pracovníci řídí původní formulací přístupu dle Rogerse, nebo pro ně není podstatná. Přístup zaměřený na klienta podle Rogerse je popsán v kapitole „2“.

Z výpovědí participantů je zřejmé, že žádný z nich se neřídí původní formulací dle Rogerse a dva z nich si ji ani nevybavují. Všichni ale přístup popisují stejně, jako ho popisuje literatura, nejspíše je to tedy díky školením a kurzům. Participant se o přístupu „učí“ na „vzděláváních“ od AOP, které je tato konkrétní organizace členem a na školení musí pravidelně docházet. Nenazývají to přesně jako přístup zaměřený na klienta, ale „rozhovor zaměřený na klienta“, což je téměř stejné.

Všem participantům přijde přístup zaměřený na klienta přínosný v pozitivním slova smyslu a používají jej přirozeně při konzultacích. V této kapitole se autor dozvěděl, že participant nepoužívají přímo přístup zaměřený na klienta, i když vedou rozhovory stejným způsobem. Zajímavé je, že přestože participant tvrdí, že přístup nepoužívají podle původní formulace, tak se s ním jejich popis celkem ztotožňuje. V kapitole „2“ je napsáno, že přístup zaměřený na klienta přijímá celostně každého člověka a to hlavně s důrazem na individualitu (Baková, 2015), což ve své podstatě participant řekli, i když jinými slovy.

#### 7.1.5 Odpověď na DVO1

Odpověď na tuto dílčí otázku tedy zní, že pracovníci téměř postupují dle přístupu zaměřeného na klienta, který byl zformulován Rogersem, ale nespojují si to s ním, což je více rozepsané v druhém dílčím shrnutí. Používají své zavedené postupy, které si osvojili v rámci dalšího vzdělávání. Základem jejich poradenského přístupu je přístup zaměřený na klienta. Participant tedy přístupu rozumí a znají ho, ví jak ho používat, ale nazývají ho jinak. I přes to je očividné, že se jejich výpovědi s odbornými zdroji shodují.

## 7.2 DVO2

*Jak sociální pracovníci, poskytující odborné sociální poradenství v OP, realizují intervence, jež vycházejí z přístupu zaměřeného na klienta?*

Druhá dílčí otázka byla formulována s cílem získat ucelenější pochopení konzistence mezi popisem aplikace prezentovaným participantem a skutečným provedením postupu v praxi. Tento krok je klíčový pro ověření, zda implementace přístupu v terénu odpovídá očekáváním a teoretickým předpokladům. Konkrétně jsou tím myšleny principy přístupu zaměřeného na klienta, což lze nalézt v kapitole „2.2.3 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta dle Rogerse“ a techniky aktivního naslouchání, které jsou úzce spojeny s přístupem zaměřeným na klienta – kapitola „2.3 Metoda přístupu zaměřeného na klienta“.

### 7.2.1 Práce s klientem

Ze získaných dat se autor od participantů dozvěděl, že všichni, ať už úmyslně, či neúmyslně používají přístup zaměřený na klienta. U této kapitoly autor uvádí citace od všech participantů, jelikož jsou důležité pro závěrečné shrnutí. Svou práci participanti popisovali následovně. Participant 1: *„Abysme vlastně my tam mohli zachytit i věci, který on sám třeba jako nevidí a můžou tam hrát nějakou souvislost nebo roli“*. Participant 2 mimo jiné řekl: *„...hlavním úkolem tady není, že ho nad nima jako dělat nějakýho jako mentora nebo kantora. Prostě nějak to беру tak, jak to je“*. Participant 3 popsal svou práci následovně: *„...já mu jenom nabízím různé možnosti, jak to může vypadat... sociální pracovník toho klienta aktivně naslouchá, pomáhá mu navést ho správnou cestou, ale nedělá práci za něho, jen ho prostě se snaží přivést k tomu cíli... Respektuje ty jeho potřeby“*. Participant 4 řekl: *Pro mě je důležitý mu dát ten pocit jistoty zázemí, že tady je prostě v klidu, že nebude souzený, že má bezpečný prostředí“*. Poslední Participant 5 uvádí: *„...jako poradce dáváme všechny možnosti a on si z nich potom vybere to, který on uzná za vhodný.“*

Jako další otázka navazovala, zda sociální pracovníci používají přístup zaměřený na klienta při každé konzultaci. Odpovědi participantů se zde ztotožňovaly, až na jednu. Čtyři participanté řekli, že přístup nepoužívají, pokud přijde někdo, kdo potřebuje vyplnit nějaký formulář. Participant 1 řekl: *„...v těch občanských poradnách se prostě to takhle používá. Ale ne jako na každého klienta, na každou situaci to ale jako musíme s tím pracovat vždycky jakoby vždycky se pracuje s tím, co ten klient jakoby chce... Je to individuální, protože někdo vyloženě si přijde pro nějakou jako informaci a jasněji definuje už na začátku a my tam nezjistíme žádný jiný, žádnou jinou jakoby jeho potřebu, s kterou třeba přišel, takže se držíme jenom toho...“* S touto odpovědí se jinými slovy ztotožňují i Participanté 2 a 4. Participant 5 řekl, že přístup použije i v této situaci: *„...já jsem jako obecně nastavená na to, že s nima s těma lidma tlacham,*



že s nima jako víc mluvím a pak jako někdy se tam otevře ještě u toho vyplňování jako něco dalšího“ zároveň ale říká, že konzultace s každým klientem je individuální. Na individuální přístup ke klientům se shodli všichni participanti. Participant 3 na otázku zda používá přístup individuálně odpověděl: „Rozhodně, jak už jsem řekl, strašně záleží na tom, kdo přijde. Záleží i z jaký vrstvy tý společnosti ten klient je“.

Participanti v této části dílčí otázky, podle toho co uvedli, používají přístup zaměřený na klienta při přímé práci s klientem. Přestože ho participanti takto přímo neuvádějí, je to dle jejich popisu přístup zaměřený na klienta, jak bylo již několikrát zmíněno.

## 7.2.2 Charakteristiky přístupu zaměřeného na klienta

Získaná data z této části byla rozdělena na jednotlivé charakteristiky (empatie, akceptace a kongruence), které jsou popsány v kapitole „2.2.3“

Nejdříve byli participanti tázáni jak a proč využívají empatii při své práci. Všichni odpověděli téměř jednoznačně. Participant 2 řekl: „No myslím, že to je taky jako dost důležitá součást se umět trochu na toho klienta jako nacítit“. Participant 4 měl velmi výstižnou odpověď: „...empatie je můj denní nástroj, ale zároveň je rozdíl, nebo vnímám rozdíl mezi empatií a soucitem“. Všichni participanti se shodli, že empatie je důležitá nejen pro přístup zaměřený na klienta, ale celkově pro sociální práci a i pro život. Participant 3 řekl: „Je to o tom přístupu, rozhodně, ale empatie je o sociální práci, především“.

Další charakteristika, na kterou se autor zeptal, je akceptace. Jako u většiny předchozích odpovědí se participanti z velké části shodli tím, co vnímají jako akceptaci. Participant 1 nazval akceptaci jako „přijetí“ a popsal to následovně: „Ptát se je vlastně přijetí, že je, jakej je, a já ho jakoby takovýho přijímám...“ Participant 1 také řekl, že akceptace klientům pomůže, i když nevyřeší to s čím původně přišel. „...vnímám u těch lidí a i někdy prostě, když odchází z tý konzultace a říkají, jak prostě jsme jim pomohli a já jako vím, že jsme jim moc nepomohli, takže to je jakoby o tutom jo, že prostě tohle jim pomohlo vlastně“ Participant 2 řekl, že sociální práce by bez akceptace klientů nefungovala. „No zase bez toho by to asi jako nešlo“ a Participant 3 akceptaci popsal jako: „základ důvěry a respektu.“ Participant 5 řekl téměř to samé, co Participant 2.

Třetí a poslední charakteristikou je kongruence, která je pojmenována i jako opravdovost. Z výstupů rozhovorů bylo zjištěno, že všichni participanti kongruenci používají a používají ji téměř stejně. Participant 4 řekl: „to používám, protože to jsem taky za dobu své práce zjistil, že to klient velmi rychle pozná“ Participant 1 popsal použití kongruence jako

přirozenost: „...to děláme přirozeně nějak, nebo ta opravdovost už je vlastně ta přirozenost, takže o tom úplně nepřemýšlíme, jako jestli to používáme, ale snažíme se takový být, nebo myslím si, že už to nějak jde jakoby přirozeně, když máme za sebou jakoby tuhleto praxi.“

Tato otázka byla doplněna tím, co vyplynulo z prvního rozhovoru a to, zda participanti upřímně řeknou, když neví odpověď, nebo si nejsou jistí. Tady se všichni pracovníci neshodli. Tři řekli, že když si nejsou jisti odpovědí, tak to klientovi poví. Participant 1 řekl: „...možná je lepší u těch lidí, co začínaj jako říkat víc, „já nevím“, jakože to je to opravdový „tedko si nejsem jistá“ a to používám pořád.“ Participant 2 řekl téměř to samé: „Bereme si prostě čas na to, abysme je dohledali, takhle o tom toho klienta jako informujeme, že prostě potřebuju čas na to, abych si ty informace hledala.“ Odpověď Participanta 3 souhlasí s tím, co řekli Participanti 1 a 2. Dva participanti odpověděli, že si téměř vždy berou čas, aby se ujistili, že říkají pravdu. Participant 5 říká: „Jo jo. Že třeba řeknete s tímhle já vám prostě pomoci nemůžu.“ Participant 4: „...ve většině případů si bereme, i když jsme si jistí téměř, tak čas na ověření.“

U této podotázky se nabízí malé shrnutí. Všechny tři základní charakteristiky participanti využívají ve své práci s klientem a jsou si tím opravdu jistí (podrobnější popis porovnání s literaturou je uveden v kapitole „7.2.4“). Jejich odpovědi se ztotožňují s tím, co je uvedeno v teoretické části v kapitole „2.3“. V této kapitole je také dle Nykla (2012) uvedeno, že charakteristiky jsou tedy základem „vztahu“ a bez jejich dodržování by nebylo možné mít nedirektivní přístup. Tímto se tedy potvrzuje, že participanti opravdu přístup zaměřený na klienta používají, jak všichni před realizací rozhovorů uvedli a používají ho tak, jak uvádí teoretická část.

### 7.2.3 Aktivní naslouchání

Data, která byla získána z této části rozhovoru, jsou následující. Participantům byla nejdříve položena otázka, zda používají techniky aktivního naslouchání a následně, jak je používají. Podotázkou bylo, zda jim přijde důležité aktivní naslouchání v přístupu zaměřeném na klienta. Vše výše zmíněné je popsáno v kapitolách „3.1, 2.3“.

Technika, kterou zmínili všichni participanti je „shrnutí“. Participant 1 popsal shrnutí následovně: „Vše se snažíme vždycky jakoby třeba shrnout na konci, k čemu jsme teda došli.“ Participant 5 ho zase popsal: „...takže vždycky používáme na konci shrnutí, abysme si řekli, co jsme probrali.“ Zbylí tři participanti odpověděli téměř stejně.

Další technikou, kterou zmínili tři participantů je „parafrázování“. Participant 1: „...parafrázování, že to jako opakujeme vlastně nebo snažíme se jinými slovy říct, co říká ten klient aby věděli, že mu dobře rozumíme.“ Participant 3 mluvil o parafrázování: „...je hodně podobný jako to shrnutí.“ a Participant 4 uvedl konkrétní příklad, jak parafrázování používá: „...vy mi říkáte, nebo já slyším ... tyhle věci“.

Poslední technikou, která bude zmíněna je „zrcadlení“, kterou zmínili také tři participantů z pěti. Participant 4 popsal použití zrcadlení následovně: „...popisuju ty emoce jak toho klienta, tak vlastně i někdy svý“ Participant 5 řekl to samé, jen konkrétně: „...vidím, že tedka je toho nějak moc...“. Samozřejmě bylo zmíněno více technik, ale vždy o ní mluvil jen jeden z participantů.

Autor následně položil participantům otázku, zda jim přijde propojené aktivní naslouchání a přístup zaměřený na klienta, při čemž všichni participantů odpověděli, že ano. Participant 1 konkrétně řekl: „...že to jakoby jde ruku v ruce“. Participant 5 zase řekl: „Je to důležitý, abysme se pochopili, co ta strana říká a já jsem dobře jako navrhla ty řešení jako pro ní“. Participant 4 ještě dodal: „...techniky aktivního naslouchání jsou důležitý celkově v každé oblasti života i v tý pracovní, a v tý sociální obzvlášť.“

Participantů sice uvedli, že jim aktivní naslouchání přijde důležité a propojené s přístupem zaměřeným na klienta, ale to nic neříká o tom, že to tak opravdu je. Každý z participantů zmínil několik technik a popsal, jak je používá, ale stále to nevyovídá nic o propojení s přístupem, z jejich strany. Aktivní naslouchání používají i v případě, že právě neaplikují přístup zaměřený na klienta. Situace, kdy pracovníci nepoužívají přístup zaměřený na klienta může být, když přijde klient, který má jasně nastavené, že potřebuje například pouze vyplnit formulář. Toto uvedl Participant 1: „Je to individuální, protože někdo vyloženě si přijde pro nějakou jako informaci a jasně ji definuje už na začátku“ v kapitole „7.2.1“. Dále Participant 1 uvedl, že v tomto případě přístup nevyužívá.

#### 7.2.4 Dílčí shrnutí

Cílem druhé dílčí otázky je zjištění, jak moc se teoretický popis přístupu zaměřeného na klienta liší od použití přístupu v praxi sociálními pracovníky poskytujícími odborné sociální poradenství. Podcílem je, jak sociální pracovníci aplikují principy přístupu (pokud je aplikují), které jsou popsány v kapitole „2.2.3“ a techniky aktivního naslouchání (kapitola 3.1), které jsou pro přístup typické.

Výpovědi participantů nejsou tak jednoznačné, jako u první dílčí otázky, ale přesto nejsou úplně odlišné. Co se týká první části této dílčí otázky, tak žádný z participantů neřekl přesně definici přístupu, ale lze říci, že všichni dohromady to řekli, každý řekl nějakou podstatnou část. Otázka zněla, zda by participanti mohli popsat, jak vypadá jejich práce s klientem (použití přístupu v praxi). Všichni participanti řekli, že je důležité být s klientem „na jedné lodi“, nepovyšovat se a hlavně mít individuální přístup ke každému z klientů. Pokud budou tedy tyto odpovědi srovnány s teoretickou částí, tak i přesto, že participanti neznají definice a přístup používají tak, jak si myslí, že je to nejlepší, tak se jejich odpovědi ztotožňují s odbornou literaturou. Jako příklad autor uvádí, že klient je v tomto procesu důležitý, je důležité to, co prožívá a také, že je přístup „přirozený“. Tyto informace jsou z kapitol 2 a 2.1 podle Bakové 2015, Matouška a kol. 2013 a Nykla 2012. Participanti tedy neznají definici přístupu zaměřeného na klienta, ale podle toho, jak vedou přímou práci, ho používají, přestože to nazývají jinak. Nejsou si nejspíše vědomi odkud pochází a tím pádem neví, jaká je jeho definice.

Druhá část dílčí otázky byla zaměřena na principy přístupu zaměřeného na klienta, na které byli participanti dotazováni postupně a konkrétně. U těchto otázek se pracovníci shodovali. V případě empatie se výpovědi participantů shodují s teoretickým popisem. Rogers (2020) řekl, že empatie je vnímání světa klienta, což participanti ve svých odpovědích potvrdili, i když jinými slovy. Akceptace – Nykl (2012) uvádí, že to je úcta k člověku a Rogers (2020) zase, že akceptace znamená, když pracovník opravdu klienta vnímá. S tím se tedy participanti také ztotožňují, jeden z participantů uvedl, že je důležité přijímat klienta takového, jaký je. Poslední z principů je kongruence, která je popisována Rogersem (2020) tak, že se pracovník neskrývá za masku a je upřímný. Participanti odpověděli téměř stejně, i když toto přesně řekl jen Participant 4: „...jenomže vytváří to tu masku toho pracovníka, není opravdovej“.

Poslední část této dílčí otázky se týká aktivního naslouchání. U těchto odpovědí všichni participanti řekli, že je aktivní naslouchání pro přístup zaměřený na klienta velmi podstatné, a že techniky aktivního naslouchání používají neustále, i když jich zmínili jen pár. Dle Rogerse (1998) to hlavně znamená „nehodnotit“, s čímž participanti souhlasí. Dle DeVita (2008) je aktivní naslouchání klíčem k úspěšné komunikaci, s tímto výrokem participanti také souhlasí.

### 7.2.5 Odpověď na DVO2

Participantů tedy používají přístup zaměřený na klienta, jak je uveden v literatuře. Žádný z participantů neví, že přístup používají dle původní formulace. Vědomě používají „rozhovor

zaměřený na klienta“, jak bylo zjištěno, je to totožné s přístupem zaměřeným na klienta. Aplikaci přístupu zaměřeného na klienta si trochu upravili přímo pro svou praxi.

Jak bylo již psáno v kapitole „7.2.2“, účastníci využívají tři typické charakteristiky přístupu, tak jak jsou odborně popsány Rogersem. Tím se tedy potvrzuje, že přístup nevědomě využívají, dle jeho zakladatele. Lze říci, že jejich interpretace je vedena podle Rogerse, ale oni to nevědí.

### 7.3 Hlavní výzkumná otázka

*Jak sociální pracovníci v organizaci, poskytující odborné sociální poradenství v OP, aplikují přístup zaměřený na klienta?*

Díky předchozím dvěma dílčím otázkám autor došel k zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která je cílem celé této práce. Dle dílčích otázek bylo zjištěno, že pracovníci v OP používají přístup zaměřený na klienta, dle toho, jak byl původně zformulován (kapitola „2“). Všichni uvedli, že původní formulaci dle Rogerse ani osobu Rogerse neznají. Jak bylo již zmíněno v kapitole „7.1.4“ všichni pracovníci OP, které spadají do AOP, musí mít stejné vzdělávání/školení a to hlavně před nástupem do poradny. AOP je tedy o přístupu učí a chce, aby ho všichni používali, i když ho nazývají jinak „...máme vlastně školení od asociace občanských poraden jako vedení rozhovorů a myslím si, že to je ten rozhovor zaměřený na klienta, kterej mi se tam učíme...“ (Participant 1).

Všichni pracovníci, se kterými byl rozhovor veden, využívají všechny náležitosti přístupu zaměřeného na klienta, jeho charakteristiky a celkem i techniky aktivního naslouchání. V kapitole „2“ je použití přístupu zaměřeného na klienta popsáno tak, že sociální pracovník se soustředí na to, kdo klient skutečně je, na jeho osobnost a ne na to jak vypadá, nebo z jaké je společnosti. Dále je popsáno, že pracovník, který používá přístup zaměřený na klienta, bere každého klienta takového jaký je, takže je důležitá individualita klientů. V kapitole „2.2.3“ je popsáno, že přístup je nedirektivní. Na sto procent se tedy soustředí na klienta, na jeho pocity a potřeby. To, co je zde popsáno, popisovali i účastníci během rozhovorů.

Přístup tedy používají, i když ho mohou nazývat trochu jinak a mají ho lehce přizpůsobený své práci, je to patrně dáno jednotným vzdělávacím systémem AOP.

### **7.3.1 Zodpovězení hlavní výzkumné otázky**

Sociální pracovníci/poradci pracující v občanských poradnách, poskytující odborné sociální poradenství, používají přístup zaměřený na klienta stejně, jak uvádí odborná literatura a shoduje se s Rogersovou původní formulací. Přestože si to neuvědomují a tvrdí, že původní formulaci neznají.

## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo, v teoretické i praktické části, přiblížit využívání přístupu zaměřeného na klienta v OP. Jak se tento přístup využívá v přímé práci, v odborném sociálním poradenství. Zda se použití přístupu v praxi shoduje s tím, jak je popsán v odborné literatuře. Celá práce se od začátku soustředí na samotný přístup zaměřený na klienta, od kterého se odvíjí teoretická i praktická část.

Cíl byl naplněn díky teoretické části, kde autor popsal vše, co bylo pro cíl důležité (bližší popsání je v následujícím odstavci). Další kroky k dosažení cíle byly součástí výzkumné části. Autor se soustředil na dvě pracoviště OP, která patří do jedné organizace a také do AOP. Byli tedy hledáni sociální pracovníci z jedné organizace, kteří by používali přístup zaměřený na klienta. Po nalezení participantů byly realizovány rozhovory, jež autorovi umožnily získat odpovědi na dílčí výzkumné otázky, díky kterým mohla být zodpovězena hlavní výzkumná otázka.

V pěti kapitolách teoretické části práce jsou popsány teorie sociální práce a konkrétněji přístup zaměřený na klienta. V další kapitole je popsáno aktivní naslouchání, které navazuje na podkapitolu „Metoda přístupu zaměřeného na klienta“. Následující kapitola popisuje poradenství, jeho cíle a také rozdíl mezi základním sociálním poradenstvím a odborným sociálním poradenstvím, které bylo pro tuto práci více podstatné. Poslední kapitola popisuje občanské poradny a specifikuje, jak se přístup zaměřený na klienta používá v OP a jak vypadá odborné sociální poradenství v OP.

V praktické části autor stanovil dvě dílčí otázky, které byly participanty dostatečně zodpovězeny. Díky získání odpovědí na dílčí otázky, mohla být zodpovězena hlavní výzkumná otázka. V hlavní výzkumné otázce bylo analyzováno, jak sociální pracovníci, poskytující odborné sociální poradenství v OP aplikují přístup zaměřený na klienta. Touto otázkou bylo zjištěno, že sociální pracovníci, kteří poskytují přístup zaměřený na klienta v OP, přístup aplikují dle popisu literatury, přestože si to zcela neuvědomují. Jak bylo již několikrát výše zmíněno, mají vlastní postupy, které se s přístupem ztotožňují. Na speciální postupy jsou školení v rámci AOP. Potvrzení aplikování přístupu zaměřeného na klienta v OP bylo hlavně používání tří charakteristik, které přístup definují (empatie, akceptace a kongruence). Dalším potvrzením byl jistě popis přímé práce, ze strany pracovníků. Všichni participanti svou praxi popsali tak, jak odborná literatura popisuje přístup zaměřený na klienta.

Na základě této práce autor zjistil, že práce by mohla být více rozšířena, například při pokračování studia. Cílem práce by mohlo být porovnání poskytovatelů odborného sociálního poradenství, kteří jsou v AOP s těmi, kteří v ní nejsou. Zda aplikují přístup stejně, pokud ho aplikují. To ale momentálně převyšuje stanovený rámec této práce.

Cíl této bakalářské práce byl naplněn, jak bylo popisováno v úvodu a autor zjistil vše potřebné, co bylo touto prací původně zamýšleno.



## RESUMÉ

Answer to the main research question: "How do social workers in the organization providing professional social counseling in the civic counselling centres apply a client-centered approach?" the author obtained mainly from the practical part. The answer was obtained through semi-structured interviews with participants who work in one CSO. The most important finding that the author obtained was that the social workers providing professional social counselling in the civic counselling centres who apply the client-centred approach apply it as described in the literature. The Association of Citizen's Advice Centres, to which this organisation belongs, trains its staff and therefore they all deliver their work in the same way. The Association of Citizens Advice Bureau uses client-centred interviewing, which was found to be the same as the client-centred approach, except that the workers do not know it. The author arrived at this finding mainly through describing the approach through the literature. Participants talked about how they conduct interviews and it was the same description.

## **SEZNAM ZKRATEK**

Apod – a podobně

AOP – Asociace občanských poraden

ČR – Česká republika

HVO – hlavní výzkumná otázka

OP – občanské/á poradenství/poradna

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- (AOP) Asociace občanských poraden. 1997. *Oblasti občanského poradenství* [online]. Praha: AOP. [20. 12. 2023]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/o-nas>.
- BAKOVÁ, H. 2015. Psychologie písma. Praha:Grada.
- CAIN D. J., SEEMAN J. 2006. Humanistická příručka. 1 vyd. Praha:Triton.
- DETLEF, B., GOJOVÁ, A. 2014. Výzkumné metody v sociální práci. Ostravská univerzita v Ostravě.
- DeVITO, J. A. 2008. Základy mezilidské komunikace. Praha:Grada.
- DISMAN, M. 2002. Jak se vyrábí sociologická znalost. 1. vyd. Praha:Karolinum.
- DRÁPELA, V. J. 1995. Vybrané poradenské směry. Praha:Karolinum.
- GABURA, J. PRUŽINSKÁ, J. 1995. Poradenský proces: přístupy - dovednosti - poruchy. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství.
- HADJ-MOUSSOVÁ, Z. 2002. Úvod do speciálního poradenství. Liberec:TU.
- HENDL, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál.
- HENDL, Jan. 2016. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. 4. vyd. Praha: Portál.
- JOHNSONOVÁ, C. L. 1997. Praxe sociální práce: Obecný přístup. Allyn a Bacon.
- KIRNSCHENBAUM, H. a HENDERSON, L. H. 2016. Rozhovory s Carlem R. Rogersem. Praha:Portál.
- MASLOW, A. H. 2021. Motivace a osobnost. Praha:Portál.
- MÁTEL, A. 2019. Teorie sociální práce I. Praha:Grada.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2008. Metody a řízení sociální práce. Praha:Portál.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha:Portál.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2013. Metody a řízení sociální práce – aktualizovaná verze. Praha:Portál.
- MIOVSKÝ M. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha:Grada.
- MIŠOVIČ, J. 2019. Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor. 1. vyd. Praha:SLON.

- NAVRÁTIL, P. 2001. Teorie a metody sociální práce. Brno:Marek Zeman.
- NOVOSAD, L. 2006. Základy speciálního poradenství. Vyd. 2. Praha: Portál.
- NYKL, L. 2012. Carl Ransom Rogers a jeho teorie Přístup zaměřený na člověka. Praha:Grada.
- PAYNE, M. 2014. Modern social work theory. MacMillan.
- PLAŇAVA, I. PENIŠKA, P. 2005. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Grada.
- POKORNÁ, A. 2008. Učebnice: Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství. Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů.
- PÖRTNER, M. 2009. Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. Praha:Portál.
- REICHEL, J. 2009. Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha:Grada.
- RICHTEROVÁ, M. 2002. Občanské poradenství. Praha:Socioklub.
- ROGERS C. R. 1998. Způsob bytí. Praha:Portál.
- ROGERS, C. R. 1942. Counseling and psychotherapy. Cambridge:The Riverside Press.
- ROGERS, C. R. 2014. Způsob bytí. Praha:Portál.
- ROGERS, C. R. 2015. Active listening. Martino Fine Books.
- ROGERS, C. R. 2015. Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii. Praha: Portál.
- ROGERS, C. R. 2020. Teorie terapie a osobnosti. Praha:Portál.
- SHEAFOR, B. W., HOREJSI, C. R. and HOREJSI G. A. 2000. Techniques and Guidelines for Social Work Practice. 5 ed. Boston:Allyn and Bacon.
- SCHNEIDEROVÁ, A. 2009. Základy poradenství. Ostrava: Ostravská univerzita.
- SMITH, J. and OSBORN, M. 2015. Interpretative phenomenological analysis as a useful methodology for research on the lived experience of pain. *Br J Pain*.
- SOTONIAKOVÁ, E. 2005. Teorie a metody sociální práce. Ostravská univerzita v Ostravě – Filozofická fakulta.
- ŠIFFELOVÁ, D. 2010. Rogersovská psychoterapie pro 21. století. Praha:Grada.
- ŠVAŘÍČEK, R. ŠEĐOVÁ, K. 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha:Portál.

TENNY, S., BRANNAN GD., BRANNAN, JM., SHARTS-HOPKO, NC. 2021. Qualitative Study. StatPearls Publishing, Treasure Island. [online]. [21. 02. 2024]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29262162/>.

ÚLEHLA, I. 2009. Umění pomáhat. Praha:Sociologické nakladatelství.

VÍTEK, J. VÍTKOVÁ, M. 2010. Teorie a praxe v edukaci, intervenci, terapii a psychosociální podpoře jedinců se zdravotním postižením se zaměřením na neurologická onemocnění. Brno: Paido.

Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách.

Zákon č. 561/2004 Sb., Školský zákon.

## **SEZNAM TABULEK**

Tabulka 1 - Charakteristika participantů (stránka 24)

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1 – Osnova rozhovoru

Příloha č. 2 – Informovaný souhlas participantů

## **Příloha č. 1 – Osnova rozhovoru**

### **Výzkumný rozhovor pro bakalářskou práci**

#### **1. Úvod**

Představení obsahu, smyslu a významu rozhovoru. Žádost o souhlas respondenta s účastí v rozhovoru a se záznamem rozhovoru. Zaručení, že veškerá data budou využita pouze pro mou bakalářskou práci a všechny informace budou zachovány v anonymitě.

#### **1.1 Představení**

Představení výzkumníka a bližší představení bakalářské práce. Stručné představení respondenta a jeho práce. Vysvětlení cíle rozhovoru a lehké otázky na začátek.

*„Jak dlouho pracujete na této pozici?“*

*„Jaká je náplň Vaší práce?“*

*„Pracoval/a jste i na jiných pozicích/sluzbách, jakých?“*

#### **2. Znalost přístupu zaměřeného na klienta**

Cílem je sondovat povědomí sociálních pracovníků o aplikaci přístupu zaměřeného na klienta, konkrétně zda je v praxi uplatňován v souladu s Rogersovou teorií nebo spíše na základě teoretických poznatků nabytých v průběhu akademického vzdělávání. Tímto způsobem se tedy snažím zkoumat, jak jsou teoretické koncepty integrovány do praktického působení sociálních pracovníků a jaký je jejich přínos při poskytování sociálních služeb.

*„Jak byste definoval/a přístup zaměřený na klienta?“*

*„Jaký máte názor na přístup zaměřený na klienta?“*

*„Jak rozumíte přístupu zaměřenému na klienta?“*

- *„Jak moc je pro Vás podstatná původní formulace přístupu podle C. R. Rogerse?“*

*„Odkud znáte přístup zaměřený na klienta?“*

#### **3. Přímé použití přístupu zaměřeného na klienta v praxi**

Cílem je získat ucelenější pochopení konzistence mezi popisem aplikace prezentovaným respondentem a skutečným provedením postupu v praxi. Tento krok je klíčový pro ověření, zda implementace přístupu v terénu odpovídá očekáváním a teoretickým předpokladům. Dále je cílem analyzovat, zda sociální pracovníci aktivně využívají techniky aktivního naslouchání. Tento krok je motivován identifikací vazeb mezi aktivním nasloucháním a teoretickými aspekty přístupu zaměřeného na klienta, což je klíčovým prvkem této profesní metodologie. Poslední cíl je zjištění, jak sociální pracovníci využívají základní principy přístupu zaměřeného na klienta. Termínem "základní principy" se zde rozumí tři základní



podmínky přístupu - opravdovost neboli kongruenci; bezpodmínečné pozitivní přijetí, ocenění neboli empatie; porozumění neboli akceptace.

*„Můžete mi popsat, jak vypadá použití přístupu zaměřeného na klienta ve vaší přímé práci?“*

*„Používáte přístup u každého klienta, nebo záleží o čem je téma rozhovoru?“*

- *„O jaké téma se může jednat, aby jste přístup použil/a?“*

*„Je použití přístupu, z Vaší strany, u každého klienta individuální, nebo je u všech stejné?“*

- *„Proč?“*

*„Jaké znáte techniky aktivního naslouchání?“*

*„Jaké techniky aktivního naslouchání využíváte?“*

*„Jak toto využití vypadá v praxi?“*

*„Jak různě ve své práci využíváte empatii?“*

*„Jak různě využíváte akceptaci?“*

*„Jak různě využíváte kongruenci / opravdovost?“*

*„Jak použití technik/y vypadá v praxi?“*

## **6. Závěr**

Na konci rozhovoru bude mít respondent prostor na doplňující informace a výzkumník na doplňující otázky. Respondent bude mít možnost sdělit své postřehy. Na závěr výzkumník poděkuje za rozhovor a rozloučí se s respondentem.

*„Máte ještě nějaké doplňující informace/témata, ke kterým během rozhovoru nedošlo?“*

*„Chcete se ještě vrátit k nějaké otázce a dořešit ji, nebo něco doplnit?“*

*„Napadá Vás ještě něco před ukončením rozhovoru?“*

Zdroj: vlastní zpracování

## Příloha č. 2 – Informovaný souhlas participantů

### **Informovaný souhlas s poskytnutím výzkumného rozhovoru a jeho následným využitím pro účely bakalářské práce *Přístup zaměřený na klienta a jeho využití sociálními pracovníky v odborném sociálním poradenství***

Jmenuji se Sabina Polívková, studuji poslední semestr, na Západočeské univerzitě v Plzni, bakalářský studijní program Sociální práce. Cílem výzkumu je zjištění jak sociální pracovníci, kteří poskytují odborné sociální poradenství v občanských poradnách používají přístup zaměřený na klienta.

#### **Podpisem stvrzuji souhlas s následujícími body:**

- Byl/a jsem informován/a o účelu rozhovoru, kterým je sběr dat pro potřebný výzkum bakalářské práce Sabiny Polívkové s názvem *Přístup zaměřený na klienta a jeho využití sociálními pracovníky v odborném sociálním poradenství*.
- Byl/a jsem seznámena s právem na zrušení mé účasti v rozhovoru.
- Byl/a jsem seznámen/a s průběhem rozhovoru a mám právo odmítnout odpovědět na libovolnou otázku, nebo rozhovor kdykoliv ukončit.
- Byly mi poskytnuty informace o způsobu, jak bude zaručena anonymita, aby nedošlo k odhalení mé totožnosti. Mé jméno ani jiné osobní údaje, které by mě mohly identifikovat, nebudou zveřejněny.
- Souhlasím s nahráním zvukového záznamu rozhovoru a jeho dalšímu zpracování. Zvukový záznam bude použit k vytvoření detailního přepisu rozhovoru a po dokončení přepisu bude záznam smazán. Nebude sdílen s žádnou třetí stranou.
- Dávám souhlas s použitím doslovných anonymních citací přepisu rozhovoru v bakalářské práci.
- Informovaný souhlas je důkazem dobrovolné účasti ve výzkumu.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Podpis respondenta/tky

\_\_\_\_\_  
Podpis výzkumnice