

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra psychologie

Bakalářská práce

**STENIZUJÍCÍ A ASTENIZUJÍCÍ ROLE EMOCÍ
V INTERPERSONÁLNÍCH VZTAZÍCH, SE ZAMĚŘENÍM NA
VZTAHY MEZI PRACOVNÍKY PŘÍMÉ PÉČE A KLIENTY
DOMOVA PRO SENIORY**

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Autor práce: Žaneta Lehanková

Studijní bor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 4., kombinovaná forma studia

Bakalářská práce v nezkrácené podobě

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdání textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

27. 03. 2013

Žaneta Lehanková

Děkuji vedoucí bakalářské práce PhDr. Ing. Marii Lhotové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

OBSAH

ÚVOD.....	6
1. EMOCE.....	8
1.1 Pojem emoce.....	8
1.2 Druhy emocí.....	8
1.3 Emoce a neverbální komunikace.....	10
2. INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY A EMOCE.....	11
2.1 Emocionalita.....	11
2.2 Role emocí v sociální percepci.....	12
2.3 Působení negativních a pozitivních emocí na sociální chování člověka.....	14
2.3.1 Negativní emoce.....	14
2.3.2 Pozitivní emoce.....	15
2.3.3 Vliv emocí na prosociální chování.....	16
3. VZTAH A EMOCE V KONTEXTU POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ.....	17
4. EMOČNÍ PROŽÍVÁNÍ SENIORŮ V REZIDENČNÍM ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PÉČE.....	18
4.1 Strach.....	19
4.2 Hněv.....	20
4.3 Smutek.....	21
4.4 Radost a naděje.....	22
4.5 Vděčnost.....	23
4.6 Soucit.....	24
5. PŮSOBENÍ EMOCÍ STRACHU, HNĚVU, SMUTKU PROŽÍVANÝCH KLIENTY, V INTERAKCÍCH S PRACOVNICEMI PŘÍMÉ PÉČE.....	25
5.1 Pozorování.....	26
5.1.1 Pozorování strachu.....	28
5.1.2 Pozorování hněvu.....	31
5.1.3 Pozorování smutku.....	34
5.1.4 Shrnutí výsledných zjištění z pozorování.....	36
5.2 Rozhovor.....	38
5.2.1 Téma – emoce strachu.....	38
5.2.2 Téma – emoce hněvu.....	39

5.2.3	Téma – emoce smutku.....	40
5.2.4	Shrnutí výsledných zjištění z rozhovoru.....	42
	ZÁVĚR.....	44
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	47
	SEZNAM ZKRATEK.....	52
	ABSTRAKT.....	53
	ABSTRACT.....	54

ÚVOD

Emoce naše i druhých lidí nás provázejí od počátku našeho života až do jeho konce. Od počátku života až do jeho konce vytváříme vztahy s druhými, v nichž si emoce vzájemně vyměňujeme, sdílíme je, přenášíme. *Jiný člověk či jiní lidé jsou nejčastější příčinou vzniku emocí.*¹

Ve svém zaměstnání v domově pro seniory se setkávám s klienty, z nichž většina byla ke kolektivnímu soužití v institucionálním zařízení „donucena“ svým zdravotním stavem. Nemohou si sami zvolit, vybrat pečující osoby, které s nimi budou sdílet i takové intimní situace jako je osobní hygiena, pomoc při použití toalety apod. Pečující jsou mnohdy jedinými osobami, se kterými přicházejí klienti pravidelně do kontaktu, mnohdy jsou to právě oni, kteří s nimi sdílejí poslední chvíle života. I proto je dobrý vztah mezi pečovatelem a klientem důležitý. Někteří klienti již jiné vztahy ani nemají.

V navazování, formování, upevňování nebo naopak oslabování vztahů, hrají podstatnou roli právě emoce. Emoce klientů i emoce pečujících. Proto považuji za smysluplné zabývat se blíže působením emocí ve vztazích mezi pracovníky přímé péče a klienty. Cílem práce je vytvořit náhled na to, jak působí emoce v interpersonálních vztazích, jakou sehrávají roli (stenizující/astenizující), se zaměřením na vztahy mezi pracovníky přímé péče a klienty domova pro seniory.

Práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol. První čtyři kapitoly jsou zaměřeny teoreticky, pátá kapitola tvoří část praktickou. V první, úvodní kapitole je objasněn pojem emoce, uvedeny druhy emocí. Zmíněno je i neverbální vyjádření emocí, neboť neverbální komunikace je významným komunikačním „kanálem“ mezi dvěma aktéry.

Druhá kapitola je věnována emocím v interpersonálních vztazích obecně, působení negativních a pozitivních emocí. Uvádí i roli emocí v sociální percepci, neboť od vytvoření dojmu, obrazu „toho druhého“ se odvíjí způsob jednání s ním, a tím i průběh interakcí a vzájemných vztahů.

Třetí kapitola poukazuje na důležitost vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem.

Čtvrtá kapitola přibližuje emoční prožívání seniorů v rezidenčním zařízení sociální péče. Seznamuje tak i s prostředím, jeho „rámcovou emoční atmosférou“, ve které probíhal výzkum. Poznání psychických mechanismů, které se spouštějí při takové

¹ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 7.

radikální změně jako je přestěhování do domova pro seniory umožňuje lépe porozumět emocím klientů. Porozumění je při vytváření vztahu důležité. Podstatné jsou fáze adaptace na umístění do domova pro seniory. Klienti se pohybují mezi fázemi nebo v některé fázi ustrnou. V souvislosti s procesem adaptace (a samozřejmě i v důsledku jiných okolností) zažívají klienti často, mimo jiné, strach, hněv, smutek, ale i radost, naději, vděčnost. Tyto emoce jsou ve čtvrté kapitole podrobněji popsány. Pátá část práce je zacílena na působení vybraných emocí v interakcích mezi pečovatelnkami a klienty domova pro seniory.

Cílem výzkumu je zjistit, jak se emoce strachu, hněvu a smutku, které jsou prožívány klienty domova pro seniory, vztahují k vybraným pracovním přímé péče, jaký mají dopad na jejich interakce. Zvolenou metodou naplnění cíle je kvalitativní výzkum, metody pozorování a rozhovor.

V bakalářské práci jsou užívány pojmy pomáhající pracovník, pečovatel, pečující osoba, pracovník přímé péče.

Pomáhající pracovník je širší pojem zahrnující pracovníky pomáhajících profesí, tedy profesí, jejichž *hlavní náplní je pomáhání lidem*.² Pečovatelem, pečující osobou, pracovníkem přímé péče se v této práci rozumí pracovník v sociálních službách podle § 116 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

² KOPŘIVA, K. . *Lidský vztah jako součást profese*. s. 14.

1. EMOCE

1.1 Pojem emoce

Emoce lze definovat jako schopnost reagovat na různé podněty prožitkem libosti a nelibosti, spojeným s fyziologickými reakcemi a změnou aktivity, event. i dalšími vnějšími projevy.³

Podle mínění většiny psychologů se emoce skládají ze tří vzájemně propojených složek. Jednou z těchto složek je subjektivní emocionální prožitek (fenomenologická komponenta). Emocionální prožitky se od ostatních mentálních stavů nejvíce liší svou pozitivně či negativně zabarvenou pocitovou složkou. Emocionální prožitky označujeme jako city. V tomto smyslu je pojem emoce širší než cit, který lze chápat jako prožitkovou, čistě psychickou stránku emoce.⁴

Další složkou emocí je výrazové (expresivní) chování, které je bezděčným, mimovolním projevem emocí. Patří k němu především mimické pohyby obličejových svalů. Specificky lidským emocionálním projevem je pláč, který je obvykle výrazem lítosti či smutku.⁵

Třetí složkou je složka tělesná, která zahrnuje změny činnosti útrobní a kosterního svalstva. Změny jsou často rozsáhlé a předpokládají koordinovanou činnost autonomního a somatického nervového systému.⁶

Jedná se např. o změny krevního tlaku, kožně-galvanické, svalového napětí, změny v respiraci, v rozšíření zornic. Emoce jsou dále doprovázeny třesem, mrkacími reflexy a pohyby očí, vysycháním ústní sliznice, bušením srdce a dalšími jevy.⁷

1.2 Druhy emocí

Psychologové se mnoho let snaží různě klasifikovat lidské emoce. V současnosti panuje všeobecná shoda, že strach, hněv, radost, znechucení, překvapení a smutek, jsou emoce „základní“. Každá je doprovázena jednoznačným výrazem tváře, každou projevují

³ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*, s. 143.

⁴ PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*, s. 386.

⁵ Tamtéž, s. 386.

⁶ HODAČOVÁ, L. Mozek, emoce a spokojený život. *Psychologie dnes*, 2007, roč. 13, č. 2, s. 49.

⁷ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*, s. 446.

nemluvnata a malé děti, a každá je vyjadřována slovy lidí rozmanitých kultur a zemí, když popisují své pocity.⁸

Pokud existuje jen několik základních emocí, co vysvětluje ohromné množství dalších pocitů, které často zažíváme? Z teorie Roberta Plutchika vychází Saul Kassin. Obsahem této teorie je, že základní emoce poskytují stavební kameny pro složitější emoce podobně, jako kombinace tří základních barev vytvářejí na kotouči barev další barvy a odstíny. Bohatost lidských emocí lze vysvětlit ve třech rovinách. Zaprvé, existuje osm základních typů emocí (k původním šesti přidává přijetí a zájem). Zadruhé, každý „typ“ má různé odstíny a míru intenzity (například silné znechucení může být pocíťováno jako nenávisť nebo averze a slabé znechucení jako nuda). Zatřetí, nové emoce se vytvářejí mísením osmi základních (například láska je směsí radosti a přijetí, pohrdání je směsí znechucení a hněvu a stesk je směsí radosti a smutku).⁹

Pavel Kulišťák uvádí tabulku autorů Rozenzweiga a Breedlowa, kteří vycházejí rovněž z Plutchikovo teorie.

Tab. 1 *Rozdělení emocí*¹⁰

Dvojice emocí	„Kladné“ emoce			„Záporné“ emoce		
	intenzita			intenzita		
	vysoká	střední	nízká	vysoká	střední	nízká
<i>radost/smutek</i>	extáze	radost	veselost	žal	smutek	trudnomyslnost
<i>přijetí/odpor</i>	zbožňování	náklonnost	ocenění	averze	ošklivost	nuda
<i>vztek/strach</i>	zuřivost	strach	obtíž	hrůza	strach	obava
<i>očekávání/překvapení</i>	ostražitost	očekávání	bdělost	úžas	překvapení	rozptýlení

Uvedené protiklady emocí (radost/smutek, přijetí/odpor, vztek/strach, očekávání/překvapení) nemůžeme zakoušet současně. Nemůžeme například prožívat smutek a radost zároveň. Emoce se mohou v krátkých sekvencích střídát, ale paralelní prožívání dvojic citů není podle Plutchika možné.¹¹

Ze sociálně-psychologického hlediska jsou emoce členěny na jednoduché (základní) a složitější (sociální) emoce. Sociální emoce vznikají jako důsledek srovnání s jinými

⁸ KASSIN, S. *Psychologie*, s. 454.

⁹ Tamtéž, s. 454-455.

¹⁰ KULIŠŤÁK, P. *Neuropsychologie*, s. 188.

¹¹ VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*, s. 106.

lidmi (hrdost, závist), se sociálními normami společnosti i osobními morálními hodnotami (stud, vina, rozpaky), ale také jako důsledek přímého ohrožení já (nenávisť, ponižení, žárlivost) nebo výsledek empatie (soucit, lítost). Patří sem také emoce spojené s attachmentem a intimitou (důvěra, jistota, spokojenost atd.) nebo s poskytnutím pomoci jako je vděčnost, nebo urovnáním konfliktu (usmíření).¹²

Vedle různých druhů emocí existují ještě různé formy emocí, mezi něž Milan Nakonečný řadí nálady, afekty, citové vztahy, vášně a tzv. vyšší city.¹³

1.3 Emoce a neverbální komunikace

Neverbální komunikaci využívá člověk mimo jiné k tomu, aby vyjádřil emoci, resp. zvládl prožitek emoce. Neverbálními prostředky čitelně vyjádříme základní emoce štěstí (radost, potěšení, pohoda), překvapení, strach, smutek, hněv, znechucení (a opovržení) a emocemi doprovázený zájem o něco (zvědavost). Základní emoce jsou většinou jednoznačně (anebo vysoce pravděpodobně) identifikovatelné ve výrazu obličeje. Bývají však evidentní i auditivně: například smutek nebo strach lze často rozpoznat z tónu či zabarvení hlasu i z dalších paralingvistických signálů.¹⁴

Tradice vycházející od Darwina považuje tvář za indikátor vnitřního stavu. Jednoznačně převažuje názor, že tvář a emoce jsou úzce spojeny. Výjimkou je vědomě zakrývaný a emoční stav záměrně nahrazující výraz, který je obvykle sociálně vhodný a přijatelný.¹⁵

Zcela evidentně však platí, že čím více jsme pohlceni emocemi, tím obtížněji se nám s nimi bude manipulovat, tím hůře je budeme ovládat.¹⁶

Z výzkumu vyplývá, že neverbální komunikace je při komunikaci mnohem důležitější než verbální.¹⁷

¹² WEDLICOVÁ, I. *Emoční inteligence a její využití v pedagogické praxi*, s. 7-8.

¹³ NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*, s. 189.

¹⁴ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 90-91.

¹⁵ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 58.

¹⁶ SCHERER, K. Emoce. In HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*, s. 189-236.

¹⁷ MALEČKOVÁ, M. *Možnosti rozvoje v soft skills na Masarykově univerzitě* [online]. [cit. 2009]. Dostupné na WWW: <<http://www.softskills.wz.cz>>.

2. INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY A EMOCE

Člověk nemůže žít bez styku s druhými lidmi, většina lidí potřebuje blízkého životního partnera, přátele, spolupracovníky, ale také lékaře, úředníky a další osoby, s nimiž denně nebo téměř denně přichází do styku. Denně lidé vstupují do interakce s řadou jedinců (...). Dyadická interakce je modelová pro všechny ostatní druhy sociálních interakcí, které mají dlouhodobější povahu. Milan Nakonečný, vycházející z Johna Thibauta a Harolda Kellyho uvádí, že mezilidský vztah vzniká, když dvě osoby, které ho tvoří v po sobě následujících situacích, na sebe působí. To je vymezení, které zahrnuje jak dlouhodobé, tak i krátkodobé interakce mezi lidmi.¹⁸

Emoce jsou nahlíženy a definovány přes sociální vztahy. Tento pohled říká, že nemůžeme nic vědět o našich sociálních vztazích bez emocí, jež používáme k navigování sebe sama v těchto vztazích. Emoce jsou základem chování ve vztazích, do kterých náležíme.¹⁹

Dlouhodobě prožívané emoce charakterizují vztahy jedince k jiným lidem. Mohou být vyjadřovány opakovaně týdně až roky, ale přitom samotná exprese emocí trvá několik vteřin až minut. Proč tedy mají emoce tak důležitou úlohu v interpersonálních vztazích? Z emočního výrazu můžeme velmi rychle usuzovat na prožívání, potřeby, postoje, názory k probíhajícím událostem a regulovat tak průběh interakce. Zároveň tyto rychle a často mimovolně probíhající emoční reakce se skládají do mozaiky, ze které se odvozuje vzájemné porozumění, náklonnost, důvěra, nebo naopak nepochopení, nesoulad, odtažitost, nedůvěra. Výsledkem je, stručně a zjednodušeně řečeno, emoční vřelost nebo chladnost, jež se stávají podstatným znakem vztahu. Toto celkové emoční klima pak předurčuje, že v interakci vzájemně projevované emoce víceméně korespondují druhem a intenzitou.²⁰

2.1 Emocionalita

Emocionalita vyjadřuje zvláštnosti citového života člověka. Dispoziční základnu pro formální znaky emocionality tvoří temperament, determinující vzrušivost. Emocionalita vyjadřuje spíše již obsah citového vzrušení a jeho funkci v celku osobnostní dynamiky,

¹⁸ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 319.

¹⁹ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. s. 79.

²⁰ Tamtéž, s. 117.

která může být vyjádřena takovými koncepty jako citová zralost, sebeovládání směřované k expresi citů a další.²¹

Podle Otty Bollnowa tvoří základní dimenze emocionality (veselost – smutek, napětí – uvolnění) určitý spodní podklad duševního života, jehož dopad bývá aktivizující nebo naopak tlumící. Převládá-li u vás výrazně stenizující emocionalita, máte sklon k uvolněnému, sociálně pozitivně orientovanému a optimálně autoritativnímu vystupování. Máte-li převahu astenizující emocionality, vyznačujete se spíše ochromujícími i úzkostnými prožitky, podbarvenými sociální nejistotou a podezíravostí.²²

2.2 Role emocí v sociální percepci

Podstatou interpersonálního vztahu je způsob meziosobního kontaktu, který je vysvětlován základními pojmy sociální interakce, a to způsoby sociální percepcie, komunikace a interakčního chování.²³

To, jak se lidé vzájemně vnímají a jaké dojmy si o sobě vytvářejí je v sociálních interakcích prvořadé, neboť tím se vlastně sociální interakce rozbíhá: podle toho, jaký dojem si subjekt o druhém člověku vytvoří, se vůči němu chová.²⁴

Prožitková sféra pozorovatele se podílí na percepci často mimořádně výrazně. Momentální prožitky a emocionální ladění mohou velice výrazně ovlivnit to, co „vidíme na vlastní oči“.²⁵

Jaro Křivohlavý popisuje pokus, kde se studoval vliv prožitků pozorovatele na jeho percepci. Pokusné osoby zde byly děti. Výsledky ukázaly, že děti, které zažily v předvečer pokusu strach a děs, hodnotily osobnost řady lidí v podstatně negativnějších termínech, nežli děti kontrolní skupiny. Statisticky signifikantněji se v jejich popisech vyskytovaly údaje jako „je to zlý, špatný, ošklivý“ atp. člověk. Zážitek děsu, bázně a strachu ovlivnil nejen percepci osob, které byly v děsivé situaci osobně účastny, ale i percepci řady dalších lidí, kteří s touto situací neměli nic společného. Zážitek má

²¹ NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*, s. 529.

²² *Masarykova univerzita* [online]. Dostupné na WWW: <<http://www.fi.muni.cz>>.

²³ ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*, s. 104.

²⁴ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 142.

²⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty*, s. 47.

zřejmě dlouhotrvající působení i širší rozsah vlivu. Je však možno se domnívat, že emocionální stav, citové vzrušení a nálada mají podobný vliv.²⁶

Role emocí je dobře patrná. Pokud člověk hodnotí druhého (byť neuvědomovaně pod vlivem prožitých negativních emocí) jako zlého, špatného apod., nebude tímto motivován a aktivován k navazování nebo rozvíjení vztahu.

Toto je důležité si uvědomit při práci v sociální oblasti, ve vztazích mezi pomáhajícími pracovníky a klienty. Klienti mají často za sebou (nebo aktuálně zažívají) silné prožitky strachu, obav, nejistoty. Proto někdy i člověka snažícího se jim pomoci vnímají jako „nepřítele“, odmítají spolupráci, mohou být agresivní nebo naopak působit lhostejně. Pozitivněji budou vnímat a lnout k lidem, kteří „v tom“ jsou s nimi. Strach, obavy, mohou mít v určitém situačním kontextu i pozitivní vliv na sociální percepci a být aktivizujícím činitelem v interpersonálních vztazích.

V řadě psychologických pokusech byli lidé stavěni do situací, kdy věděli, že je čeká něco nepříjemného. Věděli ale též, že v tom nebudou sami. Znali ty lidi, kteří v tom nepříjemném budou spolu s nimi. Ukázalo se, že hodnocení perspektivního spolutrpitele se v takové situaci podstatně zlepšuje. Špatný člověk se jeví „ne tak zcela špatný, jak jsme si mysleli“. Ten, kdo se nám jevil jako „prima“, je teď moc „prima“ atd. Úvahy psychologů hledají kořeny tohoto jevu v potřebě každého z nás porovnávat své projevy, i emocionální projevy, s obdobnými projevy druhých lidí. Chceme vědět, jak se k podobné situaci, kterou očekáváme, staví druzí lidé. Je pro nás zřejmě pomocí, když vidíme, že i někdo jiný zdolává strach a bázeň, že i on zápasí sám se sebou, že i u něho je zřetelná tíseň. Tyto údaje jsou pro nás určitým regulativem našeho sebehodnocení. Jsme za ně druhému člověku vděční. Přibližuje nám to daného člověka. Vidíme ho přijatelněji a příznivěji ho hodnotíme.²⁷

²⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty*, s. 47

²⁷ Tamtéž, s. 65.

2.3 Působení negativních a pozitivních emocí na sociální chování člověka

Emoční prožívání pozitivní i negativní vyvolává ve vztahu proces sociálního sdílení. Sdílené prožívání přispívá k psychické pohodě jedinců v interakci a posiluje sociální pouto. U negativních emočních událostí se regulace soustřeďuje na zmírnění intenzity prožívání, na redukci negativních důsledků, zvládnutí situace a zkrácení doby negativního prožívání.²⁸

Pozitivní a negativní emoce nemají v interpersonálních vztazích rovnocennou roli. Pro vyrovnanou emoční bilanci neplatí, že jedna špatná emoce je vyvážená jednou dobrou emocí. K překonání jedné špatné emoce je obvykle zapotřebí několika dobrých emocí. Ivan Slaměník předkládá tvrzení Johna Gottmana, který na základě empirických výzkumů dospěl k závěru, že pro úspěšné trvání vztahu musí pozitivně laděné události převyšovat alespoň pětikrát negativně laděné akty chování.²⁹

2.3.1 Negativní emoce

Negativní emoce zužují momentální myšlenkově akční repertoár člověka. Činí tak tím, že vyvolávají odpovědi, které jsou prověřeny dlouholetým vývojem (evolučním i ontogenetickým), a tak spouští specifické akční tendence. Taková funkce je bez jakékoli pochyby adaptivní v situacích ohrožujících život, které vyžadují rychlou a rozhodnou akci v zájmu přežití.³⁰

Ve všednodenním, běžném životě pohlčení negativními emocemi může vést k nekonstruktivnímu či destruktivnímu jednání v interpersonálních vztazích. Jelikož je momentální myšlenkově akční repertoár zúžen, jsme např. ve zlobě, vzteku často připraveni spíše útočit, bojovat či utéct, než-li se snažit pochopit partnera v interakci, jeho vidění, vnímání a prožívání určité situace. Rovněž nám tak unikají širší souvislosti celého „případu“. Kognitivní funkce myšlení je do určité míry inhibována. Při prožívání negativních emocí, jako je např. smutek, zklamání, žal, je momentální myšlenkově akční repertoár také zúžen. Naše pozornost se zaměřuje k příčinám, které způsobily daný emoční stav, schopnost nahlížet do budoucna optimisticky je snížena. Naše životní

²⁸ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 124.

²⁹ Tamtéž, s. 131-132.

³⁰ STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*, s. 106.

vitalita ubývá na intenzitě. V ideálním případě však exprese těchto emocí zmobilizuje našeho partnera či partnery v interpersonálních vztazích k aktivní účasti, pomoci, snaze o utěšení, povzbuzení, pochopení. Tímto způsobem i negativní emoce mohou posilovat a upevňovat interpersonální vztahy.

Naplněná důvěra a očekávané pochopení při sdělování bolestných pocitů nejen snižuje míru negativního prožívání, ale mění i samotný vztah. Vyjádření emocí přispívá k lepšímu poznání, ale zároveň příjemci sděluje důvěru a očekávání, že partner se bude chovat obdobně. Jestliže ale partner reaguje přehlížením, zlehčováním, odmítnutím, rozpaky či dokonce opovržením nebo znechucením, vede to většinou k narušení vztahu.³¹

Některé negativní emoce ovlivňují potřebu lidí sdružovat se. Slaměník seznamuje s hypotézou Stanleyho Schachtera, že potřeba afiliace stoupá v situacích nejistoty, obav, strachu, ohrožení. Experimentem byla hypotéza potvrzena.³²

Při tendenci vyděšených a úzkostných lidí pobývat v přítomnosti druhých hraje roli redukce úzkosti. V mnoha výzkumech bylo zjištěno, že jedinci nacházející se v ohrožující nebo zúzkostňující situaci se často obracejí na jedince, kteří by je mohli uklidnit, poskytnout pomoc nebo citovou oporu. Některé výzkumy potvrdily, že účinky afiliace jako takové při snaze zredukovat úzkost jsou pozitivní.³³

Navzdory důkazům podporujícím předpoklad redukce úzkosti prostřednictvím afiliace může přítomnost druhých naopak zvyšovat úzkost a stres, především tehdy, jsou-li takové lidé sami nervózní či úzkostní. V takových situacích totiž dochází k zrcadlení emočních projevů čili k jakési emoční nákaze: jedinec nevědomě napodobuje výraz tváře a pocity jiného člověka.³⁴

2.3.2 Pozitivní emoce

U pozitivních emocí ke zužování momentálního myšlenkově akčního repertoáru nedochází, naopak se zdá, že tyto emoce repertoár rozšiřují. Prožívání určitých pozitivních emocí (radost, zájem, spokojenost) vede člověka k tomu, aby odložil svoje rutinní automatické každodenní vzorce chování a pustil se do nových, kreativních

³¹ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 118.

³² Tamtéž, s. 87.

³³ BUUNK, B. Afiliace, přitažlivost a partnerské vztahy. In HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie*, s. 423.

³⁴ Tamtéž, s. 426.

a často ještě předchází rutinou neprozkoumaných cest myšlení a jednání. Pozitivní emoce hrají rovněž nezastupitelnou roli v budování sociálních zdrojů jedince, kdy nejen spoluvytvářejí momentální sociální interakci, ale přispívají ustanovení trvalejších aliancí, přátelství nebo rodinných vazeb.³⁵

Přínosem pozitivních emocí je tedy především obohacování obvyklých způsobů myšlení a bytí, naléhají na nás, abychom byli tvořivější, zvědavější a družnější. Pozitivní emoce vytvářejí naše rezervoáry zdrojů. Tím, že máme rozšířené obzory a chováme se jinak, si otevíráme cestu k novým a tvořivým nápadům a také k mezilidským vztahům.³⁶

Např. radost ze hry vede děti k tomu, aby přicházely do styku s jinými dětmi a hrály si s nimi. Zažíváme-li radost a potěšení ze styku s druhými lidmi, kteří se k nám chovají pěkně, příjemně a laskavě, rodí se láska. A láska, která je vrcholem pozitivních emocí, nás zase vede k tomu, abychom dělali, co bychom jinak (bez motivační síly lásky) nikdy nedělali.³⁷

Pozitivní emoce nepochybně pomáhají navazování, trvání i uspokojení z interpersonálních vztahů.³⁸

2.3.3 Vliv emocí na prosociální chování

Vlivem emocí na prosociální chování se zabývá Slaměník, který čerpá z autorů Saloveyho, Mayera, Rosenhana, Dovidia a dalších. Regulační vliv emočního stavu lze doložit u prosociálního chování. Při pozitivních emocích (náladách) člověk pomůže s větší pravděpodobností, než když se necítí dobře nebo prožívá negativní emoce. Pozitivní emoční stavy činí člověka vnímavějšího k potřebám jiných a pomoci jim. Ve vztahu k sociálnímu okolí je sdílný, vstřícný, ochotný pomoci.³⁹

Vliv špatné nálady na prosociální chování není jednoznačný: někdy zvyšuje, někdy snižuje ochotu pomoci, jindy nemá žádný vliv. Vysvětlení rozdílného vlivu negativní nálady vychází z toho, zda se člověk např. po neúspěchu uzavírá do sebe (aby se s ním vnitřně vyrovnal), nebo zůstává vnímavý i k okolnímu světu. Prosociální akt chování

³⁵ STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*, s. 106-107.

³⁶ FREDERICKSONOVÁ, B. *Přínos pozitivních emocí*. In ATKINSON, R. et al. *Psychologie*, s. 414.

³⁷ KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*, s. 68-69.

³⁸ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 134.

³⁹ Tamtéž, s. 55-56.

a z něho vyplývající dobrý pocit z poskytnuté pomoci může pak ubrat na negativní náladě.⁴⁰

3. VZTAH A EMOCE V KONTEXTU POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍ

V pomáhajících profesích hraje velmi podstatnou roli lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.⁴¹

Pomáhající pracovník se často setkává s lidmi v nouzi, v závislém postavení, kteří zpravidla potřebují víc než pouhou slušnost: přijetí, spoluúčast, porozumění, pocit, že pomáhajícímu pracovníkovi nejsou na obtíž, že pracovník je neodsuzuje. Pátrají po signálech, které by jim pomohly vytušit kvalitu prožitků pracovníka při vzájemném kontaktu. Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka. Nemusí je ani vědomě vnímat. Stačí, že tyto projevy vytvářejí určitou atmosféru, která klienty posiluje či naopak sráží. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Bez tohoto vztahového rámce se práce pomáhajícího stává jen výkonem svěřených pravomocí.⁴²

Pomáhající pracovník se při své práci často dostává do situací, kdy je vystaven emocím svých klientů. Pomáhající z vlastní zkušenosti vědí, jak je těžké vidět, slyšet, cítit utrpení, setkat se se zlostí, naslouchat bolestivým příběhům, pracovat se strachem klientů. Osobní systémy se takovým situacím snaží často vyhnout, zřejmě proto, že cizí emoce v nás mohou vyvolat vlnu našich vlastních emocí, vůči kterým jsme bezbranní. Představa, že se dá pracovat s lidmi a nebýt ovlivněn emocemi, je mylná.⁴³

Pomáhající pracovník má být vnímavý vůči klientovým pocitům, snažit se jim porozumět a odpovídajícím způsobem reagovat. Má vytvářet takové podmínky, aby klient mohl bezpečně vyjadřovat své pocity, včetně těch, které jsou negativní.⁴⁴

Ke svým klientům mohou mít pracovníci různý emoční vztah, mohou je obdivovat, litovat, zlobit se na ně, mohou jim být lhostejní. Emoce týkající se klientů by pracovníci pomáhajících profesí neměli potlačovat, ale měli by se je snažit rozpoznat a porozumět

⁴⁰ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 55-56.

⁴¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 14.

⁴² Tamtéž, s. 15.

⁴³ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*, s. 64-65.

⁴⁴ NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 46.

jim. Pokud dobře porozumíme vlastnímu prožívání, začínáme být citliví i na prožívání druhých a dokážeme jim lépe pomoci.⁴⁵

Při vykonávání pomáhající profese je tedy vždy nutný vztah s klientem a zapojení vlastní osobnosti pomáhajícího do pracovního procesu.⁴⁶

Koncepce vycházející z humanistické psychologie považují vztah ke klientovi za jeden z klíčových prvků práce s ním.

4. EMOČNÍ PROŽÍVÁNÍ SENIORŮ V REZIDENČNÍM ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PÉČE

Staří lidé odcházejí do různých zařízení sociální péče tehdy, když se samota stane nesnesitelnou, když doma všechno bezpečně nezvládnou nebo když se o ně jejich děti bojí. Vstup do zařízení sociální péče je vážnou událostí, která je pro starého člověka psychicky náročná.⁴⁷

V seniu dochází ke snížené schopnosti adaptace na nové životní situace a podmínky. Snížené vnímání oslabenými smysly způsobuje strach, přináší nejistotu. Pro seniora je obtížné přijmout fakt závislosti, ztráty své identity. Starý člověk je citlivější, více emotivně prožívá situace, snadno podlehne dojetí.⁴⁸

Ošetřující v přímé péči by měli bezpodmínečně vědět, že minimální doba adaptace na život v domově pro seniory je asi půl roku. Pokud senior není adaptace schopen, dochází k maladaptaci.⁴⁹

Clement Pichaud a Isabelle Thareauová volně použili fáze přijímání pravdy o nevyléčitelné nemoci jak je popsala Kübler-Rossová a aplikovali tyto fáze na situaci nástupu do domova pro seniory nebo do jiného zařízení sociální péče. První reakcí bývá šok. Poté nastupuje hněv (protest, revolta). Klienti, především ti, kteří museli do domova pro seniory odejít proti své vůli, se zlobí na své děti, personál, přátele. V další fázi se objevuje smutek (truchlení, deprese). Pracovníci v domovech pro seniory často u nových obyvatel pozorují, že „jsou na dně“. Člověk prožívá těžkou situaci, uzavírá se do sebe a do ničeho nemá chuť. Pokud klient dospěje do poslední fáze adaptace a přijetí,

⁴⁵ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 122.

⁴⁶ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*, s. 21.

⁴⁷ PICHAUD, C; THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*, s. 31.

⁴⁸ KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*, s. 23-24.

⁴⁹ HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie aneb Senioři mezi námi*, s. 47.

nachází znovu chuť do života, objevuje se nová naděje. Pociťuje opět radost ze setkávání s druhými lidmi, z nových aktivit. Přijímá skutečnost, že stráví zbytek svých dnů v domově pro seniory.⁵⁰

Tito lidé navazují nový pozitivní vztah např. s některým z personálu nebo s jiným obyvatelem domova.⁵¹

Přístup pečující osoby, zaměřený na pochopení druhých a na jejich prožívání, může seniorům pomoci vyrovnat se s vlastní minulostí, podle možností chápat přítomnost a posilovat u nich pocit vlastní hodnoty a celkové spokojenosti.⁵²

Základem práce (v originále uvedeno sociální práce) se starými lidmi je práce se vztahem a důvěrou, vytvoření pocitu bezpečí a jistoty, které patří k nejzákladnějším potřebám starých lidí.⁵³

Pomáhající pracovník (dále pečovatel, pracovník přímé péče) se tedy často setkává s emocemi klientů jako jsou např. strach, hněv, smutek. Avšak domovy pro seniory nejsou jen chmurná, trudná místa. I zde zažívají klienti, především ti, kterým se podařilo projít do fáze adaptace a přijetí, radost, naději. A s radostí, nadějí se pojí i vděčnost (viz Křivohlavý).

4.1 Strach

Mudr. Zbyněk Mlčoch uvádí, že nejčastější lidskou emocií je strach. Snad žádná emoce není v lidské populaci tak rozšířená.⁵⁴

Mudr. Zina Kaucká o emoci strachu tvrdí, že patří mezi nejsilnější emoce, je určitě silnější než třeba zuřivost, kterou často pokládáme za vrchol našeho emočního spektra. Zlost je člověk schopen vědomě ovládnout a potlačit, ale ovládnout strach je mimořádně složité. Strach se u každého člověka projevuje jinak, záleží na našich vlohách, dispozicích, na tom, jak vnímáme svět a jak reagujeme na různé situace a události.⁵⁵

⁵⁰ PICHAUD, C.; THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*, s. 33-34.

⁵¹ VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*, s. 500.

⁵² MATÝSKOVÁ, D. Nedobrovolná ztráta autonomie u seniorů. In SÝKOROVÁ, D.; CHYTIL, O. et al. *Autonomie ve stáří: strategie jejího zachování*, s. 51.

⁵³ JANEČKOVÁ, H. Sociální práce se starými lidmi. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi*, s. 164.

⁵⁴ MLČOCH, Z. *Nejčastější lidskou emocií je strach* [on-line]. [cit. 2008-04-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.zbynekmlcoch.cz>>.

⁵⁵ Vydavatelství společnost Meduňka [on-line]. *Jak působí strach?* Dostupné na WWW: <<http://www.mojemedunka.cz>>.

Zkusíme-li se na strach podívat „beze strachu“, získáme dojem, že má dvojí aspekt. Na jedné straně v nás může vyvolávat aktivitu, na druhé straně nás může ochromovat.⁵⁶

Psychogenní reakce se u jedinců projevují velice individuálně a někdy zcela opačně. U řady lidí vyvolává strach úzkost, deprese, útlum, v extrémních případech až ztrátu vědomí, v odlišných případech pak nepřiměřené reakce neúčelného pobíhání, křečovitých pohybů, hyperaktivity, afektu zlosti, křiku a nesmyslné agresivity. Uvedené reakce mají dopad na celé sociální prostředí, kde jedinec žije.⁵⁷

4.2 Hněv

Hněv je vyprovokován, když nejsou uspokojeny naše fyziologické, psychické, sociální, kulturní či duchovní potřeby. Objevuje se, když jsme znevažováni, odmítáni, přicházíme o to, co nám dává smysl a hodnotu. Obecně lze říct, že souvisí s ohrožením našich hranic. Hněváme se, když druzí lidé naše hranice narušují a nebo také nedovolí, abychom svoje hranice více rozšiřovali.⁵⁸

V člověku vzniká pocit, že musíme nově určit, nově vymezit své hranice a postarat se o to, aby je ostatní lidé také respektovali. S hněvem zjevně souvisí především narušení pocitu vlastní hodnoty, vnímaný nedostatek úcty a útoky na integritu osobnosti. Když se však zlobíme, jsme s to vycítit nepřátelství všude. Hněv se snadno generalizuje. Čím více očekáváme nepřátelství, tím více se s ním setkáváme. Ať už proto, že druzí lidé reagují na naše očekávání, které se projevuje i v tom, co a jak vyzařujeme, nebo proto, že nám připadá nepřátelské leccos, co není nepřátelsky míněno.⁵⁹

Tím, že hněv projevíme, dáváme protějšku najevo, že se nám něco nelíbí, a že je potřeba v našem vztahu něco změnit. Pro druhého tím vyjasníme situaci a komunikace se může stát přímější a otevřenější.⁶⁰

Hněv přerušuje normální plynutí vztahu. Pokud a dokud se zlobíme, ať už si to vědomě připouštíme nebo ne, je to jako by se pozastavil vztah, který by jinak prostě plynul svým navyklym korytem. Toto pozastavení nás nutí zamyslet se nad tím, co se vlastně stalo.⁶¹

⁵⁶ RIEMANN, F. *Základní formy strachu*, s. 13.

⁵⁷ PROKOPIUS, V.; ŠULISTA, P. *Tvořivá síla strachu*, s. 9-10.

⁵⁸ DEVÁTOVÁ, M. *Hněv – je lepší ho zadržet nebo uvolnit?* [on-line]. Dostupné na WWW: <<http://www.svethomeopatie.cz>>.

⁵⁹ KAST, V. *Hněv a jeho smysl*, s. 13-17.

⁶⁰ DEVÁTOVÁ, M. *Hněv – je lepší ho zadržet nebo uvolnit?* [on-line]. Dostupné na WWW: <<http://www.svethomeopatie.cz>>.

⁶¹ KAST, V. *Hněv a jeho smysl*, s. 26.

Přiznání viny může posílit vztah, když je druhou stranou chápán jako projev otevřenosti a upřímnosti se snahou o udržení vztahu.⁶²

Hněv tak potažmo může sehrát ve vztahu i stenizující roli.

4.3 Smutek

Smutek je definován jako emoční bolest spojená s pocity ztráty, beznaděje, bezmoci, lítosti, tesknosti, žalu, hoře a zoufalství. Je pociťován úbytek energie, svalová slabost až ochablost, nezájem o jindy kladně prožívané aktivity, zamlklost, vyhýbání se běžným činnostem včetně jídla a tendence k izolaci. Častým doprovodem je pláč.⁶³

Emoce smutku působí celkovým stažením se a útlumem. V sociální rovině tato emoce jedince izoluje. Je totiž signálem pasivity a hlavně je nakažlivá; mluvíme někdy o neinfekční nákaze. Ta se projevuje cestou empatie. Smutný člověk má smutnou mimiku, někdy navíc doprovázenou slzami, charakteristické držení těla a další projevy. Zrcadlové buňky v našem mozku tyto signály registrují a naladí nás na stejnou vlnu. To se nám nelíbí. Smutek je emoce, kterou se člověk snaží nejvíce ze všech setřást. Když se to nepodaří, od plačícího jedince doslova prcháme, nebo ho zaháníme. Vznešená definice říká, že smutek má sociálně repudiační (odpuzující) charakter.⁶⁴

Takto tedy sehrává astenizující roli.

Iva Stuchlíková odkazuje na Izardovu studii v níž ukázal, že pro většinu lidí je hlavní příčinou smutku pocit separace – separace od rodiny, od přátel, pocity, kdy se cítíme opomíjeni, jako bychom nikam nepatřili, chvíle, kdy nejsme schopni komunikovat s ostatními a vyjadřovat své opravdové pocity nebo získat sympatie.⁶⁵

Dále Stuchlíková cituje Tomkinse a Izarda, kteří uvádějí, že smutek má tři hlavní funkce. První z nich je to, že smutek motivuje lidi, aby změnili své životy. Druhá funkce smutku je ta, že vyjadřování smutku motivuje ostatní, aby nám pomohli. A třetí funkcí smutku je posilování skupinové soudržnosti. Smutek, který pociťujeme, když některé naše láskyplné vztahy chřadnou a přátelství vyhasínají, je jednou z významných sil, které udržují vazby mezi lidmi.⁶⁶

⁶² SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 134.

⁶³ HONZÁK, R. *Bolest, která pomáhá* [on-line]. [cit. 2012-05-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.psychologie.cz>>.

⁶⁴ HONZÁK, R.; PEŠEK, R. Smutek. *Psychologie dnes*, 2012, roč. 18, č. 4, s. 17.

⁶⁵ STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*, s. 151.

⁶⁶ Tamtéž, s. 151-152.

Pokud smutek naplní své funkce, především druhou a třetí, může mít podle tohoto tvrzení smutek ve vztazích i stenizující roli.

4.4 Radost a naděje

Radost může být tichá i hlučná a může být provázená veselostí a rozjařeností. Avšak veselost je spíše nálada vyvolaná podněty podporující vitální pocity v nejširším smyslu, tj. i směšností, která je reakcí na situace, v nichž život jakoby ustrnul, ztuhnul.⁶⁷

Radost usnadňuje a zesiluje sociální otevřenost či chuť komunikovat, zatímco smutný člověk se světu uzavírá, člověk prožívající radost je světu otevřen; dále nabízí ulehčení od nepříjemných zážitků.⁶⁸

Při sdílení s ostatními se naše radost zvyšuje. Má tendenci šířit se v ostatních, s nimiž úspěch sdílíme. Je silnou motivační pobídkou pro překonávání obtíží. Radost může přinést klient nebo terapeut (pečovatel).⁶⁹

Naděje je chápána jako emoce, která se váže k představě, že vše, co je žádoucí, je i možné, nebo že se události mohou obrátit k lepšímu (případně je to základna k tomuto druhu emocionálního prožívání). Je tak naznačena i blízkost naděje k touze, víře, důvěře a přesvědčení. Lidé „silné naděje“ očekávají lepší (nadějnější) budoucnost a vyjadřují vyšší míru jistoty, když jsou dotázáni, zda určitý úkol zvládnou. Pokusy, při nichž byla měřena jak míra naděje, tak hodnota sebeocení, potvrdily, že mezi těmito dvěma ukazateli existuje pozitivní korelace. Lidé silnější naděje podle toho vykazují i vyšší míru sebeocení. To opět vede k posílení jejich naděje. Tito lidé „silné naděje“ jsou též více přesvědčeni o tom, že si jich lidé více váží. Tato forma sociální opory má poté zase zpětný kladný vliv na jejich naději a výkon. Díky této naději se tak snadno nevzdávají, setkají-li se s těžkostmi. Naděje je v určitém smyslu protikladem obav a strachu.⁷⁰

Radost a naděje jsou emoce pozitivní. Pozitivní emoce mají ve vztazích stenizující roli (viz kapitola 2.3.2).

⁶⁷ NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*, s. 247.

⁶⁸ Tamtéž, s. 249.

⁶⁹ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 107.

⁷⁰ KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*, s. 42-49.

4.5 Vděčnost

Vděčnost je málo studovaná morální emoce (patřící mezi emoce sociální) definovaná jako vřelý a přátelský pocit k někomu, kdo nám prokázal nějaký druh přízně. Součástí vděčnosti je potřeba přízeň oplatit.⁷¹

Z autorů McCullougha, Tsanga a Emmonse vychází Jaro Křivohlavý, který píše, že pokud psychologové mluví o vděčnosti, odlišují vděčnost jako emoci od vděčnosti jako osobnostní charakteristiky (dispozice či rysu osobnosti). Je třeba zdůraznit, že vděčnost jako osobnostní rys (dispozice) není vázána na určitý moment. Je to trvalý rys naší osobnosti, který nás dlouhodobě až celoživotně ovlivňuje.⁷²

S vděčností jako emocí se setkáváme v životních událostech – epizodách. V nich se za určitých okolností rodí výrazná, jen poměrně krátkou chvílí trvající emoce, která celkem brzy odchází (utichá).⁷³

Zájem o vděčnost jako etickou emoci vedl ke zjištění, že vděčnost je v jádru radostný stav, který je spojen s empatií i altruismem a projevuje se kladnými emocemi, např. pocity štěstí, úcty (respektu) a naděje.⁷⁴

Vděčností se zabývala i Fredericksonová, kterou cituje Jaro Křivohlavý. Vděční lidé jsou tvořiví. Projevuje se to nejen ve vynalézavých způsobech dávání darů těm, kteří je podarovali určitým „dobrem“, a ve vynalézavosti jak druhým lidem udělat radost, ale i v tom, že mají širší paletu dobrých vztahů k druhým lidem. Experimenty ukazují, že lidé s vyšší mírou vděčnosti se cítí více milováni druhými lidmi a mají výraznější dojem, že druzí lidé o ně více pečují. Mají širší zdroje sociální opory.⁷⁵

Zároveň se ukázalo, že projevy vděčnosti dávají životu charakter naplněnosti, hodnoty a smysluplnosti. Psychologie dnes studuje vděčnost i jako motivační faktor, který stimuluje prosociální jednání a zásobuje ho energií. Vděčnost je chápána jako „morální barometr“, „morální motiv“ a zároveň i jako důležitý „posilňovací prvek prosociálního jednání (sociální soudržnosti – koheze a vzájemnosti – reciprocity).⁷⁶

U vděčnosti, emoce pozitivní, je patrná stenizující role ve vztazích. Dle mého názoru by však pečovatel neměl nikdy chtít a očekávat od klienta vděčnost. Bylo by to

⁷¹ KOUKOLÍK, F. *Proč se Dostojevskij mýlil?*, s. 110.

⁷² KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti*, s. 60.

⁷³ Tamtéž, s. 59.

⁷⁴ KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*, s. 175.

⁷⁵ KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti*, s. 67.

⁷⁶ KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie*, s. 175.

znamením toho, že buďto chce pečovatel vychutnávat svůj pocit nadřazenosti, moci, nebo že si chce evalvovat svoje ego, sebezpotvrzovat sám sebe v roli „lidumila“. Toto bývají často skryté a neuvědomované motivy ve vykonávání práce v sociální oblasti (např. Schmidbauer). Pokud projev vděčnosti očekává a tento projev nepřichází, dochází k narušení vztahu. Pečovatel je dotčen, uražen, klient označen za nevděčníka.

Vděčnost by měl pociťovat spíše pečovatel. Měl by být vděčný za možnosti lidského „setkávání“ se svými klienty, byť jsou třeba někteří tzv. problémoví. Vždyť právě oni jsou největšími učiteli.

Nakonec bych chtěla zmínit emoci, bez které není možné pracovat s lidmi, aniž bychom je nezraňovali. Touto emocí je soucit.

4.6 Soucit

Dobrý nebo špatný osud druhých lidí v nás vyvolává řadu různých emocí v závislosti na našem vztahu k nim. Hlavními emocemi zaměřenými na špatný osud druhých jsou lítost a soucit.⁷⁷

Lítost je popisována jako pasivní soucítění, bez intervenčního charakteru, kdy se neangažujeme ve snaze změnit situaci objektu naší lítosti. Ač si můžeme říkat, že daná osoba si nezaslouží stávající události, přesto její činy nějakým způsobem hodnotíme, ne vždy pozitivně. Soucítění v psychologickém pojetí je aktivní postoj, jsme při něm ochotnější pomáhat, a to především v situacích, kdy někdo blízký nebo drahý potřebuje pomoci. Důraz je kladen na obecně sdílenou humanitu, jedná se tedy o postoj, kterým danou osobu aktivujeme takovou, jaká je.⁷⁸

V situaci s druhým člověkem můžeme dosáhnout soucitu přes empatické pochopení. Při vyjádření soucitu nemůžeme čekat, že se smutný rozzáří. Bude stále smutný, ale není sám. Velmi významnou pomocí pro klienta je, že jsme s ním a neodvracíme se od něho. Toto sdílení může vést k tomu, že se najednou otevře netušené řešení a přichází úleva.⁷⁹

⁷⁷ STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*, s. 164.

⁷⁸ GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*, s. 69-70.

⁷⁹ HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese*, s. 105-106.

Soucit znamená uznání vnitřního světa klienta, pochopení jeho situace, akceptace jeho chování bez odsuzování. Je to uznání klienta jako individuality. Vyjádření soucitu, a tím porozumění a přijetí, vede k získání důvěry klienta.⁸⁰

Sdílení emoce a poskytnutí útěchy posilují pouto mezi dvěma lidmi.⁸¹

Soucit sehrává ve vztazích roli stenizující.

Někteří pečovatelé se obávají mít soucit, obávají se této emoce, o níž si myslí, že by je ničila. Absence soucitu je však vážnou překážkou k vytvoření vztahu. Utkvěla mi v paměti věta jedné pečovatelky: „Tahle práce se nedá dělat srdcem.“

U pomáhajících se mohou objevit specifické obrany, jako je „emoční otupělost“, cynismus, vyhoření nebo také potlačovaná agrese a uplatňování moci.⁸²

Avšak lidé, kteří sami sebe otupí, mohou ztratit svou humanitu.⁸³

5. PŮSOBENÍ EMOCÍ STRACHU, HNĚVU, SMUTKU PROŽÍVANÝCH KLIENTY, V INTERAKCÍCH S PRACOVNICEMI V PŘÍMÉ PÉČI

Pro výzkum jsem si zvolila kvalitativní metody pozorování a rozhovor. První jsem provedla pozorování, jakožto sběr prvotních informací. Výsledné zjištění mi sloužilo jako výchozí základ pro otázky v rozhovoru.

Cílem výzkumu bylo, na základě uvedených metod zjistit, jak se emoce strachu, hněvu a smutku, které jsou prožívány klienty domova pro seniory, vztahují k vybraným pracovníkům přímé péče, jaký mají dopad na jejich interakce.

Je na místě uvést, že výzkum byl uskutečněn v mém zaměstnání, na mém pracovišti, což s sebou přináší jak pozitiva, tak negativa. Za pozitivní považuji dobrou znalost prostředí a lidí, možnost cíleně pozorovat a nepůsobit příliš rušivě. Bylo tak umenšeno riziko změn chování objektů z důvodu pozorování. Rovněž pro rozpoznání a porozumění emocím klientů mi pomáhala znalost širších souvislostí jejich chování. Jako negativum může být chápáno riziko větší tendence k subjektivitě pozorovatele.

⁸⁰ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 30.

⁸¹ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 127.

⁸² GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese*, s. 81.

⁸³ STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*, s. 75.

Např. vyhodnocování vnímaných skutečností ovlivněných osobními sympatiemi nebo antipatiemi k pozorovaným objektům. Těchto skutečností jsem si byla vědoma a reflektovala jsem je.

5.1 POZOROVÁNÍ

Pozorování lze charakterizovat jako výchozí vědeckou metodu získávání informací, spočívající v záměrném, cílevědomém, systematickém a plánovitém vnímání a v registraci objektivních jevů pozorovatelem jako subjektem.⁸⁴

Cíl pozorování

Cílem pozorování bylo zaznamenat, jak probíhají interakce mezi klienty domova pro seniory, kteří prožívali emoce strachu, hněvu, smutku a pracovníky přímé péče

Popis sledovaného prostředí

Sledování probíhalo v domově pro seniory. Tento domov poskytuje sociální služby lidem nad 55 let, kteří potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Ve své práci neuvádím bližší údaje, které by mohly vést k identifikaci domova.

Zacílení pozorování

Terčem mého pozorování byly interakce mezi klienty a pečovateli při vykonávání každodenní péče, běžném provozu domova. Konkrétně jsem zaznamenávala ty epizody, v nichž byly patrné a jistě rozpoznatelné emoce strachu, hněvu, smutku. Zaměřila jsem se na negativní emoce, jelikož právě ony bývají v interakcích, komunikaci a vztazích problematické. Tyto emoce jsou v prostředí domova pro seniory běžné. Jsou také oproti jiným emocím snadněji identifikovatelné. Důležitým vodítkem k rozpoznání emocí byl celkový situační kontext. Sledovala jsem jak obsahová sdělení verbální komunikace, tak složky neverbální komunikace, proxemiku, haptiku, mimiku, gestiku, posturiku a paralingvistické jevy, neboť jsou rovněž ukazateli při identifikaci a pozorování emocí.

⁸⁴ ODEHNAL, J. Pozorování v sociální psychologii. In JANOUŠEK, J. a kol. *Metody sociální psychologie*, s. 30.

Způsob pozorování

Pozorování proběhlo formou zúčastněného pozorování.

Je to styl výzkumu, ve kterém výzkumník participuje na každodenním životě lidí, které studuje.⁸⁵

Časové rozložení pozorování

Výběru situací, interakcí, jejich samotnému pozorování, záznamu a vyhodnocení, jsem se věnovala v měsících listopad, prosinec roku 2012 a leden roku 2013.

Způsob zaznamenávání

Záznamy budou pořizovány formou terénních poznámek ihned po odehrané události.

Popis výzkumného vzorku

Pečovatelky

Jedná se o 4 ženy ve věku 35-56 let. Všechny dosáhly středního odborného vzdělání. Jejich původní profese nejsou sociálně zaměřeny. Absolvovaly kurz pro pracovníky v sociálních službách akreditovaný MPSV.

Pro zachování jejich anonymity jsou uváděny pod smyšlenými jmény, paní Hedvika, Tereza, Romana, Nikola. Tyto pečovatelky jsem vybrala proto, že každá z nich zaujímá jiný styl komunikace, jiný přístup ke klientům.

Vybrané pracovnice přímé péče byli seznámeny s tématem bakalářské práce a se způsobem a účelem pozorování. Dále jim byla přislíbena anonymita. Po obeznámení jsem od zúčastněných pracovnic požadovala informovaný souhlas, který mi byl dán ústně.

Klienti

Pozorováno bylo šest žen a dva muži. Jedná se o klienty různého věku s různými diagnózami. Pro zachování anonymity jsou uváděny pod smyšlenými jmény.

⁸⁵ DISMAN, S. *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 306.

5.1.1 Pozorování strachu

Pozorování první

Pozorovány byly klientka Karla Pondělníková, z pečovatelek paní Hedvika, paní Tereza. Pozorování se uskutečnilo v průběhu tří dnů v jednom týdnu. Konkrétně středa, čtvrtek, sobota.

Klientka prožívala strach z plánovaného interního vyšetření. Od začátku pozorování zbývalo do termínu výkonu sedm dní.

Pečovatelka Hedvika přinesla snídani. Při příchodu Hedviky na pokoj klientky seděla paní Pondělníková za stolem. Posed jsem označila za toporný bez opření zad, přítomný byl mírný třes rukou, křečovitě svírání hrnku na stole. Na naši přítomnost nijak nereagovala. Hedvika zaznamenala klientčin stav, navazovala kontakt, zúčastněně, se zájmem se ptala, zda klientka myslí na vyšetření. Klientka potvrdila, tón hlasu vyšší, než je u ní obvyklé. Hedvika se snažila klientku povzbudit, používala i velmi optimistický, energický tón hlasu, usmívala se, přistoupila blíže, na cca 70 cm k paní Pondělníkové. „Za chvíli tu budete zpátky. Omrknete tam doktory a jste tu. Pak mi povíte, který se vám líbil. Budeme vás čekat, jen se nebojte!“ Klientka nereagovala, nereagovala ani na přinesené jídlo, Hedvika odešla. Po úklidu nádobí po snídani se situace obdobně opakovala. Při dalším příchodu na pokoj nabízela Hedvika paní Pondělníkové doprovod po zařízení (nácvik chůze, „procházky“), na který je zvyklá. Stále používala optimistický, povzbudivý tón hlasu, úsměv, přistoupila blíže ke klientce. Paní Pondělníková odmítla jak doprovod, tak komunikaci.

S donáškou oběda přišla Tereza, obeznámená s klientčino strachem. Navazovala kontakt. K sedící klientce si sedla do dřepu, ruku položila na rameno, velmi jemným konejšivým hlasem se tázala, čeho se bojí nejvíce. Jediná klientčina odpověď: „Všeho.“ Dále klientka komunikaci odmítá.

Následující den mají interakce obdobný průběh. Třetí den od začátku pozorování nemá Hedvika ani Tereza službu, pozorování pokračuje dalším dnem. Klientka stále prožívá strach. Třetí den pozorování byly již patrné změny v interakcích ze strany pečovatelek. Hedvika již nepřistupovala tak blízko k paní Pondělníkové, udržovala si větší odstup, asi 1,5 metru, neusmívala se, patrná je změna intonace hlasu, postrádá energii, povzbuzení. Tón hlasu byl slušný, ale „bezbarvý“, neutrální. Tereza nepoužívala žádné doteky, rovněž byl zřejmý větší fyzický odstup, nekladla klientce

zjišťující otázky. Od Hedviky a Terezy jsem zaznamenala poznámky na adresu paní Pondělníkové: „To je marný.“ „Tam to nemá cenu.“

Pozorování druhé

Při druhém pozorování byla pozornost zaměřena na interakce mezi klientkou paní Miladou Dorovanskou a pečovatelkou Terezou. Pozorování jsem uskutečnila ve čtyřech dnech v jednom týdnu, a to pondělí, úterý, čtvrtek, pátek.

Paní Dorovanská prožívala po zhoršení svého zdravotního stavu strach, obavy z toho, jaké dál bude její bydlení v domově.

Při příchodu na pokoj seděla paní Dorovanská na posteli v rohu u zdi, vážný obličej. Nejistým, třesoucím se hlasem řekla pečovatelce, že by něco potřebovala. Tereza se usmívala, ochotně podala paní Dorovanské potřebný předmět. Klientka se zmínila, že ještě nedávno by nikomu říkat nemusela. Tereza ubezpečovala klientku, že pomůže vždy ráda, proto je tady. Připomněla dvakrát paní Dorovanské, že kdyby cokoli potřebovala, ať použije zvonek. Paní Dorovanská odpověděla, že se bojí, aby někoho neobtěžovala. Tereza opět klientku ujišťovala, při hovoru byla ke klientce skloněná, její ruku měla ve svých dlaních, mírně hladila hřbet ruky. Klientka vypadala klidněji.

Po dalším příchodu na pokoj začala klientka sama hovor, ve kterém se zmínila, že se hrozně bojí, jak to s ní v domově teď bude. Tereza pohladila paní Dorovanskou po rameni, opět vzala její ruku do dlaní, vyjadřuje pochopení toho, že má klientka strach, následuje další ujišťování. Klientka zmínila „příhodu“, kdy jedné pečovatelce řekla, že má strach, ale ta na ní zhurta, že jí tu nikdo nic nedělá, má tu prý vše, tak co by chtěla. Dále k Tereze: „Už radši nic říkat nebudu. Ale vám jo, vy jste hodná.“ Paní Dorovanská se mírně usmívala. Tereza se rovněž usmívala a uklidňujícím hlasem odpověděla, že se na ni paní Dorovanská může kdykoli obrátit.

Interakce mezi Terezou a paní Dorovanskou jsem pozorovala ještě v dalších dnech. Probíhaly podobně. Klientka projevovala strach, obavy, především verbálním vyjádřením. Pečovatelka ujišťovala a uklidňovala. Čtvrtý den pozorování bylo patrné, že klientka se již cítí jistěji. Více sedávala za stolem, který byl ve střední části pokoje, méně v rohu na posteli u zdi. Častěji se objevoval úsměv.

Pozorování třetí

Při třetím pozorování jsem zacílila pozornost na interakce mezi klientkou Vladimírou Michnovou a pečovatelkami Nikolou a Romanou. Pozorování proběhlo během tří dnů, pondělí, úterý, středa.

Klientka prožívala velký strach o svoji dceru, která byla hospitalizována. Tato skutečnost byla personálu známa. Paní Michnová je klientka se sklony k agresí.

Nikola přinesla klientce snídani. Slušně, avšak bez vřelosti, úsměvu, oznámila, že klientku posadí, je snídaně. Klientka reagovala verbální agresí. Užívala sprosté výrazy, které pro jejich vulgaritu neuvádím. Nikola zvýšila hlas natolik, že jsem jej označila jako křik, ohradila se, jak to s ní klientka mluví, co si to dovoluje, nenechá si to líbit, takhle s ní prostě mluvit nebude. Klientka reagovala ještě ostřeji, nadávky adresovala veškerému personálu, včetně vedoucí a ředitelky domova. Nikola křikem, ironicky: „Tak já jim to vyřídím!“ Při jejím odchodu vešla do pokoje Romana. Zjišťovala, co se stalo. Paní Michnová stále nadávala. Romana přistoupila blíže k lůžku, mírně se naklonila nad klientku, klidným hlasem, konejšivě: „Vím, že máte o dceru velký strach, vím, že je to starost a trápení.“ Paní Michnová chvíli mlčela, poté hlasitým, avšak třesoucím hlasem odpověděla, že je to hrozný strach a že se takhle v životě nebála. Pečovatelka Romana: „Já vím, je to moc těžký“, položila ruku na klientčino rameno. V dalších interakcích v průběhu dne oslovovala klientka Romanu „sestřinečko“, během jejich komunikace nepoužívala žádné nadávky, jednání bylo slušné. Romana mluvila na klientku klidným hlasem, velice mile. Používala dotyky na rameno, na hřbet ruky. Pokud s paní Michnovou mluvila, udržovala oční kontakt. Nikola byla v dalším jednání s paní Michnovou sice slušná, ale mluvila stroze v krátkých větách, působila chladně, nedívala se na klientku přímo, oční kontakt nevyhledávala. Klientka reagovala opět verbální agresí. Toto se opakovalo po další dva dny pozorování.

Výsledná zjištění

Při sledování interakcí mezi klientkami a pečovatelkami, v nichž byla patrná emoce strachu ze strany klientek, bylo možné vysledovat různé způsoby chování klientek (i pečovatelek). To odpovídá již uvedenému tvrzení, že *strach se u každého projeví jinak*.⁸⁶

⁸⁶ Vydavatelská společnost Meduňka [on-line]. *Jak působí strach?* Dostupné na WWW: <<http://www.mojemedunka.cz>>.

Způsoby chování klientek jsem pro účely této práce označila jako strategii pasivní, strategii aktivní a strategii aktivní-útok.

Paní Karla Pondělníková zaujala pasivní strategii. Klientka měla strachem zúžený obzor jen na plánované vyšetření. Komunikaci s personálem odmítala. Pro pečovatelky začala být „neproniknutelná“, izolovaná se svým strachem. Paní Pondělníková nereagovala ani na jeden z komunikačních stylů pečovatelek. Stahovala se a vzdalovala. V důsledku toho začaly být interakce ze strany pečujících rezervovanější, postrádaly snahu povzbuzovat. Další snahu o navázání komunikace začaly považovat za zbytečnou.

Paní Milada Dorovanská zaujala strategii aktivní. Ve svém strachu a obavách hledala oporu (možno srovnat s hypotézou afiliace Stanleyho Schachtera uvedenou v kapitole 2.3.1). Klientka se svěřila se svým strachem jedné z pečovatelek, byť dle její výpovědi, při prvním „pokusu“ byl její strach nepochopen, odmítnut a devalvován, jako neopodstatněný. Pečovatelka Tereza její emoci strachu uznala a snažila se o poskytnutí opory, ujišťování. Paní Dorovanská připustila, že Tereze opět něco poví, což lze chápat jako projev důvěry.

Paní Vladimíra Michnová zaujala strategii aktivní-útok. Strach o dceru vyvolal u klientky zlost, verbální agresi. Pečovatelka Nikola na zlost reagovala zlostí. To v klientce vyvolalo zesílenou zlost. Projevy zlosti a verbální agrese pokračovaly i v jejich dalších interakcích. V případě, kdy se paní Michnová setkala s porozuměním, s projevem soucítění, kdy pečovatelka Romana ignorovala nadávky, došlo ke zklidnění klientky a přiznání strachu. V následných interakcích mezi paní Michnovou a Romanou se projevy zlosti a verbální agrese nevyskytovaly.

5.1.2 Pozorování hněvu

Pozorování první

V průběhu dvou dní (středa, čtvrtek) byly pozorovány interakce mezi paní Cecílií Doupovou, pečovatelkami Nikolou a Romanou. Paní Doupová si po nástupu do domova hůře zvykala. Projevovala permanentní nespokojenost se vším (s vybavením pokoje, stravou, řádem domova, personálem).

Nikola vstoupila do pokoje, s úsměvem hlásila, že nese čisté prádlo. Začala je ukládat do skříňky. Klientka seděla za stolem, od pečovatelky vzdálená asi 2 metry, stažené obočí, mračila se, zvýšeným hlasem: „To je dost, dyť už na to čekám jak

dlouho.“ Nikola neodpovídala, už se neusmívala, dál skládala prádlo. Paní Doupová ještě více zvýšila hlas, direktivně udělila Nikole pokyn, ať prádlo skládá pořádně. Nikola zůstala stát na místě, otočila se ke klientce a podrážděně, zvýšeným hlasem odpověděla, že prádlo je složené dobře. Klientka se rozkřičela, začala nadávat na personál, na zařízení. V obličejí červená, rozhazovala rukama. Nikola s důrazem zavřela dvířka od skříňky, zvýšeným hlasem požadovala, aby na ni klientka nekřičela. Paní Doupová stále křikem vyžaduje přivolání vedoucí domova nebo sociální pracovnice s tím, že v domově nezůstane. Nikola jízlivě odpovídá, že zavolá obě.

Při dalším příchodu na pokoj (donáška stravy), přibližně za dvě hodiny, se Nikola neusmívala, s paní Doupovou nenavazovala oční kontakt, dívala se mimo ni. Položila jídlo před klientku, jen stroze oznámila, že je oběd. Klientka zlostně, že se to stejně nedá jíst. Nikola odpověděla pouze: „Hm.“ Více nereagovala, z pokoje odešla.

Zajímavé je srovnání interakce mezi paní Doupovou a pečovatelkou Romanou, probíhající následující den. Klientka opět vyjadřovala hněv. Romana nereagovala na slovní výpady adresované personálu, přistoupila ke klientce asi na jeden metr: „Chápu, že jste tu nešťastná, nemůžete si zatím zvyknout. Proto se zlobíte.“ Klientka rezignovaně, s hořkostí: „Ále, všechno to stojí za prd.“ Paní Doupová se zklidnila, nenadávala. Když během dne přišla Romana ještě několikrát na pokoj, klientka většinou mlčela, již neprojevovala před touto pečovatelkou svůj hněv.

Pozorování druhé

Pozorování byli pan Bedřich Kůst, pečovatelka Hedvika. Pozorování proběhlo ve dvou dnech, pondělí a čtvrtek.

Klient bývá frustrován tím, že si nepamatuje cestu do obchůdku v domově. To jej často rozzlobí. Pečovatelky tuto příčinu hněvu znají.

Hedvika šla na pokoj pana Kůsta, jelikož na chodbě byl slyšet křik. Pan Kůst přecházel po místnosti sem a tam, v obličejí rudý, zpocený, vykřikoval vulgární slova. Hedvika vešla do pokoje, mírně, opatrně se zeptala, zda si chce jít něco koupit. Klient neodpověděl, jen se zastavil. Hedvika opakuje nabídku, žertem dodala, že je škoda, že nemají v obchodě nic ostřejšího (myšleno pití), něco by si na večer koupila. Klient úsečně odsekne: „Nechci.“ Hedvika ještě jednou nabídne doprovod. Pan Kůst: „Ne, nechte mě, jděte pryč.“ Hedvika trochu káravě napomenula pana Kůsta, ať aspoň nekřičí až na chodbu a odešla. Za dva dny se znovu pan Kůst ze stejného důvodu rozhněval. Hedvika šla za panem Kůstem, přímo do místnosti ale nevešla, zůstala stát

mezi dveřmi. Opět nabízela klientovi doprovod do obchodu. Již se ale nepokoušela žertovat, byla více strohá. Klient odpovídal stále stejně: „Ne, nechci, nechte mě být.“ Když bylo v dalších dnech na chodbě slyšet, že je pan Kůst rozhněvaný, sama od sebe na pokoj Hedvika s nabídkou pomoci již nevstupovala, poznamenala: „Já už tam nejdu, já se nebudu pořád ptát.“

Pozorování třetí

Pozorování byli klient Jan Martinec a pečovatelka Nikola. Pozorování proběhlo v jednom dni.

Klient je plně odkázaný na pomoc personálu, verbální komunikace je u něj narušena. Jan Martinec se často a snadno rozčílí. Tuto epizodu jsem zařadila proto, že je příkladem narušení hranice klienta (popsáno v kapitole 4.2). Čím více jsou klienti závislí na pomoci pečovatelů, tím více je pro ně důležité rozhodování ve zdánlivých maličkostech.

Nikola vešla na pokoj, nekompromisně oznámila, že otevře okno, protože na pokoji je zápach. Pan Martinec projevoval nesouhlas. Nikola přesto bez jakékoli diskuze okno otevřela. Pan Martinec se rozčílil, hodil po pečovatelce podložní polštářek. Nikola vykřikla: „Co to děláte?“ Poté odešla z pokoje. Za dveřmi pokoje dodala, že už k panu Martincovi chodit nechce, nebude protože z pana Martince jde strach.

Výsledná zjištění

Klientka **Cecilie Doupová** se nacházela ve druhé adaptační fázi (viz kapitola 4.). V důsledku prozatím nezvládnuté adaptace na život v domově projevovala hněv, hostilitu. Na hněv paní Doupové reaguje Nikola napřed podrážděně, zvýšeným hlasem, což klientčin hněv spíše „živilo“. Poté se Nikola chová odtažitě, odmítavě. Interakce s Nikolou nenapomáhají k umenšení hněvu ani k navázání efektivní komunikace. Ke zmírnění hněvu došlo až při vyjádření porozumění, pochopení od pečovatelky Romany.

Klient **Bedřich Kůst** se se svým hněvem izoloval. Pokud docházelo ke komunikaci, choval se odmítavě, averzivně. Jeho hněv nebyl adresován nikomu konkrétnímu. Rozhněvalo jej vždy to, když sám nezvládl cestu do obchodu v domově. Pomoc od pečovatelky několikrát odmítl. To vedlo ke ztrátě Hedvičiny iniciativy nabízet doprovod do obchodu.

Klient **Jan Martinec** se rozhněval, jelikož jeho hranice byla narušena. Ze strany pečovatelky nedošlo k přiznání ani k napravení pochybení, tudíž nedošlo ani

k „urovnání“ interakce. Klientova reakce hněvu vedla víceméně k jeho odmítnutí (odmítnutí chodit k němu na pokoj).

5.1.3 Pozorování smutku

Pozorování první

Pozorovány byly klientka Milada Baumová a pečovatelky Tereza a Hedvika. Pozorování bylo uskutečněno ve čtyřech dnech, pondělí, úterý, čtvrtek, pátek.

Klientka byla přijata do domova po náhlém zhoršení zdravotního stavu. Je velmi fixovaná na své dva pejsky, které musela přenechat svým známým.

Při příchodu Terezy na pokoj seděla paní Baumová shrbená na židli u stolu, hlavu skloněnou, před sebou fotku psíků, pláče. Tereza přistoupila těsně ke klientce, pohládila ji po vlasech, jemně, zúčastněně se zeptala, zda se jí po nich stýská. Klientka odpověděla, že strašně, pejsky nazvala svými holčičkami. Tereza navrhla paní Baumové, aby jí známí přivezli psíky do domova ukázat. Klientka zavrtěla hlavou, odmítla, známí jsou prý daleko, nepřijedou. Klientka se na Terezu ani nepodívala, nezvedla hlavu. Stále jí tekly slzy, hlava skloněná. Tereza povzbuzujícím hlasem podala návrh, že známým zatelefonují a zeptají se. Klientka opět odmítla s tím, že už by jí pejsci nechtěli, a to by jí srdce utrhlo. Tereza si sedla na židli přes roh stolu, naklonila se ke klientce. Vyjadřovala pochopení, ví, jak to paní trápí. Dodala, že alespoň jsou pejsci u známých, tak ví, že je o ně dobře postaráno. Klientka neodpověděla, nereagovala, stále ani nezvedla hlavu. Tereza nabídla donesenou snídani. Paní Baumová odmítla jen zavrtěním hlavy. Tereza si povzdychla, pohládila klientku po rameni a odešla.

Oběd přinesla Hedvika. Klientka stále zkroušená, seděla na stejném místě jako ráno. Hedvika ke klientce: „Paní Baumová, vy pořád myslíte na psíky? Uvolněně, žertem: „Tak mi ukažte ty vaše šampióny. Měli někdy blechy?“ Klientka jen zavrtěla hlavou na znamení ne. Fotografii neukázala. Hedvika s povzdechem: „Tak se aspoň najezte.“ Klientka neodpověděla, Hedvika mlčky odešla. Po obědě (klientka nejedla) při sbírání nádobí Hedvika objala klientku kolem ramen, mírně s ní zatřepala. Povzbudivě ke klientce: „No tak, paní Baumová.“ Klientka nereagovala, Hedvika odešla. U Hedviky následovaly ještě dva pokusy o rozptýlení smutku klientky. Po marném snažení Hedvika již na smutek nereagovala. Tento stav přehlížela. Tereza se snažila navázat

komunikaci během dne ještě třikrát. Poté rovněž jako Hedvika na smutek paní Baumové nereagovala.

V takovémto stavu, rozpoložení setrvala klientka i v následujících třech dnech pozorování. V prvním dni se obě pečovatelky pokusily o komunikaci a rozptýlení ještě jednou (bez úspěchu). V druhém dni taktéž. Poslední den již žádné pokusy nebyly patrné.

Pozorování druhé

Pozorovány byly klientka Nina Erbesová a pečovatelka Romana, a to ve třech dnech, čtvrtek, pátek, sobota.

Klientka je citlivá, často plačtivá.

Paní Erbesová seděla na židli, ohnutá záda, lokty opřené o stůl, hlava skloněná. Plakala. Romana se ptala, co se stalo. Klientka zvedla hlavu, otočila se na pečovatelku. Odpověděla, že za ní nepřišel syn. Romana přistoupila těsně k paní Erbesové, hladila po rameni, jemně se zeptala, zda měl opravdu přijít dneska. Klientka odpověděla, že neví, ale už dlouho za ní prý nebyl. Pečovatelka chápavě, zúčastněně: „Vy pořád čekáte a je vám smutno, co?“ Klientka přikývla, pláč zesílil, ale udržuje oční kontakt s pečovatekou. Romana nabídla, že s paní chvíli zůstane, potom odejde, ale odpoledne za ní zase přijde. Klientka vděčně: „Jo, jo, to jste hodná.“ Pláč byl mírnější. Romana si sedla ke klientce, trochu se k ní naklonila, položila ruce na hřbety rukou klientky, mírně se usmála, zeptala se, jak paní Erbesové chutnal oběd. Paní Erbesová přestala postupně plakat, odpověděla, že oběd byl dobrý. Odpovídala i na další otázky, komunikovala. Romana s klientkou zůstala přibližně 10 minut.

Syn paní Erbesové nepřišel ani v následujících dvou dnech. Romana se při příchodu na pokoj a povšimnutí pláče klientky pokaždé snažila smutek paní Erbesové rozptýlit, a to šestkrát. Klientka se vždy zklidnila, komunikovala, dvakrát souhlasila s nabídkou sledování televize ve společenské místnosti.

Výsledná zjištění

Paní **Milada Baumová** prožívala smutek nad odloučením od svých pejsků, na které byla citově velmi vázaná. Obě pečovatelky na smutek reagovaly, snažily se o komunikaci, rozptýlení. Byla zde splněna jedna z funkcí smutku, a to *motivace*

*ostatních, aby nám pomohli.*⁸⁷ Jedna pečovatelka vyjádřila pochopení, navrhovala možnost setkání s pejsky, druhá se pokusila žertovat. Klientka komunikaci spíše odmítala. Po několika marných pokusech se již pečovatelky nesnažily paní Baumovou utěšit.

Paní **Nina Erbesová** prožívala smutek nad tím, že ji nenavštívil syn. Přijímala však nabízenou oporu, komunikovala, zůstávala „otevřená“. Pečovatelka projevovala pochopení, porozumění, účast. Pokoušela se vždy smutek klientky rozptýlit.

5.1.4 Shrnutí výsledných zjištění z pozorování

STRACH

Strach v pozorovaných interakcích působil jak stenizujícím, tak astenizujícím způsobem.

V prvním popsáném případě pasivní strategie, kdy nebylo možno se s klientkou sblížit, došlo ze strany pečovatelek k útlumu v interakcích. Klientčina exprese strachu pečovatelky aktivizovala k účasti, zájmu. Problémem však bylo odmítání komunikace. Strach s odmítáním komunikace zde sehrál astenizující roli.

Ve druhém případě, strategie aktivní, rovněž mobilizoval vyjádřený strach pečovatelku k zájmu o klientku a ujišťování, ubezpečování. Vzájemnou, oboustrannou komunikací byl vytvořen předpoklad pro stenizující roli strachu ve vztahu. *Možnost projevit emoce a přesvědčení (nebo alespoň domnění, že jim druhý rozumí), přispívá podstatnou měrou k subjektivní pohodě člověka a k posílení vztahu.*⁸⁸ Odmítnutím emoce, se kterým se klientka setkala poprvé při hledání opory, k posílení nedochází. *Nic nás netěší víc, než pozorovat u jiných lidí soucítění se všemi emocemi našeho srdce. Ničím jiným nejsme také šokováni více, než když se setkáme s opakem.*⁸⁹

V posledním případě strategie aktivní, leč útočné, došlo v důsledku prožívání strachu k verbální agresi, ke konfliktu. Pečovatelka (Nikola) byla sice zaktivizovaná, ale negativně, „proti“ klientce a klientka „proti“ pečovatelce. Tento postoj pokračoval i v dalších interakcích. Za této „konstelace“ k posílení vztahu dojít nemohlo. Rozdílně působil strach s agresí v interakci s jinou pečovatelkou (Romanou). Verbální útoky v ní nevyvolaly zlost. Porozuměním emočnímu prožívání klientky, schopností pracovat s emocemi svými i s emocemi klientky otevřela možnost k posílení vztahu.

⁸⁷ STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*, s. 151.

⁸⁸ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 117.

⁸⁹ SMITH, A. *Teorie mravních citů*, s. 10.

Klient má právo na jisté situace reagovat i agresí, zmateností, poruchami chování apod. Nepřipravené okolí zpravidla reaguje na takové klientovy projevy negativně. To jeho agresivitu dále stupňuje, vzniká bludný kruh, nikomu to neprospívá. Zato dobře připravené okolí zvládne vzniklou situaci mnohem lépe a může být klientovi obrovskou oporou a pomocí.⁹⁰

HNĚV

Zde je možné si všimnout určité podobnosti průběhu interakcí jako u pozorování strachu. V prvním popsaném případě jako u strategie aktivní-útok. Vyjádření hněvu klientkou vedlo u jedné pečovatelky (Nikola) k postoji „proti“ klientce a nemožnosti rozvinout efektivní komunikaci, která by otevřela prostor pro formování, upevňování vztahu. A opět při empatickém vyjádření porozumění nastalo zklidnění klientky, došlo k určitému urovnání interakce, kdy je možno dále pracovat na pozitivním formování vztahu.

Ve druhém případě vedla izolace s hněvem, odmítání pomoci, rovněž ke ztrátě iniciativy, vyhasínání zájmu pečovatelky, stejně jako u odmítání v souvislosti s emocií strachu. Zde byl tedy patrný deaktivující dopad hněvu klienta.

V posledním případě vedl hněv klienta a nereflektované vlastní jednání pečovatelky k postoji „od“ klienta. Takto dochází k vzájemnému oddalování se, nikoli k možnostem, k interakcím pro tvoření vztahu.

SMUTEK

V prvním případě byla opět problémem minimální komunikace. Demotivující k interakcím bylo pro pečovatelky i klientčino stálé setrvávání ve stejném stavu, bez alespoň chvilkové změny, známek povzbuzení. Je zde dobře patrný *sociálně repudiační charakter smutku*⁹¹ a jeho astenizující role.

Ve druhém případě vyjádřený smutek taktéž podnítl pečovatelku ke snaze o poskytnutí opory. Klientčin smutek sice přetrvával, ale klientka přijímala komunikaci, oporu, bylo patrné i chvilkové zlepšení. Lze se domnívat, že klientka poskytovala přijetím nabízené komunikace a opory, zklidněním a schopností rozptýlit se, určitou odměnu pečovatelce za její snahu, úsilí, ve kterém nadále pokračovala.

Pozorované skutečnosti vytvořily podklad pro výzkumné otázky v rozhovorech s pečovatelkami.

⁹⁰ SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*, s. 21.

⁹¹ HONZÁK, R.; PEŠEK, R. Smutek. *Psychologie dnes*, 2012, roč. 18, č. 4, s. 18.

5.2 ROZHOVOR

Tato metoda představuje zprostředkovaný a vysoce interaktivní proces získávání informací.⁹²

Cíl rozhovoru

Cílem rozhovoru bylo zjistit, jaké reakce (chování, prožitky) vyvolávají v pracovnících přímé péče emoce strachu, hněvu a smutku, které vyjadřují klienti.

Rozhovory probíhaly ve společenské místnosti již zmíněného domova pro seniory během února 2013. Jednalo se o polostrukturované rozhovory, s každou pečovatelkou zvlášť, aby se při odpovídání vzájemně neovlivňovaly. Rozhovory jsem se souhlasem zúčastněných nahrávala na diktafon. Dotazovány byly všechny pečovatelky, které byly přítomny ve výzkumu pozorování.

5.2.1 Téma – emoce strachu

Z první otázky, kterou jsem zjišťovala jak na pečovatelky působí vyjadřování emoce strachu ze strany klienta, bylo zjištěno, že u všech čtyř dotazovaných pečovatelek, Hedviky, Terezy, Nikoly a Romany, je první reakcí snaha o zklidnění klienta, Romana uvádí i pochopení. Pečovatelka Nikola odpověděla trochu odlišně. Projevila obavy z emocí klientů. Její angažovanost nebývá dle odpovědi příliš aktivní.

Otázka: Jak na vás působí, co to ve vás vyvolává, když klient prožívá a vyjadřuje strach?

Hedvika: „*No chci toho klienta nějak uklidnit.*“

Tereza: „*Snažím se klienta uklidnit, to je jasný.*“

Nikola: „*Tak něco na povzbuzení řeknu, nebojte se nebo tak něco, ale zase se tím příliš nezabývám. Kdybych tu měla s každým všechno řešit, tak budu za chvíli vysosaná.*“

Romana: „*Snažím se ten strach pochopit, proč, čeho se bojí. Pak podle toho komunikuju. Bud' vyjadřuju to pochopení nebo nějak ubezpečuju....*“

Po první odpovědi pečovatelky Nikoly jsem nepovažovala za smysluplné pokládat další připravené otázky k tématu strachu klientů. Proto byly dále tázány jen Hedvika, Tereza

⁹² FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*, s. 171.

a Romana. Ptala jsem se, jaké to pro ně je, když klient nereaguje a odmítá komunikovat. Všechny tři pečovatelky zmiňují postupné snižování iniciativy v poskytování podpory, všechny uvedly, že jim marné snažení odčerpává síly.

Otázka: Pokud klient nereaguje a odmítá komunikovat?

Hedvika: „*Tak to za chvíli končím. Párkrát to zkusím, to jo, ale když nezabere, tak co? To je pak únavný, nemám chuť tomu klientovi něco říkat.*“

Tereza: „*No když nekomunikuje, to je těžký, to člověk nějaké snažení za chvíli vzdá. Třeba já už pak na to nemám sílu. To je takový pocit marnosti.*“

Romana: „*No tak člověk jde a něco říká jednou, podruhé, potřetí, pak postupně už toho tolik neříká.....prostě snaha upadá, protože je zbytečná a unavuje.*

Navázala jsem dotazem na případ, kdy klient komunikuje, chce o svém strachu hovořit, ale prožívá jej hodně často, dlouhodobě. Prožívání strachu klientem dlouhodobě a často se zdá být problematické opět pro všechny tři pečovatelky, které to pociťují jako únavné, vyčerpávající. Pro všechny tři dotázané je podstatné vidět nějaký výsledek svého snažení, který na ně působí povzbudivě.

Otázka: Pokud klient hovoří o svém strachu, komunikuje, ale prožívá strach často, dlouhodobě?

Hedvika: „*Když je to pořád dokola, tak ani nevím, co říkat. To je taky únavný. Aspoň někdy mluvit o něčem jiným. Když se pak někdo zasměje, když vidím, že to někam vede, povzbudí mě to.*“

Tereza: „*Asi potřebuju aspoň někdy vidět, že ta snaha má nějaký efekt, výsledek. To je pak fajn. Ono je to jinak docela vyčerpávající.*“

Romana: „*.....takový podobný (myšleno jako předchozí odpověď). Jdu jednou, dvakrát, třikrát a já nevím kolikrát, a pak by měla být taky nějaká reakce. Já vím, že to tu mají těžký....“*

5.2.2 Téma – emoce hněvu

Z odpovědí na první otázku, která opět zjišťovala, co diskutovaná emoce v pečovatelkách vyvolává, vyplynulo následující. Všechny čtyři dotazované pečovatelky (Hedvika, Tereza, Nikola, Romana) připustily, že jednou z reakcí na hněv klienta je i jejich hněv, záleží na situaci. Tereza a Romana jako další možnou reakci uvedly lítost nad tím, že se na ně někdo hněvá. Tyto dvě pečovatelky dále zmínily

přímou snahu o pochopení klientů, Hedvika vyjádřila rovněž určité pochopení. Jedna ze čtyř pečovatelek, Nikola, nepřipouští porozumění hněvu klientů, očekává jejich sebeovládání.

Otázka: Jak na vás působí, co to ve vás vyvolává, když se klient hněvá?

Hedvika: „*No co? Naštve mě to. Ale jo, pak dobrý, když to není zase často. Každý někdy ujede. Taky záleží kvůli čemu to je, jestli je to přímo na mě a tak.*“

Tereza: „*V tom úplně prvním okamžiku to ve mě taky zabublá, když někdo hodně vyjede, ale to není často. Spíš se snažím ten hněv pochopit, proč. Jsou tady víc nešťastní než zlí. I když někdy mě jejich chování zamrzí. To záleží na situaci.*“

Nikola: „*To se tedy hněvám taky. My si k nim nikdy nemůžeme dovolit to, co oni k nám.*“

Další otázka položená Nikole: Myslíte si, že je jejich hněv někdy opodstatněný?

Nikola: „*Opodstatněný, neopodstatněný. My se ovládat musíme a oni ne?*“

Romana: „*To je pokaždý jiný. Někdy mi je líto, že si vylejvají zlost za něco, za co nemůžu, někdy mě jejich reakce taky naštve, někdy je chápu a nedivím se, že se zlobí. To je různý.*“

Následující otázkou jsem zjišťovala, jaké to pro pečovatelky je, když se klient hněvá často. Všechny čtyři uvedly nechuť k interakcím s klientem.

Otázka: Jaké to pro vás je, jak na vás působí když se klient hněvá často?

Hedvika: „*To už jdu to do toho pokoje s takovým tím pocitem, co zase bude. A samozřejmě tam jdu nerada.*“

Tereza: „*Tak i když jsem fakt schopná leccos pochopit, tak trpělivost není nekonečná, že jo. Chovám se slušně, ale jsem pak taková asi chladná. Ani trochu se mi tam pak nechce.*“

Nikola: „*Jsem naježená už před dveřma. Ale nejraději bych šla jinam. Kdo touží po konfliktech?*“

Romana: „*Nejraději bych se tomu klientovi vyhnula.*“

5.2.3 Téma – emoce smutku

Posledním tématem v rozhovoru byla emoce smutku. Všechny čtyři dotázané pečovatelky, Hedvika, Tereza, Nikola, Romana reagují na smutek klienta. Nikola vyvíjí jen malou iniciativu k rozptýlení smutku, používá „mechanické“ fráze. Hedvika někdy

nad klienty pociťuje lítost a snaží je jejich smutek rozptýlit humorem. Tereza k klienty soucítí a vyjadřuje pochopení. Romana se snaží zjistit důvod smutku, klienty povzbudit, jejich smutek chápe.

Otázka: Jak na vás působí, co to ve vás vyvolává, když je klient smutný?

Hedvika: *„Tak chci ho nějak rozveselit. Někdy mi je jich fakt líto. Když to jde, není to úplně nevhod, tak něco nadhodím, jako že sranda. Ta musí bejt.“*

Tereza: *„Hodně jim dávám najevo pochopení, že rozumím tomu, proč jsou smutní a že jsou smutní. A to je fakt většinou chápu, docela tady s nima soucítím.“*

Nikola: *„Nejsem psycholožka, že jo. Co jim můžu říkat? Tak jediné, že to bude dobrý, že bude líp. Každý máme svýho dost. Každýho utěšovat, to bych tu dělat nemohla.“*

Romana: *„Snažím se zjistit proč jsou smutní a nějak je povzbudit, a to teda jde někdy docela těžko. Ale chápu, asi by mi tu moc veselo taky nebylo.“*

Dále byly tázány jen Hedvika, Tereza, Romana. Opět následovala otázka, jak na pečovatelky působí, pokud je klient smutný, ale komunikaci odmítá. Očekávala jsem podobné odpovědi jako v případě emoce strachu. Toto očekávání se splnilo. Hedvika mluvila o únavě, Tereza o zbytečné snaze a vydávání energie. Romana uvedla úpadek snahy o povzbuzování.

Otázka: Jak na vás působí, co to ve vás vyvolává, pokud klient nereaguje a odmítá komunikaci?

Hedvika: *„Už jsme o tom mluvily. Únava. A taky únava, když sice komunikuje, ale pořád jenom o tom, jak je smutný. Jo, člověk to chápe, ale to už pak není možný, to už bych měla depky taky.“*

Tereza: *„No tak to zase je snaha zbytečná, vydávání energie. I když mi je jich třeba líto, do nekonečna to nejde.“*

Romana: *„Tak snažím se povzbuzovat, snažím se myslím docela dlouho, ale pak ta snaha upadá.“*

Následovala otázka dlouhodobosti a častého prožívání smutku. Tuto otázku mi Hedvika zodpověděla v otázce předchozí. Byť klienty chápe, uvedla opět únavu a (nadneseně) obavu z deprese. Pro Terezu je únosné, pokud má klient občas světlá období. Pokud jde o dlouhodobost exprese smutku klienta, pociťuje tíseň. Romana se cítí bezradná, že nedokáže pomoci, přestává na smutek reagovat.

Otázka: Jak na vás působí, co to ve vás vyvolává, když je klient smutný dlouhodobě, často?

Tereza: „Když je smutný často, ale je mezi tím nějaký světlý období, tak to ještě jde. Ale dlouhodobě....Na mě pak padá úplně tíseň.

Romana: „To je těžký, to jsem taková bezradná, že jim nedokážu pomoci, povzbudit. Tak už potom nijak nereaguju, nevím jak.

5.2.4 Shrnutí výsledných zjištění z rozhovoru

STRACH

Emoce strachu vyjadřovaná klienty vyvolává u dotazovaných pečovatelek snahu o ujišťování, jedna uvedla snahu o pochopení toho, proč a čeho se klient bojí, dle zjištění přizpůsobuje komunikaci. Buď vyjádří pochopení nebo ubezpečuje. Ujišťování však neprobíhá u každé pečovatelky stejnou měrou. Jedna pečovatelka ze čtyř přiznává méně angažovaný, poněkud laxní přístup, který odůvodnila jako ochranu svého duševního zdraví.

Pro pečovatelky Hedviku, Terezu i Romanu je problematické odmítání komunikace, dlouhodobá a častá exprese emoce strachu, která všem třem odčerpává síly. Podstatné jsou pro ně pozitivní reakce klientů na jejich snahu.

HNĚV

Hněv klienta u každé ze čtyř pečovatelek někdy vyvolá hněv vlastní, byť jedna pečovatelka uvádí, že je to „v tom úplně prvním okamžiku“. Mezi reakcemi se objevuje u dvou pečovatelek někdy lítost. Jedna pečovatelka nerozlišuje situace klientů ve kterých vyjadřují hněv, ani příčiny hněvu, zda je hněv na místě nebo ne. Expresi hněvu klienta neuznává, neprojevuje porozumění, klienti by se měli ovládat. Tři pečovatelky vyjadřují toleranci k hněvu klientů, a to v závislosti na vzniklé situaci a důvodech. Dvě pečovatelky výslovně uvedly snahu o pochopení hněvu klientů. Hněv však nesmí být častý, to vede k nechuti k interakcím.

SMUTEK

Jedna ze čtyř pečovatelek nevyvíjí přílišnou snahu pro umenšení smutku klientů, pro rozptýlení smutku užívá větné fráze, emočním rozpoložením klientů se příliš nezabývá. Tři pečovatelky uvedly nějakou reakci, aktivní snahu o umenšení, rozptýlení smutku klienta. Jedna pečovatelka humorem, druhá vyjadřuje pochopení, třetí povzbuzuje. Toto

snažení u všech dotázaných narušuje neochota klienta komunikovat, uzavírání se. V této souvislosti zazněly slova únava, zbytečné vydávání energie, úpadek snahy povzbuzovat. Problém v interakci nastává rovněž, pokud je klient smutný často a dlouhodobě. Jedna pečovatelka vyjadřuje obavu z přenosu emoce smutku. Pro druhou je zvladatelné, pokud klient prožívá někdy „světlejší“ období. Když je však smutek klientem prožíván dlouhodobě, přenáší se na ni a pociťuje tíseň. Třetí pečovatelka prožívá bezradnost, jelikož nedokáže klientovi pomoci. Na smutek přestává reagovat, neví jak.

ZÁVĚR

Bakalářská práce pojednává o působení, roli emocí v mezilidských vztazích. Za cíl si kladla vytvořit náhled na to, jak působí emoce v interpersonálních vztazích, jakou sehrávají roli (stenizující/astenizující), se zaměřením na vztahy mezi pracovníky přímé péče a klienty domova pro seniory.

Začít žít v domově pro seniory znamená v životě člověka radikální změnu. Musí se vyrovnávat nejen se změnou prostředí, ale i s částečným omezením autonomie, soukromí, se změnou své identity. Nástupem do domova se počíná náročný proces adaptace. Mnohem častěji než se svými nejbližšími příbuznými přichází klienti do kontaktu se zaměstnanci domova, především s pečujícími osobami. V četných interakcích dochází k vzájemné emoční výměně, k vzájemnému emočnímu působení mezi pečující osobou a klientem. Tyto interakce pak vytvářejí vztahy.

Pracovníci přímé péče se často setkávají s emocemi strachu, hněvu, smutku, které prožívají klienti domova. To, jak se tyto emoce vztahují k pracovníkům přímé péče, jaký mají dopad na interakce, bylo cílem výzkumu bakalářské práce. Zvolenými metodami byly pozorování a rozhovor.

Při popisování sledovaných skutečností jsem používala různá adjektiva, adverbia (energický, toporný, ironicky atd.) pro vystižení pozorovaných jevů. Toto se může zdát problematické. Uvedená tvrzení mohou být označena za subjektivní, neboť jiný pozorovatel by mohl probíhající jevy a interakce vyhodnotit jinak. Ovšem bez uvedení bližších vlastností by byl náhled poněkud „okleštěný“, neúplný.

První byly sledovány interakce, ve kterých klienti prožívali strach. Strach sehrál jak stenizující, tak astenizující roli. To, jakou roli emoce sehrála, jaký měla dopad, spoluurčovaly zaujaté „vyrovnávací strategie“ klientek. Klientčina pasivní strategie vedla u pečovatelek k ochabování snahy povzbuzovat, až k rezignaci na tuto snahu. V případě aktivní strategie, kdy klientka hledala oporu a dočkala se (po prvotním nezdaru) uznání svého strachu, docházelo k efektivní komunikaci a tím i k možnosti formování, posílení vztahu. V posledním případě strategie aktivní – útok, vyvolala verbální agrese klientky zlostnou reakci jedné z pečujících. To vedlo k eskalaci konfliktu, k negativní aktivitě v interakcích. Pozitivně v interakci zapůsobil projev pochopení, porozumění jiné pečovatelky. U této pracovnice verbální agrese zlost nevyvolala. Jejich interakce probíhaly nadále bezproblémově.

Z pozorovaného je patrné, že podstatnými faktory ze strany pečujících, které spoluurčují, jakou roli emoce sehraje jaký bude mít dopad, jsou osobnostní předpoklady a schopnosti pečujících vykonávat práci v pomáhající profesi.

Obdobné bylo možné sledovat při pozorování hněvu. V jednom případě hněv klientky vzbudil hněv pečovatelky, interakce nebyly konstruktivní, kdežto projev pochopení, porozumění vedl ke zklidnění klientky, urovnání interakcí. Podobně jako u emoce strachu, strategie pasivní, vedlo i při pozorování hněvu izolování se, odmítání komunikace, pomoci, k vyhasínání iniciativy pečovatelky nabízet pomoc, komunikovat. V jednom případě byla narušena hranice klienta, což vedlo k jeho hněvu. Pečovatelka nereflektovala své jednání, nesnažila se o „nápravu“, její reakcí bylo odmítnutí klienta. I zde je velice dobře zřetelné, jak osobnost, osobnostní předpoklady a schopnosti pečujících spoluurčují, jakou roli emoce sehraje, neboť *přiznání viny může posílit vztah.*⁹³

Z výsledných zjištění pozorování smutku je z prvního případu patrné, že pro pečující bylo demotivujícím činitelem k interakcím opět odmítání komunikace či minimální komunikace a reakce klientky, izolování se v souvislosti s prožívaným smutkem. Toto vedlo k postupnému ochabování pokusů a snahy o rozptýlení, povzbuzení, až k vymizení této snahy. Odlišný dopad v interakcích měl smutek tehdy, kdy klientka měla zájem o komunikaci, docházelo k chvilkovým zlepšením. Zde se pečovatelka vždy snažila o rozptýlení smutku klientky.

Při rozhovoru na téma emoce strachu všechny čtyři dotázané pečovatelky přiměje strach klienta ke snaze o jeho ujišťování. Jedna pečovatelka přiznává menší angažovanost. Problém však pro pečovatelky představuje dlouhodobá exprese emoce strachu, kterou pociťují jako vysilující a vede ke ztrátě snahy o povzbuzování. Motivací je pro pečovatelky, pokud klient alespoň chvilkově pozitivně reaguje.

Při dotazování na emoci hněvu všechny čtyři pečovatelky přiznaly, že hněv klienta vzbudí i jejich hněv. Tři z nich však zároveň dodávají, že záleží na situaci, snaží se o pochopení. Dvě pečovatelky zmínily lítost nad tím, když se klient na ně hněvá. Častá exprese hněvu klienta vede u všech pečovatelek k nechuti k interakcím s tímto klientem.

Dále bylo rozhovorem zjištěno, že jedna pečovatelka z dotázaných zaujímá málo angažovaný, téměř nezúčastněný přístup ke klientovi, který prožívá smutek. Tři

⁹³ SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*, s. 134.

pečovatelky reagují na smutek klientů angažovaně, aktivní snahou o rozptýlení, ale opět je zmiňována únava, zbytečné vydávání energie, pokud se klient uzavírá, nekomunikuje.

Jednotlivé vybrané negativní emoce nehrály jednoznačně roli stenizující nebo astenizující. Záleželo na několika faktorech, které ovlivňovaly, jaký dopad bude emoce mít. Na základě pozorování a rozhovoru je možné mezi tyto faktory zařadit osobnost, osobnostní předpoklady a schopnosti pracovníků přímé péče, vyrovnávací strategie klientů, jejich komunikativnost/nekomunikativnost, přítomnost pozitivní reakce klienta na aktivitu a snahu pracovníků, doba trvání exprese emoce.

Možnost využití této práce s tématem působení emocí v interpersonálních vztazích je např. jako podklad pro supervizi v rezidenčních zařízeních pro seniory. Náhled může pomoci k lepšímu porozumění emocím a jednání klientů i pečujících osob, pomoci k lepšímu uvědomování si působení a role emocí. Porozumění a uvědomování vytvářejí předpoklad k navazování takových vztahů, aby poskytovaná pomoc byla opravdu pomocí.

Teoretická část nabízí obecný pohled na působení emocí, praktická část je sondou, výřezem několika emocí, interakcí, zúčastněných. Nezachycuje širší spektrum emocí a událostí. Myslím však, že cíl práce se podařilo naplnit.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

LITERÁRNÍ ZDROJE

BUUNK, B. Afiliace, přitažlivost a partnerské vztahy. In HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006. s. 419-449. ISBN 80-7367-092-5.

DISMAN, S. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 6. dotisk 3. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze – Nakladatelství Karolinum, 2009. ISBN 978-80-246-0139-7.

FERJENČÍK, J. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-815-9.

FREDERICKSONOVÁ, B. Přínos pozitivních emocí. In ATKINSON, R. et. al. *Psychologie*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003. s. 414. ISBN 80-7178-640-3.

GÉRINGOVÁ, J. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.

HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie, aneb Senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. ISBN 978-80-7262-900-8.

HÁJEK, K. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.

JANEČKOVÁ, H. Sociální práce se starými lidmi. In MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 163-193. ISBN 80-7367-002-X.

KASSIN, S. *Psychologie*. Brno: Computer Press, 2007. ISBN 978-80-251-1716-3.

KAST, V. *Hněv a jeho smysl: podněty k seberozvoji*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-760-2.

KLEVETOVÁ, D.; DLABALOVÁ, I. *Motivační prvky při práci se seniory*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2169-9.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

KOUKOLÍK, F. *Proč se Dostojevskij mýlil?* Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-482-9.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Já a ty: o zdravých vztazích mezi lidmi*. 2. vyd. Praha: Avicenum, 1986. ISBN neuvedeno.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Pozitivní psychologie: radost, naděje, odpouštění, smiřování, překonávání, negativní nemoci*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-835-X.

KŘIVOHLAVÝ, J. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti: kudy vede cesta k přátelství*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1838-5.

KULIŠŤÁK, P. *Neuropsychologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-554-7.

MATÝSKOVÁ, D. *Nedobrovolná ztráta autonomie u seniorů*. In SÝKOROVÁ, D.; CHÝTIL, O. et. al. *Autonomie ve stáří: strategie jejího zachování*. Boskovice: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, 2004. s. 46-52. ISBN 80-7326-026-3.

NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. ISBN 80-200-0763-6.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. rozšířené a přeprac. vyd. Praha: Nakladatelství Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.

NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0.

NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3.

NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

ODEHNAL, J. Pozorování v sociální psychologii. In JANOUŠEK, J. a kol. *Metody sociální psychologie*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1986. s. 30-63. ISBN neuvedeno

PICHAUD, C.; THAREAUOVÁ, I. *Soužití se staršími lidmi*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-184-3.

PLHÁKOVÁ, A. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Nakladatelství Academia, 2004. ISBN 978-80-200-1499-3.

PROKOPIUS, V.; ŠULISTA, P. *Tvořivá síla strachu*. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7254-982-5.

RIEMAN, F. *Základní formy strachu: typy lidské osobnosti, jejich vznik, charakteristiky a formy vztahů*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-313-7.

SCHERER, K. Emoce. In HEWSTONE, M.; STROEBE, W. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál, 2006. s. 189-236. ISBN 80-7367-092-5.

SLAMĚNÍK, I. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3311-1.

SMITH, A. *Teorie mravních citů*. Praha: Liberální institut, 2005. ISBN 80-86389-38-3.

STUHLÍKOVÁ, I. *Základy psychologie emocí*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-282-9.

SVATOŠOVÁ, M. *Hospice a umění doprovázet*. 5. dopl. vyd. Praha: Ecce Homo, 2003. ISBN 80-902049-4-5.

ŠIMÍČKOVÁ-ČÍŽKOVÁ, J. *Přehled sociální psychologie*. 2. vyd. Olomouc. Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0929-1.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7176-308-0.

VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3.

VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

WEDLICHOVÁ, I. *Emoční inteligence a její využití v pedagogické praxi*. Ústí nad Labem: Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2003. ISBN 80-7044-487-8.

ČASOPISECKÉ STATĚ

HODAČOVÁ, L. Mozek, emoce a spokojený život. *Psychologie dnes*, 2007, roč. 13, č. 2, s. 49-51.

HONZÁK, R.; PEŠEK, R. Smutek. *Psychologie dnes*, 2012, roč. 18, č. 4, s. 16-18.

INTERNETOVÉ ZDROJE

DEVÁTOVÁ, M. *Hněv – je lepší ho zadržet nebo uvolnit?* [on-line]. Dostupné na WWW: <<http://www.svethomeopatie.cz/cs/414-hnev-je-lepsi-ho-zadrzet-nebo-uvolnit>>.

HONZÁK, R. *Bolest, která pomáhá* [on-line]. [cit. 2012-05-03]. Dostupné na WWW: <<http://www.psychologie.cz/bolest-ktera-pomaha>>.

MALEČKOVÁ, M. *Možnosti rozvoje v soft skills na Masarykově univerzitě* [online]. [cit. 2009]. Dostupné na WWW: <<http://www.softskills.wz.cz/html/komunikační/html>>.

Masarykova univerzita [online]. Vývojová a sociální psychologie pro učitele. Dostupné na WWW: <<http://www.fi.muni.cz/~qprokes/socka/socka2.html>>.

MLČOCH, Z. *Nejčastější lidskou emocí je strach* [on-line]. [cit. 2008-04-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/vztahy/psychologie/vztahy/nejcastejsi-lidskou-emoci-je-strach>>.

Vydavatelská společnost Meduňka [on-line]. *Jak působí strach?* Dostupné na WWW: <<http://www.mojemedunka.cz/clanek.aspx/medunka-informace/clanek/jak-pusobi-strach>>.

SEZNAM ZKRATEK

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

atp. – a tak podobně

č. – číslo

event. – eventuálně

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. – například

odst. – odstavec

resp. – respektive

Sb. – Sbírka zákonů

tj. – to jest

tzv. – tak zvaný

ABSTRAKT

LEHANKOVÁ, Ž. *Stenizující a astenizující role emocí v interpersonálních vztazích, se zaměřením na vztahy mezi pracovníky přímé péče a klienty domova pro seniory*. České Budějovice 2013. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie.
Vedoucí práce PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Klíčová slova: emoce, role emocí, interakce, interpersonální vztahy, senioři, pracovníci přímé péče, domov pro seniory

Tématem bakalářské práce jsou emoce v interpersonálních vztazích. Práce je blíže zaměřena na vztahy mezi pracovníky přímé péče a klienty domova pro seniory. První kapitola stručně seznamuje s pojmem emoce a s druhy emocí, zmíněno je i jejich neverbální vyjádření. Druhá kapitola se zabývá emocemi a jejich vlivem na sociální chování člověka obecně. Třetí kapitola poukazuje na důležitost vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem, v němž hrají emoce a jejich zvládnutí podstatnou roli. Čtvrtá kapitola přibližuje emoční prožívání klientů v domově pro seniory. Některé emoce jsou podrobněji popsány. Pátá kapitola, která je zaměřena prakticky, zjišťuje pomocí kvalitativního výzkumu, jak se emoce strachu, hněvu a smutku, které jsou prožívány klienty domova pro seniory vztahují k pracovníkům přímé péče, jaký mají dopad na jejich interakce.

ABSTRACT

Stenic and astenic role of emotions in interpersonal relationships, with a focus on relationships between the workers of direct care and the clients home for the elderly

The key words: emotions, role of emotions, interaktions, interpersonal relationships, seniors, workers of direct care, home for the elderly

The theme of the bachelor thesis are emotions in interpersonal relationships. The thesis is focused to relationships between the workers of direct care and the clients home for the elderly. The first chapter is shortly introducing the concept of emotions, mentioned is also their nonverbal meaning. The second chapter is engaged in emotions and their impact social behaving of humans in general. The third chapter refers to the importance of relationship between the helping workers and clients, where emotions and control over them plays essential part. The fourth chapter brings seniors emotional experiences in home for the elderly. Some emotions are described in details. The fifth chapter, which is practically oriented, finds out through quantitative research, how emotions like fear, anger and sadness, which are experiencing clients in senior housing, refer to workers of direct care and how these selected emotions are playing role in their interaktions.