

Univerzita Hradec Králové
Pedagogická fakulta
Katedra sociální patologie a prevence

Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu

Bakalářská práce

Autor: Michal Krista
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor: Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Vedoucí práce: PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Michal Krista
Studium:	P11971
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální komunikace v neziskovém sektoru
Název bakalářské práce:	Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu
Název bakalářské práce AJ:	Barriers to communication in a helping relationship

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá překážkami v komunikaci v kontextu pomáhajícího vztahu. Teoretická část práce vymezuje pomáhající profesi s akcentem na interpersonální komunikaci pomáhající - klient. Blíže specifikuje překážky v komunikaci na straně pracovníka a na straně uživatele. Empirická část práce analyzuje překážky v komunikaci z pohledu pomáhajících pracovníků. Použitou výzkumnou technikou kvalitativního výzkumu je polostrukturovaný rozhovor.

Garantující pracoviště:	Katedra sociální patologie a sociologie, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.
Oponent:	PhDr. Jiří Kučírek, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	13.2.2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval pod vedením vedoucího bakalářské práce samostatně a uvedl jsem všechny použité zdroje a literaturu.

V Hradci Králové dne

Poděkování

Děkuji touto cestou PhDr. Stanislavu Pelcákovi, Ph.D. za vstřícný přístup, cenné rady a konzultace poskytnuté při psaní mé bakalářské práce. Děkuji také všem informantům, kteří se účastnili výzkumu.

Anotace

KRISTA, Michal. *Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu*. Hradec Králové: Pedagogické fakulta Univerzity Hradec Králové, 2015. 44 s. Bakalářské práce.

Vedoucí práce: PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.

Bakalářská práce se zabývá překážkami v komunikaci v pomáhajícím vztahu. V teoretické části práce popisují základní témata této problematiky – interpersonální komunikaci v pomáhajícím vztahu, kdo je pracovníkem v pomáhající profesi, kdo je uživatelem a definují pomáhající vztah. V podkapitole s názvem Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu pak definují překážky v komunikaci na straně pracovníka a na straně klienta.

Mé výzkumné šetření si klade za cíl analyzovat překážky v komunikaci z pohledu pomáhajících pracovníků. Pro realizaci výzkumu užívám kvalitativní výzkumné techniky – polostrukturovaných rozhovorů. Výzkumný soubor tvoří celkem 7 pomáhajících pracovníků, kteří pracují v zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, klienty jsou jim děti ve věkovém rozmezí 3 až 19 let a jejich rodiče.

Klíčová slova: komunikace, pomáhající vztah, překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu

Annotation

KRISTA, Michal. *Barriers to communication in a helping relationship*. Hradec Králové: Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2015. 44 pp. Bachelor degree thesis.

Leader of Bachelor degree thesis: PhDr. Stanislav Pelcák, Ph.D.

This bachelor thesis is concerned with barriers to communication in a helping relationship. In the theoretical part I describe the main themes of this area - interpersonal communication in a helping relationship, who is a professional worker in a helping relationship and I define what a helping relationship is. In a subchapter called Barriers to communication in a helping relationship I define the barriers to communication on the professional's and on the client's side.

The goal of my research study is to analyze the barriers to communication from the viewpoint of helping professionals. For this I use qualitative research technique - semi-structured interviews. The research sample are 7 helping professionals who work in an institution providing institutional or protective care. Their clients are children between 3 and 19 and their parents.

Keywords: communication, helping relationship, barriers to communication in a helping relationship.

OBSAH

Úvod	8
1 Interpersonální komunikace v pomáhajícím vztahu	9
1.1 Pracovník v pomáhající profesi	14
1.2 Uživatel - Klient.....	16
1.3 Pomáhající vztah.....	18
1.3.1 Moc v pomáhajících profesích.....	19
1.3.2 Hranice v pomáhajícím vztahu	19
1.4 Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu	20
1.4.1 Překážky v komunikaci na straně klienta	20
1.4.2 Překážky v komunikaci na straně pracovníka.....	24
2 Empirické šetření zaměřené na překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu.....	26
2.1 Cíl výzkumného šetření	26
2.2 Zvolená výzkumná strategie	26
2.3 Transformace výzkumných cílů do tazatelských otázek	27
2.4 Výzkumný soubor a jeho charakteristika.....	28
2.5 Průběh výzkumu	29
2.6 Rizika zvolené výzkumné strategie	30
3 Analýza a interpretace údajů	31
3.1 Shrnutí dílčích výzkumných cílů	36
3.2 Vyhodnocení hlavního výzkumného cíle	37
Diskuze a závěr.....	39
Seznam tabulek.....	41
Seznam použitých zdrojů.....	42

Úvod

Předkládaná bakalářská práce s názvem Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu pojednává o komunikaci v pomáhajícím vztahu, který vzniká při výkonu pomáhající profese.

Studium oboru Sociální komunikace v neziskovém sektoru a odborné praxe, které jsem v rámci studia absolvoval, mě vedly k uvědomění, že význam komunikace ve vztahu pracovník – klient, je klíčový, stejně tak jako v dalších mezilidských vztazích. Tyto skutečnosti a také značná využitelnost informací pro praxi mě motivovaly k volbě tohoto tématu pro mou závěrečnou práci.

V teoretické části práce popisuji základní témata této problematiky – interpersonální komunikaci v pomáhajícím vztahu, kdo je pracovníkem v pomáhající profesi, kdo je uživatelem a definuji pomáhající vztah. V podkapitole s názvem Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu definuji překážky v komunikaci na straně pracovníka a na straně klienta.

Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu analyzuji také v empirické části mé práce. Vzhledem k tomu, že ale nejsem pracovníkem v pomáhajících profesích, věřím, že data získaná z literatury a z výzkumného šetření mi přinesou vhled do této problematiky.

Byl jsem mile překvapen, když informanté projevíli zájem o zaslání výstupů výzkumného šetření. Z výše uvedeného soudím, že téma komunikace je aktuální a pro pracovníky v pomáhajících profesích zajímavé.

Věřím proto, že přečtení mé bakalářské práce může pomoci čtenáři k uvědomění si překážek v komunikaci a tím přispět ke zkvalitnění komunikace ve vztahu pracovník – klient. Přál bych si, aby k tomu má práce napomohla a motivovala čtenáře k dalšímu rozvoji jejich komunikačních dovedností.

Je nutné konstatovat, že má bakalářská práce nepojednává o specifických překážkách komunikace, které může způsobovat jazyková bariéra nebo například zdravotní znevýhodnění. Tato témata jsou tak specifická a obsáhlá, že by vydala na několik kvalifikačních prací, má bakalářská práce na ně není zaměřena.

1 Interpersonální komunikace v pomáhajícím vztahu

Interpersonální neboli mezilidská komunikace má řadu funkcí a složek, které popisují níže v této kapitole.

Samotný pojem komunikace pochází z latinského communication, což znamenalo vespolné účastnění a communicare – činit něco společným, společně něco sdílet. Komunikace nepředstavuje jen záměrné sdílení informací, jejich proudění od jednoho účastníka komunikace k druhému, komunikujeme i pouhou přítomností při sdílení informací jinými účastníky.¹ Komunikace je považována za základ sociální interakce.²

Obdivuhodnost komunikace podporuje také skutečnost, že se do ní nelze nezapojit a nebyť její součástí, vždy když jsme jí přítomni, ji spoluutváříme.³ Paul Watzlawick vychází v Pragmatice lidské komunikace z předpokladu, že veškeré chování realizujeme v interakční situaci, nese tedy s sebou sdělení - je komunikací, což vysvětluje často zmiňované „nemůžeme nekomunikovat. Aktivita nebo neaktivita, slova či mlčení, vše má význam sdělení; ovlivňuje druhé lidi a ti zase nemohou neodpovídat na komunikaci a sami rovněž komunikují.“⁴

Při komunikaci do interakce vstupuje verbální neboli slovní komunikace a neverbální čili mimoslovní komunikace, ty se navzájem doplňují a potvrzují⁵, Křivohlavý doplňuje ještě třetí složku, která do komunikace vstupuje, jsou jí činy a aktivita, kterou vyvíjíme.⁶ Pokud se setkáme se situací, kdy verbální a neverbální sdělení jsou v rozporu, pravděpodobnost, že uvěříme neverbálním signálům, je pětkrát vyšší.⁷

Jedním z důležitých prvků neverbální komunikace, je oční kontakt. Kendon provedl v roce 1967 experiment se studenty, z jehož závěru vyplynulo, že očním kontaktem řídíme průběh

¹VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 25

²HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 29

³VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 26

⁴WATZLAWICK, Paul et. al.. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2. vyd., Brno: Newton Books, 2011, s. 51 - 52

⁵SCHULZ VON THUN, Friedemann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 26

⁶KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988, s. 18

⁷VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 25

konverzace.⁸ Dalšími prvky neverbální komunikace je výraz obličeje, přiblížení nebo oddálení těla, dotek, gesta, pohledy, tón řeči apod.⁹

O mezilidské komunikaci, bylo již napsáno mnoho a mnohé modely nejsou vzájemně propojeny do ucelených celků. K dalšímu popisu proto využiji Lassewellovy teorie, která označuje sedm prvků komunikace¹⁰, neboť mám za to, že toto dělení je často užívané a je srozumitelné i pro laika:

- (1) komunikátor je jedinec nebo jedinci, kteří vysílají nějakou zprávu, jsou odesílateli sdělení;
- (2) kódování představuje „*transkripci sdělení do souboru znaků a souborů známým odesílateli i příjemci sdělení*“;¹¹
- (3) zpráva je samotné sdělení, sdělované spolu s výše uvedeným kódováním;
- (4) kanál neboli prostředek, který nám slouží k distribuci sdělení (např. prezentace v PowerPointu);
- (5) komunikant čili příjemce sdělení, který musí být schopen sdělení dekodovat;
- (6) zpětná vazba představuje reakci komunikanta na sdělení;
- (7) komunikační šum jsou prvky, vedoucí ke zkreslení, nepochopení nebo nesprávnému pochopení zprávy.¹²

Každá mezilidská komunikace plní jednu nebo více z níže uvedených funkcí (účelů), ty se mohou během komunikační výměny měnit nebo působit současně.¹³

Funkcí (účelů) komunikace je podle Vybírala celkem pět¹⁴:

- (1) informativní funkce – základním účel komunikace, je sdílet a předat informace;

⁸HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 30 - 31

⁹KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988, s.32

¹⁰Mendelova univerzita v Brně. *Komunikace* [online]. 2008 [cit. 12-12-2014]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6146

¹¹Mendelova univerzita v Brně. *Komunikace* [online]. 2008 [cit. 12-12-2014]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6146

¹²Mendelova univerzita v Brně. *Komunikace* [online]. 2008 [cit. 12-12-2014]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6146

¹³VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 31

¹⁴VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 31

(2) instruktážní funkce – účelem je naučit, poučit, předat informaci, jak něco udělat, dát návod;

(3) persuasivní funkce – přesvědčovací funkce, cílem komunikace je přesvědčit adresáta, aby změnil názor, cílem je jej ovlivnit, zmanipulovat;

(4) funkce vyjednávací (operativní) – účelem je v tomto případě dospět k dohodě, vyřešit obtížnou situaci;

(5) funkce zábavní – má pobavit zúčastněné, odreagovat se, rozptýlit se a podobně.

Dvě funkce, které lze považovat za doplňující jsou¹⁵:

(6) kontaktní (fatická) funkce – vychází z potřeby užít si blízkosti, prožít sebepotvrzení s druhými;

(7) sebe-prezentační funkce – pokud má osoba potřebu se prezentovat, vyvolat v druhých zájem, zalíbit se, exhibovat.¹⁶

Z výše uvedeného vyplývá, že komunikace je procesem, jedná se o systém vzájemných interakcí a zpětných vazeb, zásadní vliv na její průběh mají předchozí zkušenosti. Oblast zkušeností zahrnuje: „*znalosti, přesvědčení, uznávané hodnoty, kulturní zvyky, všechny naše dosavadní prožitky. Pokud se oblasti zkušeností dvou komunikujících osob z větší části překrývají, je pro komunikující relativně snadné se dorozumět.*“¹⁷ Předpokladem pro kvalitní interpretaci toho, co je komunikováno, je uvědomění tří rovin komunikace. Obsahové, vztahové a deskriptivní roviny.¹⁸

Obsahová neboli věcná rovina sdělení je výměna informací a argumentů směřujících k věcnému cíli. Nepatří do ní city a snahy k ovlivnění názoru protistrany. Věcná stránka nemá za cíl ohromit, okouzlit ani pomstít se.¹⁹

Vztahová stránka lze prezentovat pomocí otázky „*Jak to se mnou mluví?*“, komunikace na vztahové rovině je odrazem postoje mluvčího – projevuje se například tónem řeči, mimikou a

¹⁵VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 31 - 32

¹⁶VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 31

¹⁷HRUBOŠOVÁ, Lucie. *Komunikace pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 8

¹⁸HRUBOŠOVÁ, Lucie. *Komunikace pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 8

¹⁹SCHULZ VON THUN, Friedemann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesází při dorozumívání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 95 - 98

gesty. Zatímco věcná rovina směřuje k hlavě, vztahová rovina směřuje k srdci, k emocím komunikanta.²⁰

Deskriptivní (či výzvodá) rovina sdělení, má za cíl ovlivňovat. Zohledňuje cíl komunikace, to čeho chce komunikátor sdělením dosáhnout. Cílem může být pobavení komunikanta, ale i jeho manipulace, pro vlastní záměr,²¹ čímž se již přesouvám k možným úskalím komunikace, nejprve ale popíši komunikaci funkční.

Vybíral užívá pojem **zdravá komunikace**, neboli komunikace funkční, kvalitní. Kvalitní komunikace pomáhá spoluutvářet pocit smysluplnosti a kvality našeho života. Pokud se člověk nachází delší dobu pod tlakem nezdravé (dysfunkční) komunikace, negativně to ovlivňuje jeho vnímání okolního světa a sebe sama.²² „*Je známo, že zdravá komunikace blahodárně působí na příznaky a průběh většiny tělesných onemocnění. U některých onemocnění je komunikaci přisuzován dokonce rozhodující vliv na stabilizaci stavu nemocného.*“²³ Jedná se o psychosomatická onemocnění, například žaludeční obtíže nebo roztroušenou sklerózu.²⁴

Základní charakteristiky zdravé komunikace jsou (1) bezprostřední reakce, (2) kognitivní přizpůsobování - reagování na druhé, přizpůsobování komunikaci jejím dalším účastníkům a sdělenému obsahu, (3) zájem o druhého – který sdělujeme také prostřednictvím neverbální komunikace, (4) reciprocita – jež je základem zdravého dialogu, (5) vhodné zacházení s humorem, (6) nezahrnování druhých přílišnými požadavky, kritikou a pitváním starých křivd a zklamání, není tu prostor pro přehnané výčitky, (7) značná podpora tolerance, flexibility v rozhovoru, podpora dynamiky rozhovoru, dodržování takových témat a pravidel, které se domníváme, že jsou pro osobu, která je s námi v dialogu přijatelná, (8) jednáme konzistentně – předvídatelně, v obdobných případech jsou naše reakce podobné, předvídatelné, posledním znakem je (9) uvolnění, tento bod je zvláště důležitý, pokud při komunikaci došlo ke konfliktu, je to jakási tečka, která zajistí znovuoobnovení rovnováhy, kterou konflikt mohl ohrozit.²⁵

²⁰SCHULZ VON THUN, Friedemann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 115

²¹SCHULZ VON THUN, Friedemann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 153 - 156

²²VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 226

²³VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 226

²⁴VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 226

²⁵VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 226

Komunikace mezi pracovníkem a klientem má své fáze. Fáze podpůrného rozhovoru mezi pracovníkem a klientem se prolínají, mění, spojují a jsou popsány pomocí technik, které pomáhající pracovník v dané fázi převážně využívá.²⁶

První fází je aktivní naslouchání, klient zpravidla mluví nesouvisle, přeskakuje v ději, není schopen souvislého popisu, a pokud ano, často to brání prožívání situace na emoční úrovni. Aktivní naslouchání představuje oční kontakt, neverbální povzbuzování k dalším výpovědím, práci s tichem, prožívání situace tady a teď a trpělivý zájem o osobu klienta.²⁷

Druhá fáze představuje vyjádření porozumění, fáze přichází v momentu, kdy je na straně klienta patrné, že čeká na vyjádření pracovníka, často čeká radu, kterou by ale pracovník neměl poskytovat, neboť zdrojem řešení je sám klient. Vhodné jsou kratší formulace vyjádření porozumění. Pracovník reflektuje emoce a klientovo prožívání.²⁸

Následující třetí fází je označena jako zpřesňování významu. Pokud se podaří pracovníkovi urovnat klientův příběh, i sám klient se v něm může znovu lépe zorientovat. Pomocí vyjádřeného porozumění se daří uživateli lépe zvládnout jeho vlastní tenzi.²⁹

Ve čtvrté fázi nazvané osobní sdělení terapeuta/pracovníka je prostor pro spontánní sdělení pocitů ze strany pracovníka. Někdy může být nepříjemné, ale vždy by mělo být autentické a v souladu s prožíváním pracovníka. Pracovník může přednést klientovi zkušenost ze svého profesního nebo osobního života, ale musí být v souladu s rámcem, který máme z pohledu organizace a osobních hranic dodržovat. Tato fáze je obrazem pracovníkovi odvahy odhalení sebe sama.³⁰

Poslední fází je odmítnutí ze strany klienta. Odmítnutí není v lidském životě příjemné, ale k životu patří. Tato fáze znázorňuje možnost klienta odmítnout intervenci pracovníka, pracovník musí tuto situaci zvládnout případně na sobě pracovat v rámci supervize.³¹

²⁶HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 71 - 75

²⁷HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 71 - 75

²⁸HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 75 - 79

²⁹HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 80 - 81

³⁰HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 83 - 87

³¹HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 88 - 90

1.1 Pracovník v pomáhající profesi

Matoušek definuje pomáhající profesie, jako institut, který se ve společnosti objevuje vlivem slábnoucích tradičních systémů podpory, kterým byla dříve primárně rodina. Jedná se o instituce vytvořené s cílem původní systém suplovat na profesionální úrovni.³²

Obory, které jsou definovány, jako pomáhající jsou „*medicína, psychologie, pedagogika a sociální práce. Centrem zájmu pomáhajících profesí by měl být klient, jako osoba se všemi svými rolemi...Profesionálové vykonávající pomáhající profesie jsou závislí na klientech, protože klienti ospravedlňují existenci jejich profesie. Pomáhající profesie kladou na pracovníky specifické nároky. Počítá se mezi ně fyzická i psychická zdatnost, inteligence, přitažlivost pro klienty, důvěryhodnost, komunikační dovednosti a empatie.*“³³Z výše uvedeného vyplývá, že pracovníkem v pomáhajících profesích je osoba pracující v některém z výše uvedených oborů se specifickými dovednostmi a schopnostmi. Lze proto provést rozdělení pracovníků do skupin podle jejich pracovního zaměření (zdravotníci, psychologové, pedagogové a sociální pracovníci) nebo například podle angažovanosti pracovníka na pracovníka angažovaného a neangažovaného. Toto označení představuje postoj k pomáhající profesi, který se projevuje v zájmu o klienta.³⁴

Pracovník nemůže ovlivnit, s jakými klienty se při výkonu své pomáhající profesie bude setkávat. Jediná složka, se kterou tedy pracovník může pracovat, je on sám, jeho schopnosti a dovednosti.

Přístup zaměřený na člověka (personal – centred approach), definuje jako podstatné vlastnosti pracovníka, pro vznik kvalitního vztahu empatií, bezpodmínečnou akceptaci, kongruenci, pozitivní bezpodmínečný vztah ke klientům, osobní zralost, dobré komunikační dovednosti, teoretické znalosti psychologie, osobní zkušenosti s prací s klienty apod.³⁵ Vnímám, jako nutné podotknout, že přístup zaměřený na člověka je pouze jednou z cest, jak na schopnosti a dovednosti pracovníka nahlížet, neboť psychologie rozlišuje celou řadu poradenských a terapeutických přístupů.

³²MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 140

³³MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 140

³⁴KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profesie: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profesie*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 16 - 17

³⁵NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 31 - 40

Empatie jde ruku v ruce s bezpodmínečnou akceptací klienta, znázorňuje snahu pochopit a přijmout svět klienta, je uměním přejít do vnitřního světa druhé osoby.³⁶

Yalom uvádí, že si odlišnost pohledu pracovníka a klienta na svět uvědomoval často a při celé řadě experimentů, kdy například sám psal záznam terapie a jeho klient psal záznam téže terapie, ale oba záznamy se značně odlišovaly.³⁷ „*Vyměňování poznámek každých pár měsíců přineslo rashomonský zážitek; protože jsme sdíleli tutéž hodinu, prožívali a pamatovali jsme si ji ale osobitým způsobem. Především jsme si vážili odlišných částí sezení.*“³⁸ Na nejjednodušší úrovni je empatie schopnost přeformulování slov klienta, aby dal pracovník uživateli najevo svou pozornost a pochopení.³⁹

Bezpodmínečná akceptace je z výše uvedených dovedností patrně nejnáročnější. Znamená neodsuzování, oceňování a úctu za všech okolností.⁴⁰

Kongruence, kterou považují za poslední pojem, jehož obsah není z názvu zřejmý, představuje bytí sám sebou i ve vztahu k druhému. Pracovník má právo na upřímnost a může vyjadřovat také své pocity.⁴¹ Z výše uvedeného vyplývá, že emoce na straně pracovníka i na straně klienta hrají významnou roli a přístup zaměřený na člověka lze označit jako nedirektivní přístup ve vztahu ke klientovi.

Kromě výše uvedeného musí pracovník splňovat zákonné nároky, jsou jimi dle § 110 zákona o sociálních službách, v platném znění, například „*svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.*“⁴²Odbornou způsobilostí pro výkon sociální práce se rozumí dle § 111 výše uvedeného zákona v platném znění, nejméně vyšší odborné vzdělání sociálního zaměření a absolvování dalšího vzdělávání nejméně v rozsahu 24 hodin ročně.⁴³ Medicína, psychologie a pedagogika mají vlastní právní úpravu, která stanoví obdobné podmínky pro výkon těchto profesí.

³⁶NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 35

³⁷YALOM, Irvin D. *Chvála psychoterapie: otevřený dopis nové generaci psychoterapeutů a jejich pacientů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 33 - 37

³⁸YALOM, Irvin D. *Chvála psychoterapie: otevřený dopis nové generaci psychoterapeutů a jejich pacientů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, s. 36

³⁹TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 33

⁴⁰TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 33 -

⁴¹NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 3

⁴²Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. Sbirka zákonů ČR[online]. 2006, částka 37, [cit. 12. 12. 2014]. ISSN 1211 - 1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁴³Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. Sbirka zákonů ČR[online]. 2006, částka 37, [cit. 12. 12. 2014]. ISSN 1211 - 1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Pomáhající pracovníky nalezneme například v nemocnicích, léčebnách pro dlouhodobě nemocné, psychologických poradnách, základních, mateřských a speciálních školách, azylových domech, dětských domovech, výchovných ústavech a dalších.⁴⁴ Empirické šetření v mé bakalářské práci je zaměřeno právě na překážky v komunikaci z pohledu pomáhajících pracovníků, kteří jsou zaměstnanci zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy.

Jak uvádím již v úvodu, řada cílových skupin, například smyslově nebo zdravotně znevýhodnění, mají specifické překážky v komunikaci s pracovníkem. Toto téma je velmi široké a specifické, má bakalářská práce na něj není zaměřena.

1.2 Uživatel - Klient

Termín klient či uživatel, částečně nahradil dříve užívaný pojem pacient. Základní definice uvádí, že klientem je ten, kdo využívá nějakou službu.⁴⁵ Tuto službu lze specifikovat jako službu sociální, kdy klientem může být jedinec, rodina, skupina případně komunita.⁴⁶ Synonymem k označení klient je označení uživatel. Dle Navrátila je bytí klientem proces, na jehož počátku si člověk uvědomí, že má v životě obtíže, které chce řešit, s touto zakázkou navštíví pomáhajícího pracovníka.⁴⁷

Klienty rozdělujeme dle nejrůznějších kritérií – jedním z kritérií je podle toho, kdo je klientem, může jím být jedinec, rodina, skupina nebo komunita.⁴⁸ Další rozdělení je podle věku cílové skupiny (děti, dospělý, senioři), podle typu problémů, se kterým klient přichází (uživatele drog, osoby se zdravotním znevýhodněním a další) nebo podle motivace klienta, na klienta dobrovolného, který přichází z vlastního popudu a klienta nedobrovolného, který je tlakem (rodiny, institucí případně dalších) nucen k řešení situace, kterou často ani nevnímá, jako problémovou. V literatuře je celá řada typologií klientů, záměrně vybírám typologie, u kterých se domnívám, že nejčastěji nachází uplatnění v praxi.

Kromě klientů, se kterými lze spolupracovat, jsou další typy klientů, které jsou dle Gabury a Pružinské nestandardní (rizikovní nebo také problémoví) jedná se o⁴⁹:

⁴⁴Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. Sbirka zákonů ČR[online]. 2006, částka 37, [cit. 12. 12. 2014]. ISSN 1211 - 1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

⁴⁵HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, s. 257

⁴⁶MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 83

⁴⁷NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Zeman, 2001, s. 35 - 42

⁴⁸MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 246

⁴⁹GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 79 - 86

(1) nedobrovolného klienta – klient nevyhledal pomoc dobrovolně, ale pod tlakem, příkladem může být terapie nařízená oddělením sociálně-právní ochrany dětí rodičům. V některých případech si klient neuvědomuje, že je tu situace, kterou je třeba řešit nebo pokud si situaci uvědomuje, nemá vůli ji řešit;

(2) klienta v odporu – klient, který se brání změně, k obraně využívá obranné mechanismy, chrání se před podněty, které by mohly narušit jeho vnímání. Často jsou obrannými mechanismy nejrůznější dezinformace skutečností;

(3) mlčenlivého klienta – klient mlčením dává pomáhajícímu řadu signálů, v některých případech může znamenat skrytý odpor, v jiných pouze nejistotu či úzkost. I když je to velmi náročné, je nutné se naučit s mlčením pracovat a nesnažit se komunikační prostor v nesprávnou chvíli neuváženě zaplnit;

(4) agresivní klient – klient otevřeně ventilující nespokojenost a hněv.

(5) manipulativní klient - snaží se o získání maximálního profitu nečistými prostředky. Jako příklad je zde uvedená situace z ordinace lékaře, kdy klient sděluje: „*Pane doktore, znám vaši sestru, často jsme si o vás povídali.*“ Tímto sdělením nám podsouvá v jednom okamžiku řadu informací – mezi základní patří - zná vaši sestru, je někým, kdo je s vámi spřízněn a druhou – s vaší sestrou jsme si o vás často povídali a já o vás vím všelicos (zastašování).

(6) depresivní klient – klient procházející depresí, často přichází po ztrátě blízkého člověka, kdy deprese způsobuje změny prožívání. Depresivního klienta vyslechneme, ale směřujeme jej k psychiatrovi, aby byla zajištěna nutná medikace.

(7) suicidální klient – suicidální klienti by se primárně měli objevovat v ordinacích lékařů – psychiatrů. Bohužel se tomu tak neděje, pomáhající pracovník by měl rozlišit, zda je zvažování sebevraždy pouze voláním o pomoc nebo objektivní hrozbou.⁵⁰

Z výše uvedeného je patrné, že řada z uvedených problémových klientů tvoří svou problémovost právě verbální a neverbální komunikací – mlčení, agresí a dalšími. Specifika komunikace s těmito klienty popisují v jedné z následujících podkapitol.

⁵⁰GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 79 - 86

1.3 Pomáhající vztah

Vztah je nesmírně těžké definovat „*je to jakési zvláštní pouto, je to vyvíjející se atmosféra, něco co nese naše postoje, emoce, pocity, blízkost a distanc...Vztah je něco, co se odehrává mezi dvěma osobami právě teď a nejen za pomoci slov.*“⁵¹

Jiná definice uvádí, že pomáhající vztah je takový vztah, který vzniká při práci s klientem v pomáhajících profesích.⁵² Pracovník a klient se setkávají v pomáhajícím vztahu z odlišné motivace – motivace pracovníka je zřejmá – je tím, kdo chce pomáhat a pomoc nabízí. Klienta v ideálním případě přivádí k pracovníkovi touha po pomoci. Pokud se nejedná o klienta nedobrovolného. Při společném setkání se i přes zdánlivě stejnou zakázku mohou setkávat s odlišnými představami o společném cíli.⁵³ Všechny aktivity, které se ze strany pracovníka ke klientovi objevují, patří do jedné z následujících dvou skupin kontrola nebo pomoc.⁵⁴

Nelze jednoznačně říci, která z výše uvedených aktivit je vhodnější, každá nachází v pomáhajících profesích své využití. Kontrola se od pomoci odlišuje především tím, že je postavena na obecných zájmech. Kontrolující pracovník nereaguje na přání klienta, ale na zájmy společnosti. Kontrola je rychlejším způsobem intervence. Pomoc je naopak postavena na prvním kroku učiněném klientem a rovnosti účastníků v pomáhajícím procesu, reaguje na přání klienta, proces dosažení cíle je pomalejší. Pomoc je pro klienta příjemná, respektující založená na rovnosti obou stran. Obě složky nachází v pomáhajících profesích své uplatnění, pracovník musí rozlišovat, zda se v danou chvíli jedná o intervenci pomoci nebo kontroly.⁵⁵

Pracovník by měl citlivě zvažovat, kdy klienta vést (kontrola) a kdy jej naopak podporovat (pomoc). Kopřiva zdůrazňuje důležitý faktor profesionálního pomáhání, kterým je otázka moci.⁵⁶

⁵¹NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, s. 33

⁵²MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, s. 160

⁵³ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 20

⁵⁴ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 20

⁵⁵ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 21

⁵⁶KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 76

1.3.1 Moc v pomáhajících profesích

Vymezení moci je velmi náročné a nejednoznačné. „*Moc lze obecně vymezit jako schopnost ovlivňovat chování lidí v souladu se záměrem subjektu moci.*“⁵⁷ Moc může být uplatňována zjevným nebo latentním způsobem, někdy si ani sám objekt (uživatel) a subjekt (pracovník) nemusí uvědomovat uplatňování moci.⁵⁸

Z výše uvedeného by se mohlo zdát, že moc v pomáhajících profesích je něco negativního. Není tomu tak. Moc může znamenat vzájemnou podporu a koordinaci, pokud je cíl pracovníka a uživatele společný. Moc nemusí být mocí represivní, ale může být mocí produktivní.⁵⁹

V pomáhajících profesích je klíčovou kategorií legitimita (oprávněnost) a nelegitimita (neoprávněnost) užití moci. Pokud pracovník užije nějaký postup, měl by být schopen jej legitimovat před klientem a také organizací, která je jeho zaměstnavatelem.⁶⁰

1.3.2 Hranice v pomáhajícím vztahu

Jedním ze specifíků profesionálního pomáhajícího vztahu jsou hranice vztahu pracovník – klient. „*Zřetelnou hranici vůči okolí musí mít každý fungující celek...zároveň hranice představuje ochrannou bariéru vůči tomu, co je vně. Stejný smysl má i hranice psychická, hranice já, která se uplatňuje v mezilidských vztazích. Kdyby bral člověk životní zájmy všech ostatních lidí stejně vážně, jako své osobní zájmy, pak by nepřežil.*“⁶¹

Splývání hranic (hranice propustná) je situace, kdy pracovník bere klientovi potíže, jako své vlastní a přejímá na svá bedra odpovědnost za jednání klienta, čímž narušuje kompetence klienta a pomáhajícímu vztahu neprospívá. Ke ztrátě hranic dochází často v situacích, kdy nás zaplaví soucit nad situací klienta a cítíme se být sami pobouřeni tím, v jaké situaci je klient, co se mu děje a přestáváme být sami sebou – ztrácíme vědomí, že v situaci zaujímáme pozici pracovníka, který je vně klientovi situace.⁶²

⁵⁷MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 208

⁵⁸MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 208 - 209

⁵⁹MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 208 - 2

⁶⁰MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 208 - 2

⁶¹KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 74

⁶²KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 75 - 79

Opakem hranice propustné jsou hranice nepropustné (rigidní) – vyskytují se u osob s extrémně uzavřenou myslí, navenek mohou tito lidé působit, jako extrémně soběstační s jasnými názory na svět.⁶³

Zdravou hranicí je hranice polopropustná. Při polopropustných hranicích pracovník myslí v první řadě na sebe sama a přijímají okolí do zdravé míry, je s ním v dialogu.⁶⁴

Z vlastní zkušenosti vím, že hranice se v pomáhajícím vztahu může projevat například tak, že klientovi věnujeme určitý prostor, který mu neumožníme překročit.

1.4 Překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu

V následujících podkapitolách rozčlením překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu, podle toho, zda se zpravidla objevují na straně pracovníka nebo na straně klienta. Záměrně nepopisuji specifické překážky v komunikaci, které se vyskytují například při práci s národnostními menšinami, kde může být jazyková bariéra, nebo specifika komunikace s osobami se smyslovým znevýhodněním, kterým může být například znaková řeč.

1.4.1 Překážky v komunikaci na straně klienta

Typologie rizikového klienta je uvedena v jedné z předcházejících kapitol a vychází z překážek v komunikaci v procesu pomoci. Níže popisují, jak s nedobrovolným klientem, klientem v odporu, mlčenlivým klientem, agresivním klientem, manipulativním klientem, depresivním klientem a suicidální klientem komunikovat.

Nedobrovolný klient není k práci motivován. „*Neochota těchto klientů ke spolupráci koreluje s formálností návštěvy*“⁶⁵ Může dojít také k předčasnému ukončení spolupráce klienta a pracovníka. Je vhodné klientovi poskytnout informace o zařízení, naší roli a nezávislosti, ujistit ho, že spolupráce bude probíhat na základech, které si sám určí. Při rozpravě s klientem, by neměl pracovník užívat nátlaku, nutit nebo vydírat klienta, neměl by klienta konfrontovat s náročnými skutečnostmi, neobviňovat ho, neodsuzovat, neprohlubovat vážnost

⁶³KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 82

⁶⁴KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 75 - 79

⁶⁵GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 80

situace mlčením. Je dobré projevovat o klienta zájem, informovat, že sdělené informace nebude pracovník dále šířit a snažit se o akceptaci klienta a přijetí jeho pohledu na svět.⁶⁶

Při komunikaci s klientem v odporu je vhodné odpor pojmenovat, podporovat klienta, aby o něm otevřeně mluvil. Stejně, jako u předcházejícího nedobrovolného klienta není tento klient ke změně motivován.⁶⁷ „Pracovník volí techniku noha ve dveřích, nejprve volí malé kroky, které umožňují pracovat se zásadními problémy.“⁶⁸ Pokud se spolupráce nedaří, pracovník by měl být schopen opustit myšlenku, že je spolupráce možná a spolupráci ukončit.⁶⁹

Při komunikaci s mlčelivým klientem by mlčení nemělo trvat příliš dlouho. Dlouhé mlčení vyvolává tenzi. Pracovník může mlčení přerušit a popisovat vlastní pocity ze situace, popisovat, co se mu honí hlavou. Pomocné a vhodné jsou také otevřené otázky, které pracovník klientovi pokládá. Pokud se klient otevře a začíná mluvit, je prostor pro reflektování jeho pocitů a situací, které popisuje. Pracovník může projevovat zájem o to, co klient sdílí. V situaci, kdy tyto techniky nejsou úspěšné, přichází možnost pozvat ke konzultaci někoho, klientovi blízkého, aby nám informace o situaci klienta poskytl. Pokud se nedaří rozvoj komunikace, ani písemnou podobou nebo prostřednictvím arteterapie (léčba uměleckým projevem, například malbou), v praxi volí pracovník dvě možnosti – ukončit spolupráci nebo s klientem společně mlčet.⁷⁰

Agresivní klient s sebou přináší nutnost upravit prostory tak, aby byl možný bezpečný odchod pracovníka v případě, kdy by klient nezvládl své emoce. V kanceláři by neměly být předměty, které lze využít jako zbraň. Ve chvíli největšího hněvu je vhodné klienta vyslechnout a do jeho rozpravy nezasahovat. To, že klienta necháme vypovídat, u některých klientů vede ke zklidnění. Není účinné apelovat na klienta racionálními argumenty, agrese vychází často z iracionálních podnětů. Doporučuje se využít některou z asertivních technik.⁷¹

Asertivita je schopnost odmítnout, bez toho, aby člověk cítil úzkost či pocity viny, bez potřeby svou volbu nějak obhajovat a bez omluv.⁷² Asertivní techniky jsou tyto⁷³: (1) obehnaná gramfonová deska – „*podstata je v tom, naučit se být vytrvalí v uplatňování svého*

⁶⁶GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 81

⁶⁷GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 81

⁶⁸GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 81

⁶⁹GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 81

⁷⁰GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 82

⁷¹GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 82

⁷²PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 123 - 124

⁷³MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 92 - 93

*nároku bez rozrušení, bez úzkosti, bez útoků na protivníka. Postupovat klidně a přátelsky, vyslechnout každý další argument oponenta, ale stále trvat na svém. Souhlasit s tím, co říká oponent, ale vždy opakovat svůj vlastní požadavek*⁷⁴;

(2) technika otevřených dveří – se dá uplatnit při kritice, souhlasíme při ní s pravdivými částmi sdělení, ale útoky, lži a další přehlízíme, bez sebemenší reakce. Odpovědi jsou stručné, klidným tónem, nenecháme se rozrušit;

(3) vyrovnání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou – je důležité umět kritiku přijmout bez toho, abychom se z ní hrotili. Cílem této techniky je vyrovnání se s kritikou, nepitvání jí a orientace na nápravu;

(4) dotazování na nedostatky - tato technika slouží k zjišťování pravé příčiny postoje komunikátora. Podporujeme ho v kritice, ignorujeme polopravdy v komunikaci, pokud vytýká nějakou chybu, ptáme se po dalších nedostacích;

(5) přijatelný kompromis – je snahou o kompromisní řešení, se kterým se spokojí obě strany. Jedná se o důležitou součást mezilidských vztahů, nejen v pomáhajících profesích;

(6) zvládání negativní asertivity – tato technika sloužící k vyrovnání se s vlastním chybováním, nebojíme se jej v případě potřeby přiznat, jsme smířeni s tím, že jako lidé jsme osoby chybující a jediné, co s tím lze udělat, je brát si z konkrétních situací ponaučení, pro situace nadcházející.⁷⁵

Kromě asertivních technik je opět možnost v odůvodněných případech odkázat klienta na návazné služby – například na psychiatra, poskytnout informace o pravidlech spolupráce, podpora odpovědnosti klienta za vlastní jednání, doporučuje se využít techniky relaxace nebo hledání kauzálních souvislostí k nynějšímu jednání v zážitcích raného dětství.⁷⁶

Dle svých zkušeností, získaných prostřednictvím odborných praxí v rámci studia, se domnívám, že v největším zastoupení překážek v komunikaci na straně klienta, jsou klienti s manipulační tendencí. Manipulace je definována jako „*snaha jedince – manipulátora donutit druhého účastníka komunikace k něčemu, co je proti jeho vůli. Požadavek přitom není formulován otevřeně, ale úmyslně klamavým postupem, působením na emoce a*

⁷⁴MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 92

⁷⁵MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, s. 92 - 93

⁷⁶GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 86

zdůrazňováním zástupných faktorů. Forma manipulace spočívá především v používání neúplných informací, polopravd, v psychickém i fyzickém nátlaku, vydírání, vyvolání pocitu nejistoty a viny, nedůvěry k vlastnímu rozhodnutí... Manipulační chování je opakem asertivního, je záluďné, nevypočitatelné a na první pohled ho nelze jednoznačně rozpoznat.⁷⁷ Manipulace bývá projevem vnitřní obavy, je proto nápomocné hledat odpověď na to, čeho se klient obává a přijímat jeho strach, není vhodné nálepkovat ho, jako manipulátora. U těchto klientů je nutné pevné nastavení hranic – jasné instrukce, jako efektivní se jeví již v úvodu sdělit, jaký časový prostor na klienta pracovník má.⁷⁸

U depresivních klientů, tedy tam kde lékař z oboru psychiatrie stanoví diagnózu depresivity, spočívá komunikace v pozorném vyslechnutí klienta, sledování vývoje jeho depresivních stavů, snaze o normalizaci jeho diagnózy (depresí trpí řada lidí), reflektovat, jaké kroky klient podnikl a snažit se jej za ně také ocenit. Doporučuje se nechat klienta volně povídat na témata, která ho tíží, poskytovat podporu metodami, jako je aktivní naslouchání a reflexe (pracovník řekne svými slovy to, co klient sdělil, aby se ujistil, že mu správně porozuměl). Snaha o rozvíjení pozitivních zážitků.⁷⁹

Deprese na straně klienta je závažnou překážkou v komunikaci, neboť klient má změněné prožívání. Deprese ovlivňuje jeho prožívání, vztah k sobě samému a tím také komunikaci.⁸⁰

Aktivní naslouchání neboli naslouchání zúčastněné je aktivitou a cennou schopností naslouchajícího (komunikanta), kdy se naslouchající snaží vcítit a porozumět sdělení komunikátora, což dává najevo na verbální i neverbální úrovni. Opět zdůrazňují značný význam očního kontaktu, příkyvování, přátelské pozice těla, příjemné chápavé intonaci hlasu, srozumitelnosti, legitimizace (potvrzení) emocí vyprávějího, reflektování emocí, zrcadlení pohybů těla a další.⁸¹

Suicidální klient je atypickou kategorií, která by měla být odkazována vždy na odbornou pomoc psychiatrů, další pracovníci nemají kompetenci k řešení situace suicidálního klienta.⁸²

⁷⁷HRUBOŠOVÁ, Lucie. *Komunikace pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 57

⁷⁸GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 85

⁷⁹GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 83-84

⁸⁰GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 83-84

⁸¹PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 83 - 84

⁸²GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, s. 84

Plášková uvádí, že v komunikaci s klientem jsou překážkami nespolupráce, arogance, diagnostikovaná porucha osobnosti na straně klienta, odlišnost pohledu pracovníka a klienta na problém, egoismus, nízký intelekt a těžká životní situaci⁸³

1.4.2 Překážky v komunikaci na straně pracovníka

Z lidské podstaty je jasné, že nejen uživatel, ale i pracovník do pomáhajícího vztahu vnáší část sebe. Tato část bohužel může nést s sebou předsudek. V praxi předsudek znamená postoj pracovníka k příslušníkům nějaké skupiny, který uživatele znevýhodňuje.⁸⁴

Převedeno na reálnou situaci, pracovník může mít předsudek, že Romové nepracují, chodí pouze na železo a na úřad pro dávky. Tento prvek může náležet některým členům romského etnika, ale nelze jej zobecňovat, což si pracovník, pokud jde o předsudek, neuvědomuje. Pracovník má pak tendenci si všimnout těch jevů v klientově jednání, které potvrzují jeho předsudek a jevy, které předsudku odporují, nevědomky potlačuje a nevěnuje jim patřičnou pozornost.⁸⁵

T. Gordon definoval překážky v komunikaci (bariéry komunikace, původní anglické označení road blocks – kameny na cestě), které brání rozvíjení komunikace, tím pádem také rozvoji pomáhajícího vztahu. Jsou využívány v poradenském a terapeutickém přístupu motivačních rozhovorů. Překážky v rozvoji komunikace na straně pracovníka jsou: „(1) požadování, nařizování, příkazování; (2) varování, upozorňování, zastrasování; (3) udílení rad, navrhování, poskytování hotových řešení; (4) přesvědčování za použití logiky, argumentů, poučování; (5) říkání, co by měl dělat, moralizování; (6) nesouhlasení, posuzování, kritizování, obviňování; (7) souhlasení, schvalování, chválení z pozice „rodič – dítě“; (8) zahanbování, zesměšňování, nálepkování; (9) interpretování, analyzování; (10) ujištění, utěšování, „emoční splnutí“ s druhým; (11) zpochybňování, štourání; (12) nezájem, rušení, změna tématu, žertování.“⁸⁶

⁸³PLÁŠKOVÁ, Zuzana. *Obtížný klient*. Ostrava, 2006. Diplomová práce: Ostravská Univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, katedra psychologie. s. 32 - 38

⁸⁴HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 227 - 228

⁸⁵HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, s. 227 - 228

⁸⁶Motivační rozhovory. *Roadblocks* [online]. 2014 [cit. 12-12-2014]. Dostupné z: http://www.motivacnirozhovory.cz/o_motivacnich_rozhovorech/#kestazeni

Z výše uvedeného vyplývá, že do komunikace pomáhajícího pracovníka s klientem se do značné míry může promítat direktivita nebo nedirektivita, kdy nedirektivní přístup pomoci je pro uživatele příjemnější.⁸⁷

Nedirektivní přístup lze označit jako partnerský, direktivní pak jako mocenský. Často se těchto označení užívá při popisu otázek výchovy dítěte. Direktivní přístup značí autoritativní komunikaci, jejímž základním prvkem je jasně patrná nerovnost - vztah nadřazenosti a podřazenosti. Do komunikace pracovníka se promítá, že klienta vnímá jako nekompetentního, podceňuje jeho názory a nezajímá se o ně.⁸⁸ Při direktivní komunikaci klient dostává od pracovníka jasné pokyny (příkazy), hledá řešení přijatelná pro pracovníka, bez ohledu na to, zda jsou přijatelné také pro klienta a vyvíjí nátlak,⁸⁹ tato pozice pro uživatele pochopitelně není příjemná.

Nedirektivní vztah je naopak vztahem rovnocenných partnerů, což se projevuje i v komunikaci. Pracovník a klient se spolupodílí na hledání řešení.⁹⁰

⁸⁷KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, s. 76

⁸⁸KOPŘIVA, Pavel et. al. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008, s. 8 - 11

⁸⁹PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, s. 67

⁹⁰KOPŘIVA, Pavel et. al. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008, s. 8 - 11

2 Empirické šetření zaměřené na překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu

2.1 Cíl výzkumného šetření

Hlavním výzkumným cílem je **analýza překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků**. Hlavní výzkumný cíl zkoumám pomocí dvou dílčích cílů:

DC 1: Zjistit, jaké jsou překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.

DC 2: Zjistit, jaké jsou možnosti řešení překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.

2.2 Zvolená výzkumná strategie

Kvalitativní výzkum je výzkum, při němž nedosahujeme výsledků s pomocí statistických metod a jehož základním stavebním kamenem nejsou číselná data.⁹¹ O komunikaci bylo napsáno již mnoho, je popsána z pohledu mnoha terapeutických směrů. Proto jsem se rozhodl zkoumat pohled pracovníků v pomáhajících profesích, pracujících v zařízeních pro výkon ústavní a ochranné výchovy, abych zjistil, jak vnímají překážky v komunikaci v praxi právě oni a jakými prostředky se jim daří komunikační překážky řešit a předcházet jim.

Pro realizaci výzkumného šetření volím techniku kvalitativního výzkumu - polostrukturované rozhovory. Polostrukturované interview „*dokáže řešit mnoho nevýhod jak nestrukturovaného, tak plně strukturovaného interview. Polostrukturované interview vyžaduje oproti nestrukturovanému náročnější přípravu. Vytváříme si určité schéma, které je pro tazatele závazné. Toto schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát.*“⁹² Od schématu je možné se odchýlit – výzkumník může měnit pořadí otázek, pokud jej při rozhovoru zaujme odpověď informanta, je možnost se jí věnovat, tak abychom získali, co nejvíce pro výzkum podstatných informací.⁹³ Domnívám se, že zvolená výzkumná technika

⁹¹HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 48

⁹²MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s. 159

⁹³MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s. 159

mi umožní dosáhnout výzkumného cíle a využít v případě potřeby při realizaci výzkumu určitou variabilitu.

2.3 Transformace výzkumných cílů do tazatelských otázek

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka cílů

hlavní výzkumný cíl	dílčí výzkumný cíl	výzkumná metoda	indikátory	tazatelské otázky
Analýza překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.	DC 1: Zjistit, jaké jsou překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.	polostrukturovaný rozhovor	překážky v komunikaci	TO 1: S jakými překážkami v komunikaci v pomáhajícím vztahu se setkáváte? TO 2: Jaké překážky v komunikaci se objevují na straně klientů? TO 3: Jaké překážky v komunikaci přinášíte do komunikace s klientem vy? TO 4: Jak se vám daří překážkám v komunikaci předcházet?
	DC 2: Zjistit, jaké jsou možnosti řešení překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.	polostrukturovaný rozhovor	řešení překážek v komunikaci	TO 5: Jaké řešení překážek v komunikaci se vám osvědčilo? TO 6: Jaké řešení překážek v komunikaci se vám naopak neosvědčilo?

zdroj: vlastní výzkum

2.4 Výzkumný soubor a jeho charakteristika

Výzkumným souborem jsou pracovníci pomáhajících profesí v zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy. Po telefonickém kontaktu, jsem v případech, kdy pracovník souhlasil s realizací rozhovoru na téma překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu, jsem zařízení osobně ve sjednaném termínu navštívil a s pracovníkem provedl rozhovor.

Tento výzkumný soubor jsem zvolil, neboť z vlastní zkušenosti vím a nacházím oporu také v odborné literatuře, že u jiných cílových skupin se mohou vyskytovat specifické problémy spojené s komunikací, ovlivněné například zdravotním znevýhodněním nebo specifické formy komunikace⁹⁴, kterou může být například u klientů se smyslovým znevýhodněním znaková řeč.

Stěžejním dokumentem, který pojednává o ústavní a ochranné výchově je zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy). Z tohoto legislativního dokumentu vyplývá, že se opírá ještě o další legislativní normy, kterými je například Listina základních práv a svobod nebo také zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb., také v platném znění.

Zákon o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy uvádí v § 1 a §2, že ústavní nebo ochranná výchovy je realizována v těchto zařízeních (1) dětský diagnostický ústav, (2) dětský domov, (3) dětský domov se školou a (4) výchovný ústav a cílovou skupinou jsou děti ve věku 3 až 18 let (ve výjimečných případech také zletilé osobě do 19 let věku).⁹⁵

Výzkumný vzorek tvoří celkem sedm informantů, informace o nich popisují níže.

⁹⁴MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 389

⁹⁵Česko. Zákon č. 109 ze dne 5. února 2002, o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2002, částka 48, [cit. 18. 11. 2014]. ISSN neuvedeno. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-109>

Tabulka č. 2 – Informanté

	pohlaví	věk	délka praxe	pracovní pozice	vzdělání	typ zařízení
I1	muž	37 let	14 let	vychovatel	SŠ	dětský diagnostický ústav
I2	žena	28 let	4 roky	sociální pracovnice	VŠ	dětský domov
I3	žena	52 let	23 let	zdravotník	VŠ	dětský domov
I4	muž	38 let	12 let	sociální pracovník	VŠ	dětský domov se školou
I5	muž	41 let	13 let	pedagog	VŠ	dětský domov se školou
I6	žena	32 let	5 let	psycholog	VŠ	výchovný ústav
I7	muž	45 let	14 let	etoped	VŠ	výchovný ústav

Zdroj: vlastní výzkum

V rámci výzkumu jsem oslovil řadu zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy, některá zařízení se odmítla výzkumu účastnit, jako důvod uvedla svou vysokou pracovní vytíženost. Informanté uvedení v tabulce nepochází z jednoho zařízení, ale každý z jiného zařízení, na území prakticky celé České republiky. Pro zachování anonymity jednotlivá zařízení neuvádím.

2.5 Průběh výzkumu

Po prvním telefonickém kontaktu, jsem v případech, kdy bylo možné rozhovory realizovat, požádal pracovníka o termín schůzky, na které jsme rozhovor provedli. Tyto schůzky probíhaly od prosince 2014 do února 2015.

Před začátkem každého rozhovoru, jsem ujistil informanty o zachování jejich anonymity a požádal je o možnost nahrát rozhovor prostřednictvím diktafonu. Informanté mi vyšli vstříc a s nahráváním rozhovorů souhlasili.

Po nahrání všech rozhovorů jsem přistoupil k jejich doslovnému přepisu (transkripci). Hendl definuje transkripci, jako proces, kdy převádíme mluvené slovo do písemné podoby,⁹⁶ „jedná se o časově velmi náročnou proceduru. Pro podrobné vyhodnocení je však transkripce podmínkou. Je možné pak zdůrazňovat důležitá místa podtrháváním, opatřovat určitá místa komentářem na kraji stránky nebo vytvářet seznamy a srovnávat jednotlivá místa textu.“⁹⁷

Dalším logickým krokem výzkumu je segmentace dat, kdy text rozdělují do analytických jednotek. Následně jsem procházel text a hledal data spadající do jednotlivých segmentů tak, abych mohl vyhodnotit dílčí výzkumné cíle a jejich prostřednictvím také hlavní výzkumný cíl výzkumu⁹⁸

2.6 Rizika zvolené výzkumné strategie

Hlavním rizikem kvalitativního výzkumu je relativně malý výzkumný vzorek, ten s sebou nese malou zobecnitelnost výstupů výzkumu.⁹⁹ Tato skutečnost je současně pozitivem i negativem výzkumu, cílem výzkumu je analyzovat překážky v komunikaci z pohledu pracovníků pomáhajících profesí, kteří pracují v zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy. Domnívám se, že kvalitativním výzkumem bude možné získat tato data lépe, než by to umožňoval výzkum kvantitativní.

Rizikem je také možná neochota pracovníků výzkumu se účastnit, s tímto rizikem jsem se v praxi setkal a bylo proto nutné navštívit i zařízení, která jsou vzdálená desítky kilometrů od mého bydliště, k žádnému z informantů nemám osobní vztah.

Zařízení jsem volil tak, aby každý z informantů byl zaměstnancem jiného zařízení, aby nedocházelo k vzájemnému ovlivňování informantů. Také já jsem se snažil, abych informanty při výpovědích neovlivňoval, abych nehodnotil jejich odpovědi a také abych neprojevoval své názory mimoděk neverbálními signály.

⁹⁶HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 208

⁹⁷HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 208

⁹⁸HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 246

⁹⁹HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, s. 48

3 Analýza a interpretace údajů

Hlavního výzkumného cíle analýzy překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků se snažím dosáhnout pomocí dvou dílčích výzkumných cílů:

DC 1: Zjistit, jaké jsou překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.

DC 2: Zjistit, jaké jsou možnosti řešení překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.

DC 1 jsem zkoumal pomocí indikátorů – překážky v komunikaci a předcházení problémům v komunikaci. K dosažení tohoto výzkumného cíle využívám otázky č. 1 až č. 4 v podobě uvedené v transformační tabulce cílů.

Analýza – překážky v komunikaci

I1 uvedl, že v komunikaci se setkává s **verbální agresivitou**, tato překážka se vyskytuje na straně klientů. Často je spojena také se zvýšeným hlasem, někdy také s potřebou vztek si vybijet – manipulovat s předměty. Na dotaz s jakými dalšími překážkami v komunikaci se setkává, uvedl, že má za to, že s dalšími překážkami v komunikaci se již naučil pracovat a nespatřuje je proto, jako problém. Překážkou v komunikaci na straně pracovníka je v reakci na tuto konkrétní situaci, pokud **se nechá do slovní roztržky vtáhnout**, nemusí to být o tom, že by přímo začal nadávat, ale už jen zvýšení hlasu nebo nevhodné ponaučování, ke kterému má dle slov pracovníka, každý člověk sklony, nepůsobí dobře. Na straně pracovníka je chyba, pokud není asertivní, poučuje a nějakým způsobem špatně odhadne situaci.(I1)

I2 sdělila, že odpověď je pro ni náročná vzhledem k poměrně krátké pracovní praxi, při reflexi komunikace s klienty si však uvědomila, že je pro ni náročné komunikovat s **klientem, který je v komunikaci neústupný**, kdy klient *„nereaguje na její slova, pouze stále dokola hovoří o svých požadavcích, ať mu ona sdělí cokoli a přesun hovoru na jiné téma není možný.“*(I2) Překážkou v komunikaci je také, pokud se klient pokouší o **zmanipulování** pracovníka. Informantka sdělila, že obzvláště děti ze špatných podmínek jsou dobrými manipulátory a často ani nejsou schopny si manipulativní snahy uvědomovat, neboť pro ně je to běžná forma projevu a komunikaci. *„Okolnosti v životě je naučily mít ostré lokty a ze situace vytěžit maximum, člověk se na ně za to nemůže zlobit.“*(I2) Na otázku týkající se

překážek v komunikaci, které přináší do interakce pracovník, odpověděla: „*Překážkou na straně pracovníka je, pokud přistoupí na podmínky klienta a přestane **být asertivní**. Jako důležité zvláště u dětí vnímám to, aby děti cítily z komunikace spravedlnost, se všemi by měl jednat stejně a děti by neměly z komunikace ani jiného projevu cítit, že někdo je oblíbenec.*“(I2)

Dle **I3** nastává překážka v komunikaci hlavně v případech, **kdy klient na schůzku nepřijde**, i tuto skutečnost však považuje za komunikaci. Čímž nedává pracovníci možnost situaci změnit nebo se snažit jeho názor ovlivnit. Tuto zkušenost má především s rodiči dětí, které jsou v péči zařízení. Další překážky v komunikaci vnímá tam, kde **klient není motivován** ke změně a je zde patrný zájem společnosti na změně jeho chování „*příkladem je, když rodiči vyhovuje umístění dítěte v zařízení a veřejná zakázka a zájem dítěte je takový aby bylo doma.*“(I3)

I4 sdělil, že překážku spatřuje v případech **jazykových bariér**, kdy dítě nehovoří česky nebo pouze velmi špatně. Další překážkou, kterou v komunikaci vnímá, je **promítání osobních hodnot, názorů a zkušeností do komunikace s klientem**, domnívá se, že odlišnosti vedou ke vzniku bariér a znemožňují, aby si pracovník a klient plně porozuměli, tento problém je jak na straně pracovníka, tak na straně klienta.(I4)

I5 „*pokud se klient **projevuje arogantně**, je pro mě komunikace problematická. Také pokud je klient jednodušší, těch máme bohužel celou řadu, děti jsou často z nepodněného prostředí, pak jim můžeme říkat, co chceme, co je potřeba udělat, ale oni nejsou svým intelektem schopni to udělat. Určitě také **manipulace** je problémem, s dítětem je těžké pracovat, pokud manipuluje, často jsou v tom navíc opravdu dobří.*“(I5) Protože i pracovník je jen člověk, na jeho straně může být problémem v **komunikaci únava, soukromé problémy nebo například nedostatek zkušeností, nemožnost svou komunikaci supervidovat.**(I5)

I6 jedná se snahu **manipulovat** pracovníka ze strany klientů, projevy **arogance** v komunikaci, **osočování** pracovníka, se snahou dotknout se jeho osobního života, typická je například věta „*Jak by vám bylo, kdyby vám sebrali vaše dítě?*“ apod. U pracovníka je **překážkou v komunikaci, pokud nepoužívá pouze popisný jazyk** a vkládá do komunikace s klientem vlastní interpretace.(I6)

I7 vnímá překážek v komunikaci celou řadu „*děti ze znevýhodněného prostředí častou lžou a **podávají mylné informace** a samy si ani neuvědomují, že to co říkají, není pravda. Od mala*

jsou od rodičů naučení, že lhát je normální – musí lhát ospoďákům a dalším, aby je neodebraly z rodiny, a když už jsou tady, tak v tom pokračují směle dál a samy svým lžím věří. To je pro mě asi největší překážka, **manipulaci si člověk ohlídá**, za vzájemné nadávání jim sebere z bodového systému body, ale s lhaním si dost dobře nejde poradit a bohužel tohle je i v komunikaci s jejich rodiči, lži, lži a samé lži.“ Jako překážku v komunikaci, kterou přináší do komunikace pracovník, vnímá tento informant fakt, že pracovníci jsou prací zahlceni a **nemají prostor a někdy ani opravdový zájem o porozumění klientovu světu a jeho pohledu na svět, což komunikaci neprospívá.**(I7)

Analýza předcházení překážkám v komunikaci

Z pohledu **I1** je verbální agresivita něčím, s čím klient přichází, proto předcházení překážce v komunikaci není prakticky možné, sdělil, že se nikdy v minulosti nestalo, že by klient přišel dobře naladěný a kontakt s pracovníkem by započal vlnu verbální agrese. V případě verbální agresivity „*jak jsem již uvedl výše, není možné jí předcházet, klient za námi již v nějakém rozčarování přichází. Klidný přístup pracovníka, který ho nechá vypovídat, vyhýbá se poučování a podobným může napomoci k tomu, aby se klient uklidnil. Určitě, pokud budeme hovořit o klientovi a jak jeho verbální agresivitu nerozvíjet doporučuji respektovat ho, už tím, že ho **necháme mluvit a nepoučovat ho**, aspoň tedy ve chvíli, kdy je jeho vytočenost nejvyšší a počkat s tím, než se trochu uklidní.*“(I1)

I2 uvedla, že „*jako jedinou cestu, jak zachovat zdravou komunikaci a předcházet překážkám v komunikaci v uvedených případech vnímá **asertivitu a neustále reflektování vlastního chování.**“(I2)*

I3 sdělila, že „*nepřítomnost rodiče může zařízení pouze uvádět do zpráv, které píše k soudu a na Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a o nedobrovolných klientech toho bylo také napsáno již mnoho, řešení je snaha o motivaci klienta ke změně, což je v některých případech, ale téměř nemožné.*“(I3)

I4 „*předcházet přijetí například vietnamského dítěte není možné předcházet a **promítání hodnot, názorů a zkušeností do komunikace je přirozené**, ale pracovník se v rámci předcházení překážkám v komunikaci může snažit o náhled nebo chtít od kolegů či supervizora zpětnou vazbu.*“(I4)

I5 považuje předcházení překážkám v komunikaci za problematické s nutností individuální supervize u každého s pracovníků a poskytování odborných školení k této problematice.(I5)

I6 **používat popisný jazyk** při komunikaci s klientem, snažit se klientovi projevit přiměřený zájem reflektováním, zrcadlením a aktivním nasloucháním. Nesdělovat klientovi žádné informace o svém soukromí.(I6)

I7 „*osvědčilo se mi **pevné nastavení hranic a pravidel**. Když dítě přijímáme, řeknu mu, že je tu bodový systém a pokud jde o lhání, že pokud přijdu na to, že mi lhalo, body mu strhnu. Také, že ztratí mou důvěru.*“(I7)

DC 2 **jsem zkoumal pomocí indikátoru řešení překážek v komunikaci. K dosažení jsem využil otázky č. 5 až č. 6 v podobě uvedené v transformační tabulce cílů.**

Analýza - řešení překážek v komunikaci

I1 sdělil, že odpověď uvedl, již u předcházejících otázek „*je vhodné **postupovat s respektem** ke klientovi, nechat ho sdělit, co nám potřebuje říci a **nepoučovat ho**, pokud je to nutné, počkat s výtkami na dobu, kdy je klient již vypovídáný a klidnější.*“(I1)

I2 „*opakovala bych se, je **nutná asertivita**, trvat si na svém a nenechat se zmanipulovat. Často využívám například techniku gramofonové desky. Rovněž se musím vždy snažit o reflexi, zda se všemi jednám stejně, zda nemám nějaké oblíbence, i když je to lidské nic dobrého to nepřináší. Když jsou děti klidnější, konfrontuji je s jejich chováním a vyvozuji z něho následky – strhávání bodů a podobě, nejdřív jim ale dám prostor, aby situaci ze svého pohledu vysvětlily. Další osvědčený nebo neosvědčený postup mi není znám.*“(I2)

I3 nevnímá, jako možnost řešení „*se klienta nějak doprošovat. Situaci i s nedobrovolným klientem vnímám prakticky jako bezvýhodnou. Komunikaci není prakticky, jak pokazit, ani ji moc rozvíjet a pozitivně ovlivňovat.*“(I3)

I4 „*snažit se tomu, jak klient chápe **svůj svět a co jej ovlivňuje porozumět**, daří se mi využít **reflexe a aktivní naslouchání**. Nenapadá mě něco, co bych přímo nedoporučil.*“(I4)

I5 „*kromě již uvedeného bych jen doplnil, že je nutné **být asertivní**, **nenechat se do komunikace vtáhnout** tak, aby v nás vzbuzovala bouřlivé emoce, to je jeden z příznaků, že je*

s námi, jako pracovníkem něco špatně. Nedoporučuji proto, aby se pracovník do komunikace nechal vtáhnout.“(I5)

I6 je vhodné užívat techniky, které jsou uvedeny u předcházející odpovědi, **užívat popisný jazyk**. Osočování nebo výtky nepřispívají řešení překážek v komunikaci.(I6)

I7 „*je to určitě o nastavení pravidel a sankcích. Jak jsem uvedl, pracovník by měl být odborník na svou práci, a proto by si například s manipulací měl poradit, být asertivní. Stát si za svým.*“ Nevnímá jako pozitivní řešit situaci, pokud se jedná o rodiče před dětmi a pokud se jedná o děti, řešit situaci před dalšími dětmi.(I7)

Shrnutí DC 1 - zjistit, jaké jsou překážky v komunikaci z pohledu pomáhajících pracovníků.

Z výpovědi informantů vyplývá, že se setkávají s celou řadou překážek v komunikaci – s verbální agresivitou (I1), s neústupností klienta (I2), s neúčastí klienta při jednání, s nezájmem měnit svou stávající situaci v případech, kdy to veřejný zájem vyžaduje (I3), s jazykovou bariérou, pokud dítě nemluví a nerozumí českému jazyku, s promítáním do komunikace svých osobních hodnot, názorů a zkušeností (I4), s arogancí v komunikaci (I5, I6), se sníženým intelektem klientů (I5), s manipulací (I2,I5,I6, I7) a lhaním (I7).

Jak lze z výše uvedeného vyčíst jedná se o překážky na straně klientů.

Pracovníci jsou si vědomi překážek, také na své straně – překážkou v komunikaci na straně pracovníka je, pokud se nechá vtáhnout do slovní roztržky (zvýší hlas, poučuje) (I1), špatně odhadne situaci nebo pokud se slovní projev pracovníka liší, podle toho, ke kterému dítěti se kontakt vztahuje (I1, I7), většina pracovníků se shodla na nutnosti být vůči klientům asertivní (I1,I2). Aby pracovník předcházel překážkám v komunikaci, měl by se snažit uchopit svět klienta jeho očima a porozumět mu (I4, I7), překážkou v komunikaci na straně pracovníka může být také únava, soukromé problémy, nedostatek zkušeností a nemožnost komunikaci supervidovat (I5).

Klient by měl být o pracovníkovi minimum informací a je chybou, pokud dá pracovník příležitost klientovi dotknout se jeho osobního života, vhodné je nepřikládat situacím svou interpretaci, ale užívat popisný jazyk.(I5)

Jsem překvapen, jak širokou škálu překážek informanté vyslovili.

Shrnutí DC 2 – Zjistit, jaké jsou možnosti řešení překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků.

Při řešení překážek v komunikaci informanté doporučují jednat s respektem ke klientovi, pokud je v afektu nepoučovat ho (I1), využívat asertivní techniky (I1, I5, I7), snažit se jeho slova reflektovat, aby cítil zájem (I1, I4), aktivně naslouchat (I4). Nemusí být přínosné klienta do komunikace tlačit, a pokud je klient nedobrovolný, komunikace se může jevit bezvýhodná.(I3) Situace, které jsou konfliktní, je vhodné řešit jen s tím, koho se jednání přímo týká, (I7) užívat popisný jazyk (I6) a mít jasně stanovená pravidla a sankce při konkrétních překážkách v komunikaci.(I7)

Při vyhodnocování této části jsem došel k závěru, že otázka předcházení problémům v komunikaci se částečně překrývá s možnostmi jejich řešení. Před začátkem výzkumu jsem se obával využití slovního spojení překážky v komunikaci, neboť se v literatuře často objevuje v různých obměnách a mohlo pro pracovníky mít řadu významů, tato má obava se nepotvrdila.

3.1 Shrnutí dílčích výzkumných cílů

Získaná data jsou z mého pohledu velmi pestrá. Předcházející shrnutí dílčích výzkumných cílů představuje škálu překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pracovníků.

Informanté uvádí celou řadu překážek v komunikaci, které se vyskytují na straně klientů: verbální agresivita (I1), neústupnost klienta (I2), neúčast klienta při jednání, nezájem měnit svou situaci (I3), jazyková bariéra, promítání osobních hodnot, názorů a zkušeností do pomáhajícího vztahu (I4), arogance (I5, I6), manipulace (I2,I5,I6, I7), lhaní (I7) a další.

Stejně jako pracovníci popsali problémy v komunikaci na straně klienta, dokázali reflektovat i problémy, které do komunikace přináší oni sami.

Mezi základní problémy patří situace, kdy se pracovník nechá vtáhnout do slovní roztržky (I1), zásadní je také uvědomění, že pracovník je také jen člověk, který do komunikace vstupuje se svými osobními názory, únavou, někdy také s nedostatkem zkušeností.(I5) Jako zásadní pro předcházení překážkám v komunikaci i pro jejich řešení se ukázala asertivita (I1, I5, I7) a užívání popisného jazyka.(I5)

3.2 Vyhodnocení hlavního výzkumného cíle

Mám za to, že hlavního výzkumného cíle analýzy překážek v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků se mi podařilo pomocí dílčích výzkumných cílů dosáhnout.

Z výpovědi informantů vyplývá, že se setkávají s celou řadou překážek v komunikaci – s verbální agresivitou (I1), s neústupností klienta (I2), s neúčastí klienta při jednání, s nezájmem měnit svou stávající situaci v případech, kdy to veřejný zájem vyžaduje (I3), s jazykovou bariérou, pokud dítě nemluví a nerozumí českému jazyku, s promítáním do komunikace svých osobních hodnot, názorů a zkušeností (I4), s arogancí v komunikaci (I5, I6), se sníženým intelektem klientů (I5), s manipulací (I2,I5,I6, I7) a lhaním (I7).

Stejně jako pracovníci popsali problémy v komunikaci na straně klienta, dokázali reflektovat i problémy, které do komunikace přináší oni. Překážkou v komunikaci na straně pracovníka je, pokud se nechá vtáhnout do slovní roztržky (zvýší hlas, poučují) (I1), špatně odhadne situaci nebo pokud se slovní projev pracovníka liší, podle toho, ke kterému dítěti se kontakt vztahuje (I1, I7), většina pracovníků se shodla na nutnosti být vůči klientům asertivní (I1,I2). Aby pracovník předcházel překážkám v komunikaci, měl by se snažit uchopit svět klienta jeho očima a porozumět mu (I4, I7) a být asertivní.(I1, I5, I7)

Překážkou v komunikaci na straně pracovníka může být také únava, soukromé problémy, nedostatek zkušeností a nemožnost komunikaci supervidovat (I5). Data získaná z empirického šetření do značné míry potvrzují informace uvedené v teoretické části práce, které jsem čerpal z odborné literatury. Z provedených rozhovorů je patrné, že pracovníci se v problematice komunikace orientují, neboť užívají některých odborných termínů – například asertivita či aktivní naslouchání.

Překážky v komunikaci, které zde zmiňuji nelze považovat za obecné překážky v komunikaci všech cílových skupin pomáhajících profesí, neboť rozhovory byly realizovány s pracovníky zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, jejichž klienty jsou dle § 2 zákona o

výkonu ústavní nebo ochranné výchovy v platném znění, děti v rozmezí 3 až 19 let¹⁰⁰, případně jejich rodiče.

¹⁰⁰Česko. Zákon č. 109 ze dne 5. února 2002, o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2002, částka 48, [cit. 18. 11. 2014]. ISSN nevedeno. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-109>

Diskuze a závěr

Bakalářská práce se zabývá překážkami v komunikaci v kontextu pomáhajícího vztahu.

V teoretické části práce vymezují pomáhající profesi s akcentem na interpersonální komunikaci pomáhající - klient. Popisují také překážky v komunikaci na straně pracovníka a na straně klienta.

Cílem empirické části práce je analyzovat překážky v komunikaci v pomáhajícím vztahu z pohledu pomáhajících pracovníků. Výzkumný soubor tvoří celkem 7 pracovníků, kteří pracují v zařízeních pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy. Výstup empirické části nelze zobecňovat na široké spektrum uživatelů v pomáhajících vztazích, neboť výstupy každé cílové skupiny by pravděpodobně byly specifické.

Záměrně jsem zvolil pracovníky, kteří pracují s touto cílovou skupinou, neboť lze předpokládat, že v případě pracovníků s jinou cílovou skupinou by výstupy empirické části mohly vypovídat o specifické problematice osob se smyslovým postižením nebo například o překážkách komunikace s klientem pod vlivem návykových látek.

Překážkami v komunikaci z pohledu informantů se ukázala být verbální agresivita (I1), neústupnost klienta (I2), neúčast klienta při jednání, nezáměr měnit svou stávající situaci v případech, kdy to veřejný zájem vyžaduje (I3), jazyková bariéra, pokud dítě nemluví a nerozumí českému jazyku, promítání do komunikace svých osobních hodnot, názorů a zkušeností (I4), arogance v komunikaci (I5, I6), snížený intelekt klientů (I5), manipulace (I2,I5,I6, I7) a lhaní.(I7)

Pracovníci byli schopni reflektovat také překážky v komunikaci, které mohou do komunikace vnášet oni – nechat se vtáhnout do slovní roztržky (zvýšit hlas, poučovat).(I1), špatně odhadnout situaci.(I1, I7) Aby pracovník předcházel překážkám v komunikaci, měl by se snažit uchopit svět klienta jeho očima a porozumět mu (I4, I7), překážkou v komunikaci na straně pracovníka může být také únava, soukromé problémy, nedostatek zkušeností a nemožnost komunikaci supervidovat (I5). Jako zásadní pro předcházení překážkám v komunikaci i pro jejich řešení se ukázala asertivita.(I1, I2, I5, I7)

Bylo by jistě velmi přínosné, kdyby stejnou možnost, jakou měli pracovníci, měli také klienti, tedy kdyby mohli popsat, co považují za překážky v komunikaci, co jim v komunikaci není příjemné, co je v komunikaci těší a podobně.

Zpracování bakalářské práce pro mě bylo cennou zkušeností, která mi umožnila získat alespoň částečný vhled do problematiky komunikace, který věřím, že využiji ve svém dalším profesním životě.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Transformační tabulka cílů.....	27
Tabulka č. 2 – Informanté.....	29

Seznam použitých zdrojů

Česko. Zákon č. 2 ze dne 16. prosince 1992, listina základních práv a svobod. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 1993, [cit. 18. 11. 2014]. ISSN neuvedeno. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>

Česko. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2006, částka 37, [cit. 12. 12. 2014]. ISSN 1211 - 1244. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Česko. Zákon č. 109 ze dne 5. února 2002, o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 2002, částka 48, [cit. 18. 11. 2014]. ISSN neuvedeno. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-109>

Česko. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999. o sociálně – právní ochraně dětí. *Sbírka zákonů ČR* [online]. 1999, [cit. 18. 11. 2014]. ISSN neuvedeno. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>

GABURA, Ján; PRUŽINSKÁ, Jana. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Slon, 1995, 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 119 s. ISBN 978-80-7367-346-8.

HARTL, Pavel; HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, 774 s. ISBN 978-80-7367-569-1.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 4. vyd. Praha: Portál, 2007, 166 s. ISBN 978-80-7367-283-6.

HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie: učebnice pro střední školy a bakalářská studia na VŠ*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 317 s. ISBN 978-80-247-3037-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HRUBOŠOVÁ, Lucie. *Komunikace pro praxi*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, 63 s. ISBN 978-80-244-3024-9.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997, 146 s. ISBN 80-7178-150-9.

KOPŘIVA, Pavel et. al. *Respektovat a být respektován*. 3. vyd. Kroměříž: Spirála, 2008, 286 s. ISBN 978-80-904030-0-0.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988, 235 s. ISBN neuvedeno.

MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

Mendelova univerzita v Brně. *Komunikace* [online]. 2008 [cit. 12-12-2014]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=6146

MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 361 s. ISBN 80-247-0650-4.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

Motivační rozhovory. *Roadblocks* [online]. 2014 [cit. 12-12-2014]. Dostupné z: http://www.motivacnirozhovory.cz/o_motivacnich_rozhovorech/#kestazeni

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Zeman, 2001, 168 s. ISBN 8090307000.

NYKL, Ladislav. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012, 183 s. ISBN 978-80-247-4055-3.

PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.

PLÁŠKOVÁ, Zuzana. *Obtížný klient*. Ostrava, 2006. 84 s. Diplomová práce: Ostravská Univerzita v Ostravě, Filozofická fakulta, katedra psychologie.

SCHULZ VON THUN, Friedemann. *Jak spolu komunikujeme?: překonávání nesnází při dorozumívání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2005, 197 s. ISBN 80-247-0832-9.

TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006, 223 s. ISBN 80-7367-146-8.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, 128 s. ISBN 80-86429-36-9.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009, 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

WATZLAWICK, Paul et. al.. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2. vyd., Brno: Newton Books, 2011, 281 s. ISBN 978-80-87325-00-1.

YALOM, Irvin D. *Chvála psychoterapie: otevřený dopis nové generaci psychoterapeutů a jejich pacientů*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 248 s. ISBN 80-7178-761-2.