

OSTRAVSKÁ UNIVERZITA V OSTRAVĚ
FAKULTA SOCIÁLNÍCH STUDIÍ
KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Využití přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor práce: Markéta Kolářová
Vedoucí práce: Mgr. Ivana Kaniová, Ph.D.

2014

UNIVERSITY OF OSTRAVA
FACULTY OF SOCIAL WORK
DEPARTMENT OF SOCIAL WORK

The use of client-centered approach in social work

BACHELOR THESIS

Author: Markéta Kolářová
Supervisor: Mgr. Ivana Kaniová, Ph.D.

2014

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Já, níže podepsaný/á student/ka, tímto čestně prohlašuji, že text mnou odevzdané závěrečné práce v písemné podobě i na CD nosiči je totožný s textem závěrečné práce vloženým v databázi DIPL2.

Ostrava dne 14.4. 2014

Kocáková

.....

podpis studenta/ky

OSTRAVSKÁ UNIVERZITA V OSTRAVĚ
Fakulta sociálních studií
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Markéta KOLÁROVÁ
Osobní číslo: S11263
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Název tématu: Využití přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci
Téma anglicky: The use of client-centered approach in social work
Zadávající katedra: Katedra sociální práce

Zásady pro vypracování:

1. Vymezení obsahu a záměru bakalářské/diplomové práce, zpracování projektu (04/2013)
2. Studium dostupné literatury - deskripce; problematika daného tématu obecně - zpracování dostupných pramenů (08/2013)
3. Zpracování teoretických podkladů pro empirickou část; výběr výzkumných metod a technik, jejich příprava a aplikace; zpracování výsledků výzkumu, srovnání s hypotézami (09/2013 - 02/2014)
4. Zpracování výsledků a závěrů práce (03/2014)
5. Dokončení a odevzdání bakalářské/diplomové práce (04/2014)

Rozsah grafických prací: tabulky a grafy
Rozsah pracovní zprávy: 10 tis.slov
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

1. MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
2. SCHIMMERLINGOVÁ, Věra a Věra NOVOTNÁ. Sociální práce, její vývoj a metodické postupy. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992, 128 s. ISBN 80-7066-483-5.
3. TOLAN, Janet. Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8.
4. ROGERS, Carl R. Způsob bytí: Klíčová témata humanistické psychologie z pohledu jejího zakladatele. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-233-5.
5. PÖRTNER, Marlis. Na osobu zaměřený přístup : v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.
6. PROUTY, Garry, Dion Van WERDE a Marlis PÖRTNER. Preterapie: Navázání a udržení kontaktu s obtížně komunikujícími klienty. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-949-6.
7. GENDLIN, Eugen T. Focusing: Tělesné prožívání jako terapeutický zdroj. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-793-0.
8. NYKL, Ladislav. Carl Ransom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.
9. CRIPS, Ross. Person-Centred Rehabilitation Counselling: Revisiting the Legacy of Carl Rogers. The Australian Journal of Rehabilitation Counselling [online]. 2011, issue 1, s. 26-35.

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Ivana Kaniová, Ph.D.
Katedra sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: 5. března 2013
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. dubna 2014


Doc. PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D.
děkan




Mgr. Marie Špiláčková, Ph.D.
vedoucí katedry

dne 29-08-2013

ABSTRAKT

Teoretická část bakalářské práce má za úkol informovat o přístupu zaměřeném na klienta, jehož autorem je humanistický psycholog Carl Rogers. Věnuji pozornost základní terminologii, podmínkám přístupu zaměřeného na klienta a vymezení sociální práce. Závěrem teoretické části je vliv myšlenek Carla Rogerse na sociální práci, popis směrů, které vychází z jeho přístupu a informace o výcviku v přístupu zaměřeném na člověka.

Cílem bakalářské práce je zjistit, zda a jak sociální pracovníci využívají v praxi přístup zaměřený na klienta. Pro naplnění cíle jsem zvolila metodu kvantitativního výzkumu. Na základě dotazníku bylo provedeno výzkumné šetření mezi sociálními pracovníky v Ostravě.

Klíčová slova:

Přístup zaměřený na klienta, empatie, kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí, validace, preterapie, focusing, komunikace, psychotherapeutický výcvik, sociální práce.

ABSTRACT

The theoretical part of bachelor thesis aims to inform the Client-centered Approach (PCA) whose author is humanistic psychologist Carl Rogers. I pay attention to the basic terminology, conditions of PCA and on the definition of social work. In conclusion of the theoretical part is influence of Carl Roger's ideas on social work, a description of directions and information about training of the PCA.

The aim of the bachelor thesis is find out whether and how social workers use the PCA in practice. For realization the goal I choose the method of quantitative research. On the basis of the questionnaire survey was conducted research between social workers in Ostrava.

Keywords:

Client-centered approach, empathy, congruence, unconditional positive regard, validation, pre-theraphy, focusing, communication, psychotherapeutic training, social work.

Poděkování

Chtěla bych poděkovat své vedoucí práce Mgr. Ivaně Kaniové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, cenné rady a vstřícnost při konzultacích během psaní mé bakalářské práce. Také bych ráda poděkovala za podporu své rodině a příteli. Velké díky patří také sociálním pracovníkům a pracovnícím, kteří se zúčastnili dotazníkového šetření k empirické části mé bakalářské práce.

Prohlašuji, že předložená práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval/a samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal/a, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

V Ostravě dne 14. 4. 2014

Kocáková

.....

(podpis)

OBSAH

| | |
|---|-----------|
| ÚVOD..... | 10 |
| 1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE, VÝVOJ A CHARAKTERISTIKA PŘÍSTUPU ZAMĚŘENÉHO NA KLIENTA..... | 12 |
| 1.1 Základní terminologie | 12 |
| 1.1.1 Psychoterapie a poradenství..... | 13 |
| 1.1.2 Nedirektivní psychoterapie | 14 |
| 1.1.3 Přístup zaměřený na klienta | 15 |
| 1.1.4 Přístup zaměřený na člověka | 15 |
| 1.2 Vývoj směru zaměřeného na klienta | 15 |
| 1.2.1 Historie přístupu zaměřeného na klienta | 16 |
| 1.3 Periodizace vývoje směru | 16 |
| 1.4 Charakteristika přístupu zaměřeného na klienta | 17 |
| 1.4.1 Kongruence | 18 |
| 1.4.2 Bezpodmínečné pozitivní přijetí..... | 19 |
| 1.4.3 Empatie | 20 |
| 2 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE A TEORIE VÝZNAMNÉ PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI..... | 21 |
| 2.1 Vymezení a definice sociální práce..... | 21 |
| 2.1.1 Definice sociální práce..... | 21 |
| 2.1.2 Vztah sociální práce a jiných vědních oborů | 22 |
| 2.2 Teorie významné pro sociální práci | 23 |
| 2.2.1 Vliv humanistických teorií na sociální práci | 24 |
| 3 VLIV MYŠLENEK CARLA ROGERSE NA SOCIÁLNÍ PRÁCI | 27 |
| 3.1 Vliv Carla Rogerse na sociální práci a nová pojetí přístupu zaměřeného na klienta..... | 27 |
| 3.1.1 Rogersovy principy v sociální práci a jejich limity | 27 |
| 3.2 Nově vzniklé směry..... | 28 |
| 3.2.1 Focusing..... | 29 |
| 3.2.2 Preterapie | 31 |
| 3.2.3 Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením | 32 |
| 3.2.4 Validace | 32 |
| 3.3 Komunikace zaměřená na člověka..... | 34 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 3.4 | Rogersovská psychoterapie a sociální pracovníci..... | 34 |
| 3.4.1 | Psychoterapie a problém legislativního rámce České republiky | 35 |
| 3.4.2 | Výcvik v přístupu zaměřeném na člověka (PCA) | 36 |
| 3.5 | Shrnutí | 38 |
| 4 | EMPIRICKÁ ČÁST – VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ..... | 39 |
| 4.1 | Cíl výzkumu | 39 |
| 4.2 | Formulace hypotéz | 40 |
| 4.3 | Operacionalizace | 41 |
| 4.1 | Charakteristika výzkumného souboru a jeho výběr | 43 |
| 4.2 | Technika sběru dat | 44 |
| 4.3 | Sběr dat..... | 46 |
| 4.4 | Zpracování výsledků a jejich interpretace..... | 47 |
| 4.4.1 | Ověření hypotéz..... | 52 |
| | ZÁVĚR | 54 |
| | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY..... | 56 |
| | SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ..... | 62 |
| | SEZNAM OBRÁZKŮ | 63 |
| | SEZNAM TABULEK..... | 65 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 67 |

ÚVOD

„Empatické naslouchání znamená dočasně žít životem druhého.“

Carl Rogers¹

Téma své bakalářské práce jsem si zvolila zejména proto, že bych chtěla upozornit na základní podmínky přístupu zaměřeného na klienta/člověka, jako je *empatie*, *kongruence* a *bezpodmínečné pozitivní přijetí* a jejich využití v sociální práci. Možná by byla vhodná otázka, proč tyto podmínky? Ze začátku jsem také nevěděla, jak toto téma pojmut. To zřejmě však zůstává na povrchu. Tyto podmínky by měly být základní výbavou každého působícího sociálního pracovníka. Měly by být samozřejmostí, s jakou vstupujeme s druhými lidmi (*klienty*), jakožto pomáhající, do kontaktu.

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, zda a jak sociální pracovníci využívají v praxi přístup zaměřený na klienta.

Svou bakalářskou práci budu mít rozdělenou na teoretickou a empirickou část.

V teoretické části bych ráda přiblížila myšlenky přístupu zaměřeného na klienta/člověka, které se vyvíjeli po celý život velice významného a ceněného psychologa, psychoterapeuta a profesora Carla Ransoma Rogerse a jejich vliv na sociální práci.

V první kapitole budu věnovat pozornost terminologii přístupu, která může být trochu zmatečná. Z hlediska vývoje směru zaměřeného na klienta totiž docházelo k rozličnému nazírání Rogersových myšlenek a směru. Jen ve zkratce zmíním historický vývoj tohoto směru. Důležitá bude z hlediska charakteru mé bakalářské práce základní charakteristika přístupu orientovaného na klienta, kde budu definovat tři základní podmínky, které vedou ke změně osobnosti a to je: kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí a empatie.

Druhá kapitola se bude věnovat teoriím sociální práce, abych ujasnila pozici Carla Rogerse v sociální práci. Předcházet této tématice bude vydefinování sociální práce. Nebude chybět ani ohlédnutí za humanistickým směrem, jehož součástí je Rogersův směr, a ze kterého sociální práce čerpá určité základní minimum poznatků.

¹ ROGERS, Carl R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. 127 s.

Třetí kapitola bude pojednávat o celkovém vlivu Carla Rogerse, jelikož jeho dosah není zanedbatelný. Ať už jsou to odnože směrů, jež našly uplatnění v sociální práci jako např. focusing, preterapie nebo aspekt komunikace. Závěrem kapitoly se podíváme na možnosti využití přístupu v sociální práci. Můžeme totiž být vžití se základními charakteristikami přístupu zaměřeného na klienta, ale pro jeho praktikování musíme projít výcvikem.

Ve své empirické části budu hledat odpovědi na výzkumnou otázku, která vychází z cíle bakalářské práce:

„Zda a jak využívají sociální pracovníci přístup zaměřený na klienta v sociální práci.“

K naplnění empirické části jsem zvolila kvantitativní metodu šetření v podobě dotazníků, v nichž jsem se ptala na využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky, kteří působí aktivně v oblasti sociálních služeb v Ostravě. Šetření se zúčastnilo 73 sociálních pracovníků a pracovníků z Ostravy.

V empirické části práce je popsán metodologický úvod, to znamená vydefinování hlavních pojmů, sestavení hypotéz, operacionalizace, popis výběrového souboru a popis sběru dat.

1 ZÁKLADNÍ TERMINOLOGIE, VÝVOJ A CHARAKTERISTIKA PŘÍSTUPU ZAMĚŘENÉHO NA KLIENTA

Na začátek považuji jako za nezbytné představení terminologie, která s přístupem zaměřeným na klienta souvisí. Do terminologie zahrnuji i vymezení základních podmínek (*kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí a empatie*), kterými by měl být vztah mezi pomáhajícím a klientem prostoupen.

V různých publikacích nalezneme rozličná označení tohoto směru, jehož autorem je **Carl Ransome Rogers**:

- Nedirektivní psychoterapie (*Non-directive psychotherapy*),
- Terapie zaměřená na klienta (*Client-centered therapy*),
- Terapie zaměřená na člověka (*Person-centered therapy*),
- Přístup zaměřený na člověka (*The person-centered approach, zkratka PCA*).

Vývoj směru zaměřeného na klienta nebudu popisovat detailně, jelikož vybraná terminologie a taktéž vývoj Rogersova myšlení reflektují pojmy nedirektivní psychoterapie, zaměřený na klienta a zaměřený na člověka.

1.1 Základní terminologie

Přístup zaměřený na klienta má široké spektrum využití. Je určen pro poradce, terapeuty a klinické psychology v praxi nebo ve výcviku a pro lidi, kteří využívají poradenství jako součást své profese, ale kteří se nezabývají poradenstvím na plný úvazek, jako například zdravotní sestry, učitelky, sociální pracovníci, personální manažeři a lidé pracující ve veřejných službách.²

V rámci vymezení terminologie bych ráda vymezila termíny ve výše zmiňovaných názvech přístupu zaměřeného na klienta. Za důležité považuji i fakt, proč je ve směru zaměřeném na klienta brán *klient* jako *klient* a nikoli jako *pacient*.

² MERRY, Tony. *Naučte sa byť poradcom: Poradenstvo zamerané na človeka*. Bratislava: Ikar, 2004.

1.1.1 Psychoterapie a poradenství

Jak již z vyjmenovaných přístupů vyplývá, nejčastějšími pojmy přístupu jsou poradenství a psychoterapie, které definuji níže:

„Psychoterapie se zaměřuje na léčení, prevenci a rehabilitaci závažnějších poruch či nežádoucích odchylek od normy ve funkci těla i ducha.“³

„Psychoterapie je pomoc, léčba a působí i preventivně. Důraz je položen na jejím kvalifikovaném provádění a na komunikaci, prostřednictvím níž se uskutečňuje. Zabývá se duševními i tělesnými ději, pokouší se také zprostředkovat porozumění lidské existenci v její celistvosti atd.“⁴

V psychoterapii se můžeme setkat se dvěma póly jejího provádění. Psychoterapeut se považuje za odborníka a spíše klienta direktivně vede, tudíž ve vztahu dominuje. Druhý pól je naproti tomu nedirektivní a terapeut představuje pouze roli průvodce s důrazem na vzájemnost.⁵

„Poradenství řeší méně závažné obtíže a přitom se opírá i o aktivitu a vlastní úsilí klienta.“⁶

Úkolem **poradenství** je umožnit klientovi prozkoumat, objevit a objasnit způsoby, jak žít s větším pocitem pohody. Tento popis je širokosáhlý, neboť poradenství vychází z mnoha škol, např. z behavioristického učení, psychodynamického učení a humanistického učení. Právě u poradenství Carla Rogerse (autor přístupu orientovaného na klienta) můžeme vidět využití hodnot jako v sociální práci, a to:

- přijetí klienta,
- aktivní naslouchání,
- společná práce na porozumění a rozhodnutích, co učinit dál.⁷

Federace psychoterapie a poradenství Austrálie (PACFA) definuje psychoterapii a poradenství jako odborné aktivity, které využívají mezilidský vztah k lidem a umožní tak uskutečnit změny v jejich životě. Profesionální poradci a psychoterapeuti pracují ve smluvním vztahu, který umožňuje jednotlivcům získat pomoc při zkoumání a řešení problémů, které se týkají stránky interpersonální, intrapsychické, nebo osobní povahy.

³ PAULÍK, Karel. *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: Repronis Ostrava, 2009. 11 s.

⁴ VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2010. 14 s.

⁵ VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. Praha: Grada, 2010.

⁶ PAULÍK, Karel. *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: Repronis Ostrava, 2009. 12 s.

⁷ COULSHED, Veronica and Joan ORME. *Social work practice: an introduction*. Basingstoke: PALGRAVE, 1998.

Profesionální poradenství a psychoterapie by měly být odlišeny od využívání poradenských dovedností jinými odborníky.⁸

Rogersovská psychoterapie (*nazývaná taktéž psychoterapií nedirektivní*) se snaží o povzbuzení pozitivního jádra lidské povahy a potlačit negativní sklony, které jsou pokládány za následky neuspokojených potřeb. Nedirektivní psychoterapie je vhodná u všech druhů klientů. V případové práci a poradenství představuje nedirektivní rozhovor základní profesionální dovednost.⁹

Dle Meryho pak poradenství zaměřené na člověka znamená: „*způsob bytí s lidmi založený na konkrétní teorii pomáhajících vztahů, které spočívají na hluboké úctě k jednotlivci a na víře v jeho kapacitu pro růst, rozvoj a tvořivost*“.¹⁰

Je důležité zmínit, že sám Carl Rogers mezi psychoterapií a poradenstvím nerozlišoval. Toto rozlišení je platné především pro zahraniční odborníky. V České Republice je dle Šiffelové situace jiná. Tyto profese navzájem nerozlišujeme. V zahraničí je běžné používat pojem poradenství.¹¹

1.1.2 Nedirektivní psychoterapie

Nedirektivní psychoterapie je originální označení Rogersova přístupu. Kritiky vedlo toto pojmenování k zobrazení terapeuta jako pasivního, který pouze přikyvuje klientovi. Rogers však odmítal direktivní poradenství, kde převládaly techniky jako: zákazy, příkazy, rady, interpretace, přesvědčování a další. Hlavní představou Rogerse bylo, že by terapeut měl být průvodce nežli expertem na problémy klienta.¹² V současné době je však název nedirektivní psychoterapie považován za úzký vzhledem k celkovému směřování směru, kde je terapeut ve vztahu ke klientovi vřelý a opravdový.¹³

Nedirektivní způsob terapie zvyšuje ochranu nezávislosti klienta a zvyšuje možnost vlastního směřování klienta. Důsledkem důvěry a úcty je vztah založen na svobodě, zvýšeném sebevědomí a pocitu osobní moci klienta.¹⁴

⁸ Psychotherapy and Counselling Federation of Australia: Definition of Counselling and Psychotherapy. [online]. 2014.

⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

¹⁰ MERRY, Tony. *Naučte sa byť poradcom: Poradenstvo zamerané na človeka*. Bratislava: Ikar, 2004. 21 s.

¹¹ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

¹² ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

¹³ KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. Praha: Portál, 1998.

¹⁴ BRODLEY, Barbara Temaner. 1986. *Client-Centered Therapy - What Is It? What Is It Not?* [online].

1.1.3 Přístup zaměřený na klienta

V roce 1951 vydává Rogers knihu s názvem: *Client-Centered Therapy*. Od této doby nahradí pojem *nedirektivní terapie*, pojmem *terapie zaměřená na klienta*. Rogersovo užití pojmu *klient* je zcela záměrné, aby se odlišil od tradičního chápání pojmu *pacient*. Tento záměr vyplýval z přesvědčení, že lidé, kteří vyhledávají terapeutickou pomoc, nepotřebují léčbu a nejsou nemocní. Role klienta (*namísto pacienta*) přináší zodpovědnost člověka za svůj vlastní život. Terapeut je pak společník a průvodce klienta.¹⁵

1.1.4 Přístup zaměřený na člověka

Kniha z roku 1961: *On becoming a Person* přináší Rogersovi vhled na dosavadní chápání a užití směru zaměřeného na klienta. Od vydání knihy si je jist překročením hranice, která doposud tkvěla v psychoterapii a poradenství.¹⁶

Základy přístupu lze aplikovat i jinde, nežli v poradenské sféře. Rogers věřil, že sociální pracovníci, lidé pracující s drogovými závislostmi nebo vychovatelé, mohou být účinní ve své práci s postoji, které se váží k danému přístupu. Proto se také zavedlo pojmenování Přístup zaměřený na člověka, který odráží momenty, kdy si lidé snaží navzájem pomoci k lepšímu fungování, psychologické zralosti a zvýšení svého potenciálu a to vše za pomoci práce využívající filosofii přístupu.¹⁷

Rogers tento přerod sám komentuje následovně: „*Staré pojetí „terapie zaměřené na klienta“ se proměnilo v „přístup zaměřený na člověka“.* Jinými slovy, nehovořím již pouze o psychoterapii, ale o stanovisku, filozofii, přístupu k životu, způsobu bytí, jenž lze aplikovat na jakoukoli situaci, ve které je růst – osobnosti, skupiny či komunity – jedním z cílů.“¹⁸

1.2 Vývoj směru zaměřeného na klienta

Následující podkapitolu shledávám jako důležitou z hlediska profesionálního vývoje Carla Rogerse. Během celého jeho života docházelo ke změnám ve vývoji přístupu

¹⁵ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

¹⁶ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

¹⁷ GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.

¹⁸ ROGERS, Carl R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. 16-17 s.

zaměřeného na klienta/člověka a také v názvosloví přístupu (viz podkapitola 1.1 Základní terminologie). Jednotlivá období nastíním pouze přibližně.

1.2.1 Historie přístupu zaměřeného na klienta

Zrod terapie zaměřené na klienta spadá do druhé poloviny dvacátých let dvacátého století¹⁹. Směr je řazen do **humanistické psychologie** jako nový rodící se způsob terapie. Abrahamem Maslowem byl tento směr nazýván jako *třetí cesta* nebo *vlna* v americké psychologii hned po psychoanalýze a behaviorismu. Tento směr vznikl z nutnosti vytvořit spolek, který by hájil odlišné postoje k psychoterapii, vědě a pojetí člověka oproti zmiňovaným psychologickým přístupům.²⁰

Carla Rogerse řadíme bezpochyby mezi nejvýznamnější spisovatele humanistické terapie, která měla vliv i na sociální práci. Jeho dopad byl *nepřímý*, jelikož největší význam mu byl přikládán v příbuzenském oboru poradenství. Myšlenky Carla Rogerse se však přesunuly do sociální práce díky sociálním pracovníkům, jež byli zapojeni do poradenství a výcviku. Rogers vyvinul humanistickou perspektivu zaměřující se:

- na *osobnostní růst*,
- kladl důraz na *tady a ted'*, nikoli na historii problémů klienta,
- s každým klientem by mělo být zacházeno jako s *individualitou*,
- lidem by mělo být umožněno, aby svou *vlastní silou (kterou vlastní každý z nás)* dosáhli svých cílů.²¹

1.3 Periodizace vývoje směru

Při periodizaci jsem se řídila rozčleněním do pěti období. U některých autorů se můžeme setkat pouze s rozdělením na tři hlavní fáze, které reflektují označování směru v určité době. V následující tabulce vycházím dle periodizace autora Ladislava Nykla.²²

¹⁹ V roce 1961 byla založena *Americká asociace pro humanistickou psychologii*. U jejího vzniku stáli známí psychologové, např. A. Maslow, G. Allport, H. Murray, G. Murphy, R. May a samozřejmě Carl Rogers.

²⁰ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

²¹ PAYNE, Malcolm. *Modern Social Work Theory*. New York: Palgrave Macmillan, 2005.

²² NYKL, Ladislav. *Pozvání do rogersovské psychologie: Přístup zaměřený na člověka*. Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2004.

Tabulka 1: Periodizace vývoje směru Carla Rogerse

| Periodizace směru | | |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Období | Název směru | Datové vymezení směru |
| 1. | Nedirektivní poradenství | 1940-1950 |
| 2. | Psychoterapie zaměřená na klienta | 1950-1960 |
| 3. | Zážitková psychoterapie | 1960-1970 |
| 4. | Skupinová psychoterapie | 1970-1980 |
| 5. | Diferencovaně integrační období | 1980-současnost |

Zdroj: NYKL, L.: *Pozvání do rogersovské psychologie: Přístup zaměřený na člověka*. 2004.

1.4 Charakteristika přístupu zaměřeného na klienta

V následující podkapitole se budu věnovat základním podmínkám, které vedou k osobnostnímu růstu. Tyto podmínky jsou dle Rogerse aplikovatelné na jakoukoli situaci: vztah terapeut/klient, rodič/dítě, učitel/žák apod.²³

Vztah je ústředním prvkem přístupu zaměřeného na klienta. Poradce podporuje aktualizační tendenci²⁴ klienta tím, že vytvoří vztah, jenž je založen na šesti základních podmínkách, které vedou ke změně osobnosti. Nejvíce známé a prozkoumané jsou základní podmínky zaměřené na postoje poradce (*kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí a empatie*),²⁵ kterými se budu podrobněji zabývat níže.

²³ ROGERS, Carl R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998.

²⁴ Janet Tolan vysvětluje ve své knize *Na osobu zaměřený přístup* aktualizační tendenci jako úsilí o dosažení souladu mezi prožíváním a strukturou self, abychom tak mohli být sami sebou.

²⁵ CRISP, Ross. *Person-Centered Rehabilitation Counseling: Revisiting the Legacy of Carl Rogers*. The Australian Journal of Rehabilitation Counseling. 2011.

Dle Sanderse (in Šiffelová, 2010)²⁶ můžeme rozdělit šest základních podmínek do tří skupin, které jsem znázornila níže v tabulce.

Tabulka 2: Rozdělení šesti základních podmínek přístupu zaměřeného na klienta/člověka

| Rozdělení podmínek | | |
|--------------------|--|---|
| Subjekt | Druh podmínky | Jednotlivé podmínky |
| TERAPEUT | Základní neboli postojevé podmínky (<i>core conditions</i>) | Kongruence Bezpodmínečné pozitivní přijetí Empatie |
| KLIENT | Vztahové podmínky | Psychologický kontakt Vnímání postojeových podmínek klientem |
| | | Klientova inkongruence ²⁷ |

Zdroj: ŠIFFELOVÁ, D.: Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti. 2010.

1.4.1 Kongruence

Existuje mnoho synonym, která se pojí s tímto pojmem nebo se jej snaží více přiblížit jako např. autentičnost, opravdovost, nefalšovanost nebo reálnost.

Kongruenci můžeme chápat jako stav terapeuta, který je před klientem sám sebou, tzn. vztah terapeuta a klienta založený na rovnocennosti, respektu a otevřenosti vůči pocitům. Je to takový vztah, kdy se klient nemůže setkat s tím, že by byl terapeut rezervovaný.²⁸

²⁶ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

²⁷ Klient je zranitelný a úzkostný.

²⁸ ROGERS, Carl R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998.

Kongruence je dle autorky Tolan²⁹: „*ta část z vás, v níž neexistuje konflikt mezi vaší strukturou self a vaším prožíváním*“. Autorka upřesňuje, že kongruence umožní klientovi věřit, že může důvěřovat ve zkušenosti s pomáhajícím.

Uvědomělé prožitky terapeut nepotlačuje a je otevřen pocitům, které se ve vztahu objeví (*neznamená to však, že by terapeut zahrnoval klienta všemi myšlenkami, problémy a nápady*).³⁰

Být skutečným a kongruentním znamená, ve skutečném vztahu, nebýt falešným, nebýt v obranném postavení a dát stranou profesionální masku.³¹

1.4.2 Bezpodmínečné pozitivní přijetí

Pojmem bezpodmínečné pozitivní přijetí (*také akceptace, bezvýhradné přijetí, účast*) myslí Rogers úctu a respekt k člověku bez výhrad či podmínek.³²

Rogers (in Nykl, 2012) uváděl, že pozitivní přijetí znamená, že terapeut „*uznává klienta jako osobnost, a to s takovou pocitovou kvalitou, jakou pociťují rodiče vůči svému dítěti, když ho uznávají jako osobnost bez ohledu na jeho momentální chování. To znamená, že terapeut o klienta pečuje neautorativním způsobem jako o člověka plného možností*“.³³

Terapeut, který tento postoj využívá, si cení klienta a prožívá akceptující postoj k tomu, čím klient momentálně je a nechává klienta, aby byl tím, co momentálně prožívá (*lásku, odpor, zmatek, strach apod.*). V praxi to však neznamená, že by terapeut souhlasil se vším, co klient dělá. Vztah ke klientovi je nesobecký, otevřený a vřelý.³⁴

²⁹ TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup: v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. 65 s.

³⁰ VYMĚTAL, Jan a kol. *Obecná psychoterapie*. Praha: Grada, 2004.

³¹ ZASTROW, Charles H. *The Practice of Social Work: Applications of Generalist and Advanced Content*. Canada: Brooks/Cole, 2003.

³² NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada, 2012.

³³ NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka*. Praha: Grada, 2012. 34 s.

³⁴ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

1.4.3 Empatie

Empatie může být chápána jako přeformulování slov druhé osoby tak, abychom jí reflektovali to, že jí posloucháme a zároveň chápeme. Zahrnuje tedy vnímání a komunikaci.³⁵

Rogers vysvětlil pojem empatie jako „*vnímání vnitřního referenčního rámce³⁶ druhého člověka s přesností, emocionálními složkami a významy, které k němu patří, jako bych byl oním člověkem, avšak aniž bych kdy ztratil onu dimenzi „jako by“*. Znamená to tedy cítit bolest nebo radost druhého tak, jak jí cítí on, a vnímat jejich příčiny stejně, jako je vnímá on, avšak bez toho, že bych pozbyl vědomí toho, že je to, jako bych já cítil bolest či radost a podobně. Ztratím-li tuto dimenzi „jako by“, pak se jedná o identifikaci.“³⁷

Idiosynkratická empatie se snaží vyvrátit chápání empatického porozumění jako mechanického procesu (*opakování posledních slov klienta*), jehož autorem je Bozarth.³⁸

Rogers sám uváděl, že není cílem reflektovat pocity, ale snaha zjistit, jestli bylo klientovi porozuměno správně (*testování porozumění, kontrola vnímání*). Každá odpověď pomáhajícího s sebou nese nevyslovenou otázku: „*Pochopil jsem vás správně?*“³⁹

³⁵ TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup: v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006.

³⁶ Referenční rámec značí veškeré vnímání, cítění, hodnoty a zkušenosti člověka, jde o to, jak člověk ho vnímá a ne o to, jak ho vidí někdo jiný.

³⁷ ROGERS, Carl R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. 125 s.

³⁸ SOLLÁROVÁ, Eva. *Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch*. Bratislava: Ikar, 2005.

³⁹ ŠIFFELOVÁ, Daniela. *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti*. Praha: Grada, 2010.

2 VYMEZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE A TEORIE VÝZNAMNÉ PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

V následující kapitole bych se ráda zaměřila na vymezení a definování sociální práce. Jak uvádí většina titulů, které o sociální práci pojednávají, sociální práce a její vymezení není vůbec jednoznačné. Titulky: *sociální práce jako rozporuplná profese* nebo *rozmanitost sociální práce* jsou zcela na místě. Jako obor je sociální práce velice bohatá, jelikož vychází z medicíny, sociologie, psychologie, pedagogiky, práva, filosofie, ekonomie a dalších věd.

Abych ukotvila, v rámci své práce, vliv Carla Rogerse na sociální práci, vnímám tuto kapitolu jako důležitou z pohledu popsání významných teorií, ze kterých sociální práce vychází.

2.1 Vymezení a definice sociální práce

Sociální práce vychází z bohatého systému teorií mnoha společenských věd (především z *psychologie, pedagogiky, sociologie, lékařství, práva, ekonomie a také z filosofie*). Dle teoretiků je sociální práce považována za vědecky odborně podložený obor, který má své metody, jimiž zajišťuje péči o člověka na profesionální úrovni.⁴⁰

2.1.1 Definice sociální práce

Pro definování sociální práce jsem si vybrala dvě definice, a to definici Mary Richmond, která je považována za zakladatelku sociální práce z roku 1922 a pro aktuálnost jsem zvolila druhou definici, jež byla definována Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW) z roku 2000.

Definice Mary Richmond: „*Sociální práce se skládá s procesů, jež rozvíjí osobnost člověka skrz vědomou změnu, jednotlivce od jednotlivce, mezi člověkem a jeho sociálním prostředím.*“⁴¹

⁴⁰ NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992.

⁴¹ RICHMOND, Mary E. *What is social case work? An introductory description*. New York: Russel Sage Foundation, 1922. 98-99 s.

Definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků: „*Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v místech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí. Zásadní význam pro sociální práci mají principy lidských práv a sociální spravedlnost.*“⁴²

Beckett považuje za důležité pokračování definice IFSW, která dál říká, že „*sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité, komplexní transakce mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím posláním je umožnit všem lidem plně rozvinout jejich potenciál, obohatit jejich životy a předcházet dysfunkcím. Odborná sociální práce je zaměřena na řešení problémů a na změnu. Jako takoví jsou sociální pracovníci agenti změny ve společnosti, v životech jednotlivců, rodin a komunit, kterým slouží. Sociální práce je vzájemný systém hodnot, teorie a praxe.*“⁴³

2.1.2 Vztah sociální práce a jiných vědních oborů

Na sociální práci je pohlíženo jako na multidisciplinární obor. Sociální práce přijímá a využívá poznatků jiných vědeckých oborů (*dále v textu uvádím vztah sociální práce a sociologie, psychologie a psychiatrie*) a využívá tyto poznatky ke své činnosti. Můžeme říct, že jde o teoretické obohacení sociální práce, z jejíhož obsahu vyplývá, že objektem sociální práce je člověk, skupina, komunita a široké společenství.⁴⁴

Sociologie stejně jako sociální práce se zabývá lidmi a jejich vzájemným působením. Společným tématem obou disciplín je předmět jejich zájmu. Sociologie hledá odpovědi na otázky: jak, kdy a proč lidé jednají určitým způsobem. Sociologie popisuje, co je sociální problém a snaží se o chápání vzájemného působení lidí a sociálních institucí. Sociální pracovník aspiruje o pochopení lidí a zaobírá se jednáním lidí. Sociální práce pak usiluje o řešení problémů lidí a zlepšení jejich sociálního fungování.⁴⁵

Psychiatrie a sociální práce pomáhají lidem dosáhnout lepšího fungování ve vztahu k druhým lidem. Mezi oběma disciplínami však existují rozdíly v naplňování rolí. Zatímco sociální pracovník se snaží dosáhnout správného sociálního fungování klienta, psychiatr na

⁴² The social welfare: History project. *The social welfare: History project* [online]. 2013.

⁴³ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁴⁴ STRIEŽENEC, Štefan. *Úvod do sociálnej práce*. Trnava: AD, 1999.

⁴⁵ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

druhou stranu pracuje s klientem na lékařské úrovni (*předepsání léků, hospitalizace, zkoumá vnitřní dynamiku jedince*).⁴⁶

Psychologie a sociální práce se zaměřují na chování lidí. Sociální práce se však zaměřuje na sociální fungování, zatímco psychologie na chování jednotlivce. Obě profese pracují s racionální a emotivní složkou lidí. Psycholog pak pracuje s lidmi a vykonává funkci psychoterapeuta. Sociální pracovník se snaží najít zdroje, které by byly užitečné při zvládnání řešení jeho osobních a sociálních problémů.⁴⁷

2.2 Teorie významné pro sociální práci

Teorie sociální práce jsou jinými slovy „*teoriemi, které vybavují sociálního pracovníka návody na řešení problémů klientů a teorie klientova světa jsou často teorie psychologické, sociologické a poskytují sociálnímu pracovníkovi vysvětlení sociálních a psychologických jevů.*“⁴⁸

Teoreticky ovlivnili sociální práci především poznatky z psychologie, a zároveň pronikaly do její praxe (*v popředí stálo chování člověka, jeho motivace, zkušenosti z dětství apod.*). Vedle psychologie byla sociální práce ovlivňována také sociologií, pod jejímž vlivem se rozvíjela případová sociální práce.⁴⁹

Mezi nejvýznamnější teorie pro sociální práci řadíme:

- Psychodynamické perspektivy,
- Humanistické a existenciální teorie,
- Sociálně-psychologické a komunikační teorie,
- Kognitivně-behaviorální teorie,
- Přístup orientovaný na úkoly (*přístup generovaný v rámci sociální práce*),
- Antiopresivní přístupy.⁵⁰

⁴⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

⁴⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

⁴⁸ NAVRÁTIL, Pavel. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2000. 15 s.

⁴⁹ NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ. *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 1992.

⁵⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

Z hlediska obsahu své bakalářské práce budu věnovat pozornost především vlivu teorie humanistické psychologie, jelikož Carl Rogers patřil mezi významné humanistické psychology.

2.2.1 Vliv humanistických teorií na sociální práci

Behaviorismus a psychodynamické teorie se soustředily na pojetí problému a pochopení, co problémy způsobilo nebo způsobuje. V některých ohledech se lišily. Behavioristický přístup měl tendenci hledat a zjistit, co udržuje problémové chování tady a teď. Psychodynamické přístupy se více zajímaly o původ problému v minulosti, a to zejména v raném dětství.⁵¹

V polovině 20. století přišel do popředí jiný myšlenkový proud. Byla jím terapie zaměřená na klienta, jejímž autorem je Carl Rogers.⁵²

Rogers nebyl přesvědčen o tom, že způsob, jak vyřešit problémy je nutné ponoření se do jejich příčiny. Výchozím bodem byly pro Rogerse lidské bytosti, které mohou svobodně volit svůj vlastní život a nejsou pouhými produkty přírody. Jeho myšlenky nemohly být použity k předpovědi nebo popsání toho, jak se člověk změní. Místo toho jsou navrhovány způsoby, které by umožnily změnu. Odborníci freudovské a behavioristické tradice předepisují lidem, co by měli dělat. A to je to odlišné od pozice využívané v přístupu zaměřeném na klienta. Rogers si myslel, že role terapeuta není předepsaná, ale vytvářena prostředím příznivým pro klienta.⁵³

Humanismus upírá pozornost na autonomní bytost s vlastní hodnotou a vnitřní svět jedince. Úlohou sociálního pracovníka v sociální práci, jež čerpá z humanistických myšlenek je pomáhat lidem:

- reflektovat sebe sama,
- prozkoumání významů, které pro klienta může mít problematická situace,
- pomoci pochopit, jak vyložení světa a zkušeností působí zpětně na klienta,
- klient je expertem na své problémy.⁵⁴

⁵¹ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁵² BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁵³ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁵⁴ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

Humanismus je pokládán za základní i okrajovou složku sociální práce. Humanistické ideje a hodnoty jsou základem většiny etických kodexů sociálních pracovníků. Okrajovost se zakládá na rozsahu a charakteru uplatnění humanistických myšlenek v sociální práci.⁵⁵

Carl Rogers patřil mezi nejvýznamnější humanistické autory, které ovlivnili sociální práci (*ale nejen sociální práci, jeho směr našel široké uplatnění v psychiatrii, psychologii a především v poradenství*). Zvláště pozoruhodný byl přínos na poli vymezení vztahu mezi klientem a terapeutem, který vede k pozitivní terapeutické změně. Jeho důraz byl kladen především na pojmy: empatie, nehodnotící postoj, přijetí a neohrožující atmosféra. Právě tyto pojmy můžeme hojně vidět v literatuře sociální práce.⁵⁶

S principy přístupu zaměřeného na klienta pracoval i Carkhuff (in Navrátil, 2001), který principy přeformuloval na využití v sociální práci. Sociální pracovník se má snažit o upřímnost, opravdovost, vřelost, respekt, akceptaci a empatické porozumění.⁵⁷

Podstatou sociální praxe, jež z rogersova přístupu vychází, by mělo být přijetí individuální povahy lidské přirozenosti a být ochoten si, jako pomáhající, uvědomit, že lidé mají potřeby, které ne vždy odpovídají našemu sociálnímu systému. Nemůžeme přijímat klienta a naslouchat klientovi, pokud nerespektujeme jeho jedinečnou hodnotu.⁵⁸

V praxi je přístup zaměřený na klienta založen na spojenectví (*vztahu*) mezi uživatelem služby a pracovníkem. Neznamena to pasivní postoj, ale naopak aktivní, který vyžaduje průběžné myšlení a pozornost, která je věnována naší vlastní pozici, emocím, reakcím a chování. Častou chybou může být mylná představa o tom, že aktivní zapojení vyžaduje pouze krátkou pozornost.⁵⁹

Abychom lépe chápali na klienta zaměřený přístup, je nezbytné pochopit ústřední termín přístupu. Na klienta zaměřený přístup předpokládá, že všichni lidé mají *sebeaktivační tendence*⁶⁰ (*tendence každého člověka rozvíjet své schopnosti způsobem, které zesilují osobnost*). Tento motiv chápal Rogers jako ústřední. Není tedy cílem

⁵⁵ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

⁵⁶ ZASTROW, Charles H. *The Practice of Social Work: Applications of Generalist and Advanced Content*. Canada: Brooks/Cole, 2003.

⁵⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001.

⁵⁸ MILLER, Lisa. *A Person-Centred Approach to Using Counselling Skills in Social Work Practice*. SAGE Publications [online]. 2012.

⁵⁹ MILLER, Lisa. *A Person-Centred Approach to Using Counselling Skills in Social Work Practice*. SAGE Publications [online]. 2012.

⁶⁰ Někdy označována jako teorie „plně fungující osoby“.

terapeuta činit návrhy nebo výklady v terapii.⁶¹ Ústředním znakem sebeaktualizační tendence je otevřenost zkušenostem, tendence k sebeaktualizaci a prožívání harmonických sociálních vztahů.⁶²

Na rozdíl od Freuda (*představitel psychodynamické perspektivy*), který pohlížel na základní přirozenost člověka jako na „zlo“ (*nemorální, asociální instinkty*), Rogers pohlížel na lidskou podstatu jako na „dobro“.⁶³

Cílem přístupu zaměřeného na člověka je pomoci klientům nalézt své já, které je skryto ve vědomí klienta.

Cíle v klientovi zahrnují:

- schopnost objevovat vnitřní svobodu, která je obsažena v každém člověku, a jež je rozhodující pro to, jak žít,
- uznání, že člověk je zodpovědný za svůj život,
- poznání, že člověk je schopen činit důležitá rozhodnutí.⁶⁴

⁶¹ ZASTROW, Charles H. *The Practice of Social Work: Applications of Generalist and Advanced Content*. Canada: Brooks/Cole, 2003.

⁶² HOSKOVEC, Jiří, Milan NAKONEČNÝ a Miluše SEDLÁKOVÁ. *Psychologie XX. století*. Praha: Karolinum, 2002.

⁶³ ZASTROW, Charles H. *The Practice of Social Work: Applications of Generalist and Advanced Content*. Canada: Brooks/Cole, 2003.

⁶⁴ TEATER, Barbra. *An introduction to applying social work theories and methods*. Maidenhead, England: McGraw Hill/Open University Press, 2010.

3 VLIV MYŠLENEK CARLA ROGERSE NA SOCIÁLNÍ PRÁCI

V předchozí kapitole byla vymezena sociální práce a její východiska. Je zřejmé, že sociální práce čerpá své poznatky z oboru psychologie, psychiatrie i dalších vědních disciplín. Podstatou sociální práce je člověk. V tomto případě víme, že humanistické teorie sociální práci značně ovlivnily svým pojetím člověka a Carl Rogers bude v mnoha ohledech citován i v učení sociální práce.

V následující kapitole bych ráda představila, jak vlivné myšlenky Carl Rogers během svého celého života zformuloval. Poskytl nezaměnitelný vliv do komunikace a nazírání jedince. Jeho vliv je citelný nejen v poradenství (*keré ovlivnil nejvíce*), sociální práci nebo jiných pomáhajících profesích. Jeho vliv je přesah do každodenních vztahů jednotlivců. Na závěr kapitoly se budu zabývat problematikou výcviků, které jsou pro vykonávání rogersovského přístupu s přídomkem „*terapeut*“ nezbytné.

3.1 Vliv Carla Rogerse na sociální práci a nová pojetí přístupu zaměřeného na klienta

V následující kapitole bych ráda uvedla i některé limity, které s sebou přístup zaměřený na klienta v sociální práci přináší. Tyto limity je důležité si uvědomit. Co však zmíním poprvé, a co nepochybně z Rogersových myšlenek vychází, budou nově vzniklé směry, které pracují s teorií zaměřenou na klienta, chcete-li člověka.

3.1.1 Rogersovy principy v sociální práci a jejich limity

Myšlenky Rogerse měly obrovský vliv na vývoj a praxi terapie a poradenství. Rogersovy myšlenky nejsou zaměřeny pouze na léčbu, ale na všechny pomáhající vztahy (*včetně učení a rodičovství*). Zdají se být relevantní i pro sociální pracovníky, alespoň v situacích, kde je role sociálního pracovníka alespoň malou částí rolí, která zahrnuje změnu.⁶⁵

Samozřejmě narážíme i na takové aspekty sociální práce, které využití těchto myšlenek ztěžují. Jedním takovým aspektem je, že klienty sociální práce mohou být

⁶⁵ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

nedobrovolní klienti, kteří jsou povinni spolupracovat se sociálními službami – ať chtějí nebo ne – a jejichž chování je v různé míře pod kontrolou sociálních pracovníků (*musí klienta kontrolovat*). V této souvislosti, jak je cítit, sociální pracovníci nemohou poskytnout svým klientům míru akceptace, kterou by použili zastánci Rogerse. Na druhou stranu i dobrovolní klienti nemohou očekávat, že sociální pracovníci budou akceptovat vše, co mají na srdci. Najde se mnoho okolností, za nichž klient odhalí něco, co bude mít za následek, že sociální pracovník bude povinen použít ochranná opatření.⁶⁶

Sociální pracovníci musí být opatrní, aby nedošlo k pseudo-rogeriánskému užití přístupu, ve kterém by nabídli jen zdání druhu přijetí, aniž by byli upřímní o omezeních, která skutečně existují. Navíc při posuzování budoucího rizika, sociální pracovníci nemohou ignorovat neformální a prediktivní faktory z minulosti a současnosti.⁶⁷

Je důležité si uvědomit, že sociální pracovníci obvykle vykonávají jiné role, než pouhou roli „*agenta přímé změny*“.⁶⁸

Důležitým faktem je, že klienti přichází za sociálním pracovníkem pro pomoc při řešení praktických problémů (*primární není terapie*). Zjednodušená aplikace rogersovských zásad může mít za následek, že sociální pracovníci se snaží nabídnout pečující vztah lidem, kteří něco takového nehledají.⁶⁹

Navzdory omezením na použití myšlenek přístupu zaměřeného na klienta existuje mnoho situací, ve kterých pomáhající vztah je přesně to, o co je sociální pracovník požádán klientem.⁷⁰

3.2 Nově vzniklé směry

Díky příznivcům nebo žákům Carla Rogerse vznikaly postupem času přístupy, které se přístupem zaměřeným na klienta inspirovaly, nebo jej dále rozvíjely. V těchto směrech jsou většinou zachovány základní podmínky směru, se kterými je nadále pracováno. Lze říci, že v mnoha ohledech jsou nové směry inovativní a přináší tak nové perspektivy tohoto směru.

⁶⁶ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁶⁷ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁶⁸ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁶⁹ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

⁷⁰ BECKETT, Chris. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE, 2006.

Mezi autory, které tento směr dále rozvíjeli, můžeme řadit **Eugena Gendlina**, psychoterapeuta a spolupracovníka Carla Rogerse, který je autorem **focusingu**. Pod vedením Gendlina jeden z jeho žáků, **Garry Prouty**, přichází s novým přístupem **preterapie**, která vychází z přístupu zaměřeného na klienta a dále ho rozvíjí. Z přístupu zaměřeného na klienta a mnoho zkušeností z preterapie využila i psychologka **Marlis Pörtnerová**, která pracovala s tímto přístupem specificky zaměřeným na **práci s lidmi s mentálním postižením**.⁷¹

Přímý vliv na sociální práci měly především metody **preterapie** a **validace** (autorka **Naomi Feil**), které mohou sloužit při práci se seniory upoutanými na lůžko, s těžkým postižením a s omezením v pohybu nebo v komunikaci.⁷² Právě sociální pracovnice Naomi Feil propracovala techniky založené na empatii, které umožňují kontakt s dezorientovanými lidmi, většinou seniory trpící demencí.⁷³

3.2.1 Focusing

Podle autora jde o vnitřní proces nazývaný focusing. Jedná se o „*děj, ve kterém zaměříte pozornost na určitý druh svého tělesného uvědomění. Toto uvědomění nazývá pocíťovaným smyslem*“.⁷⁴ Tento smysl nemáme zformovaný, takže si ho musíme zformovat. Je to proces, který si musíme uvědomit, abychom si pocíťovaný smysl uvědomili a nechali ho vynořit. Pocíťovaný smysl je pocíťování problému nebo stavu. Autor dodává, že se nejedná o emoce, které snadno dokážeme rozpoznat. Je to něco, co si nejsme schopni ihned uvědomit.⁷⁵

Gendlin je přesvědčen, že o prožívaných problémech ví pouze naše tělo. Tento přístup zamítá roli terapeuta jako příčinu veškeré změny u klienta. V tomto přístupu terapeuti nehádají povahy problémů svých klientů.⁷⁶ Terapeut naslouchá tomu, co klient říká a také jeho pocitům, ale aby byl s klientem úplně, tak si terapeut ověřuje pocíťovaný

⁷¹ PROUTY, Garry, DION VAN WERDE a MARLIS PÖRTNER. *Preterapie: Navázání kontaktu s obtížně komunikujícími klienty*. Praha: Portál, 2005.

⁷² MATOUŠEK, Oldřich, JANA KOLÁČKOVÁ a PAVLA KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

⁷³ JANEČKOVÁ, Hana a MARIE VACKOVÁ. *Reminiscence: využití vzpomínek při práci se seniory*. Praha: Portál, 2010.

⁷⁴ GENDLIN, Eugen T. *Focusing*. Praha: Portál, 2003. 21 s.

⁷⁵ GENDLIN, Eugen T. *Focusing*. Praha: Portál, 2003.

⁷⁶ GENDLIN, Eugen T. *Focusing*. Praha: Portál, 2003.

smysl problému.⁷⁷ Terapeut nastavuje klientovi zrcadlo tím, že opakuje klientova slova, čímž umožní hlubší prožívání.⁷⁸

Focusing zahrnuje šest kroků k dosažení pocíťovaného posunu (v těle pocíťíme fyzické změny):

1. Vyčištění vnitřního prostoru

Pozornost obrácena směrem do těla. Můžeme si klást otázku: „Jaký je můj život? Co je momentálně nejdůležitější?“ V této fázi čekáme na pocit neboli odpověď.

2. Uvědomění pocíťovaného smyslu

Člověk se má zaměřit na to, co vplynulo na povrch (*problém*). Svým citem zachycujeme smysl problému uvnitř, který cíťíme.

3. Nalezení „rukověti“⁷⁹ – mentálního popisu pocíťovaného smyslu

Hledáme popis pro pocíťovaný smysl. Co pro nás znamená? Může to být slovo, věta, ale i obraz.

4. Rezonování

Střídavě se vrací k pocíťovanému smyslu a obrazu, slovu nebo větě. Hledáme tělesný signál, který by ověřil, že spolu ladí.

5. Dotazování

V tomto kroku se ptáme a hledáme odpověď na to, co se skrývá v našem problému, když pro něj máme vlastnost (*vyjádřená slovem, větou, obrazem*).

6. Přijetí

Pokud jsme během těchto kroků zažili „*pocit nejasného, ale celostního tělesného pocíťu ze svého problému, pak jsme focusovali*“.⁸⁰ Pokud se fyzický posun neobjevil, nemusí to vadit, protože tento posun přichází sám od sebe.⁸¹

⁷⁷ MEARNS, Dave a Brian THORNE. *Terapie zaměřená na člověka: Pro využití v praxi*. 1. Praha: Grada, 2013.

⁷⁸ MEARNS, Dave a Brian THORNE. *Terapie zaměřená na člověka: Pro využití v praxi*. Praha: Grada, 2013.

⁷⁹ Z anglického *handle*, které znamená „držák“, „rukověť“. Pomáhá podržet a zachytit pocíťovaný smysl.

⁸⁰ GENDLIN, Eugen T. *Focusing*. Praha: Portál, 2003. 53 s.

⁸¹ GENDLIN, Eugen T. *Focusing*. Praha: Portál, 2003.

3.2.2 Preterapie

Na preterapii je pohlíženo jako na pokračování focusingu autora Gendlina. Vychází také z přístupu orientovaného na klienta a dál jej rozvíjí.

Preterapie je metoda, která umožňuje zahájení kontaktu s lidmi, kteří jsou označeni jako nereagující, např. pacienti na psychiatrických odděleních, lidé s hlubokou mentální retardací a lidé s dvojitou diagnózou^{82, 83}. Janečková (in Matoušek, 2005) píše: „*je prokázáno, že lékaři, zdravotní sestry, pečovatelky, sociální pracovníci věnují daleko méně pozornosti lidem, kteří nekomunikují nebo komunikují jen s obtížemi – nemluví s nimi, nereagují na jejich neverbální projevy, neptají se jich, nesnaží se naslouchat, hovoří o nich v jejich přítomnosti, chovají se tak, jako by tito lidé byli hluchí*“.⁸⁴ Preterapie představuje techniku, pomocí níž může pomáhající pracovník podpořit nemocného klienta, aby mohl vyjádřit to, co zažívá uvnitř.⁸⁵

Základem preterapie je pevné používání přístupu orientovaného na klienta. U klienta dochází k posilování vnímání reality, kontaktu se sebou samým a s ostatními.⁸⁶ Prouty postavil svou metodu na *zrcadlení*, taktéž *reflektování*. Jak z názvu vyplývá, terapeut při této metodě zrcadlí klientovi to, co vnímá.⁸⁷ Při užití reflektování dochází k reflexi slov a zvuků, výrazů tváře a očí, reflexe pohybů těla, reflexe situace.⁸⁸

Kontaktní reflexe pomáhá zaujmout pomáhajícímu postoj zaměřený na klienta. Je to způsob, jak se vcitujeme do druhých lidí. Při používání reflexe bychom neměli člověka dovést k pocitům méněcennosti.⁸⁹

⁸² Lidé trpící mentálním postižením a duševní poruchou.

⁸³ PROUTY, Garry, DION VAN WERDE a MARLIS PÖRTNER. *Preterapie: Navázání kontaktu s obtížně komunikujícími klienty*. Praha: Portál, 2005.

⁸⁴ MATOUŠEK, Oldřich, JANA KOLÁČKOVÁ a PAVLA KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 186-187 s.

⁸⁵ MATOUŠEK, Oldřich, JANA KOLÁČKOVÁ a PAVLA KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

⁸⁶ MATOUŠEK, Oldřich, JANA KOLÁČKOVÁ a PAVLA KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 186-187 s.

⁸⁷ PROUTY, Garry, DION VAN WERDE a MARLIS PÖRTNER. *Preterapie: Navázání kontaktu s obtížně komunikujícími klienty*. Praha: Portál, 2005.

⁸⁸ MATOUŠEK, Oldřich, JANA KOLÁČKOVÁ a PAVLA KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

⁸⁹ PROUTY, Garry, DION VAN WERDE a MARLIS PÖRTNER. *Preterapie: Navázání kontaktu s obtížně komunikujícími klienty*. Praha: Portál, 2005.

3.2.3 Na osobu zaměřený přístup v práci s lidmi s mentálním postižením

Stěžejním prvkem práce se zaměřením na osobu je dle Pörtnerové „*nevycházení z představ o tom, jací by lidé měli být, nýbrž z toho, jací jsou, a z toho, jaké jsou jejich možnosti. Pracovat se zaměřením na osobu znamená brát lidi vážně v jejich osobité jedinečnosti, snažit se porozumět jejich způsobu vyjadřování a podporovat je v tom, aby našli své vlastní cesty k přiměřenému zacházení s realitou, samozřejmě v rámci jejich omezených možností*“.⁹⁰

Práce s lidmi s mentálním postižením je specifická. Většina takových lidí je učena, aby potlačovala své pocity. Nahromaděné pocity mohou vybuchnout, což samotného člověka s postižením může překvapit, nebo může mít strach. Proto je nutné takové lidi přivést k vlastnímu prožívání. Je to o tom, že v popředí stojí důstojnost lidí s postižením a integrita.⁹¹

3.2.4 Validace

Autorkou validace je americká sociální pracovníce Naomi Feil. Metoda validace je určena osobám, které pracují se seniory s poruchami kognitivních funkcí, zejména s demencí. Jedná se o přístup humanistické psychologie a pracuje s podmínkami, jako je tolerance, vcítění se nebo empatické naslouchání.⁹² Validací můžeme také rozumět následující: „*Pokud jsme schopni vstoupit do bot jiného člověka a vidět jeho očima, pak je možné vstoupit do světa velmi starých a dezorientovaných lidí, a pochopit tak význam jejich někdy bizarního chování*“.⁹³

Teorie validace předpokládá, že tito lidé se snaží vyřešit svůj život, ospravedlnit a uzavřít svou minulost před smrtí. Jako pomáhající můžeme pozorovat zvláštnosti v chování, kterým nemusíme rozumět. Úkolem pomáhajících je však hledat v těchto zvláštnostech význam, příčiny či zdroje z minulosti daného člověka. Tím, že ukážeme člověku, že jej přijímáme, i přes neobvyklé projevy chování, dáváme tomuto chování

⁹⁰ PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup: v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009. 15 s.

⁹¹ PÖRTNER, Marlis. *Na osobu zaměřený přístup: v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči*. Praha: Portál, 2009.

⁹² MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

⁹³ Walking in their shoes: Understanding Validation. [online].

význam a respektujeme tak uspokojování potřeb nemocného člověka.⁹⁴ Jako příklad můžeme uvést případ, kdy se žena skrývá vyděšená za pohovkou pokaždé, když projíždí vozík s jídlom a rachotí. Cítí stejný strach, který cítila, když tanky projížděly s rachotem v jejím městě a bombardovaly domy, když jí byly čtyři roky. V této situaci pracovník ženu akceptuje a ptá se, jestli se stalo něco hrozného.⁹⁵

„Validovat znamená:

- dávat hodnotu každému projevu člověka;
- respektovat člověka v jeho původních společenských rolích;
- komunikovat s člověkem o jeho tématu, nevnucovat jiná;
- orientovat se spolu s pacientem/klientem v „jeho světě“, přijmout jeho čas, zážitky, emoce, prostředí – není nutná orientace v realitě;
- potvrzovat, brát na vědomí city druhých jako pravé a pravdivé, přijmout momentální emoci či myšlenku, kterou pacient/klient projeví, sledovat ji a rozvíjet, provázet člověka mlhou zapomnění (*nekorigovat a nekritizovat*).⁹⁶

Ve validaci jsou používány techniky jako: empatie, užití neohrožujících otázek (*Kdo? Co? Kde?*), vyvolávání pocitu důvěry, využívání doteků, parafrázování, zrcadlení, reminiscence⁹⁷, udržování očního kontaktu, popisování pocitů (*Jak to vypadalo? Měla jste ho ráda?*).⁹⁸ Validace oslabuje neklidné a útočné chování a obnovuje rovnováhu a klid. I když nemoc nezmizí, podstatně může metoda validace přispět k lepší kvalitě života a spokojenosti.⁹⁹

⁹⁴ MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

⁹⁵ Walking in their shoes: Understanding Validation. [online].

⁹⁶ MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 185-186 s.

⁹⁷ Technika založená na vyvolávání vzpomínek.

⁹⁸ JANEČKOVÁ, Hana a Marie VACKOVÁ. *Reminiscence: využití vzpomínek při práci se seniory*. Praha: Portál, 2010.

⁹⁹ MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005.

3.3 Komunikace zaměřená na člověka

Komunikace zaměřená na člověka je založena na pozornosti a respektu. Její orientaci shledávám v hlubokém porozumění sobě i druhým.¹⁰⁰ Rogers považoval komunikaci za jednu z nejdůležitějších aktivit.

Pro dobrou komunikaci je třeba:

- Být upřímný, jednat zpříma,
- být vůči druhým otevřený, uvolněný a vstřícný,
- měli bychom se k druhým chovat s respektem, tolerancí, rovností a akceptovat druhé,
- chovat se opravdově, otevřeně, nepřetvařovat se, ale také se nezbavovat své role (*např. sociálního pracovníka, nadřízeného*),
- být empatický a zajímat se o člověka ovšem s dávkou nadhledu,
- z chování by mělo být zřejmé pozitivní naladění,
- být otevřen zážitkům.¹⁰¹

Komunikaci dle Rogerse rozšiřují schopnosti citlivě naslouchat, radost z toho, že je nám nasloucháno a schopnost být opravdovější, což vzbuzuje v lidech otevřenost.¹⁰² Umět se vcítit by mělo být hlavní dimenzí mezilidské komunikace. Vymětal (in Vybíral, 2009) u vcítování zdůrazňuje fakt vcítit se do někoho na nějakou dobu, a zároveň si udržet nedotknutelnost.¹⁰³

3.4 Rogersovská psychoterapie a sociální pracovníci

V následující kapitole bych ráda otevřela téma psychoterapeutických výcviků a věnovala zvláštní pozornost výcviku, který může umožnit výkon přístupu zaměřeného na člověka (PCA). Na úvod bych však ráda uvedla pár informací k problematice výkonu

¹⁰⁰ MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL. *Komunikace zaměřená na člověka: Rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada, 2011.

¹⁰¹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2010.

¹⁰² ROGERS, Carl R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998.

¹⁰³ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2009.

psychoterapie a poradenství v České republice, a to zejména problematice legislativního ukotvení výkonu psychoterapie a poradenství.

3.4.1 Psychoterapie a problém legislativního rámce České republiky

V živnostenském zákoně spadá „*Psychologické poradenství a diagnostika*“ do živnosti vázané (*Příloha č. 2 k zákonu č. 455/1991 Sb.*). To znamená, že pro jednotlivé živnosti, které najdeme v *Příloze č. 2 Zákona č. 455/1991 Sb.*, platí splnění podmínky odborné způsobilosti.¹⁰⁴ U Psychologického poradenství a diagnostiky spočívá odborná způsobilost v: „*dosažení vysokoškolského vzdělání ve studijním oboru psychologie a v případě jednooborového studia 1 rok praxe v oboru a v případě víceoborového studia 3 roky praxe v oboru*“¹⁰⁵ „¹⁰⁶

Psychologické poradenství a diagnostika je definována jako: „*Činnost zaměřená na překonání psychologických problémů jedince a rozvoj jeho osobnosti. Pomoc dětem a mládeži s poruchami chování, zdravotně postiženým, při volbě povolání, dále pak poradenství manželské, sportovní a jiné. Využívání relaxační techniky při pedagogicko-psychologickém poradenství, jako doplňkové služby, nikoli však s terapeutickým cílem či efektem.*“¹⁰⁷

V současné době však probíhá spor mezi odborníky, kdo je a může být označován jako „*psychoterapeut*“. Provádění profese psychoterapeuta není momentálně v České republice legislativně zakotveno.¹⁰⁸

Psychoterapeut není povinen klienta diagnostikovat a může pracovat i s lidmi, kteří netrpí nutně psychickou poruchou. Psychoterapeut může nabídnout lidem pomoc při řešení jejich obvyklých problémů nebo může pomoci se souhrnem změn jejich životů.¹⁰⁹

Psychoterapeutické vzdělání lze získat v České republice formou postgraduálního vzdělání v soukromých zařízeních, které nabízí vzdělání v dílčích psychoterapeutických směrech. Atestovaní psychiatři a psychologové, kteří mají za sebou vykonaný pětiletý výcvik ve psychoterapii, mohou vykonat Specializační zkoušku ze systematické psychoterapie. Zde psycholožka Danelová vidí problém, jelikož psychoterapii může

¹⁰⁴ § 24 odst. 1 Zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

¹⁰⁵ Vyhláška č. 2 Zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. 54 s.

¹⁰⁶ Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

¹⁰⁷ Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

¹⁰⁸ DANELOVÁ, Ester. *Psycholog, psychiatr, psychoterapeut* [online]. 2011.

¹⁰⁹ DANELOVÁ, Ester. *Psycholog, psychiatr, psychoterapeut* [online]. 2011.

provádět například i sociální pracovník, který pracuje v neziskové organizaci s páry v rozvodovém řízení. Argumentuje tím, že tito lidé absolvovali akreditované výcviky terapie, které jsou schvalovány českými i mezinárodními profesními organizacemi.¹¹⁰

Sociální pracovníci mohou provádět odborné sociální poradenství na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Toto poradenství (§ 37, odst. 3) 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; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek“.¹¹¹ Mezi základní činnost odborného poradenství patří mimo jiné provádění sociálně terapeutické činnosti.¹¹²

Naproti tomu, jiný pohled přináší předseda *České psychoterapeutické společnosti* (ČPS), Koblic, který uvádí, že psychoterapii může provádět ve zdravotnictví pouze atestovaný klinický psycholog nebo lékař (*psychiatr*) v rámci původní profese jako prvek poskytované zdravotní péče (*to se týká psychoterapie ve zdravotnictví*). Podotýká také, že se výcviku v psychoterapii účastní i lidé, kteří nemají zdravotnický profil, proto „jejich případná vlastní psychoterapeutická práce většinou postrádá adekvátní zákonnou oporu“.¹¹³

3.4.2 Výcvik v přístupu zaměřeném na člověka (PCA)

Abychom jako sociální pracovníci mohli vykonávat profesionálně přístup zaměřený na člověka (PCA), je nutné projít psychoterapeutickým výcvikem.

Výcvik je určen především:

- **Psychologům, psychiatrům a dalším lékařským profesím**, kteří mají splněné podmínky zákona k provozování psychoterapie.

¹¹⁰ DANELOVÁ, Ester. *Psycholog, psychiatr, psychoterapeut* [online]. 2011.

¹¹¹ § 37, odst. 3 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. 17 s.

¹¹² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

¹¹³ KOBLIC, Karel. *Mantinely poskytované psychoterapie*. [online]. 2012.

- **Ostatním profesionálům** (např. poradci, personalisté, sociální pracovníci a další), kteří získané dovednosti využijí ve své profesi, aniž by se věnovali psychoterapii.¹¹⁴

Výcvikový program má dva stupně:

1. stupeň: **Komunitně skupinový program**

- Určen pracovníkům pomáhajících profesí.
- Jeho rozsah činí 720 hodin a je rozčleněn do 8 semestrů, který obsahuje jedno sedmidenní (70 hodin) a jedno víkendové setkání (20 hodin).
- Výcvik trvá tři a půl roku.

2. stupeň: **Individuální výcvikový program v PCA psychoterapii**

- Pro zájemce, kteří se chtějí věnovat psychoterapii v PCA.
- Podmínkou je úspěšné dokončení 1. stupně výcviku.
- Individuální program má rozsah 400 hodin.
- 2. stupeň je nutno dokončit maximálně v průběhu 4 let po ukončení 1. stupně.¹¹⁵

V České republice v současné době přebírají iniciativu dva instituty, a to Český institut PCA v Brně a Institut PCA v Praze. Oba instituty jsou sdruženy v Asociaci pro psychoterapii, poradenství a přístup zaměřený na člověka, která vznikla v roce 1994.¹¹⁶

Na Slovensku najdeme rovněž dva instituty PCA a to PCA Institut Ister a Institut rozvoja osobnosti v Modre. Oba instituty poskytují výcvik v rogersovské psychoterapii, která na Slovensku trvá 4 roky a má rozsah nejméně 600 hodin.¹¹⁷

¹¹⁴ PCA Institut Praha: Výcviky. [online]. 2014.

¹¹⁵ PCA Institut Praha: Informace o výcviku. [online]. 2014.

¹¹⁶ VYMĚTAL, Jan a Vlasta REZKOVÁ. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. Praha: Portál, 2001.

¹¹⁷ VYMĚTAL, Jan a Vlasta REZKOVÁ. *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. Praha: Portál, 2001.

3.5 Shrnutí

Jak bylo již výše popsáno, využití přístupu zaměřeného na klienta má v sociální práci své limity. Rogers nedává příliš prostor *sociálnímu okolí* klienta. Dá se říci, že neřeší praktickou stránku problémů, se kterými klient za sociálním pracovníkem ve většině případů přichází.

Přesto si myslím, že existují principy tohoto přístupu, které jsou cenné pro sociální práci, ať už z hlediska základních podmínek nebo komunikace. I když je sociální práce z hlediska poskytování pomoci opravdu různorodá, dívat se na člověka jako na člověka a nikoli pouze jako na problém, který je třeba řešit, by mohlo být odrazovým můstkem pro to, jak lidem s problémy nabídnout vřelé klima pro řešení jejich problematické situace.

4 EMPIRICKÁ ČÁST – VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

4.1 Cíl výzkumu

V teoretické části jsem popsala základní pojmy související s přístupem orientovaným na klienta, přesah tohoto přístupu do sociální práce a v závěru teoretické části jsem popsala vliv myšlenek Carla Rogerse na sociální práci a problematiku výcviku v psychoterapii. V závěru poslední kapitoly jsem uvedla, že využití přístupu orientovaného na klienta v sociální práci má svá omezení. Nehledě na konkrétní fakt, že pokud by měl být přístup vykonáván profesionálně, je potřeba projít výcvikem v psychoterapii. Nicméně i přes tento fakt se ve svém výzkumném šetření budu zajímat, jestli prvky zmiňovaného přístupu sociální pracovníci/ce využívají v sociální práci i bez zmíněného psychoterapeutického výcviku.

Cílem bakalářské práce je představení přístupu zaměřeného na klienta a jeho využitelnost v praxi sociálními pracovníky.

Na začátek kvantitativního výzkumného šetření je třeba vydefinovat cíle výzkumu a výzkumnou otázku.¹¹⁸

Cílem výzkumného šetření je zjistit, zda je využíván přístup orientovaný na klienta v sociální práci a jakým způsobem.

Výzkumnou otázku definujeme z obecného cíle výzkumného šetření.¹¹⁹ Výzkumná otázka ukazuje na to, která data budeme zkoumat, aby byla výzkumná otázka zodpovězena.¹²⁰

Výzkumná otázka této bakalářské práce má následující znění:

„Zda a jak využívají sociální pracovníci přístup zaměřený na klienta v sociální práci?“

Výzkumný problém, tedy definovaná výzkumná otázka, obsahuje pojmy, které budou při zpracování výzkumu používány.¹²¹

¹¹⁸ PUNCH, Keith F. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008b.

¹¹⁹ PUNCH, Keith F. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008b.

¹²⁰ PUNCH, Keith F. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál, 2008a.

V případě této práce budu pracovat s pojmy „využití“ a „přístup zaměřený na klienta“, z nichž budou vycházet podpójmy.

2 hlavní pojmy z výzkumné otázky:

VYUŽITÍ

PŘÍSTUP ZAMĚŘENÝ NA KLIANTA

Podpójmy vycházející z hlavních pojmů:

| | |
|---------------------------------|---|
| Znalost přístupu | Teorie přístupu zaměřeného na klienta |
| Dovednost (<i>využití</i>) | Podmínky přístupu zaměřeného na klienta |
| Frekvence (<i>jak často?</i>) | Techniky přístupu zaměřeného na klienta |
| S kým? | |

Kombinace pojmů:

| | Znalost | Dovednost (využití) | Frekvence | S kým? |
|----------|---------|---------------------|-----------|--------|
| Teorie | | | | |
| Podmínky | | | | |
| Techniky | | | | |

Jednotlivé podpójmy propojím navzájem a vytvořím tak pomocí nich otázky do dotazníku výzkumného šetření.

Např. podpójmy „Teorie“ a „Využití“

Otázka: „Využíváte při své práci teorii přístupu zaměřeného na klienta?“

4.2 Formulace hypotéz

Výzkumná otázka nám ukazuje na základní orientaci výzkumu. Směřování výzkumu dále určují hypotézy, které jsou konkrétnější. Hypotéza je vědecký předpoklad,

¹²¹ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

který vychází z teorie nebo z osobní zkušenosti výzkumníka. Úkolem výzkumu je buď potvrzení, nebo vyvrácení daných hypotéz.¹²²

Abych naplnila cíl výzkumu a zodpověděla tak výzkumnou otázku, zvolila jsem k naplnění cíle kvantitativní výzkumné šetření v podobě dotazníku a určila si hlavní hypotézu a pracovní hypotézy.

Hlavní hypotéza:

Sociální pracovníci využívají přístup zaměřený na klienta ve své práci.

Pracovní hypotézy:

PH1: Sociální pracovníci znají teorii přístupu zaměřeného na klienta.

PH2: Sociální pracovníci znají podmínky přístupu zaměřeného na klienta.

PH3: Sociální pracovníci znají techniky, které vychází z teorie přístupu zaměřeného na klienta.

PH4: Sociální pracovníci využívají při své práci teorii přístupu zaměřeného na klienta.

PH5: Sociální pracovníci využívají při své práci podmínky přístupu zaměřeného na klienta.

PH6: Sociální pracovníci využívají při své práci techniky, které vychází z teorie přístupu zaměřeného na klienta.

4.3 Operacionalizace

Hubík vysvětluje proces operacionalizace jako proces nahrazování pojmů obsažených v hypotézách na veličiny, jež lze vyjádřit kvantitativně.¹²³

Otázky v dotazníku byly koncipovány tak, aby mohly být vztaženy k jednotlivým pracovním hypotézám.

K pracovní hypotéze 1 byly v dotazníku vztaženy otázky č. 1, 2. V otázce číslo 1 bylo cílem zjistit, jestli sociální pracovníci(e) znají teorii přístupu zaměřeného na klienta.

¹²² GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

¹²³ HUBÍK, Stanislav. *Hypotéza*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2006.

Otázka číslo 2 měla přiblížit, odkud sociální pracovníci(e) znají teorii přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovala jsem s pojmy:

ZNALOST —————> TEORIE přístupu zaměřeného na klienta

K pracovní hypotéze 2 byly v dotazníku vztaženy otázky č. 7, 8. V těchto otázkách jsem se ptala, jestli sociální pracovníci(e) znají podmínky přístupu zaměřeného na klienta, a které z podmínek tohoto přístupu konkrétně znají.

Pracovala jsem s pojmy:

ZNALOST —————> PODMÍNKY přístupu zaměřeného na klienta

K pracovní hypotéze 3 byly v dotazníku vztaženy otázky č. 14, 15. V těchto otázkách jsem se ptala na znalost technik, které vychází z přístupu zaměřeného na klienta, a které z těchto technik sociální pracovníci(e) konkrétně znají.

Pracovala jsem s pojmy:

ZNALOST —————> TECHNIKY přístupu zaměřeného na klienta

K pracovní hypotéze 4 byly v dotazníku vztaženy otázky č. 3, 4. Cílem těchto otázek bylo zjistit, zda sociální pracovníci(e) využívají při své práci přístup zaměřený na klienta a v jakých situacích jej využívají (*např. v komunikaci, při terapeutických sezeních, ve vztahu sám k sobě*).

Pracovala jsem s pojmy:

DOVEDNOST (využití) —————> TEORIE přístupu zaměřeného na klienta

K pracovní hypotéze 5 byly v dotazníku vztaženy otázky č. 9, 10, 11. V těchto otázkách jsem se ptala na to, jestli sociální pracovníci(e) využívají ve své práci podmínky

přístupu zaměřeného na klienta. Dále jsem se ptala na to, které z těchto podmínek využívají a v jakých situacích je využívají.

Pracovala jsem s pojmy:

DOVEDNOST (využití) —————> PODMÍNKY přístupu zaměřeného na klienta

K pracovní hypotéze 6 byly v dotazníku vztaženy otázky č. 16, 17. Cílem těchto otázek bylo zjistit, zda sociální pracovníci(e) využívají při své práci techniky, které vychází z přístupu zaměřeného na klienta, a které z těchto technik využívají při své práci konkrétně.

Pracovala jsem s pojmy:

DOVEDNOST (využití) —————> TECHNIKY přístupu zaměřeného na klienta

4.1 Charakteristika výzkumného souboru a jeho výběr

„Předmětem výzkumu jsou jevy (osoby, věci, procesy). ... Obyčejně se nazývají subjekty výzkumu. Všichni lidé, o kterých chce výzkum získat informace, tvoří základní soubor (populaci). ... Výzkumník určuje základní soubor tak, aby odpovídal uplatnění jeho výsledků.“¹²⁴

Jelikož by zpracování dat z výzkumu, který by pojmul všechny sociální pracovníky/ce z České republiky, byl značně pracný, jak z hlediska časového a finančního, omezila jsem své zkoumání pouze na sociální pracovníky a pracovníce z města Ostravy. V rámci výzkumu jsem se tedy zajímala o využití přístupu zaměřeného na klienta u sociálních pracovníků a pracovníc, kteří jsou zaměstnání v sociálních službách v Ostravě. Právě tito pracovníci a pracovníce tvořili můj základní soubor.

Dále bylo potřeba vybrat ze základního souboru jen část subjektů, jež nazýváme výběrovým souborem.¹²⁵ Ačkoli neexistuje jmenný seznam sociálních pracovníc a pracovníků, vycházela jsem z „*Katalogu sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava*“¹²⁶. Z tohoto katalogu jsem vytvořila číselný seznam sociálních služeb v Ostravě,

¹²⁴ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 59 s.

¹²⁵ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

¹²⁶ Komunitní plánování sociálních služeb Ostrava. *Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit 2012* [online].

který obsahoval název organizace s kontaktem na organizaci ve formě e-mailové adresy, potřebný pro mou další práci (Příloha č. 2).

Pro svou výzkumnou část jsem zvolila náhodný výběr, který Disman definuje jako: „...výběr, ve kterém každý element populace má stejnou pravděpodobnost, že bude vybrán do vzorku“¹²⁷. Náhodný výběr můžeme provést dvěma způsoby a to buď losováním nebo s pomocí tabulky náhodných čísel (např. *tabulka náhodných čísel nebo počítač, pomocí něhož jsme schopni vygenerovat náhodná čísla*).¹²⁸ Osobně jsem při použití náhodného výběru využila generaci náhodných čísel pomocí počítačového programu Excel. Po takto vygenerovaných číslech, jsem si našla danou organizaci v seznamu a snažila jsem se oslovit z dané organizace sociální pracovníci nebo pracovníka.

4.2 Technika sběru dat

Pro naplnění empirické části práce jsem zvolila kvantitativní výzkumné šetření. Nástrojem sběru dat v tomto šetření byl anonymní dotazník.

*„Kvantitativní výzkum pracuje s číselnými údaji. Zjišťuje množství, rozsah nebo frekvenci výskytu jevů. Číselné údaje se dají matematicky zpracovat. Je možno je sčítat, vypočítat jejich průměr, vyjádřit je v procentech nebo použít další metody matematické statistiky ...“*¹²⁹

V rámci své bakalářské práce jsem vytvořila dotazník (Příloha č. 1), který je určen sociálním pracovníkům a pracovnícím z města Ostravy. Obsahem tohoto dotazníku je 23 otázek.

Pro přehlednost jsem dotazník rozdělila do čtyř podtémat:

- znalost a využití teorie přístupu zaměřeného na klienta,
- znalost a využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta,
- znalost a využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta,
- osobní otázky.

¹²⁷ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2011. 97 s.

¹²⁸ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

¹²⁹ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 31 s.

Cílem bylo zjistit, jak je přístup zaměřený na klienta využíván ve sféře sociální práce v Ostravě. Zajímala jsem se o to, jestli sociální pracovníci mají povědomí o teorii, základních podmínkách přístupu zaměřeného na klienta a zda jej využívají. Předposledním okruhem otázek bylo hledání odpovědí na otázky, zda sociální pracovníci využívají ve své praxi techniky, jež z přístupu zaměřeného na klienta vychází a obohacují pole sociální práce. Kromě využití jsem také hledala odpovědi na to, jak často, s kým a v jakých situacích využívají jednotlivé podmínky, techniky nebo teorii přístupu.

Své respondenty jsem oslovovala dvojí cestou. Jednak elektronickou poštou se žádostí o vyplnění elektronického dotazníku, nebo po domluvě i osobně.

Dotazník byl vytvořen především formou uzavřených otázek, které umožňují statistické zpracování (*např. dichotomické odpovědi ve variantách Ano x Ne; tento typ otázek neumožňuje vyjádřit respondentovi svůj názor*). Dále jsem využívala možnosti polytomických odpovědí, které jsou dány výčtem, vyžadují dobré znalosti o problému a umožňují uvést jinou odpověď, než nabízí zmiňovaný výčet. V tomto případě rozlišujeme polytomie s jednou možností nebo s několika možnostmi odpovědí.¹³⁰

Ve svém dotazníku jsem použila i polouzavřené otázky, které kromě nabízené možnosti umožňují respondentovi objasnit nebo doplnit výběr o možnost, která ve výčtu alternativních odpovědí chybí (*většinou ve formě: „Jiné, uveďte.“*).¹³¹ Při použití polouzavřených otázek jsem předpokládala, že respondenti ve variantě „Jiné“ uvedou pojmy, které budu moci dát do skupin a lehce zakódovat při vyhodnocování odpovědí.

Zjevný výskyt mají v mém dotazníku i filtrační otázky, jimiž rozdělují soubor na informované a neinformované respondenty (*uvedeno na pravou míru: pokud někdo nezná teorii přístupu zaměřeného na klienta, je zbytečné aby četl další výčet otázek, které se této problematiky dotýkají*).¹³²

Na závěr dotazníku jsem položila respondentům osobní otázky. Tyto otázky byly položeny s ohledem na Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.¹³³ Cílem byla identifikace respondentů z pohledu pohlaví, vzdělání a vzhledem k záměru práce i druhu sociální služby, ve které sociální pracovník působí.

¹³⁰ LAMSER, Václav. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Svoboda, 1966.

¹³¹ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

¹³² LAMSER, Václav. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Svoboda, 1966.

¹³³ *Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.*

Než jsem však začala rozesílat hotový finální dotazník, bylo třeba otestovat použité nástroje (v mém případě se jednalo o otázky v dotazníku).¹³⁴

V předvýzkumu jsem testovala:

- srozumitelnost zadání,
- srozumitelnost otázek,
- ochotu zúčastnit se dotazníkového šetření,
- časovou náročnost.¹³⁵

Poté, co byly sesbírány data od respondentů, jsem prováděla dva hlavní analytické kroky, které popisuje Punch jako:

- **Shrnutí a redukce dat** – příprava dat před analýzou, vyčištění dat, vyřešení nejasných odpovědí.
- **Analýza na popisné úrovni** – rozložení dat ve vzorku.¹³⁶

4.3 Sběr dat

Sběr dat pro mé výzkumné šetření probíhal v měsíci březnu roku 2014. Na základě vygenerovaných náhodných čísel v programu Excel jsem poslala elektronickou poštou dotazník do vybraných organizací z mého vytvořeného seznamu Sociálních služeb v Ostravě. Na základě e-mailové zprávy jsem nabízela možnost osobního setkání s respondentem nebo vyplnění elektronického dotazníku.

Celkově jsem oslovila 100 respondentů (*sociálních pracovníků a pracovníků*), kteří jsou zaměstnání v sociálních službách v rámci města Ostravy. návratnost v tomto výběrovém souboru činila 73 %. „*Návratnost znamená poměr počtu odeslaných dotazníků k počtu vyplněných a vrácených dotazníků.*“¹³⁷

Charakteristiku výzkumného souboru naleznete v Příloze č. 3, ve které jsou uváděny procentuální zastoupení dle pohlaví, vzdělání a typu zařízení, ve kterých sociální pracovníci, kteří se výzkumného šetření zúčastnili, působí.

¹³⁴ DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2011.

¹³⁵ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000.

¹³⁶ PUNCH, Keith F. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008b.

¹³⁷ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 107 s.

4.4 Zpracování výsledků a jejich interpretace

Pro vyhodnocení dotazníku jsem využila program Microsoft Office Excel. V tomto programu jsem vytvořila na základě získaných dat přehledné tabulky, které obsahovaly absolutní četnosti a relativní četnosti v procentech. Na základě dat relativních četností jsem vytvořila procentuální sloupcové a pruhové grafy.

Tyto procentuální sloupcové a pruhové grafy (*výjimku tvoří grafy výsečové, které jsem využila u některých osobních otázek, jako je např. pohlaví*) jsem vytvořila k jednotlivým otázkám, které byly obsaženy v dotazníku. Jednotlivé grafy naleznete v přílohách této práce i se zdrojovými tabulkami.

Znalost a využití teorie přístupu zaměřeného na klienta

(Příloha č. 4)

Znalost a využití teorie tohoto přístupu jsem zkoumala na základě pracovních hypotéz č. 1 a 4. K těmto hypotézám byly v dotazníku přiřazeny otázky č. 1, 2, 3 a 4. Respondentům, kteří uvedli, že využívají teorii přístupu, byly v dotazníku položeny otázky č. 5 a 6. V těchto otázkách jsem se doptávala na to s kým, a jak často využívají teorii přístupu zaměřeného na klienta.

Otázka č. 1

Ze získaných výsledků vyplynulo, že teorii přístupu zná 91,78 % respondentů, z toho pouhých 8,22 % uvedlo, že teorii nezná. Tato otázka sloužila zároveň jako filtrační otázka. Respondenti, kteří teorii přístupu zaměřeného na klienta neznají, pokračovali otázkou č. 7.

Otázka č. 2

Ve druhé otázce mě zajímalo, odkud respondenti znají tento přístup. Z výsledků vyplývá, že většina respondentů se s tímto přístupem seznámila v rámci studia (78,08 %). Poměrně malé procento dotázaných (8,22 %) absolvovalo psychoterapeutický výcvik přístupu zaměřeného na klienta/člověka. V rámci dalšího vzdělávání se o tomto přístupu dozvědělo 4,11 % respondentů. Z literatury tento přístup zná 1,37 % respondentů.

Otázka č. 3

Tato otázka měla také filtrační charakter. Brala jsem v úvahu možnost, že pracovníci, kteří znají tento přístup, jej nemusí ve své praxi využívat. Výsledky ukázaly, že teorii přístupu využívá 76,71 % respondentů. 15,07 % respondentů uvedlo, že teorii přístupu ve své praxi nevyužívají.

Otázka č. 4

V této otázce mohli respondenti označit více odpovědí. Cílem bylo zjistit, v jakých situacích teorii přístupu využívají. Většina respondentů využívá teorii v komunikaci (57,53 %). Dalších 15,07 % respondentů ve vztahu sama k sobě a 8,22 % respondentů teorii využívá při terapeutických sezeních. Využití všech variant uvedlo 12,33 %.

Otázka č. 5

Otázka umožňovala respondentům označit více variant odpovědí. Nejčastější využití teorie probíhá s klienty (64,38 %). Při interakci s kolegy teorii využívá 12,33 % respondentů. Využití všech těchto variant uvedlo 12,33 % respondentů. Zajímavý je údaj využití teorie při interakci s nadřízenými, u kterého respondenti neuváděli využití této teorie.

Otázka č. 6

V otázce jsem se ptala na četnost využití v praxi. Celých 38,36 % respondentů využívá teorii přístupu několikrát týdně. Denně využívá teorii 26,03 % respondentů. Asi jednou týdně využívá teorie 8,22 % respondentů a 4,11 % respondentů alespoň několikrát za měsíc. Možnosti asi jednou měsíčně a výjimečně respondenti v této otázce nevyužili.

Znalost a využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta

(Příloha č. 5)

Znalost a využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta jsem vztahovala k pracovním hypotézám č. 2 a 5, ke kterým se vázaly dotazníkové otázky č. 7, 8, 9, 10 a 11. Respondenti, kteří uvedli, že podmínky využívají, byly v dotazníku položeny otázky s kým, a jak často využívají podmínky přístupu zaměřeného na klienta (otázka č. 12 a 13).

Otázka č. 7

Tato otázka měla filtrační charakter. Pokud respondenti neznali tyto podmínky, odpovídali na další okruh otázek v dotazníku. Z výsledků vyplývá, že 94,52 % respondentů zná podmínky přístupu. Pouhých 5,48 % respondentů uvedlo, že dané podmínky nezná.

Otázka č. 8

Otázka umožňovala respondentům označit více odpovědí. 61,64 % respondentů uvedlo, že zná všechny podmínky tohoto přístupu. Empatii zná 32,88 % respondentů. Bezpodmínečné pozitivní přijetí zná 21,92 % respondentů a pouhých 2,74 % respondentů zná podmínku kongruence.

Otázka č. 9

Tato otázka měla také filtrační charakter. Respondenti, kteří ve své práci nevyužívají podmínek přístupu, přešli k vyplňování dalšího okruhu otázek v dotazníku. Z výsledků vyplynulo, že ve své práci využívá podmínky přístupu 90,41 % respondentů. Pouhých 4,11 % respondentů uvedlo, že podmínky ve své práci nevyužívá.

Otázka č. 10

V této otázce měli respondenti možnost vybrat více odpovědí. Z výsledků vyplynulo, že všechny podmínky využívá 42,47 % respondentů. Nejvíce je využívána empatie, u které využití zaznamenalo 47,95 % respondentů. Bezpodmínečné pozitivní přijetí využívá 23,29% respondentů. Kongruenci využívá 10,96 % respondentů.

Otázka č. 11

V této otázce mohli respondenti možnost vybrat více odpovědí. Nejčastěji využívají respondenti podmínky v komunikaci (71,23 %). Při terapeutických sezeních využívá podmínek 10,96 % respondentů. Ve vztahu sám k sobě využívá podmínek 9,59 % respondentů. Využití všech variant uvedlo 13,70 % respondentů.

Otázka č. 12

V této otázce mohli respondenti uvést více možností odpovědí. Z výsledků vyplývá, že 76,71 % respondentů využívá podmínek při interakci s klienty. S kolegy tyto podmínky využívá 15,07 % respondentů. Využití všech variant volilo 13,70 % respondentů. Využití podmínek čistě s nadřizenými ne zvolil žádný respondent.

Otázka č. 13

Nejčastěji využívají podmínek respondenti několikrát týdně (46,58 %). Denně podmínek využívá 30,14 % respondentů. Asi jednou týdně využívá podmínek 8,22 % respondentů. Několikrát za měsíc využívá podmínek 5,48 % respondentů. Možnosti asi jednou měsíčně a výjimečně respondenti v této otázce nevyužili.

Znalost a využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

(Příloha č. 6)

Znalost a využití technik vycházejících z přístupu jsem zkoumala na základě pracovních hypotéz č. 3 a 6. K těmto hypotézám byly v dotazníku přiřazeny otázky č. 14, 15, 16 a 17. Respondenti, kteří uvedli, že využívají techniky přístupu, jsem se v dotazníku dále ptala jak často a s kterými klienty využívají těchto technik (otázka č. 18 a 19).

Otázka č. 14

Tato otázka měla filtrační charakter. Pokud respondenti tyto techniky neznali, přistoupili k vyplňování osobních otázek, které měli podat informaci o respondentovi. Z výsledků vyplynulo, že tyto techniky zná 47,95 % respondentů. Větší polovina respondentů 52,05 % respondentů uvedlo, že tyto techniky nezná.

Otázka č. 15

V této otázce mohli respondenti uvést více možností odpovědí. Z výsledků vyplynulo, že focusing zná 19,18 % respondentů. Preterapii zná 10,96 % respondentů. Validaci zná 15,07 % respondentů. Znalost všech technik uvedlo 17,81 % respondentů.

Otázka č. 16

Otázka měla filtrační charakter. Pokud respondenti uvedli, že tyto techniky při své práci nevyužívají, přešli k vyplňování osobních otázek. Z výsledků vyplynulo, že tyto techniky ve své práci využívá 32,88 % respondentů. Zbývajících 15,07 % respondentů tyto techniky v práci nevyužívá.

Otázka č. 17

V této otázce mohli respondenti uvést více možností odpovědí. Focusing využívá při své práci 17,81 % respondentů. Validace je využívána 15,07 % respondentů. Preterapii

využívá pouze 4,11 % respondentů. Využití všech zmíněných technik uvedlo 5,48 % respondentů.

Otázka č. 18

Několikrát týdně využívá techniky 13,70 % respondentů. Denně jsou tyto techniky využívány 9,59 % respondentů. Asi jednou týdně využívá technik 4,11 % respondentů. Několikrát za měsíc a výjimečně využívá techniky 2,74 % respondentů. Žádný z respondentů nevyužívá techniky asi jednou měsíčně.

Otázka č. 19

Otázka měla jiný výčet možností než předchozí podtémata. Tyto techniky jsou určeny přímo pro práci s klienty. Největší zastoupení využití těchto technik bylo zaznamenáno u klientů, kteří se nachází v krizi (9,59 %). S klienty závislými na návykových látkách využívá těchto technik 4,11 % respondentů. S klienty s mentálním, zdravotním a kombinovaným postižením využívá těchto technik 4,11 % respondentů. S dětmi a mládeží využívá těchto technik 5,48 % respondentů. Se seniory využívá těchto technik 2,74 % respondentů. S klienty s neurotickými potížemi a úzkostnými projevy využívá těchto technik 2,74 % respondentů. Tyto techniky využívá s klienty s duševním onemocněním 1,37 % respondentů. Možnost jiné zvolilo 2,74 % respondentů. V této možnosti byly uvedeny matky a klientky v sex byznysu.

Na konec dotazníku jsem zařadila otázku č. 20. Tato otázka měla charakter kontrolní otázky a ptala se na to, které ze zmiňovaných podtémat respondenti využívají při interakci nejčastěji.

Otázka č. 20 (Příloha č. 7)

Z výsledků vyplynulo, že teorii přístupu zaměřeného na klienta využívá ve své práci pořád 20,55 %; často 41,10 %; občas 21,92 %; zřídka 5,48 %; nikdy 10,96 % respondentů. Podmínky přístupu využívá ve své práci pořád 23,29 %; často 35,62 %; občas 30,14 %; zřídka 2,74 %; nikdy 8,22 % respondentů. Techniky vycházející z přístupu využívá ve své práci pořád 8,22 %; často 6,85 %; občas 15,07 %, zřídka 2,74 % a nikdy 67,12 % respondentů.

4.4.1 Ověření hypotéz

Na základě sesbíraných a vyhodnocených dat z výzkumného šetření mohou vyhodnotit pracovní hypotézy a následně k vyhodnocení hlavní hypotézy.

PH1: Sociální pracovníci znají teorii přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovní hypotéza byla vyhodnocena dle otázky číslo 1 a 2.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Znalost teorie přístupu prokázalo 91,78 % respondentů. Drtivá většina respondentů (78,08 %) se o teorii přístupu zaměřeného na klienta dozvěděla v rámci studia. Na základě absolvování psychoterapeutického výcviku se o tomto přístupu dozvědělo 8,22 % respondentů.

PH2: Sociální pracovníci znají podmínky přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovní hypotéza byla vyhodnocena dle otázky číslo 7 a 8.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Znalost podmínek potvrdilo 94,52 % respondentů, kteří uváděli, že znají všechny zmiňované podmínky přístupu (*empatie, kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí*) v 61,64 %. Empatii zná 32,88 % respondentů. Bezpodmínečné pozitivní přijetí zná 21,92 % respondentů. Znalost kongruence uvedlo pouze 2,74 % všech dotázaných respondentů.

PH3: Sociální pracovníci znají techniky, které vychází z teorie přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovní hypotéza byla vyhodnocena dle otázky číslo 14 a 15.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta uvedlo 47,95 % respondentů. Focusing zná 19,18 % respondentů. Preterapii zná 10,96 % respondentů. Validaci zná 15,07 % respondentů. Znalost všech technik uvedlo 17,81 % respondentů.

PH4: Sociální pracovníci využívají při své práci teorii přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovní hypotéza byla vyhodnocena dle otázky číslo 3 a 4.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Využití teorie uvedlo 76,71 % respondentů. Teorie je nejvíce využívána v komunikaci (57,53 %). Při terapeutických sezeních využívá teorie

přístupu 8,22 % respondentů. Variantu využití ve vztahu sám k sobě uvedlo 15,07 % respondentů. Využití všech variant uvádělo 12,33 % všech dotázaných respondentů.

PH5: Sociální pracovníci využívají při své práci podmínky přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovní hypotéza byla vyhodnocena dle otázky číslo 9, 10 a 11.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Podmínky ve své práci využívá 90,41 % respondentů. Celých 42,47 % respondentů uvedlo, že ve své práci využívá všechny uvedené podmínky. Nejvíce využívaná je empatie (47,95 %). Těchto podmínek je nejčastěji využíváno při komunikaci (71,23 %). Méně jsou podmínky využívány při terapeutických sezeních (10,96 %). Využití podmínek ve vztahu sám k sobě uvádělo 9,59 % respondentů. Všechny varianty (*ve komunikaci, při terapeutických sezeních a ve vztahu sám k sobě*) využívá ve své práci 13,70 % respondentů.

PH6: Sociální pracovníci využívají při své práci techniky, které vychází z teorie přístupu zaměřeného na klienta.

Pracovní hypotéza byla vyhodnocena dle otázky číslo 16 a 17.

Tato hypotéza byla **potvrzena**. Techniky využívá 32,88 % ze všech dotázaných respondentů. Mezi nejčastěji využívané techniky patří focusing (17,81 %) a validace (15,07 %). Pouze 4,11 % dotázaných respondentů uvedlo, že při své práci využívají preterapii.

Vyhodnocení hlavní hypotézy

„Sociální pracovníci využívají přístup zaměřený na klienta ve své práci.“

Z vyhodnocení pracovních hypotéz vyplývá, že sociální pracovníci ve své práci využívají přístup zaměřený na klienta (*teorii, podmínky i techniky*). Techniky jsou sice sociálními pracovníky využívány, ale z výsledků výzkumu vyplývá, že tyto techniky nejsou využívány mnoho. Využití technik uvedlo pouze 32,88 % ze všech dotázaných respondentů.

Z výsledků, které přineslo výzkumné šetření, mohou **potvrdit** hlavní hypotézu o využití přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky v sociální práci v Ostravě.

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda a jak sociální pracovníci využívají v praxi přístup zaměřený na klienta.

V teoretické části práce jsem se zaměřila na terminologii přístupu, která se vyvíjela po celý život Carla Rogerse. Bylo důležité vymezit základní pojmy, které prostupovaly celou práci. Jen ve zkratce jsem zmínila historii přístupu zaměřeného na klienta a periodizaci vývoje tohoto směru. Za velmi důležitou část první kapitoly považuji charakteristiku přístupu, která se opírá o základní podmínky, jako je: kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí a empatie. V druhé kapitole jsem se zabývala přesahem přístupu do samotné sociální práce. Vzhledem k obsahu práce bylo také nutné, vymezit teorie, které jsou pro sociální práci významné. V třetí kapitole jsem dala prostor vlivu myšlenek Carla Rogerse na sociální práci. Úkolem bylo informovat o nově vzniklých směrech a technikách, které staví na principech přístupu zaměřeného na klienta/člověka (focusing, preterapie a validace). Posledním podtématem třetí kapitoly byla problematika psychoterapeutických výcviků – především jsem chtěla informovat o formě a programech výcviku v přístupu zaměřeném na člověka (PCA).

Cílem empirické části bylo zjistit, zda a jak využívají sociální pracovníci přístup zaměřený na klienta v sociální práci v Ostravě.

V empirické části jsem se zaměřila na formulaci výzkumné otázky a pracovní hypotézy. Dále jsem popsala techniku sběru dat, operacionalizaci a v neposlední řadě charakteristiku výzkumného souboru a jeho výběr. Konec empirické části tvořil sběr dat, zpracování výsledků a jejich interpretace, včetně vyhodnocení pracovních hypotéz.

Cíl této práce jsem završila uskutečněním kvantitativního výzkumu, kterého se zúčastnilo 73 sociálních pracovníků a pracovník z města Ostravy. Na základě anonymního dotazníku jsem zjišťovala znalost a využití u tří podtémat – znalost a využití teorie přístupu zaměřeného na klienta, znalost a využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta a znalost a využití technik, které vychází z přístupu zaměřeného na klienta.

Výsledky ukázaly poměrně velkou znalost teorie a podmínek přístupu zaměřeného na klienta. Nejčastěji se o tomto přístupu respondenti dozvěděli v rámci studia. Větší polovina respondentů uváděla, že přístup využívá v rámci interakce s klienty. Menší znalost sociální pracovníci projeví u technik, které z přístupu zaměřeného na klienta

vychází. Téměř polovina dotázaných uvedla, že techniky tohoto přístupu nezná. Menší znalost technik přisuzuji tomu, že nejsou ještě příliš známé a jejich využití je koncipováno pro specifické cílové skupiny. Tomu odpovídá také fakt, že techniky jsou využívány pouze třetinou dotázaných sociálních pracovníků v Ostravě.

Z faktu, že jsou podmínky a teorie přístupu sociálními pracovníky využívány, jsem nebyla překvapená. Naopak mě těší právě ten fakt, že podmínky tohoto přístupu a zejména pak empatie, jsou využívány sociálními pracovníky skoro v 50 procentech a to nejčastěji s klienty.

Z vyhodnocení pracovních hypotéz a hlavní výzkumné hypotézy tedy mohu konstatovat, že sociální pracovníci a pracovnice z Ostravy znají teorii, podmínky i techniky přístupu a ve své praxi je využívají.

Tato práce nenesení potenciál návodu, jak býti *nadčasovým sociálním pracovníkem*. Získané výsledky výzkumu ale potvrzují, že na svých místech jsou lidé, kterým není lhostejné lidské, vřelé a chápající zacházení (*i přes skutečnost, že technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta využívá necelá polovina dotazovaných*). Jako sociální pracovníci se můžeme snažit pomoci druhému člověku v oblasti sociální, ale jako člověk člověku můžeme nabídnout i pomocnou ruku, aby se druhý člověk v našem křesle někde v kanceláři či organizaci, cítil dobře vnitřně. Jak jsem psala v úvodu, myslím si, že znalost podmínek, jejich pochopení a využití sociálními pracovníky, by měla být samozřejmost, s jakou vstupujeme s druhými lidmi, jakožto pomáhající, do kontaktu.

Závěrem bych chtěla dodat, že by do budoucích let bylo vhodným námětem pro další práce v této oblasti, zkoumání využití teorie, podmínek či technik se specifickými cílovými skupinami.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. **BECKETT, Chris.** *Essential Theory for Social Work Practice*. 1 st. London: SAGE, 2006. ISBN 978-1-4129-0874-0.
2. **COULSHED, Veronica and Joan ORME.** *Social work practice: an introduction*. 3rd ed. Basingstoke: PALGRAVE, 1998. ISBN 978-0-333-72730-0.
3. **CRISP, Ross.** *Person-Centered Rehabilitation Counselling: Revisiting the Legacy of Carl Rogers*. *The Australian Journal of Rehabilitation Counseling*. 2011, issue 1, s. 26-35.
4. **DISMAN, Miroslav.** *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 4. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
5. **GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ.** *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
6. **GAVORA, Peter.** *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6.
7. **GENDLIN, Eugen T.** *Focusing*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-793-0.
8. **HOSKOVEC, Jiří, Milan NAKONEČNÝ a Miluše SEDLÁKOVÁ.** *Psychologie XX. století*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0300-4.
9. **HUBÍK, Stanislav.** *Hypotéza*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2006. ISBN 80-7040-842-1.
10. **JANEČKOVÁ, Hana a Marie VACKOVÁ.** *Reminiscence: využití vzpomínek při práci se seniory*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-581-3.
11. **KRATOCHVÍL, Stanislav.** *Základy psychoterapie*. 2. dopl. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-280-7.
12. **LAMSER, Václav.** *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1966.

13. **MATOUŠEK, Oldřich.** *Slovník sociální práce.* 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
14. **MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ.** *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.
15. **MEARNS, Dave a Brian THORNE.** *Terapie zaměřená na člověka: Pro využití v praxi.* 1. vyd. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-3881-9.
16. **MERRY, Tony.** *Naučte sa byť poradcom: Poradenstvo zamerané na človeka.* 2. vyd. Bratislava: Ikar, 2004. ISBN 80-551-0768-8.
17. **MIKULÁŠTÍK, Milan.** *Komunikační dovednosti v praxi.* 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
18. **MOTSCHNIG, Renate a Ladislav NYKL.** *Komunikace zaměřená na člověka: Rozumět sobě i druhým.* 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3612-9.
19. **NAVRÁTIL, Pavel.** *Úvod do teorií a metod sociální práce.* 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2000.
20. **NAVRÁTIL, Pavel.** *Teorie a metody sociální práce.* 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
21. **NOVOTNÁ, Věra a Věra SCHIMMERLINGOVÁ.** *Sociální práce její vývoj a metodické postupy.* 1. vyd. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7068-483-5.
22. **NYKL, Ladislav.** *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: Přístup zaměřený na člověka.* 1. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.
23. **NYKL, Ladislav.** *Pozvání do rogersovské psychologie: Přístup zaměřený na člověka.* 1. vyd. Brno: BARRISTER & PRINCIPAL, 2004. ISBN 80-86598-69-1.

24. **PAULÍK, Karel.** *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry.* 1. vyd. Ostrava: Repronis Ostrava, 2009. ISBN 978-80-7368-739-7.
25. **PAYNE, Malcolm.** *Modern Social Work Theory.* 3rd ed. New York: Palgrave Macmillan, 2005. ISBN 978-1-4039-1836-9.
26. **PÖRTNER, Marlis.** *Na osobu zaměřený přístup: v práci s lidmi s mentálním postižením a s klienty vyžadujícími trvalou péči.* 1. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-582-0.
27. **PROUTY, Garry, Dion VAN WERDE a Marlis PÖRTNER.** *Preterapie: Navázání kontaktu s obtížně komunikujícími klienty.* 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-949-6.
28. **PUNCH, Keith F.** *Úspěšný návrh výzkumu.* 1. vyd. Praha: Portál, 2008a. ISBN 978-80-7367-468-7.
29. **PUNCH, Keith F.** *Základy kvantitativního šetření.* 1. vyd. Praha: Portál, 2008b. ISBN 978-80-7367-381-9.
30. **RICHMOND, Mary E.** *What is social case work? An introductory description.* 1 st ed. New York: Russel Sage Fundation, 1922.
31. **ROGERS, Carl R.** *Způsob bytí.* 1. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-233-5.
32. **SOLLÁROVÁ, Eva.** *Aplikácie prístupu zameraného na človeka (PCA) vo vzťahoch.* 1. vyd. Bratislava: Ikar, 2005. ISBN 80-551-0961-3.
33. **STRIEŽENEC, Štefan.** *Úvod do sociálnej práce.* 1. vyd. Trnava: AD, 1999. ISBN 80-967589-6-9.
34. **ŠIFFELOVÁ, Daniela.** *Rogersovská psychoterapie pro 21. století: Vybraná témata z historie a současnosti.* 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2938-1.

35. **TEATER, Barbra.** *An introduction to applying social work theories and methods.* 1st ed. Maidenhead, England: McGraw Hill/Open University Press, 2010. ISBN 978-0-33-523778-4.
36. **TOLAN, Janet.** *Na osobu zaměřený přístup: v poradenství a psychoterapii.* 1. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8.
37. **VYBÍRAL, Zbyněk.** *Psychologie komunikace.* 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.
38. **VYMĚTAL, Jan.** *Úvod do psychoterapie.* 3. aktual. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2667-0.
39. **VYMĚTAL, Jan a kol.** *Obecná psychoterapie.* 2. vyd. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0723-3.
40. **VYMĚTAL, Jan a Vlasta REZKOVÁ.** *Rogersovský přístup k dospělým a dětem.* 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-561-X.
41. **ZASTROW, Charles H.** *The Practice of Social Work: Applications of Generalist and Advanced Content.* 7th ed. Canada: Brooks/Cole, 2003. ISBN 0-534-60030-1.

Legislativa

42. *Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.*
43. *Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.*
44. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

Elektronické zdroje

45. **BRODLEY, Barbara Temaner.** *Client-Centered Therapy - What Is It? What Is It Not?* [online]. 1986 [cit. 2013-12-09].
Dostupné z: <http://world.std.com/~mbr2/whatscct.html>
46. **Česká psychoterapeutická společnost.** KOBLIC, Karel. *Mantinely poskytování psychoterapie.* [online]. 2012 [cit. 2014-01-30].
Dostupné z:
http://www.psychoterapeuti.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=222&Itemid=15
47. **Komunitní plánování sociálních služeb Ostrava.** *Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit 2012* [online]. [cit. 2014-03-30].
Dostupné z: <http://www.kpostrava.cz/dokumenty-ke-stazeni/katalog-soc-sluzeb-a-souvisejicich-aktivit-2012/>
48. **MILLER, Lisa.** *A Person-Centred Approach to Using Counselling Skills in Social Work Practice.* SAGE Publications [online]. 2012 [cit. 2013-12-16].
Dostupné z: http://www.sagepub.com/upm-data/9877_039909Chapter2.pdf
49. **PCA Institut Praha:** *Informace o výcviku.* [online]. 2014 [cit. 2014-01-05].
Dostupné z: <http://www.pca-institut.cz/cs/page/17-informace-o-vycviku/>
50. **PCA Institut Praha:** *Výcviky.* [online]. 2014 [cit. 2014-01-05].
Dostupné z: <http://www.pca-institut.cz/cs/page/3-vycviky/>
51. **Psychologie.cz.** **DANELOVÁ, Ester.** *Psycholog, psychiatr, psychoterapeut* [online]. 2011 [cit. 2014-01-30].
Dostupné z: <http://psychologie.cz/psycholog-psychiatr-psychoterapeut/>

52. **Psychotherapy and Counselling Federation of Australia:** *Definition of Counselling and Psychotherapy*. [online]. 2014 [cit. 2014-01-29].

Dostupné z: <http://www.pacfa.org.au/resources/cid/41/parent/0/t/resources/1/layout>

53. **The social welfare:** *History project*. [online]. 2013 [cit. 2013-12-11].

Dostupné z: <http://www.socialwelfarehistory.com/programs/social-work-a-definition-2000/>

54. **Walking in their shoes:** *Understanding Validation*. [online]. [cit. 2014-01-20].

Dostupné z: <http://www.walking-in-their-shoes.com/understanding-validation.html>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ

- apod.** A podobně.
- atd.** A tak dále.
- č.** Číslo.
- ČPS** Česká psychoterapeutická společnost.
- IFSW** The International Federation of Social Workers. (*překlad: Mezinárodní federace sociálních pracovníků*).
- např.** Například.
- Odst.** Odstavec.
- PACFA** Psychotherapy and Counselling Federation of Australia (*překlad: Federace psychoterapie a poradenství Austrálie*).
- PCA** The person-centered approach (*překlad: Na osobu zaměřený přístup*).
- PH** Pracovní hypotéza.
- tzn.** To znamená.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Graf 1

Pohlaví respondentů

Graf 2

Vzdělání respondentů

Graf 3

Typ zařízení, v němž jsou respondenti zaměstnání

Graf 4

Znalost teorie přístupu zaměřeného na klienta

Graf 5

Odkud se sociální pracovníci dozvěděli o přístupu zaměřeném na klienta

Graf 6

Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta

Graf 7

V jakých situacích využívají sociální pracovníci teorii přístupu zaměřeného na klienta

Graf 8

Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci

Graf 9

Četnost využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky

Graf 10

Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta

Graf 11

Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta

Graf 12

Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta

Graf 13

Podmínky využívající sociální pracovníci v praxi

Graf 14

V jakých situacích využívají sociální pracovníci podmínky přístupu zaměřeného na klienta

Graf 15

Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci

Graf 16

Četnost využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky

Graf 17

Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Graf 18

Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Graf 19

Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Graf 20

Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

Graf 21

Četnost využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

Graf 22

Využití technik při interakci s cílovými skupinami klientů

Graf 23

Četnost využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1

Periodizace vývoje směru Carla Rogerse

Tabulka 2

Rozdělení šesti základních podmínek přístupu zaměřeného na klienta/člověka

Tabulka 3

Seznam sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava

Tabulka 4

Pohlaví respondentů

Tabulka 5

Vzdělání respondentů

Tabulka 6

Typ zařízení, v němž jsou respondenti zaměstnání

Tabulka 7

Znalost teorie přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 8

Odkud se sociální pracovníci dozvěděli o přístupu zaměřeném na klienta

Tabulka 9

Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 10

V jakých situacích využívají sociální pracovníci teorii přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 11

Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci

Tabulka 12

Četnost využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky

Tabulka 13

Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 14

Znalost podmínek

Tabulka 15

Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 16

Podmínky využívající sociální pracovníci v praxi

Tabulka 17

V jakých situacích využívají sociální pracovníci podmínky přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 18

Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci

Tabulka 19

Četnost využití podmínek zaměřeného na klienta sociálními pracovníky

Tabulka 20

Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 21

Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 22

Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 23

Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

Tabulka 24

Četnost využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

Tabulka 25

Využití technik při interakci s cílovými skupinami klientů

Tabulka 26

Četnost využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

Tabulka 27

Četnost využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1

Dotazník

Příloha č. 2

Seznam sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava

Příloha č. 3

Charakteristika výzkumného souboru

Příloha č. 4

Znalost a využití teorie přístupu zaměřeného na klienta

Příloha č. 5

Znalost a využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta

Příloha č. 6

Znalost a využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

Příloha č. 7

Otázka č. 20 – Četnost vyžití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

Příloha č. 1

DOTAZNÍK

Vážený respondent,

jsm studentka 3. ročníku oboru Sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě.

Momentálně píši bakalářskou práci na téma „*Využití přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci*“.

Tímto bych chtěla požádat o pomoc sociální pracovnice/níky o vyplnění anonymního dotazníku, který se bude ptát na využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta, jehož autorem je Carl Ransom Rogers, ve Vaší praxi. Vyplnění dotazníku Vám nezabere mnoho času (přibližně 10-15 minut). Pomůžete mi tak získat data potřebná pro zpracování výzkumné části v mé bakalářské práci.

Za Váš čas, ochotu a poskytnuté informace předem velice děkuji.

Markéta Kolárová

Pokyn k vyplnění: Pokud není uvedeno jinak, označte pouze jednu variantu odpovědi.

Znalost a využití teorie přístupu zaměřeného na klienta

1. Znáte teorii přístupu zaměřeného na klienta, jehož autorem je Carl Rogers?

- a) Ano (pokračujte otázkou č. 2, 3)
- b) Ne (pokračujte otázkou č. 7)

2. Jak jste se o přístupu zaměřeném na klienta dozvěděl(a)?

- a) V rámci studia
- b) Absolvoval(a) jsem psychoterapeutický výcvik přístupu zaměřeného na klienta/člověka
- c) Z literatury
- d) V rámci dalšího vzdělávání (*např. kurz, seminář*)

3. Využíváte při své práci přístup zaměřený na klienta?

- a) Ano (pokračujte otázkou č. 4, 5, 6)
- b) Ne (pokračujte otázkou č. 7)

4. V jakých situacích využíváte teorii přístupu zaměřeného na klienta ve své práci?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) V komunikaci
- b) Při terapeutických sezeních
- c) Ve vztahu sám k sobě
- d) Využíváte všechny uvedené varianty
- e) Jiné, uveďte:

.....
.....

5. Přístup zaměřený na klienta využíváte ve své práci při interakci s?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) Klienty
- b) Kolegy
- c) Nadřízenými
- d) Využíváte všechny uvedené varianty

6. Jak často využíváte přístup zaměřený na klienta?

- a) Denně
- b) Asi 1 x týdně
- c) Několikrát týdně
- d) Asi 1x měsíc
- e) Několikrát za měsíc
- f) Výjimečně



Znalost a využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta

7. Znáte podmínky přístupu zaměřeného na klienta (*empatie, kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí*)?

- a) Ano (pokračujte otázkou č. 8)

b) Ne (pokračujte otázkou č. 14)

8. Které z podmínek přístupu zaměřeného na klienta znáte?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) Bezpodmínečné pozitivní přijetí
- b) Empatii
- c) Kongruenci
- d) Všechny zmiňované podmínky

9. Využíváte při své práci podmínky přístupu zaměřeného na klienta?

- a) Ano (pokračujte otázkou č. 10, 11, 12, 13)
- b) Ne (pokračujte otázkou č. 14)

10. Které z podmínek přístupu zaměřeného na klienta využíváte?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) Bezpodmínečné pozitivní přijetí
- b) Empatii
- c) Kongruenci
- d) Všechny zmiňované podmínky

11. V jakých situacích využíváte ve své práci podmínky přístupu zaměřeného na klienta?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) V komunikaci
- b) Při terapeutických sezeních
- c) Ve vztahu sám k sobě
- d) Využíváte všechny uvedené varianty
- e) Jiné, uveďte:

.....
.....

12. Podmínky přístupu zaměřeného na klienta ve své práci využíváte při interakci s?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) Klienty
- b) Kolegy
- c) Nadřízenými
- d) Využíváte všechny uvedené varianty

13. Jak často využíváte podmínky přístupu zaměřeného na klienta?

- a) Denně b) Asi 1 x týdně c) Několikrát týdně d) Asi 1x měsíc e) Několikrát za měsíc f) Výjimečně



Znalost a využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

14. Znáte techniky vycházející z přístupu zaměřeného na klienta (např. *focusing*, *validace*, *preterapie atd.*)?

- a) Ano (pokračujte otázkou č. 15, 16)
b) Ne (pokračujte otázkou č. 20)

15. Které z technik, vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta, znáte?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) Focusing
b) Preterapii
c) Validaci
d) Všechny uvedené techniky

16. Využíváte při své práci výše zmínění techniky?

- a) Ano (pokračujte otázkou č. 17, 18, 19)
b) Ne (pokračujte otázkou č. 20)

17. Které z technik, vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta, využíváte?

(Můžete označit více odpovědí.)

- a) Focusing
b) Preterapii
c) Validaci
d) Všechny uvedené techniky

18. Jak často využíváte zmíněné techniky?

- a) Denně b) Asi 1 x týdně c) Několikrát týdně d) Asi 1x měsíc e) Několikrát za měsíc f) Výjimečně



19. Tyto techniky využíváte při práci s:

- a) Seniory
- b) Děťmi a mládeží
- c) Klienty s duševním onemocněním
- d) Klienty v krizi
- e) Klienty závislími na návykových látkách
- f) Klienty s mentálním, zdravotním a kombinovaným postižením
- g) Klienty s neurotickými potížemi a úzkostnými projevy
- h) Jiné, uveďte:

.....

.....

.....

20. Při své interakci v práci využíváte:

(Svou odpověď označte křížkem.)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Pořád | Často | Občas | Zřídka | Nikdy |
| Teorie přístupu zaměřeného na klienta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Podmínky přístupu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Techniky vycházející z přístupu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Osobní otázky

21. Jste:

- a) Muž
- b) Žena

22. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání je?

- a) Středoškolské s maturitou
- b) Vyšší odborná škola (sociální)
- c) Vysokoškolské – bakalářské
- d) Vysokoškolské – magisterské
- e) Vysokoškolské - doktorské

23. V jakém typu zařízení pracujete?

- a) Centrum denních služeb
- b) Stacionář (denní, týdenní)
- c) Domov pro osoby s mentálním, zdravotním a kombinovaným postižením
- d) Domov pro seniory
- e) Domov se zvláštním režimem
- f) Chráněné bydlení
- g) Azylový dům
- h) Dům na půl cesty
- ch) Zařízení pro krizovou pomoc
- i) Centrum sociálně rehabilitačních služeb
- j) Nízkoprahové centrum
- k) Noclehárna
- l) Terapeutická komunita
- m) Sociální poradna
- n) Sociálně terapeutické dílny
- o) Pracoviště rané péče
- p) Jiné, uveďte:
.....
.....
.....

Za Váš čas a vyplnění dotazníku velice děkuji.

Příloha č. 2

Tabulka 3 – Seznam sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava

| SEZNAM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A SOUVISEJÍCÍCH AKTIVIT VE MĚSTĚ OSTRAVA | | |
|--|---|--|
| Pořadové číslo | Organizace | E-mail |
| Senioři | | |
| 1. | Charitní hospicová poradna | cho.hospicova.poradna@caritas.cz |
| 2. | Poradenské a informační centrum | poradna.dchoo@caritas.cz |
| 3. | Sociální poradna a poradna pro pozůstalé | mhondrasek@seznam.cz |
| 4. | Terénní služba osobní asistence | agenturaslunce@seznam.cz |
| 5. | Osobní asistence | osa.ostrava@podaneruce.eu |
| 6. | Agentura domácí péče „TIKHAV“ | tikvah@kevila-ostrava.cz |
| 7. | Centrum sociálních služeb | vladislava.sevcikova@cssporuba.cz |
| 8. | Dům s pečovatelskou službou ASTRA | jan.sebesta@cssporuba.cz |
| 9. | Dům s pečovatelskou službou Průběžná | pavlina.dornakova@cssporuba.cz |
| 10. | Pečovatelská služba v rodinách | janickova.ostrava@diakonice.cz |
| 11. | Charitní pečovatelská služba – středisko Tereza | cho.chops@caritas.cz |
| 12. | Elim – pečovatelská služba | elim@slezskadiakonie.cz |
| 13. | Pečovatelská služba – Mariánské Hory | kocova@marianskehory.cz |
| 14. | Pečovatelská služba – Slezská Ostrava | kmichalikova@slezska.cz |
| 15. | Pečovatelská služba - Vítkovice | vlauerova@centrum.cz |
| 16. | Pečovatelská služba – Ostrava-Jih | dagmar.kralova@ovajih.cz |
| 17. | Tišňová péče Dorkas | dorkas.ov@slezskadiakonie.cz |
| 18. | Odlehčovací pobytová služba Poruba | dana.navratilova@cssporuba.cz |
| 19. | Hospic sv. Lukáše – odlehčovací služba | lukashospic.ostrava@caritac.cz |
| 20. | Odlehčovací služba Siloe | siloe@slezskadiakonie.cz |
| 21. | Odlehčovací služba – Přívoz | klarova@moap.ostrava.cz |
| 22. | Odlehčovací pobytová služba | kmichalikova@slezska.cz |
| 23. | Zařízení denního pobytu pro seniory s nepřetržitým provozem | lenka.podolinska@ovajih.cz |
| 24. | Domovinka pro seniory | domovinka.ostrava@diakonie.cz |
| 25. | Domov Slunečnice | mmocidlanova@dsporuba.com |
| 26. | Charitní dům sv. Alžběty | cho.domovinka@caritas.cz |
| 27. | Domovinka Siloe | soc.siloe@slezskadiakonie.cz |
| 28. | Centrum sociálních služeb – Poruba | dana.navratilova@cssporuba.cz |
| 29. | Komunitní centrum – Armáda spásy | sbor_ostrava@armadaspasy.cz |
| 30. | Charitní středisko Gabriel | cho.gabriel@caritas.cz |
| 31. | Domov pro seniory Zlaté Slunce | agenturaslunce@seznam.cz |
| 32. | Domov Čujkovova | domov@cujkovova.cz |
| 33. | Domov Korýtko | info@domovkorytko.cz |
| 34. | Domov pro seniory Iris | info@iris-ostrava.cz |

| | | |
|---|---|--|
| 35. | Domov pro seniory Kamenec | dpd@dpd.ovanet.cz |
| 36. | Domov Sluníčko | jezkova@dssyllabova.ovanet.cz |
| 37. | Domov Slunečnice | sekretariat@dssporuba.com |
| 38. | Domov Slunovrat | dps.slunovrat@centrum.cz |
| 39. | Charitní dům sv. Václava | cho.vaclav@caritas.cz |
| 40. | Charitní dům sv. Alžběty | cho.alzbeta.syllabova@caritas.cz |
| 41. | Na Výminku, s. r. o. | lukasovalucie@volny.cz |
| 42. | Domov pro seniory LADA | info@domovlada.cz |
| 43. | Domov Přístav | domovas@seznam.cz |
| 44. | Domov Čujkovova | domov@cujkovova.cz |
| 45. | Domov Korýtko | info@domovkorytko.cz |
| 46. | Domov Magnolie | domov@ddsirotci.com |
| 47. | Domov Sluníčko | jezkova@dssyllabova.ovanet.cz |
| 48. | Domov Slunečnice | sekretariat@dsporuba.com |
| 49. | Domov Slunovrat | dps.slunovrat@centrum.cz |
| 50. | Charitní dům Salvator | cho.salvator@caritas.cz |
| Doplňující služby a aktivity | | |
| 51. | Agentura sestra | agenturasestra@tiscali.cz |
| 52. | Pobytová sociální služba ve zdravotnickém zařízení | tatana.piscallova@mnof.cz |
| 53. | Charitní ošetrovatelská služba | cho.chos@caritas.cz |
| 54. | Mobilní hospic Ondrášek | mhondrasek@seznam.cz |
| 55. | Hospic sv. Lukáše | lukashospic.ostrava@caritas.cz |
| Související aktivity, kluby pro seniory | | |
| 56. | Svépomocná setkání pozůstalých | mhondrasek@seznam.cz |
| 57. | Svépomocné skupiny Siloe | siloe@slezskadiakonie.cz |
| 58. | Vzdělávací a volnočasové aktivity | info@seniortip.cz |
| 59. | Klubová činnost – společnost senior | seniorservis@seznam.cz |
| 60. | Kurzy pro seniory | seniorservis@seznam.cz |
| 61. | Vyplňování volného času seniorů | svazduchodcu.mostrava@seznam.cz |
| Kluby pro seniory při městských obvodech | | |
| 62. | Klub pro seniory – Přívoz | bednarovam@moap.ostrava.cz |
| 63. | Klub pro seniory – Moravská Ostrava | klarovaps@seznam.cz |
| 64. | Klub pro seniory – Přívoz | klarovaps@seznam.cz |
| 65. | ÚMOB Ostrava-Jih | katerina.mareckova@ovajih.cz |
| 66. | ÚMOB Slezská Ostrava | iadamcova@slezska.cz |
| 67. | ÚMOB Poruba | pdziubova@moporuba.cz |
| 68. | ÚMOB Stará Bělá | irichterova@starabela.cz |
| 69. | ÚMOB Petřkovice | srobenkova@petrkovice.mmo.cz |
| 70. | ÚMOB Michálkovice | imamcarova@michalkovice.cz |
| 71. | ÚMOB Radvanice a Bártovice | ikopciuchová@radvanice.ostrava.cz |
| 72. | ÚMOB Krásné Pole | - |
| 73. | ÚMOB Martinov | ichaloupkova@martinov.ostrava.cz |
| 74. | ÚMOB Polanka nad Odrou | hsimunkova@polanka.ostrava.cz |
| 75. | ÚMOB Hrabová | socialni1@ostrava-hrabova.cz |
| 76. | ÚMOB Plesná | kubalova@plesna.ostrava.cz |
| 77. | ÚMOB Hošťálkovice | mnajvarkova@hostalkovice.ostrava.cz |
| 78. | ÚMOB Svinov | dropova@svinov.ostrava.cz |
| Občasné s duševním onemocněním a psychosociálními obtížemi | | |
| 79. | Informační centrum a poradna pro osoby s poruchami příjmu potravy | ostrava@anabell.cz |
| 80. | Poradna sv. Alexandra | sop.alexandr@caritas.cz |

| | | |
|---|--|--|
| 81. | MENS SANA o. s. | menssana@menssana.cz |
| 82. | Beskyd DZR o. p. s. | beskyd.dzr@seznam.cz |
| 83. | Domov Slunovrat | dps.slunovrat@centrum.cz |
| 84. | Charitní dům Salvator | cho.salvator@caritas.cz |
| 85. | ASOCIACE TRIGON | jsekera@asociacetrigon.eu |
| 86. | Krizové centrum Ostrava | krizovecentrum@kriceos.cz |
| 87. | Služba následné péče „Pavučina“ | crpdz@crpdz.cz |
| 88. | Klub Kafe Ostrava | klub.kafe.ostrava@animaviva.cz |
| 89. | Kafárna | kafarna@animaviva.cz |
| 90. | Sociální rehabilitace MENS SANA o. s. | j.suderova@menssana.cz |
| Ostatní aktivity | | |
| 91. | Česká společnost pro duševní zdraví | klubmlynek@seznam.cz |
| 92. | Nutriční poradna pro osoby s poruchami příjmu potravy | ostrava@anabell.cz |
| 93. | Psychoterapeutická ambulance pro osoby s poruchami příjmu potravy | ostrava@anabell.cz |
| 94. | Svépomocná podpůrná skupina pro osoby s poruchami příjmu potravy | ostrava@anabell.cz |
| 95. | Klub Kafe Ostrava – volný čas | kafarna@animaviva.cz |
| 96. | Dům duševního zdraví | info@ddz.cz |
| 97. | TARGET – podporované zaměstnání | pz.alexandr@caritas.cz |
| 98. | Chráněné dílny | alexandr@charita.cz |
| 99. | Centrum psychosociální pomoci | menssana@menssana.cz |
| 100. | VIZ-CENTRUM, o. s. | viz-centrum@seznam.cz |
| 101. | Chráněná pracovní dílna | info@kastanovykramek.com |
| 102. | Dům duševního zdraví | info@ddz.cz |
| 103. | Linka důvěry | info@help-psych.cz |
| 104. | Psychiatrická léčebna Opava | www.pl.ostrava.cz |
| 105. | Psychiatrické oddělení Poruba | polaskova@fnspo.cz |
| 106. | Soukromé psychiatrické oddělení CNS | simona.sztulova@seznam.cz |
| Občané se zrakovým postižením | | |
| 107. | KAFIRA o. s. | info@kafira.cz |
| 108. | SONS ČR | ostrava-odbocka@sons.cz |
| 109. | TyfloCentrum Ostrava | posta@tyflocentrum-ova.cz |
| 110. | Středisko rané péče SPRP Ostrava | ostrava@ranapece.cz |
| 111. | Terénní a ambulantní sociální rehabilitace nevidomých a slabozrakých | ostrava@tyfloservis.cz |
| Občané se sluchovým postižením | | |
| 112. | Půjčovna kompenzačních pomůcek | pomucky@msun.cz |
| 113. | Ostravský spolek neslyšících | info@znakovy-jazyk.cz |
| Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením | | |
| 114. | Moravskoslezská unie neslyšících | msun@msun.cz |
| Ostatní aktivity | | |
| 115. | LORM | ostrava@lorm.cz |
| Školská zařízení | | |
| 116. | ZŠ pro sluchově postižené, Ostrava-Poruba | special.skola@deaf-ostrava.cz |
| 117. | MŠ pro sluchově postižené, Ostrava-Poruba | materska.skola@deaf-ostrava.cz |
| 118. | SPC pro sluchově postižené děti a mládež | jarmila.konecka@deaf-ostrava.cz |
| Občané s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením | | |

| | | |
|---|--|--|
| 119. | Projekt VÝZVA | pruvodce@prorodiny.cz |
| 120. | Poradna pro osoby se zdravotním postižením Ostrava | czp.ostrava@czp-msk.cz |
| 121. | Poradna sv. Alexandra | sop.alexandr@caritas.cz |
| 122. | Poradna NRZP ČR | poradnaostrava@nzzrp.cz |
| 123. | Centrum pro sociální poradenství a vzdělávání | stpvcv@c-box.cz |
| Osobní asistence | | |
| 124. | Agentura Slunce | agenturaslunce@seznam.cz |
| 125. | Projekt VÝZVA – služba OASA | oasa@prorodiny.cz |
| 126. | Osobní asistence Ostravsko | czp.ostrava@czp-msk.cz |
| 127. | Podané ruce, o. s. | osa.ostrava@podaneruce.eu |
| 128. | Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o. | uspspsb@uspostrava.cz |
| 129. | Projekt VÝZVA – služba RESPIT | respit@prorodiny.cz |
| 130. | Odlehčovací pobytová služba | kkotova@slezska.cz |
| 131. | Dům zvláštního určení s pečovatelskou službou | klarova@moap.ostrava.cz |
| 132. | Centrum denních služeb Žijeme | spmp.ostrava@seznam.cz |
| 133. | Charitní dům sv. Alžběty – Denní centrum pro seniory | cho.alzbeta.zelena@caritas.cz |
| 134. | Centrum denních služeb – Prapos | kantpa@centrum.cz |
| 135. | Stacionář Třebovice | vedoucist@uspostrava.cz |
| 136. | MIKASA | info@mikasa-detem.cz |
| 137. | SPR – denní stacionář | spr@sprostrava.cz |
| Domovy pro osoby se zdravotním postižením | | |
| 138. | Domov Barevný svět | vedoucidbs@uspostrava.cz |
| 139. | Domov na Liščině | vedoucidl@uspostrava.cz |
| 140. | Domov Beruška | vedoucidb@uspostrava.cz |
| 141. | ARCHA Ostrava | archa.ostrava@slezskadiakonie.cz |
| 142. | Raná péče SALOME | rp.salome@slezskadiakonie.cz |
| 143. | Středisko rané péče SPRP Ostrava | ostrava@ranapece.cz |
| Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením | | |
| 144. | Centrum pro zdravotně postižené Moravskoslezského kraje o. s. | czp.ostrava@czp-msk.cz |
| 145. | Projekt VÝZVA – služba BRÁNA | brana@prorodiny.cz |
| 146. | Klub Stonožka Ostrava | cit@stonozkaostrava.cz |
| Sociálně terapeutické dílny | | |
| 147. | Centrum pracovní činnosti | uspchd@uspostrava.cz |
| 148. | KROKY – Prapos | prapos.os@email.cz |
| 149. | TARGET – Podporované zaměstnávání | pz.alexandr@caritas.cz |
| 150. | Poradenství Bez bariér | poradnaoov@seznam.cz |
| Občané s civilizačním onemocněním | | |
| 151. | Poradenské centrum MěV SPCCH Ostrava | oskerovam@seznam.cz |
| 152. | Klub Parkinson Ostrava | j.sliveckova@seznam.cz |
| 153. | Poradenství, psychická podpora stomiků | info@ilco.cz |
| 154. | MS centrum Roska Ostrava | roska.costrava@seznam.cz |
| Děti a rodina | | |
| 155. | Poradna pro ženy a dívky | poradny@prorodiny.cz |
| 156. | Krizové centrum pro děti a rodinu | kc@css-ostrava.cz |
| 157. | Poradna pro rodinu manželství a | poradnaostrava@css-ostrava.cz |

| | | |
|---|---|--|
| | mezilidské vztahy | |
| 158. | Sociální a psychologické poradenství | nrp@cepp.cz |
| 159. | Vesnička soužití | poradnaVS@caritas.cz |
| 160. | Poradna Cesta těhotenstvím | poradna.dlanzivotu@nfbetlem.cz |
| 161. | Centrum náhradní rodinné péče | cnrp@cnrp.cz |
| 162. | Poradna Charity Ostrava | cho.poradna@caritas.cz |
| 163. | Poradna ELPIS | elpis.os@slezskadiakonie.cz |
| 164. | Občanská poradna Ostrava | obcan.ov@slezskadiakonie.cz |
| 165. | Odborné sociální poradenství | jlasevic@slezska.cz |
| 166. | Intervenční centrum Bílého kruhu bezpečí | ic.ostrava@bkb.cz |
| Azylové domy | | |
| 167. | Azylový dům pro ženy a matky s dětmi | marcela_stryjova@czh.salvationarmy.org |
| 168. | Domov pro matky s dětmi | dmd@css-ostrava.cz |
| 169. | Domov pro matky s dětmi | marcela.stuchlikova@cssporuba.cz |
| 170. | Azylový dům Debora pro ženy a matky s dětmi | bockova.ostrava@diakonie.cz |
| 171. | Charitní dům sv. Zdislavy – azylový dům pro matky s dětmi | cho.zdislava@caritas.cz |
| 172. | Dům sv. Eufrasie | ksdp@seznam.cz |
| 173. | Azylový dům pro rodiny s dětmi | evilckova@slezska.cz |
| Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | | |
| 174. | KLUB-KO | rodina@jekhetane.cz |
| 175. | Bílý nosorožec, o. p. s. | vedenii@bilynosorozec.cz |
| 176. | CENTROM, o. s. | centerom@centrom.cz |
| 177. | Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | dpc@css-ostrava.cz |
| 178. | Horizont – sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi | filip.habrman@charita.cz |
| 179. | Mediační centrum pro rodinné a občanskosprávní spory | info@mcova.cz |
| 180. | Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi | cocialni.asistence@centrum.cz |
| 181. | Sociální asistence v rodinách s dětmi | soc.asistence.ov@slezskadiakonie.cz |
| 182. | Střípky naděje | hnezdo.souziti@seznam.cz |
| 183. | Dům na půl cesty | dpc@css-ostrava.cz |
| Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež | | |
| 184. | Komunitní centrum Liščina | nzdmkcliscina.souziti@seznam.cz |
| 185. | Komunitní centrum Zárubek | nzdmkczarubek.souziti@seznam.cz |
| 186. | Komunitní centrum Hrušov | nzdmkcliscina.soouziti@seznam.cz |
| 187. | Komunitní centrum – Armáda Spásy | kcbozkova_ostrava@armadaspasy.cz |
| 188. | Komunitní centrum Vesničky soužití | martina.cesova@caritas.cz |
| 189. | Charitní středisko Michala Magone | cho.magone@caritas.cz |
| 190. | Pavučina | pavucina@pavucina.net |
| 191. | Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež | centerom@centrom.cz |
| 192. | Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež SPOLEČNĚ | nizkoprah@jekhetane.cz |
| Terénní programy | | |
| 193. | Armáda spásy – Prevence bezdomovectví | prevence_ostrava@armadaspasy.cz |
| 194. | Terénní programy SPOLEČNĚ | teren@jekhetane.cz |
| 195. | Terénní programy Helpale | poradna-souziti@seznam.cz |

| Aktivity k podpoře rodiny | | |
|--|---|--|
| 196. | Mediace a rodinné konzultace | mmochova@prorodiny.cz |
| 197. | Poradna plánování rodičovství přirozenou cestou | mfridrichova@prorodiny.cz |
| 198. | Středisko výchovné péče | vedouci@svp-ostava.cz |
| 199. | Rodinné a komunitní centrum Chaloupka Ostrava | info@rcchaloupka.cz |
| 200. | Rodinné centrum | rcentrum.kajanova@seznam.cz |
| Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc | | |
| 201. | Náruč | gurecka.ostava@diakonie.cz |
| 202. | Dětské centrum Domeček | info@ddpd3.cz |
| Orgány sociálně-právní ochrany dětí v Ostravě | | |
| 203. | Magistrát města Ostravy | knavatova@ostrava.cz |
| 204. | ÚMOB Slezská Ostrava | vpeknik@slezska.cz |
| 205. | ÚMOB Mariánské Hory a Hulváky | azehnal@marianskehory.cz |
| 206. | ÚMOB Vítkovice | dbalikova@vitkovice.ostava.cz |
| 207. | ÚMOB Jih | gabriela.sebestova@ovajih.cz |
| 208. | ÚMOB Poruba | mnajvarkova@hostalkovice.ostava.cz |
| 209. | ÚMOB Hrabová | socialni@ostava-hrabova.cz |
| 210. | ÚMOB Krásné Pole | jsmida@krasnepole.cz |
| 211. | ÚMOB Lhotka | mkosnovska@lhota.ostava.cz |
| 212. | ÚMOB Martinov | ichaloupkova@martinov.ostava.cz |
| 213. | ÚMOB Michálkovice | hvavrickova@michalkovice.ostava.cz |
| 214. | ÚMOB Nová Bělá | rbaranakova@novabela.ostava.cz |
| 215. | ÚMOB Nová Ves | vticha@novaves.ostava.cz |
| 216. | ÚMOB Petřkovice | srobenkova@petrkovice.ostava.cz |
| 217. | ÚMOB Plesná | zbaierovapetrasova@plesna.ostava.cz |
| 218. | ÚMOB Polanka nad Odrou | msolakova@polanka.ostava.cz |
| 219. | ÚMOB Proskovice | vadamkova@proskovice.ostava.cz |
| 220. | ÚMOB Pustkovec | sondrackova@pustkovec.ostava.cz |
| 221. | ÚMOB Radvanice a Bartovice | ikopciuchova@radvanice.ostava.cz |
| 222. | ÚMOB Stará Bělá | irichterova@starabela.cz |
| 223. | ÚMOB Svinov | dpleckova@svinov.ostava.cz |
| 224. | ÚMOB Třebovice | dpleckova@trebovice.ostava.cz |
| 225. | ÚMOB Moravská Ostrava a Přívoz | holubovay@moap.ostava.cz |
| Občané ohrožení sociálním vyloučením a sociálně vyloučení | | |
| 226. | Charitní dům sv. Františka – azylový dům | cho.frantisek@caritas.cz |
| 227. | Azylový dům – Armáda spásy | cssostrava@armadaspasy.cz |
| 228. | Azylový dům pro muže Palackého | ub@css-ostava.cz |
| 229. | Azylové zařízení | cssporuba@cssporuba.cz |
| 230. | Azylový dům – Nová šance | nova.sance@centrum.cz |
| 231. | Dům na půl cesty | dpc@css-ostava.cz |
| 232. | Nízkoprahové denní centrum | cssostrava@armadaspasy.cz |
| 233. | Charitní dům sv. Benedikta Labre | cho.benedikt.nd@caritas.cz |
| 234. | Noclehárna pro ženy a matky s dětmi | marcela_stryjova@szh.salvationarmy.org |
| 235. | Noclehárna, Armáda spásy | cssostrava@armadaspasy.cz |
| 236. | Noclehárna pro lidi bez přístřeší | cssporuba@cssporuba.cz |
| Romské etnikum | | |
| 237. | CENTROM – odborné sociální poradenství | radvanice@centrom.cz |
| 238. | Vesnička soužití – sociální poradna | poradnaVS@charita.cz |

| | | |
|---|--|--|
| 239. | Poradna pro občanství | lydia.polackova@poradna-prava.cz |
| 240. | Vesnička soužití – Horizont | mirek.hodecek@charita.cz |
| 241. | Somnakuňi familija | pellarova@ostrava.cz |
| 242. | Práce s oběťmi trestné činnosti | pomocnaruka.souziti@seznam.cz |
| Prevence kriminality a protidrogová prevence | | |
| 243. | Drogová poradna Renarkon | poradnarenarkon@seznam.cz |
| 244. | Poradna ELPIS | elpis.ov@slezskadiakonie.cz |
| 245. | Poradna pro oběti trestných činů | bkb.ostrava@bkb.cz |
| 246. | Protialkoholní poradna ARKA | arka@email.cz |
| 247. | Psychosociální poradna FAUST | faust.ostrava@post.cz |
| 248. | Poradna Ostrava – Modrý kříž | ostrava@modrykriz.org |
| 249. | Dům na půl cesty – Doléčovací centrum Renarkon | dcarenarkon@seznam.cz |
| 250. | Kontaktní centrum Renarkon | kcovarenarkon@seznam.cz |
| 251. | Intervenční centrum Ostrava | ic.ostrava@bkb.cz |
| 252. | Terénní program Ostrava – Renarkon | terenovarenarkon@seznam.cz |
| 253. | Terénní program – ROZKOŠ bez RIZIKA, o. s. | ostravsko@rozkosbezrizika.cz |
| 254. | Terénní program ARKA | arka@email.cz |

Zdroj: Komunitní plánování sociálních služeb Ostrava. *Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit 2012* [online].

Příloha č. 3

CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU

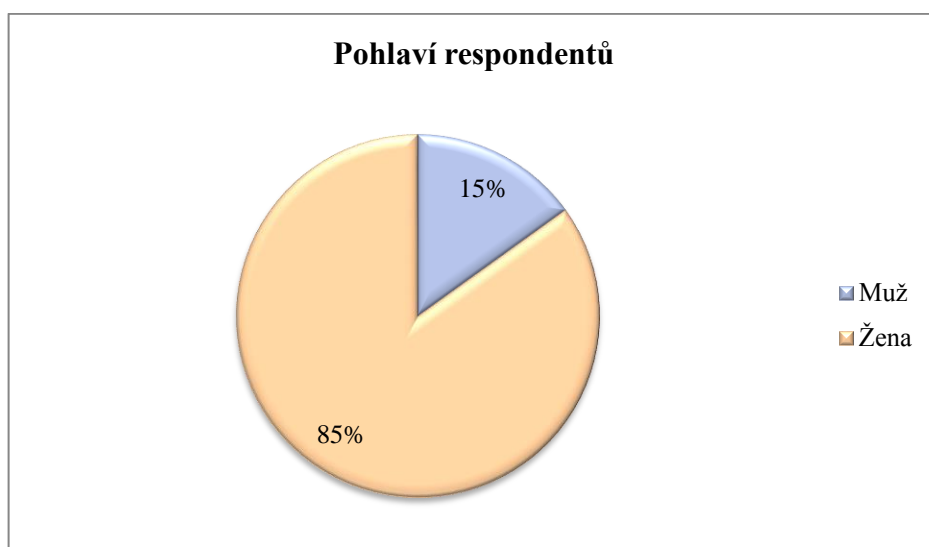
Procentuální zastoupení dle pohlaví respondentů

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 73 respondentů, z toho 11 mužů a 62 žen. Z tohoto počtu vyplývá, že sociální práce je stále doménou ženského pohlaví.

Tabulka 4 – Pohlaví respondentů

| Pohlaví respondentů | | |
|---------------------|-------------------|---------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost % |
| Muž | 11 | 15,07% |
| Žena | 62 | 84,93% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 1 – Pohlaví respondentů



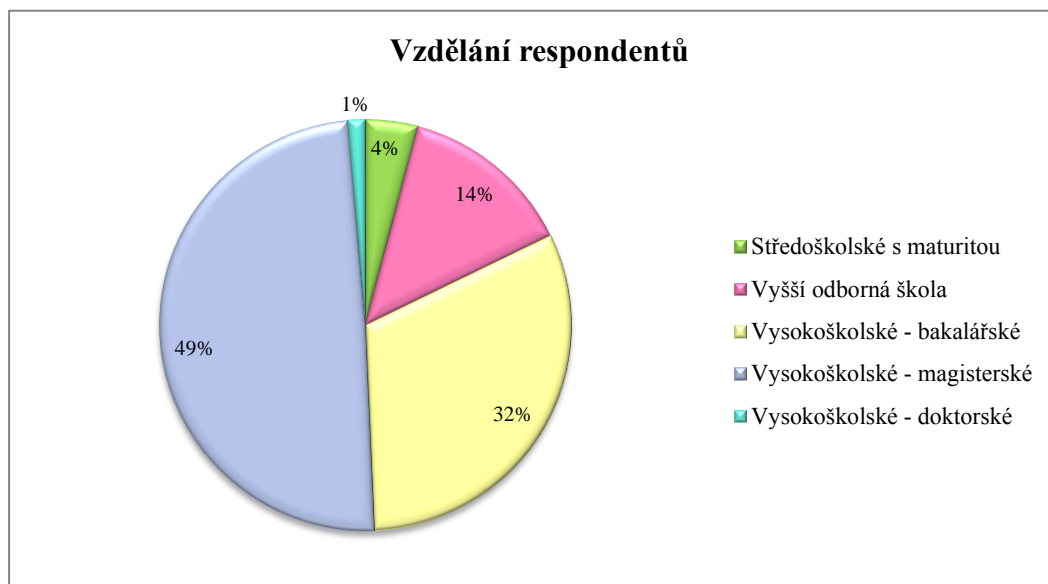
Procentuální zastoupení dle vzdělání respondentů

Mezi nejpočetnější skupinu patřili respondenti s vysokoškolským vzděláním na úrovni magisterském (s 49 %) a bakalářském (s 32 %).

Tabulka 5 – Vzdělání respondentů

| Vzdělání respondentů | | |
|------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Středoškolské s maturitou | 3 | 4,11% |
| Vyšší odborná škola | 10 | 13,70% |
| Vysokoškolské - bakalářské | 23 | 31,51% |
| Vysokoškolské - magisterské | 36 | 49,32% |
| Vysokoškolské - doktorské | 1 | 1,37% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 2 – Vzdělání respondentů

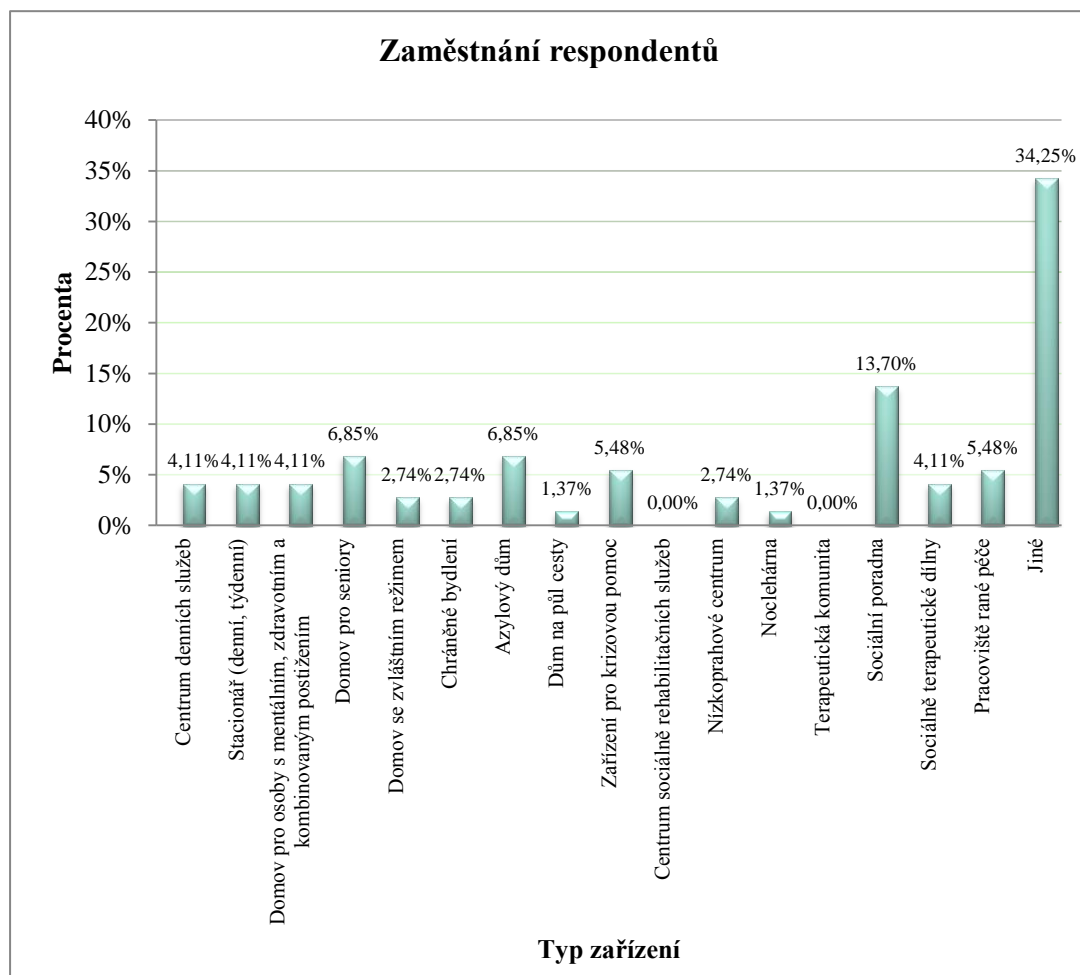


Procentuální zastoupení respondentů dle typu zařízení, ve kterém působí

Tabulka 6 – Typ zařízení, v němž jsou respondenti zaměstnáni

| Typ zařízení | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Centrum denních služeb | 3 | 4,11% |
| Stacionář (denní, týdenní) | 3 | 4,11% |
| Domov pro osoby s mentálním, zdravotním a kombinovaným postižením | 3 | 4,11% |
| Domov pro seniory | 5 | 6,85% |
| Domov se zvláštním režimem | 2 | 2,74% |
| Chráněné bydlení | 2 | 2,74% |
| Azylový dům | 5 | 6,85% |
| Dům na půl cesty | 1 | 1,37% |
| Zařízení pro krizovou pomoc | 4 | 5,48% |
| Centrum sociálně rehabilitačních služeb | 0 | 0,00% |
| Nízkoprahové centrum | 2 | 2,74% |
| Noclehárna | 1 | 1,37% |
| Terapeutická komunita | 0 | 0,00% |
| Sociální poradna | 10 | 13,70% |
| Sociálně terapeutické dílny | 3 | 4,11% |
| Pracoviště rané péče | 4 | 5,48% |
| Jiné | 25 | 34,25% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 3 - Typ zařízení, v němž jsou respondenti zaměstnáni



Příloha č. 4

ZNALOST A VYUŽITÍ TEORIE PŘÍSTUPU ZAMĚŘENÉHO NA KLIENTA

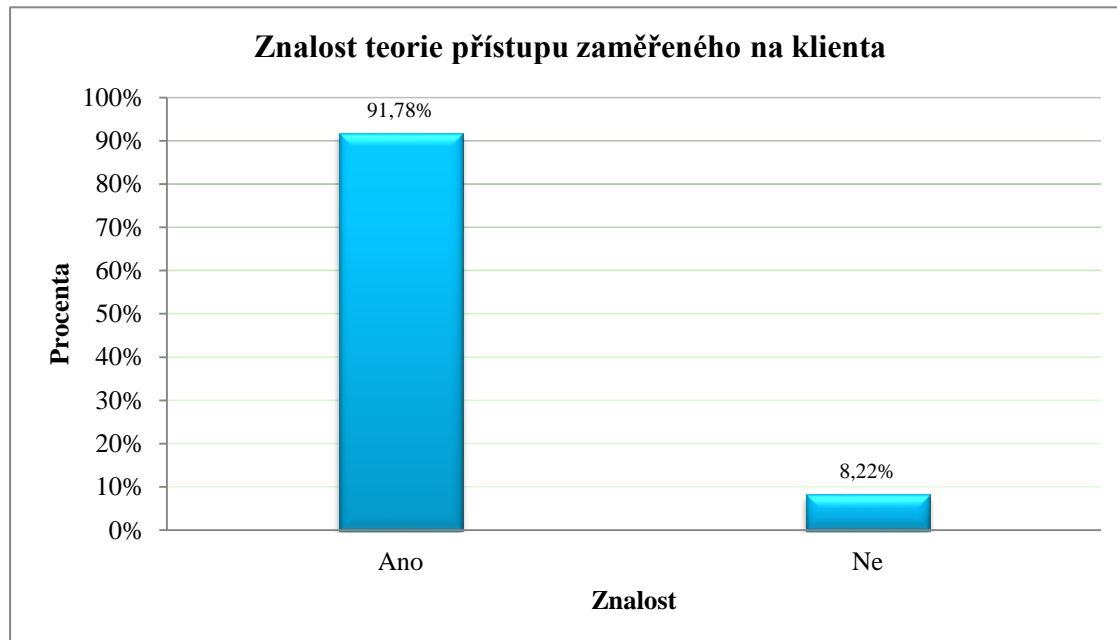
Otázka č. 1

Znáte teorii přístupu zaměřeného na klienta, jehož autorem je Carl Rogers?

Tabulka 7 – Znalost teorie přístupu zaměřeného na klienta

| Znalost teorie | | |
|----------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Ano | 67 | 91,78% |
| Ne | 6 | 8,22% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 4 - Znalost teorie přístupu zaměřeného na klienta



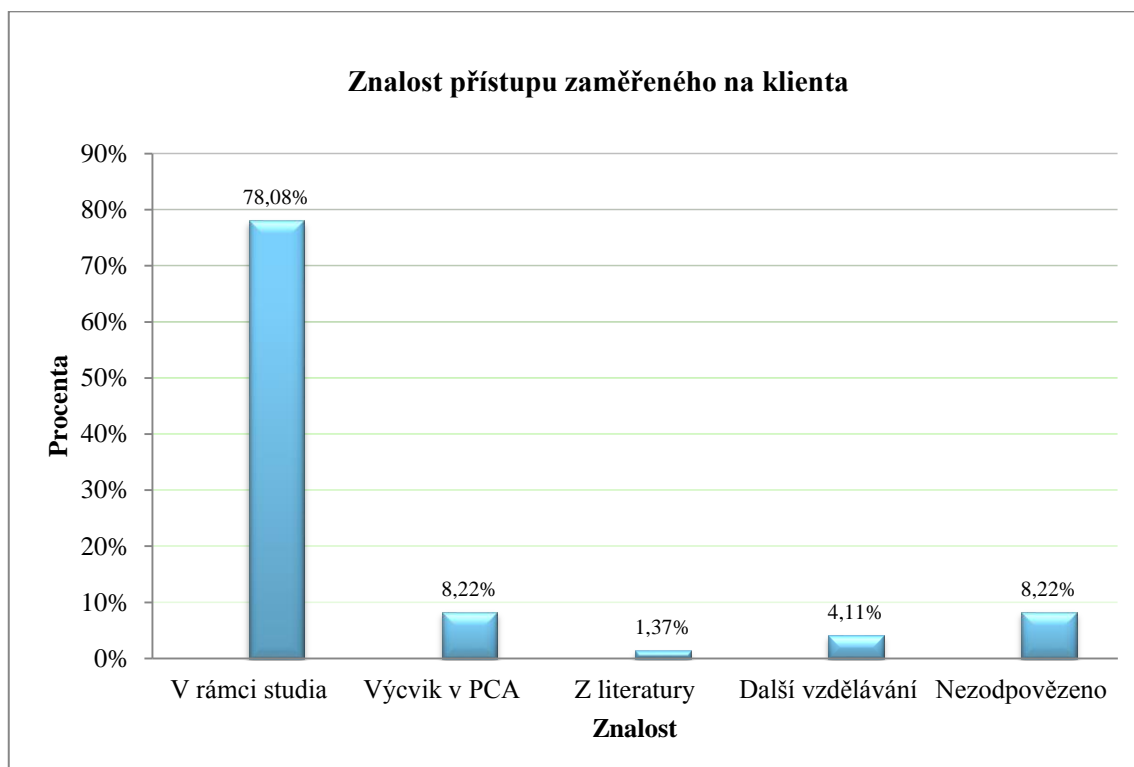
Otázka č. 2

Jak jste se o přístupu zaměřeném na klienta dozvěděl(a)?

Tabulka 8 – Odkud se sociální pracovníci dozvěděli o přístupu zaměřeném na klienta

| Znalost přístupu zaměřeného na klienta | | |
|--|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| V rámci studia | 57 | 78,08% |
| Výcvik v PCA | 6 | 8,22% |
| Z literatury | 1 | 1,37% |
| Další vzdělávání | 3 | 4,11% |
| Nezodpovězeno | 6 | 8,22% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 5 - Odkud se sociální pracovníci dozvěděli o přístupu zaměřeném na klienta



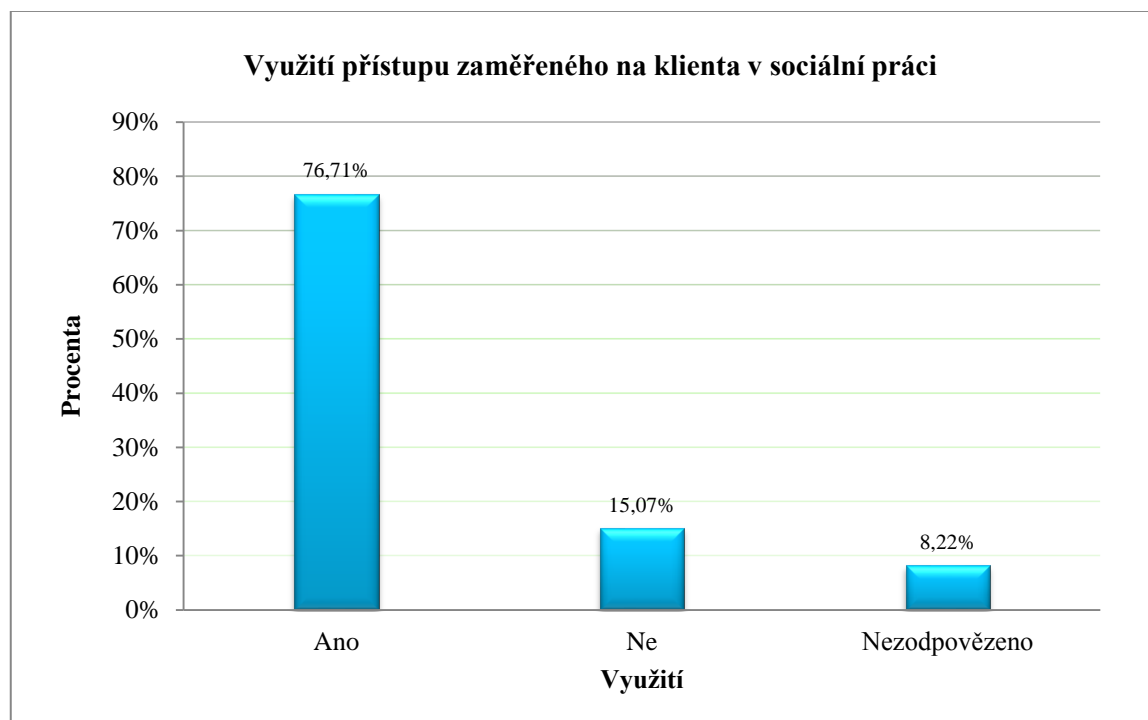
Otázka č. 3

Využíváte při své práci přístup zaměřený na klienta?

Tabulka 9 – Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta

| Využití přístupu zaměřeného na klienta | | |
|--|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Ano | 56 | 76,71% |
| Ne | 11 | 15,07% |
| Nezodpovězeno | 6 | 8,22% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 6 - Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta



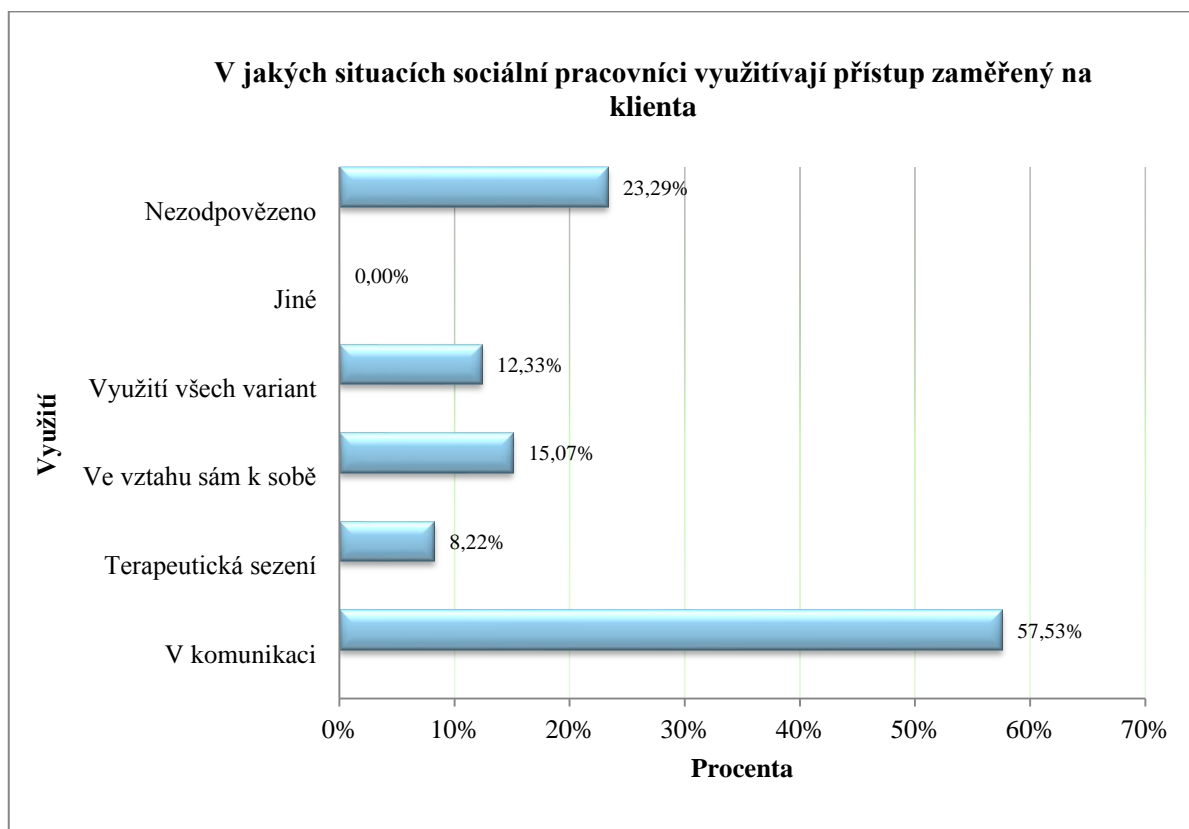
Otázka č. 4

V jakých situacích využíváte teorii přístupu zaměřeného na klienta ve své práci?

Tabulka 10 – V jakých situacích využívají sociální pracovníci teorii přístupu zaměřeného na klienta

| Využití teorie přístupu | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| V komunikaci | 42 | 57,53% |
| Terapeutická sezení | 6 | 8,22% |
| Ve vztahu sám k sobě | 11 | 15,07% |
| Využití všech variant | 9 | 12,33% |
| Jiné | 0 | 0,00% |
| Nezodpovězeno | 17 | 23,29% |

Graf 7 - V jakých situacích využívají sociální pracovníci teorii přístupu zaměřeného na klienta



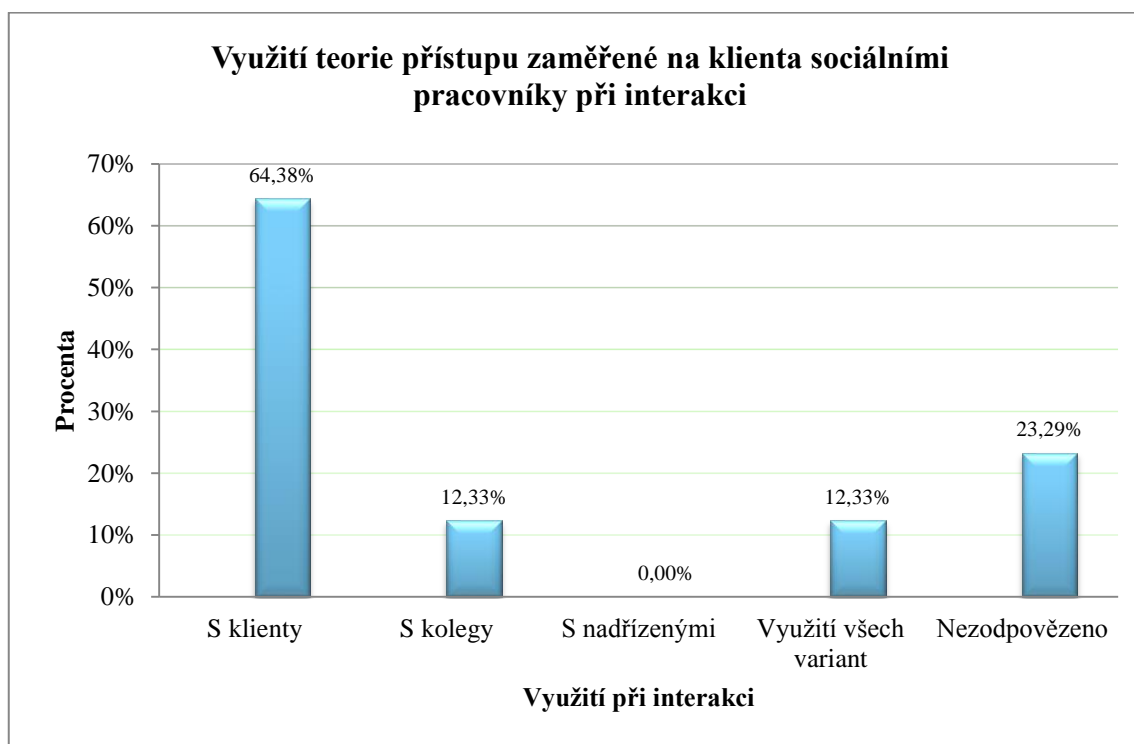
Otázka č. 5

Přístup zaměřený na klienta využíváte ve své práci při interakci s?

Tabulka 11 – Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci

| Využití teorie při interakci | | |
|------------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| S klienty | 47 | 64,38% |
| S kolegy | 9 | 12,33% |
| S nadřízenými | 0 | 0,00% |
| Využití všech variant | 9 | 12,33% |
| Nezodpovězeno | 17 | 23,29% |

Graf 8 - Využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci



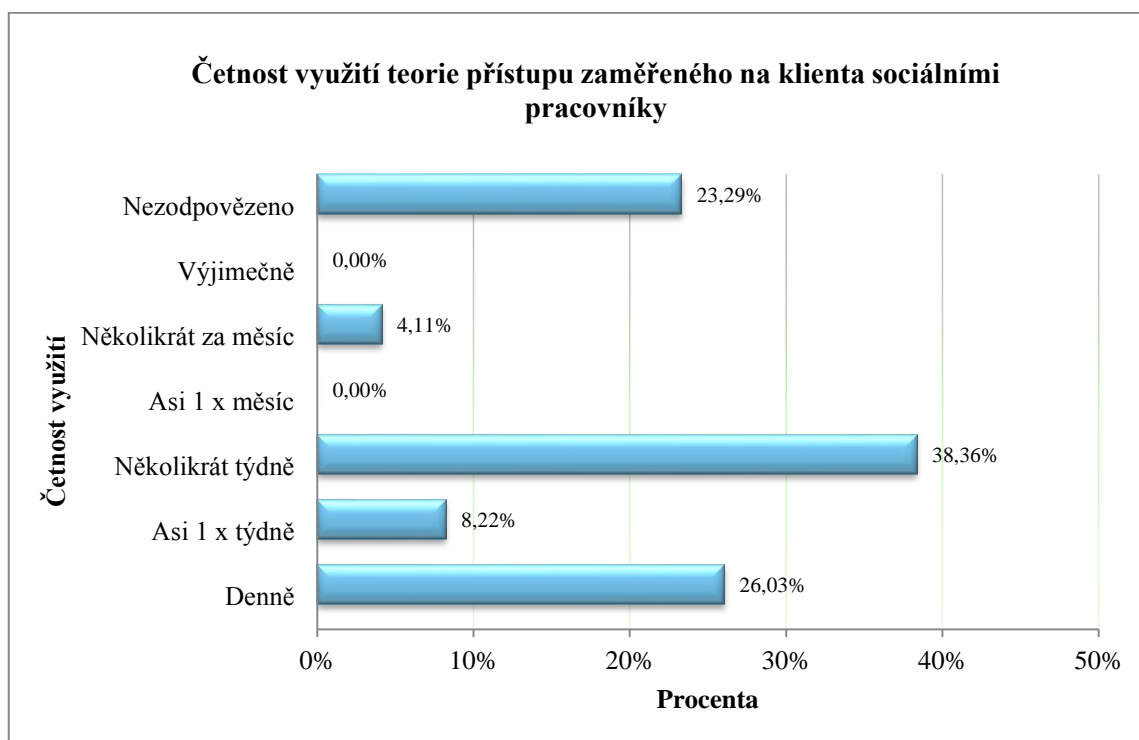
Otázka č. 6

Jak často využíváte přístup zaměřený na klienta?

Tabulka 12 – Četnost využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky

| Četnost využití teorie přístupu zaměřeného na klienta | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Denně | 19 | 26,03% |
| Asi 1 x týdně | 6 | 8,22% |
| Několikrát týdně | 28 | 38,36% |
| Asi 1 x měsíc | 0 | 0,00% |
| Několikrát za měsíc | 3 | 4,11% |
| Výjimečně | 0 | 0,00% |
| Nezodpovězeno | 17 | 23,29% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 9 – Četnost využití teorie přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky



Příloha č. 5

ZNALOST A VYUŽITÍ PODMÍNEK PŘÍSTUPU ZAMĚŘENÉHO NA KLIENTA

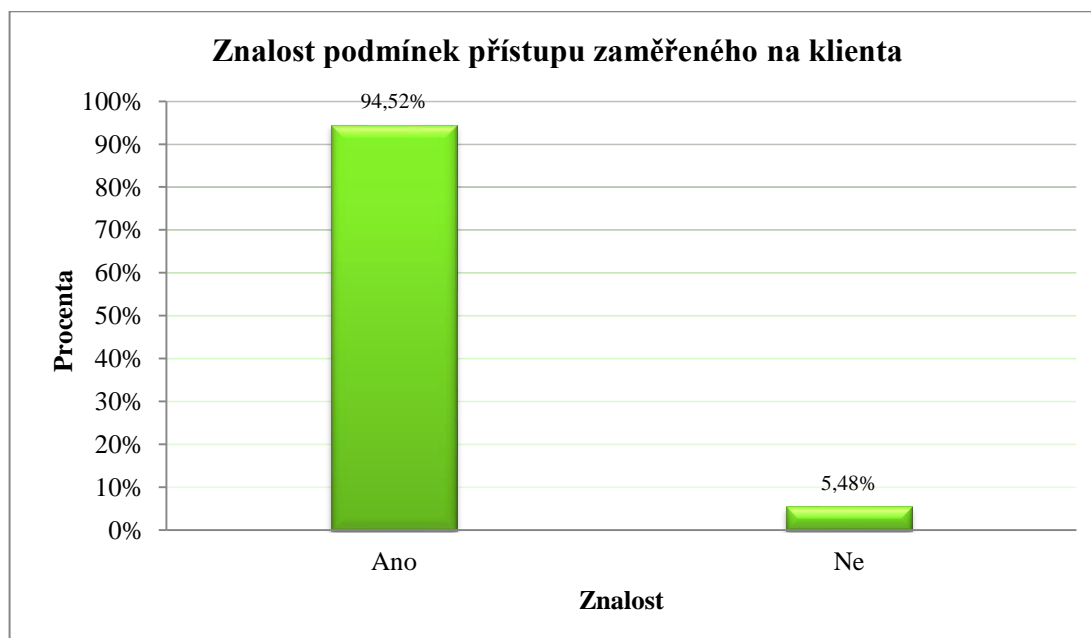
Otázka č. 7

Znáte podmínky přístupu zaměřeného na klienta (*empatie, kongruence, bezpodmínečné pozitivní přijetí*)?

Tabulka 13 – Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta

| Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Ano | 69 | 94,52% |
| Ne | 4 | 5,48% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 10 - Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta



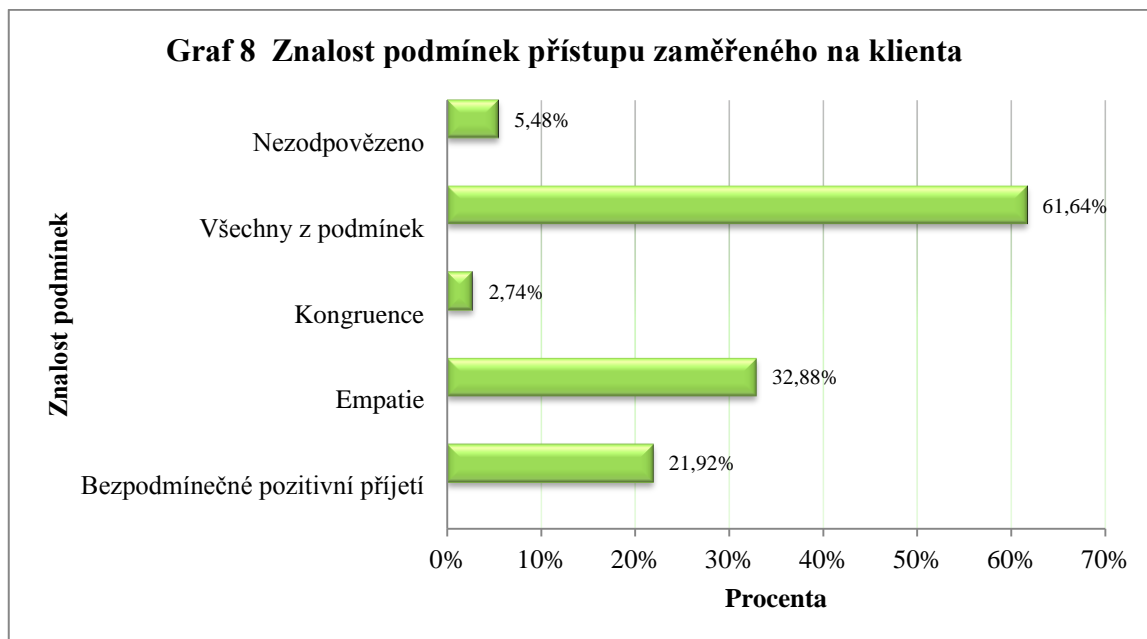
Otázka č. 8

Které z podmínek přístupu zaměřeného na klienta znáte?

Tabulka 14 – Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta

| Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Bezpodmínečné pozitivní přijetí | 16 | 21,92% |
| Empatie | 24 | 32,88% |
| Kongruence | 2 | 2,74% |
| Všechny z podmínek | 45 | 61,64% |
| Nezodpovězeno | 4 | 5,48% |

Graf 11 – Znalost podmínek přístupu zaměřeného na klienta



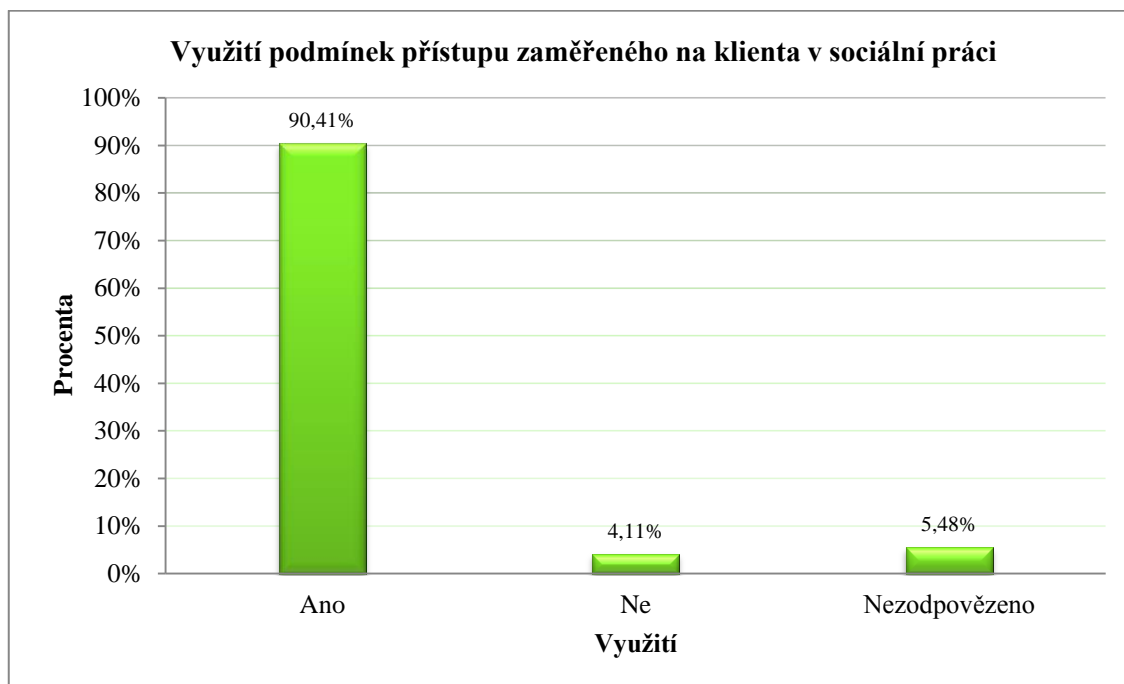
Otázka č. 9

Využíváte při své práci podmínky přístupu zaměřeného na klienta?

Tabulka 15 – Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta

| Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Ano | 66 | 90,41% |
| Ne | 3 | 4,11% |
| Nezodpovězeno | 4 | 5,48% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 12 – Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta



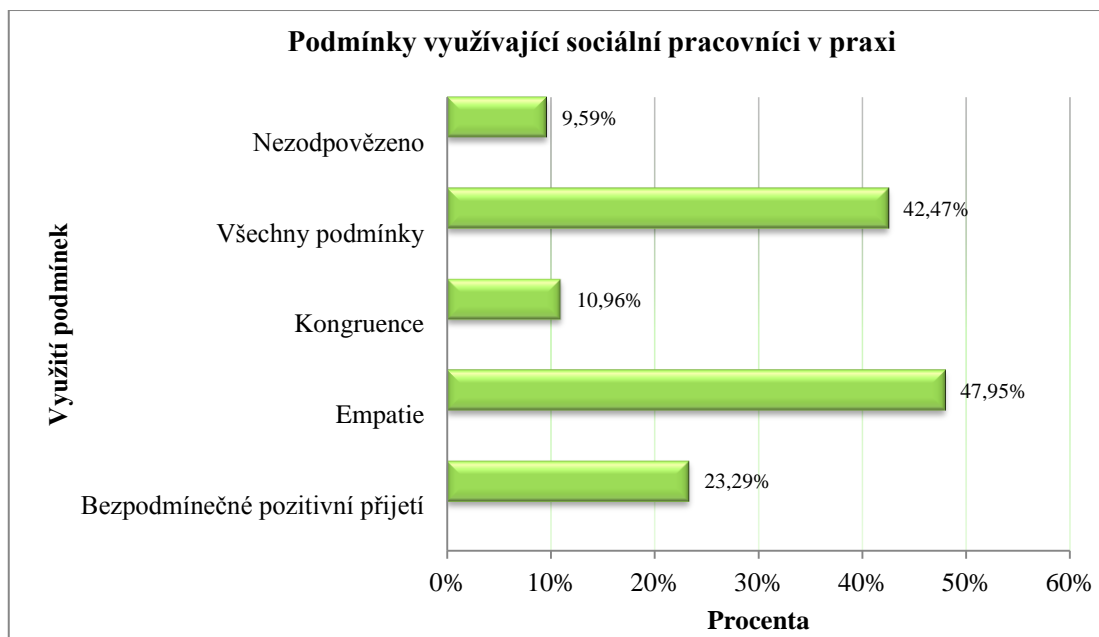
Otázka č. 10

Které z podmínek přístupu zaměřeného na klienta využíváte?

Tabulka 16 – Podmínky využívající sociální pracovníci v praxi

| Podmínky využívající sociální pracovníci v praxi | | |
|---|--------------------------|------------------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Bezpodmínečné pozitivní přijetí | 17 | 23,29% |
| Empatie | 35 | 47,95% |
| Kongruence | 8 | 10,96% |
| Všechny podmínky | 31 | 42,47% |
| Nezodpovězeno | 7 | 9,59% |

Graf 13 – Podmínky využívající sociální pracovníci v praxi



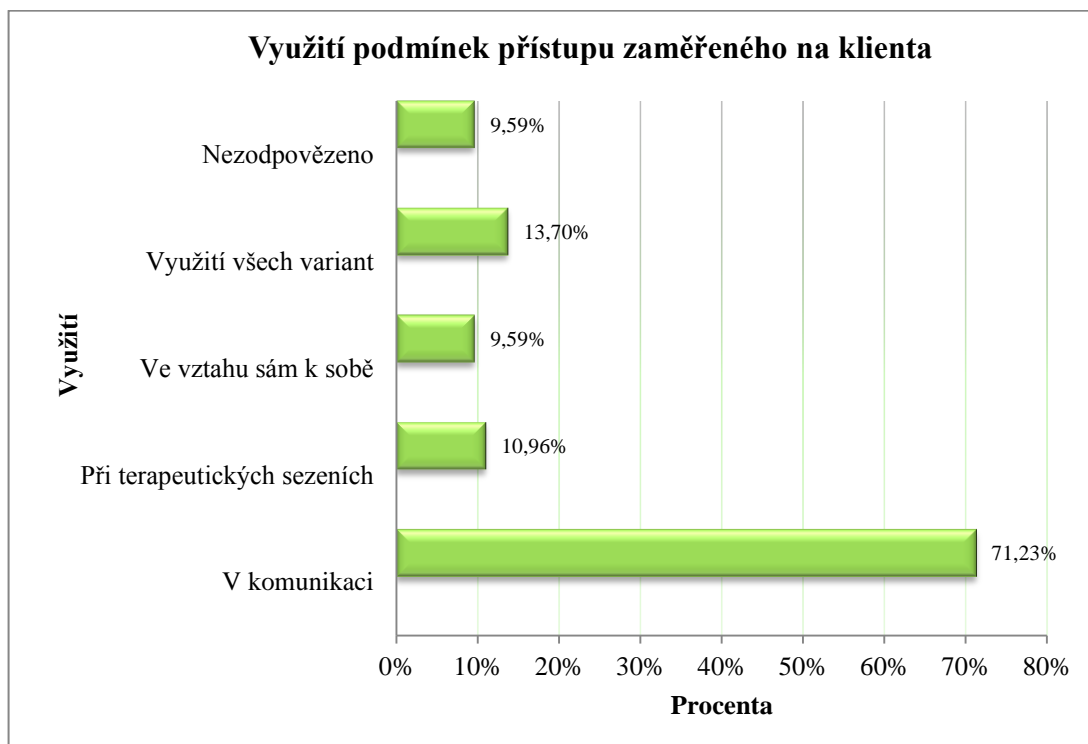
Otázka č. 11

V jakých situacích využíváte ve své práci podmínky přístupu zaměřeného na klienta?

Tabulka 17 – V jakých situacích využívají sociální pracovníci podmínky přístupu zaměřeného na klienta

| Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| V komunikaci | 52 | 71,23% |
| Při terapeutických sezeních | 8 | 10,96% |
| Ve vztahu sám k sobě | 7 | 9,59% |
| Využití všech variant | 10 | 13,70% |
| Nezodpovězeno | 7 | 9,59% |

Graf 14 - V jakých situacích využívají sociální pracovníci podmínky přístupu zaměřeného na klienta



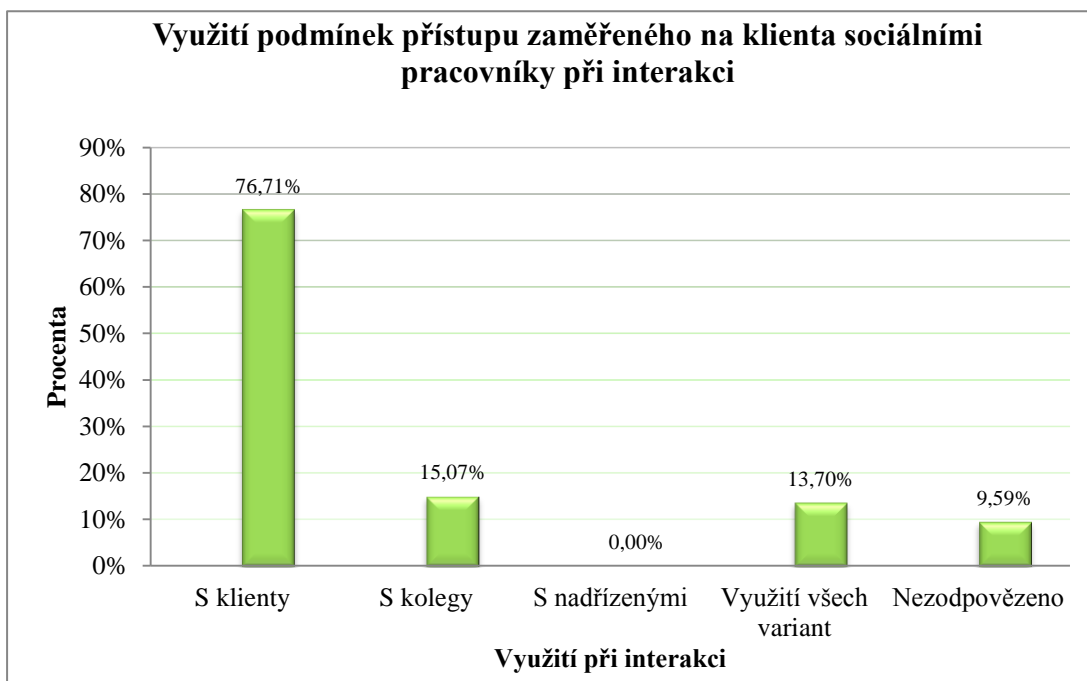
Otázka č. 12

Podmínky přístupu zaměřeného na klienta ve své práci využíváte při interakci s?

Tabulka 18 – Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci

| Využití podmínek při interakci | | |
|--------------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| S klienty | 56 | 76,71% |
| S kolegy | 11 | 15,07% |
| S nadřízenými | 0 | 0,00% |
| Využití všech variant | 10 | 13,70% |
| Nezodpovězeno | 7 | 9,59% |

Graf 15 - Využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky při interakci



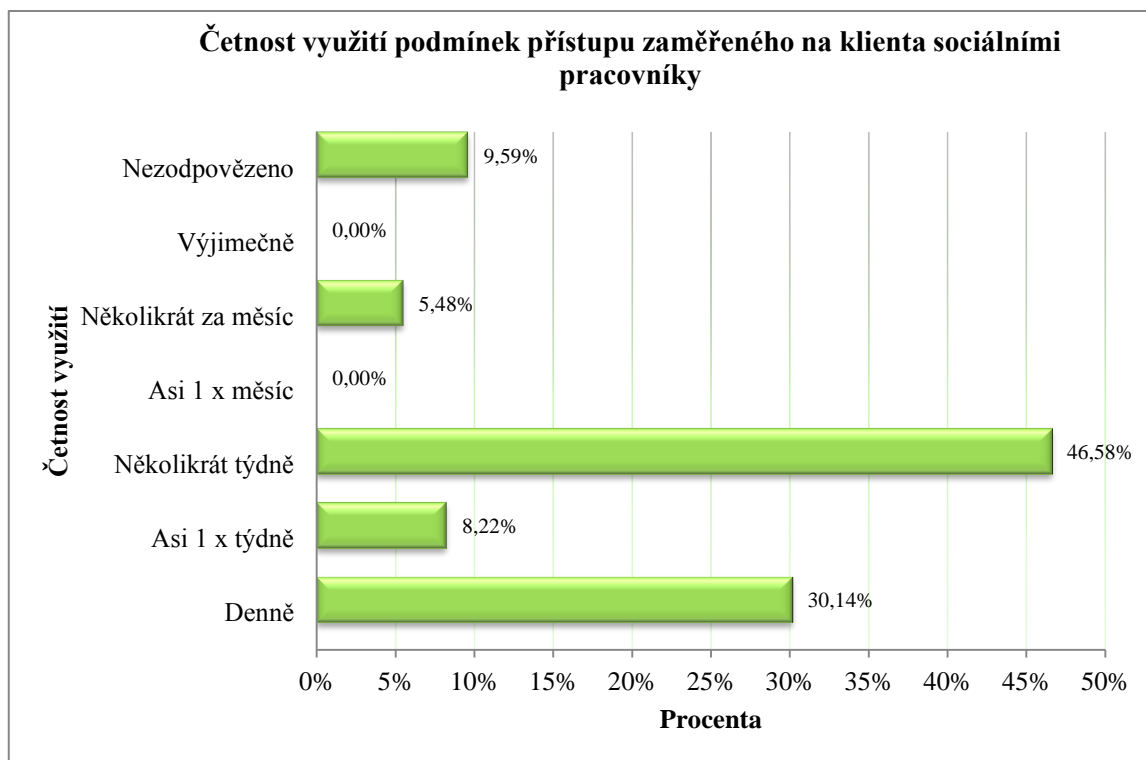
Otázka č. 13

Jak často využíváte podmínky přístupu zaměřeného na klienta?

Tabulka 19 – Četnost využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky

| Četnost využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta | | |
|---|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Denně | 22 | 30,14% |
| Asi 1 x týdně | 6 | 8,22% |
| Několikrát týdně | 34 | 46,58% |
| Asi 1 x měsíc | 0 | 0,00% |
| Několikrát za měsíc | 4 | 5,48% |
| Výjimečně | 0 | 0,00% |
| Nezodpovězeno | 7 | 9,59% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 16 - Četnost využití podmínek přístupu zaměřeného na klienta sociálními pracovníky



Příloha č. 6

ZNALOST A VYUŽITÍ TECHNIK VYCHÁZEJÍCÍCH Z PŘÍSTUPU ZAMĚŘENÉHO NA KLIENTA

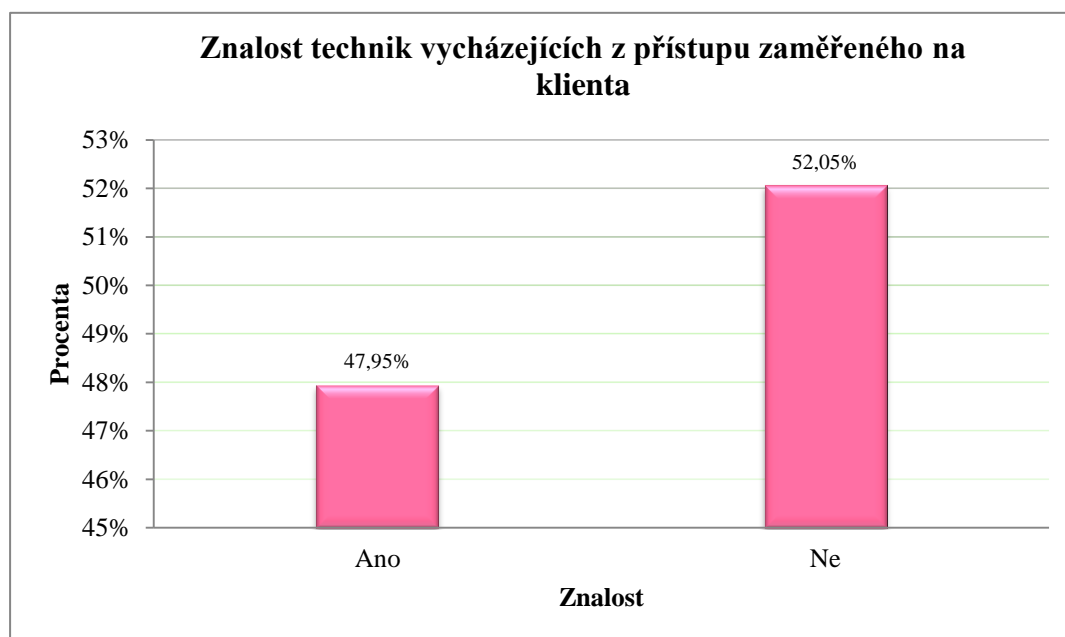
Otázka č. 14

Znáte technik vycházející z přístupu zaměřeného na klienta (např. *focusing*, *validace*, *preterapie*)?

Tabulka 20 – Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

| Znalost technik | | |
|-----------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Ano | 35 | 47,95% |
| Ne | 38 | 52,05% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 17 – Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta



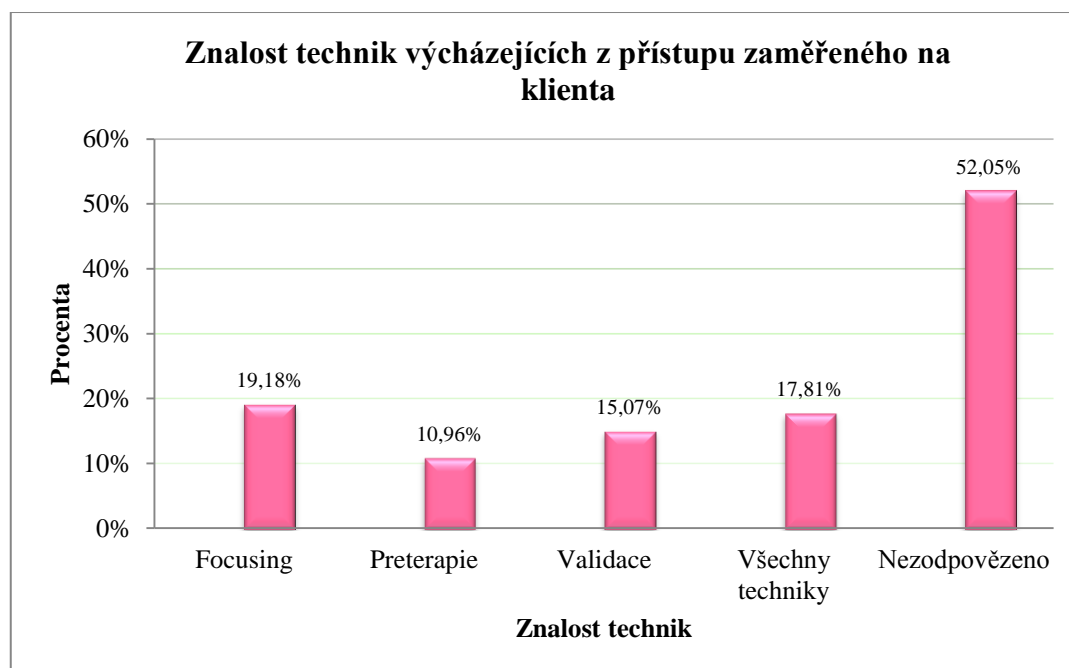
Otázka č. 15

Které z technik, vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta, znáte?

Tabulka 21 – Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

| Znalost technik | | |
|-------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Focusing | 14 | 19,18% |
| Preterapie | 8 | 10,96% |
| Validace | 11 | 15,07% |
| Všechny techniky | 13 | 17,81% |
| Nezodpovězeno | 38 | 52,05% |

Graf 18 – Znalost technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta



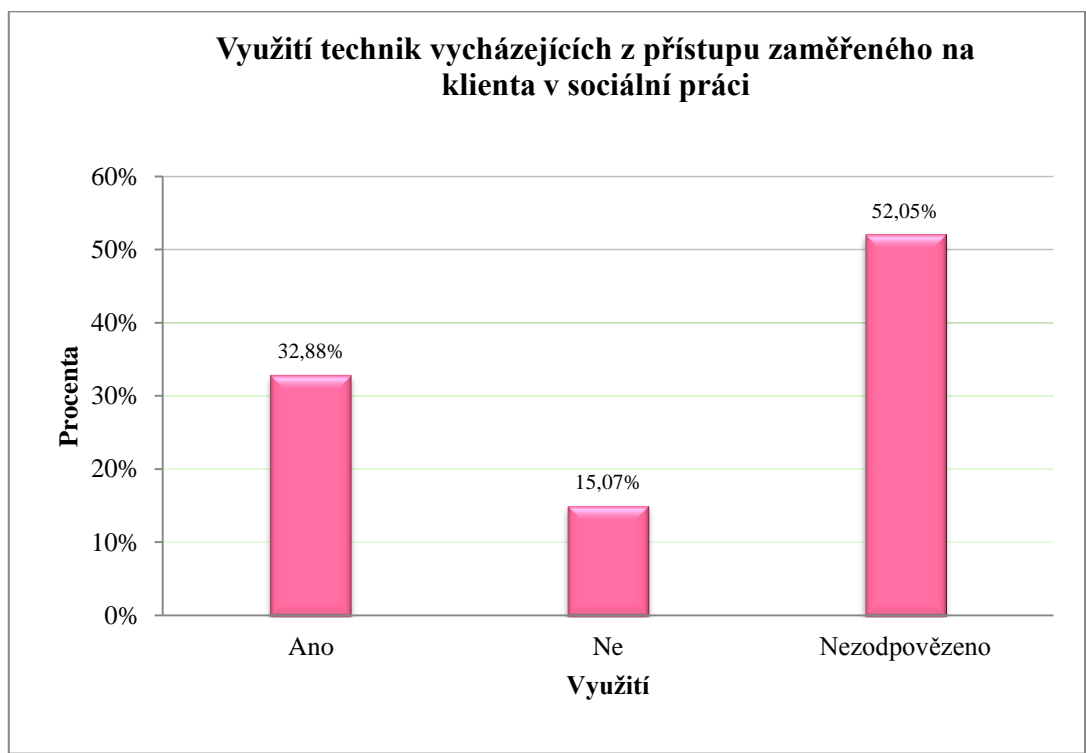
Otázka č. 16

Využíváte při své práci výše zmíněné techniky?

Tabulka 22 – Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta

| Využití technik | | |
|-----------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Ano | 24 | 32,88% |
| Ne | 11 | 15,07% |
| Nezodpovězeno | 38 | 52,05% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 19 – Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta



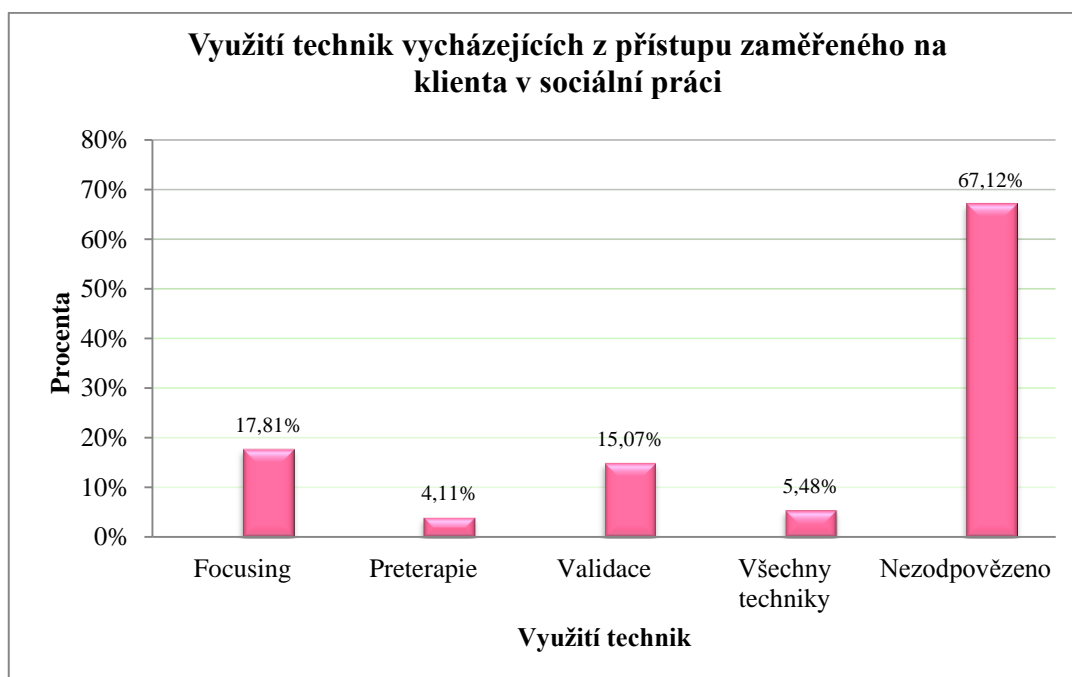
Otázka č. 17

Které z technik, vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta, využíváte?

Tabulka 23 – Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

| Využití technik sociálními pracovníky | | |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Focusing | 13 | 17,81% |
| Preterapie | 3 | 4,11% |
| Validace | 11 | 15,07% |
| Všechny techniky | 4 | 5,48% |
| Nezodpovězeno | 49 | 67,12% |

Graf 20 - Využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci



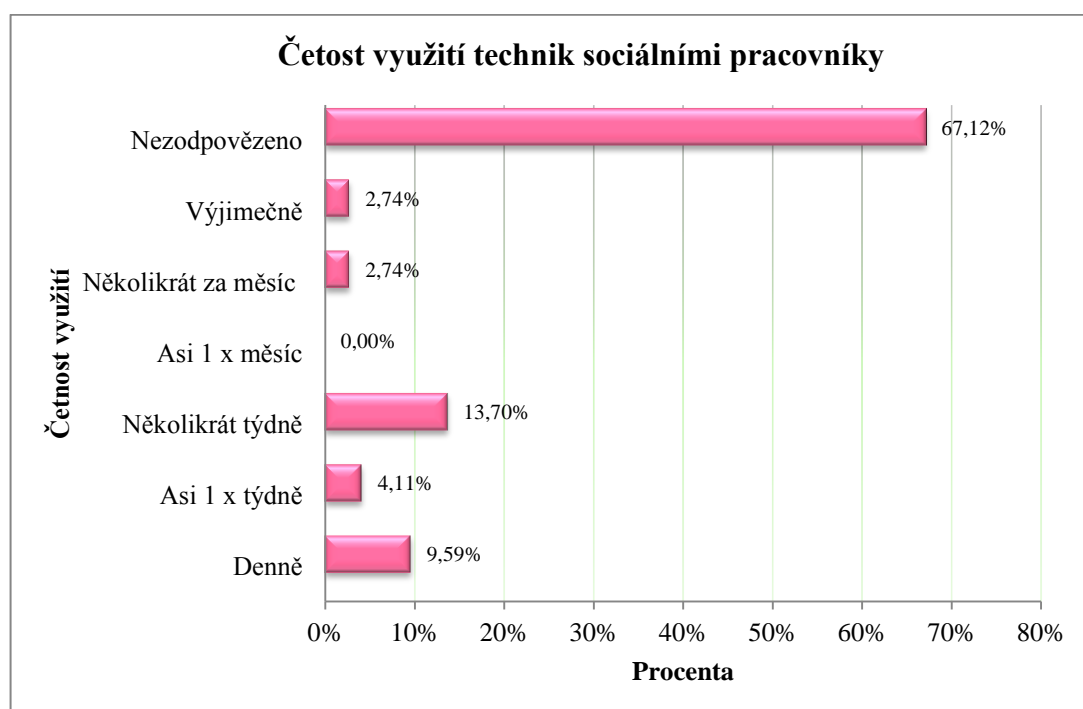
Otázka č. 18

Jak často využíváte zmíněné techniky?

Tabulka 24 – Četnost využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci

| Četnost využití technik | | |
|-------------------------|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Denně | 7 | 9,59% |
| Asi 1 x týdně | 3 | 4,11% |
| Několikrát týdně | 10 | 13,70% |
| Asi 1 x měsíc | 0 | 0,00% |
| Několikrát za měsíc | 2 | 2,74% |
| Výjimečně | 2 | 2,74% |
| Nezodpovězeno | 49 | 67,12% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 21 – Četnost využití technik vycházejících z přístupu zaměřeného na klienta v sociální práci



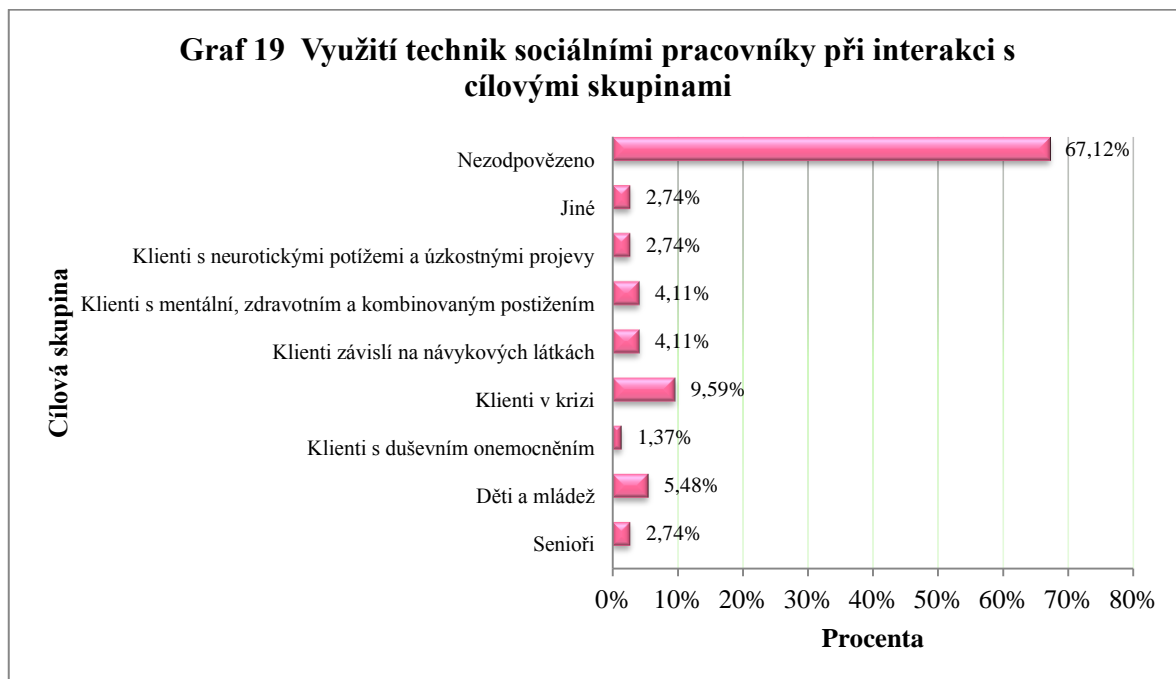
Otázka č. 19

Tyto techniky využíváte při práci s:

Tabulka 25 – Využití technik při interakci s cílovými skupinami klientů

| Využití technik s klienty | | |
|--|-------------------|-----------------------|
| | Absolutní četnost | Relativní četnost v % |
| Senioři | 2 | 2,74% |
| Děti a mládež | 4 | 5,48% |
| Klienti s duševním onemocněním | 1 | 1,37% |
| Klienti v krizi | 7 | 9,59% |
| Klienti závislí na návykových látkách | 3 | 4,11% |
| Klienti s mentální, zdravotním a kombinovaným postižením | 3 | 4,11% |
| Klienti s neurotickými potížemi a úzkostnými projevy | 2 | 2,74% |
| Jiné | 2 | 2,74% |
| Nezodpovězeno | 49 | 67,12% |
| Celkem | 73 | 100,00% |

Graf 22 - Využití technik při interakci s cílovými skupinami klientů



Příloha č. 7

Otázka č. 20

Při své interakci v práci využíváte:

Tabulka 26 - Četnost využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

| Absolutní četnosti využití | | | | | | |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| | Pořád | Často | Občas | Zřídka | Nikdy | Celkem |
| Teorie přístupu zaměřeného na klienta | 15 | 30 | 16 | 4 | 8 | 73 |
| Podmínky přístupu | 17 | 26 | 22 | 2 | 6 | 73 |
| Techniky vycházející z přístupu | 6 | 5 | 11 | 2 | 49 | 73 |

Tabulka 27 - Četnost využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

| Relativní četnosti využití v % | | | | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| | Pořád | Často | Občas | Zřídka | Nikdy | Celkem |
| Teorie přístupu zaměřeného na klienta | 20,55% | 41,10% | 21,92% | 5,48% | 10,96% | 100,00% |
| Podmínky přístupu | 23,29% | 35,62% | 30,14% | 2,74% | 8,22% | 100,00% |
| Techniky vycházející z přístupu | 8,22% | 6,85% | 15,07% | 2,74% | 67,12% | 100,00% |

Graf 23 - Četnost využití teorie, podmínek a technik přístupu zaměřeného na klienta

