

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

Význam partnerského poradenství v současné době a jeho vliv na kvalitu komunikace mezi partnery

Significance of partner counselling in a present time and its
influence on the quality of communication between partners



Bakalářská diplomová práce

Autor: **Kateřina Turčániová**

Vedoucí práce: **PhDr. Marek Kolařík, Ph.D.**

Olomouc
2014

Poděkování

Touto cestou děkuji vedoucímu mé bakalářské diplomové práce, PhDr. Marku Kolaříkovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, připomínky, ochotu a pomoc při tvorbě této práce. Dále děkuji své rodině a přátelům za podporu a důvěru, kterou ve mně po dobu psaní této práce vkládali.

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma: „Význam partnerského poradenství v současné době a jeho vliv na kvalitu komunikace mezi partnery“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 25. března 2014

Podpis: 

OBSAH:

Úvod.....	5
TEORETICKÁ ČÁST	6
1 Partnerské poradenství.....	7
1.1 Definice poradenství	7
1.2 Cíle poradenského procesu	8
1.3 Účastníci poradenského procesu	10
1.4 Historie partnerského poradenství	14
1.5 Předmět partnerského poradenství	17
1.6 Formy partnerského poradenství.....	19
2 Komunikace v partnerském vztahu.....	22
2.1 Definice komunikace	22
2.2 Formy komunikace	24
2.2.1 Verbální komunikace	24
2.2.2 Neverbální komunikace	25
2.3 Zdravá komunikace.....	28
2.4 Dialog.....	31
2.5 Manipulace.....	31
2.6 Konflikty	33
2.6.1 Příčiny vzniku konfliktu.....	34
2.6.2 Řešení konfliktu, konstruktivní hádka	36
2.7 Osvojení si vhodných vzorců komunikace	37
PRAKTICKÁ ČÁST	40
3 Metodologie výzkumu	41
3.1 Formulace problému, cíl výzkumu, výzkumné otázky	41
3.2 Aplikovaná metodika	42
3.3 Zkoumaný soubor	43
3.4 Metody a průběh získávání kvalitativních dat	45
3.5 Etika ve výzkumu.....	47
3.6 Metoda analýzy dat	47
4 Výsledky výzkumu	49
4.1 Jaké okolnosti předcházejí zkontaktování partnerské poradny?	50

4.2 Jaká mají klienti očekávání od partnerského poradenství?	52
4.3 Co klienti považují za důležité v partnerské komunikaci?	54
4.4 Je partnerské poradenství pro klienty přínosné?	56
4.5 Jak klienti vnímají efekt partnerského poradenství na komunikaci s partnerem	57
4.6 Jaká očekávání by měl dobrý poradce naplnit?	58
5 Odpovědi na výzkumné otázky - shrnutí	60
6 Diskuze k výzkumnému šetření	62
6.1 Diskuze k metodologii výzkumu	62
6.2 Diskuze k etice výzkumu	63
6.3 Diskuze k výsledkům výzkumu	63
7 Závěr	66
8 Souhrn	67
Seznam použité literatury	70
Seznam příloh	74

Úvod

Psychologické poradenství je v poslední době odvětvím, které bezpochyby nabývá na významu. Jednou z důležitých součástí psychologického poradenství je poradenství párové, jehož služeb využívají klienti, kteří mají dojem, že na vyřešení svých vztahových problémů už sami nestačí.

Jsem toho názoru, že párové poradenství je čím dál potřebnějším a vyhledávanějším fenoménem. Během nedávné minulosti se velmi rychle událo mnoho společenských změn, k nimž můžeme zařadit například rovnocenné postavení muže a ženy ve společnosti, zvyšování nároků na jedince, zrychlený životní styl, stres a další. Domnívám se, že v moderní společnosti je přikládána větší důležitost jedinci než rodině jako celku, jak tomu bylo dříve. Tato fakta spolu se skutečností, že společnost dnešní doby má tendenci pokažené věci spíše vyhazovat než opravovat (což často platí i pro partnerské vztahy), partnerskému soužití příliš nenahrávají.

Socio-kulturní podmínky však nejsou jedinou determinantou (ne)spokojených partnerských vztahů. Jak se dočteme v české i zahraniční literatuře zabývající se partnerským soužitím a párovým poradenstvím, mnozí odborníci se domnívají, že jednou z hlavních příčin neshod mezi partnery je nezdravá komunikace. Ve stručnosti to znamená, že lidé nevědí, jak efektivně řešit problémy, jak použít konstruktivní kritiku, jak partnera ocenit a podobně, čímž hluboce narušují partnerský vztah.

Tato práce tedy vznikla se záměrem popsat, jak párové poradenství funguje, v jakých formách se vyskytuje, a jaký má efekt na komunikaci mezi partnery. Mimoto jsem se pokusila popsat zásady zdravé komunikace, jimiž by se podle odborníků měl řídit každý, kdo touží po upřímném a hlubokém vztahu s druhým člověkem. Dílčím cílem práce je zmapovat aktuální situaci partnerského poradenství v České republice a zprostředkovat zkušenosti klientů s tímto druhem poradenství a jejich subjektivní hodnocení vlivu poradenství na partnerský vztah a komunikaci v něm.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Partnerské poradenství

Partnerské poradenství je speciálním druhem poradenství, zaměřeným na řešení problémů v partnerském soužití a hledání možných východisek z nepříznivé situace. Je zde patrná snaha o zlepšení komunikace mezi partnery a orientace na konstruktivní řešení partnerských sporů či nedorozumění. Partnerské poradenství se dále zabývá pomocí partnerům v krizových situacích.

Obor partnerského poradenství je často aplikován v rámci sociálních služeb jako jedna z forem odborného sociálního poradenství. Klientelu pak tvoří manželské a partnerské páry i jednotlivci, jejichž potíže souvisí s během života a klienti sami je vnímají jako životní problémy. Partnerské poradenství se tedy nezabývá léčbou duševních onemocnění, ale věnuje se mezilidským vztahům, přičemž se může opírat i o techniky psychoterapie (Asociace manželských a rodinných poradců ČR, 24. ledna 2009).

1.1 Definice poradenství

Podle Schneiderové (2008) je poradenství jedna z tzv. pomáhajících profesí, která má podpořit růst, rozvoj a zralost klienta, zlepšit jeho orientaci ve světě a schopnost vyrovnávat se se životem. S ohledem na to, jak dlouho a jak intenzivní klient pociťuje potřebu docházet do poradny, řadíme poradenství mezi dočasné služby, jež poskytují pomoc především ambulantně, a to ve specializovaných zařízeních k tomu určených.

Hartl s Hartlovou (2010) psychologické poradenství chápou jako poskytování specializované, odborné pomoci klientovi, kterým mohou být jak jednotlivci, tak skupiny. Tato pomoc má za úkol klienta vést k překonání psychických problémů a dále rozvíjet jeho osobnost.

Problémem se dle Paulíka (2009) míní situace, která svou povahou člověku nevyhovuje a ten má tedy důvod ji měnit, což znamená, že je k řešení problému motivován. Na poradce se obrací proto, že momentálně není v jeho silách adaptivně zvládnout a vyřešit svou situaci.

Poradenství má často interdisciplinární charakter, prolínají se zde poznatky z mnoha různých oborů. To je pravděpodobně způsobeno tím, že lidské problémy mají obrovské množství příčin a důsledků. Proto jsou východiskem poradenství znalosti nejen z oblasti psychologie, ale také znalosti sociologické, pedagogické, či znalosti z oblasti medicíny a práva (Schneiderová, 2008).

Z tohoto důvodu v poradnách často najdeme nejen psychology, ale i sociální pracovníky, mezi externí pracovníky často patří také například sexuologové, neurologové, psychiatři či právníci. Hranice mezi poradenstvím, psychoterapií a sociální prací je ne vždy zcela zřetelná (Hartl & Hartlová, 2010).

Poradci svou činností ovlivňují široké spektrum klientova konání a prožívání. Jejich vliv může být patrný například v oblastech výchovy a převýchovy, vzdělávání, partnerských, rodinných a jiných mezilidských vztahů, může ale ovlivňovat i volbu profesního zaměření či volnočasových aktivit (Schneiderová, 2008).

Přestože poradenství už nějakou dobu funguje jako samostatná profese a zabývá se jím celá řada odborníků, vždy bude více rad poskytnuto laiky, nejčastěji blízkými lidmi. O radu ve sféře, jež se vůbec netýká jejich oboru, jsou často dotazováni například zdravotníci, psychologové zaměřeni na jiné oblasti, pracovníci sociální péče a další příslušníci pomáhajících profesí, či vysoce postavené a respektované osoby (Novák, 2006).

1.2 Cíle poradenského procesu

Jak uvádí Dryden (2008), pokud klienti vyhledají poradce, znamená to, že se vlivem stávající situace trápí a věří, že jim odborník může pomoci jejich trápení překonat. Mají zpravidla určitou představu o tom, čeho chtějí během sezení dosáhnout, a jakým způsobem by jim poradce měl být ku prospěchu. Klient se tedy dostaví do poradny s určitým problémem a úkolem poradce je zjistit, jaký je cíl klienta, neboli k čemu by v poradenském procesu rád dospěl. Čím konkrétnější je problém, tím konkrétnější je klientova odpověď a naopak.

Dále se Dryden (2008) zmiňuje o tom, že různí poradci mají k cílům klientů různý postoj, a to v závislosti na psychologickém směru, k němuž inklinují. Například pro poradce s kognitivně-behaviorálním výcvikem je stanovení konkrétních cílů nadmíru důležité,

takže když za nimi dojde klient s vágními problémy, pracují usilovně na jejich zpřesnění a stanovení konkrétních cílů. Naproti tomu psychodynamičtí psychologové se domnívají, že snaha zformulovat přesné cíle by mohla kolidovat s jejich postupem při odkrývání materiálu. Poradci zaměřeni na člověka se v souladu se svým výcvikem věnují pouze tématům, se kterými přišel sám klient, na takové rovině, jakou si klient určí.

Poradci by měli počítat s tím, že za nimi nejeden klient přichází s nadějí, že může být pasivním účastníkem řešení problému, zatímco poradce převeze kontrolu nad jeho životem a nadiktuje klientovi, co v dané situaci dělat. Poradce by měl ale podle Blocka (2007) spíše podporovat klienta v hlubším přemýšlení o problému, jeho příčinách a možnostech nápravy, namísto naservírování hotového řešení. Pokud by totiž poradce nadiktoval klientovi, co dělat, a jak se chovat, kýžený efekt by sice přijít mohl, byl by ale rozhodně krátkodobějšího rázu, než když klientovi pomůže najít nové vzorce řešení problémů, jichž bude klient moci využít i do budoucna, a k nimž se během poradenského procesu dopravuje sám.

Novák & Drinocká (2006) se shodují na tom, že zodpovědnost při dosahování vytoužené změny v klientově životě nese především klient sám - poradce by neměl fungovat jako rodič nebo anděl strážný, ale spíše jako katalyzátor změn, které činí klient. Může klientovi nastínit potenciální důsledky jeho chování a poradit mu, jak tyto důsledky optimalizovat. Konečné rozhodnutí, zda se radou bude nebo nebude řídit, však vždy stojí na klientovi. Je také třeba počítat s tím, že klienti (a lidé obecně) málokdy opravdu slyší to, co jim druzí říkají, proto je poskytnutá rada často pochopená zkresleně.

Aby klient získal odvahu změnit svůj život k lepšímu, je nezbytné ukázat mu jeho vlastní hodnotu. Naučit ho mít se rád a důvěřovat své schopnosti nepříznivou situaci ovlivnit. Toho poradce dosáhne, když bude s klientem jednat empaticky, s respektem k jeho osobnosti a možnostem. Dále by měl projevovat opravdový zájem o klientovy problémy a uznat, že je pro klienta bezpochyby náročné učinit ve svém životě změny. Jedině tak bude klient ochoten a schopen zmobilizovat své síly a udělat první krok na cestě k řešení svých potíží (Novák & Drinocká, 2006).

Schneiderová (2008) říká, že by si poradenství mělo klást za cíl řešit problémy klienta na interpersonální úrovni prostřednictvím přímého působení na změny v jeho chování a prožívání, aby se i do budoucna zabránilo vzniku negativních jevů. S dalšími odborníky se

shoduje na tom, že by mělo jít o řešení problému na základě klientova svobodného rozhodnutí.

Díličními cíli každého poradenského procesu je podávání potřebných informací klientovi, prohloubení a objektivizace sebepojetí klienta, odhalení hlavního problému a volba vhodné strategie k jeho řešení. Poradce by měl také svým klientům nastínit možnosti, které se jim nabízejí v kontextu prostředí, v němž se pohybují a pomoci jim osvojit si postup, jakým zvoleného řešení dosáhnout (Schneiderová, 2008).

Velkou službu může poradce klientovi prokázat nejen poskytnutím dobré rady. Často má podobný nebo ještě větší efekt i položení vhodné otázky, která klienta nasměruje k přemýšlení o vlastní situaci z jiné perspektivy. Poradenství se nesnaží člověka změnit, ale spíš ukázat, jak kreativně využít vlastní možnosti (Šmolka & Mach, 2008).

1.3 Účastníci poradenského procesu - poradce a klient

Bezprostředními účastníky poradenského procesu jsou poradce a klient, případně více klientů najednou. Všichni tito účastníci ovlivňují směřování společných sezení, stejně jako jejich budoucí úspěšnost či neúspěšnost. Následující kapitola pojednává o vlastnostech, které by měl mít ideální poradce, a o možných nástrahách ze strany obou účastníků poradenského procesu.

Úspěch či neúspěch poradenského procesu je vždy ovlivňován mnoha proměnnými. Mezi ty nejdůležitější patří faktory na straně klienta, které obsahují klientovy osobnostní charakteristiky, a také zkušenosti a poznatky, které si odnesl z prostředí, v němž se pohybuje. Významnou roli dále hrají faktory očekávání, někdy také nazývané placebo faktory, mezi něž patří terapeutova schopnost zažehnout v klientovi naději, důvěru v poradenský proces a v možnost změny. Technickými faktory chápeme terapeutickou intervenci. Poslední skupinou, jež do velké míry ovlivňuje poradenský proces, jsou faktory vztahové. K těm patří jednak kvality poradce a samozřejmě také vztah poradce s klientem (Daniels & Tannen, 2010).

Podle Schneiderové (2008) patří kvalita pracovníků k nejdůležitějším determinantám poradenského působení. O kvalitě nejlépe vypovídají profesní kompetence poradců,

projevující se v mnoha různých oblastech. Těmito kompetencemi jsou například: komunikace a kooperace s druhými lidmi, schopnost plánovat a provádět práci a kontrolovat její výsledky, umění vytvořit u klienta pozitivní přístup k učení se novým vzorcům chování a schopnost rozvíjet klientovu samostatnost a odpovědnost za změny, které ve svém životě udělá.

Podle Blocka (2007) odborné znalosti, zkušenosti a profesní kompetence sice kvalitní poradce nesmí postrádat, k odvádění dobré práce ale nestačí. Kromě nich by totiž úspěšný poradce měl disponovat mnoha důležitými osobnostními vlastnostmi, z nichž můžeme jmenovat například poradcovy interpersonální dovednosti. K nim patří umění naslouchat, vcítit se do klienta, projevit mu podporu, ale i schopnost se vůči klientovi vymezit a vyjádřit svůj nesouhlas. Schneiderová (2008) k výše jmenovaným kvalitám dodává schopnost vést s klientem rozhovor, ovlivňovat ho a přesvědčovat, argumentovat, či schopnost utvářet a formovat mezilidské vztahy.

Podle Drydena (2008) by správný poradce měl cítit a dávat najevo skutečnou touhu klientovi pomoci. V opačném případě se bude poradce zakázkou zabývat spíše povrchně, a klient to dříve nebo později pravděpodobně vycítí. Postojem poradce ke klientovi je do značné míry ovlivňován i celý poradenský proces - psycholog by se měl mít na pozoru, je-li mu klient například vyloženě nesympatický. Pokud mu totiž místo přijetí a úcty dá najevo své antipatie, klient nebude mít důvod se poradci otevřít a svěřit, a celý proces tak zamrzne na mrtvém bodě.

Dryden (2008) se s ostatními autory shoduje na dalších nezbytných vlastnostech dobrého poradce. Píše například, že sebevětší touha pomáhat nic nezmůže, pokud se poradce nesnaží naslouchat tomu, co mu klienti říkají, nebo pokud není schopen odpoutat se od svého úhlu pohledu a podívat se na problém z klientovy perspektivy. Tuto snahu poradce nejlépe ukáže tím, že dá klientovi najevo svůj neodsuzující postoj, bude hodně mlčet, aby měl klient dostatečný prostor ke spontánnímu vyprávění, a zájem o to, co klient říká, bude projevovat spíše neverbálně. Kromě porozumění klientovi je dalším poradcovým úkolem toto pochopení umět vyjádřit, tedy ukázat mu, že se do něj poradce dokáže vcítit.

Žádný psycholog by neměl zapomínat na to, že ať chce nebo ne, do poradenského procesu vždy nutně vnáší něco ze své osobnosti, včetně jejích předností a slabín. Vliv své osoby na vývoj procesu by měl být každý poradce schopen sledovat, proto většina poradenských

přístupů vyžaduje podstoupení individuální terapie nebo intenzivní práci na rozvoji vlastní osobnosti (Dryden, 2008).

Novák (2006) dodává, že by měl poradce disponovat nejen už zmíněnými vlastnostmi a kompetencemi, ale také znalostmi, jež s předmětem partnerského poradenství souvisejí spíše vzdáleně. Problémy v partnerství často pramení z dalších vlivů než jen z partnerského vztahu samotného. Například se může jednat o problémy sexuálního rázu, jeden z partnerů může trpět závislostí, či nějakou psychickou poruchou. Z tohoto důvodu by měl mít poradce vždy po ruce kontakt kupříkladu na schopného psychiatra, sexuologa, či na azylový dům pro týrané ženy apod.

Poradce lidé obvykle vyhledávají v náročných životních situacích, potýkají-li se s nějakým problémem, jehož vyřešení nejsou schopni zvládnout vlastními silami nebo za pomoci blízkých osob. Často pak svůj problém dávají do souvislosti se situací, v níž se „zničehonic“ ocitli, aniž by byli ochotni uznat vlastní podíl na vzniku problému (Schneiderová, 2008).

Poradci jeho autoritativní pozice poskytuje možnost nějakým způsobem ovlivňovat osoby, s nimiž pracuje. Není už však v jeho moci zaručit, že změny, na nichž se s klientem dohodl, se opravdu odehrají, ani to, že klient vyslyší poradcovy rady a bude se jimi řídit (Block, 2007). Důležitým předpokladem úspěšnosti poradenského procesu je dobrovolné přijetí poradcovy pomoci. Dobrovolnost se zakládá na důvěře ve schopnosti poradce, která se prohlubuje v případě, že poradce klienta akceptuje, napomáhá mu aktivizovat vlastní síly a vyrovnávat se s problémem. Tyto pocity u klienta vyvolávají příjemný prožitek, který však může vyústit až v závislost na poradcově pomoci, což naopak brzdí klientovu snahu převzít zodpovědnost za svou situaci (Schneiderová, 2008).

Poradce by se v první řadě měl snažit klienta bezpodmínečně přijmout, čímž mu dá prostor pro zkoumání mnoha aspektů jeho života, včetně těch, kterým klient až doposud nevěnoval pozornost, nebo jim nebyl schopen čelit. Tak klient dostává možnost ventilovat, podrobněji prozkoumat a snáze pochopit nahromaděné emoce jako hněv, smutek, úzkost atd. Poradce se snaží klientovi pozorně naslouchat a chápat klientovy problémy z jeho úhlu pohledu. Skrze tento proces může poradce iniciovat změnu v životě klienta, ukázat mu, že se na své problémy může podívat z jiné perspektivy a pomoci mu zvážit své možnosti a rozhodnout

se pro nejlepší z nich (Britská společnost pro poradenství a psychoterapii, 2003, in Dryden, 2008)

Vzhledem k tomu, že názoru klienta na průběh poradenství je v současnosti připisována stále větší hodnota, musí se poradci snažit porozumět celému procesu z jeho úhlu pohledu. Začít by měli od prvotního impulzu, který klienta přiměl vyhledat pomoc. Také by měli mít představu o tom, jaké pocity klient v souvislosti s poradenstvím zažívá teď, a jak by měl celý proces skončit, tedy co je vlastně klientovým cílem (Manthei, 2007a).

Chce-li poradce opravdu přijít na to, co klienta trápí, neměl by se spoléhat pouze na kvantitativní testové metody. Jak se mnozí klienti shodují, poradci by se měli více soustředit na kvalitu jejich prožívání a za pomoci vhodných otázek pochopit klienta hlouběji, než by se jim to kdy podařilo pouze testovými metodami (Manthei, 2007b).

Podle Britské asociace pro poradenství a psychoterapii (nedat.) by každý klient měl mít poradenský proces pod kontrolou, sám by měl určit, o čem se s poradcem chce a nechce bavit. Dobrý, neohrožující vztah klienta s poradcem je nezbytný. Poradce musí představovat člověka, s nímž se klient cítí natolik bezpečně, že je ochoten s ním mluvit o svých problémech. Správný terapeut by měl být schopen dát svému klientovi najevo, že problém, s nímž do poradny přichází, je důležitý, že klient sám je pro poradce důležitý.

Také Novák (2006) souhlasí s výše zmíněným názorem, a sice že o tom, co se bude na konzultacích probírat, rozhodují především klienti sami. Podle něj je poradcovým úkolem pomáhat klientům snášet jejich trápení a snažit se zamyslet nad všemi variantami řešení problému. Poradce by měl zastávat funkci jakéhosi průvodce, pokud klienti chtějí porozumět své situaci i sobě samým, a pokud na tom klienti trvají, v případě potřeby i poskytnout návod, jak nastalou situaci řešit.

Stupeň vlastní aktivizace souvisí s klientovou sebedůvěrou, dominancí a rozhodností. Aktivita klienta je provázána s motivem poradce vyhledat - pokud klient poradce vyhledal a zkontaktoval sám, znamená to, že se pravděpodobně chce aktivně podílet na řešení své situace, a proto je také ochoten se více snažit. V ideálním případě by měl být klient motivován rozhodnout se o řešení stávající situace sám, pomocí svých sil a to v kooperaci s poradcem. Neměl by tedy nechávat rozhodování o svém životě na poradci nebo to po něm dokonce přímo vyžadovat (Schneiderová, 2008).

V případě, že je klient v poradně nedobrovolně, může se stát problémovým. Problémoví klienti jsou také takoví, kteří se necítí být poradcem akceptováni, nebo při společných setkáních necítí bezpečnou atmosféru. Takovéto pocity poté u klienta aktivizují obranné mechanismy, které znesnadní kvalitní spolupráci poradce s klientem (Schneiderová, 2008).

Výzkum, který uskutečnil Manthei (2007b), ukázal, že klienti často zažijí nějakou událost, která je pro ně impulzem k zjištění, že se se svou situací už dále nedokážou vypořádávat sami, a tím je přivede k vyhledání odborníka. Zajímavé také je, že klienti i poradci, kteří se tohoto výzkumu zúčastnili, hodnotili vzájemný vztah velmi pozitivně, avšak klienti v průměru vztah hodnotili ještě lépe, než poradci. Podle autora výzkumu může být tento rozdíl způsobený profesním odstupem psychologa, jeho objektivitou a podstatně menší zranitelností v poradenském procesu.

1.4 Historie partnerského poradenství

Ačkoli poradenství jako vědní obor vzniklo teprve nedávno, poskytování rad laiky má podstatně delší tradici. Jakási nepsaná forma poradenství je v lidských společnostech přítomna už od pradávna. Vhodné chování bylo (a do velké míry stále je) usměrňováno pomocí sociální kontroly příbuzných, sousedů, vrstevníků. Vyhledávaným zdrojem rad byli také staří a zkušení lidé a v neposlední řadě i církevní osoby. Církev si jako první povšimla nutnosti vytvořit poradenství v institucionalizované podobě, a tak začaly vznikat mnohé instituce zaměřené na poskytování rad a pomoci svým svěřencům. Spoluzakladatelem jedné z prvních takových institucí byl i Karol Wojtyła, později papež Jan Pavel II. (Novák, 2006).

První institucí civilního rázu, která se zabývala poskytováním psychologického poradenství, byla pravděpodobně Antropometrická laboratoř Francise Galtona, jež vznikla v Londýně roku 1884. Skutečný rozmach poradenství v civilní sféře ale zaznamenalo až v průběhu 20. století, a to především na území USA, Velké Británie a Rakouska. Naproti tomu v zemích východního bloku se poradenství naplno začalo rozvíjet až na přelomu 60. a 70. let (Novák, 2006).

U nás první instituci tohoto typu ve třicátých letech 20. stol. založil a vedl sociolog Otakar Machotka. Základním principem práce s klienty bylo racionální vysvětlení vhodného a nevhodného chování v manželství, a sepsání dohody, v níž oba manželé uvedli, jak se ke svému protějšku budou chovat do budoucna (Novák, 2006).

V následujících letech v tehdejším Československu vzniklo několik podobných organizací, jež ale působily poměrně krátce. Co se jejich činnosti týče, za zmínku stojí například Žalmanův výzkum příčin neshod v rodině a manželství. Výsledky tohoto výzkumu ukázaly, že nejčastější příčinou manželských rozkolů jsou duševní poruchy. Dnes se ale partnerské poradenství nejčastěji setkává s problémy v komunikaci, s přílišnou žárlivostí, nevěrou, či s hádkami pramenícími z nestejné míry závislosti jednoho na druhém (Novák, 2006).

Mezi osoby, jež do značné míry ovlivnily utváření manželského poradenství na našem území, patří bezesporu Miroslav Plzák. Ten, kromě svého vlivu na chápání manželství a partnerského konfliktu, byl jedním z iniciátorů vzniku první Linky naděje u nás. Původním záměrem telefonické první pomoci byla prevence sebevražd, nejčastěji se však telefonáty bezprostředně týkaly a dodnes týkají partnerství. Dalšími významnými osobnostmi zabývajícími se problematikou manželství byli v té době manželé Pondělíčkoví (Novák, 2006).

Koncepce budování sítě poraden byla ministerstvem práce a sociálních věcí oficiálně schválena až v roce 1969. V průběhu následujících tří let tedy mohly vzniknout poradny v Ústí nad Labem, Českých Budějovicích, Brně, Ostravě, Plzni, Hradci Králové, Olomouci a Hodoníně. Všechny poradny byly v roce 1975 začleněny do soustavy zařízení sociální péče v rámci někdejších Krajských a Okresních národních výborů. Velký pokrok pro poradenské instituce nastal při schválení zákona 100/88 Sb., který vymezuje postavení poraden v síti sociálních služeb a zákona 114/88 Sb., jež vymezuje působnost orgánů ČR v sociálním zabezpečení (Novák, 2006). V praxi to znamená, že řada orgánů státní správy i samosprávy (např. krajské, městské, či obecní úřady) poskytuje jako součást své činnosti poradenské služby, které zajišťují odborníci z řad psychologů, sociálních pracovníků apod. (Michalík, 2007).

Ještě před několika lety bychom konkrétně státní poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, jejímiž klienty jsou právě lidé s problémy ve vztazích manželských,

partnerských a mileneckých, mohli najít v každém ze 14 regionů ČR (Hartl & Hartlová, 2010). V současné době státní manželské a rodinné poradny neexistují, zřizovateli jsou zpravidla krajské úřady, případně města. Nicméně přehledně a přesně popsat komplikovanou situaci, která v Česku v tomto ohledu panuje, by v práci tohoto rozsahu bylo velmi obtížné.

Podle údajů Českého statistického úřadu (19. srpna 2013) se v České republice během druhé poloviny 20. stol. rapidně zvyšoval počet rozvodů. To mělo pochopitelně za následek změnu, respektive rozšíření poptávky v poradenských službách. Předmětem činnosti partnerských poraden přestalo být jen předmanželské a manželské poradenství, na scénu přišlo další odvětví, zaměřující se na klidný průběh rozvodu či rozchodu, s co nejmenším možným negativním dopadem na partnery i okolí (např. děti). Předrozvodové, rozvodové a porozvodové poradenství se u nás jako disciplína rozmohlo během let 80. a 90. (Matějček & Klégrová, 2011). Činnost manželských a rodinných poraden se v současnosti zaměřuje mimo jiné i na náhradní rodinnou péči (Kolařík, osobní sdělení 23. března 2014).

Asociace manželských a rodinných poradců ČR (24. ledna 2009) udává, že stát se manželským a rodinným poradcem vyžaduje splnit kvalifikační požadavky, kterými jsou vysokoškolské vzdělání, kurz poradenské propedeutiky, postgraduální čtyřsethodinový specializační výcvik a pětiletá praxe v oboru. Tato asociace dále vytvořila morální kodex pro práci v poradnách a standardy oboru srovnatelné se standardy platnými ve vyspělých zemích. Zatímco v jiných zemích je odbornost poradců a psychologů a (ne)dodržování etických zásad bedlivě kontrolováno pomocí institucí podobných AMRP ČR, u nás kontrola není zdaleka tak přísná. Je tomu tak proto, že členství v této asociaci není povinné a poradci svou činnost mohou vykonávat i bez něj.

Je třeba zmínit, že manželské poradenství jako takové v Česku není hrazeno zdravotními pojišťovnami. Šmolka & Mach (2008, 17) uvádí, že poradenské služby jsou: „dle *Zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách bezplatné*“ a dodávají, že „*důvěrnost všech sdělených údajů je zaručena, klienti mají možnost vystupovat i anonymně.*“

Psychologickou pomoc lze poskytovat i soukromě, a to na základě živnostenského oprávnění. Tato živnost je vázaná na absolvování příslušného vysokoškolského vzdělání, které však poradci poskytnou spíše obecný základ potřebný k vykonávání poradenské

činnosti, než skutečně expertní znalosti. Šmolka & Mach (2008) upozorňují na poradce, kteří nabízejí cokoli od léčby drogových závislostí přes individuální psychoterapii až po manželské poradenství - velice často totiž jde spíše o „šarlatány“ se značně povrchními znalostmi, než o geniální odborníky, kteří by se opravdu mohli chlubit hlubokými znalostmi ve všech sférách poradenství, které nabízejí. K této problematice Novák (2006) dodává, že množství komerčních poraden je jen těžko kontrolovatelné, protože, jak již bylo zmíněno výše, provozování manželského poradenství není podmíněno členstvím v jakékoli asociaci.

1.5 Předmět partnerského poradenství

Partnerské poradenství je jedním ze specializovaných druhů psychologického poradenství, přičemž klienty se stává dvojice zpravidla dospělých lidí, které k sobě váže partnerský vztah nebo určité emoční, sexuální, majetkové, teritoriální nebo jiné pouto - tím může být například výchova dětí (Metodika vztahového poradenství, červen 2013). Jak dodává Šmolka & Mach (2008), partnerské poradenství má smysl a přínos i v případě, že druhý partner spolupráci radikálně odmítá a sezení s odborníkem se tedy zúčastní pouze jeden z partnerů.

Partnerské poradenství je obvykle dostupné v manželských a rodinných poradnách. Tato zařízení tedy napomáhají s řešením problémů týkajících se nejen partnerů, ale také dětí, někdy i dalších rodinných příslušníků. Zaměříme-li se ale jen na oblast partnerského poradenství, to funguje jako odborná pomoc při zvládání trápení partnerů, jejichž vztah se nachází v krizi. Podle průzkumů dokonce 80 % klientů vnímá zpětně poradenskou pomoc při zvládání náročné životní situace jako velmi významnou (Šmolka & Mach, 2008).

Klienti partnerských poraden mají zpravidla problémy, které spočívají v existenci subjektivních nebo objektivních překážek v adaptivním zvládání životní situace. Tyto překážky se nijak zvlášť nevymykají problémům, které během partnerského vztahu zažívá většina dalších lidí. Partnerské poradenství tedy řeší méně závažné problémy (nejedná se o duševní choroby apod.) tím, že aktivizuje klienty a snaží se je povzbudit k vlastnímu úsilí změnit nevyhovující situaci (Paulík, 2009). Mezi takové situace řadíme například krize

způsobené nevěrou jednoho z partnerů, neschopností efektivně komunikovat, určitou vývojovou fází vztahu (narození dítěte, odchod dětí z domu, apod.). Důvodů je však podstatně více a pro každý pár jsou specifické (Couples and marriage counseling, nedat.)

Každý poradce by měl postupovat podle určitých standardů práce. Nejprve by měl zjistit, co klienti od poradny očekávají - to je tzv. kontrakt, s nímž pár do poradny přichází. Pokud se zde objevuje i skrytá zakázka, poradce by měl její přítomnost odhalit a pojmenovat ji. Dále by se poradce měl snažit porozumět vztahu klientů, zjistit jak vztah vnímá každý z nich, a co by klienti rádi změnili. Dále poradce posuzuje aktuální životní situaci klientů a snaží se zorientovat v potřebách daného páru - chtějí-li zůstat spolu, rozejít se, nebo zda chce každý z partnerů něco jiného. Jakmile poradce získá alespoň zběžný přehled o situaci svých klientů, následuje dohoda o cílech spolupráce, a o tom, co jsou klienti pro dosažení svých cílů ochotni udělat (Metodika vztahového poradenství, 2013).

Poradci se během sezení s klienty snaží porozumět, jaké nesnáze partneři ve svém vztahu zažívají, snaží se pochopit, co narušuje partnerský vztah. Poté se snaží každému z partnerů usnadnit porozumění tomu druhému - důvodům a logice partnerova počínání, jeho očekáváním a podobně. Partneři se učí mít respekt k sobě samým stejně jako ke svému partnerovi. Učí se být k sobě otevření, a při snaze se na něčem dohodnout a dojít ke kompromisu, být přátelský, ale zároveň mít pevnou ruku - jde tedy o to se nehádat, ale ani na partnerovy odlišné názory či požadavky nereagovat tím, že se automaticky vzdáme těch svých (Hahn & Powers, 1979).

Ač se článek Kingsburyové (2013) vztahuje na specifika finančního poradenství pro páry, dle mého názoru se následující poznatky dají stejně dobře aplikovat na párové poradenství obecně. Jelikož se poradce musí naučit vnímat potřeby obou členů partnerského vztahu, vyžaduje tento typ poradenství jiné schopnosti a vědomosti, než když poradce pracuje jen s jedním člověkem. Aby mohl efektivně radit párům, které vyhledají jeho pomoc, musí rozumět párové dynamice, genderovým rozdílům v komunikaci a interpersonálním preferencím každého z klientů. Takový odborník pak plní hned několik funkcí zároveň - stává se částečně mediátorem, facilitátorem i objektivním pozorovatelem v jednom.

Ve velké části případů se po spolupráci s poradcem partnerům podaří překonat některé komunikační problémy - například si začnou vzájemně více naslouchat, více se navzájem

podporují apod. (Couples and marriage counseling, nedat.) Je však důležité si uvědomit, že partnerské poradenství zcela jistě nefunguje jako univerzální všelék.

Neúspěšných pokusů o udržení vztahu klientů, kteří vyhledali odbornou pomoc, je bohužel vysoké procento. Jedním z důvodů je to, že partnerského poradce často vyhledají páry, z nichž je jeden (často ale i oba) z partnerů už předem rozhodnutý, že chce vztah ukončit. K poradci jdou pak tito lidé proto, že chtějí mít pocit, že se o záchranu vztahu alespoň snažili, nebo proto, že je k tomu tlačí někdo z blízkých - přátelé, rodina, právník,... Někteří poradci jsou tak zahrnutí do situace, kdy je některý z partnerů svým způsobem využívá pro vlastní účely, ať už jsou jakékoli, aniž by měl jakoukoli opravdovou snahu zapracovat na obnovení vztahu (Corsini, 1993).

Gottman (2002) tvrdí, že páry, jejichž vztah je narušen do takové míry, že se o jeho záchranu už nemohou nebo nechtějí dále snažit, dokáže rozpoznat podle těchto čtyř důležitých znaků:

- partneři své problémy ve vztahu vnímají jako velmi závažné
- partneři mají pocit, že mluvit o svých problémech už nemá smysl
- partneři začnou žít paralelními životy
- partneři se cítí osamělí i přesto, že žijí v dlouhodobém vztahu.

Pokud je rozchod opravdu nevyhnutný, úkolem poradce se stává tento těžký krok usnadnit a umožnit páru, aby se rozešel důstojně, s minimem hořkosti, vzájemného obviňování a zbytečného utrpení. Šmolka & Mach (2008) ale optimisticky podotýkají, že se díky odborné pomoci podaří nejen zachránit ale i harmonizovat více než pětinu manželství, která se na poradnu obrátí až v průběhu rozvodového řízení.

1.6 Formy partnerského poradenství

Klienty psychologů zabývajících se partnerským poradenstvím se mohou stát jak sami jednotlivci, tak celé páry. Individuální formu poradenství vyhledávají klienti, kteří přichází s potřebou zabývat se vlastní vztahovou životní situací, případně klienti, kteří by rádi přišli i s partnerem, ten ale poradenství odmítá. Tito klienti se nachází v období, které je pro ně po vztahové stránce neuspokojivé, například potřebují odbornou pomoc při překonávání

problémů souvisejících s některou z tranzitorních krizí. Celkově vzato se lidé na poradce obracejí z mnoha rozličných důvodů. Jmenujme např. osamělost, hledání a výběr životního partnera, problémy v prožívání aktuálního vztahu, poruchy soužití, intimity, rozdělení párových rolí, či komunikace s partnerem (Metodika vztahového poradenství, 2013).

Vztahové poradenství často vyhledávají lidé, kteří vůči svému protějšku pocítují neadekvátní emoce, například závislost, strach, vinu či nenávist. K příčinám souvisejícím s přirozeným vývojem vztahu patří například příprava na manželství, rodičovství či prarodičovství, problémy při výchově dětí apod. Dalším z impulzů vyhledat partnerského poradce často bývá nevěra nebo mimomanželský vztah, případně touha se rozvést. Jedinou správnou snahou partnerského poradenství však není jen snaha za každou cenu odvrátit rozvod. Za úspěch se v případech některých klientů pokládá i klidný průběh rozvodu (či rozchodu) bez zbytečných dramat a funkční porozvodové uspořádání (Šmolka & Mach, 2008).

Individuální poradenství pochopitelně není jedinou formou poradenství specializovaného na partnerské vztahy. Stejně důležitou, ne-li důležitější roli na tomto poli plní poradenství párové, tedy takové, u něhož jsou přítomni oba partneři najednou. Tato forma poradenství je pro poradce náročnější, protože odborník musí stejnou měrou věnovat svou pozornost každému z partnerů. Jeho úkolem je zorientovat se ve vztahu, a to na základě toho, co oba klienti říkají, a jakým způsobem to říkají. Musí si tedy vyslechnout obě verze příběhu, aby plně porozuměl životnímu kontextu, v němž se pár v danou chvíli nachází. Spravedlivý musí poradce být i tehdy, když dojde na určování dalších cílů poradenského procesu. Pakliže se poradce chce domluvit na dalším postupu, musí se ujistit, že od obou partnerů získal jasný souhlas. V opačném případě by měl zjistit, co souhlasu brání (Metodika vztahového poradenství, 2013).

Životním kontextem páru, se kterým se poradce musí obeznámit, se míní například podoba partnerského soužití: trávení volného času, fungování domácnosti, jednotlivé kompetence a odpovědnosti, které mají oba partneři, konflikty a jejich zvládání atd. Dalším potřebným krokem je zjistit, proč jsou partneři vůbec spolu, co je ve vztahu stále drží, co je spojuje a co naopak rozděluje. Na těchto informacích pak poradce může dále stavět. Zároveň se snaží určit silné a slabé stránky každého z nich a vnitřní zdroje, které má pár k dispozici pro boj se svou situací (Metodika vztahového poradenství, 2013).

V obou zmíněných formách partnerského poradenství se odborníci zaměřují na podobné aspekty klientova života, jako v individuálním poradenství a terapii. Nabízejí rady, ujišťují klienty o vlastní hodnotě, podporují je v náročné situaci. Dále svým klientům pomáhají s odstraněním nebo alespoň částečnou změnou nežádoucího chování, pracují na zlepšení klientových sociálních dovedností či schopnosti řešit problémy (Metodika vztahového poradenství, 2013).

2 Komunikace v partnerském vztahu

Komunikace s druhými je neodmyslitelná součást našich životů. A v partnerství to platí dvojnásob. Těžko si lze představit fungující vztah, v němž spolu dva lidé nedokážou vhodně komunikovat. DeVito (2008) dokonce chápe komunikaci jako nejdůležitější schopnost, jíž člověk může disponovat, a to v osobním, ale i společenském a pracovním životě.

Úspěšná komunikace je předpokladem dobrých vztahů mezi lidmi. Jejím základem je snaha a schopnost rozumět druhému. Základní komunikační návyky zčásti dědíme, zčásti si je osvojujeme už v raném dětství. Tyto návyky prostupují celou naší osobností, k jejich změně je tedy třeba velkého úsilí a mimořádné vytrvalosti (Plamínek, 2012).

2.1 Definice komunikace

Slovo komunikace pochází z latinského slova *communicare*, tedy stýkat se, společně sdílet (Facová & Orel, 2010). Také Vybíral (2009) vnímá komunikaci jako společné sdílení. Nejde tedy jen o proudění informací, ale i o podílení se na celku komunikace a na dopadu daného sdílení třeba jen naší přítomností. Pokud se zúčastníme nějakého sdílení, ovlivňujeme toho, s kým komunikujeme, stejně tak jako jsme my vždy ovlivňováni tím, kdo komunikuje s námi.

Komunikovat s druhými můžeme, aniž bychom vyslovili jediné slovo, díky moderním technologiím dokonce i tehdy, když jsme od druhého člověka stovky kilometrů daleko. Neustále se pohybujeme v nějaké formě transakce a interakce se svým okolím i se sebou samými (Facová & Orel, 2010). Hartl & Hartlová (2010) dodávají, že komunikace verbální, slovní, tvoří pouze sedmiprocentní podíl na vzájemném předávání si informací. Výrazně větší význam má tedy komunikace neverbální neboli mimoslovní.

Vybíral (2009) uvádí pět základních funkcí komunikace: **informovat** - předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit; **instruovat** - navést, zasvětit, naučit; **přesvědčit** - ovlivnit, získat někoho na svou stranu, zmanipulovat; **domluvit se** - vyjednat, dospět k dohodě, řešit a vyřešit; **pobavit** - rozveselit, rozptýlit. K těmto funkcím autor dodává, že

čistě informativní funkci má komunikace málokdy. Často se pod pláštěm pouhého informování skrývá instruování či přesvědčování a manipulace. Manipulující tak ke zprávě, jež má zdánlivě pouze popisovat nějaký jev, dodává, jak ji má příjemce pochopit, co si z ní vzít apod.

Komunikaci dělíme na intrapersonální (tedy takovou, kdy hovoříme sami se sebou za účelem sebezpozování a sebezpoznání) a interpersonální. Interpersonální komunikace se týká více lidí najednou. Umožňuje nám vzájemně se poznat a nějakým způsobem se ovlivňovat, vzájemně na sebe působit. DeVito (2008) interpersonální komunikaci dále dělí na tři podskupiny podle počtu zúčastněných osob: komunikace mezi dvěma osobami, komunikace v rámci malé skupiny a komunikace veřejná, jejímiž účastníky jsou posluchači a řečník, nebo několik menších skupin najednou. Účelem veřejné komunikace je informovat, přesvědčit nebo bavit větší množství lidí.

Je důležité mít na paměti, že při komunikaci s druhými jsou lidé ovlivněni nejen současnou situací, ale také svými dřívějšími zkušenostmi, momentálními emocemi, postoji, svými znalostmi, kulturními zvyklostmi a podobně. Partner, s nímž komunikujeme, tedy nikdy není pouze nepopsaný list papíru. Má v sobě uloženo mnoho poznatků o světě, k nimž patří i předsudky či poznatky týkající se naší osoby. Tyto informace mohou do značné míry zkreslit partnerovo komunikování s námi (Vybíral, 2009).

Z toho plyne, že reakce komunikujících osob vyplývá nejen z toho, co bylo řečeno, ale i z toho, jakým způsobem si to daná osoba vykládá. Proto se tak často stává, že náš partner vnímá a reaguje na něco zcela jiného, než jsme se mu ve skutečnosti snažili říci (DeVito, 2008).

Myslím, že je důležité zmínit se o změnách, jakými lidská komunikace prochází. Díky technickému pokroku se oproti dobám minulým předávání informací nesrovnatelně urychlilo. Umění komunikovat s lidmi bylo už od pradávna velice ceněnou dovedností a dnes je jeho hodnota obrovská. Dle mého názoru je schopnost mluvit a přesvědčit ostatní často až příliš přeceňovaná - často se tak stane, že větší plat, uznání nebo lásku si získá člověk, který dokáže své přednosti hezky popsat a tím o nich přesvědčit své okolí, zatímco ve skutečnosti může být v dané oblasti mnohem schopnější tichý člověk, který by o své hodnotě ostatní dokázal přesvědčit svými činy spíše než silnými slovy.

Podle Plamínka (2012) prodělal pohled na komunikaci během dvacátého století pozoruhodný vývoj, který nejspíš odstartovaly knihy Dalea Carnegieho. Ty svými jednoduchými, leč účinnými návody k manipulativnímu chování ovlivnily hned několik generací. Prostřednictvím chybně zapamatovaných či pochopených rad Carnegieho a dalších vstoupila do komunikace přetvářka a povrchnost.

Plamínek (2012) je přesvědčen, že se opravdová funkce komunikace ze společnosti pomalu vytrácí. Dnes se pojmem komunikace označuje tok informací odněkud někam. Pokud bychom ale chtěli odhalit tajemství úspěšné komunikace, měli bychom si uvědomit původní význam tohoto slova. V minulosti se totiž slovem komunikace označovalo společné sdílení. Naproti tomu dnes se lidé přestali poslouchat a místo sdílení funguje pouhá výměna informací. Těm často nevěnujeme pozornost, které je zapotřebí, pokud nechceme, aby naše komunikace setrvala na povrchní úrovni.

2.2 Formy komunikace

Jak už bylo zmíněno výše, při komunikaci používáme dvě hlavní cesty předávání informací: verbální a neverbální. Verbální komunikace obsahuje slovní signály přenášené především vzduchem a přijímané sluchem, zatímco do neverbálních signálů řadíme všechny ostatní způsoby komunikace: gestikulaci, mimiku, proxemiku, haptiku či paralingvistické jevy. Oba tyto systémy se vzájemně doplňují nebo si naopak odporují, vždy ale fungují společně (Nelešovská, 2005).

2.2.1 Verbální komunikace

Všichni živočichové spolu komunikují způsobem sobě vlastním. Verbální komunikace, tedy dar řeči, však náleží pouze člověku. Vnitřní i vnější řeč má klíčový význam pro myšlení, které je považováno za nejvyšší a nejsložitější stupeň poznávacích procesů. Řeč je výsledkem komplexního děje, na němž se podílí nejen několik oblastí mozku, ale také smyslové orgány, či hladké i příčně pruhované svalstvo (např. svaly jazyka, hrtanu apod.). Hlas vzniká v hrtanu činností hlasivek. Dalšími orgány, jejichž podíl na tvorbě a modulaci hlasu je zásadní, jsou plíce, nosohltan, dutina nosní a dutina ústní, patro, jazyk, rty, zuby nebo mimické svaly (Facová & Orel, 2010).

Mezi mozkové oblasti, které s řečí přímo souvisí, řadíme korová centra řízení motoriky v čelním laloku (např. Broccovo řečové centrum, které je centrem tvorby řeči). Další důležitou oblastí jsou korová centra smyslových funkcí, která souvisejí s vnímáním řeči. Patří sem např. Wernickeho centrum podílející se na porozumění řeči. Poslední částí mozku, bez které bychom se při tvorbě řeči neobešli, jsou asociační oblasti mozkové kůry uložené ve všech mozkových lalocích. Asociační oblasti koordinují, asociují a propojují jednotlivé mozkové oblasti a funkce, čímž integrují mozkovou činnost. Toto jsou oblasti, jež na tvorbě řeči mají hlavní podíl, nezapomínejme však, že se do tvorby řeči zapojují také např. limbický systém, mozeček a mozkový kmen (Facová & Orel, 2010).

2.2.2 Neverbální komunikace

Druhým, podstatně důležitějším komunikačním prostředkem je dle Nelešovské (2005) komunikace neverbální. Oproti slovnímu vyjádření nese tento druh komunikace drtivou většinu informací, které od druhých lidí získáváme. Jak uvádí DeVito (2008, 125), neverbální komunikace *„probíhá prostřednictvím způsobů držení těla a jeho pohybů, výrazů obličeje, pohledů a pohybů očí, změn vzdáleností mezi komunikujícími, signálů ovládnutí prostoru, druhu oděvu a jeho barev, dotyků, rychlosti a hlasitosti řeči, a dokonce i způsobem, jakým komunikující zachází s časem.“*

Hartl & Hartlová (2010) ke způsobům mimoslovní komunikace dále přidávají vydávání zvuků jako je smích nebo bručení, čichové vjemy, předměty a prostředí - kromě oblečení sem patří i předměty denní potřeby, volba auta, zařízení bytu atd.

Oblečení, doplňky, zdobnost našeho bytu apod. mají velký vliv na první dojem, kterým na nás daná osoba zapůsobí. Ten pak může velmi dlouhou dobu dominovat v našem úsudku o ní. Člověk těmito prostředky dává najevo nejen svůj společenský status a příslušnost k sociální skupině, ale i sebevědomí a moc, kterou disponuje (Vybíral, 2009).

Pravděpodobně nejprimitivnější formou nonverbální komunikace je haptika neboli komunikace dotykem. Hmatové vjemy dítě přijímá už i v děloze, tento smysl se tedy vyvíjí podstatně dříve než všechny ostatní. Dotykem můžeme vyjádřit pozitivní emoce jako podporu, ocenění, sexuální zájem. Můžeme také vyjádřit hravost, můžeme také usměrňovat nebo ovládat něčí chování (např. zatřepání na rameno, vyžadujeme-li něčí pozornost). Rituální dotyky jakými je například podání rukou nebo objetí souvisejí s pozdravy a

loučením. Poslední z výčtu těch nejdůležitějších jsou funkční dotyky, jež provádíme za účelem určitého úkonu, například tehdy, když někomu pomáháme vystoupit z auta (Vymětal, 2008).

K důležitým zdrojům mimoslovně předávaných informací patří také mimika - pohyby mimických svalů. Náš obličej v interakci s druhými sděluje především emoce. Například ústa, lícní svaly a zejména pohyby ústními koutky mohou vyjádřit radost, smutek, překvapení či zlost. Zrak je považován za nejdůležitější systém neverbálních signálů (Konečná, 2009).

To, co sdělujeme očima, se liší podle délky, směru a charakteru pohledu, přičemž důležitou proměnnou je také kulturní prostředí. Zrakový kontakt nedostatečné délky (vždy v závislosti na kultuře, v níž se pohybujeme) může druhému značit nezájem či stud. Naopak, když je pohled nepřiměřeně dlouhý, může být vnímán dokonce jako nepřátelský. Například v našich kulturních podmínkách se adekvátní délka pohledu pohybuje okolo 3 vteřin. Delší pohled je vnímán jako nepřátelský, kratší naopak signalizuje nezájem a nejistotu. Pohled upřený mimo osoby, s nimiž komunikujeme je často chápán jako projev nervozity, rozpaků, malého zájmu a podobně (Konečná, 2009).

Vybíral (2009) dodává, že pouhým pohledem můžeme ve druhém člověku snadno vyvolat pocit úzkosti, zrakem mu můžeme pohrozit, poděkovat apod. Setkají-li se naše oči s očima někoho jiného, zpravidla pohledem rychle uhneme. Upřené dívání se do očí spoluvytváří prožitek intimity a porozumění ve vztahu. V některých situacích však může jít naopak o testování druhého a projev rivality.

Další informace můžeme od druhých získat díky kinezice neboli komunikaci pomocí pohybů. Pokud sledujeme pohyby rukou, nohou i celého těla a všimneme si například, že si náš protějšek hraje s rukama, s prsty, s tužkou, s kapesníkem, škrábe se ve vlasech, poklepává prsty, nohou atd., nejspíš se necítí uvolněně ani pohodlně a těmito pohyby se svého napětí snaží zbavit. Pohyby rukou neboli gestikulace, jsou podmíněny kulturně, osobnostně a situačně. Některá gesta mají ve všech kulturách stejný význam, například prostorové příkazy, povzbuzení a jiné (Nelešovská, 2005).

Proxemika se zabývá mimoslovní komunikací prostřednictvím prostorových vztahů mezi účastníky komunikace. Lidé většinou, často podvědomě, dodržují vzdálenost od druhých

v závislosti na vztahu, jaký mají. Intimní prostor (do 20 cm) sdílíme pouze s nejbližšími lidmi, například s partnerem. Osobní zóna (do 60 cm) patří lidem, s nimiž máme dobrý, vřelý vztah. Jsou to tedy například přátelé nebo rodiče. Běžný sociální kontakt zpravidla probíhá ve vzdálenosti do dvou metrů, a pokud je vzdálenost ještě větší, jedná se o zónu veřejnou, v níž se pohybují nám neznámí lidé (Nelešovská, 2005).

Jak uvádí Vymětal (2008), také zaujetí určité polohy těla, cizím názvem posturologie, o nás v danou situaci může mnoho vypovědět. Druhým touto cestou obvykle zcela nevědomě poskytujeme velké množství informací o emočním náboji našeho aktuálního vztahu k nim. Určitou pozicí těla můžeme sdělit vstřícnost nebo naopak rezervovanost, otevřenost nebo uzavřenost, přátelský a nepřátelský postoj či nejistotu i velkou sebejistotu. Allhoff & Allhoff (2008) dodávají, že díky postoji druhého člověka na první pohled vidíme, zda je jeho projev křečovitý či naopak uvolněný a mnoho dalších charakteristik. Například člověk, který se od druhého odklání, dává najevo odmítnutí. Máme-li při rozhovoru s někým zkřížené paže, ostatní nás mohou vnímat jako nepoctivé, chladné či odmítavé. Tyto závěry však mohou být vždy do značné míry nepřesné, je tedy třeba si na interpretaci řeči těla dát velký pozor.

Rovněž dimenze času hraje v mimoslovní komunikaci důležitou roli. Tím, jak svůj čas organizujeme, jak na něj reagujeme, dáváme svému okolí mnoho informací. Zajímavým aspektem času jsou tzv. sociální hodiny. Společnost, v níž se pohybujeme, nám diktuje, kdy je vhodná doba s někým začít chodit, kdy dokončit studium, kdy mít svatbu, děti atd. Lidé, kteří těchto cílů dosáhnou zároveň se svými vrstevníky, cítí, že jsou schopní a jsou součástí skupiny. Naproti tomu ti, co se opozdí, pravděpodobně zažijí pocity nespokojenosti se sebou samým (DeVito, 2008). Postoj k času se liší nejen mezi jednotlivci, ale obecně v každé kultuře. Například v Japonsku jsou lidé velmi přesní, zatímco například v Indonésii je vnímání času podstatně relativnější (Levin & Bartlett, 1984, in DeVito, 2008).

Paralingvistický neboli paraverbální projev je projevem vokálním, leč neverbálním. Patří sem trvalé znaky jako hlasové rozpětí, hlasitost, rychlost, plynulost a výslovnost řeči. Mezi přechodné projevy patří intenzita, změny výšky a rychlosti hlasu a také tok řeči, pauzy v hovoru, váhání a chyby či přerěknutí. Tyto signály svou povahou doplňují signály

verbální a neverbální, tudíž mohou poskytnout dodatečné informace například o upřímnosti sdělovaného (Sikorski, 2012).

Posledním, ale ne nejméně významným druhem neverbální komunikace je mlčení. Mlčíme-li, získáváme tak čas na přemýšlení, utřídění a formulaci myšlenek. „*Před signalizací například velkého konfliktu nebo velkého projevu lásky často nastává pomlka, která zřejmě má připravit posluchače na závažnost následujících sdělení*“ (DeVito, 2008, 146).

Mlčení dále mohou lidé používat jako zbraň, kterou chtějí druhého zranit. Například po hádce spolu účastníci konfliktu „za trest“ nemluví. Během hádek však mlčení může poskytnout čas nezbytný k ochlazení vášně a zabránit tak sdělením, kterých by potom komunikující osoba mohla litovat. Mlčení může také fungovat jako forma obrany - ocitneme-li se v neznámé situaci, s neznámými lidmi, před nimiž se stydíme, je pro nás jednodušší být potichu (DeVito, 2008).

2.3 Zdravá komunikace

S ohledem na to, že počet rozvodů stále roste, rozhodlo se mnoho odborníků zkoumat příčiny tohoto faktu. Podle statistik je zřejmé, že komunikace páru, jeho schopnost řešit konflikty a shodnout se na něčem, nabývá na důležitosti. Pro harmonické fungování partnerského vztahu je tedy velmi důležité osvojit si vzorce zdravé komunikace a schopnost efektivně řešit konflikty (Karahana, 2007).

Van Peltová (2001) zdravou komunikaci chápe jako prostředek pro naplnění vzájemných potřeb. Neefektivní, povrchní komunikace má naopak za následek chybnou interpretaci chování partnera, neřešení chronických problémů provázejících daný partnerský vztah a konečně až naprosté odcizení.

Mohlo by se zdát, že cílem efektivní komunikace je vyhnout se jakýmkoli negativním emocím či hádkám. Opak je pravdou. Jsou-li partneři schopni o svých emocích mluvit otevřeně a své problémy řešit konstruktivně, pak hádka často pročistí napjatou atmosféru a její efekt je veskrze pozitivní.

Efektivní komunikace s sebou nese několik podstatných zásad. Všechny tyto zásady, kterými se budeme zabývat později v této kapitole, jsou však zbytečné, pokud nám druhý nevěnuje pozornost. Nejprve se tedy musíme ujistit, že je náš partner ochoten poslouchat, a že vnímá obsah našeho sdělení. Je důležité, aby se oba účastníci rozhovoru během celého jeho trvání soustředili na podstatu sdělení toho druhého. Jakákoli komunikace je totiž zbytečná, pokud si partneři nedokážou skutečně naslouchat (Konečná, 2009).

Také Van Peltová (2001) naslouchání přikládá klíčový význam, a upozorňuje na rozdíl mezi slovy slyšet a naslouchat. Když se řekne slyšet, je tím míněn fyziologický proces, který probíhá i bez našeho volního úsilí - to, že slyšíme, že nám partner něco říká, nám moc práce nedá. Naproti tomu naslouchání vyžaduje vědomý výběr toho, čemu chceme věnovat svou plnou pozornost, a proto se mu člověk musí naučit.

Ovládnout tuto dovednost není snadné, protože posluchač musí být soustředěný, aby rozuměl mimice mluvícího, aby rozuměl nejen slovům, ale i skrytému motivu, který je za nimi, měl by volit správné otázky, ale také by měl být schopen se ve správný čas odmlčet.

Docílíme-li toho, že nám partner naslouchá, musíme se snažit mu tento úkol usnadnit, a to tak, že se budeme řídit několika základními pravidly. Aby ostatní rozuměli tomu, co jim říkáme, naše sdělení by mělo být kongruentní - všemi komunikačními kanály by měly proudit významově stejné informace. Pokud se verbální a neverbální složka sdělení svým významem liší, předáváme našemu okolí tzv. dvojnou vazbu. Často se pak stane, že ať slovně vyjadřujeme cokoli, ostatní věří spíše neverbálnímu významu sdělení. Význam verbálního a neverbálního sdělení nemusí být různý, jen proto, že bychom se přetvařovali. Příčinou může být to, že se sice snažíme cítit to, co proklamujeme, ve skutečnosti se nám to ale nedaří. Je tedy důležité vnímat své pocity, přijmout je, a případně o nich být schopen i mluvit (Plamínek, 2012).

Dalším z pilířů účinné komunikace je schopnost vcítit se do druhého, tedy empatie. Abychom pochopili, co nám chce druhý říci, musíme se snažit pochopit, co se odehrává v nitru našeho partnera. Jakmile to pochopíme, měli bychom být ochotni a schopni jeho pohled na situaci, jeho názory, myšlenky a pocity respektovat. Nemusíme s ním nutně souhlasit, důležité je akceptovat ho i s jeho postoji, které mohou být diametrálně odlišné od našich. Jedině tak docílíme toho, aby měla komunikace s partnerem význam (Plamínek, 2012).

Podle Vybírala (2009) je dalším důležitým aspektem zdravé komunikace opravdovost - místo skrývání a potlačování svým pocitů je lepší dát jim průchod. Například v dlouholetých partnerských vztazích se bez kritiky protějšku obejde málokdo. Partneři by se neměli bát svůj protějšek kritizovat, nejsou-li s něčím spokojeni, kritika by však měla být věcná, bez formulací, které se našeho protějšku dotknou nebo ho urazí. Konečná (2009) připomíná, že při výměně názorů je třeba nechat partnera domluvit. Abychom zareagovali adekvátně, musíme mu dát prostor k tomu, aby vyjádřil vše, co k dané věci vyjádřit chce. Poskytnutí adekvátní zpětné vazby je v komunikaci klíčové, není to však zdaleka jednoduché.

Od rodičů, učitelů, přátel apod. celý život slýcháme špatně zformulovanou kritiku (věty jako „Ty mi nikdy s ničím nepomůžeš“, „Ty jsi hrozný“ apod.), a proto je těžké s partnerem v dospělosti mluvit jinak. Allhoff & Allhoff (2008) uvádí několik základních pravidel, která je třeba mít na paměti, aby pro nás poskytnutí správné zpětné vazby bylo jednodušší. Kupříkladu je třeba poskytovat co nejkonkrétnější (vztahuje se ke konkrétnímu chování v konkrétní situaci) a dostatečně podrobnou zpětnou vazbu, aby splnila svůj účel, kterým je otevřít dialog. Heslovité náznaky totiž dialog spíše ukončují. Při poskytování zpětné vazby je nežádoucí partnera analyzovat. Je třeba vyjádřit, co člověk pozoruje, cítí a slyší, nikoli psychologizovat. Budou-li se partneři při poskytování zpětné vazby řídit těmito pravidly, je velmi pravděpodobné, že při výměnách názorů napáchají na vzájemném vztahu podstatně méně škod. Mimoto by se ale partneři snažit vnímat na druhém i pozitivní aspekty vztahu a nezapomínat je nahlas docenit - zpětná vazba totiž není jen kritika, zahrnuje také pozitivní vjemy a emoce.

Plamínek (2012) dodává, že kromě výše jmenovaných zásad jsou klíčové také schopnost získat nadhled (tedy snažit se vnímat situaci očima nezúčastněného pozorovatele) a schopnost být ve svých pocitech vůči partnerovi otevřený. Jak píše Matějková (2007), lidé by rozhodně neměli zapomínat na to, že ať je má partner rád sebevíc, není schopen číst jejich myšlenky. Málokdy se stane, že by byl partner schopen vyčíst z tváře druhého, co ho trápí. Nevíme-li, co se děje, logicky začneme přemýšlet nad příčinami špatné nálady svého protějšku a snadno nás tak napadne například to, že nás partner už nemiluje. Příčinou však může být pouhá únava partnera. To se ale bez emocionální otevřenosti dozvíme jen těžko.

2.4 Dialog

Dialog je prostředkem zdravé komunikace. Je příležitostí pro otevřené a taktní vyjádření pocitů. Vhodně volená slova jsou důležitá, základem však jsou neverbální a paralingvistické signály, jakými je řeč těla, tón hlasu apod. Velkou roli mohou hrát také skryté narážky na partnera nebo nesprávné významy, které připisujeme partnerovým slovům. Užitečný dialog tedy předpokládá, že budou oba schopni v klidu vyjádřit, co cítí, a pochopit, co říká ten druhý. Tímto způsobem partneři dále rozvíjejí a prohlubují svůj vztah (Van Peltová, 2001).

Dojde-li k dialogu, oba partneři by do něj měli vstupovat nezaujatě. To znamená nejprve vyslechnout vše, co má partner na srdci, a to bez jakýchkoli předpojatostí a předčasných závěrů o tom, co partner svým sdělením myslí. Až ve chvíli, kdy partner domluví, nastane čas, aby druhý jeho sdělení kriticky zhodnotil a vyjádřil svůj vlastní názor (Plzák, 2011).

Důležité je, aby byl dialog oboustranný. Na mluvení o daném tématu by měli mít zájem oba partneři, rozhodně by dialog neměl být vynucený jednou stranou. Pokud by totiž k dialogu byl jeden z partnerů „donucen“ proti své vůli, je nanejvýš pravděpodobné, že by se místo klidné konverzace dialog změnil v destruktivní hádku, v níž se místo zásad zdravé a efektivní komunikace objeví ty komunikační styly, které nejenže neřeší problém, navíc ještě velmi narušují partnerský vztah.

2.5 Manipulace

Širokou veřejností bývá chápána jako pragmatické chování s cílem získat převahu, ovládnout a ovlivnit jiného člověka. DeVito (2008) manipulaci chápe jako neproduktivní strategii, jejímž prostřednictvím se manipulující snaží vyhnout přímému konfliktu a dostat druhého do nebojovné nálady. Matějková (2007) dodává, že manipulující člověk si neuvědomuje nebo nechce uvědomit a respektovat přání druhých, jejich pocity, záměry, názory a přání.

V partnerském vztahu však manipulace často nebývá pragmatická či vědomá. Pokud jeden z partnerů předpokládá, že by druhý nevyhověl jeho žádosti, často volí manipulativní chování zcela intuitivně, aniž by si byl svého počínání vědom. Stejně jako ostatní

komunikační styly se manipulativní vzorce chování učíme během procesu socializace, tedy od přátel, rodičů, učitelů atd. Díky tomu dokážeme se svým okolím (ač ne tak obrátě) manipulovat již od útlého věku (Matějková, 2007).

Plzák (2011) manipulaci v partnerském vztahu chápe jako snahu prostřednictvím obratné rétoriky přimět druhého, aby chtěl to co my. Manipulující pak zpravidla vychází z přesvědčení, že to s partnerem myslí dobře, a pro partnerský vztah chce jen to nejlepší. Jak píše Pazaratz (2010), lidé manipulaci používají, cítí-li, že mají právo ovlivňovat vztah více, než jejich partner, a získat tak ve vztahu převahu.

Například ten, kdo poskytuje většinu zdrojů, jakými jsou peníze, bezpečí, či láska, se může cítit oprávněn prosadit si svou. Nicméně Blair (1964, in Pazaratz, 2010) podotýká, že ten, kdo nakonec ve vztahu více rozhoduje, je vždy partner, který vztah (nebo emoční blízkost) potřebuje méně. Druhý z partnerů se domnívá, že lásku svého protějšku potřebuje více, než partner potřebuje jeho. A tak se ten, kdo se o zachování harmonického vztahu snaží více, zároveň i více obává možného rozchodu. Zneužívání moci, kterou má nad svým partnerem ten méně zamilovaný a manipulace s ním může způsobit úzkost druhého a vést k narušení důvěry.

Jak již bylo řečeno, mnoho lidí, ne-li všichni, se svými partnery čas od času do jisté míry manipuluje. Někdy to děláme vědomě, jindy zcela nevědomky. Mezi velmi obvyklé způsoby manipulace patří nucení k nedobrovolnému výběru. V praxi to znamená, že našemu protějšku nabídneme na výběr několik variant, z nichž jsou pro nás všechny výhodné, zatímco pro partnera nikoli. Tím vytvoříme iluzi svobodného výběru, ale náš partner se může cítit zahnaný do kouta, protože jsme mu nenabídli žádnou alternativu, která by byla výhodná i pro něj (Edmüller & Wilhelm, 2011).

Mezi další oblíbené techniky patří získávání cíle po kouscích - pokud je jeden z partnerů přesvědčen, že by všechny jeho požadavky druhý neschválil, požádá-li ho o všechny najednou, zpravidla je dáváku postupně s určitým časovým odstupem. Jestliže chceme od partnera získat souhlas s některým naším požadavkem, je výhodné použít formulaci typu: „Dobrá manželka/dobrý manžel by...“ A protože se lidé chtějí cítit jako dobří partneři, mají větší tendenci danému požadavku vyhovět (Plamínek, 2012).

V partnerských vztazích je častou formou manipulace také technika neverbálních projevů. Jak bylo zmíněno výše, i mlčení je formou neverbální komunikace a při manipulaci s partnerem je oblíbeným prostředkem. Například žena se na svého muže rozzlobí a nemluví s ním, odvrací se od něj a jeho omluvy neakceptuje. Tím se v manželovi snaží posílit pocit viny a tím docílit výhod z toho, jak se bude manžel snažit tuto vinu odčinit (Matějková, 2007).

Těmto a mnohým dalším technikám manipulace se dá účinně bránit. Nejdůležitější je poznat, že se s námi partner snaží manipulovat. Je lepší soustředit se na podstatu sdělení spíše než na emoční náboj sdělení, který je často velmi zavádějící a dokáže nás silně ovlivnit. Jak dodává Matějková (2007), každý člověk by měl své potřeby, touhy a přání vnímat jako stejně důležité, jako potřeby partnera. To, že z našich vlastních cílů můžeme snáze ustoupit, ještě neznamena, že jsou méně důležité. Je však vhodné je prosazovat, aniž bychom partnera ponížili či urazili, tedy asertivně.

2.6 Konflikty

Ne každá výměna názorů vyvolá konflikt, i přesto je ale konflikt téměř nevyhnutelným aspektem všech vztahů. Podle Allhoffa & Allhoffa (2008) vznikne tehdy, pokud je záměr jednání jednoho v rozporu se záměrem jednání druhého, případně pokud mu onen záměr příliš překáží či ho dokonce znemožňuje. Egeci & Gencoz (2006) konflikt vnímají jako následek rozlišných názorů či schopností lidí, kteří jsou spolu v interakci. Pokud se partneři hádají často, z výměny názorů se stává destruktivní proces, který narušuje vzájemnou důvěru a lásku, a tím i životní spokojenost obou partnerů.

Partnerské konflikty podle Nováka (2007) vynikají tím, že vina na nich nebývá jednostranná. Podíl je na obou partnerech a často i na velkém množství dalších lidí. Obvykle jde o souběh okolností, které se společně s osobnostními specifiky obou partnerů podílejí na vzniku sporů.

Navzdory mnohým negativním efektům konfliktu je třeba říci, že může fungovat i jako katalyzátor změny a osobnostního růstu. Spory, respektive jejich vyřešení, tedy mohou partnerům dopomoci k vzájemnému porozumění, díky čemuž jsou si partneři blíže.

Spokojenost v partnerském vztahu a šance na jeho udržení i do budoucna je se schopností vyrovnávat se s konflikty velmi úzce spjata. Podle toho, jak se k sobě partneři během hádky chovají, jak spolu mluví, a jaké neverbální signály používají, může být hádka destruktivní i konstruktivní. Destruktivní hádka od sebe partnery vzdaluje, zatímco konstruktivní způsob řešení konfliktů jejich vztah posiluje. Když tedy partneři vidí, že takovéto chování nese ovoce, mají o to větší tendenci spory řešit efektivně (Egeci & Gencoz, 2006).

2.6.1 Příčiny vzniku konfliktu

Příčin konfliktů mezi partnery je bezesporu nespočet, my je ale můžeme rozdělit na tři skupiny. První z nich je střet věcných zájmů, druhou skupinou je oblast mezilidských vztahů a poslední skupinou je oblast mezilidské komunikace. Řešení konfliktů pramenících z mezilidských a komunikačních problémů tkví ve změně podmínek a vzorců fungování partnerského vztahu (Plamínek, 2009).

Allhoff & Allhoff (2008) uvádí konkrétnější příčiny vzniku konfliktu, například omezení volnosti jednání druhého, nejasné nebo neuspokojivé poměry moci a rozhodování, rozdíly v pojetí společných úkolů (např. výchova dětí) - jeden z partnerů je příliš úzkostlivý, zatímco druhý je lehkomyšlný. Konflikty mohou vznikat, pokud se partneři neshodnou na cílech, jichž chtějí dosáhnout, případně na způsobu, jakým se společného cíle bude dosahovat.

Příčinou mnohých konfliktů může být i dobře míněné avšak nepochopené sdělení jednoho z partnerů. Jestliže lidé předpokládají, že záměr s jakým jim byla zpráva sdělena a její následný efekt jsou identické, s velkou pravděpodobností přijde konflikt. Následný spor je založen na přesvědčení, že reakce na partnerovu zprávu odpovídá tomu, jakou reakci měl partner v úmyslu vyvolat. Tak se utváří názor, že pokud v nás partner vyvolal negativní pocity, udělal to záměrně. Tento způsob myšlení pak zvyšuje pravděpodobnost, že si budou partneři komunikační snahy toho druhého vykládat negativně, a tím v partnerském vztahu vytvoří atmosféru nedůvěry a neustálých obav (Gottman, 1999).

Často neřešitelné a stále se opakující konflikty mohou vzniknout podle Plzáka (2011) tehdy, když se manželé během dialogu uchylují k výčitkám, kárání, osočování, napomínání

či vyhrožování. Dialog tak ztrácí svůj smysl, protože už nesouvisí s dosažením původního záměru. Jde jen o boj, který nemá vítěze, zato má dva poražené.

Také Gottman (2002) jmenuje několik maladaptivních komunikačních vzorců, kterými si podle něj partneři zadělávají nejen na nesmyslnou a neřešitelnou hádku, ale i na rozchod. Patří sem kritizování partnera, snaha odůvodnit nebo bránit své chování (která nemá žádoucí efekt, protože v sobě ve skutečnosti skrývá protiútok - „nemůžu za to já, ale ty“) a opovržení. Po těchto komunikačních strategiích má jeden z partnerů (obvykle muž) často tendenci se stáhnout a přestat poslouchat. Takovýto postoj značí, že je partner zahlcen kritikou a nemá sílu dále poslouchat výčitky apod., druhému se však jeví jako nezájem o společný problém.

Pokud komunikační vzorce jako např. pasivní agrese, přehnaná kritičnost vůči druhému či boje o „nadvládu“ přetrvávají, vztah je narušován stále hlouběji, přičemž se oba partneři cítí být ublíženi vinou toho druhého. Vlastní hněv a konfliktní chování pak omlouvají bez snahy najít kompromis. Naopak poukazují jen na to, co dělá špatně jejich partner. Oba jsou tak pohlceeni sebou samými, že si vůbec neuvědomují, jak moc jejich chování přispívá k rozpadu vztahu. Příliš se soustředí na vlastní pocity, ale zároveň nejsou schopni své chování reflektovat, což vede k přemrštěnému obhajování sebe sama, zlobě vůči partnerovi, opovržení, odmítání či citovému i fyzickému distancování se od partnera (Goldenthal, 1996).

Kratochvíl (2009) se zmiňuje o racionálně orientovaných psychologích, kteří vidí příčinu vzniku konfliktů v tzv. manželských mýtech. Mezi tyto mýty patří např. láska jako mocná čarodějka, která sama vyřeší všechny problémy, mýtus o vnější determinaci emocí (přesvědčení, že nám emoce způsobují druzí lidé), mýtus, že manželé by měli všechno dělat společně, a že by si měli být nejlepšími přáteli atd. Tyto a mnohé další mýty jsou důsledkem neznalosti zákonitostí manželského vztahu a lpění na nerealistických očekáváních. Je jasné, že tyto představy mohou vztah narušit velmi hluboce - pokud partneři čekají, že problémy vyřeší jejich láska sama, je možné, že jakmile si uvědomí, že na harmonickém vztahu je ve skutečnosti třeba tvrdě pracovat, bude už pozdě.

2.6.2 Řešení konfliktu, konstruktivní hádka

Dle Šmolky & Macha (2008) je destruktivnost hádek často dána nedostatkem dovedností pro párové soužití - někdy je problémem nedostatek tolik potřebné tolerance vůči odlišným názorům, jindy neochota spokojit se s kompromisem, či alespoň malá dávka smyslu pro humor. Chtějí-li partneři svůj problém vyřešit konstruktivně, měli by se držet několika základních pravidel. Prvním je volba místa a času - rodinná oslava, nákup v supermarketu nebo snídaně pár minut před odchodem do práce nejsou právě vhodné příležitosti k otevírání a řešení závažných témat.

Konstruktivní výměna názorů se může dařit jen tehdy, pokud oba partneři jasně manifestují své záměry. Je-li skutečný záměr jiný, než ten, který deklarujeme, dialog ztrácí smysl - každý partner totiž sleduje odlišný záměr, a proto je jakákoli domluva nemožná (Plzák, 2011). Řešení se také nepodaří nalézt, pokud oba partneři neznají opravdovou příčinu konfliktu. Jak píše Allhoff & Allhoff (2008), mnohé konflikty se projevují různými příznaky, ale opravdové jádro konfliktu se skrývá zcela jinde.

Jednou z často využívaných možností řešení partnerských sporů je kompromis. K tomu se partneři uchylují ve chvíli, kdy oba odmítnou návrh toho druhého. Místo, aby jeden nebo oba byli dotčení a zahořklí z toho, že neprosadili svůj návrh, mohou se dohodnout například na tom, že se realizují návrhy oba, jen s určitým časovým odkladem (Plzák, 2007).

Ve vztazích, v nichž partneři inklinují spíše ke konfliktnímu chování místo snahy shodnout se na kompromisu, se často objevuje jakýsi začarovaný kruh, v němž se pár navzájem obviňuje z toho, kdo z nich je příčinou problému, a který z nich pouze reaguje na partnerovo nevhodné chování. Takový cyklický komunikační styl partnery v horším případě vede k tomu, aby vzdali své snahy na řešení konfliktu pracovat, v lepším případě často nezbývá než vyhledat odborníka (Pazaratz, 2010).

Jestliže se partneři se svými konflikty chtějí potýkat efektivně, měli by se vyhnout několika formulacím, které na druhé působí velmi negativně. K zásadám konstruktivní hádky patří mluvení v první osobě, takže ne „Všichni vidí, jak hrozně se chováš“, ale „Připadá mi, že se teď chováš...“. Důležité je být co nejkonkrétnější, vyhnout se urážkám partnera a výčtu všech provinění, kterých se dopustil. Sarkasmus, nálepkování partnera („Chováš se jako

blázen“) a manipulativní otázky mohou při výměně názorů také napáchat mnoho škod (Matějková, 2007).

Novák (2007) k pravidlům konstruktivní hádky přidává ještě nutnost neomezovat partnerův prostor k vyjádření svého stanoviska. Rovněž nelze druhé straně podsouvat názory, jež nemá, případně vkládat do úst slova a věty, které nikdy nevyslovila. To, že předpokládáme určitou reakci (a podle toho se k partnerovi potom i chováme), ještě neznamená, že to tak opravdu bude - do druhých nikdo z nás nevidí. Proto je třeba vyvozovat závěry jen z toho, jak partner opravdu zareaguje. Snaha partnerovi aktivně naslouchat, ptát se na význam jeho slov a na jeho názor na to, co říkáte vy, podstatně zlepší šanci na „bezbolestné“ zvládnutí konfliktu.

Podle Šmolky & Macha (2008) je dobré na konci hádky uznat svůj podíl viny a na druhém se pokusit nalézt něco pozitivního. V tom je zajedno Vybíral (2009), který připomíná, že po hádce by měla následovat katarze, tedy jakési uvolnění, odplavení negativního a polevení napětí. Katarzí po hádce může být například kompromis, na němž se partneři shodli nebo, v případě neverbální komunikace polibek či objetí.

Zajímavé je, že jak ukázal výzkum zabývající se vlivem komunikačních schopností na spokojenost v partnerském vztahu, na řešení sporů má pozitivní vliv už jen přesvědčení, že je člověk schopen konfliktní situace adaptivně zvládnout, a dosáhnout tak uspokojivého řešení (Egeci & Gencoz, 2006).

2.7 Osvojení si vhodných vzorců komunikace

V případě, že interakce páru neprobíhá tak, jak by podle zásad účinné komunikace měla, a naopak má spíše destruktivní efekt, měli by partneři při výměně názorů zvolit jinou taktiku. Uvážíme-li ale, že se lidé učí komunikovat už od nejútlejšího věku a při interakci s ostatními pravděpodobně komunikují způsobem, který se dávno naučili například od rodičů, je učení se novým vzorcům komunikace v dospělosti úkol nanejvýš nesnadný. Oba partneři tak mohou mít úmysl i snahu řešit konflikty klidně a konstruktivně, když ale přijde na lámání chleba, často zvolí nejjednodušší cestu, tedy takový způsob komunikace, který důvěrně znají.

Nácvik efektivního způsobu komunikace je užitečný, jelikož díky němu partneři věnují víc pozornosti tomu, co říkají, a jakým způsobem to říkají. Proto lépe porozumí specifickým svého vlastního způsobu komunikace. Toto porozumění jim pak poskytne možnost vyměnit neefektivní vzorce komunikace za efektivnější, a tím zlepšit vzájemný vztah jako takový. Autorky Parr, Boyle & Tejada (2008) doporučují eliminovat v komunikaci používání neverbálních signálů, a naproti tomu se zaměřit na verbální komponentu sdělení. Pravdou je, že neverbální signály jsou častějším i významnějším kanálem předávání informací, jsou také ale výrazně častěji špatně pochopené.

V případech, kdy partneři sice mají snahu změnit svou neschopnost zdravě komunikovat, ale nevědí, jak změny docílit, je vhodné přistoupit k alternativním způsobům řešení neuspokojivé situace. Jak píše Novák (2007, 144): „*Ne, že by spokojené páry konflikty neprožily. Jen je na rozdíl od nespokojených umějí řešit. K onomu umění je třeba kus sociální inteligence, nadhledu, lásky, štěstí a mnohdy i odborného vedení.*“ Partnerské poradenství si neklade za cíl udílet rady, jak mnoho klientů před prvním sezením předpokládá. Poradci se místo toho snaží svým klientům ukázat cestu, jak si poradit sami. Chtějí, aby se partneři nad svou situací zamysleli, zorientovali se v ní a podle toho aktivizovali vlastní síly, aby našli vhodné řešení.

V případě, že je vztah narušen do té míry, že na problém pouhé poradenství nestačí, ale pár chce i přesto na svém vztahu pracovat, je vhodné přistoupit k partnerské terapii. Párových terapií je mnoho různých typů v návaznosti na psychologické směry, z nichž vycházejí. Z oblíbených koncepcí současnosti jmenujme například dynamické pojetí, emočně zaměřenou párovou terapii, systemickou terapii či narativní terapii (Kratochvíl, 2009).

Je-li problémem ve vztahu komunikace, následná terapie se zaměřuje na seznámení se s principy poruchové a neporuchové komunikace, a na naučení se strategii efektivního zvládání problémů. K tomuto účelu je často využívána kognitivně behaviorální terapie. Během sezení se partneři učí a trénují efektivní komunikaci a zlepšují svou schopnost řešit problémy. Jedinci se v terapeutickém procesu učí rozpoznat ty vzorce chování, které jejich partner hodnotí kladně, a poté společně pracují na tom, aby se žádoucí chování vyskytovalo s vyšší frekvencí (Byrne, Carr & Clark, 2004).

Terapeut si během sezení všímá nevhodných komunikačních vzorců, které se snaží eliminovat, i prvků zdravé komunikace, které naopak posiluje. Nácvik řešení problémů

začíná tím, že oba partneři jasně vyloží své stanovisko tak, aby byl problém zřetelně formulovaný. Partneři si navzájem naslouchají a nepřerušují se. Poté každý podává nejrozumnější návrhy, z nichž se ani jeden a priori nevylučuje. V další etapě se jedná o přijatelných alternativách, případně o jejich kombinaci. V případě, že se pár stále nedokáže shodnout k maximální spokojenosti obou, spolupracují na dosažení kompromisu. (Kratochvíl, 2009).

Schopnosti, které partneři trénují pod dohledem terapeuta během sezení, by pak měli být schopni přenést i na domácí půdu. Techniky, jimž se naučí, se bez odborného dozoru měli snažit aplikovat alespoň na drobné problémy. Zvládnou-li konstruktivně vyřešit menší spory, stává se pro ně postupem času mnohem jednodušší zvládat konstruktivním způsobem i spory mnohem závažnější (Byrne et al., 2004).

PRAKTICKÁ ČÁST

3 Metodologie výzkumu

3.1 Formulace problému, cíl výzkumu, výzkumné otázky

V teoretické části této práce jsem se pokusila přiblížit pohled na psychologické poradenství obecně, vysvětlit jeho cíle a role účastníků poradenského procesu. Dále jsem se zaměřila na specifika partnerského poradenství. Druhým stěžejním tématem teoretické části je komunikace v partnerském vztahu a její formy. Nastínila jsem, jak vypadá zdravá komunikace, a jakým způsobem partneri mohou docílit konstruktivního řešení problémů. V praktické části jsem se pokusila tato dvě témata spojit, a zprostředkovat zkušenosti klientů s jakoukoli formou partnerského poradenství. Klienti měli za úkol subjektivně zhodnotit přínos partnerského poradenství a jeho vliv na komunikaci s partnerem.

Efektivní komunikace je klíčová v každém partnerském vztahu. Mnozí ale netuší, jak taková komunikace vypadá, a proto s partnerem komunikují způsobem, který má na vztah spíše destruktivní vliv. Nejsou-li s takovou situací spokojeni, s žádostí o radu se obrací na blízké ve svém okolí a mnohdy také na odborníka, který by byl schopný jim v této věci pomoci. Vzhledem k této skutečnosti jsem se rozhodla zaměřit svůj výzkum na práci partnerských poradců z pohledu klientů a na subjektivní vnímání dopadu poradenského procesu na schopnost efektivně komunikovat s partnerem. Kromě této problematiky by měl výzkum poradcům poskytnout informace o výsledcích, které si klient od poradenství slibuje a o preferencích co se týče poradce samotného.

O své zkušenosti se se mnou podělili klienti poradců sídlících v Olomouckém regionu, kteří odpověděli na otázky zkoumající jejich názory na partnerské poradenství a pocity, jež celý proces provázely. Dále zhodnotili význam komunikace v partnerském vztahu a subjektivní zlepšení či zhoršení situace při interakci s partnerem. V návaznosti na výzkumné cíle, které zmiňuji výše, jsem formulovala šest výzkumných otázek:

1. Jaké okolnosti předcházejí zkontaktování partnerské poradny?
2. Jaká mají klienti očekávání od partnerského poradenství?
3. Co klienti považují za důležité v partnerské komunikaci?

4. Je partnerské poradenství pro klienty přínosné?
5. Jak klienti vnímají efekt partnerského poradenství na komunikaci s partnerem?
6. Jaká očekávání by měl dobrý poradce naplnit?

Pro účely svého výzkumu jsem zvolila kvalitativní přístup, který se od kvantitativního liší důrazem na jedinečnost a neopakovatelnost získaných dat. Jak píše Strauss & Corbinová (1999), termínem ‚kvalitativní‘ se označuje takový výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí kvantifikace. Kvalitativní výzkumy jsou založeny na dynamice zkoumaného jevu, mají procesuální charakter. To znamená, že jejich postup je utvářen v průběhu sběru dat. Zkoumaný jev je v jeho nezaměnitelném kontextu studován velmi podrobně a do hloubky, díky čemuž můžeme i od malého počtu respondentů získat velké množství informací. Tento typ výzkumu s sebou pochopitelně nese také výběr a použití kvalitativních metod (Olecká & Ivanová, 2010; Mioviský, 2006).

3.2 Aplikovaná metodika

Vzhledem k tomu, že primárním záměrem tohoto výzkumu je získání informací o názorech, očekáváních, pocitech a o tom, jak ten který člověk porozuměl situaci, z metod kvalitativního psychologického výzkumu se nabízí rozhovor neboli interview. Tato metoda představuje zprostředkovaný a vysoce interaktivní proces získávání dat. Je pochopitelné, že v takovémto procesu jsou získaná data do velké míry ovlivněná osobou tazatele. Pokud se ale jedná o výzkum, který si klade za cíl co nejhlubší pohled na danou problematiku, je volba interview jako výzkumné metody nasnadě. Potřeba odpovědět na otázky komplexně v celkovém kontextu problematiky, a zároveň i možnost popsat co nejvíce detailů negativa rozhovoru zpravidla převáží (Ferjenčík, 2010).

Další výhodou použití interview je možnost pozorovat dotazovaného. Podle Švaříčka & Šed'ové (2007) by zkušený tazatel měl být schopný číst neverbální i paraverbální signály, které slovnímu sdělení často dodávají nový, jiný nebo hlubší význam. Tazatel by rovněž měl být citlivý k prostředí rozhovoru a ke svému vztahu k účastníkovi výzkumu, a chápat, že tyto dvě metody získávání dat (rozhovor a pozorování) jsou spolu úzce spjaté. Pokud je

výzkumník schopen vnímat oba tyto aspekty, využívá ke svému prospěchu samotnou podstatu tohoto typu zkoumání. Surynek, Komárková & Kašparová (2001) dodávají, že tento typ výzkumu dále umožňuje přerušit či odložit rozhovor, vysvětlit nedorozumění vzniklá v průběhu sběru dat, a tím mít situaci pod kontrolou.

Jak uvádí Švaříček & Šed'ová (2007), polostrukturovaný rozhovor je v kvalitativním výzkumu nejčastěji používanou metodou sběru dat. Můžeme ho definovat jako nestandardizované dotazování jednoho respondenta zpravidla jedním tazatelem pomocí otevřených otázek. Tento typ rozhovoru jsem si vybrala k získání dat. Hendl (2005) popisuje jeho výhody, a prvky, kterými je polostrukturované interview charakteristické. Například oproti metodě volných asociací, kdy mluví v drtivé většině času dotazovaný, u tohoto typu rozhovoru aktivita tazatele stoupá. Má předem připravený seznam otázek, které by měly pokrýt výzkumné cíle. Zároveň ale forma odpovědí na tyto otázky zůstává v režii dotazovaného - respondent si může sám vybrat styl svých odpovědí. Otázky by podle Surynka (et al., 2001) měly být neutrální, jasné a citlivě volené. Dále by neměly být sugestivní - tzn. rozhodně by dotazovanému neměly nutit určitou odpověď.

3.3 Zkoumaný soubor

Respondenti byli vybráni metodou záměrného výběru, který slouží k vyhledávání účastníků výzkumu podle předem stanovených kritérií. Jednou z variant záměrného výběru je prostý záměrný výběr, během něhož mezi možnými účastníky vybíráme ty, kteří splňují určitá kritéria, a zároveň s účastí na výzkumu souhlasí. Další metodou, kterou jsem při výběru respondentů zvolila, byla metoda snowball, neboli metoda sněhové koule. Znamená to, že jsem nejdříve oslovila několik osob splňujících má kritéria, a ti poté šířili informace o mém výzkumu svým známým, o nichž věděli, že rovněž splňují určené podmínky (Miovský, 2006).

Zkoumaný soubor jsem vybírala podle následujících kritérií:

- Respondenti museli absolvovat alespoň jedno celé sezení v poradně určené pro partnerské vztahy (tedy například manželské a rodinné poradny apod.)

- Časovou hranici ukončení procesu jsem stanovila na pět let, poradenský proces tedy nesměl probíhat dříve než v roce 2009. Rozhodla jsem se tak proto, aby hodnocení poradenství a jeho efektu nebylo ještě více zkresleno zapomínáním respondentů.
- Oblastí výzkumu byl Olomoucký region, v němž studuji, a z něhož pocházím, a proto pro mě oslovení potenciálních účastníků výzkumu bylo nejjednodušší právě zde.

Zvolením těchto kritérií jsem vytvořila poměrně úzký okruh účastníků, které by bylo možno do výzkumu zařadit. Klienty partnerských poraden jsem se pokusila oslovit prostřednictvím poradců samotných. Pracovníci těchto poraden byli opravdu vstřícní a ochotní, účel mého výzkumu je mnohdy dokonce velmi zaujal. Z etických důvodů však nemohli poskytnout kontakt na žádného ze svých současných ani bývalých klientů. Z tohoto důvodu jsem vytvořila jakýsi průvodní dopis k mému výzkumu, který jsem předala poradcům a požádala je, aby o výzkumu informovali své klienty. Doufala jsem, že se najde alespoň několik málo klientů ochotných participovat na výzkumu, a prostřednictvím poradců mě zkontaktují. Bohužel se nikdo takový nenašel, oslovení poraden bylo tedy neúspěšné.

Rozhodla jsem se proto oslovit několik známých, jejichž profese s partnerským poradenstvím souvisí. Jejich prostřednictvím jsem získala jednoho účastníka výzkumu, který se s oslovenou psycholožkou neznal z poradny, ale z osobního života. Další možností získat respondenty, k níž jsem se po těchto téměř marných krocích uchýlila, bylo přímo oslovit osoby z mého okolí, o nichž jsem věděla, že mají relativně nedávnou zkušenost s partnerským poradenstvím. Tímto způsobem jsem získala tři respondenty. Těch jsem se po skončení rozhovoru zeptala, zda neví o někom, kdo by byl ochoten se mého výzkumu zúčastnit, a zároveň by splňoval vytyčené podmínky. Dva respondenti shodou okolností takových osob znali vícero, a proto jsem metodou sněhové koule získala dalších sedm respondentů.

Okruhu svých známých jsem využila také tak, že jsem je oslovila pomocí e-mailů, osobních sítí, případně při osobním kontaktu. Tito lidé se mi snažili být co nejvíce nápomocní, bohužel osoby, které mi doporučili, mnohdy nesplňovaly ani tu nejzákladnější podmínku, tedy absolvování konzultace zaměřené na párové poradenství. Tímto způsobem

se mi tudíž podařilo získat pouze jediného respondenta, protože ostatní lidé, kteří na mou prosbu odpověděli, nebyli pro účast na výzkumu vhodní. Mimo jiné se mi ozvala paní, která projevovala velkou ochotu zúčastnit se, ač s žádným poradcem nikdy nemluvila. Nedávno sice vyhledala služeb manželského poradenství, k poradci se však ani nedostala, neboť stihla všechny své problémy zkonzultovat s recepční, o níž se mylně domnívala, že je poradkyní, s níž měla smlouvenou schůzku.

Těmito cestami jsem získala dvanáct respondentů, kteří odpovídali výše uvedeným podmínkám, a se kterými jsem následně provedla rozhovory. Z dvanácti účastníků bylo 9 žen a 3 muži, průměrný věk byl 45 let, přičemž nejmladší účastník měl 31 let a nejstarší 56 let. Jedenáct účastníků bylo vysokoškolského vzdělání, poslední byl vzdělání středoškolského. Mezi zastoupenými profesemi byly dvě OSVČ, tři osoby pracující ve státních službách, administrativní pracovník, analytik, účetní, technolog, strojní inženýr, personalista a poslední z účastníků je v současné době na mateřské dovolené. Poradny, jejichž služby mí respondenti vyhledali, se v deseti případech nacházely v Olomouci, zbývajících dva respondenti vyhledali poradenských služeb v Hranicích na Moravě.

3.4 Metody a průběh získávání kvalitativních dat

Vzhledem k citlivosti tématu jsem předpokládala, že ochota účastnit se mého výzkumu, a tím se znovu nořit do vzpomínek na mnohdy nepříjemné a emočně vypjaté situace, nebude velká. Jak jsem tušila, osob ochotných zodpovědět mé otázky se opravdu nenašlo mnoho, a proto jsem přesvědčená, že polostrukturované interview bylo vhodnou volbou. S takto malým vzorkem je nemožné zmapovat situaci platnou pro celou populaci, z níž byl vzorek vybrán. Proto jsem se místo kvantitativních dat zaměřila na sběr dat kvalitativních, která problematiku pokryjí do větší hloubky a detailněji.

Podle zásad tvorby polostrukturovaného rozhovoru, které uvádí Hendl (2005), jsem si vytvořila schéma otázek, které jsem při každém z rozhovorů dodržela. Pořadí jednotlivých otázek jsem měnila, případně jsem přidala doplňující otázky či vynechala ty, na něž už bylo předtím odpovězeno, a to v závislosti na průběhu interview. Jádrem rozhovoru však u každého respondenta zůstalo nezměněno.

Interview probíhala v rozmezí od ledna do února 2014, a to v závislosti na časových možnostech respondentů. Všechny rozhovory probíhaly v prostředí, které si účastníci sami zvolili. V devíti případech to bylo v domácnostech tázaných, zbývajících tři lidé mi na otázky odpověděli v restauraci. Každé setkání bylo zahájeno neformální konverzací, která se obvykle týkala této práce a mého výzkumu. Atmosféra byla vždy příjemná a přátelská. Před zahájením dotazování jsem každému z účastníků předložila průvodní dopis, v němž jsem je seznámila s průběhem a účelem výzkumu a ujistila je o anonymitě veškerých údajů, které mi sdělí. Poté mi respondenti poskytli ústní informovaný souhlas s účastí na výzkumu. Odpovědi respondentů jsem nahrávala za pomoci diktafonu, k jehož použití jsem od všech dotazovaných rovněž získala ústní souhlas. Účastníky jsem ujistila o bezpečí nahrávek, i o tom, že veškerá data po jejich využití zničím.

Rozhovory většinou trvaly přibližně 15 - 20 minut. Dotazování jsem zahájila jednoduššími a nepříliš intimními otázkami o věku, dosaženém vzdělání apod. V rozhovoru jsem postupovala ke složitějším otázkám. Náročnější byly jednak proto, že bylo třeba, aby se nad nimi respondenti zamysleli déle, a také proto, že podle předpokladu často vyvolaly nějakou emoční odezvu. Rozhovor byl ukončený opět nenáročnými obecnějšími otázkami, protože jsem chtěla, aby respondenti ze společné schůzky odcházeli pokud možno spíše dobře naladěni. Nakonec jsem každému z účastníků poskytla svou e-mailovou adresu pro případ, že by se chtěli zeptat na cokoli, co s výzkumem souvisí, a těm, kteří jevíli zájem, jsem slíbila zaslání hotové práce.

Po ukončení rozhovoru jsem všechna interview doslovně přepsala, uložila do počítače a zvukové záznamy zničila. Všichni dotazovaní byli ochotni se se mnou podělit o velmi osobní zážitky a zodpovědět mé výzkumné otázky. Přesto, že jsem u více osob pozorovala větší či menší napětí ve chvílích, kdy se ve vzpomínkách vracely k méně příjemným zážitkům, nikdo nevyužil možnosti neodpovědět na položenou otázku. Žádný z účastníků po skončení rozhovoru nechtěl své odpovědi vyřadit z výzkumného šetření. Mohu-li soudit podle svých dojmů během rozhovoru, všichni účastníci se snažili odpovídat pravdivě a s pečlivostí se zamýšleli nad danými otázkami. Proto si myslím, že mi v rozhovoru zprostředkovali sice subjektivní, ale autentický pohled na zkoumanou problematiku.

3.5 Etika ve výzkumu

Každý, nejen psychologický výzkum se musí řídit mnoha etickými zásadami, aby pokud možno nijak nepoškodil účastníky výzkumu. Mezi klíčové zásady Hendl (2005) řadí zachování anonymity respondentů, účast na výzkumu pouze s informovaným souhlasem (o účelu, průběhu a využití výzkumu). Dále by výzkum měl být bezpečný, a to i co se emočního hlediska týče - to znamená, že by respondenti neměli z výzkumu odcházet s nějakou citovou újmou, a v nejlepším případě pozitivně naladěni.

Celý výzkum jsem se snažila provádět v souladu s výše jmenovanými postupy. V průběhu některých rozhovorů jsem se setkala se silnějším emočním nábojem, protože ne pro všechny bylo snadné s klidem se vracet k natolik vypjatému období, jakým partnerská krize (a tedy příčina vyhledání poradce) bezpochyby je. Myslím si ale, že napjaté situace a nepříjemné vzpomínky se mi podařilo uhlídat díky obecným otázkám na konci interview, a také díky celkově přátelské a bezpečné atmosféře, v níž interview probíhala.

3.6 Metoda analýzy dat

Pro analýzu dat získaných pomocí polostrukturovaných rozhovorů jsem se rozhodla využít metodu zakotvené teorie. Strauss & Corbinová (1999, 20) zakotvenou teorii popisují jako metodu, jejíž „*systematické techniky a postupy analýzy umožňují badateli vytvářet teorie vycházející z empirického základu, které splňují všechny požadavky na „dobrou“ vědu: validita, soulad mezi teorií a pozorováním, zobecnitelnost, reprodukovatelnost, přesnost, kritičnost a ověřitelnost*“. Tento způsob zpracování kvalitativních dat není pouhým popisem, protože během zpracování dochází také k interpretaci údajů a k určení vztahů mezi nimi.

Podle Strausse & Corbinové (1999) by každý výzkumník, který analyzuje a interpretuje kvalitativní data, měl mít schopnost rozlišovat jemné detaily ve významu získaných informací. Citlivost k těmto nuancím závisí na znalostech badatele a jeho zkušenostech v dané oblasti. Badatel by měl dát údajům význam, porozumět jim a určit, které fenomény spolu souvisejí, a které nikoli. Jedině to mu později umožní vytvořit teorii, která bude zakotvená a integrovaná. V souladu s postupem, který tito autoři doporučují, jsem

zaznamenávala a seskupovala podobné jevy do skupin, čímž jsem za pomoci kódů získala kategorie navazující na výzkumné otázky, na jejichž popis a interpretaci jsem se následně zaměřila.

4 Výsledky výzkumu

Při vyhodnocování dat se nesporné výhody kvalitativního výzkumu, tedy jedinečnost získaných dat a neopakovatelný kontext situace každého respondenta, mohou zároveň jevit jako nevýhody, protože je obtížnější nalézt jevy, jež jsou pro každého z účastníků společné a vytvořit kategorie, k nimž by bylo možno připojit interpretaci získaných dat a vytvořit tak ucelenější koncepci.

V závislosti na výzkumných otázkách, jsem informace, které mi respondenti poskytli, rozdělila do šesti skupin. Pro přehlednější uspořádání výsledků jsem k některým otázkám vytvořila podkategorie, a to z toho důvodu, že se mi od respondentů podařilo získat poměrně velké množství materiálu, který jsem do výsledků výzkumu chtěla rovněž zahrnout.

1. Jaké okolnosti předcházejí zkontaktování partnerské poradny?

- příčiny vyhledání odborníka
- iniciativa
- výběr konkrétní poradny

2. Jaká mají klienti očekávání od partnerského poradenství?

- naplnění očekávání

3. Co klienti považují za důležité v partnerské komunikaci?

- komunikační problémy
- co je v komunikaci důležité

4. Je partnerské poradenství pro klienty přínosné?

- zlepšení problému
- ochota znovu vyhledat poradnu
- doporučení poradny známým

5. Jak klienti vnímají efekt partnerského poradenství na komunikaci s partnerem?

6. Jaká očekávání by měl dobrý poradce naplnit?

- vlastnosti
- věk
- pohlaví

4.1 Jaké okolnosti předcházejí zkontaktování partnerské poradny?

Příčiny vyhledání odborníka

Z informací, které mi účastníci výzkumu poskytli, vyplynulo, že devět účastníků (tedy většina) vidělo primární příčinu partnerské krize a impuls k vyhledání odborné pomoci v nezdravé partnerské komunikaci. Tito respondenti shodně popisují období před návštěvou poradny jako dobu neustávajících hádek a neschopnosti mezi sebou efektivně komunikovat a konstruktivně řešit problémy. Jedna z těchto devíti respondentek přiznává, že za hádkami z velké části stála nevěra, dodává však, že nevěra byla pouze důsledkem čím dál větších komunikačních problémů. Partner této respondentky naproti tomu viděl primární důvod k vyhledání poradce pouze v nevěře a s ní souvisejících konfliktech, zatímco předchozích problémů v komunikaci si nebyl vědom.

Další respondentka popisuje situaci doma před návštěvou psychologa těmito slovy: *„Manžel se mnou komunikoval špatně, spíš vůbec. Nevěděla jsem jak se s ním bavit, tak jsme vyhledali pomoc.“* Tato žena tedy také poradnu vyhledala kvůli nezdravé partnerské komunikaci, jak se však později ukázalo, příčina problému tkvěla hlouběji: *„Ukázalo se, že má poruchu osobnosti. S přibývajícím věkem se začala víc projevovat. Přitom dřív, vlastně od začátku, tam byly znaky, které jsem v zamilovanosti přecházela a nevnímala“.*

Poslední respondentka uvedla, že příčinou vyhledání psychologické pomoci byl manželův odchod ze společné domácnosti za jinou ženou. Manželova mimomanželského vztahu si nebyla vědoma, až do jeho odchodu, a proto ve své nenadálé situaci potřebovala pomoc. Uvádí, že měla pocit: *„jako by mi někdo umřel. Do poradny jsem chodila, abych aspoň na chvíli měla co dělat a neseďla sama doma.“* Postupem času si tato žena začala uvědomovat, že byl odchod manžela částečně pochopitelný, protože předpokládala, že komunikace se bude odvíjet od témat, která zajímají ji. Partner však o věcech, jimiž se zabývala, ani neuvažoval, takže se spolu podle slov této respondentky vlastně neměli o čem bavit.

Iniciativa

Z analýzy rozhovorů vyplývá, že iniciativa k návštěvě partnerské poradny přirozeně ve většině případů přichází od jednoho z partnerů. Z výpovědí pěti respondentek a dvou respondentů vyplývá, že se muži v těchto párech na návrh navštívit partnerskou poradnu dívali spíše skepticky. Snaha zachránit manželský nebo partnerský vztah však byla ve všech případech silnější než nechuť jít do poradny, a proto všechny páry odbornou pomoc nakonec vyhledaly. Jeden respondent situaci popsal takto: „*Nejdřív jsem manželce řekl, že mě tam nedostane ani párem volů. Ale přemluvila mě a nakonec jsem souhlasil.*“ Jedna z respondentek manželskou poradnu vyhledala sama bez partnera, protože se jejich manželství v té době už definitivně rozpadlo a podle partnera nebylo nic, co by se pro jeho záchranu dalo udělat.

Další respondent a respondentka tvořící pár nezávisle na sobě uvedli, že nápad navštívit partnerskou poradnu vyplynul z neschopnosti se na čemkoli domluvit, což partnery trápilo, a oba cítili, že potřebují odborníka, který by jejich situaci posoudil objektivně. Mezi dvanácti účastníky výzkumu se našla pouze jedna respondentka, která uvedla, že návrh navštívit poradnu přišel od partnera, tedy od muže: „*Já jsem souhlasila, protože jsem cítila, že by to pro nás mohlo být řešení. Oba dva jsme věděli, že to neumíme vyřešit sami, v té dané situaci.*“ Poslední respondentka uvedla, že návrh navštívit partnerskou poradnu přišel od třetí osoby, konkrétně od matky dotazované. Respondentka (i její tehdejší partner) s návštěvou souhlasila podle svých slov „*pro klid v rodině*“, přestože byla předem rozhodnutá se s partnerem rozejít.

Výběr konkrétní poradny

Účastníci mého výzkumu často uváděli, že si konkrétní poradnu vybrali na základě doporučení od známých či rodinných příslušníků, k nimž měli v této věci důvěru. Od svých blízkých získali kladné reference, které je ve volbě poradit se s odborníkem utvrdily. Druhým nejobvyklejším způsobem výběru poradce bylo hledání informací na internetu. Tři z respondentů si partnerského poradce vybrali proto, že s ním už měli nějakou osobní zkušenost – muž a žena tvořící pár vyhledali poradkyni, k níž v minulosti chodili individuálně na terapii pro osobní rozvoj. Třetí respondentka řekla: „*My jsme do té poradny chodili už celá rodina, já už jsem ty psychology znala.*“ Poslední respondentka si

informace o nabídce partnerských poraden nezjišťovala nikde, protože v místě bydliště věděla jen o jediné. Kontakt na tuto poradnu získala z telefonního seznamu.

Ve chvíli, kdy se respondenti rozhodli pro konkrétní poradnu, nejčastěji s jejím kontaktováním otáleli v časovém rozmezí od jednoho týdne do jednoho měsíce. Jedna z účastnic výzkumu naléhavost rozhodnutí komentovala následovně: *„V momentě, kdy on s tím přišel, tak to bylo asi během týdne. Cítla jsem, že když on je ochotnej do toho jít, tak to musíme udělat rychle, nemá cenu na nic čekat, protože by se taky mohlo stát, že si řekneme sbohem.“* Poslední respondentka naopak poradce vyhledala ještě rychleji: *„Bylo to ze dne na den. Roli hrál čas, protože jsem se rozhodla zrušit naplánovanou svatbu.“*

4.2 Jaká mají klienti očekávání od partnerského poradenství?

Všichni dotazovaní se shodli na tom, že ve chvíli, kdy naplánovali návštěvu poradce, upřímně věřili a očekávali, že poradce pomůže vyřešit nebo alespoň zlepšit neutěšenou situaci, v níž se nacházeli. Pouze jediná respondentka se s tímto názorem neztotožňovala, a to z tohoto důvodu: *„Tušila jsem, že mi stejně nic převratného neřeknou. Já už jsem byla předem víceméně rozhodnutá, co chci udělat. Svůj názor jsem nezměnila a zrušila se svatba.“* Ostatní respondenti však minimálně před prvním sezením očekávali, že v osobě poradce najdou někoho, kdo se na problém podívá objektivně a poskytne páru v jejich situaci určitý nadhled. Mnozí respondenti očekávali, že jakmile poradci popíší své spory, dá jim za pravdu a partnerovi vysvětlí, proč se chová nevhodně, a co dělá špatně.

Velmi často se také objevoval názor, že poradce partnerům poskytne jakýsi univerzální návod na řešení problému. Jedna z respondentek tuto domněnku komentuje následovně: *„Nic úplně konkrétního jsem nečekala. Ale asi tak jak každé, že přijdeš do poradny a psycholog ti dá rozhrěšení a ty odejdeš s jasným výsledkem a konkrétním návodem, jak to máš dělat.“* Jiná respondentka se svěřuje, že šla k poradci s nadějí, že zprostředkuje komunikaci mezi ní a partnerem a postrčí je k určitému řešení dané situace.

Dva účastníci vyslovili zajímavou myšlenku související s jejich pocity před prvním sezením. Každý použil jiná slova, myslím si ale, že význam je u obou velmi podobný. Respondentka sdělila: *„Byla jsem hrozně nervózní a říkala jsem svému příteli, že jsem ráda, že tam jdeme, ale je hrozně nepříjemný pocit to uvědomění, že má člověk až takovej*

problém, že to musí řešit s odborníkem.“ Respondent o podobném pocitu hovořil těmito slovy: „*Cítil jsem se nepříjemně. Je to dost složitý, protože člověk když jde do poradny, tak má pocit, že v něčem selhal...a v naší společnosti selhání obecně není vnímáno jako akceptovatelný fakt.*“ Ze slov obou respondentů se dá vyvodit, že návštěvu psychologa mohou provázet nepříjemné pocity, protože si člověk musí přiznat, že krize zašla tak daleko, a je natolik vážná, že není v jeho moci vyřešit ji sám.

Následné pocity

Respondenti, kteří s poradenstvím neměli žádné předchozí zkušenosti, byli po prvním sezení poměrně zaskočení z jeho průběhu. Poradci totiž neměli k dispozici žádný univerzální všelék a množství rad, naopak nechali především mluvit klienty samotné a svými otázkami se snažili nasměrovat je tak, aby si na všechno odpověděli sami. Naděje, že se poradce přikloní na něčí stranu a dá jednomu z partnerů za pravdu, se naplnila pouze dvěma lidem. Tito dva respondenti nezávisle na sobě vypovídali, že jejich poradkyně uznala, že druhý z páru v dané situaci nemá pravdu. Zajímavé na tom je, že tito respondenti tvoří pár. Dát v dané situaci za pravdu oběma na mě působilo jako protimluv. Na čí stranu se poradkyně postavila ve skutečnosti, pokud za pravdu dala vůbec někomu, se dnes však už nedozvíme.

Jiná respondentka naopak popisuje, jak při konzultacích s očekáváním, že od nezaújatých psychologů dostane za pravdu, tvrdě narazila: „*Po některých konzultacích jsem se cítila opravdu špatně, protože se mi třeba nedařilo jim (psychologům, pozn. aut.) vysvětlit příčiny nějaké hádky a oni třeba spíš chápali manželův pohled. Konzultace se kolikrát dotkly něčeho, co jsem vůbec nečekala, nebo něčeho, co mi hodně ublížilo.*“ Podle mého názoru podobné pocity jako poslední zmíněná respondentka ostatní nezažili i z toho důvodu, že se během svých sezení nedostali tak hluboko pod povrch problému. Tato žena totiž byla mezi účastníky výzkumu jediná, kdo docházel na sezení pravidelně delší časový úsek (jednou týdně, půl roku). Ostatní dotazovaní absolvovali v rozmezí od jednoho do čtyř sezení.

Osm z dvanácti tázaných po návštěvě poradny cítilo rozčarování z toho, že jejich představy o poradenském procesu neodpovídaly skutečnosti. Místo jednoduchého řešení a jasných odpovědí totiž od svých poradců shodně dostali naopak více otázek, na jejichž odpovědi měli přijít sami. Jedna z devíti žen v tomto výzkumu situaci popsala takto: „*jen vyvstávaly*

další problémy, které bohužel neměly řešení.“ Jeden z manželských párů, které se podílely na tomto výzkumu, uvedl, že před prvním sezením oba cítili velkou naději, že by jim psycholog mohl pomoci. V průběhu několika sezení měli ale podle svých slov čím dál více pocit, že svou krizi budou muset vyřešit vlastními silami. Jeden z respondentů se svěřil, že během několika sezení se situace v manželství ještě zhoršila, protože se ukázalo, že každý z partnerů měl zcela jiné představy o ideálním výsledku poradenského procesu. V tomto případě tedy nebylo možné najít společné řešení, a klientova počáteční naděje na zažehnání manželské krize se ukázala být planá.

Naproti tomu zbývajících čtyři respondenti, tři ženy a jeden muž, si během schůzek s psychologem uvědomili, že vyhledat odbornou pomoc byla správná volba a ještě před definitivním ukončením poradenského procesu cítili, že jejich vztah s partnerem se mění k lepšímu.

4.3 Co klienti považují za důležité v partnerské komunikaci?

Všichni účastníci výzkumu se jednohlasně shodli na tom, že zdravá komunikace má v každém vztahu zásadní význam. Tato podkapitola blíže popisuje, s jakými problémy v komunikaci se tito lidé setkávají a co dodržují, aby měla komunikace s partnerem žádoucí efekt.

Komunikační problémy

Jeden z obvyklých problémů v komunikaci je podle účastníků výzkumu neschopnost podívat se na problém z perspektivy partnera. Dále se dokonce šest žen svěřilo, že se oproti partnerovi chovají častěji iracionálně a emotivně a mnohdy mu nahlas sdělí své myšlenky, aniž by si je předem utřídily. To krátce a výstižně komentuje respondentka: „...*myslím si, že jsem proti naprosto racionálnímu partnerovi byla moc emotivní, příliš jsem košatila a větvila a on mě už ani nestíhal sledovat.*“ Nejen ženy se ale podle účastníků výzkumu chovají iracionálně. Jedna z respondentek o svém partnerovi říká, že dříve: „...*komunikoval málo, nebo reagoval naprosto hystericky a agresivně.*“ Jako velký problém vnímá jiná respondentka to, že: „...*on předpokládá, že já vím, co si myslí, aniž by*

cokoliv řekl. A narazili jsme na to i přímo na konzultaci, protože on té psychologce řekl, že já přece po pětadvaceti letech musím vědět, co si myslí.“

I když jsou k sobě partneři otevření a mají snahu mluvit spolu o čemkoli, včetně nepříjemných věcí, může přijít problém, který tkví podle respondenta: „...často v tom, že jeden druhého neposlouchá nebo ho poslouchá špatně, a z toho, co mu druhý říká, si vyvozuje nesprávné závěry.“ Několik dotazovaných se také nezávisle na sobě zmínilo o tom, že velkým problémem může být také to, že si partneři neustále trvají na své pravdě a nejsou ochotni shodnout se alespoň na kompromisu.

Co je v komunikaci důležité

V návaznosti na chyby, jichž se účastníci tohoto výzkumu a jejich partneři dopouštějí, respondenti jmenovali, co je pro ně v komunikaci klíčové, a jaké zásady by lidé měli dodržovat, chtějí-li, aby komunikace ve vztahu měla smysl. První zásadou, která byla během rozhovorů často zmiňována, je vůbec ochota komunikovat, včetně snahy mluvit i o nepříjemných věcech a problémech. Pokud se partner uzavírá do sebe, druhý se může snažit řešit problémy, jak chce, a ke společnému řešení stejně nedojde. To výstižně okomentovala respondentka takto: „Nemyslím, že je důležité vyhýbat se hádkám, ale důležité je, aby člověk reagoval. To nejhorší podle mě je, když se jeden snaží komunikovat a druhý ho ignoruje. Klidně se pohádat, ale dojít k něčemu.“

Klíčová je podle dotazovaných také snaha vcítit se do druhého. Jedna z respondentek uvádí, že pokud si partneři chtějí vzájemně porozumět, nestačí jen automaticky předpokládat, co si myslí ten druhý, ale je potřeba se doptávat a vysvětlovat. Pro jednoho z účastníků výzkumu je nejdůležitější řídit se známou zásadou: „Nikdy druhému nedělej to, co nechceš, aby on dělal tobě.“ Dalšími jmenovanými zásadami zdravé komunikace byla vzájemná otevřenost, upřímnost a důvěra, k čemuž jedna z účastnic výzkumu dodává: „Taky je potřeba chovat se k sobě slušně, partneři by neměli popustit uzdu svým výlevům, které by je potom mrzely. Najít si vhodnou situaci na řešení problému, v klidu, v příjemné atmosféře.“

4.4 Je partnerské poradenství pro klienty přínosné?

Zlepšení problému

Poradci mnohdy pracovali jinak, než očekávali klienti, z výpovědí respondentů však přesto vyplývá, že poradenská práce přinesla své ovoce. Alespoň v nějakém směru bylo partnerské poradenství užitečné pro všechny, až na jedinou respondentku, která uvedla, že jí v manželské poradně nepomohli ani v nejmenším. Naopak se cítila hůř a nevěděla, co dělat, protože poradce nepochopil, v čem spočívá její problém (porucha osobnosti partnera) a bagatelizoval ho. Uvedla však, že její nespokojenost byla pravděpodobně způsobena tímto konkrétním poradcem. Později vyhledala psychologa, k němuž docházela s individuální problematikou, a s nímž byla spokojena.

Ostatní respondenti v procesu párového poradenství viděli přínos. Někteří měli ihned pocit, že jim poradce pomohl, jiní si vliv poradenství uvědomili až s delším časovým odstupem. Užitečná byla sezení i pro dvě respondentky, které vyhledaly odbornou pomoc kvůli nezvratnému rozchodu s partnerem. Ač se ani jeden vztah nepodařilo zachránit, pro první ženu konzultace znamenaly klidnější rozchod, pro druhou ženu znamenaly alespoň možnost vypovídat se a rozptýlit myšlenky točící se kolem manželova odchodu z domu.

Našli se také respondent a respondentka, kteří přínos poradenského procesu spatřovali nejen v práci partnerských poradců samotných, ale také v tom, že je psycholog během konzultací navedl k zahájení individuální terapie. Oba tito respondenti poté tuto podstatně intenzivnější práci vnímali jako užitečnější, protože jim pomohla s problémy, jejichž příčina ležela hlouběji.

Ochota znovu vyhledat poradnu

Všichni účastníci výzkumu uvedli, že by se v krizové situaci na nějakou poradnu obrátili i v budoucnosti. Respondent a respondentka uvedli, že by vyhledali psychologa, pokud by to bylo z osobních důvodů třeba, na manželskou poradnu už by se ale znovu neobrátili. Důvodem je to, že oba vnímají problémy, které v poradně řešili v minulosti, jako malicherné a jsou přesvědčeni, že s dnešními zkušenostmi by si s manželskou krizí dokázali poradit bez odborné pomoci.

Z dvanácti respondentů by pouze čtyři znovu navštívili stejnou poradnu, a to i přesto, že pro všechny byla zkušenost s danou poradnou přínosná. Ostatní buď během párového poradenství našli nového psychologa, který jim samotným pomohl více, nebo měli ke svému poradci nějaké výhrady.

Doporučení poradny známým

Všichni účastníci by bez ohledu na to, jak byla jejich zkušenost uspokojivá či neuspokojivá, návštěvu nějaké poradny svým známým s partnerským problémem doporučili. Byli by však opatrní při doporučování konkrétního zařízení, protože každému vyhovuje nějaký jiný přístup a jiný poradce.

4.5 Jak klienti vnímají efekt partnerského poradenství na komunikaci s partnerem?

Myšlenku, která se v různých obdobích opakovala u všech respondentů, jež se účastnili pouze jednoho až čtyř sezení, výstižně vyjádřil respondent: „*V tu chvíli myslím, že se můj přístup v komunikaci změnil. Během procesu ano, ale potom už jsme si na tom pracovali sami. Takže potom to přešlo a asi to tomu problému pomohlo. Každý se tam dozvěděl, co potřeboval a asi to postupem času, jak člověk stárne a je moudřejší, zafungovalo.*“ Účastníkům výzkumu tedy i několik málo schůzek pomohlo změnit způsob komunikace, rozhodně však ne natrvalo. Na trvalých změnách už poté musel pracovat každý sám i bez odborného dohledu. Další respondent sdělil: „*Nový komunikační styl jsem si neosvojil. Tohle jsou věci, kterých se člověk zbavuje těžko. Aspoň mi ale došlo, že 99% problémů jsou jenom pseudoproblémy a člověk by se k tomu měl tak stavět, i když je to někdy opravdu těžké.*“

Jediná respondentka, která do manželské poradny docházela delší dobu v pravidelných intervalech, uvádí dlouhodobou změnu ve způsobu komunikace, kterou pozoruje na sobě i na partnerovi. Jestliže se v tomto páru schyluje ke konfliktu, často si partneři navzájem nebo sobě samým připomenou zásady konstruktivní hádky, které jim manželští poradci prezentovali, a které v období konzultací společně trénovali.

4.6 Jaká očekávání by měl dobrý poradce naplnit?

Během rozhovorů jsme se věnovali také tématu poradce samotného. Účastníci výzkumu popisovali, jaký poradce by jim vyhovoval, a které charakteristiky by ideální poradce neměl postrádat.

Vlastnosti

Každý z dotázaných měl ve věci vlastností dobrého poradce trochu jiný názor. Některé vlastnosti se opakovaly, dalo by se ale říct, že každý z respondentů zmínil něco, co nikomu jinému na mysl nepřišlo. Častou odpovědí na otázku, jaké vlastnosti by dobrému poradci neměly chybět, byl životní nadhled, moudrost a objektivita. Respondentům vadilo, když poradce do konzultací vnášel své osobní zkušenosti a promítal je do práce s nimi. Tři respondenti zmínili také schopnost vcítit se do klientova problému neboli empatii. Několik respondentů také zmínilo, že pouhé vzdělání nestačí - dobrý psycholog musí mít také jakýsi dar od Boha, předpoklady k vykonávání takovéto práce, silnou osobnost a charisma. Jeden z respondentů u psychologa hledá: „...*umění naslouchat, smysl pro humor a měl by být splachovací, nesmí si věci z práce nosit domů, jinak by se zbláznil.*“

Pro jednu klientku je umění naslouchat také důležité, spolu s ním by psycholog měl mít i schopnost poskytnout radu. Jiná klientka naproti tomu vnímá velmi negativně: „...*když se ti snaží vecpat nějakou radu a pořád ti podstrkuje svůj návod.*“ Jedna z respondentek uvedla, že by poradce: „...*měl vyzařovat nějaký klid, měla by to být důvěryhodná osoba, která nikomu nebude říkat, co se na sezení dělo.*“ Pro dvě účastnice je důležitá upřímnost a asertivita, schopnost sdělit klientům i nepříjemné věci, které nechťejí slyšet. Jednoznačně nejčastěji jmenovanou vlastností, kterou u poradců klienti vnímají jako zcela zásadní, jsou životní zkušenosti. Tím se dostáváme k otázce ideálního věku poradce.

Věk

Každý jeden respondent uvedl, že věk je pro něj u poradce velmi důležitý, protože důvěryhodný poradce musí mít životní zkušenosti. Chce-li psycholog radit v manželských problémech, měl by podle klientů mít s manželstvím vlastní zkušenost. Jedna z respondentek to komentuje takto: „...*pro mě by asi nebylo přínosné se s třicetiletým člověkem bavit o věcech po pětadvaceti letech manželství. Ta osobní zkušenost může dělat*

hrozně moc.“ Pouze jediná respondentka se nad otázkou, zda věk psychologa hraje či nehraje důležitou roli, zamyslela hlouběji: „...*věk je pro mě důležitější, abych měla pocit, že má víc zkušeností...Ale nevím, kamarádky mám stejně starý a taky mi dokážou poradit.*“

Pohlaví

Všichni respondenti víceméně jednohlasně vyslovili názor, že pohlaví poradce není důležité, zásadní je pro ně osobnost poradce. Pouze dvě respondentky po delším přemýšlení svěřily, že jim samotným v poradenském procesu vyhovuje spíše žena: „...*myslím, že ženská ženské víc rozumí,*“ uvedla jedna z nich. Druhá respondentka sdělila, že pro párové poradenství zvolila muže, protože měla pocit, že ženě by se partner nesvěřil. Když ale později vyhledala individuální terapii, cíleně si vybrala psychologku ženského pohlaví: „...*nejde o nějakou odbornost, ale o to, že jsem měla pocit, že to chlapovi nedokážu tak říct.*“

5 Odpovědi na výzkumné otázky - shrnutí

Na začátku výzkumu jsem si stanovila čtyři základní výzkumné otázky, na něž se mi myslím díky rozhovorům s klienty partnerských poraden podařilo získat uspokojivé odpovědi. První výzkumná otázka byla: *Jaké okolnosti předcházejí zkontaktování partnerské poradny?* Mohli bychom očekávat, že příčiny vyhledat odbornou pomoc budou velmi různorodé. V tomto výzkumu byl však opak pravdou - naprostá většina respondentů uvedla, že důvodem poradnu vyhledat byly problémy v komunikaci s partnerem. Pouze jeden respondent a jedna respondentka vyhledali poradnu z důvodu, který s komunikací nesouvisel - žena kvůli partnerovu odchodu ze společné domácnosti, muž ve snaze vyřešit problémy související s nevěrou. Od impulzu, který respondenty přivedl k nápadu obrátit se na poradce, uplynulo u všech respondentů v rozmezí od jednoho do čtyř týdnů, přičemž informace o konkrétní poradně respondenti nejčastěji získali od známých či z internetu.

Jaká mají klienti očekávání od partnerského poradenství? V této oblasti se klienti víceméně rozdělili na dvě skupiny. První skupina respondentů očekávala, že od poradce dostanou jasný a jednoduchý návod, jak situaci řešit, popřípadě poradce sám určí, co by partneři měli a neměli udělat dál. Dalo by se říct, že si od poradenství slibovali, že odpovědnost za své činy předají někomu jinému. Tato očekávání se u žádného z respondentů nenaplnila, což v klientech vyvolalo překvapení a v některých mírné rozladění. Očekávání druhé skupiny klientů byla poněkud realističtější - že bude poradenský proces fungovat jako určitý stimul, který respondentům pomůže zaktivizovat vlastní možnosti a schopnosti situaci řešit sami.

Třetí otázka, tedy *Co klienti považují za důležité v partnerské komunikaci?* přinesla pro mě velmi zajímavé odpovědi. Dalo by se říci, že každý respondent odpovídal jinak. Pro každého je v komunikaci klíčové něco jiného. Zaujalo mě ovšem když, jsem měla možnost porovnat odpovědi tří žen a tří mužů tvořící páry. Interview s každým z těchto respondentů probíhalo samostatně, přesto byly odpovědi v páru podobné. Z toho jsem vyvodila, že partneři nejspíše jako důležité vnímají ty složky komunikace, které se ve vztahu jevíly nebo stále jeví jako problematické, a na jejichž základě možná vznikl nespočet partnerských konfliktů.

Otázka *Je partnerské poradenství pro klienty přínosné?* v účastnících výzkumu vyvolala různé reakce. Po kratším či delším přemýšlení se všichni respondenti shodli na tom, že partnerské poradny určitý přínos rozhodně mají, přičemž většina respondentů by se s podobným problémem na partnerského poradce znovu obrátila. Dva respondenti by těchto služeb už znovu nevyhledali, protože věří, že by podobný problém dnes už dokázali vyřešit sami.

Přestože se někteří respondenti zdáli být zklamaní průběhem sezení, která neodpovídala jejich očekáváním, na otázku *Jak klienti vnímají efekt partnerského poradenství na komunikaci s partnerem?* všichni, jejichž partnerský vztah přetrval (konkrétně deset účastníků z dvanácti), odpovídali kladně. Někteří respondenti byli přesvědčeni, že poradenství jejich a partnerův styl komunikace ovlivnilo zásadně. Jiní se zase přikláněli, k názoru, že poradenství poskytlo jakýsi primární impuls ke změně komunikačních návyků, což je ovšem běh na dlouhou trať. Tím pádem se k příčinám takto pozitivního hodnocení mohl přidat i čas, který od konzultací uběhl. Mnozí respondenti totiž uvedli, že s dnešními zkušenostmi a vědomostmi by partnerské spory pravděpodobně řešili jinak i bez pomoci poradce. Následující výrok jednoho z respondentů jsem sice v této práci už jednou citovala, domnívám se ale, že zopakovat ho v této části nebude na škodu: „...*došlo mi, že 99% problémů jsou jenom pseudoprobλήματα a člověk by se k tomu měl tak stavět, i když je to někdy opravdu těžké.*“ Jsem přesvědčená, že toto uvědomění a hlavně řízení se touto zásadou, by mělo za následek rapidní úbytek bezesmyslných partnerských sporů.

Odpovědi na poslední výzkumnou otázku *Jaká očekávání by měl dobrý poradce naplnit?* se u jednotlivých respondentů opět velmi lišily. Nejdůležitějším aspektem, na němž se však shodli všichni, byly poradcovy životní zkušenosti a moudrost, a vlastní zkušenost s daným problémem. Konkrétně v případě manželských poraden by tedy sám poradce měl mít podle respondentů osobní zkušenost s manželstvím. Účastníci výzkumu rovněž často jmenovali ty vlastnosti, které jim u jejich poradce vysloveně chyběly. Pro názornost uvedu příklad: několik respondentů si v odpovědi na otázku, co jim na poradenském procesu vadilo, stěžovalo na to, že jim psycholog nutil své vlastní názory. Když jsem se pak zeptala, jaké vlastnosti by dobrému poradci neměly chybět, tyto respondenti sdělili, že by poradce měl být objektivní a nevnášet do konzultace příliš mnoho osobních zkušeností.

6 Diskuze k výzkumnému šetření

6.1 Diskuze k metodologii výzkumu

V této kapitole bych ráda jako první zmínila mezery v hledání a získávání respondentů. Myslím si, že jsem tuto část výzkumu měla mírně ztíženou faktem, že jsem z etických důvodů neměla možnost získat od poraden kontakt na jednotlivé klienty, abych je sama mohla oslovit s žádostí o účast mého výzkumu. Rovněž nebylo možné jít do čekáren a snažit se respondenty získat přímo tam, protože poradny svým klientům zajišťují co možná největší anonymitu, které by se jim v takovémto případě nedostalo. Z tohoto důvodu se mi pravděpodobně nepodařilo saturovat data.

Přesto si myslím, že jsem získala v rámci možností poměrně vyvážený vzorek respondentů. Muži tvořili čtvrtinu výzkumného vzorku proto, že ženy, které jsem oslovila byly mnohem ochotnější se mnou danou problematiku zkonzultovat a svěřit se se svými zkušenostmi s partnerským poradenstvím. Mezi nejmladším a nejstarším z respondentů byl věkový rozdíl dvacet pět let, takže si myslím, že byla pokryta poměrně velká část věkového rozptylu osob, které párové poradny navštěvují. Zcela nevyrovnané bylo nejvyšší dosažené vzdělání (jedenáct z dvanácti účastníků měli ukončené vysokoškolské vzdělání), což výsledky mohlo nějakým způsobem zkreslit.

V závislosti na malém počtu účastníků výzkumu se mi zvolená metoda sběru dat, tedy polostrukturovaný rozhovor, zdá být vhodně zvolená. Respondentů sice bylo pouze dvanáct, podařilo se mi od nich ale získat poměrně velké množství informací, které umožňují problematiku prozkoumat detailněji. Někteří respondenti navrhovali provést rozhovor po telefonu, já jsem se však snažila najít způsob, jak bychom se mohli setkat osobně, což se mi nakonec podařilo ve všech případech. Díky tomu jsem mohla kromě paralingvistických signálů sledovat také signály neverbální, o něž bych se při telefonickém hovoru připravila, a které dokreslily aktuální emoce respondentů.

K určitému zkreslení nebo alespoň ke zjednodušení jedinečných odpovědí respondentů došlo při třídění dat do určitých kategorií. Ke zkreslení informací také mohlo dojít při mé následné snaze výsledky analyzovat a interpretovat.

6.2 Diskuze k etice výzkumu

Několik etických problémů jsem ošetřila průvodním dopisem k výzkumu, který jsem před zahájením interview dala každému z respondentů. Průvodní dopis účastníky zpravoval o účelu a využití získaných dat, o naprosté anonymitě účastníků a důvěrnosti informací, které mi laskavě poskytli. Po přečtení těchto informací mi každý poskytl informovaný souhlas s účastí na výzkumu a ústní souhlas se zaznamenáváním rozhovoru na diktafon. Každému z účastníků jsem poskytla kontakt na svou osobu pro případ, že by kdokoli z nich měl jakékoli nejasnosti či dotazy. Rovněž jsem každému nabídla zaslání této práce v případě, že by měli zájem dozvědět se výsledky.

Etickým problémem byla má snaha přimět respondenty ke vzpomínání na nepříjemné období jejich života. Během rozhovorů hrozilo, že tyto vzpomínky vyvolají silnou negativní citovou odezvu, s níž bych možná nedokázala vhodně naložit. Tuto možnost jsem se však snažila omezit navozením co možná nejpříjemnější atmosféry. Mohlo se stát, že se během interview otevrou témata, s nimiž nebudu schopná pracovat, otázky však byly spíše obecné, takže se žádný z respondentů nemusel ponořit do dřívějších problémů příliš hluboko. Mimoto jsem účastníkům před zahájením rozhovoru řekla, že v případě, že by jim nějaká otázka byla nepříjemná, nemusí na ni odpovídat.

6.3 Diskuze k výsledkům výzkumu

Ve shodě s tvrzením mnoha odborníků, že zdravá komunikace hraje v partnerském vztahu klíčovou roli, odpovídali i respondenti mého výzkumu. Komunikace je dle jejich názoru klíčovou součástí harmonického vztahu, přičemž neefektivní komunikační vzorce byly v naprosté většině případů důvodem vyhledání odborníka.

Účastníci výzkumu, který realizoval Manthei (2007b), a zároveň klienti psychologických poraden měli za úkol hodnotit svůj stav ve chvíli, kdy přišli na první konzultaci s poradcem, poté znovu, jakmile poradenský vztah ukončili a naposledy 6 a více měsíců po ukončení poradenského procesu. Tito klienti uváděli výrazné zlepšení svého stavu, které přetrvávalo i několik měsíců po ukončení konzultací. Účastníci mého výzkumu přínos poradenského procesu hodnotili pouze jednou, často navíc po uplynutí poměrně dlouhé

doby od ukončení poradenského procesu. Z toho důvodu už dnes nemuseli být schopni přesně odhadnout vliv poradce na zlepšení situace. Většina respondentů však uvedla, že pro ně partnerské poradenství bylo přínosem.

Co se efektu poradenského procesu na komunikaci mezi partnery týče, zahraniční výzkumy se zabývají spíše vlivem různých terapeutických směrů. Výzkum, který provedl Byrne (et al., 2004), ukázal, že například behaviorální párová terapie a na emoce zaměřená párová terapie mají na komunikační schopnosti partnerů pozitivní vliv. Je však nutné podotknout, že terapie je proces výrazně intenzivnější, než pouhé poradenství. Z toho důvodu klienti poraden nepřičítají konzultacím tak silný vliv. V případě, že účastníci mého výzkumu začali komunikovat jiným způsobem, stalo se tak zpravidla proto, že jim poradce pomohli uvědomit si, jakých chyb se v komunikaci dopouštějí a některým ukázali, jak efektivněji komunikovat a konstruktivněji řešit spory. Dospěla jsem k názoru, že poradce může i během několika málo sezení partnerům se změnou komunikace pomoci, možnost změny však jde ruku v ruce s jejich snahou a bezesporu také ochotou na změně pracovat „na plný úvazek“.

Výzkum, který provedla Glebova (et al., 2011) ukázal, že výsledky poradenského procesu jsou velmi ovlivněné klientovou spokojeností s osobností poradce. Tato spokojenost byla do velké míry ovlivněna prvním dojmem z poradce, neboť se v průběhu prvních sezení téměř neměnila. Respondenti měli za úkol určit, jaké vlastnosti jsou u poradce důležité. Odpovědi byly jasné a výstižné a přímo navazovaly na subjektivně vnímané potřeby klientů, které se jejich poradcům (ne)podařilo naplnit. Klienti pozitivně hodnotili, jestliže si s poradcem byli podobní, případně zažil-li poradce sám podobnou situaci jako oni. Manthei (2007b) se rovněž pokusil zjistit, co podle klientů napomáhá dobrému vztahu s poradcem. Jeho respondenti jmenovali například poradcovu schopnost naslouchat, porozumět problémům klienta a akceptovat jej. Vzájemný vztah z pohledu klientů rovněž zlepšovalo, jestliže měli s poradcem něco společného. Shaw & Murray (2014) uvádí, že pro klienty psychologických poraden je klíčová poradcova empatie a schopnost pochopit klientův problém. V mém výzkumu byly pro klienty u poradce rozhodující především vlastní zkušenosti s problémem. V dalších vlastnostech se respondenti příliš neshodli, většinou však mezi důležité řadili ty vlastnosti, které u svého poradce postrádali.

Zajímavé je, že účastníci výzkumů Shawa & Murrayové (2014), kteří dostali prostor, aby zhodnotili, zda a proč jim poradce ne/vyhovuje, dosahovali v poradenském procesu lepších výsledků, než klienti, kteří tuto možnost nedostali. Z toho plyne, že už jen snaha zjistit názor klientů, má na výstupy poradenského procesu pozitivní vliv. Nemluvě o tom, že zpětná vazba poradci poskytne informace o tom, zda je jeho chování žádoucí, případně co by měl změnit.

Proto jsem toho názoru, že odpovědi vztahující se k poslední z mých výzkumných otázek (Jaká očekávání by měl poradce naplnit) by mohly poradcům poskytnout účinnou zpětnou vazbu, již se jim pravděpodobně příliš často nedostává. V mnoha psychologických poradnách sice existují dotazníky vytvořené k tomuto účelu, mezi klienty se však netěší velké oblibě a jejich návratnost je podle slov několika poradců, s nimiž jsem během hledání respondentů přišla do kontaktu, žalostná. Dle mého názoru by poradci měli vyvinout větší snahu přesvědčit své klienty k vyplnění podobných dotazníků, protože informace takového charakteru pravděpodobně z jiného zdroje nezískají.

7 Závěr

Diplomová práce vznikla s cílem zmapovat, jak funguje párové poradenství a poskytnout obecný přehled poznatků o mezilidské komunikaci a specifikách komunikace v partnerském vztahu. O těchto tématech pojednává teoretická část, na kterou navazuje část výzkumná, v níž jsem se čtenáře pokusila přehledně seznámit se zkušenostmi klientů partnerských poraden na území Olomouckého regionu.

Z výsledků výzkumné části vyplývá, že většina respondentů vnímá svou zkušenost spíše pozitivně a v párovém poradenství spatřují užitečný způsob, jak bojovat s krizí ve vztahu s partnerem. Iniciativa navštívit poradce u většiny respondentů přišla od jednoho z partnerů, přičemž druhý z páru po kratším či delším váhání s návrhem souhlasil. Klienti si konkrétní poradnu nejčastěji vybírali na doporučení známých, popřípadě v závislosti na předchozí zkušenosti s poradenstvím. Výběr poradny také často proběhl přes internet.

Klienti, kteří neměli předchozí zkušenost s psychologickým poradenstvím mnohdy očekávali, že jim konzultace poskytne rychlé a jednoduché řešení, případně psycholog určí, na čí straně je pravda, a jak by partneři měli dále postupovat. Poradci se ve skutečnosti své klienty snažili spíše navést, aby na své otázky sami hledali odpovědi, čímž své klienty přiměli převzít aktivitu a zodpovědnost za problém do vlastních rukou. Tento postup respondenti hodnotili veskrze pozitivně. Účastníci výzkumu dále jmenovali vlastnosti, které by dobrý poradce měl mít. Nejčastěji zmiňovali poradcovy zkušenosti s problematikou, dále pak schopnost naslouchat, vcítit se do druhých či objektivitu.

Další část výzkumu byla věnována komunikaci v partnerském vztahu, která má podle účastníků výzkumu pro harmonický vztah zásadní význam. Respondenti uváděli, jaké zásady dle jejich mínění bezprostředně souvisí se zdravou komunikací. Za všechny jmenované uvedme snahu vcítit se do druhého, naslouchat nebo podívat se na spor z perspektivy partnera. Většina respondentů uvedla, že jim poradenství do určité míry s osvojením těchto zásad pomohlo, a proto by s podobným problémem byli ochotni partnerskou poradnu navštívit znovu. Tento výzkum zprostředkoval zajímavé zkušenosti a hodnocení poradenství i poradců samotných z pohledu klientů, tedy laiků.

8 Souhrn

Teoretická část této diplomové práce se zabývá partnerským poradenstvím a komunikací v partnerském vztahu. V první části jsem se pokusila vymezit psychologické poradenství obecně a zmínit některé z jeho definic. Dále jsem se zabývala cíli poradenství a pokusila se krátce a výstižně popsat za jakým účelem poradenství vzniklo. Na tuto kapitolu jsem navázala popsáním účastníků poradenského procesu a způsobů, jakými poradce i klient ovlivňují jeho průběh. Na obecný úvod jsem navázala kapitolami zabývajících se konkrétně odvětvím psychologického poradenství - nejprve jsem se tento obor pokusila ukotvit pomocí stručného historického přehledu, a poté jsem popsala předmět partnerského poradenství a jeho formy.

Ve druhém oddílu teoretické části jsem se zabývala opět obecným vymezením komunikace, přičemž jsem se věnovala popisu verbální i neverbální řeči. Po obecném úvodu k tomuto tématu jsem se pokusila nastínit specifika komunikace v partnerském vztahu. Mnozí z nás se v interakci s partnerem dopouštíme komunikačních chyb, jichž si nemusíme, ale můžeme být vědomi. I v případě, že o chybách víme, se však stává, že si nevíme rady s tím, jak je odstranit. Těmito chybami mám namysli například bezděčnou i záměrnou manipulaci s partnerem, nadměrnou a bezesmyslnou kritiku, či neschopnost partnera ocenit. Naučit se novým vzorcům komunikace je velmi náročné, protože ty neefektivní si obvykle osvojujeme už během dětství. Lidé navíc často ani neví, jak by zdravá komunikace měla vypadat.

Proto se v dalších kapitolách této práce zabývám jejím podrobným popisem. Pro lepší orientaci jsem uvedla několik nejčastějších z mnoha a mnoha příčin vzniku konfliktů a způsoby, jakými se konflikty dají řešit konstruktivně, aniž by si partneři ubližovali. Dále jsem se pokusila popsat, jak by měl probíhat partnerský dialog. Mezi klíčové zásady patří soustředěné naslouchání slovům partnera, naše sdělení by mělo sestávat z navzájem kongruentních verbálních a neverbálních signálů. Mimoto je důležité být k partnerovi otevřený a upřímný a snažit se vcítit do jeho pocitů. Chceme-li partnera kritizovat, měli bychom být věcní, konkrétní a podrobně sdělit, co nás trápí. Rozhodně bychom potom neměli zapomenout partnera naopak ocenit za něco, co na něm máme rádi. V závěru teoretického oddílu jsem se zabývala cestami osvojení si nových vzorců komunikace.

V praktické části jsem se zaměřila na klienty partnerských poraden, jichž jsem se ptala na zkušenosti s tímto druhem poradenství a na to, jak chápou partnerskou komunikaci. V návaznosti na teoretické pozadí a na názor odborníků, že komunikace v partnerských vztazích hraje klíčovou roli, bylo hlavním cílem výzkumu zjistit, zda a jaký má partnerské poradenství vliv na komunikaci mezi partnery.

Účastníky výzkumu jsem získala pomocí metody záměrného výběru a metody snowball. Respondenti museli splňovat tato kritéria: museli absolvovat alespoň jedno celé sezení v partnerské poradně, a to nejdéle před pěti lety, tedy v roce 2009. Oblastí výzkumu se stal Olomoucký region. Účastnilo se ho 12 osob, 9 žen a 3 muži, ve věkovém rozpětí od 31 do 56 let. Data jsem sbírala pomocí kvalitativního přístupu, s využitím metody polostrukturovaného interview.

K analýze dat jsem použila metodu zakotvené teorie, pomocí níž jsem stanovila několik kategorií, na jejichž základě jsem popsala výsledky výzkumného šetření. Z analýzy výsledků vyplynulo, jaká měli klienti od partnerského poradenství očekávání. Svými očekáváními se respondenti pomyslně rozdělili do dvou skupin. První skupina se domnívala, že úkolem poradce je vyslechnout problém klientů a poté jim poskytnout jednoduché, rychlé a účinné řešení. Druhá skupina předpokládala, že poradce objektivně posoudí situaci klientů a to z pohledu obou partnerů, a klienty spíše navede k tomu, aby na řešení své situace přišli sami. Jsem toho mínění, že následná spokojenost s procesem se do velké míry odvíjela od očekávání klientů - ti, kteří čekali, že se během sezení od poradce dozví konkrétní návod, poté poradenský proces vnímali hůře než druhá zmíněná skupina.

Ukázalo se, že nejen odborníci, ale i laická veřejnost považuje zdravou komunikaci za zásadní složku harmonického vztahu. Respondenti se shodli na tom, že efektivní komunikace stojí a padá na primární ochotě komunikovat, a to i o věcech, které mohou být pro oba nepříjemné. Zajímavým poznatkem pro mě byla možnost srovnání odpovědí tří žen a tří mužů tvořící páry. Rozhovory s respondenty sice probíhaly samostatně, přesto byly odpovědi v páru podobné. Příčinou by mohlo být to, že partneři nejspíše jako důležité vnímají ty složky komunikace, které se ve vztahu jevíly nebo stále jeví jako problematické, a na jejichž základě možná vznikají partnerské konflikty.

Většina účastníků výzkumu uvedla, že poradenský proces měl kladný vliv na komunikaci s partnerem. V některých případech poradce klientům pomohl uvědomit si, jakých chyb se v komunikaci dopouštějí, případně napověděl, jakých zásad by se klienti při snaze zdravě komunikovat měli držet. Respondenti uvedli, že poradce nezměnil způsob jejich komunikace, ale spíš poskytl primární impulz k tomu, aby na změně začali pracovat sami.

V poslední části výzkumného šetření jsem se pokusila zjistit, jak by měl vypadat dobrý poradce z pohledu lidí, jež práce poradců ovlivňuje nejvíce - tedy klientů samotných. Respondenti se jednohlasně shodli na tom, že kvalitní poradce musí mít především spoustu životních zkušeností. Z dalších, pro klienty důležitých vlastností, jmenujme objektivitu, nadhled, schopnost naslouchat, smysl pro humor a další. Tyto informace by poradcům mohly poskytnout cennou zpětnou vazbu.

V další části práce, diskuzi, jsem se zamýšlela nad metodologií, etikou a výsledky výzkumu. V závěru jsem se pokusila stručně a výstižně shrnout obsah teoretické části práce a nejdůležitější výsledky výzkumu. Výsledky výzkumu mohou být omezeny malým počtem osob, na nichž šetření probíhalo. Malá ochota podílet se na výzkumu dle mého mínění souvisí s citlivostí témat, na něž výzkum naráží. Tento nedostatek jsem se však snažila vyvážit získáním podrobnějších informací. S ohledem na fakt, že v Česku výzkum vlivu partnerského poradenství na komunikaci v partnerském vztahu není příliš obvyklý, je i tento malý vzorek možností přiblížit danou problematiku.

Seznam použité literatury

1. Allhoff, D, & Alhoff, W. (2008). *Rétorika a komunikace*. Praha: Grada Publishing.
2. Asociace manželských a rodinných poradců ČR (24. ledna 2009). *Standardy poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy*. Získáno 1. března 2014 z http://amrp.cz/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=58
3. Asociace manželských a rodinných poradců ČR (25. února 2014). *Kvalifikační požadavky*. Získáno 1. března 2014 z http://www.amrp.cz/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=59
4. Block, P. (2007). *Staňte se špičkovým poradcem: jak dosáhnout toho, aby druzí využili vašich zkušeností*. Praha: Grada Publishing.
5. British Association for Counselling & Psychotherapy (nedat.). *What is therapy?* Získáno 20. ledna 2014 z http://www.bacp.co.uk/videos/flv.swf?file=http://www.bacp.co.uk/videos/what_is_therapy.flv
6. Byrne, M., Carr, A., Clark, M. (2004). The Efficacy of Behavioral Couples Therapy and Emotionally Focused Therapy for Couple Distress. *Contemporary Family Therapy: An International Journal*. 26(4), 361 - 387. doi: 10.1007/s10591-004-0642-9
7. Corsini, R. J. (1993). A marriage counseling success test. *Individual Psychology: The Journal of Adlerian Theory, Research & Practice*, 23(3/4), 406-411.
8. *Couples and marriage counseling*. (nedat.) Získáno 10. března 2014 z <http://www.goodtherapy.org/marriage-counseling.html>
9. Český statistický úřad. (19. srpna, 2013). *Rozvodovost*. Získáno z <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/rozvodovost>
10. Danniels, H., Tannen, T. (2010). Counsellor presence: bridging the gap between wisdom and new knowledge. *British Journal of Guidance & Counselling*, 38(1), 1-15. doi: 10.1080/03069880903408661
11. Drinocká, H., Novák, T. (2006). *Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty*. Praha: Grada Publishing.
12. DeVito, J. (2008). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing.
13. Dryden, W. (2008). *Stručný přehled poradenství*. Praha: Portál.

14. Edmüller, A., Wilhelm, T. (2011). *Velká kniha manipulativních technik*. Praha: Grada Publishing.
15. Egeci, S., Gencoz, T. (2006). Factors Associated with Relationship Satisfaction: Importance of Communication Skills. *Contemporary Family Therapy: An International Journal*, 28(3), 383-391. doi: 10.1007/s10591-006-9010-2
16. Facová, V., Orel, M. (2010). *Komunikace se zaměřením na rétoriku*. Ostrava: Základní škola Ostrava-Dubina, Františka Formana 45.
17. Ferjenčík, J. (2010). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál.
18. Glebova, T., Bartle-Haring, S., Gangamma, R., Knerr, M., Delaney, R., ... Gafsky, E. (2011). Therapeutic alliance and progress in couple therapy: multiple perspectives. *Journal of Family Therapy*, 33(1), 42-65.
19. Goldenthal, P. (1996). *Doing contextual therapy: An integrated model for working with individuals, couples and families*. Norton Professional Books.
20. Gottman, J. (1999). *Marital clinic: A Scientifically Based Marital Therapy*. New York: Norton Professional Books.
21. Gottman, J. (2002). *The Seven Principles for Making Marriage Work*. New York: Random House LLC.
22. Hahn, J. M., Powers, R. (1979). Couple counseling: A traditional marriage in transition. *Journal of Individual Psychology*, 35(1), 26-44.
23. Hartl, P., Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál.
24. Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
25. Karahan, T. F. (2009). The Effects of a Couple Communication Program on the Conflict Resolution Skills and Active Conflict Tendencies of Turkish Couples. *Journal of Sex & Marital Therapy*, 35(3), 220-229. doi: 10.1080/00926230802716344
26. Kingsburyová, K. B. (2013). Advising couples: More art than science. *Journal of Financial Service Professionals*, 67(3), 49-53.
27. Konečná, Z. (2009). *Základy komunikace*. Brno: Akademické nakladatelství CERM.
28. Kratochvíl, S. (2009). *Manželská a párová terapie*. Praha: Portál.
29. Manthei, R. J. (2007a). Client-counsellor agreement on what happens in counselling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 35(3), 261-281. doi: 10.1080/03069880701419431

31. Manthei, R. J. (2007b). Clients talk about their experience of the process of counselling. *Counselling Psychology Quarterly*, 20(1), 1-26. doi: 10.1080/09515070701208359
32. Matějková, E. (2007). *Jak řešit konflikty a problémy v partnerských vztazích*. Praha: Grada Publishing.
33. Matějček, Z., Klégrová, J. (2011). *Praxe dětského psychologického poradenství*. Praha: Portál.
34. *Metodika vztahového poradenství*. (červen 2013). Získáno 10. března 2014 z <http://metodikavp.webnode.cz/>
35. Michalík, J. (2007). *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: NRZP.
36. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
37. Nelešovská, A. (2005). *Pedagogická komunikace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing.
38. Novák, T. (2006). *Manželské a rodinné poradenství*. Praha: Grada Publishing.
39. Novák, T. (2007). *Hádky v manželství*. Praha: Grada Publishing.
40. Olecká, I., Ivanová, K. (2010). *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc.
41. Paulík, K. (2009). *Vybrané poradenské a psychoterapeutické směry*. Ostrava: Universitas Ostraviensis
42. Pazaratz, D. (2010). Couples re-establishing balance and equity. *Annals of the American Psychotherapy Association*, 13(3), 44-52.
43. Plamínek, J. (2012). *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. Praha: Grada Publishing.
44. Plzák, M. (2007). *Žena a muž: Teorie a praxe manželského dorozumívání*. Praha: Motto.
45. Plzák, M. (2011). *Manželský svár: Zvládnete-li manželský dialog, zvládl jste manželství*. Praha: Motto.
46. Shaw, S., Murray K. (2014). Monitoring Alliance and Outcome with Client Feedback Measures. *Journal of Mental Health Counseling*, 36(1), 43-57.
47. Schneiderová, A. (2008). *Základy poradenství*. Ostrava: Universitas Ostraviensis.

48. Sikorski, W. (2012). Paralinguistic communication in the therapeutic relationship. *Archives of Psychiatry & Psychotherapy*. 14(1), 49-54.
49. Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu*. Brno: Podané ruce.
50. Surynek, A., Komárková, R., Kašparová, E. (2001). *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press.
51. Šmolka, P., Mach, J. (2008). *Manželská a rodinná trápení z pohledu právníka a psychologa*. Praha: Portál.
52. Švaříček, R., Šed'ová, K. (2010). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
53. Van Peltová, N. (2001). *Umění komunikace*. Praha: Advent-Orion.
54. Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.
55. Vymětal, J. (2008). *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Formulář zadání diplomové práce

Příloha č. 2: Český a anglický abstrakt diplomové práce

Příloha č. 3: Ukázka rozhovoru s respondentem

Příloha č. 1: Formulář zadání diplomové práce

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Akademický rok: 2012/2013

Studijní program: Psychologie
Forma: Prezenční
Obor/komb.: Psychologie (PCH)

Podklad pro zadání BAKALÁŘSKÉ práce studenta

PŘEDKLÁDÁ:	ADRESA	OSOBNÍ ČÍSLO
TURČÁNIOVÁ Kateřina	Škroupova 3, Olomouc	F110067

TÉMA ČESKY:

Význam partnerského poradenství v současné době a jeho vliv na kvalitu komunikace mezi partnery

NÁZEV ANGLICKY:

Significance of partner counselling in a present time and its influence on the quality of communication between partners

VEDOUcí PRÁCE:

PhDr. Marek Kolařík, Ph.D. - PCH

ZÁSADY PRO VYPRACOVÁNÍ:

1. Studium literatury zaměřené na problematiku partnerské komunikace všeobecně a vliv partnerského poradenství na její kvalitu
2. Vypracování výzkumného projektu - stanovení výzkumného problému a hypotéz
3. Práce má za cíl mapovat vybrané aspekty problematiky partnerského poradenství v České republice
4. Získání vzorku o rozsahu 20 respondentů.
5. Kvalitativní výzkum dané problematiky, jehož cílem je přiblížit očekávání klientů vybraných partnerských psychologických poraden a zmapovat, do jaké míry byla tato očekávání naplněna. Výzkum bude orientovaný také na subjektivně vnímané změny v kvalitě komunikace s partnerem.
6. Zpracování získaných dat a poznatků a jejich interpretace
7. Vlastní vypracování bakalářské práce

SEZNAM DOPORUČENÉ LITERATURY:

NOVÁK, T. (2006). Manželské a rodinné poradenství. Praha: Grada
NOVÁK, T., DRINOCKÁ, H., (2006). Partnerské a rodinné poradenství: práce s klienty. Praha: Grada
PRAŠKO, J. (2005). Asertivita v partnerství. Praha: Grada
ŠMOLKA, P., MACH, J., (2008). Manželská a rodinná trápení. Praha: Portál
VAN PELT, N. (2012). Jak zvládnout partnerskou komunikaci. Praha: Advent-Orion

Podpis studenta:

Datum:

Podpis vedoucího práce:

Datum:

Příloha č. 2: Český a anglický abstrakt diplomové práce

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Význam partnerského poradenství v současné době a jeho vliv na kvalitu komunikace mezi partnery

Autor práce: Kateřina Turčániová

Vedoucí práce: PhDr. Marek Kolařík, PhD.

Počet stran a znaků: 69 stran, 119 209 znaků

Počet příloh: 3

Počet titulů použité literatury: 55

Abstrakt: Tato diplomová práce pojednává o partnerském poradenství a jeho významu v současné době. Klade si za cíl zmapovat situaci párového poradenství v České republice, a přiblížit zkušenosti klientů se službami, které tento typ poradenství poskytuje. Teoretická část popisuje partnerské poradenství a dále se zabývá komunikací v partnerském vztahu. Účelem empirické části je přiblížit očekávání a pocity klientů partnerských poradců a zjistit, jak klienti subjektivně vnímají vliv poradenského procesu na jejich schopnost efektivně komunikovat. Respondenti byli vybráni metodou záměrného výběru a metodou snowball. Data byla sebrána metodou polostrukturovaného rozhovoru, analýza dat proběhla s pomocí metody zakotvené teorie.

Klíčová slova: poradenství, partnerské poradenství, komunikace, komunikace v partnerském vztahu

ABSTRACT OF THESIS

Title: Significance of partner counselling in a present time and its influence on the quality of communication between partners

Author: Kateřina Turčániová

Supervisor: PhDr. Marek Kolařík, PhD.

Number of pages and characters: 69 pages, 119 209 characters

Number of appendices: 3

Number of references: 55

Abstract: This thesis deals with couple counselling and its significance in a present time. Its goal is to map the situation of couple counselling in The Czech Republic and to bring the client's experience with service provided by this kind of counselling. Theoretical part of this thesis describes couple counselling. Furthermore it deals with communication in a romantic relationship. The aim of empirical part is to bring clients' expectations and their feelings and to find out how couple counsellors' clients perceive influence of counselling on their effective communication skills. Respondents were selected by purposeful selection and by snowball selection. The data were gathered by using semi-structured interview and analysed by method of grounded theory.

Key words: counselling, couple counselling, communication, communication in a romantic relationship

Příloha č.3: Ukázka rozhovoru s respondentem

1. Kdy jste navštívila partnerskou poradnu?

Zhruba před rokem.

2. Navrhla jste návštěvu partnerské poradny sama?

Partner s tím přišel.

3. Jak jste vnímala jeho návrh navštívit poradnu?

Cítila jsem, že by to pro nás mohlo být řešení, měli jsme komunikační problémy - já jsem něco řekla, on něco řekl a navzájem jsme si nerozuměli.

4. Jaké okolnosti předcházely vašemu rozhodnutí navštívit partnerskou poradnu?

Komunikační problémy a to, že jsme to spolu chtěli zkusit vyřešit, ale nestačili jsme na to sami

5. Vybavíte si nějaký konkrétní impulz, který vás vedl ke zkontaktování poradny?

No, asi dost časté hádky, vyvrcholení toho všeho...vždycky, když se mělo něco řešit, tak jsme to každý viděli jinak, a byl problém se vůbec o něčem bavit.

6. Jak dlouho jste se rozmyšleli, než jste poradnu opravdu zkontaktovali?

V momentě kdy on s tím přišel, tak to bylo asi během týdne. Cítila jsem, že když on je ochoten do toho jít, tak to musíme udělat rychle, nemá cenu na nic čekat, protože by se taky mohlo stát, že si řekneme sbohem.

7. Podle jakých kritérií jste si vybrala konkrétní poradnu?

Věděla jsem, že bych radši k chlapovi, protože jsem si nedokázala představit, že by se partner svěřil nějaké jiné ženské, když ani se mnou nedokáže mluvit.

8. Jak jste se o poradně dozvěděla?

Na internetu.

9. Měla jste o poradně předem nějaké informace?

Ne, vůbec. Jen to, co jsem našla na netu. A řekla jsem si, že pokud to bude člověk, se kterým se oba dokážeme bavit, tak to bude dobrý.

10. Věděla jste, jak poradna funguje a co můžete od poradce očekávat?

To ne, ale na stránkách bylo, jak to zhruba probíhá.

11. Vybavíte si své pocity před první návštěvou poradny?

Byla jsem hrozně nervózní a říkala jsem příteli, že jsem ráda, že tam jdeme, ale je hrozně nepříjemný pocit to uvědomění, že má člověk až takovej problém, že to musí řešit s odborníkem.

12. Jaká jste měla očekávání od první konzultace s poradcem?

Čekala jsem někoho, kdo zprostředkuje tu komunikaci mezi námi - někoho, kdo to vyslechne, a dá nám ten nadhled. Asi jsem čekala, že nám navrhne, jak to zatím řešit, jak spolu hledat nějakou cestu. A hlavně aby tím netrpěla naše roční dcera. Nečekala jsem konkrétní návod, ale spíš, že nás někam postrčí.

13. Naplnila se vaše očekávání?

Jo, měli jsme si na všechno přijít sami, ale ještě jsme dostali nějaký konkrétní způsoby, jak řešit krizi. Třeba to, že v hádce má každý právo nechat si čas na rozmyšlenou.

14. Kolik sezení jste absolvovala?

Měli jsme jít třikrát, ale nakonec jsme šli jen dvakrát. Měli jsme pocit, že se to nějak ustálilo. Já jsem ale po roce šla k psychoterapeutovi sama.

15. Vzpomenete si, jaké pocity jste měla bezprostředně po skončení první konzultace?

Ulevilo se mi, protože jsem si skrz rozhovor s tím poradcem uvědomila, že mojemu partnerovi na mě záleží víc, než jsem si možná myslela. Navíc mi došlo, že já sama mám nějaký problém, který úplně nesouvisí s tím vztahem, a hlavně jsme oba slyšeli, že tady nějaké řešení je.

16. Měnily se nějak vaše pocity v průběhu dalších setkání?

Po druhé konzultaci jsem měla strach, co bych se dozvěděla příště - bylo vidět, že se tomu třetímu sezení oba vyhýbáme.

17. Kromě komunikačních problémů, které vás do poradny přivedly, objevila se během konzultací nějaká nová témata k řešení?

Asi jo, mě to přivedlo na tu myšlenku, že mám nějaký vlastní osobní problémy mimo vztah a ten poradce mi doporučil individuální terapii.

18. V čem vaše komunikační problémy spočívaly?

Každý jsme nastavený jinak, já si třídím myšlenky až během mluvení, zatímco on nereagoval, ale až u poradce jsem pochopila, že já chci všechno vyřešit hrozně rychle a on na to naopak potřebuje čas. A když mi řekne, že o tom potřebuje popřemýšlet, tak to není proto, že by mu na mně nezáleželo, ale že to nezvládne vyřešit během toho krátkého času, kdy se tím zabývám já.

19. Napadne vás nějaká obecná zásada, kterou v partnerské komunikaci považujete za důležitou?

První pravidlo je hlavně se spolu vůbec bavit i o nepříjemných věcech. Mně třeba pomůže, když si to napíšu, protože jinak od toho, co chci řešit, hrozně odbočuju. Takže vůbec

komunikovat a najít si ten čas na řešení problémů.

20. Pomohl vám poradce tyto chyby odstranit?

Já myslím, že jo - já jsem si hlavně uvědomila, že přítel má jiný způsob uvažování, a přítel zas pochopil, že já si třídím myšlenky během mluvení, takže z těch 20 000 slov za den, co já řeknu, jsou některý důležitý.

21. Vzpomenete si na nějaký konflikt, který byste po absolvování konzultací řešil/a jinak?

Vím, že po tom konkrétním návodu máme oba právo zastavit hádku, když už dál nemůžeme. Uvědomila jsem si, že někdy nemá cenu se v tom problému dál pitvat. Že je lepší vychladnout a za nějakou dobu se k tomu vrátit.

22. Co pro vás komunikace s partnerem/kou znamenala dříve a nyní?

Rozhodně jsem si uvědomila, že každý má právo k problému přistupovat jinak.

23. Jakým způsobem probíhala sezení?

Nejdřív jsme s poradcem seděli zvlášť a řekli jsme, co nás trápí, a potom dohromady. Poradce už věděl, o čem se chceme bavit, pak následovalo shrnutí, řekl nám co dělat a potom už jenom konverzace o běžných věcech, abychom neodcházeli s pocitem, že máme nějaké úkoly, které doma musíme splnit.

24. Je něco, co vám v poradně vadilo nebo naopak chybělo?

Ne, to asi ne.

25. A něco co vás při návštěvě psychologa překvapilo?

Příjemně mě překvapilo, že to tam vypadalo, jako kdybychom přišli do něčího bytu. Jinak mi připadalo příjemný, že chtěl všechno slyšet od každého zvlášť a jakoby mě navedl k tomu, že partner, když s ním byl sám, o mně říká i hezký věci, což jsem si předtím vůbec nemyslela. Takže mě to naladilo pozitivně. Člověk když tu práci nezná, tak napoprvé neví co čekat.

26. Navštívila byste poradnu s jiným problémem znovu?

Zpětně asi jo, kdybychom šli spolu...u terapeutky jsem byla jinde, cíleně jsem šla k ženské, protože jsem nepotřebovala mužský pohled na věc. Sice by mi to asi poskytlo větší nadhled a jiný pohled na věc.

27. Doporučila byste návštěvu této poradny známým s podobným problémem?

Jo ale hodně opatrně, protože vím, že každému vyhovuje něco jiného.

28. Jaké osobnostní vlastnosti by podle vás neměly chybět dobrému poradci?

Měl by umět naslouchat, vyzařovat nějaký klid, měla by to být důvěryhodná osoba, která nikomu nebude říkat o tom, co se během sezení dělo.

29. Jaké u poradce preferujete pohlaví a proč?

Já sama preferuji ženu, takže jsem šla k ženské i na tu individuální terapii. Ale nejde o nějakou odbornost, ale o to, že jsem měla pocit, že chlapovi to nedokážu tak říct.

30. Záleží vám na věku poradce?

Věk pro mě asi je důležitý, určitě by měl být starší, třeba kolem padesáti, abych měla pocit, že má víc zkušeností...ale nevím, třeba kamarádky jsou v mojem věku a taky mi dokážou poradit.

31. Myslíte si, že psychologické poradny obecně jsou přínosné?

Myslím, že jo, protože nám to pomohlo - v určitých situacích je člověk zaslepený a potřebuje nějakou objektivní třetí osobu, což v poradně najde. Kamarádi to nedokážou posoudit úplně s nadhledem, vždycky jsou ovlivnění tím, že jednoho z toho člověka znají.

32. Je něco co byste chtěla dodat?

Ne.