

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Bakalářská práce*

2014

Veronika Žlebková

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Veronika Žlebková

*Charakteristika verbální a neverbální  
komunikace u sociálních pracovníků v P - centru  
v Olomouci*

**Bakalářská práce**

Vedoucí práce: PhDr. Denisa Pastuszaková, Ph.D.

**2014**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením PhDr. Denisy Pastuszakové, Ph.D., na základě literatury a pramenů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Olomouci dne 1. 4. 2014 .....

Veronika Žlebková

## **Poděkování**

V úvodu své práce bych chtěla upřímně poděkovat vedoucí této práce PhDr. Denise Pastuszakové Ph.D. za odborné vedení, podporu, trpělivost a konzultace při vypracovávání bakalářské práce. Rovněž děkuji všem, kteří se podíleli na mé práci, a to především Mgr. Vladislavě Závorské za cenné rady při zpracovávání výzkumné části a v neposlední řadě bych chtěla také poděkovat sociálnímu pracovníkovi a klientům P - centra, že mi v této organizaci umožnili realizovat výzkum.

## Obsah

Úvod .....	1
1. Teoretická část.....	3
1.1. Organizace P – centrum.....	3
1.2. Sociální pracovník .....	4
1.3. Vymezení lidské komunikace.....	4
1.4. Verbální komunikace.....	6
1.4.1. Rétorika.....	7
1.4.1.1. Frázování .....	8
1.4.1.2. Intonace.....	8
1.4.2. Techniky aktivního naslouchání .....	9
1.4.3. Zpětná vazba .....	10
1.4.4. Reflexe .....	12
1.4.5. Asertivita.....	13
1.4.6. Základní techniky asertivity.....	14
1.4.6.1. Metoda stále se opakující zvukové smyčky.....	15
1.4.6.2. Technika otevřených dveří.....	15
1.4.6.3. Sebeotevření.....	15
1.4.7. Bariéry v komunikaci.....	15
1.4.7.1. Stručné vymezení poruch v psychopatologii .....	16
1.4.7.2. Agresivita.....	18
1.4.7.3. Pasivita.....	19
1.4.7.4. Manipulační chování.....	19
1.4.7.5. Typy manipulátorů.....	19
1.4.7.6. Konflikty .....	20
1.4.7.7. Nezdravá komunikace.....	21
1.5. Neverbální komunikace .....	22

1.5.1. Mimika.....	23
1.5.2. Gestika .....	24
1.5.3. Posturika .....	24
1.5.4. Kinezika .....	24
1.5.5. Proxemika .....	25
1.5.6. Osobní prostor.....	25
1.5.7. Haptika.....	26
1.5.8. Neverbální projevy .....	26
1.5.8.1. Ruce a paže .....	26
1.5.8.2. Sebehaptika.....	28
1.5.8.3. Mimika obličeje a oči .....	29
1.5.8.3.1 Ústa a rty.....	29
1.5.8.3.2 Oči.....	29
1.5.8.4. Napodobování a zrcadlení .....	30
1.5.8.5. Nohy.....	31
2. Výzkumná část .....	32
2.1. Metodologická část: Cíl výzkumu, objekt výzkumu a metoda .....	32
2.2. Analytická část .....	38
2.3. Diskuse .....	44
Závěr.....	51
Bibliografický seznam.....	53

# Úvod

Bakalářská práce zaměřená na verbální a neverbální komunikaci u sociálních pracovníků vznikla na základě mých předešlých zkušeností z praxe na CARITAS VOŠs – Olomouc. V rámci několika praxí jsem zaznamenala problémy v interakcích s klienty, a to především v absenci technik aktivního naslouchání. Na základě tohoto zjištění jsem si pokládala otázky, jak je důležité znát právě techniky aktivního naslouchání, a také jak velký důraz je kladen právě na komunikaci, ať už verbální, ale i neverbální s klienty. Vzhledem k tomu, že jsem si vybrala pro mou výzkumnou část organizaci P-centrum v Olomouci, tak jsem se domnívala, že právě v této organizaci se sociální pracovníci věnují klientům, kteří potřebují a očekávají jistou podporu a motivaci ze strany sociálních pracovníků.

Domnívám se, že u práce sociálního pracovníka je nezbytné, aby uměl komunikovat s klienty, jelikož je v sociálních službách velká konkurence a je kladen velký důraz jednak na kvalitu, ale jednak i na zlepšování služeb. V tomto ohledu je komunikace s klienty v některých organizacích velmi podceňovanou oblastí, ale právě na základě komunikace jsou viditelné výsledky klientů. Proto jsem se tedy rozhodla, že poskytnu zpětnou vazbu pracovníkovi, který s klienty intenzivně pracuje a na základě tohoto cíle jsem si vybrala i organizaci pro výzkumnou část, a sice P-centrum.

Tato práce však nedává jasnou odpověď, zdali všichni sociální pracovníci používají techniky aktivního naslouchání, ale jedná se pouze o jakési doporučení a reflexi, zdali by se měli sociální pracovníci v této oblasti vzdělávat, a zdali tato oblast je ku prospěchu všech sociálních pracovníků.

Práce se skládá z teoretické a výzkumné části. V teoretické části se první podkapitoly zaměřují na popsání cílové organizace, kde byl realizován výzkum. Dále je přiblížena profese sociálního pracovníka, jelikož nezávislý čtenář nemusí mít nejmenší ponětí, čím by se měl a musí sociální pracovník zabývat. Důležité je také zmínit jaké jsou role sociálního pracovníka ve společnosti. V celkovém úvodu teoretické části jsem se zaměřila na přiblížení lidské komunikace, na kterou navazuje komunikace verbální. Po této části následuje neverbální komunikace, která se zaměřuje jednak na neverbální projevy jako takové, ale také i na posturiku, kineziku, haptiku, gestiku a jiné aspekty neverbální komunikace.

Druhou částí bakalářské práce je část výzkumná. Zde jsou popsány metodologické postupy, které jsem si pro empirickou část zvolila. V první části je popsán cíl výzkumu, ale také jsem se snažila přiblížit, jakým způsobem jsem získávala respondenty a rovněž jsem se snažila přiblížit stručný popis respondentů. V další části jsou popsány použité metody, a sice pozorování a rozhovory, které se vzájemně doplňovaly, a také je v této části zahrnutá metoda fixace dat. Na tuto část navazuje část analytická, kde jsou popsány výsledky z pozorování a audio nahrávek, které jsou doplněny i o ukázky. Poslední část analytické části se zaměřuje na diskuzi nad získanými výsledky, slabiny výzkumu a také jistá doporučení pro další výzkum.



# 1. Teoretická část

Ve své teoretické části se zaměřím jednak na popis cílové organizace, kde jsem realizovala výzkumnou část své bakalářské práce, ale i na popis sociálního pracovníka, respektive jak je sociální pracovník vnímán z obecného pohledu. Dále se budu věnovat vymezení lidské komunikace, jako takové, pod kterou spadá jak verbální, tak i neverbální komunikace. Na tyto dvě části (verbální a neverbální komunikace) se orientuji v následujících pasážích, kde se pokusím vymezit základní projevy a zároveň i nedílné součásti pro mou následně výzkumné metody.

## 1.1. *Organizace P – centrum*

Organizace P - centrum se zaměřuje na služby v oblasti prevence, péče o rodinu s dětmi, poradenství, léčby a doléčování závislostí. Poskytuje lidem závislých na látkových i nelátkových drogách, i jejich blízkým ambulantní léčbu a poradenství, které je bezplatné a anonymní. Organizace P – centrum poskytuje doléčovací program včetně chráněných bytů. Co se týče ohrožených rodin s dětmi v Olomouci, tak pracovníci z P – centra s nimi pracují v Rodinném centru U Mloka. Realizuje také programy primární protidrogové prevence pro školy a provozuje galerii U MLOKA.

Poslání P – centra spočívá v pomáhání osobám ohroženým užíváním drog a dále práce v oblasti prevence závislosti a problémového chování dětí, mládeže a dospělých.

Z pohledu vize se organizace zaměřuje na výchovu a vzdělávání odborníků v oblasti závislostí, jedná se také o organizaci, která se snaží být respektovaná a viditelná v rámci města a kraje. Kromě toho se snaží zřídit samostatný objekt pro chráněné bydlení včetně vzdělávacího střediska. V neposlední řadě je také nutné zmínit, že se snaží hledat nové přístupy pro práci s rodinným systémem klienta a jeho nejbližším okolím, které je například škola, vrstevníci, partneři aj. V rámci vize se také organizace pokouší o systematické sledování a zvyšování kvality a efektivity všech služeb poskytovaných klientům. Rovněž se P – centrum podílí na výzkumných projektech a užší spolupráci s Univerzitou Palackého (praxe, stáže, konference, diplomové práce, externí výuka, výzkum). P – centrum disponuje s profesionálním

a motivovaným kolektivem a snaží se o stabilní financování s vyváženým podílem jednotlivých zdrojů.<sup>1</sup>

## **1.2. Sociální pracovník**

Sociální pracovník patří bezesporu k široké oblasti pomáhajících profesí, u nichž se předpokládá určité nasazení, zájem o člověka, ochotu pomáhat druhým, být otevřený, citlivý vnímavý, umět naslouchat druhým, ale také zvládat verbální a neverbální komunikaci. U sociálních pracovníků očekáváme tzv. prosociální jednání, které se vyznačuje vřelým vztahem k lidem, ale také musí sociální pracovník nakládat spontánní ochotou pro službu druhým (Jankovský, 4/2007, s. 42).

Sociální pracovníci mají ve své podstatě mnoho rolí, aby dosahovali sociální spravedlnosti, zvyšovali kvalitu lidského života a rozvíjeli potenciál každého jedince ve společnosti, ať už jednotlivce, tak i rodiny. Vystupují jako zprostředkovatelé interakce mezi lidmi a jejich prostředím a nikdy nepracují v izolovaném prostředí. Bilancují mezi pomocí a kontrolou, což z pohledu profesionality naplňují výhradní roli sociální práce. Posuzují, řídí a plánují poskytování sociální péče a také ochraňují blaho nejvíce ohrožených lidí i dětí. Pro výkon této profese je nutné zvládat dvě základní charakteristiky, což je odpovědnost a autorita. Nejpodstatnější charakteristikou sociální práce je nejistota při rozhodování, což se může interpretovat jako zdroj stresu, ale též jako jakýsi urychlovač růstu profesionalizace sociálních pracovníků a pracovníc (Janebová, Musil, 1/2007, s. 50).

## **1.3. Vymezení lidské komunikace**

V úvodu své práce se zaměřím na komunikaci ze širšího úhlu pohledu. Základní pojetí lidské komunikace bylo velmi široké. V dnešní době slovníky vymezují komunikaci jako proudění informací z jednoho bodu neboli ze zdroje, ke zdroji druhému, čili k příjemci, a také je vymezena jako přenos nebo vytváření znalostí. Latinské slovo *communicatio*, ale původně znamenalo „vespolné účastnění“ a *communicare* znamenalo „činit něco společným nebo něco společně sdílet.“ Hausenblas (1971) definoval komunikaci jako „obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu.“ Psychologové pod pojmem komunikace

---

<sup>1</sup> <http://www.p-centrum.cz/poslani/>

vnímají jak sdělování, tak i sdílení. Sdílení vystihuje, jak je sdělení prožíváno a též jaké emoční zaujetí a jakou intenzitu emocí sdělení vzbuzuje. Sdílení se týká všech zúčastněných a neznamena to vždy přijetí. Sdílení může probíhat i tehdy, když s tím, kdo sděluje, nesouhlasíme. Na komunikaci je též zajímavé, že jsme jí ovlivňováni, ovlivňujeme ji, jsme její součástí a též k ní jistou měrou přispíváme (Vybíral, 2000, s. 17, 18).

Co se týče tradiční definice lidské komunikace, tak k tomu přispěli autoři jako Watzlawick, Beavinová a Jackson (1969), kdy ji vymezili jako médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů, avšak ne vždy je registrovatelná a analyzovatelná. U komunikace se v rámci syntaxe definují takové jevy jako je kódování, komunikační kanály, kapacita komunikace, ruchy, redundance, neboli přebytečnost informací, a statistické jazykové jevy. Hlavní podstatou sémantiky jsou významy slov, což znamená, že je nutné všimnout si toho, jaký význam danému slovu připisuje ten, kdo sděluje a ten co, přijímá a důležité je též si všimnout, zdali oba významu shodně rozumějí i ve smyslu symbolů, metafor aj. Pragmatika je vymezena jako analýza vztahu mezi produktořem a příjemcem v konkrétním kontextu, zdali oba rozumějí záměru a též rozbor takových jevů, jako jsou ovlivňování, přesvědčování, potvrzování atd. Uvedení autoři, ovšem nechávají z tohoto úhlu pohledu splynout komunikaci s pojmem „chování.“ Veškeré chování a nejen řeč, je komunikací a každá komunikace ovlivňuje chování (Vybíral, 2000, s. 18).

Nedílnou součástí lidské komunikace je také reciprocita (možnost obrátit tok informací), cirkularita koloběhu sdělování, synchronicita (ve stejnou chvíli komunikují dvě nebo více osob) nebo sériovost komunikace, emoce, které jsou vždy přítomné a sleduje se jejich vliv na samotný akt komunikace, poznávací procesy a zkušenosti (jazykové vzorce a stereotypy) (Vybíral, 2000, s. 19 - 20).

Hlavní funkce komunikace je informovat, neboli předávat zprávy, doplnit jinou aj., dále instruovat (navést, zasvětit, naučit), přesvědčit (získat někoho na svou stranu, ovlivnit, zmanipulovat) a v neposlední řadě také pobavit, neboli rozveselit druhého, sebe apod. Zrealizování těchto funkcí dostává komunikace smysl, jinými slovy sdělené nabývá jistého významu pro člověka (Vybíral, 2000, s. 22 – 23).

Vzhledem k tomu, že se komunikace odehrává na jistém místě a v jistém čase, tak se zkoumá komunikační kontext. Ten je dvojitý a sice, vnitřní – mentální a vnější, neboli

fyzický. Vnitřní kontext může být jak uvědomovaný, neboli přístupný naší mysli anebo také neuvědomovaný. Co se týká vnějšího kontextu, tak k tomu patří aktuální sociální a fyzický (věcný) kontext, ale rovněž kontext, který je ustálený, což znamená zvykový, kulturní jazykový. K poruchám, čili k nedorozuměním v komunikaci dochází neustále. Každé sdělení můžeme chápat rozdílně a zpravidla mu přiřazujeme charakteristiky, či významy, které v něm vidíme, slyšíme anebo tušíme. Při přiřazování těchto významů postupujeme především podle toho, na co jsme zvyklí, respektive pro nás rychlejší a pohodlnější, ale také postupujeme podle toho, jak jsme momentálně nastaveni (zda jsme unaveni, či ve střehu, netrpělivě, přemýšlivě apod.). Na jedné straně je produktor, který si myslí, že rozumíme významům, na straně druhé jsou příjemci, kteří si myslí, že ví, co tím produktor myslí, ale často se v těchto domněnkách mýlíme (Vybíral, 2000, s. 20). U komunikace je též důležité vyhodnocení dopadů sdělení na zúčastněné a vyvození důsledků. Vlivem komunikace můžeme měnit sami sebe, ale i druhého člověka. (Vybíral, 2000, s. 21).

#### **1.4. *Verbální komunikace***

V následující kapitole se pokusím popsat jednotlivé součásti verbálních projevů, jako je rétorika, se kterou souvisí frázování, intonace, ale také se budu snažit přiblížit neoddělitelnou součást aktivní komunikace, a sice zpětnou vazbu, reflexi a asertivitu. U asertivity popíšu základní techniky v asertivitě a tuto kapitolu zakončím bariérami v komunikaci. V první řadě se tedy zaměřím na stručné vymezení verbální komunikace, jako takové.

U verbální komunikace je nutné udržet si a ubránit své hranice. Nutné je se ubránit manipulaci, jelikož ne všichni komunikační partneři mají zájem na rozumné spolupráci a dobrých výsledcích. Můžeme se setkat s lidmi, kteří se vychloubají anebo chtějí prosadit své zájmy na úkor ostatních. Je důležité si všimnout technik, které používají, jelikož mohou mít manipulativní úmysly a jejich cílem je dotyčného zmást či zastrážit (Scharlau, 2010, s. 68).

V těchto případech, kdy může nastat manipulace, je nutné zajistit si čas na přemýšlení tím, že osoba položí otázku anebo požaduje od svého komunikačního partnera věcné argumenty. Důležité je též rozlišovat mezi názory a argumenty (Scharlau, 2010, s. 70).

Je nutné také poznamenat, že v roce 1975 vznikla studie, která měla posoudit verbální a neverbální projevy a jejich vliv na komunikaci. Vědci se domnívali, že právě verbální a neverbální projevy podporují empatii, respekt a opravdovost. 15 vyškolených poradců hodnotilo 15 klientů v interakcích mezi poradcem a klientem, přičemž každá interakce zobrazovala různé kombinace verbálních sdělení, očního kontaktu, vokální intonace a mimiky. Výsledky, které sledovaly empatii, respekt a opravdovost, ukázaly, že neverbální paradigma představovalo výrazně vyšší podíl, nežli zprávy sdělované verbálně. Dále se ukázalo, že poradci a klienti se výrazně lišili ve vnímání podnětů a tyto rozdíly (odrážené v interakci) silně závisely na přítomnosti nebo nepřítomnosti neverbálních projevů. Předešlé studie, které se zabývaly vokální intonací a mimikou ukázaly, že významně přispívají ke konečným závěrům. V neposlední řadě studie odhalila proces dekódování na úrovni, která usnadňovala podmínky pro zprostředkování složitých procesů, které nelze chápat v jednoduchých studiích. Výsledky této studie jsou i nadále diskutovány s ohledem na roli neverbální komunikace v poradenském procesu. (Tepper D., Haase R., 1978, webová stránka).

#### **1.4.1. Rétorika**

Rétorika byla známá už ve starověkém Řecku a Římě, kdy této disciplíně věnovali velkou pozornost. Ačkoliv se zdá snadné zaujmout publikum, ve skutečnosti se jedná o celou řadu nejrůznějších schopností a znalostí a v případě, že řečník neovládá tento soubor kompetencí, tak smysl a obsah jeho projevu zůstanou posluchačům skryté (Tinková, 2010, s. 12).

Kantem lze tento praktický řečnický výkon definovat jako „výmluvnost a krásnou mluvu.“ Rétorika plní pouze funkci teoretické nauky, jinými slovy je to „učení o tom, jak působivě formulovat myšlenky a získávat posluchače na svou stranu.“ Správně ovládaná rétorika vyvolá v posluchačově mysli otázku „co řečník říká,“ dále odpovídání si na otázky „jak to říká,“ „komu to říká“ a „za jakým účelem to říká“ (Vybíral, 2000, s. 196).

Základním nástrojem rétoriky je tedy řeč, což je prostředek dorozumívání pomocí určitých zvuků, které nesou konkrétní význam. Důležitou součástí řeči je artikulace, neboli tvorba zvuků mluvními orgány (Tinková, 2010, s. 12).

#### **1.4.1.1. Frázování**

Fráze jsou často opakovaná a ustálená slovní spojení a obraty, které jsou notoricky známé a tudíž nic neříkající formulace. Obsahuje jedno z největších nebezpečí, jelikož působí lacině a prázdně, jako by nebyl mluvčí schopen vlastních myšlenek a řada obrátů se do seriózního projevu nehodí (Tinková, 2010, s. 39).

Původně fráze znamenala neotřele užitě slovo, tvořivé metaforické vyjádření myšlenky či originální obrat schopného mluvčího, ovšem častým užíváním tyto věty téměř ztratily svou sdělovací hodnotu a lidé je vnímají jen jako klišé (Špačková, 2006, s. 91).

U frázování je nutné členit svou řeč na logické celky. Základní jednotkou souvislé řeči je věta, přičemž krátká věta je sama logickým celkem. Někdy se ovšem může stát, že věta je tak dlouhá, že by posluchač na jejím konci už nevěděl, jak začínala. Nutné je proto i větu dělit na kratší úseky, neboli fráze a to se nazývá frázování (Maříková, 2001, s. 52).

#### **1.4.1.2. Intonace**

Mnoho lidí podceňuje moc hlasu, ale pokud posloucháme druhého, často dáme spíše na intonaci a důraz, než na obsah sdělovaného. Je prokázáno, že 38% úspěchu komunikace závisí na hlase a technice mluvení a to je jeden z hlavních důvodů, proč je zapotřebí se působení hlasu věnovat. Kromě toho víme, že správným tónem hlasu můžeme říct všechno a špatným vůbec nic, ale umění spočívá v tom, najít ten správný tón. Podle způsobu vyjadřování a intonace můžeme rozpoznat nejen kulturní a sociální původ, ale je také velmi přesným „měřicem“ nálady. Pokud jste nejistí, vaše dýchání je ploché a krátké, proto se snadno zarazíte a váš hlas působí poněkud bezmocně. Jste-li pod velkým tlakem, tak se může stát, že hlas krátkodobě selže anebo přeskakuje. V situacích, kdy se cítíte uvolnění, volně a zhluboka dýcháte je váš hlas silný a zní jasně (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 45).

Pokud náš komunikační partner bude mluvit tiše a nezřetelně, budeme postupem času netrpěliví až napjatí, protože je velmi namáhavé mu naslouchat. Důležité je mluvit přirozeným tónem. V případě, že chceme poznat vlastní tón hlasu, tak se doporučuje napočítat obvyklým způsobem, středně silným hlasem do deseti a pomalu zpomalovat

v počítání. Jakmile budeme počítat velmi pomalu tak se hlas dostane do své přirozené polohy.

Hlas může mnohé prozradit. Tichá řeč většinou prozrazuje nedostatek vnitřního přesvědčení nebo nejistotu, kdežto příliš hlasitý projev značí vnitřní napětí (Bruno, Adamczyk, 2007, s. 75).

Jestliže se řečníkovi hlas třese, tak to působí velmi nejistě, monotónní hlas působí zase apaticky, klidný a jasný vyjadřuje suverenitu a melodický hlas bývá většinou v souladu se sdělovanými informacemi. Je důležité též dbát na to, aby náš hlas nezněl příliš strojeně přátelsky, jelikož náš partner v komunikaci by to hned poznal.

Důležité je též zmínit, že velkou roli hraje i tempo řeči. Hlas, který je uspěchaný v kombinaci s rychlou a úsečnou řečí svědčí o bojácnosti nebo přílišné horlivosti. Živá řeč se tvoří změnou tempa a doporučuje se mluvit středně rychle, přizpůsobovat tempo řeči dané situaci a osobě, aby byl projev pochopen (Bruno, Adamczyk, 2007, s. 76).

#### **1.4.2. Techniky aktivního naslouchání**

Aktivní naslouchání je vyjádření vlastního chápání sdělení jako určitého významového celku a slouží několika důležitým účelům. V první řadě pomáhá posluchači ověřovat, zda pochopil, co mluvčí řekl, ale také, co tím mínil. A v druhé řadě se prostřednictvím aktivního naslouchání dává mluvčímu najevo, že uznáváme a přijímáme jeho pocity. Dále aktivní naslouchání podněcuje mluvčího, aby své pocity a myšlenky zkoumal. Mezi hlavní techniky aktivního naslouchání řadíme parafrázi, vyjádření pochopení a kladení otázek.

Parafrázování v tomto smyslu znamená zopakovat, co bylo řečeno vlastními slovy, což napomůže lepšímu vzájemnému porozumění a tím se i projeví zájem o druhého. Presentujeme tím také věnování pozornosti jak myšlenkám mluvčího, tak i jeho pocitům. Parafráze umožňuje rozvést to, co mluvčí doposud řekl. Nutné je též zmínit, že by se parafráze měla používat jen v úměrné míře, jelikož jen velmi malé procento sdělení je potřeba parafrázovat. Měla by se tedy používat pouze v případech, pokud posluchač cítí, že tím zabrání možnému nedorozumění, nebo když chce vyjádřit podporu a udržet konverzaci.

Důležitým prvkem aktivního naslouchání je také vyjadřování pochopení pocitů mluvčího. Tato technika nám napomůže ověřovat, zda pocity vnímáme správně, čímž

mluvčí získá objektivnější pohled na své pocity. Pokud mluvčímu vrátíme odraz jeho pocitů, tak mu tím nabízíme možnost, aby se o nich rozhovořil ve větším rozsahu a upřesňoval je. Aktivní naslouchání v tomto smyslu nabízí mluvčímu možnost cítit příznivý ohlas, což ho vede k tomu, aby se svěřoval podrobněji.

Doptávání se je také jednou z dovedností aktivního naslouchání. Může nám dopomoci k tomu, abychom pochopili myšlenky a pocity mluvčího, ale také, abychom mohli získávat další informace. Otázky by v tomto případě měly umožňovat dostatečnou stimulaci a podporu k tomu, aby cítil, že může své myšlenky a pocity dále rozvádět. Jedná se projev zájmu a starosti o druhého, avšak při kladení otázek si musíme dávat velký pozor na to, abychom nevyzvídali v nevhodných oblastech nebo abychom mluvčího v nějakém směru nezpochybňovali (DeVito, 2001, 90 -91).

### **1.4.3. Zpětná vazba**

Zpětná vazba by se dala popsat jako určitý způsob řízení, při němž se do nějakého systému zpětně vkládají výsledky nějakých minulých úkonů. Pokud někomu něco sdělujeme, můžeme se pokoušet jak o monolog, tudíž na posluchače chrlíme jednu větu za druhou anebo se můžeme snažit vytvářet dialog, což tedy znamená rozčlenit sdělování do částí, které se nazývá komunikační sekvence neboli sled informací v komunikaci. Po každé takové sekvenci by měl být dán prostor a čas na zpětnou reakci, čímž sdělující dává najevo, že naslouchá, dekoduje sdělení a to je v souladu se záměrem. Sdělující může dávat najevo svůj souhlas či nesouhlas, může též přikyvovat, mračit se, krčit rameny, usmívat se vlídně či rozpačitě, neboli nabízet neverbální zpětnou vazbu (Plaňava, 2005, s. 34).

Z hlediska úspěšnosti zpětné vazby je nutné na to, abychom chování, či situaci popsali z vlastního pohledu co nejpřesněji a dali najevo, co pro nás znamená (Scharlau, 2010, s. 48).

Dále si také příjemce musí vyžádat zpětnou vazbu od svých klientů, nadřízených či kolegů, jelikož právě poté může splnit očekávání, která jsou od něho vyžadována. Je nutné též dobře naslouchat, nejprve na sebe nechat nové informace působit a až poté se rozhodnout co lze změnit a co nikoliv (Scharlau, 2010, s. 52).

Ve zpětné vazbě je negativní postoj výhodné formulovat s ohledem na důstojnost partnera. Není příhodné směřovat kritiku k jeho osobně, ale spíše k věci.



Kritikou rozumíme jakousi příležitost ke změně a osobnímu rozvoji. Co se týče pozitivního postoje, tak ten je velmi důležitý pro budování vztahu mezi partnery. Je vhodné dávat najevo, že s partnerem souhlasíme (Plamínek, 2008, s. 128).

Druhy zpětné vazby:

- **Chápající a pozitivní**, naslouchající všemu rozumí a se vším souhlasí.
- **Chápající a neutrální**, v určitou chvíli nedokáže zhodnotit, zdali se udělovatelem souhlasí, či má stejný názor nebo myšlenku.
- **Chápající a negativní**, tím může naslouchající dát najevo, že dotyčnému rozumí, co sdělovanými informacemi myslí, avšak s ním nesouhlasí.
- **Nechápající**, tudíž potřebuje zpřesnit či vysvětlit sdělené informace.

Ve zpětné vazbě hraje velkou roli parafráze.<sup>2</sup> Nutno ještě zmínit, že právně a pěkně probíhající dialog je neustálá výměna zpětných vazeb. Nedílnou součástí zpětné vazby je rovněž tzv. vnitřní zpětná vazba, což je dovednost či schopnost jedince rozmlouvat sám se sebou, vést jakýsi vnitřní dialog, pochybovat, tázat se a tím pádem přemýšlet o svých názorech a soudech. V případě, že jsme v interakci s „protihráčem“ označuje se tato zpětná vazba jako „pokerová“, což znamená, že si dáváme na druhého pozor, jsme ostražití a není vůbec bezprostřední a se zpětnou vazbou zachází oba obezřetně a intenzivně s ní pracují. Tzv. „poker-face“ nemá signalizovat žádnou emoci, avšak při situaci, kdy hráč drží všechna čtyři esa, se vzrušení hráče projeví neverbálně např. neklid nohou, rozšíření zorniček (Plaňava, 2005, s. 35).

U konstruktivní zpětné vazby je nutné dodržovat základní pravidla a sice:

- Vztahovat zpětnou vazbu na situace, které jsou časově blízké.
- Pojmenovat přesně jisté chování nebo situaci.
- Vyslovit vlastní subjektivní hledisko, prožitek nebo vnímání.
- Jestliže jsou zaměstnanci ve vedoucí pozici, tak je nutné, aby vyslovili své požadavky.
- Nutné je též převzít zpětnou vazbou odpovědnost za svou část spolupráce.
- Pokud má být zpětná vazba přínosná, tak musí být vázána na danou situaci, rovněž musí být konkrétní, subjektivní a zdvořilá (Scharlau, 2010, s 50).

---

<sup>2</sup> Stručné zopakování toho, co bylo řečeno, ovšem ne třeba doslova. (Plaňava, 2005, s. 35)

Zpětná vazba je regulační mechanismus v mysli subjektu, nikoliv podněty od druhých, které mohou a nemusí zpětnovazební proces spustit. Častým spouštěčem je například úsměvy od druhého člověka, s nímž komunikujeme, jelikož v něm pocítíme pozitivní zpětnou vazbu, pokračujeme v komunikaci a mnohdy řekneme i víc, než jsme původně chtěli. Ovšem úsměv může mít i negativní zpětnou vazbu, pokud vytušíme, že se nám druhý vysmívá (Vybíral, 2000, s. 181).

#### **1.4.4. Reflexe**

V prostém slova smyslu označuje reflexe přemýšlení, zvažování, úvahy, srovnávací a testovací myšlení, prohloubení myšlenkového pochodu. Zjednodušeně řečeno znamená slovo reflektovat „jít do sebe,“ neboli přemýšlet o tom, co bylo řečeno a promyslet si to. Reflexe je vždy spojena s interpersonální komunikací, které mohou být účastni jiní, ale není to podmínkou. Slovo „Re-flexe“ může též znamenat proměnu, a sice že je měněno něco původního, i když je to jen jedna ze souvislostí. Tím se myslí okolí, pocity, myšlenky, významy, které jsou pokaždé jiné. Jinými slovy se dá říct, že zásadní smysl reflexe spočívá v tom, že si události promyslíme, abychom je mohli znovu zhodnotit a vidět je v novém světle. Nejde o to popírat původní skutečnosti, nýbrž přijmout ji takovou jaká je a měli bychom připustit i nové perspektivy, abychom si lépe porozuměli (Motschnig, Nykl, 2011, s. 151).

U reflexe můžeme zmínit i jistá rizika, což znamená, že může dojít k deformování nebo zkreslování původní zkušenosti a též utlumení jí ovlivněných nových informací. Proto je důležité provádět reflexi výhradně v uvolněné atmosféře, která se vyznačuje především přijetím (Motschnig, Nykl, 2011, s. 152).

Podle Rogerse (1980, s. 62) je reflexe druhým ze tří stupňů příznačného nebo prožitkového učení. Tři stupně, které zahrnují prožitkové učení jsou:

- Neomezené prožívání nebo též získávání zkušeností;
- Vybavení na kognitivní nebo zkušenostní bázi;
- Opětné a detailní nastudování, abychom našli všechny rozumové souvislosti.

Důležitým předpokladem pro tento typ osobního učení je především vlastní zkušenost, na které jsou pak založeny další kroky.

### 1.4.5. Asertivita<sup>3</sup>

Asertivita znamená umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, ve které se nacházíme. Poprvé byly principy asertivity publikovány A. Salterem v USA v roce 1950 a vycházel z toho, že:

1. Neurotické potíže souvisejí s nepřiměřeně vysokými zábrami – argumentoval to tím, že většina zábran mizí u člověka po požití alkoholu.

2. Psychologická pomoc jednotlivci by se měla soustředit na utváření jeho sociálních vztahů, což znamená, že by se měl každý vybavit do těchto vztahů určitými technikami (větším sebevědomím, komunikační jistotou a svobodou bez zábrán).

Další historické zakotvení vzniklo v souvislosti s poválečnou společenskou situací s nebezpečným vlivem masových médií. V této době vznikl *assertive training*. Z důvodu pasivního přejímání předkládaných vzorů, komentářů a názorů prezentovaných médii, psychologové rozpoznali zbraň zneužitelnou k manipulaci. A. Slater proto vyzbrojil jednotlivce asertivitou, která mu říkala „věř hlavně sám sobě“ a zdůrazňovala individualismus v názorech a postojích. Asertivita se rychle vyvíjela a stala se jakousi protireakcí na rozšíření masové manipulace hromadných sdělovacích prostředků.

Asertivita je jednou z terapeutických technik, či sadou technik a její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale mimo jiné i podpurný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomému vyhýbání se komunikačním „faulům“ (uražené odmlčení apod.).

Asertivita nemá být ani agresivní, ani pasivní a asertivní člověk by měl věcně čelit kritice, manipulaci, ale také afektovaným a agresivním útokům, které jsou zaměřeny proti němu. V asertivitě se jedná o trénink, který nám dává návod, jak se vyjadřovat, nebojácně prosadit i bránit.

Trénink asertivity je určen především pro dvě skupiny lidí, a sice pro plaché, neprůbojné jedince, kteří mají tendenci stáhnout se sebe, utéci nebo být nenápadní, ale také pro skupinu lidí, kteří podrážděně reagují na jakoukoliv kritiku a mají tendenci oplácet, vyvolávat slovní konflikty a eskalovat napětí. Co se týče druhé skupiny lidí, tak

---

<sup>3</sup> Slovo asertivita má základ v latinském slově *assertio* (tvrzení), respektive ve slovesu *asserere* (přivlastňovat, přiřazovat) (Vybíral, 2000, s. 204).

ti rovněž neumí prosadit svůj názor, jelikož ho umí jen rozčileně vykřičet, čímž mohou odradit většinu posluchačů.

#### 1.4.6. Základní techniky asertivity

V počátcích rozvoje asertivity byla zformulována tato doporučení:

- Nebát se uchýlit k tzv. *feeling talk*, respektive vyjadřovat své pocity. Salter doporučoval používat větu: „To se mi líbí!“ a také zdůrazňoval, že člověku pomůže, vyjádří-li spontánně a jasně, co právě cítí.
- Používat *facial talk*. Nenosit kamennou tvář, a pokud se cítíme rozzlobeně, tak se tak i dívejme.
- Nebát se říci ne a nemít strach odmítnout. Souhlas dávejme najevo jasným přitakáním, nesouhlas naopak jasným nesouhlasem.
- Nemluvit za skupinu a neschovávat se za „my.“ Vyjadřovat se pouze za sebe a nebát se častěji používat slova „já.“
- Technika „přijímání pochvaly.“ Jestliže jsme chválení, tak okolo toho nedělat okolky a nenamítat s falešnou skromností. Nutné je dát průchod své radosti a pochvalu přijmout.
- Nebát se improvizovat a spontánně jednat, což je nejlepší lék na nerozhodnost.

Důležité je též ve stručnosti zmínit 10 základních asertivních práv, které se nemá přehánět a zneužívat proti druhým. Mezi které patří:

1. Spolehnout se na vlastní názor.
2. Jestliže uděláme něco za druhého, pak jedině ze svého vlastního rozhodnutí.
3. Nejsme povinni nikomu nic vysvětlovat, proto se můžeme rozhodnout i nelogicky.
4. Smíme se chovat nezávisle na tom, zdali to druzí budou schvalovat.
5. Máme právo chybovat.
6. Máme právo změnit názor.
7. Též máme právo neomlouvat se.
8. Máme právo říct, že nevíme.
9. Právo prohlásit, že tomu či onomu nerozumíme.
10. A máme právo pronést, že některé věci jsou mi „jedno.“

#### **1.4.6.1. Metoda stále se opakující zvukové smyčky**

Jedná se o natrénovanou jednu formulaci svého názoru, postoje či přání, kterou si nenecháme vymluvit, dá se též nazvat jako „přeskakující gramofonová deska.“ Tento postup se doporučuje při reklamaci vadného výrobku nebo tam, kde nechceme diskutovat a chceme si prosadit svou.

#### **1.4.6.2. Technika otevřených dveří**

V této technice komunikující ustoupí útočícímu soupeři z cesty a poskytne mu volný prostor k tomu, aby se mohl zbavit afektu, ulevit si, či zanádat. Jedná se vlastně o techniku vyjadřování souhlasu, ale přitakání nerozvádíme a neargumentujeme, pouze svou vstřícností zklidňujeme situaci. V těchto situacích se vyhýbáme slibům a souhlasíme s útočником slovy „možná máš pravdu,“ jelikož můžeme říct kdykoliv, že pravda je subjektivní.

#### **1.4.6.3. Sebeotevření**

Sebeotevření neboli sebeexplorace je technika při které se jednotlivec snaží zbavit studu, ozvat se, mluvit za sebe i o sobě, vyjádřit nesouhlas, zvládnout trému tím, že o ní krátce promluví a tím se jí zbavit atd. Každá promluva začínající slovem „já“ je výzvou k neskryvání, sounáležitosti, spontaneitě, upřímnosti. Nedílnou součástí této techniky je i umění včas informovat i o negativních pohnutkách (Vybíral, 2000, s. 204 – 209).

#### **1.4.7. Bariéry v komunikaci**

Hlavními potížemi a poruchami v mezilidské komunikaci jsou bezesporu sami lidé, tedy problémy tkví v osobnostním (ne)vybavení jedince. Může se jednat jak o poruchy spjaté s psychopatologií či obecnou psychiatrií, tak i v připisování osobnostních charakteristik připisované obyčejným lidem. Nejvýznačnějším problémem v interakci mezi lidmi je šíření dezinformací, poruchové jednání v pracovní skupině, která ochořela Kusejrovou nemocí.<sup>4</sup> Nutné je též zmínit, že k mnoha bariérám v komunikaci dochází na základě stereotypů (Plaňava, 2005, s. 117).

---

<sup>4</sup> Kusejrova nemoc vznikla na základě povídky Ivana Vyskočila v knize Kosti (1966), která se jmenuje „Och, Kusejr, to byl talent.“ Jde o člověka, jež dokáže každý problém tak rozmělnit, až z něj nic nezůstane. Jedná se tedy o závažnou skupinovou komunikační poruchu.

Kořenský uvádí, že bariéry v komunikaci jsou způsobeny jevy, narušujícími úspěšný průběh komunikace. Týká se především nedostatečné připravenosti komunikátora, jestliže jde o stanovení jeho cílů, o zvládnutí vyjadřovacích prostředků, popřípadě o předvídání komunikačních záměrů respektive cílů partnera v komunikaci (Kořenský, 1992, s. 76).

Bariéry v komunikaci může též způsobovat např. nezřetelná či nářeční výslovnost, stereotypní melodie řeči a nevhodné tempo řeči, častou příčinou neporozumění je nevhodné frázování, při němž se od sebe oddělují výrazy, které tvoří významový celek (Křčnová, 1999, s. 297).

U komunikace může též docházet k redundanci, což znamená, že se v mluveném projevu objevuje více sdělených znaků, než které jsou potřebné pro dekodování. U mluveného projevu je redundance značná, jde především o nadbytečné řečnické obraty, opakování, vsuvky aj. (Čeňková, 1988, s. 82)

#### **1.4.7.1. Stručné vymezení poruch v psychopatologii**

**Zpomalení komunikace** jsou neúplné, těžkopádné a chudé výroky, útlum, skepticismus, lhostejnost, tyto projevy se často objevují při stavech stresu či vyčerpání.

**Překotnost** neboli „myšlenkový trysk“ je popisována jako zrychlená řeč, slova se propojují a někdy se může objevit neologismus, který však bývá rychle opraven. (Plaňava, 2005, s. 118).

Překotností může být také projevem hypertyreózy, řeč je těžko sledovatelná a často dochází k tomu, že mluvčí v důsledku myšlenkového trysku neříká celé věty, nebo chybí konce vět (Mikuláščík, 2010, s. 241).

**Roztržitost** se dá popsat jako komunikace, kdy do ní vnikají „cizí“ myšlenkové pochody nebo emoce, které mají dominantní sílu a ta odvádí pozornost.

**Zabíhavost** je verbálním projevem, který je plný vsuvek, vysvětlení, odkazů a odbíhání, které vedou k dalším vysvětlením a vsuvkám. Jde o snahu vyjádřit vše precizně, též perfektně a i do nejmenších podrobností, anebo také proto, jelikož má komunikující člověk sníženou kontrolu nad svým sdělováním. Návaznost na další informace se vytrácí, někdy dochází i ke ztrátě myšlenky, kterou chtěl zmínit. (Plaňava, 2005, s. 118).

Mikuláščík ve své knize uvádí, že zabíhavost se projevuje tím, že komunikátor úplně ztratí počáteční téma hovoru, často následující věta reaguje na poslední slova věty předchozí, z nichž se stávají nová témata proslouvu (Mikuláščík, 2010, s. 241).

**Ulpívavost**, u níž dochází k perseveracím a ke stereotypnímu opakování slov, frází, či myšlenek, je též jednou z bariér v lidské komunikaci. Především se tak stává proto, jelikož mluvčí nenachází jiná slova k danému vyjádření, což znamená, že je málo pohotový, má chudou slovní zásobu nebo vyjadřuje zoufalou snahu získat ocenění aj.

**Okno** se dá vyjádřit jako náhlá ztráta povědomí o tom, co teď chci vlastně říci, neboli tzv. přetržení nitě bez porozumění tomu, jak se to mohlo stát. Jednou z možných příčin je zásah nevědomých obsahů či asociací do vědomého procesu, který je spjat s momentální amnézií v proudu myšlenek. Dalo by se říci, že se jedná o tzv. „alkoholické okénko,“ ale toto tvrzení je mylné a jedná se o zcela jiný jev.

**Magická komunikace** je zaměřena pouze na pravou hemisféru, a je obrazná. Jedná se o „čarování,“ kdy sdělující může mít na posluchače tak sugestibilní vliv, že může všemu uvěřit, aniž by se jakkoliv rozumově kontroloval (Plaňava, 2005, s. 118).

Další z možných poruch v komunikaci mohou být poruchy vyvolané okolnostmi. Tyto poruchy vznikají v extrémních podmínkách např. při přírodních katastrofách, ve stresu, ale také i při obtížích, které plynou z jednání na úřadech. V komunikaci se tyto extrémní situace projevují různě např. silnou autonomní reakcí jedné emoce, která se vymyká kontrole (jekot, nezadržitelný smích, panický útěk aj.), ale také racionalizací, čímž se snaží člověk uklidnit a stejně tak se snaží rychle porozumět události. Co se týče stresu, tak ten se projevuje dvěma možnými směry, a sice vyčerpáním anebo naopak vydrážděním (Plaňava, 2005, s. 119).

Mezi další bariéry v komunikaci patří taktéž strach ze sebeprojevení. Sebeprojevení je sdělení „ze sebe“ a zároveň „o sobě,“ slovo se stává přiznáním a každé vyjádření je ukázkou vlastní osobnosti. Tento strach ze sebeprojevení pramení z předjímání negativního hodnocení druhými lidmi a pochází již z raného dětství, kdy dochází ke střetu dítěte a společností (Friedemann S. 2005, s. 73 – 74).

Strach ze střetu vyplývá jednak ze společenských norem a jednak z dětské bezmocnosti či nedostačivosti vzhledem ke společenským nárokům na výkonnost (Friedemann S. 2005, s. 75).

Pod strachem ze sebezprojevení se stejně tak skrývá strach ze soudců a soupeřů. S těmito lidmi se setkáváme na každém rohu (např. ve škole, v zaměstnání) a je na nás kladen nárok být „dobrým“ nebo spíš lepším než ostatní. Jde především o to, být úspěšný (Friedemann S. 2005, s. 77).

U sebezprojevení jsou používány dvě techniky a to, technika „vytváření dojmu“<sup>5</sup> a technika „skrývání za fasádou“<sup>6</sup> (Friedemann S. 2005, s. 78).

Motschnig a Nykl ve své knize uvádějí, že důležitým prvkem pokračujícího procesu je odpor vůči defenzivnímu chování, neboli je důležité jakési rozbití fasády. Postupem času je pro skupinu, která je v interakci s určitým členem nesnesitelné, když se neustále skrývá za fasádou. Skupina chce totiž své členy vytáhnout ze zálohy a skutečně je poznat (Motschnig, Nykl, 2011, s. 108).

Zcela v rozporu s technikami vytváření dojmu je demonstrativní sebesnižování. U dětí je tento projev vlastní nedostačivosti chápán jako projev ztráty sebedůvěry a to z toho důvodu, aby byly zproštěny určitých úkolů. Pokud jde o projevy méněcennosti, tak to udržuje druhého v neschopnosti a v závislosti (Friedemann S. 2005, s. 83).

#### **1.4.7.2. Agresivita**

Jednou z bariér je též agresivita v komunikaci, což znamená poškozování jiných lidí, zvířat či věcí. Agresivita v komunikaci by se dala též popsat jako prosazování se na úkor jiných, odmítání potřeb, pocitů nebo přesvědčení jiných lidí, ale mohou se prosazovat i správné myšlenky. U agresivity se nejedná pouze o fyzický ráz, ale také to nemusí být nutně hrubá slova, vulgarismy a křik, panovačné hlasové projevy, ale může to být též ironizování, sarkasmus, kdy je hlavním cílem degradování druhé osoby. Co se týče očního kontaktu, tak ten bývá dlouhý, tvrdý, čekající až druhá strana uhne pohledem. Agresivním člověkem může být ten, který je nezdrženlivý a nevybíravý, arogantní, rád káže, vyčítá, lamentuje, moralizuje a neumí si přiznat vlastní chybu. Stejně tak může mít agresivita formu šikanování a může být důsledkem frustrace, bolesti nebo nedostatků a chyb ve vztazích. Agresivita má mnoho příčin, jednou z nich jsou příčiny sociální, které jsou dány především primární rodinou a k tomuto chování vede výrazně autoritativní typ výchovy, vysoká míra kontroly, vysoké požadavky,

---

<sup>5</sup> Ukazování se z „nejlepší stránky“, vytahovat se, předvádět se, dělat dojem, chvástat se. (Friedmann S. 2005, s. 78)

<sup>6</sup> Techniky zacílené na skrytí nebo zastření negativně vnímaných částí své osoby. (Friedmann S. 2005, s. 79)



hodně trestů, menší míra komunikace a emočních kontaktů. Agresivita může mít dvě podoby, a sice explozivní, neboli otevřená forma agresivity, která se projevuje nezdrženlivostí, nešetností vůči jiným, hlasitým až křičícím hlasem, ale též může mít podobu implozivní, což znamená, že je spojena se sebeovládáním, vyhýbáním se přímým střetům, stažením se do sebe, jinými slovy se jedná o potlačení agrese a to vyvolává větší vnitřní napětí (Mikuláščík, 2010, s. 228 - 229).

### **1.4.7.3. Pasivita**

Další z bariér je pasivita, což znamená slabost, závislost a ústupnost v chování vůči jiným, zejména proti agresivním lidem. Pasivní jedinec se snaží vyhnout konfliktům, raději ustoupí, ačkoliv ví, že má právo prosadit si vlastní názory. Pasivním lidem chybí jistota v jednání, může to být i nižší sebevědomí, úzkost ze selhání, utíká před problémy, ale někdy se může jednat i o trapný pocit z hádky, z hlasitého jednání, prosazování sama sebe a svých zájmů. Tito lidé netrvají na svých právech, a pokud ano, tak pouze velmi nenápadně, takže jiní snadno přehlédnou jeho nedůrazné sebeprosazování. Pro tyto jedince bývá typická nerozhodnost, jelikož se bojí odpovědnosti a pokud mají možnost, tak jdou raději stranou a třeba i za takovou cenu, že jim to brání v kariérovém růstu (Mikuláščík, 2010, s. 229 – 230).

### **1.4.7.4. Manipulační chování**

Manipulační chování je zaměřeno na zneužívání jiných lidí, za jistým účelem. Tito lidé většinou necítí pocity viny, nedovedou mluvit, vystupovat a jednat jednoznačně, otevřeně a spíš jim vyhovuje mlžení, lhaní, přetvářka, předstírání, pomlouvání, dvojsmysly a napovídání. Manipulační chování je pravým opakem asertivního chování, jelikož je zálučné, nevypočitatelné, nedá se poznat na první pohled, často využívá citového nátlaku, otravování, apelování na morálku, na míru odpovědnosti a jiné hodnoty a humánní kréda. Manipulace může mít několik forem, a sice předstíranou bezmocnost, což může vést k vyhrožování, nátlaku, klamání, nebo též formu předstírání stejných zájmů anebo zakrývání svých vlastních zájmů.

### **1.4.7.5. Typy manipulátorů**

Podle způsobu manipulace můžeme rozlišit několik typů manipulátorů:

- **Diktátorský neboli útočný typ** – jedná se o prosazování svých názorů a zájmů. Může zneužívat moci, může útočit proti lidem či různým komunitám, je útočný, křičí a překřikuje.
- **Parazitní, bolestínský** – jsou zdůrazňovány nedostatky, jeho neschopnost a závislost na druhých, prezentuje se jako zneuznaný, neoprávněně podhodnocený a naznačuje, že pokud mu nepomůžete, tak jste odpovědný za jeho konec, čímž apeluje na váš soucit a morálku.
- **Intrikář** – štve lidi proti sobě, je pomlouvačný, překrucuje, soudí, vyvolává spory a má radost z neúspěchů druhých.
- **Byrokrat** – schovává se za předpisy, zneužívá své moci vůči lidem, vůči svým podřízeným, kteří jsou na něm závislí.
- **Obětavec** – snaží se působit jako nejhodnější, nejlaskavější, všechno dělá pro jiné, pro jejich dobro, nic nedělá pro sebe a tak má právo určitých výsad.
- **Poslední spravedlivý** – vyvolává pocity viny u druhých, jelikož on je tím nejpovolanějším někoho soudit, kritizovat či kontrolovat.
- **Zneuznaný génius** – je podobný typ jako intrikář, ale chová se ublíženě, je neoprávněně podceňován.
- **Paternalista** – vystupuje jako ten, který ví, co je nejlepší a to také udělá. Ty, které si zvolil, chrání před všemi vlivy, které by mohly změnit jeho záměry.
- **Mafián** – razí heslo „něco za něco“ a tváří se jako ochranitel.

Důležité je umět se bránit manipulaci, což vyžaduje nerespektování manipulátora a dát mu najevo, že by měl své chování změnit. Dále se doporučuje chovat se sebevědomě a klidně, odmítnout jeho požadavky. Nedílnou součástí obrany je též neustupování jeho nátlaku, nezaplétat se do zbytečné diskuse a demonstrativně upozornit ostatní kolem na chování manipulátora, aby byl všemi sledován (Mikuláščík, 2010, s. 230 – 231).

#### 1.4.7.6. Konflikty<sup>7</sup>

Mezi další bariéry v komunikaci patří řešení konfliktů. Konflikt má často pověst něčeho negativního nebo stresujícího, ale bez konfliktů není možný žádný vývoj a ne vždy musí být konflikt nepřijemný. V některých situacích je možné, že běžné

---

<sup>7</sup> Komunikující je potřebují, ale nejsou schopni anebo nechtějí spolupracovat při společné interpretaci projektu světa (Kralčák, 1996, s. 120).

vyjednávání může kulminovat do stavu konfliktního, kdy tyto situace jsou nechtěné a obě strany mají zájem problémy řešit k oboustranné spokojenosti. Nedílnou součástí je sebekontrola, která slouží k racionálnímu nadhledu, kdy by si měl účastník sporu uvědomovat vzájemné pozice obou stran, ujasňovat postoje, zájmy a cíle a využívat naslouchání. Tam kde se strany nedokážou domluvit, je možné přizvat někoho třetího, nezávislého (facilitátora či mediátora), aby jim umožnil lepší kontrolu nad dodržováním pravidel (Mikuláščík, 2010, s. 234 – 235).

#### **1.4.7.7. Nezdravá komunikace**

Tato komunikace vyvolává pocity tísně a naprostý nesoulad ve sdělování a chápání. U nezdravé komunikace jde především o naučené vzorce chování, které nevědomky přejímáme od rodičů v raném věku. Mezi nezdravou a naučenou komunikaci můžeme zařadit též lež. U některých lidí je těžké rozpoznat lež, ale je známo, že tito lidé mají tendenci používat méně rozmanitých slov, méně sloves v minulém čase a méně zpráv o sobě. Při lži se velmi často projevují citoslovce pohrdání, vyšší intonace hlasu, více pohybů nohou a rukou, více neklidu těla, časté měnění tělesných poloh a též více neklidu v mimice. Je též známo, že lidé při lhaní mají více tendencí k uhýbání pohledem, snahu udržovat větší vzdálenost, což je přirozený jev, aby nebylo možné číst z jeho mimiky. Na nezdravou komunikaci může působit i stres, kdy se člověk projevuje chaoticky, má nekontrolovatelné projevy v neverbálních signálech i ve stylistice, ale také jde o sníženou kontrolu myšlení nebo úsudku. Někteří lidé se stresem dokážou nabudit k lepším výkonům, což znamená, že reagují na chování posluchačů, na jejich zpětnou vazbu, dovedou působit důvěryhodně a přesvědčivě. Nezdravá komunikace se projevuje nedostatečnou přizpůsobivostí individuálním zvláštnostem komunikačních partnerů, nedostatečnou citlivostí vůči jiným lidem, nedostatečnou chápavostí a porozuměním. Může se také projevovat extrémní spontánností v chování nebo naopak naprostým nezájmem o lidi, jejich pocity, sdělování a nerespektováním jejich potřeb (Mikuláščík, 2010, s 239 – 240).

## 1.5. Neverbální komunikace

Většina řeči těla se odehrává na nevědomé úrovni a jejich význam je více emocionálně významový. Neverbální komunikace může doplnit verbální projev, zesílit jeho účinek, regulovat jej a za určitých okolností je může plně zastoupit. V některých případech stačí pouze mimika či gesto<sup>8</sup> a není potřeba cokoli říkat. Pokud se stane, že řekneme slova, která příliš nesouhlasí s neverbálním chováním, posluchači věří spíše neverbálnímu chování než řeči. Neverbální komunikace je také ovlivněna kulturními vlivy. Co se týká neverbálních projevů, tak ty se učíme už v dětství, zejména kopírováním svých rodičů (Mikuláščík, 2010, s. 106).

Neverbální komunikace nám poskytuje mnoho informací o pocitech či postojích lidí, ovšem není tak přesná a efektivní jako verbální komunikace. Neverbální projevy jsou často snadno viditelné, ale nesnadno interpretovatelné. Nutno zmínit, že u neverbální komunikace dochází často k paušalizování, generalizování a přeceňování, což je uvedeno v mnohých knihách. Riziko špatné interpretace neverbálních projevů snížíme tím, že se vyvarujeme předčasnému děláni závěrů, jelikož většina signálů lze interpretovat několika možnými způsoby. Až teprve tehdy, když se sečtou všechny signály, je možno interpretovat je s větší spolehlivostí. (Mikuláščík, 2010, s. 107)

Neverbální komunikace slouží především:

- K podpoře verbálních promluv
- K určité náhradě slovního vyjádření, což může znamenat např. dlouhý významný pohled, kroucení hlavou, či úškleb...
- K vyjádření emocí, kde hlavní ukazatel je mimika, z níž lze vyčíst emoce jako je radost, smutek, klid, rozčílení aj.
- K vyjádření interpersonálního postoje, jako je např. objetí kolem ramen
- K vyjádření příslušnosti ke skupině či generaci a to tím způsobem, že máme podobná gesta, oblečení, udivený pohled vzhůru v pubertálním období atd.
- K potvrzení ceremoniálů a rituálů, což je třeba úsměv při pozdravení, zdvižený palec jako signál uznání apod.
- K zesílení vlivu, tato neverbální komunikace se používá např. v propagandě, na masových shromážděních, na demonstracích aj.

---

<sup>8</sup> Z lat. *gestus* – řečnický posunek rukou (Lepilová, 1998, s. 65).

- Dále také k uměleckému vyjádření jako je pantomima či balet.

Neverbální signály mohou být podmíněny jak druhově, což znamená, že některé signály máme již geneticky zakódovány (schoulení hlavy při pocitu nebezpečí nebo agrese), tak i osobností, kulturou, dobou a prostředím nebo i sociální skupinou. U neverbální komunikace lze často odhadnout, co vysílající člověk sděluje, co si myslí nebo dokonce jaký je. Nedílnou a velmi významnou součástí neverbální komunikace jsou i doteky. Doteky mohou být jak konvenční, které mají ovšem přesná pravidla (podání rukou při setkání a loučení), tak i mohou sdělovat či utvářet sympatie, vzájemnou podporu, či povzbuzení. Jsou však i lidé, kteří doteky nevyhledávají, či je vyhledávají až přehnaně, což může pramenit z citové deprivace a mohla či může jim chybět mateřská osoba, se kterou by se cítili bezpečně nebo by s ní měly úzký vztah či dotekový kontakt (Plaňava, 2005, s. 42 – 45).

Co se týká komunikace jako takové, vznikla v roce 1985 psychologická recenze, ze které vyplývá, že gesta a řeč jsou součástí stejné psychické struktury. Tento argument byl založen na těsné časové, sémantické, pragmatické, patologické a vývojové podobnosti mezi řečí, posudky a diskursu orientovaného na gesta. Symbolický charakter gest je demonstrován na příkladech, které byly zaznamenány u pěti žen, které vyprávěly stejnou událost z kresleného příběhu. Důkaz byl spatřen v tom, že gesta se vyskytují pouze v řeči, mají sémantické a pragmatické funkce, které se odehrávají ve stejný čas, jako promluva. Dále bylo zjištěno, že jsou v časovém souladu s lingvistickými jednotkami, v neposlední řadě se též zjistilo, že pokud dojde ke splynutí gest, tak to může přejít až (stejně jako řeč) k afázii, což znamená ztrátu schopnosti řeči a také se uvádí, že u dětí se gesta vyvíjejí ve stejné době jako řeč. Je nutné poznamenat, že vnější projevy a gesta jsou součástí řeči, která vychází z nitra člověka (McNeill D., 1985, webová stránka)

### **1.5.1. Mimika<sup>9</sup>**

Jedná se o pohyby svalů v obličeji, které jsou nevýraznější interpretací emocí. Mimika vyjadřuje především to, co člověk prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a také signalizuje posluchači svůj prožitek. Nejedná se jen o empatické vcítění do emočního stavu druhého, ale jde o signalizaci, zda jsme přijali jeho mimický výraz

---

<sup>9</sup> Mimika je silný dorozumivací prostředek, který doplní řeč hovořícího, přičemž obsah verbálního projevu nejen doplní, ale podle potřeby umocňuje v pozitivním i negativním smyslu (Škvareninová, 2004, s. 114).

emocionálního stavu jako sdělení o tomto stavu a že tomuto sdělení adekvátně rozumíme. Je specifická především v tom směru, že vyjadřuje momentální psychický stav, ale také relativně stálý emoční výraz, který může být pro konkrétního jedince charakteristický. Mimika je jistou velmi jemnou formou komunikačních signálů, z nichž citlivý člověk dovede dobře číst. Dobře se dají vyčíst základní emoční dimenze jako je radost/smutek, štěstí/neštěstí, překvapení, klid/rozčilení, spokojenost/nespokojenost, zájem/nezájem aj. (Mikuláščík, 2010, s. 109)

### **1.5.2. Gestika<sup>10</sup>**

Gestika se vyznačuje především záměrnými pohyby rukou, nohou, hlavy a může dokreslit verbální sdělení anebo ho zcela zastoupit. Gestika je používána při popisování tvaru, velikosti, rozdělení aj., především proto, aby ten, kdo poslouchá, dovedl lépe pochopit to, co je mu sdělováno. Gesta mohou působit jako ilustrátory, neboli dokreslením verbálního projevu, čímž ukazujeme směr nebo vysvětlujeme, příkladem může být kreslení rukou ve vzduchu, také mohou působit jako regulátory chování, znaky (kruh z palce a ukazováčku znamená O. K.), vyjádření emočního stavu anebo také adaptory, neboli sebe manipulující gesta jako škrábání se, lomení rukama apod. (Mikuláščík, 2010, s. 109 – 110).

### **1.5.3. Posturika<sup>11</sup>**

Posturika znamená držení těla, napětí či uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy konfigurace všech částí těla a směr natočení těla. Značí emoční stav, zaujetí, postoj k partnerovi a ke sdělení. Důležité je, jaká je vzájemná poloha obou těl, jelikož to určuje vztah účastníků jak ke sdělení, tak i k sobě navzájem. Jestliže jsou polohy ve shodě, jedná se o vytvoření pozitivních vztahů, o porozumění a sympatie, ale pokud ve shodě nejsou, tak jde o negativní vztah a o nesympatii (Mikuláščík, 2010, s. 110 – 111).

### **1.5.4. Kinezika<sup>12</sup>**

Kinezika se vyznačuje spontánními pohyby různých částí těla, které nemají význam gest. Každý má své specifické pohyby, podle nichž se dá poznat už na dálku

---

<sup>10</sup> Gestika se zabývá způsoby přenášení informací pomocí kulturně standardizovaných pohybů. (Mistrík, 1999, s. 51)

<sup>11</sup> Jedná se o postoj, polohu a konfiguraci těla (Čechová, 1998, s. 117).

<sup>12</sup> Zabývá se pohybem celého těla anebo některé jeho části. Kinezika sleduje vše, co je v dynamice, neboli vše, co je v pohybu. (Demlová, 2004, s. 113)

a vzhledem k tomu, že jsou spontánní, tak se z nich většinou dá vyčíst určitá informace. (Mikuláščík, 2010, s. 111).

### **1.5.5. Proxemika<sup>13</sup>**

Proxemika označuje vzdálenost při komunikaci a to ve směru především horizontálním, ale také vertikálním. Vzhledem k tomu, že každý potřebuje určitý prostor, aby se cítil pohodlně, tak využíváme právě proxemiky. Čím víc jsou lidé sympatičtí, tím kratší vzdálenost při komunikaci udržují, ale však u mužů je tato vzdálenost větší nežli u žen, a to jak k mužům, tak i k ženám. Pokud se stane, že se s někým setkáme prvně, udržujeme větší vzdálenost nežli podruhé. Proxemika je také odlišná u introvertů, kteří udržují větší vzdálenost, a u extrovertů. Citlivá témata, lidé stigmatizovaní či nějakým způsobem deformovaní evokují větší odstup. Vzdálenosti při komunikaci se rozdělují do čtyř základních skupin a jedná se především o intimní vzdálenost (úplný dotyk až 0,5 metru), osobní vzdálenost (od 0,5 metru do 2 metrů), skupinová vzdálenost (od 1 až po 10 metrů) a veřejná vzdálenost (od 2 do 100 metrů). Co se týče vertikální komunikace, tak v těchto situacích mohou lidé s nižším růstem cítit jistý handicap. Vertikální vzdálenost se také může projevit v úpravě pracovny, kdy ředitel má vyšší židli, jelikož je výše postavený. (Mikuláščík, 2010, s. 112 – 113).

### **1.5.6. Osobní prostor**

Osobní prostor můžeme označit jako vývojový pozůstatek v našem chování, který se přenesl i do různých kultivovaných forem. Každé zvíře si chrání své teritorium a dokonce i zvířata, která jsou jindy přátelská a mírumilovná. Osobní prostor se v komunikaci projevuje tím, že každý z účastníků rozhovoru jej určitým způsobem brání. Osobní prostor může existovat i přenesené podobě, a sice jako teritorium odbornosti, což může znamenat, že lékař nemá rád, když pacient zná příliš mnoho detailů z choroby, kterou právě prodělává (Mikuláščík, 2010, s. 113).

Pokud překročíme hranice zejména intimního prostoru, může se náš partner cítit utlačovaný nebo rozladěný. Vniknutí do intimního prostoru druhého člověka můžeme chápat jako projev důvěry, ale také jako hrozbu, která může následně vyvolat agresi. V případě, že náš komunikační partner se při rozhovoru opírá nebo dělá krok dozadu, je

---

<sup>13</sup> V lat. znamená blízkost a popisuje jaký má v interakci smysl prostorová vzdálenost (Machová, Švehlová, 2001, s. 133).

docela možné že se právě snaží získat místo, či nabrat dech (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 53).

### **1.5.7. Haptika<sup>14</sup>**

Haptika se zaměřuje na doteky, které k běžné komunikaci patří. Doteky mohou mít ovšem různý význam, ať už jako formální, neformální, přátelský či intimní. V rámci haptiky se rozdělují určitá doteková pásma, která jsou v rámci dotekové komunikace respektována, jedná se o pásmo společenské, profesionální či zdvořilostní, také se jedná o pásmo osobní, neboli přátelská a poslední je pásmo intimní, erotické či sexuální. Velmi důležité při haptice je umět správně a ve správný okamžik podat ruku. Podání ruky by se mělo spojovat s adekvátní mimikou (úsměv), držení by mělo trvat asi pět vteřin a ruce by se měli setkat na horizontální úrovni, což vyjadřuje rovnocennost vztahu (Mikuláščík, 2010, s. 113 - 114).

Adamczyk a Bruno zmiňují, že se doporučuje být s dotyky opatrný. Je dobré vyhnout se dotyků u spolupracovníků, kolegů nebo zákazníků spontánně např. na paži nebo na rameni, i když je už dlouho známe, jelikož se náš komunikační partner může cítit utlačovaný, ačkoliv je tento projev míněn přátelsky (Adamczyk, Bruno, 2005, s. 53).

### **1.5.8. Neverbální projevy**

Neverbální projevy těla jsou vícevrstvé, jedno gesto nebo pohled lze pochopit v souvislosti s dalšími signály, které člověk vnímá. Řeč těla neboli neverbální komunikace má v přeneseném slova smyslu vlastní gramatiku. Bylo by velmi snadné „číst“ jednotlivá gesta nebo postoje jako písmena v abecedě, avšak každý člověk má individuální formu vyjadřování a vlastní rytmy. Nutné je však mluvit o účincích neverbální komunikace, respektive zda ten, co jí používá, udělá správný či špatný dojem. Každý neverbální projev je doprovázen jiný a to tvoří jistý celek, na základě kterého vyplývá dojem (Bruno, Adamczyk, 2007, s. 46).

#### **1.5.8.1. Ruce a paže**

Ruce jsou nejspontánnější částí našeho těla, které používáme k přivítání, dokreslení toho, o čem mluvíme, ale také k vyjádření emocí, které cítíme. Už od raného

---

<sup>14</sup> Haptika je komunikace zaměřená na dorozumívání pomocí dotyků. Doteková komunikace se realizuje pomocí hmatu (Škvareninová, 2004, s. 102).



dětství jsme „naprogramováni“ k tomu, abychom ruce používali v souladu s řečí. Důležité je též zmínit, že pohyby našich rukou ovlivňují, jak nás druzí vnímají. Obecně platí, že sdělovaný obsah je srozumitelnější, pokud je dokreslen pohyby rukou (Borg, 2012, s. 113).

Nutno zmínit, že nejčastější kontakt mezi dospělými lidmi se děje právě pomocí rukou. Ruce tedy bývají prvním přímým informátorem o prožívání druhé osoby a také jejich zhodnocovatelem (Tegze, 2003, s. 252).

V případě, že se cítíme bezpečně, komunikujeme směrem k partnerovi, ale naopak, jestliže se cítíme v ohrožení nebo nebezpečí, tak ruce zkřížíme nebo sepneme před sebou, což má značit jakýsi obranný štít. I když budeme v nesouladu s tím, jak se tváříme, tak nás ruce vždy prozradí. Jestliže má člověk málo sebevědomí, dává to najevo tak, že nervózně pohybuje rukama anebo ruce volně spojí před tělem. Pokud partner v komunikaci zkříží ruce a zároveň i nohy, bylo řečeno něco, s čím nemůže souhlasit. *Zkřížení* bývá označováno jako obranné gesto, které tvoří bariéru (Maříková, 2001, s. 68 - 69).

Bruno a Adamczyk také píší o zkřížených rukou, které nemusí nutně znamenat odmítavý nebo kritický postoj. Musíme si ovšem všimnout výrazů ve tváři. Jestliže má partner založené ruce, má je v pěst a zamračené čelo, tak to vyjadřuje určitou skepsi a nedůvěřivý postoj, ale pokud se člověk tváří spokojeně, tak to může znamenat, že si právě udělal pohodlí anebo váhá (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 44).

Dále se ve své knize zmiňují o sevřených rukou před sebou, o kterých píše i Maříková. Bruno a Adamczyk píší o tom, že člověk, který má *sevřené ruce před sebou*, na klíně nebo na stole prožívá určitou skepsi a čím blíže ruce obličejí jsou tím je skepse větší. Dále je nutné zmínit, že v situaci, kdy si komunikační partner *krátce a jemně mne ruce*, tak to může znamenat nějaké radostné očekávání a jeho tempo mnutí určuje, jak velkou radost prožívá. *Ruka směřující k ústům* naznačuje, že komunikační partner znejistěl nebo si chce něco nechat pro sebe. *Uvolněné ruce, které leží na sobě*, dávají najevo suverenitu a klid, ale na druhou stranu jsou připravené, aby mohly kdykoliv zasáhnout. *Krátký dotek nosu většinou* naznačuje, že člověk pochybuje o tom, co bylo řečeno nebo sám lže a toto gesto znamená nejistotu a rozpaky. I v případě *poškrábání se na krku* značí, že náš komunikační partner klame a v případě, že se krátce dotkl nosu nebo poškrábal na krku, je vhodné ho požádat o zopakování, toho, co řekl,

abychom se přesvědčili o tom, že nám nelže. Naopak *poškrábání se v týlu nebo na hlavě* může naznačovat rozpaky nebo obavy, že daná osoba udělala něco špatně. Pokud se komunikační partner *chytne za bradu* nebo si *na ní poklepává*, tak se takto děje tehdy, jestliže přemýšlí nebo hledá správné rozhodnutí. V případě, že udělá toto gesto, tak bychom na něj neměli tlačit a nechat mu čas na rozmyšlenou. *Ruka, která podpírá bradu*, může naznačovat nedostatečný zájem nebo určitou skepsi (Bruno, Adameczyk, 2005, s. 40 – 41).

U rukou je taky důležité, zdali dlaně směřují vzhůru či dolů. V případě, že je *pozice dlaní vzhůru*, tak to vždy znamená pozitivní gesto, které vnímáme jako projev přátelskosti upřímnosti a důvěry. V minulosti znamenaly prázdné ruce, že dotyčný nedrží zbraň, což jasně naznačuje, že se jedná o jasné gesto poddajnosti (Borg, 2012, s. 117 – 118).

*Ruce jako při modlení* naznačují sebedůvěru. Toto gesto, při kterém míří prsty vzhůru, používají většinou autoritativní osobnosti při rozhovorech s médii nebo při jednání s ostatními lidmi. Ale toto gesto existuje ještě v jedné variantě, kdy lokty jsou při sezení zapřeny o kolena a prsty směřují dopředu, přičemž toto gesto naznačuje, že dotyčný naslouchá a má větší ochotu ke spolupráci (Borg, 2012, s. 124 – 125).

#### **1.5.8.2. Sebehaptika**

- *Masírování čela* značí únavu, nesoustředěnost či rozpaky.
- *Škrábání na hlavě* vypovídá o rozpacích, anebo jí hovor nezajímá.
- *Mnutí brady* zpravidla svědčí o tom, že dotyčný naslouchá, zajímá se o téma anebo soustředěně přemýšlí a rozhoduje se.
- *Upravování vlasů nebo vousů* znamená, že osoba rozmýšlí, je nervózní či v neklidu.
- *Přejíždění palcem po rtech* vypovídá nejen o křivé výpovědi, ale může být i výrazem soustředění a přemýšlení.
- *Pohrávání si s prameny vlasů* nutně nemusí znamenat jen flirtování, ale tyto výrazy provádí i člověk, který je neklidný, nudí se, anebo naopak soustředěně přemýšlí.
- *Pomalé tření rukou* by mělo svědčit o rozmýšlení, anebo že dotyčný zvažuje možnosti. (Tinková, 2010, s. 106 – 107)

### **1.5.8.3. Mimika obličeje a oči**

Pro sociální komunikaci je velmi důležitý jeden z prostředků, a sice mimické svalstvo, jelikož má schopnost vyjadřovat prožitky a ovlivňovat prožívání sociálního kontaktu. Mimo jiné má také velký význam při poznávání druhých lidí. Lidská tvář slouží také jako identifikátorem druhé osoby. Říká se, že mimické svalstvo je také jedním z „vchodů“ do vnitřního světa člověka a záleží pouze na jedinci, na kolik ostatním dovolí tímto „vchodem“ projít. U jedinců, jejichž mimika není tolik výrazná, si snadno vytvoříme pocit, že nemají zájem o jakýkoliv kontakt. Jestliže se setkáváme s absencí mimických projevů, tak se neorientujeme v tom, jak jsme přijímání nebo zdali jsme správně pochopeni (Tegze, 2003, s. 305 - 306).

#### **1.5.8.3.1 Ústa a rty**

Svámi ústy přijímáme a ochutnáváme potraviny a v dětství patří mezi nejdůležitější orgány, kterým poznáváme svět. Polibkem můžeme vyjádřit náklonnost, kousnutím odpor. Jestliže člověk prožívá vnitřní napětí, tak se to většinou projevuje na ústech a rtech. S ústy a rty souvisí především úsměv. Upřímný úsměv poznáme podle toho, jestli se smějí i oči. V případě, že má člověk pootevřená ústa, tak to znamená údiv a pokud má ještě zdvižené obočí, tak tento neverbální projev značí zájem. Naopak rty, které jsou pevně stisknuté, značí vnitřní neklid či napětí. Jestliže si někdo kouše spodní ret, je docela možné, že něco potlačuje anebo si chce něco nechat pro sebe (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 32 – 33).

Ústa jsou také spojena se slinnými žlázami, které v případě trémy produkují méně slin, což má za následek přerušení projevu a naopak při nadprodukcii se může partner cítit v ofenzivě a tím dochází k větší produkci slin. V těchto situacích musí častěji polykat, jako by měl potřebu něco potlačit, nebo danou emoci polknutím dostat pod kontrolu. Jakoby polknutí nemělo dovolit, aby určité pocity nevystoupily na povrch (Tegze, 2003, s. 317).

#### **1.5.8.3.2 Oči**

V očích se odráží naše duše a v případě, když se domníváme, že náš partner lže, tak se mu snažíme dívat do očí. Dobrým očním kontaktem dáváme partnerovi najevo svůj zájem, ale tento kontakt nesmí být příliš přehnaný. Pokud se setkáme s osobou, která má *těkavý*, či *uzavřený pohled*, tak nám tím naznačuje zdrženlivost, strach či nezájem. *Pohled zdola*, ve většině případů působí nejistě a spolu s předkloněnou hlavou

a s povytaženými rameny působí jako obranný postoj. *Arogantní pohled* je naopak shora, a dáváme tím najevo, že se na partnera díváme svrchu. *Kriticky a zkoumavě* působí *pohled*, který je ze strany, ale v případě povytaženého obočí značí spíš zájem. *Přímým a otevřeným pohledem* dáváme najevo, že jsme otevření a působíme dojmem, že se cítíme dobře, což u ostatních vyvolává dobrý pocit. Jestliže je tento *pohled* spojený ještě *s nakloněnou hlavou*, tak to značí zájem, spolu s povytaženým obočím aktivní zájem. *Hlava skloněná* včetně založených rukou působí negativně či kriticky a nepůsobí motivačně, ale spíš nepřátelsky až skepticky. (Bruno, Adamczyk, 2005, s. 33 – 35).

Přerušení či přerušování očního kontaktu může jednak souviset s nezájmem nebo snahou něco ukončit, také s případy napětí, ale i s tím, že chce partner zformulovat myšlenku nebo je potřeba, aby se na něco soustředil (Tegze, 2003, s. 322).

S očima může být také spojené mrkání. U značného mrkání se dá říci, že je partner vystaven nějakému tlaku nebo prožívá určitý druh úzkosti, což ho nutí rychle mrkat. Spolu s dalšími gesty lze rozpoznat, že náš komunikační partner lže. Jestliže se partner vrátí do normálního stavu, tak jeho četnost mrkání se sníží. Naopak pomalejší mrkání blokuje pohled na nás po delší dobu a je to časté u lidí, kteří nad námi mají nějakou moc, ale také to může být spojené s nudou, nesouhlasem nebo celkově negativním postojem. Dalším projevem spojeným s očima je dívání se do země, což může znamenat nepříjemné pocity z rozhovoru a děláme to proto, abychom z rozhovoru unikli. Také kývání očima je v neverbálním projevu důležitý, jelikož to naznačuje jakási úniková reakce, kdy oči hledají nějaký východ nebo pomoc, jelikož chtějí zmizet. Při zužování očí můžeme rozpoznat nějaký druh nesouhlasu nebo se dává najevo dominance (Borg, 2012, s. 62 – 68).

#### **1.5.8.4. Napodobování a zrcadlení**

Napodobování či zrcadlení začíná již v dětském věku, kdy se snaží napodobit výraz lidské tváře nebo posunky rukou svých rodičů. O tomto píše švýcarský psycholog Jean Piaget a charakterizuje tento akt jako značně komplikovaný. Popisuje, že to, co lidé vidí, se snaží zopakovat v následném procesu co nejpřesnější koordinací příslušného svalového aparátu vlastního těla se získanými vjemy a v tomto případě se nápodoba může skutečně podobat napodobovanému. Ve svých úvahách dochází Piaget k tomu, že mechanismus momentální nápodoby nemůže u dětí začít fungovat dřív než

na konci prvního roku života. Piaget se také věnoval oddálenou nápodobou, což je složitější proces, jelikož k tomuto napodobování dochází až po uplynutí určité doby. Člověk si musí udržet v paměti nejpřesnější podobu toho, co vidí. Koncem druhého roku u dětí přichází další způsob tzv. fiktivní nápodoba, což znamená, že dochází k napodobování mimických či gestikulačních projevů, které souvisí s nějakým stavem anebo akcí obecně. Později se však objevila studie vyvracející věkovou hranici, kterou popisoval Piaget. Andrew Meltzoff a Keith Moore dospěli k závěrům, že k napodobování dochází již u kojenců, kteří jsou staří dvanáct až sedmnáct dnů (Vávra, 1990, s. 224 – 226).

Maříková ve své knize vystihuje zrcadlení jako jednu z účinných forem, jak získat u neverbální komunikace výhodu. Jde o to, abychom se přizpůsobili neverbálním projevům svého partnera, jak už vědomým, tak i nevědomým gestům a pohybům. Je obecně známo, že se lidem líbí ti, kteří se jim nejvíce podobají. Jestliže se přizpůsobíme svému komunikačnímu partnerovi, tak jednání půjde o mnoho lépe a výsledek bude o to pozitivnější, což ale neznamená, že bychom tato gesta měli napodobovat pasivně, jelikož si to partner může vyložit jako zesměšňování. Je velmi nutné se citlivě naučit, jaké neverbální projevy zvolit, tím se přiblížit partnerovi, který postupně v nás podvědomě získá důvěru a bude mít větší sympatie (Maříková, 2001, s. 77).

Jinými slovy by se dalo říci, že zrcadlení je naladění na stejnou „vlnovou délku.“ Nejde o to, stejně napodobovat partnerovu neverbální komunikaci, ale pouze se jí přiblížit a to zcela nenuceně. Rovněž není nutné přesně kopírovat jeho paralingvistický styl. Pokud se ještě mírně nakloníme, dáváme tím najevo, že nasloucháme a dřív či později udělá partner totéž, čímž se posílí náš vztah s přispěním neverbální komunikace. Naopak, když si všimneme, že partner, či my děláme opačná gesta, tak tím dáváme najevo nesouhlas. Při negativní řeči těla je důležité hlídat si své emoce a opět zaujmout otevřené držení těla, jelikož jedině tím může dosáhnout lepších výsledků a je méně pravděpodobné, že partner v této uzavřené pozici setrvá (Borg, 2012, s. 103 – 104).

#### **1.5.8.5. Nohy**

Mnohé výzkumy naznačují, že právě podle dolní poloviny těla se nejlépe pozná, zdali člověk lže. Důvodem je největší vzdálenost od mozku, tudíž se dá nejméně ovládat. V rámci stresových situací jsou kotníky zkřížené, což bývá doprovázeno i omezenými pohyby rukou a to svědčí o uzavřené řeči těla. Jednou z dalších variant je,

když člověk zapře nohy o nohy židle, což dělají nejčastěji ženy a tento projev bývá spojen s pevným sevřením opěrek nebo zkříženýma rukama. Tento projev znamená, že člověk něco zamlčuje nebo z nějakého důvodu zaujímá obranný postoj, nejčastěji když prožívá nějakou úzkost. Velmi často se objevuje projev zkřížených nohou neboli „noha přes nohu“ a časté kroucení či pohupování špičky nohy, což bývá znamením jistého rozhořčením nebo nervozity. V případech, kdy špičky nohou směřují směrem ke dveřím, tak tento projev značí únik. (Borg, 2012, 181 – 184).

Zkřížené kotníky naznačují zejména útočný a kritický postoj, a jestliže vypadá trup jako uvolněný, ale pod stolem má zkřížené kotníky, tak to může značit skrytou nedůvěru (Bruno, Adamczyk, s. 30).

## 2. Výzkumná část

### 2.1. Metodologická část: Cíl výzkumu, objekt výzkumu a metoda

Cílem výzkumu je popis verbální a neverbální komunikace pomocí případové studie z pohledu pozorovatele, klienta a sociálního pracovníka.

P-centrum jsem pro realizaci empirického šetření zvolila účelově, respektive sociální pracovník této organizace souhlasil s účastí ve výzkumu. Jedná se o organizaci, kde je několik terapeutů, ale pouze dva sociální pracovníci, z čehož jeden neměl zájem o výzkum, respektive řešil případy, kdy nebylo možné se zúčastnit pozorování, tudíž jsem výzkum zaměřila na případovou studii. Sociální pracovník pracuje s klienty, kteří využívají službu „chráněné bydlení“ a pracuje celkem s šesti klienty, z čehož jeden nesouhlasil s pozorováním ani s audio nahrávkou. V následující tabulce popíšu základní charakteristiky respondentů, kteří byli zkoumáni v rámci empirického šetření a každému respondentovi jsem přiřadila zkratku, kterou v rámci výsledků uvedu v ukázkách.

Zkratka	Pozice	Pohlaví	Vzdělání	Věk	Zařazení
SP	Sociální pracovník	Muž	Vysokoškolské	33	Sociální pracovník
R1	Klientka	Žena	SOU	56	Uživatelka chráněného bydlení

R2	Klient	Muž	Základní	52	Uživatel chráněného bydlení
R3	Klientka	Žena	SŠ	48	Uživatelka chráněného bydlení
R4	Klient	Muž	SOU	45	Uživatel chráněného bydlení
R5	Klientka	Žena	SŠ	55	Uživatelka chráněného bydlení

Tyto výzkumné jednoty byly vybrány účelově, jelikož jak sociální pracovník, tak i klienti souhlasili s účastí na výzkumu. Jednalo se o 5 interakcí se sociálním pracovníkem, kdy pozorovaná jednotka byl právě sociální pracovník v interakci s klienty, ale následně, po interakci byly realizovány i audio nahrávky s respondenty.

Empirické šetření je tedy realizované v rámci kvalitativního výzkumu, který Hendl ve své publikaci popisuje následovně: „Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění, založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé druhy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. Výzkumník vyhledává a analyzuje jakékoli informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek“ (Hendl, J. 2008, s. 48). Vzhledem k tomu, že se jedná v organizaci P – centrum o poradenství se závislými na látkových či nelátkových drogách, musela být v rámci mého výzkumu udržena mlčenlivost o respondentech. Tento fakt uvádím z důvodu, že jsem musela přistoupit k metodě zúčastněného pozorování, jelikož jednak klienti, ale i sociální pracovník nesouhlasili se sběrem dat pomocí videozáznamu a nahrávaného poradenského rozhovoru.

Ve výzkumu jsem využila metodu zúčastněného pozorování a hloubkového rozhovoru. Během pozorování jsem byla přítomna poradenskému procesu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Po metodě pozorování poradenského procesu následovaly hloubkové, polostrukturované rozhovory s klienty, jejichž cílem byla

reflexe poradenského procesu ze strany klientů. V následující části práce objasním použité výzkumné metody.

Pozorování je velmi důležitou součástí etnografických či případových studií, ale také mnoha jiných výzkumných akcí kvalitativního charakteru. Je naprosto přirozené pozorovat odlišné projevy lidí, avšak na rozdíl od rozhovorů, které obsahují směr toho, co si respondent myslí je pozorování jakousi snahou zjistit co se skutečně děje. U pozorování se jedná o promyšlené používání této výzkumné metody a nejde jen o vizuální, ale i sluchové a pocitové vjemy. Co se týče pozorování, tak nám často dopomůže k tomu, abychom doplnili naši zprávu o popis daného prostředí (Hendl, 2005, s. 191).

Miovský ve své knize uvádí, že hlavním cílem je zkoumat jev v co možná nejpřirozenějším prostředí, kde se vyskytuje, jelikož je ovlivňován mnohými faktory, které jsou pro konvenční výzkumné metody obtížně dostupné. Výzkumník v těchto případech může aktivně vstupovat do života respondentů, aby dokázal popsat jejich jazyk, vystupování, postoje, způsob života aj. (Miovský, 2006, s. 104).

Hendl také uvádí, že se začíná tzv. popisným pozorováním, což znamená, že výzkumník podrobně popíše prostředí, lidi a události, respektive, že vytváří podrobný portrét. Vychází především z události, které se během pobytu přihodily. Dále popisuje fokusované pozorování, které se zaměřuje na podstatné procesy a problémy. Tento typ nám umožní vytvořit teoretický rámec, který nám umožní pochopit, co se v terénu vlastně děje. Další ze součástí zúčastněného pozorování je selektivní pozorování, které se uskutečňuje na konci výzkumu a v něm hledáme příklady a doklady pro typy chování, které jsme našli v druhé fázi. Tímto selektivním pozorováním se snažíme najít negativní případy a ověřit naše hypotézy (Hendl, 2005, s. 195).

Zúčastněné pozorování je jednou z nejdůležitějších metod kvalitativního výzkumu. Tímto pozorováním je možné popsat, co se děje, kdo nebo co se účastní dění, kdy a kde se věci dějí a jak se objevují a proč. Většinou se tato strategie používá v etnografickém výzkumu anebo v případových studiích, ve kterých se soustřeďují na hloubkový popis či analýzu nějakého jevu. Zúčastněné pozorování se používá v situacích, kde je zkoumaný jev málo prozkoumaný, dále v případech, kdy existují velké rozdíly mezi pohledy členů a nečlenů sledované skupiny. V těchto případech pozorovatel nefunguje jako pasivní registrátor dat, nýbrž se účastní dění ve zkoumaném



jevu. Je v interakci s pozorovanými, což vede k těsnějšímu přiblížení k předmětu a k možnosti odhalit vnitřní stanoviska účastníků (Hendl, 2005, s. 193).

Reichel popisuje zúčastněné pozorování jako participativní a obvykle bývá toto pozorování součástí komplexnějšího zkoumání. Je většinou doprovázeno různými technikami, jako například rozhovory, videozáznamy aj. Avšak uvádí, že toto zúčastněné pozorování není vždy možné, jelikož nelze vždy přijmout sociální roli v životě skupiny. V mé práci jsem použila metodu pozorování zjevného, což znamená, že osobám bylo známo, že byly pozorovány, avšak u této metody je možnost výrazného zkreslení získaných dat (Reichel, 2009, s. 96 – 97).

Dále se zaměřím na hloubkový rozhovor, který je jednou z nejčastějších metod při sběru dat v kvalitativním výzkumu. Můžeme jej definovat, jako nestandardizované dotazování, pomocí několika otevřených otázek. Hloubkový rozhovor je definován jako metoda, jejímž účelem lze získat vylíčení žitého světa dotazovaného, avšak musíme respektovat interpretaci významu popsaných jevů. Pomocí hloubkového rozhovoru se dá získat pochopení jednání, jakým disponují členové určité skupiny. Otevřené otázky dávají badatelovi prostor, aby porozuměl pohledu jiných lidí, aniž by omezoval jejich pohled pomocí výběru položek v dotazníku (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 159 – 160). Pro tento výzkum jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor, jež vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek. Účelem tohoto rozhovoru bylo také to, aby byly na začátku stanoveny oblasti, na které se bude rozhovor zaměřovat a dále stanovení otázek, které byly nastaveny jako otevřené. V rozhovoru se jednalo o to, aby klient reflektoval poradenský proces se sociálním pracovníkem a tím poskytl zpětnou vazbu, respektive vyjádřil vlastní názor, jak na něj rozhovor působil. Nutné bylo stanovit si výzkumné otázky a cíle, na které by se hloubkový rozhovor, ale i pozorování mělo zaměřit. Jednalo se o tyto výzkumné otázky a cíle výzkumu:

Výzkumné otázky:

Jaké jsou verbální a neverbální projevy v interakci s klientem?

Cíle:

- Podporuje sociální pracovník klienty?
- Objevují se v interakci nějaké bariéry ze strany sociálního pracovníka?

- Přistupuje sociální pracovník ke klientům jako k rovnocenným partnerům?
- Používá sociální pracovník sumarizaci?
- Hovoří sociální pracovník k tématu? Neodbočuje?
- Jsou verbální a neverbální projevy v souladu?
- Hovoří sociální pracovník dostatečně rychle a plynule?
- Používá sociální pracovník techniky aktivního naslouchání?

### Jak hodnotí klienti interakci v poradenském procesu?

Cíle:

- Vnímají klienty ze strany sociálního pracovníka podporu?
- Jsou ze strany klientů vnímány v interakci nějaké bariéry?
- Cítí se klienti jako rovnocenní partneři?
- Vnímají klienti ze svého úhlu, že sociální pracovník vše shrnul?
- Myslí si klienti, že sociální pracovník mluvil k tématu? Neodbočoval?

V následující části objasním metodu analýzy dat, kterou jsem zvolila u výzkumu, ale také interpretaci těchto získaných dat. V dalším odstavci se zaměřím na to, jakým způsobem jsem využila metodu zpracování dat, konkrétně se jedná o fixaci získaných dat.

V rámci výzkumu jsem použila metodu audio záznamu a pozorování. V případě audio záznamu se jedná o velmi důležitou výzkumnou metodu, jelikož na základě získaných dat umožňuje výzkumníkovi, aby s daty mohl i po skončení výzkumu pracovat a objevovat tak nové vztahy mezi proměnnými. Výzkumný záznam nám ale i umožňuje všimnout si hlasového projevu, jako délky pomlky, řečové vady či doprovodných zvuků. Audio záznam nám sice neumožňuje zachytit atmosféru při výzkumu, ale můžeme jej popsat dodatečně (Miovský, 2006, s. 197 – 198).

Další z významných metod byl v rámci pozorování použit záznamový arch pro pozorování. Je založen na dvou základních principech a sice, vzorkování událostí a vzorkování času. Miovský (2006, s. 201) uvádí, že vzorkování událostí se používá,

pokud se snažíme významně ohraničit nějakou událost. Významnou událost se snažíme ohraničit podle naše interpretačního rámce, ale ten se nemusí shodovat s interpretačním rámcem jiného výzkumníka. U druhého základního principu se jedná o vzorkování času, které Miovský (2006, s. 202) popisuje jako výběr časových jednotek neboli časový interval. Volba časové délky musí být ovšem přizpůsobena výzkumníkovým možnostem a musí odpovídat zkoumanému problému. Já jsem ovšem zvolila u této metody záznamový arch pro terénní poznámky, který nemívá jasnou, dopředu vytvořenou strukturu (Mioviský, 2006, s. 203 – 204)

### **Zpracování dat a jejich příprava pro analýzu**

V rámci zvolené metody bylo nutné převést získaná data z netextové do textové podoby, což vyžadovala metoda zvaná transkripce. Transkripce je velmi důležitou operací, která má pro výzkum značný význam. Prostřednictvím transkripce můžeme předcházet např. ztrátě důležitých dat, zkreslování dat nebo naopak posílit interpretační východisko. Mioviský také uvádí, že transkripce má pro výzkumníka velký význam při analýze témat zaměřené na diskurs (Mioviský, 2006, s. 206).

Technikou úprav dat jsem zvolila podle Mioviského (2006, s. 211) barvení textu, které je mnohem snadnější a přehlednější. Barevně jsem tedy označila pasáže, které se týkaly tematických celků. Jednalo se o to, že jsem každému tematickému okruhu přiřadila určitou barvu, kterou jsem pak označila místa, které se týkaly jednotlivých oblastí.

### **Metody analýzy dat**

Dle Mioviského (2006, s. 219) prochází analýza dat několika fázemi, které jsem použila i u empirické části bakalářské práce. Jedná se o kódování, kdy přiřazujeme klíčová slova či symboly k částem textu. Tím je usnadněna práce s textem. Jde tedy o proces identifikace a systematického označování jednotlivých významových celků podle vytvořených kritérií. Dále je také nutné zmínit, že prochází analýza dat fázemi jako je archivace kódovaných dat, propojování dat, komentování a doplňování dat, vyvozování závěrů a verifikace, budování teorie a grafické mapování. Já jsem si pro výzkumnou část práce zvolila deskriptivní přístup, který je založen na předpokladu, že procesy utřídění, klasifikace a deskripce jsou samy o sobě a hlubší analýza kvalitativních dat, která jde za tyto fáze a je velmi spekulativní.

## **2.2. Analytická část**

### **Sociální pracovník a prostředí**

Interakce probíhaly v odlišných prostředích. Se dvěma respondenty probíhal poradenský proces v kanceláři sociálního pracovníka. S jedním respondentem probíhal rozhovor v zasedací místnosti. S posledním respondentem jednal sociální pracovník v konzultační místnosti. Kancelář sociálního pracovníka byla malá, konzultační místnost střední a zasedací místnost byla prostorná. V kanceláři sociálního pracovníka byla tři místa, na dvou seděli sociální pracovníci, třetí bylo vyhrazeno pro klienty. Jednalo se o místo, které bylo na pravé straně od sociálního pracovníka. Zasedací místnost byla velmi prostorná, po stranách byly pohovky, uprostřed stolky a v přední části křesla. Konzultační místnost sloužila také jako místnost, kde klienti mohli procvičovat své schopnosti na počítači, takže hned vedle vstupních dveří byly dva počítače. V místnosti byla naproti dveřím pohovka, před ní stůl a dvě křesla. V žádném prostředí nedocházelo k narušení soukromí jiným pracovníkem, místnost byla uzavřená.

### **Sociální pracovník a podpora klienta**

Sociální pracovník v interakci s klientem ve všech případech projevoval podporu klientů. Jako pozorovatel jsem vnímala podporu od sociálního pracovníka převážně ve verbální oblasti. Tuto verbální podporu jsem se snažila zachytit jednak z empirického pozorování, ale i ze zpětné vazby od klientů. Sociální pracovník u všech respondentů ve velké míře používal motivační techniky, respektive se snažil klienty podporovat a vyjadřovat o ně zájem. V interakci se také projevovalo ze strany sociálního pracovníka pozitivní hodnocení a oceňování respondentů. Sociální pracovník si také se všemi klienty tykal, což navozovalo přátelskou atmosféru a respondenti mi potvrdili mé poznatky z empirie, že mají k pracovníkovi důvěru. Důvěra byla zřejmá především z pozorování, kdy klientka v úvodu rozhovoru popsala sociálnímu pracovníkovi svůj sen, ačkoliv není terapeut a poskytoval jí především dluhové poradenství

*„Libilo se mi, jak ses tomu postavila čelem...“ (R1)*

*„Jsem rád, že zrovna ty pomáháš Pepovi s počítačem.“ (R1)*

*„...s tím počítačem Ti fakt to šlo.“ (R2)*

*„Jak se cítíš?“ (R3)*

*„Mně se líbí, jak mě dokáže motivovat, a vím, že nechává rozhodnutí na mě. Sice mě vždy usměrní v tom kouření, ale ví, že se stejně musím rozhodnout sama.“ (R3)*

*„...jo, to on mi dokáže poradit, i podpořit. Třeba s tou prací mi řekl, že už nejsem tak strhaný a že je rád, že mě to tak neodděluje. I třeba s tím soudem, řekl mi, abych tam teď nepsal, že je to zbytečné.“ (R4)*

*„...já vím, že se na něho můžu úplně spolehnout, že mně poradí, a udělá všechno pro to, co budu potřebovat, ať se na něho obrátím s čímkoliv i třeba s tím počítačem, protože já jsem před několika měsíci nedokázala zapnout počítač...a jsem právě ráda, že jsem měla tu příležitost, že začátku právě s ním a měl tu obrovskou trpělivost, že mi ukázal, tady to musíš udělat tak, a domluvili jsme se, že mě bude vyučovat“ (R5)*

### **Sociální pracovník a motivace**

Sociální pracovník vystupuje jednak v roli podporujícího pracovníka, ale také motivujícího. V rámci všech interakcí s respondenty byly zaznamenány motivační verbální projevy. Sociální pracovník nechával zodpovědnost na klientech a také je ujistil o tom, že jsou zodpovědní za jejich rozhodnutí. Dával sice návody, jak by se dala řešit situace, ale byl si vědom toho, že konečné rozhodnutí je převážně na respondentech. Tato technika by se dala popsat jako proces zmocňování. Jednalo se také o motivační techniky spojené s uznáním zdařilé práce. Sociální pracovník jednak respondenty podporoval, ale to je úzce spjata i s motivací. Mezi motivační techniky, které sociální pracovník používal, by se také dalo zařadit naslouchání, které používal u všech respondentů a následně poskytoval i zpětnou vazbu, což je také jedna z motivačních technik.

*„Chápu, cítíš zodpovědnost, ale dříve jsi to zvládla...“ (SP)*

*„Je dobrý, že jsi tam napsal, teď doufám, že z toho budeš mít nějaké výsledky.“ (SP)*

*„Jo, tohle Ti šlo, tak bych se na to zaměřil.“ (SP)*

*„Jsem rád, že Ti to tak jde a pomáháš i ostatním.“ (SP)*

*„Líbí se mi, že mě dokáže podpořit a tím i motivovat. Třeba s tou prací. Ví, že je u mě nějaká snaha a to dokáže i ocenit a mě to pak motivuje.“ (R1)*

*„Myslím si, že mě hodně motivuje, protože teď vidím z té mé snahy nějaké výsledky a on mě vždycky podporoval, tak to mě žene dopředu.“ (R4)*

### **Sociální pracovník jako rovnocenný partner**

Sociální pracovník nepochybně vystupoval přátelsky a snažil se udržet i přátelskou atmosféru, kterou navodil i s pomocí humoru. Z pozorování bylo zřejmé, že sociální pracovník s klienty spolupracuje delší dobu a všichni klienti uvedli, že mají v sociálním pracovníkovi důvěru. Také si sociální pracovník se všemi tykal, což mohlo na některé klienty působit jako přátelský vztah, ale bylo zřejmé, že je v interakci nastolena jistá hierarchie a sociální pracovník je v interakci dominantní neboli pracovníka, jež poskytuje pomoc a podporu. Z empirického šetření vyplývá, že se jednalo o vyváženou interakci, ale sociální pracovník si chránil své hranice.

*„Jo, já bych řekla, že to je rovnocenné. Sice se spolu mimo práci nebavíme, ale to se přeci ani nedá, když mi má poskytovat pomoc.“ (R1)*

*„No to je otázka. Já ho vnímám jako sociálního pracovníka a vím, že jsem tu v pozici klienta tak jako, že bychom měli vyloženě nějaký přátelský vztah, to se říct nedá.“ (R2)*

*„Jestli se cítím jako rovnocenný partner? No tak to ne, to se nebudu cítit nikdy, já mám k němu velký respekt.“ (R3)*

*„Jo, určitě, já jsem se cítil moc dobře. Dalo by se říct, že máme přátelský vztah.“ (R4)*

*„Ano, cítím se dobře. Troufám si s ním mluvit o čemkoliv, o jakémkoliv tématu, můžu se na něj obrátit i na svého garanta, protože máme garanta jako to je psychoterapeut a Karel je jako sociální pracovník takže řešíme spíš materiálnější stránky. Mám z něho dobrý pocit. My si i tykáme, tak to mluví taky za vše.“ (R5)*

*„...co se týká té rovnocennosti, tak ta tady není úplně možná. Protože už jenom z charakteristiky té práce, kdy klienti přichází z léčby, kde mají jistá pravidla a režim, které musí dodržovat a sociální pracovník, respektive terapeut, který tam dělá sociální práci v širším slova smyslu, tak klienta nejenom podporuje, ale i zároveň kontroluje. V této službě jsme i v roli, kdy musíme klienty kontrolovat a tlačit na ně. Takže pak tam jiný vztah nežli rovnocenný. My jsme si toho vědomi, a proto máme i etický kodex. Podle něj se i řídíme a to znamená, že všechny ostatní vztahy, právě jiné, než terapeutické, které nejsou úplně rovnocenné, jsou zakázané. Vše, co by přerostlo v jiný,*

*nežli terapeutický vztah znamená konec práce, protože pak už by to mohlo být třeba zneužívání klienta ve vlastní prospěch. To je vlastně ochrana jak nás, pracovníků, tak i klientů.“ (SP)*

### **Sociální pracovník a používání technik aktivního naslouchání**

Sociální pracovník během interakce používal všechny techniky aktivního naslouchání. Jednalo se především o parafrázi, doptávání se a vyjadřování pochopení pocitů mluvčího. Jednalo se o prvky aktivního naslouchání, které jsou v interakci s klientem naprosto nezbytné. V případě parafráze pracovník říkal vlastními slovy to, co respondent v minulém anebo v současném setkání řekl. Jednalo se o prvek motivační, který respondenta podněcoval k hovoru a zároveň tím dával pracovník najevo, že mu respondent není lhostejný a má o něj zájem. Ve druhé rovině se jednalo o doptávání se, což sociální pracovník používal velmi často. V případě, že mu nebylo něco jasné, tak v tu chvíli položil respondentovi otázku, aby mu situaci vysvětlil blíže, což mohlo zabránit komunikačnímu šumu a také napomoci plynulé konverzaci. Dále se sociální pracovník doptával i na současný stav respondentů a vyjadřoval pochopení nad jejich momentální tíživou situací. Vyjadřování pochopení je bezpochyby jednou z důležitých částí interakce, jelikož respondent z této techniky cítí podporu, porozumění a může to v něm vyvolávat pocity, že na vše není sám a může mít v někom důvěru. Též to působí jako motivační prvek.

*„Dobře, kolik teda dlužíš...?“ (R1)*

*„Jo, takže ty jsi mi minule řekla, že...“ (R1)*

*„Takže si vlastně myslíš, že by se to dalo udělat...“ (R2)*

*„A co ten tvůj bratr? Mluvil jsi s ním?“ (R2)*

*„Máš toho dnes hodně?“ (R3)*

*„Jak se cítíš?“ (R3)*

*„Jak se ta firma jmenuje? ...co ta firma dělá? ...nevzpomeneš si?“ (R3)*

*„Co jsi říkal, že se domluvíš s M....?“ (R4)*

*„Už mi nepřijdeš tak strhanej.“ (R4)*

*„To jsem rád, že to, že tě to tak neoddělavá.“ (R4)*

*„V minulosti si řešila nějaký zánět, že?“ (R5)*

*„Jak myslíš, že by se to dalo udělat tak, abys to neodhadovala?“ (R5)*

*„Vím, že jsi to teď měla dost těžké.“ (R5)*

### **Sociální pracovník a sumarizace**

Sociální pracovník v rámci všech interakcí používal sumarizaci. Na konci každé interakce se snažil shrnout vše, co bylo řečeno a rovněž se snažil o ujištění se, zda klient pochopil, co se do příští schůzky změní a co má splnit. Z empirického šetření vyplývá, že sumarizace proběhla ve všech interakcích.

*„Na konci řekl všechno, co jsme si za celou dobu řekli, takže určitě shrnul.“ (R3)*

*„Jo, určitě všechno shrnul.“ (R4)*

*„My jsme si to ujasnili, respektive máme to ujasněné. Sociální pracovník ví, co já chci, já zase vím, že se na něho můžu úplně spolehnout, že mně poradí, a udělá všechno pro to, co budu potřebovat.“ (R5)*

*„Tak já myslím, že by to mohlo pro dnešek stačit. Já vím, že jsi v tomhle hodně aktivní a zároveň apeluji na to, aby ses tolik nepřepracovávala. Do příště se tedy pokusíš o...“ (SP)*

### **Sociální pracovník a bariéry v komunikaci**

S bariérami v komunikaci jsem se u sociálního pracovníka nesetkala. Jeho řeč byla plynulá, intonace přiměřená, frázování v souladu s řečenými informacemi. Mluvil jasně, přímo a k tématu. Bariéry ovšem pocházely spíš ze strany od klientů.

U respondenta č. 4 jsem měla značný problém porozumět audio nahrávce. Zde bych vnímala bariéru v rychlosti řeči, která byla značná, ale také ve špatné artikulaci. Jeho projev byl skutečně velmi rychlý, tudíž spíš vnímám bariéru z pohledu sociálního pracovníka, který klientovi nemusel porozumět. Ačkoliv v kombinaci s odezíráním ze rtů nebyly tyto projevy tolik nesrozumitelné. Nicméně jakožto pozorovatel jsem se musela značně soustředit, aby mi od klienta neunikla žádná informace. Mezi bariéry v komunikaci lze také zařadit pasivní nebo agresivní klienty. V rámci pozorování



nebyly tyto typy klientů zaznamenány, ačkoliv pracovník uvedl, že tato situace se v zařízení může objevit. Sociální pracovník používal nářečí, ale také slangové výrazy.

*„Spíš se objevuje nespolupracující klient, ale to spíš skrytě. Samozřejmě se setkáváme s klienty, kteří mají opakované léčby, a právě u nich se můžeme setkat s tím, že nespolupracují. Tito klienti sice splňují veškerý program, ale v zásadě vlastně nespolupracují, což pro nás znamená, že vnímáme, že klient nic nepřináší. Nejedná se samozřejmě o situaci, kdy by klient přišel, seděl a mlčel. To ne! Ale i pasivní klienti se v naší službě vyskytují. Anebo jsou pasivní tím, že je to jejich vlastnost. Například, že je hodně velký introvert, který je ve skupině pasivní, ale na individuálních terapiích je otevřený.“ (SP)*

*„... já třeba i vylučuji klienty z chráněného bydlení. Když přijde opilý, tak ho musím vyloučit z bydlení, takže se můžeme setkat s agresivním klientem, v případě, že by byl opilý, intoxikovaný anebo v toxické psychóze a právě procházel nějakým atakem a nechtěl by opustit bydlení. Já osobně jsem se s tím ještě nesetkal, ale ta možnost tady samozřejmě je.“ (SP)*

### **Sociální pracovník a plynulost řeči**

Z empirického pozorování vyplývalo, že sociální pracovník používal plynulé a přiměřené tempo řeči. Rovněž intonace a frázování bylo v souladu. Sociální pracovník od tématu neodbočoval, tudíž plynulost byla v souladu s poradenským procesem. Spíše se objevovala disproporce v plynulosti klientů. Jeden z respondentů měl velmi rychlé tempo řeči, tudíž zde mohla vzniknout bariéra pro sociálního pracovníka, jelikož nemusel porozumět tomu, co bylo řečeno. Ve druhém případě z empirické části vyplývá, že jedna z respondentek „skákala“ do řeči a tím odbočovala od tématu, což si ostatně uvědomovala a zmínila i v následném rozhovoru. Sociální pracovník také správně artikuloval, bylo mu vše rozumět, což nenarušovalo plynulost řeči v tom smyslu, že by se klient měl doptávat.

*„Určitě mluvil plynule, to jen já jsem mu občas skočila do řeči.“ (R1)*

*„Ohledně plynulosti nemůžu nic vytknout, sociální pracovník řekl vše, co jsem potřeboval.“ (R2)*

*„Sociální pracovník rozhodně neodbočoval od tématu, to spíš já. Vím, že jsem mu skákala do řeči. Určitě bych mu nic nevytkla.“ (R3)*

*„Jo, jo, já si myslím, že mluvil plynule a srozumitelně.“ (R4)*

*„Celý rozhovor byl plynulý, jen jsem si teď vzpomněla, že jednou přemýšlel nad odpovědí, tak byl chvíli zticha.“ (R5)*

### **Sociální pracovník a soulad jeho verbálních a neverbálních projevů**

U této kategorie se jednalo pouze o empirické šetření. U sociálního pracovníka se objevovala mimika, pokrčil čelo, usmál se, ale ve většině interakcí nebyla mimika až tak značná a jednalo se o mimiku zcela přirozenou. Sociální pracovník používal často gestiku, respektive vykresloval rukama to, co právě říká. Také posturika byla v souladu s řečeným. Polohy sociálního pracovníka a respondentů byly ve vzájemném souladu a byly zpozorovány prvky zrcadlení. U sociálního pracovníka se ve všech interakcích objevovala kinezika v tom smyslu, že si pracovník na židli poposedával. Rovněž se u sociálního pracovníka objevovala proxemika. V interakci s respondenty se zdál být sociální pracovník uvolněný, tělo měl natočené vždy ke klientovi a udržoval osobní prostor. Většinou měl před sebou nějakou bariéru, jako například stůl, aby zachoval klientův prostor. Vzhledem k malému prostoru, kde interakce probíhaly, by se v obvyklých situacích jednalo o narušování osobního prostoru, který je 0,5 – 2 metry, ale vzhledem k bariéře tento prostor nebyl narušován. Sociální pracovník měl také výšku židle ve stejné poloze jako klient. U sociálního pracovníka se nevyskytovala v žádné interakci haptika, ale spíše sebehaptika. Dále jsem se zaměřila na jeho neverbální projevy, které většinou podle teoretické části znamenaly zájem o klienta. V některých interakcích měl nohu přes nohu, respektive měl kotník položený na koleni. V jedné z interakcí se sociální pracovník často dotýkal nosu, temene hlavy, čela, mnul si oko a jeho pohled směřoval doprava. V další interakci s respondentem zkřížil sociální pracovník ruce a kotníky, Sociální pracovník v rámci všech interakcí udržoval přiměřený oční kontakt s respondenty.

### **2.3. Diskuse**

V úvodu této empirické části bylo nezbytné popsat prostředí, ve kterých interakce probíhaly. Je nutné zmínit, že prostředí má značný vliv jak na verbální, tak i

neverbální projevy. Každý člověk se jistě setkal se situací, kdy byl svým prostředím ovlivněn a podle toho se i choval a jednal, tudíž se domnívám, že toto hledisko empirického šetření má značný vliv na projevy jednak verbální, ale i neverbální u sociálního pracovníka. V rámci prostředí se mohl sociální pracovník cítit ohrožený nebo nervózní, jelikož nebyl ve svém přirozeném prostředí, tudíž se jeho, především neverbální projevy mohly lišit od ostatních. Pravdou ovšem je, že v jedné interakci s klientem, která probíhala v zasedací místnosti, měl neverbální projevy naznačující nervozitu či nejistotu. K této části diskuse nad získanými výsledky se ale dostanu až v závěru, kdy se zaměřím na výsledky z oblasti souladu verbálních a neverbálních projevů.

Další výzkumná část pojednává o motivaci a podpoře klientů. Sociální pracovník v rámci všech interakcí poskytoval jednak zpětnou vazbu, ale také klienty podporoval a motivoval. U všech respondentů uvedl, co se mu líbí nebo líbilo a zhodnotil, co se klientovi povedlo. Respondenti tím získali v pracovníkovi důvěru, jelikož projevoval zájem neboli podporu a také je tím dostatečně motivoval pro dosažení lepších výsledků. To je také patrné i z ukázek v empirické části.

Výsledky také naznačují, že sociální pracovník ve všech interakcích používal techniky aktivního naslouchání. Jednalo se o doptávání se, parafráze a vyjadřování pochopení pocitů mluvčího. Tyto techniky aktivního naslouchání používal sociální pracovník k tomu, aby si ověřoval, zdali správně pochopil, co bylo řečeno. Též tyto projevy značí jistou důvěru, která se u posluchačů vytváří pomocí toho, že sociální pracovník vyjadřuje uznání a přijímání pocitů klienta, což ho podněcuje k tomu, aby přemýšlel nad svými myšlenkami a zkoumal své pocity. Taktéž parafrázování se u sociálního pracovníka objevovalo ve velké míře, což značí jistý zájem o klienta a jeho situaci a rovněž to podněcuje důvěru v tom smyslu, že klient vnímá, že ho sociální pracovník poslouchá a jeho verbální projevy nejsou pro sociálního pracovníka bezvýznamné. Parafráze u sociálního pracovníka nebyla užívána nad míru, což nepůsobilo rušivě. U sociálního pracovníka se také objevovala sumarizace, respektive shrnutí řečeného. Jednalo se převážně o sumarizaci na začátku poradenského procesu, kdy sociální pracovník shrnul vše, co s klientem řešil na minulé schůzce. Tím si sociální pracovník i klient ujasnili, co se za dobu od předešlé schůzky změnilo, co měl klient udělat a také tím dal najevo, že mu klient není lhostejný.

Zpětná vazba byla v interakcích také používána, jednak ze strany klientů, ale také i sociálního pracovníka. V některých situacích se jednalo o kritiku, ale nikoliv o takovou, kterou by respondent nedokázal zpracovat. Spíše se jednalo o jakési usměrnění ze strany sociálního pracovníka a respondentka zpětnou vazbu pokorně přijala, jelikož věděla, že sociální pracovník má v této oblasti pravdu. Konkrétně se tedy jednalo o zpětnou vazbu „chápací, ale negativní“. V dalších interakcích se spíše objevovaly zpětné vazby „chápací a pozitivní“ kdy sociální pracovník i klienty pozitivně verbálně ocenil za vynaloženou snahu. Jak jsem již zmínila, tak došlo v jedné z interakcí ke zvýšení intonace hlasu a zde se objevila zpětná vazba „nechápací“, ale díky použití techniky aktivního naslouchání ze strany sociálního pracovníka, a sice „doptávání se“ se vše řečené vyjasnilo. Sociální pracovník používal jako zpětnou vazbu i mimiku. V některých interakcích se usmál, když klient řekl něco vtipného, v jiných se zamračil, když nerozuměl, abych nepřerušoval respondentův plynulý projev nebo sražil čelo, když byl překvapený.

Dle získaných výsledků by se zpětná vazba a techniky aktivního naslouchání daly propojit s reflexí, kterou sociální pracovník také používal. V interakcích, kdy mluvil klient, tak sociální pracovník reflektoval to, co bylo ze strany respondenta řečeno, čímž poskytoval také zpětnou vazbu.

Ve své empirické části jsem se také zaměřila, zda se klient cítí jako rovnocenný partner. Na tuto kategorii jsem se zaměřila jednak z hlediska pozorování, ale i z hlediska zpětné vazby od klientů. Na základě pozorování bylo zjištěno, že sociální pracovník přistupuje ke všem respondentům stejně, bez ohledu na jejich životní situaci. Sám sociální pracovník uvedl, že se zaměřuje především na Rogresův humanistický přístup, kdy je každý klient vnímán holisticky s ohledem na jeho individuální přání a potřeby. Co se týká právě rovnocenného partnerství, tak z pozorování bylo zřejmé, že je navázán přátelský vztah, což potvrzovalo i tykání mezi klienty a sociálním pracovníkem. Respondenti se ve svých odpovědích ale rozcházel, stejně jako sociální pracovník. Dva z respondentů uvedli, že se cítí být jako rovnocenní partneři a tři respondenti uvedli, že nikoliv, jelikož mají k sociálnímu pracovníkovi respekt nebo uvedli, že mají navozený přátelský vztah, ale rovnocenně se necítí. Sociální pracovník v tomto směru uvedl, že v organizaci je rovnocennost zakázána, jelikož to porušuje etický kodex organizace. Ale je pravděpodobně zřejmé, že mohlo dojít ke špatnému

porozumění otázky, jelikož rovnocennost v přístupu ke klientovi a přátelství jsou dvě odlišné oblasti.

Co se týká asertivity, tak s tou jsem se u sociálního pracovníka nesetkala, jelikož dává prostor klientům a nechává rozhodnutí pouze na nich, protože ví, že oni jsou zodpovědní za vlastní životní situaci, ale nepochybuji o tom, že sociální pracovník nedokáže asertivně prosadit své zájmy a názory. Spíše se jednalo o vyváženou výměnu informací mezi sociálním pracovníkem a respondenty, kde asertivita nebyla nutná.

Dále dle výsledků z empirického šetření vyplývá, že u sociálního pracovníka nebyly zaznamenány žádné vážnější bariéry v komunikaci. Bariéry spíše pramenily ze strany respondentů, kdy jeden z respondentů měl velmi rychlé tempo řeči a bylo velmi těžké mu porozumět. Také jsem uvedla, že jsem nemohla porozumět audio nahrávce, ale společně s artikulací se neporozumění dalo předejít, ale muselo být vynaložené velké soustředění. Pravděpodobně se jednalo o překotnost, respektive o myšlenkový trysk, který je popsán i v teoretické části této práce. Sociální pracovník tuto bariéru nevnímal jako závažnou, ale také to může vyplývat z toho, že s respondentem spolupracuje dlouhodobě, tak si jistým způsobem na jeho verbální komunikaci zvykl. Také u jiných respondentů se objevily bariéry, a sice přerušování plynulosti řeči doptáváním se. Ale nevnímám tyto chyby jako závažné a vždy se sociální pracovník vrátil k tomu, co bylo naposledy řečeno. U sociálního pracovníka se také objevovalo nářečí, ale to nebylo tak výrazné. Místo „dobré“ používal „dobrý“ aj., což nepůsobilo nikterak rušivě a dalo se řečenému projevu porozumět. Také používal slangové výrazy, které jsou používány v organizaci, ale vzhledem k tomu, že klienti tyto výrazy znají, tak se rovněž nejednalo o nic, čemu by nebylo možné porozumět např. sociální pracovník místo individuální terapie používal „individuál“. Také používal některé odborné výrazy, kterým by nezávislý posluchač nemusel rozumět, ale jednalo se o případy, kdy klienti byli s těmi to názvy seznámeni už při předchozím léčení závislosti, jednalo se na příklad o „relaps“, „psychóza“ aj.

Z empirického šetření také vyplývá, že redundance nebyla v projevu zaznamenána, což následně potvrdili i klienti. Sociální pracovník mluvil věcně, k tématu a poskytl všechny informace, které klienti potřebovali, což uvedli i samotní respondenti.

Jako další bariéru v komunikaci lze též uvést agresivitu. Jak vyplývá z empirického šetření, tak se doposud sociální pracovník s takovým klientem nesetkal, ani v rámci svého pozorování nebylo zaznamenáno agresivní chování ze stran respondentů, avšak sám sociální pracovník zmínil, že tato situace nastat může, jelikož klienti v některých případech prochází relapsem a zde je možnost právě agresivity. Co se týká implozivní agresivity, která je popsána v teoretické části této práce, tak tu je těžké rozpoznat. Dovoluji si tvrdit, že bych na toto rozpoznání potřebovala speciální kurz či vzdělání v této oblasti a v tomto ohledu mám omezené kompetence.

Pasivita je další z bariér, které mohou v komunikaci nastat, a z výzkumu vyplývá, že se jedná o dobrovolnou službu, tak k pasivitě nedochází. Sociální pracovník, ale uvedl, že pokud je klient pasivní, tak to způsobuje pouze jeho temperament, ku příkladu, že je introvert. To tedy znamená, že ve skupinových terapiích se projevuje velmi uzavřeně, ale při individuálních je otevřený.

Následující bariérou v komunikaci je též manipulační chování. Tato bariéra v pozorování nebyla zaznamenána, avšak po rozhovoru se sociálním pracovníkem bylo zjištěno, že typy manipulátorů se v zařízení objevují jen zřídka, respektive mi bylo sděleno, že se s manipulací setkáme na všech místech. Pracovník také uvedl, že co se týká manipulace, tak ta se, podle jeho mínění, častěji vyskytuje v K-centru, kde je pracováno s aktivními uživateli drog, kteří většinou manipulují s lidmi ve vlastní prospěch. V P-centru se jedná o doléčovací služby, které užívají klienti motivovaní a nemají zapotřebí manipulaci používat. Dle mého názoru je manipulativní chování možné i v této organizaci, jelikož klienti mohou manipulovat se sociálním pracovníkem ve vlastní prospěch za dosažením nějaké výhody či služby.

Sociální pracovník používal i frázování. Děлил věty na kratší úseky, což zajišťovalo plynulost projevu a sociální pracovník ani respondenti se v rozhovoru neztráceli.

Intonace byla přiměřená. U jednoho respondenta nepatrně zvýšil hlas, ale to bylo způsobeno tím, že on jej taky zvýšil, takže spíš došlo k přizpůsobení se respondentovi. Jednalo se o vysvětlování problému a tato zvýšená intonace byla z důvodu, že sociální pracovník nerozuměl řečenému, tudíž respondent zvýšil hlas, aby tomu lépe porozuměl. Nepokládám to za nic neobvyklého, ba naopak se jednalo o vyváženou komunikaci. V interakci s jinými respondenty byl hlas silný, zněl jasně, klidně a na základě

teoretické části tento projev značí suverenitu. Také melodický hlas se u sociálního pracovníka objevoval, ale ten byl v souladu se sdělovanými informacemi. Kdyby byl monotónní, tak by posluchač nemusel udržet pozornost, což se v interakcích neobjevovalo.

Rovněž sumarizaci sociální pracovník používal ve všech interakcích. Jednalo se především o shrnutí předešlých schůzek, kdy si jak respondenti, tak i sociální pracovník ujasnili, co si v předešlých schůzkách domluvili, ale také na konci každého rozhovoru provedl sociální pracovník jakýsi souhrn toho, co bylo v průběhu schůzky řečeno. V tomto směru jsem neshledala žádné bariéry ani nedostatky.

Poslední ze zkoumaných oblastí byl soulad verbálních a neverbálních projevů u sociálního pracovníka. Zde se objevovala sebehaptika, kdy se sociální pracovník často dotýkal ruky nebo i kotníku, který měl položený na koleni. V těchto projevech jsem zaznamenala pouze nesoulad v tom smyslu, že měl právě položený kotník na koleni, ale tento styl sedu se u mužů objevuje velmi často. Mohlo se jednat o obranu svého prostoru, jelikož se mohl sociální pracovník cítit mnou, jako pozorovatelem ohrožený, ale nepřipisovala bych tomu zvláštní význam, spíš bych si dovolila tvrdit, že se jednalo o jeho typický styl sezení. V interakci se také objevilo časté poposedávání, neboli kinezika. Sociální pracovník si v rámci interakce průměrně dvakrát poposedl v židli. Nejedná se o nic netypického, jelikož každý nedokáže sedět ve strnulé poloze po celou dobu konverzace. Jednalo se také o opakovatelnost projevů, z čehož jsem usoudila, že je to jeho typický projev. V jedné z interakcí sociální pracovník zkřížil ruce a kotníky. Dle teoretické části tyto projevy znamenají, že respondent řekl něco, s čím sociální pracovník nemohl souhlasit. Spíš bych těmto projevům připisovala význam uzavřenosti, jelikož se mohl cítit ohrožen. Dále jsem ale zjistila, že u jednoho z respondentů měl sociální pracovník projevy naznačující, že něco zatajoval, potlačoval či pocíťoval jistou nervozitu (opakované mnutí oka, dotýkání se nosu, škrábání na týlu, kousání rtu, zatnutí žvýkacích svalů). Zde tyto projevy mohly souviset s prostředím, jelikož interakce se odehrávala v zasedací místnosti, kde byl velký prostor a sociální pracovník se mohl cítit nervózně, ovšem tyto domněnky mohly pramenit z mnoha interpretačních chyb, které popisuje Disman.

Mohlo se jednat o tzv. vývojovou sekvenci, kterou popisuje Disman, jako proměnou, kterou jsem do výzkumu nezahrnula. Jedná se o to, že se zdá, že z X vyplývá

Y, ale X ovlivňuje neznámá Z. V tomto zkreslení dat shledávám možnost, že sociální pracovník mohl mít s klientem negativní zkušenosti, které ovlivnily jeho neverbální projevy. Ovšem zdůrazňuji, že jde pouze o mé domněnky, které nemám nikterak potvrzené. (Disman, 2002, s. 22).

Také se mohlo jednat o interpretační chybu, kterou Disman (2002, s. 23) popisuje jako chybějící střední člen. Je docela možné, že výsledky jsem ovlivňovala já, jakožto pozorovatel. Sociální pracovník mohl být nervózní, a tudíž měl odlišné projevy od předešlých zkoumaných situací. V tomto případě je jedná o situaci, kdy se domníváme, že z X vyplývá Y, ale skutečnost je jiná, jelikož mezi X a Y stojí neznámé Z, které ovlivňuje výsledek výzkumu.

V neposlední řadě je také dobré zmínit třetí z interpretačních chyb, kterou je dvojí příčina. V tomto se zdá, že Y ovlivňuje X, ale ovlivňuje ho i neznámá Z. U tohoto příklady by se dalo říci, že neznámou Z by mohla být nějaká životní situace pracovníka, respektive to, že řešil nějaké nenadálé události, které ovlivňovaly jeho neverbální projevy (Disman, 2002, s. 24).

S těmito interpretačními chybami jsem se mohla setkat u všech interakcí, avšak shledávám za nutné zmínit, že se mohlo jednat pouze o nešťastnou shodu okolností a na základě těchto projevů mohlo dojít ke špatné interpretaci.

Z výzkumu tedy vyplývá, že sociální pracovník používá všechny techniky aktivního naslouchání, které by měl používat každý sociální pracovník, ačkoliv se tak v mnoha případech neděje. Rovněž vystupuje jako rovnocenný partner, jeho verbální a neverbální projevy jsou v souladu, používá plynulou a srozumitelnou řeč a neobjevují se u něho žádné z popsaných bariér.

Pokud bych měla zmínit slabiny empirického šetření, tak ty spočívaly především v tom, že mi nebyl umožněn výzkum v původní organizaci (Úsmev ako dar na Slovensku), tudíž jsem byla nucena oslovit organizaci jinou. Dále sociální pracovník řešil mimořádné situace, tudíž jsem nemohla uskutečnit výzkum, což mě v mém výzkumu dostatečně zdrželo. A v neposlední řadě také byla chyba v nedostatku získaných dat z pozorování, přičemž jsem musela zvolit doplňkovou formu empirického šetření, a sice rozhovory s klienty. Pro příští výzkum bych se pokusila oslovit cílovou organizaci v dřívější čas a stanovit si jistá pravidla, podle kterých se budeme řídit. Také



bych si pro další výzkum zvolila nějaké poradenské centrum, které je většinou anonymní a jednorázová služba, a také se domnívám, že zde je spíš kladen důraz na podávání informací nežli na komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem.

## **Závěr**

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na verbální a neverbální komunikaci u sociálních pracovníků. Konkrétně se jednalo o sociálního pracovníka v P – centru, a tudíž má empirická část byla zaměřena na případovou studii. Pro zřetelnější uvedení jsem se zaměřila na techniky aktivního naslouchání, ale i jiné oblasti, jako je podpora, motivace, rovnocenné partnerství, bariéry a soulad verbálních a neverbálních projevů. Podceňování výše uvedených technik je palčivým problémem v mnoha organizacích, čili bylo důležité se tomuto tématu věnovat.

Před realizací výzkumu bylo nezbytné stanovit si následující výzkumné otázky, ze kterých vyplývaly dílčí cíle. Jedná se o tyto výzkumné otázky:

- Jaké jsou verbální a neverbální projevy v interakci s klientem?
- Jak hodnotí klienti interakci v poradenském procesu?

Výzkumného šetření se zúčastnil jeden sociální pracovník a 5 respondentů, kteří byli uživateli služeb P – centra. Z teoretické části se potvrdilo, že sociální pracovník používal techniky aktivního naslouchání. Také se zaměřoval na podporu a motivaci klientů. Rovněž se u sociálního pracovníka objevil nesoulad verbálních a neverbálních projevů, ale ten mohl pramenit z prostředí, ve kterém se poradenský proces odehrával.

Jednotliví respondenti také uvedli, že se cítí být motivováni sociálním pracovníkem. Rovněž uvedli, že je sociální pracovník podporuje a též se 2 respondenti cítili být v roli rovnocenného partnera. Respondenti také uvedli, že ze strany sociálního pracovníka neznamenal žádné bariéry v komunikaci, ale uvedli, že sami byli příčinou bariér, jako například „skákali do řeči.“

Výzkum byl také zaměřen na prostředí, které mohlo ovlivňovat projevy sociálního pracovníka. Ve své empirické části jsem stručně popsala, v jakém prostředí poradenský proces probíhal. Následně jsem se v diskusi zaměřila na to, jaký vliv mohlo mít prostředí na projevy sociálního pracovníka.

V souhrnu tedy z empirické části vyplývá, že sociální pracovník používá techniky aktivního naslouchání a má verbální a neverbální projevy v souladu, což v konečném důsledku může působit pozitivně na klienty. Jednak mají pocit důvěry ze strany sociálního pracovníka, ale také se mohou cítit jako plnohodnotní lidé ve společnosti, ač si v minulosti prošli nějakou závislostí.

Výsledky empirického šetření by mohly sloužit jako inspirace sociálním pracovníkům, kteří nepoužívají tyto techniky aktivního naslouchání a komunikaci, ať už verbální a neverbální, podceňují a nekladou na ní velký důraz. Výsledky ovšem nedávají jasnou odpověď, zdali všichni sociální pracovníci v organizaci používají tyto techniky aktivního naslouchání, ale jedná se o reflexi poradenského procesu u jednoho sociálního pracovníka

## Bibliografický seznam

### Seznam literatury

- Borg, J. (2012). Řeč těla: jak poznat, co kdo doopravdy říká. Praha: Grada
- Bruno, T., Adamczyk, G. (2005). Řeč těla: jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla. Praha: Grada.
- Bruno, T., Adamczyk, G. (2007). Řeč těla: přesvědčte svou mimikou, gesty a držení těla. Praha: Grada.
- Čechová, M. (1998). Komunikační a slohová výchova. Praha: ISV.
- Čeňková, I. (1988). Teoretické aspekty simultánního tlumočení. Praha: Univerzita Karlova.
- Demlová, E. (2004). K verbální a neverbální komunikaci: výběr z prací českých a slovenských autorů. Ostrava: Ostravská univerzita.
- DeVito, A., J. (2001). Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing, s. r. o.
- Disman, M. (2002). Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum.
- Friedemann, S. (2005). Jak spolu komunikujeme: překonávání nesnází při dorozumívání. Praha: Grada.
- Hendl, J. (2005). Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál.
- Kořenský, J. (1992). Komunikace a čeština. Jinočany: H+H.
- Kralčák, L. (1996). O niektorých aspektoch diskrepantnej komunikácie. In: Sociolingvistické a psycholingvistické aspekty jazykovej komunikácie I. Banská Bystrica.
- Krčmová, M. (1999). Výslovnost ve veřejném projevu. In: Argumentace a umění komunikovat. Brno.
- Lepilová, K. (1998). Verbální komunikace řečová a neřečová. Ostrava: FF OU.
- Machová, S., Švehlová, M. (2001). Sémantika a pragmatická lingvistika. Praha: PF UK.

Maříková, M. (2001). *Rétorika: manuál komunikačních dovedností*. Praha: Professional Publishing.

Mikuláščík, M. (2010). *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing a. s.

Mistrík, J. (1999). *Vektory komunikácie*. Bratislava: Univerzita Komenského.

Motschnig, R., Nykl, L. (2011). *Komunikace zaměřená na člověka: Rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada.

Plaňava, I. (2005). *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti – poruchy*. Praha: Grada

Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing a. s.

Scharlau, Ch. (2010). *Trénink úspěšné komunikace*. Praha: Grada Publishing a. s.

Škvareninová, O. (2004). *Rečová komunikácia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.

Špačková, A. (2006). *Moderní rétorika: jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. Praha: Grada.

Švaříček, R., Šedřová K. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

Tegze, O. (2003). *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press.

Tinková, E. (2010). *Rétorika, aneb, Řeč jako nástroj: praktický průvodce řečí těla a verbální komunikací*. Kralice na Hané: Computer Media.

Vávra, V. (1990). *Mluvíme beze slov*. Praha: Panorama.

Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.

Internetové zdroje

McNeill, D. (1985). „So you think gestures are nonverbal?“ Psychological Review. Database: PsycARTICLES. [Journal Article]. Dostupné 10. 9. 2013 z: <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1985-30454-001>

P – centrum (2013): hlavní webová stránka [on-line]. Dostupné 1. 3. 2014 z: <http://www.p-centrum.cz/poslani/>

Tepper, D., Haase, R. (1978). „Verbal and nonverbal communication of facilitative conditions.“ Journal of Counseling Psychology. Database: PsycARTICLES [Journal Article]. Dostupné 10. 9. 2013 z: <http://psycnet.apa.org/journals/cou/25/1/35/>

#### Článek v časopisu

Janebová, R., Musil, L. (2007). „Profesionální jednání sociálních pracovníků.“ Sociální práce/sociální práce. 4 (1): 42

Jankovský, J. (2007). „Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníků.“ Sociální práce/sociální práce. 1 (1): 50