



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

KOMUNIKACE S KLIENTEM

MONIKA CHRENKOVÁ



PODPORA TERCIÁRNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ
STUDENTŮ SE SPECIFICKÝMI
VZDĚLÁVACÍMI POTŘEBAMI
NA OSTRAVSKÉ UNIVERZITĚ V OSTRAVĚ

CZ.1.07/2.2.00/29.0006

OSTRAVA
2013

Studijní opora je jedním z výstupu projektu ESF OP VK.

<u>Číslo Prioritní osy:</u>	<u>7.2</u>
<u>Oblast podpory:</u>	<u>7.2.2 – Vysokoškolské vzdělávání</u>
<u>Příjemce:</u>	<u>Ostravská univerzita v Ostravě</u>
<u>Název projektu:</u>	Podpora terciárního vzdělávání studentů se specifickými vzdělávacími potřebami na Ostravské univerzitě v Ostravě
<u>Registrační číslo projektu:</u>	<u>CZ.1.07/2.2.00/29.0006</u>
<u>Délka realizace:</u>	<u>6.2.2012 – 31.1.2015</u>
<u>Řešitel:</u>	PhDr. Mgr. Martin Kaleja, Ph.D.

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Název: Komunikace s klientem
Autor: Monika Chrenková

Studijní opora k inovovanému předmětu: *Komunikace s klientem (KAM/1KOMA, KAM/2KOMA)*

Jazyková korektura nebyla provedena, za jazykovou stránku odpovídá autor.

Recenzent: Mgr. Monika Střelková
LF OU

© Monika Chrenková
© Ostravská univerzita v Ostravě
ISBN 978-80-7464-424-5

Obsah

ÚVOD.....	4
1 Vymezení profesionálního vztahu sociální pracovník-klient	5
2 Hranice v profesionálním vztahu sociální pracovník-klient	8
3 Profesionální zásady při komunikaci s klientem	11
4 Sociální komunikace jako prostředek vytváření vztahu sociální pracovník-klient - vymezení sociální komunikace, komunikační model, teorie komunikace	15
5 Neverbální komunikace ve vztahu sociální pracovník-klient- vymezení neverbální komunikace - druhy neverbální komunikace (vizika, mimika, kinezika, gestika, posturologie, proxemika, haptika, chronemika, teritorium, rekvizitové prostředky a celková image, neurovegetativní reakce, paralingvistika - charakteristika).....	26
6 Verbální komunikace ve vztahu sociální pracovník-klient - vymezení a charakteristika verbální komunikace, komunikační vzory, otevřené vyjádření pocitů a pocitová kontrola.....	40
7 Rozhovor - základní prostředek dorozumění ve vztahu sociální pracovník-klient - charakteristika rozhovoru a druhy otázek.....	45
8 Komunikační strategie při řešení konfliktů	54
9 Efektivní komunikace - komunikační bariéry, aktivní naslouchání, asertivita	62
POUŽITÉ INFORMAČNÍ ZDROJE	71
POZNÁMKY	72

ÚVOD

Studijní opora je určena studentům bakalářského studijního oboru Sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě.

Jeho rozšiřování, kopírování nebo využívání mimo uvedené studium je s ohledem na autorská práva zakázáno.

Používání textu

Text, který se vám dostal do rukou, slouží vašim studijním potřebám. Jeho záměrem je osvojení základních témat souvisejících s mezilidskou komunikací, konkrétně s komunikací mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Je členěn do 9 kapitol, které se věnují komunikaci s klientem počínaje vymezením vztahu sociálního pracovníka a klienta, přes vymezení sociální komunikace a jejich verbálních a neverbálních aspektů, možné druhy konfliktních situací a jejich řešení, po efektivní komunikaci.

Jednotlivé kapitoly jsou jednotně strukturovány. Obsahují cíl kapitoly, klíčová slova, časovou náročnost, poznámku, vlastní text, úkoly, kontrolní otázky, souhrn a doporučenou literaturu (viz následující vysvětlivky). Text je v některých kapitolách obohacen schématy.

Vysvětlivky



Poznámka (upozorňuje na významná místa textu)



Časová náročnost



Vlastní text (teoretický znalostní aparát)



Úkol (konkrétní úkol vztahující se k textu, zamyšlení se)



Kontrolní otázky (souhrnné otázky vztahující se k textu)



Příklad (objasnění nebo konkretizování problematiky na příkladu ze života, z praxe, ze společenské reality apod.)



Souhrn (stručný přehled textu vycházející z kontrolních otázek)



Doporučená literatura (literatura vztahující se k textu vycházející z povinné a doporučené literatury syllabu předmětu)

1 Vymezení profesionálního vztahu sociálního pracovník-klient

Cíl kapitoly:

Vymezení pojmu vztah a profesionálního vztahu sociálního pracovníka a klienta.

Klíčová slova:

Vztah

Přenos

Profesionální vztah



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 1 hodiny času.

Vlastní text:



Vymezení pojmu vztah

Vztah hraje důležitou roli při komunikaci, neboť díky němu můžeme komunikovat. Komunikace rozlišuje kromě roviny obsahové taktéž rovinu vztahovou.

Způsob, jakým lidé reagují na chování druhých, záleží zejména na tom, v jaké situaci se nacházejí a jaké jsou mezi nimi **vztahy**.

Rozlišujeme různé druhy vztahů – *osobní, pracovní, přátelské, intimní, formální, neformální, krátkodobé, dlouhodobé*. Převedeme-li druhy vztahů na profesionální vztah sociálního pracovníka a klienta jedná se o vztah pracovní, formální s postupnou angažovaností přecházející do formy neformální, který může být jak krátkodobý tak dlouhodobý.

Dobrý vztah je založen na závazcích, na silné touze obou stran po pokračování a prohlubování vztahu. Rozlišujeme závazky **podmíněné** (založené na vzorci něco za něco) a **nepodmíněné** (zavazujeme se, aniž něco požadujeme). V pracovních vztazích převládají závazky podmíněné. Profesionální vztah sociálního pracovníka a klienta je založen na závazcích podmíněných – sociální pracovník nabízí profesionální pomoc a klient spolupráci při řešení svých problémů. (Kopřiva, 1997)

Vztah stejně jako komunikace se pojí s druhými lidmi. Vztah chápeme jako proces, má tedy procesuální charakter. Pro vznik vztahu jsou důležité následující fáze:

1. Počátek vztahu – podstatná je zejména fyzická přitažlivost, oblečení, názory a postoje; začíná se rozvíjet konverzace, vytváří se první dojmy – pokračování vztahu/ukončení vztahu

2. Sondování – zjišťování zájmů a zkušeností osoby druhé; předkládáme druhému svá stanoviska, postoje, názory; nalezení společného, odklon od formálnosti

3. Zintenzivnění vztahu – lidé spolu tráví více času, hovoří se o osobních věcech, dochází k sebeodhalování, sdílení negativních pocitů; rozvíjí se silná vzájemná důvěra; rozvíjí se prostor pro společná tajemství

4. Přizpůsobení se – spojení v podobě identifikace – vztah je společně prožíván; vztah je označován jako hluboký a vážný

5. Vznik vazby – zformálnění vztahu, jeho institucionalizace. (Hybelsová, 1989 in Mikuláščík, 2003)

Zda se konkrétní vztah rozvine do jeho poslední fáze, záleží na obou partnerech (všech účastnících vztahů). Většina vztahů zůstává na 2. a 3. úrovni, což záleží na formách vztahu. První tři fáze vztahu jsou typické pro **vztahy přátelské, kamarádké**, ale také **pracovní**, zbylé dvě fáze zastupují **vztahy intimní**. (Mikuláščík, 2003)

Vzájemný vztah je velice křehkou záležitostí, musí se neustále udržovat. Ve vztahu k druhým lidem, zejména ke klientovi, je naším cílem, aby vzájemný vztah byl prožíván **pozitivně**, byl založen na respektu, rovnosti, příjemných pocitech a shodě. Pro vytváření pozitivně laděných vztahů (= pacing) je potřeba **empatie**.

Pravidla pro udržení pozitivních vztahů jsou následující:

1. Podpora druhého ve formě slovní

2. Emoční sdílení - zrcadlení emocí – napodobujeme emoce, pocity, nálady partnera

3. Reprodukování, parafrázování verbálního projevu – po vyslechnutí **zpětná vazba**

4. Vzájemná důvěra

5. Pomáhání si

6. Usilování o kladné pocity druhého člověka. (Mikuláščík, 2003)

Ve vztahu může docházet k **přenosu** – nevědomé využívání dřívějších vztahů v nových situacích, k novým lidem. Tento přenos ve vztahové oblasti může vážně ohrozit profesionální vztah sociálního pracovníka a klienta. V těchto případech, kdy sociální pracovník není schopen adekvátně jednat s klientem na základě negativní předchozí situace, která je obdobná se situací klienta současného, je na místě odkázání klienta na jiného kolegu. (Kopřiva, 1997)

Vztah v pomáhajících profesích

Existuje řada povolání, jejichž hlavní náplní je pomoc lidem – tzv. pomáhající profese – lékaři, zdravotní sestry, pedagogové, sociální pracovníci, pečovatelé, psychologové. Kromě odbornosti hraje důležitou úlohu v těchto profesích lidský vztah mezi pomáhajícím a jeho klientem. Pacient chce věřit lékaři, žák si chce vážit učitele, klient důvěřovat sociálnímu pracovníkovi. Hlavním nástrojem pracovníka v těchto profesích je osobnost. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. (Kopřiva, 1997)



Stručně vymezte vztah.



Vztah je nedílnou součástí komunikace. Na základě vztahu mezi lidmi dochází ke komunikaci – výměně informací. Vztahy mohou nabývat různých forem. Z hlediska profesionálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem se jedná o vztah pracovní, formální s postupnou angažovaností přecházející do formy neformální, který

může být pojímán v krátkodobé či dlouhodobé perspektivě. Vztah má procesuální charakter – fáze **počátku vztahu, sondování, zintenzivnění, přizpůsobení se a vznik vazby**. Většina vztahů zůstává na 2. a 3. úrovni – jedná se o vztahy **přátelské, kamarádské a pracovní**; zbylé dvě fáze jsou typické pro vztahy **intimní**.

Aby byly vztahy pozitivně vnímány je nutné je neustále udržovat prostřednictvím **podpory druhého slovní formou, emočním sdílením, reprodukováním a parafrázováním verbálního projevu, zpětnou vazbou, vzájemnou důvěrou, vzájemným pomáháním si a usilováním o kladné pocity druhého**.



Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997.

Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.

2 Hranice v profesionálním vztahu sociálního pracovníka-klient

Cíl kapitoly:

Charakteristika hranic v profesionálním vztahu sociálního pracovníka a klienta.

Klíčová slova:

Hranice

Hranice splývavé

Hranice rigidní

Hranice polopropustné



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 1 hodiny času.



Text je doplněn odkazy na konkrétní kapitolu/y.

Vlastní text:



Vymezení hranic

Hranice zaujímají důležitou roli ve vztahu k druhým lidem, ohraničují tyto vztahy, umožňují jejich otevřenost či uzavřenost. Hranici vůči okolí musí mít každý fungující celek, vše co se nachází uvnitř hranice, je ustanoveno pro optimální vývoj a představuje ochrannou bariéru vůči vnějšímu světu.

Hranice ve vztahu mezi dvěma lidmi = *dělítko určující, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého.* (Kopřiva, 1997, s.74)

Na hranice můžeme pohlížet ze dvou hledisek. Prvním hlediskem jsou hranice ve **vztahu sociálního pracovníka a klienta**. Druhým hlediskem jsou pak konkrétní **hranice** našeho **klienta** v rámci systémů, ve kterých se pohybuje (rodina, práce). Tímto pojetím hranic se zabýval např. strukturální přístup S.Minuchina v rodinné terapii.

Vznik a udržování hranice

Z pohledu životního cyklu dochází nejprve k vydělení **hranice já** – hranice psychická – vydělení sebe sama. S touto hranicí se člověk nerodí. Z hlediska vývojového se člověk stává autonomní bytostí díky růstu, podnětů z okolí, vývoji kolem druhého až třetího roku. Zpočátku je však zajedno se svou matkou. K vymezení suverénního psychického

prostoru dochází v pubescenci a adolescenci – rigidní hranice. Rozpuštění nebo-li propustnost hranic se děje na základě navázání intimního vztahu k druhému a mateřství. Vývoj člověka od dětství do stáří směřuje k větší oddělenosti, samostatnosti a následně samotě. (Kopřiva, 1997)

Hranice při pomáhání

Hranice při pomáhajícím procesu zaujímají významnou roli. Mohou nabývat různých podob např. **splývání** (propustné), **rigidní** (nepropustné) hranice či hranice **polopropustné**.

Splývání představuje narušenou podobu hranic v pomáhajícím procesu, kdy pracovník přebírá zodpovědnost za záležitosti klienta na sebe. Splývání je založené na **soucitu**

(ztotožnění se se svým protějškem způsobující ztrátu hranic). Pracovník pomáhajících profesí se nesmí nechat unést soucitem, měl by se ale umět vcítit, měl by tedy být **empatický**.

Někteří lidé si vytvořili hranice **uzavřené** a **nepropustné**. Zdají se být silnými osobami, ale ve skutečnosti jimi maskují svou pravou tvář. Tyto hranice slouží jako ochrana před okolním světem.

Přirozené a normální jsou hranice dobře ustanovené, tedy **polopropustné** – člověk se stará o své potřeby a udržuje základní soběstačnost, vstupuje do vztahů s okolím a přijímá, co se mu zdá dobré a užitečné a odmítá, co se mu tak nejeví. V mnoha případech potřebujeme hranice otevřít – zamilování, tanec, společný prožitek.

Aby nedocházelo k problémovým podobám hranic - ke splývání či nepropustné hranici je důležité se chovat **asertivně** (zlatá střední cesta ve způsobech chování) - **viz kapitola č.9**.

S hranicemi ve vztahu sociální pracovník-klient souvisí také angažovanost sociálního pracovníka. Z tohoto hlediska může být sociální pracovník angažovaný či neangažovaný.

***Neangažovaný sociální pracovník** pojímá svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez osobního zájmu.

***Pro angažované sociálního pracovníka** je pomáhání smysluplnou činností, vede k překonání pocitu osamělosti. Může být však také problémem v případech, kdy dochází k **přebírání kontroly na klientem a tendencím obětování se pro klienta**.

Přílišná angažovanost sociálního pracovníka může tedy vést k problematickým hranicím, a to k hranicím rigidním v podobě **nadbytečné kontroly** nad klienty a ke splývání v podobě **obětování se pro klienty**.

***Nadbytečná kontrola nad klienty**

Kontrola je prostředkem k udržení chování členů v rámci stanoveného řádu.

Nadměrná kontrola – brání v rozvoji autonomie, je podporována hierarchickou strukturou pomáhající organizace, pracovník se k ní uchýlí v časové tísní. Pomáhající organizace se často opírají o princip moci a dominance (učitel-žák, lékař-sestra, ...).

***Obětování se pro klienty**

Pracovník si počíná tak, jako kdyby klient nebyl autonomní a kdyby závisel jenom na jeho péči. Obětuje se rád, ale zároveň je mu to přítěží. Obětavost se však může týkat taktéž spolupracovníků. (Kopřiva, 1997)



Zaměřte se na svou praxi, zda jste se setkali v rámci pomáhajícího procesu s problémovými hranicemi – tedy rigiditou a splýváním.



Popište hranice ve vztahu sociální pracovník-klient a jejich podoby.



Hranice ve vztahu mezi lidmi chápeme jako dělítko určující, co je záležitostí mou a co je záležitostí druhého. Jedná se tedy o ohraničení celku vůči okolí. Hranice představuje ochrannou bariéru vůči vnějšímu světu. Hranice v pomáhajícím procesu mohou nabývat různých podob např. **splývání** (propustné), **rigidní** (nepropustné) hranice či hranice **polopropustné**. Přirozené a normální jsou hranice **polopropustné** – člověk je schopen

vstupovat do vztahů s okolím a přijímat vhodné podněty. Problematickými jsou však hranice propustné, které v kontaktu s klienty představují **obětování se** a hranice nepropustné, které nabývají podob **kontroly nad klientem**.



Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997.

3 Profesionální zásady při komunikaci s klientem

Cíl kapitoly:

Vymezení profesionálních zásad při komunikaci s klientem, které podmiňují vznik profesionálního vztahu. Specifika komunikace s dětským klientem.

Klíčová slova:

Zásady profesionálního vztahu

Profesní předpoklady

Osobnostní předpoklady

Neutralita

Zásady slušného chování

Prostředí

Etické zásady

Komunikace s dětským klientem



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 1 hodiny času.



Text je doplněn odkazy na konkrétní kapitolu/y.

Text odkazuje na doplňující literaturu vztahující se k tématu.

Vlastní text:



Vymezení zásad profesionálního vztahu

Zásady profesionálního vztahu sociálního pracovníka a klienta vycházejí z **profesních** a **osobnostních** předpokladů pro výkon profese sociálního pracovníka. Neméně důležitou roli ve vztahu sociální pracovník-klient zastupují **základy slušného chování** a **prostředí**, ve kterém k profesionálnímu kontaktu dochází. V poslední řadě nesmíme opomenout obsáhlou oblast **etických zásad**.

Profesní a osobnostní předpoklady

Sociální pracovník vykonávající činnosti spadající do oblasti sociální práce musí být vybaven teoretickými poznatky, které aplikuje v praxi. Musí být tedy vzdělán v oboru sociální práce, případně v oborech příbuzných. (Zákon č.108/2006 Sb.)

K osobnostním předpokladům pro výkon sociální práce patří zejména:

***empatie** (umění vcítit se do druhého, uvědomění si prožitků a pocitů druhého; jak se klient asi cítí)

***akceptace** (přijímání a respekt druhého člověka, brát druhého, takový jaký je; vnímat složitost klientovy situace)

***oprávdivost** (= kongruence, soulad se sebou samým a okolím, chovám se podle toho, jaký skutečně jsem; nabízíme klientům pomoc a dáváme to najevo)

***flexibilita** (schopnost přizpůsobit se dané situaci; zkoušet různé způsoby řešení klientovy situace a reagovat na změny)

*schopnost **aktivně naslouchat** (naladění se na klienta prostřednictvím verbálních a neverbálních prostředků; dáváme najevo, že klienta vnímáme – **viz kapitola č.9**),

***komunikační dovednosti** (verbální i neverbální obratnost)

***nestrannost** (zaujímání neutrálního postoje vůči klientům, problémům, řešením, ...) (Gabura, Pružinská, 1995; Řezníček 1994; Schlippe, Schweitzer, 2001)

Nestrannost nebo-li **neutralita** je důležitou osobní vybaveností každého sociálního pracovníka zejména v kontaktu s více lidmi (sociální práce s rodinou, skupinou). Neutralita představuje postoj pomáhajícího pracovníka ke klientům - postoj, který umožňuje pomáhajícímu vcítit se empaticky do každého klienta. Jednoduše lze neutralitu chápat v následujícím vzorci: **neutralita – A=B** - jestliže je silný zájem o A vyrovnáván silným zájmem o B. Neutralita se vztahuje k osobám, ale také k problémům, postojům, řešením, apod. Nevztahuje se tedy primárně na více klientů, je důležité ji považovat za zásadu sociální práce i při práci s jednotlivcem. (Schlippe, Schweitzer, 2001)

Viz Jonesová, E. *Terapie rodinných systémů. Vývoj v milánských systemických terapiích*. Hradec Králové: Konfrontace, 1996.

Základy slušného chování

Již od prvního kontaktu s klientem využíváme prvky **slušného chování** jako je pozdrav, podání ruky, nabídnutí místa, atd. V rámci základů slušného chování využíváme prvky verbální (pozdrav) a neverbální komunikace (oční kontakt, haptika, proxemika, ...).

Počáteční kontakt sociálního pracovníka s klientem může významně ovlivnit následnou spolupráci. Měli bychom se vyvarovat nejrůznějším percepčním chybám (**viz kapitola č.9**), které zkreslují vnímání klienta. Od počátku by měl být kontakt s klientem naplněn **důvěrou, otevřením se a motivováním** klienta k další spolupráci. Projevem slušného chování je dále také **celkový vzhled sociálního pracovníka** a jeho **osobnost** – zejména tedy vhodnost oblečení, doplňků, apod. (Gabura, Pružinská, 1995)

Prostředí pomáhajícího vztahu

Neméně důležitou roli při kontaktu s klientem zastává **prostředí**, ve kterém k pomáhajícímu procesu dochází. Pro navození příjemné a důvěrné atmosféry je významná samotná místnost, její úprava a vybavení, uspořádání židlí/křesel apod. (Pease, 2001)

Pokud probíhá pomáhající proces přímo v místě bydliště klientů, může být atmosféra uvolněnější, méně formálnější. Klient své prostředí zná a cítí se jistější. Nebo naopak může být tato návštěva klienta v jeho přirozeném prostředí chápána jako zásah do soukromí. (Gabura, Pružinská, 1995; Řezníček, 1994)

Etické zásady

Pomáhající vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl vycházet také z určitých **etických zásad** jako je **důvěrnost** sdělených informací, **ochrana** klientových práv na soukromí. V případě použití klientových údajů, klienta informujeme; informace

o klientovi neposkytujeme bez jeho souhlasu s výjimkou případů stanovených zákonem (ochrana životně důležitých zájmů klientů či jiných osob), zaručujeme **anonymitu** získaných údajů. (Řezníček, 1994; Zákon č.101/2000 Sb.)

Komunikace s dětským klientem

Specifickou formu komunikace představuje komunikace s dítětem. Základním předpokladem úspěšné komunikace s dítětem je **znalost jednotlivých vývojových období dítěte od jeho narození po dospívání**. Komunikace je ovlivněna konkrétní problémovou situací, kterou s dítětem a jeho okolím (nejčastěji rodinou) řešíme, zdravotním a psychickým stavem dítěte. Komunikace s dítětem by měla být založena zejména na **empatii, aktivitě, trpělivosti, důslednosti, upřímnosti a schopnosti naslouchat**. (Matějček, 2001; Plevová, Slowik, 2010)

Dítě by mělo mít dojem, že je aktérem komunikace; dítě chválíme, oceňujeme, povzbuzujeme. Skrze nejrůznější předměty, jako jsou např. hračky, se dostáváme blíž k dítěti, využíváme projekce či nejrůznějších projekčních technik typu – tužka-papír (malování, doplňování, apod.). (Plevová, Slowik, 2010; Špatenková, Králová, 2009)

Významné je taktéž se zaměřit na neverbální prvky komunikace – udržovat přímý oční kontakt, zaujmout stejnou pozici – dodržet tzv. zrakový horizont, usmívat se. Nejčastěji se v rámci kontaktu s dítětem dostáváme do osobní až intimní zóny, v oblasti doteků využíváme zejména pohlazení. Z hlediska gestiky by komunikace měla probíhat bez používání „panovačných gest“, které reprezentují kontakt rodič-dítě. Vzhled sociálního pracovníka, prostředí a situační faktory také výrazně ovlivňují komunikaci dítěte se sociálním pracovníkem a neměly by být opomenuty. (Plevová, Slowik, 2010)



*Uveďte zásady profesionálního vztahu sociálního pracovník-klient.
Uveďte specifika komunikace s dětským klientem.*



Zásady profesionálního vztahu sociálního pracovník a klienta vycházejí z **profesionálních** (teoretická vybavenost, poznatky, znalosti) a **osobnostních** předpokladů (empatie, akceptace, opravdovost, flexibilita, aktivní naslouchání, komunikační dovednosti, nestrannost) sociálního pracovníka. Neméně důležitou roli ve vztahu sociální pracovník-klient zastávají **základy slušného chování**, prostřednictvím nichž se od počátečního kontaktu s klientem zapojují **verbální a neverbální prvky komunikace**. **Prostředí**, v němž se vzájemný vztah uskutečňuje, může významně ovlivnit pomáhající proces, dále pak **osobnost sociálního pracovníka** a jeho **celkový vzhled**. V poslední řadě nesmíme opomenout dodržování **etických zásad** při komunikaci s klienty.

Specifickou formu komunikace představuje komunikace s dítětem. Základním předpokladem úspěšné komunikace s dítětem je **znalost jednotlivých vývojových období dítěte od jeho narození po dospívání**, dále využívání **empatie, aktivní komunikace, trpělivosti, důslednosti, upřímnosti a aktivního naslouchání**. Dítě chválíme, povzbuzujeme, oceňujeme, využíváme projekce a projekčních technik.



- Gabura, J., Pružinská, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.
- Matějček, Z. *Psychologie nemocných a zdravotně postižených dětí*. Jinočany: Nakladatelství HaH, 2001.
- Pease, A. *Řeč těla. Jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál, 2001.
- Plevová, I., Slowik, R. *Komunikace s dětským pacientem*. Praha: Grada Publishing, 2010.
- Řezníček, I. 1994. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994.
- Schlippe, A.V., Schweitzer, J. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta, 2001.
- Špatenková, N., Králová, J. *Základní otázky komunikace*. Praha: Galén, 2009.
- Zákon č.101/200 Sb., *o ochraně osobních údajů, v platném znění*.
- Zákon č.108/2006 Sb., *o sociálních službách, v platném znění*.

4 Sociální komunikace jako prostředek vytváření vztahu sociální pracovník-klient - vymezení sociální komunikace, komunikační model, teorie komunikace

Cíl kapitoly:

Obecné vymezení pojmu komunikace a následná charakteristika komunikace sociální, probíhající v lidském, společenském prostředí. Popis komunikačního procesu a charakteristika jednotlivých prvků tohoto procesu. Uvedení do problematiky komunikačních modelů a teorií.

Klíčová slova:

Komunikace

Komunikační proces - komunikátor, komunikant, komuniké, komunikační šum, komunikační jazyk, komunikační kanál, zpětná vazba, komunikační prostředí, kontext

Komunikační model – lineární, interakční, transakční

Teorie komunikace

Sociální komunikace

Sociální styk (komunikace, interakce, percepce)

Evalvace

Devalvace



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 3 hodin času.



Text je doplněn odkazy na konkrétní kapitolu/y.
Text odkazuje na doplňující literaturu vztahující se k tématu.
V textu se objeví schémata dokreslující dané téma.

Vlastní text:



Vymezení komunikace

Komunikace sehrává významnou úlohu v životě každého z nás. Je součástí našeho každodenního běžného života. V pomáhajících profesích, do kterých řadíme také sociální práci, je komunikace důležitým a nedílným prvkem pomáhajícího procesu.

Ne vždy si lidé rozumí a chápou, co nám druhý sděluje. Např. položíme-li si otázku – „*co je to koruna?*“, každý z nás si pod tímto pojmem představí něco jiného. Některá slova

mají více významů a je důležité s druhým člověkem hovořit o tom stejném, abychom si porozuměli.

Komunikaci vymezujeme jako sdělování významů mezi lidmi, tedy sdělování všeho, o čem lidé komunikují. Komunikace se váže k dalším sociálním procesům – sociální interakci, společné činnosti a společenským vztahům:

komunikace a vzájemné působení – komunikace má interakční charakter

komunikace a společná činnost – má doprovodnou (při práci – vzájemná stimulace a koordinace pohybů) nebo rozvinutou (při společném řešení problémů) podobu

komunikace a společenské vztahy – probíhá vždy ve vztazích. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Charakteristika komunikace:

Komunikace má **obsahové** (vlastní obsah/téma sdělení) a **vztahové** rozměry (vztahový kontext, komunikujeme ve vztahu k druhým)

Komunikace je **dvojsměrná aktivita**

Komunikace je **intencionální** – intencionalita – má nějaký záměr, očekávání, účel, komunikujeme se záměrem

Komunikace je **nepřetržitá** – i když nehovoříme – posloucháme, což znamená, že jsme aktivní, mění se naše role komunikanta a komunikátora

Komunikace je **nevratná** – nic nemůžeme vzít zpět

Komunikace je **neopakovatelná** – akt komunikace je jedinečný, neumožňuje podruhé zažít stejnou situaci. (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003)

F-ce komunikace:

1. **informovat** – předat zprávu, doplnit, oznámit, ...
2. **instruovat** – navést, zasvětit, naučit, ...
3. **přesvědčit** – získat někoho na svou stranu, ovlivnit, zmanipulovat, ...
4. **pobavit** – rozveselit druhého, rozptýlit se, ... (Mikuláščík, 2003; Vybíral, 2009)

Druhy komunikace:

***záměrná** (komunikátor má pod kontrolou prezentované)/**nezáměrná** (obsah sdělení se neshoduje s původním záměrem komunikujícího),

***vědomá** (komunikátor si uvědomuje obsah a formu sdělení)/**nevědomá** (komunikující si svůj projev plně neuvědomuje),

***agresivní** (útočná forma komunikace)/**pasivní** (ústupná forma komunikace)/**asertivní** (sebeprosazující a respektující forma komunikace),

***intropersonální** (vnitřní monolog nebo dialog – Dostojevský)/**interpersonální** (mezi dvěma nebo více lidmi, může mít formu dialogu, rozhovoru, vyjednávání),

***skupinová** (přítomnost více než dvou komunikujících)/**masová** (sdělení je předáváno širšímu obecnství),

***jednosměrná** (role mluvčího a posluchače se nemění)/**dvousměrná** (role mluvčího a posluchače se střídají),

***psaná** (prostřednictvím slova psaného)/**verbální** (prostřednictvím slova mluveného)/**neverbální** (komunikace beze slov)

***přímá** (tzv. komunikace face-to-face, přímý kontakt)/**nepřímá** (zprostředkovaná pomocí média – televize, rozhlas, telefon, ...),

dále

- ***komunikace činem** (spočívá v konkrétním jednání; galantnost – otevření dveří, pomoc - doprovod klienta na příslušný úřad, ...),
- ***agování** (nepřiměřené reagování na sdělení, neadekvátnost; může nabývat forem verbálních, neverbálních a činných)
- ***metakomunikace** („komunikace o komunikaci“) - **viz kapitola č.6.** (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003; Vybíral, 2009)



Zaměřte se na druhy komunikace, které nejvíce využíváte při styku s klienty.

Komunikace je **proces** – probíhá vždy mezi dvěma nebo více lidmi, má tedy procesuální charakter. Součástími komunikačního procesu jsou tyto prvky – komunikátor, komunikant, komuniké, komunikační šum, komunikační jazyk, komunikační kanál, zpětná vazba, komunikační prostředí a kontext.

***Komunikátor** – „vysílač“/mluvčí – ten, kdo vysílá nějakou zprávu; do svého sdělení promítá svou osobnost, své postoje, názory, pocity.

***Komunikant** – „příjímač“/posluchač – ten, kdo přijímá vyslanou zprávu; jeho vnímání je ovlivněno jeho osobností, zkušenostmi, prožitky, vlastními záměry a cíli.

***Komuniké (designát/sdělení)** – vyslaná zpráva sdělená druhému. Zpráva může být odlišně chápána, což vede ke **komunikačnímu šumu** – nedorozumění v komunikaci (**viz kapitola č.9**).

***Komunikační jazyk** – komunikační zpráva je sdělována prostřednictvím komunikačního jazyka. Rozlišujeme konotativní a denotativní význam jazyka. **Denotace** = **název, pojmosloví**; známá slova, ale i jiné znaky či symboly, kterým rozumíme; člověk si pod pojmy představuje, co znamenají; pojem - konkrétní předmět, do jisté míry objektivní (červená barva na semaforu, bílá zebra na vozovce, ...). **Konotace** = **emocionální charakter**; sdělení je dotvářeno a doprovázeno řadou konotací, jsou subjektivní; souvisí s emocemi (pes – můj, bílý, náš, přítel člověka). Významnou úlohu komunikačním jazyce hrají procesy **kódování** (=převodění myšlenky do systému znaků, prostřednictvím řeči) a **dekódování** (=porozumění sdělené informaci).

***Komunikační kanál** – cesta, kterým je zpráva sdělována; médium přenášení sdělení. Za komunikační kanál považujeme prvky verbální i neverbální komunikace a komunikační prostředky jako je osobní rozhovor, rozhovor prostřednictvím telefonu, emailu, apod.

***Zpětná vazba (feed back)** – reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a interpretace. Při kontaktu face-to-face (přímý kontakt) je úspěšnost zpětné vazby větší.

***Komunikační prostředí** – představuje místo, kde ke komunikaci dochází; významně ovlivňuje celý průběh komunikace. Nevhodnost prostředí může způsobit vznik komunikačního šumu.

***Kontext** – představuje celkový rámec komunikace. Skládá se ze složky **vnitřní** – to, co se děje v nás, jak na nás sdělované působí a **vnější** – stimuly na nás působící. Kontext chápeme ze 4 hledisek:

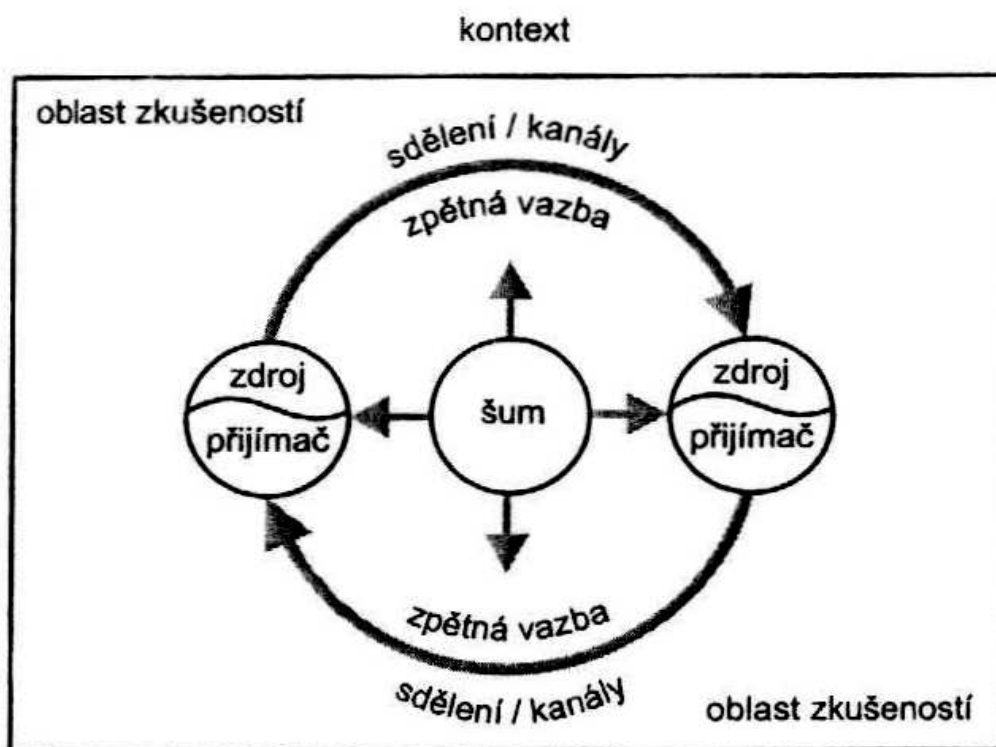
1. fyzický – prostředí

2. kulturní – životní styl, stupnice hodnot, způsob chování a komunikace

3. sociálně-psychologický – postavení účastníků komunikace, jejich vztahy

4. časový – časová posloupnost sdělení. (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003; Plaňava, 2005)

Schéma č.1 – Interpersonální komunikace



Zdroj: DeVito, 2001, s.20

Schéma č.2 – Schéma komunikačního procesu



Zdroj: Mikuláščík, 2003, s.24



Popište kontext vaší komunikace s druhou osobou z výše uvedených hledisek. Zaměřte se na jednotlivá hlediska kontextu komunikace při kontaktu s klientem.

Komunikační modely

Komunikační proces prošel určitým vývojem. Na základě tohoto vývoje můžeme rozlišit 3 základní modely komunikace – **lineární, interakční, transakční**. (De Vito, 2001)

V dřívějších dobách se na komunikaci pohlíželo **lineárně** – tedy jako na jednosměrnou komunikaci realizovanou od mluvčího k posluchači. Mluvčí tedy mluvil a posluchač poslouchal. Mluvení a poslouchání jsou považovány za časově odlišné děje. Tento model neumožňuje vzájemné přizpůsobování komunikujících, je však typický pro komunikaci masovou – televize, noviny a časopisy, ...- chybí zde přímá zpětná vazba příjemců.

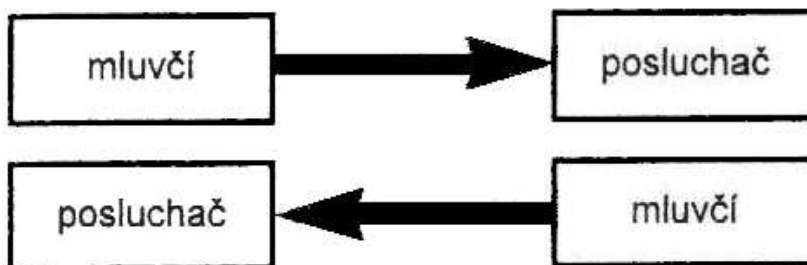
Schéma č.3 – Lineární model komunikace



Zdroj: DeVito, 2001, s.18

Lineární model byl vystřídán modelem **interakčním**, v němž dochází k střídání pozic mezi mluvčím a posluchačem. Jedna osoba tedy mluví, druhá ji poslouchá, poté si komunikující vymění role. Mluvení a naslouchání se děje odděleně.

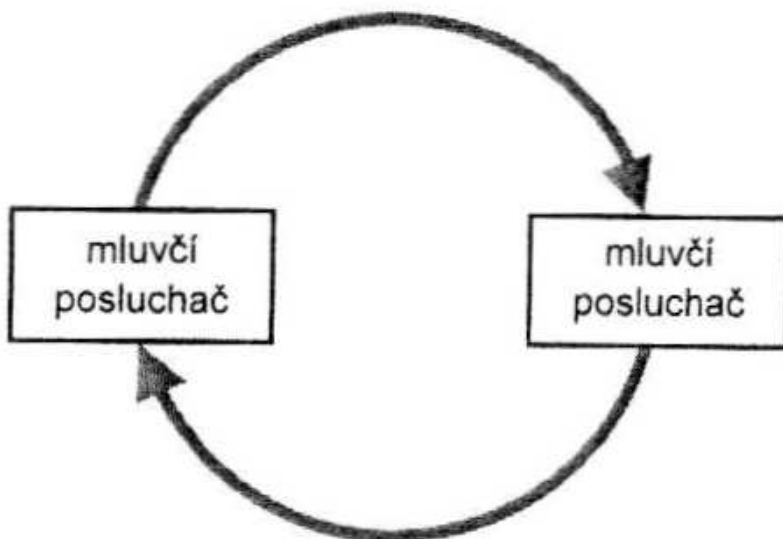
Schéma č.4 – Interakční model komunikace



Zdroj: DeVito, 2001, s.18

V současné době je na komunikaci nahlíženo jako na transakční proces, jedná se tedy o **transakční model**. V tomto modelu každá osoba působí současně jako mluvčí a posluchač. Mluvení a naslouchání probíhá současně, jedná se o děje současně probíhající.

Schéma č.5 – Transakční model komunikace



Zdroj: DeVito, 2001, s.19



Při komunikaci s druhou osobou se zaměřte na využívání jednotlivých modelů komunikace.

Využijte uvedené komunikační modely při kontaktu s klientem.

Teorie komunikace

***Škola z Palo Alto (Watzlawick, Bateson, ...)**

Představitelé této školy popsali 3 druhy vztahů v lidské komunikaci:

1. Symetrický – na obou stranách je týž druh chování, ve vztahu je zdůrazněna rovnost. Např. vypráví-li jedna osoba o nějakém úspěchu, uvede druhá stejně významný úspěch.

2. Komplementární – jeden dává, přikazuje, kritizuje, radí a druhý spíše poslouchá a přijímá. Osoby si nejsou rovny. Např. otec k dítěti, učitel k žákovi.

V obou vztazích může docházet vlivem okolností k **přesunu**. Ze symetrického komplementární a naopak. Např. komplementární vztah rodičů k dětem se může v dospělosti změnit v symetrický a posléze v komplementární v opačném směru.

Může taktéž docházet o různá **redefinování** – aktivní pokusy o změnu vztahu. Např. komplementární vztah docent student - student může položit otázku, aby ukázal, že toho ví stejně jako docent, dostane se tím do symetrického vztahu, ale docent svou odpovědí ukáže, širší repertoár znalostí.

3. Metakomplementární – spočívá přenesení kontroly nad vztahem - v tom, že jedna osoba dovoluje druhé osobě, aby užívala určitých manévru, nebo ji k tomu nutí. Např. X jedná bezmocně a Y se o něj stará. X je v podřízeném postavení, ale sám se do něj vmanévroval, vyplývá z toho to, že X celý vztah na vyšší úrovni ovládá. (Mikuláščík, 2003; Vybíral, 2009; Watzlawick, Bavelasová, Jackson, 1999)

Watzlawick a kolektiv (1999) spatřuje možnosti lidského komunikování ve 3 polaritách, komunikujeme tedy:

1. digitálně/analogově

2. komplementárně/symetricky

3. o obsazích nebo o vztahu k příjemci

Digitální komunikace je nejčastěji verbální, je převoditelná na znaky – lze ji zapsat, z hlediska logiky lze vyjádřit negací (ne). Komunikace – faxem, e-mailem, dopisem.

Analogová komunikace je sdělování neverbální, postojem nebo činem, není jednoznačně převoditelná do znaků, má podobu zvukových, obrazových, pohybových, tlakových, aj. symbolů. Komunikujeme tímto způsobem mnohem více v běžných situacích.

Komplementární komunikace představuje formu doplňování – jeden je v dominantní pozici a druhý v submisivní, jeden je aktivní, druhý pasivní.

Symetrická komunikace se týká případů, když se oba partneři chovají stejně.

Ve f-čím vztahu mají být přítomny oba typy komunikace. V běžné komunikaci se prolínají, přecházejí.

Komunikace o obsazích je zaměřena na přenos informací, naplňuje se zde f-ce informativní a částečně instruktážní.

Komunikace o vztahových aspektech je vzájemným sdělováním – tak to vidím tebe/sebe/nás. (Vybíral, 2009)

Mezi další teorie z oblasti komunikace řadíme zejména přístup **V. Satirové, transakční analýzu a Rogersův přístup zaměřený na člověka.**

*Přístup V. Satirové

Významná představitelka americké humanistické psychologie a rodinné terapie - **humanistický směr**, který k nám pronikl začátkem 80. let a na dlouhou dobu ovlivnil vývoj rodinné terapie. Je také známý pod pojmem **komunikačně-interakční přístup**. Jádrem problému představuje **narušená komunikace** a **interakce**. Satirová poukazuje na **4 nesprávné rigidní vzorce komunikace**, vede členy rodiny k poznání těchto vzorců a k jejich **nahrazení komunikací otevřenou** s vyjadřováním skutečných pocitů a s respektováním pocitů druhého. (Satirová, 2006)

*Transakční analýza

Primárně vychází z psychoanalýzy, původcem je americký psychiatr **Eric Berne**, který ji rozvinul v **50. a 60. letech 20. století**. Mezilidské komunikování je možno vidět jako vyhledávání a rozdávání pohlazení (protože ta lidé potřebují), která potvrzují sebeúctu a sebepojetí. Stejně jako rozdávat pohlazení je důležité je přijímat. (Vybíral, 2009)

E. Berne popsal 3 základní způsoby komunikace. Lidé spolu komunikují na základě svého současného rozpoložení – svého ego-stavu. Muže se jednat o stav ega **rodičovského, dospělého a dítěte**. To, v jakém se komunikující osoby nacházejí stavu, můžeme jednoduše poznat dle verbálních a neverbálních projevů. Stav, v jakém se právě nacházíme, se často proměňuje, což se promítá do komunikace, kterou vedeme s druhými lidmi.

Mezi charakteristiky komunikujícího z **rodičovského** stavu ega můžeme zařadit následující:

- **neverbální projevy**: soucitný pohled, lomení rukama, ruce v bok, vztyčený ukazováček, sevřené rty, apod.
- **verbální projevy**: „Na Vašem místě bych ...“, „Rozhodně bych to tak nedělal.“, „Neměl byste ...“ Je využíváno hodnocení, kritiky a negativ.

Ego-stav rodič čerpá z **pravidel a zákonů**, které jsme získali v **dětství** prostřednictvím **výchovy**. Jeho užití je automatické, bezmyšlenkovité, založené na **nápodobě**.

Charakteristické znaky **dospělého** stavu ega jsou:

- **neverbální projevy**: přirozené, nenucené
- **verbální projevy**: používání těchto slov – „podle mne, myslím si, aha“; časté kladení otázek, vyjádření vlastních názoru.

Komunikace vycházející z ego-stavu dospělého je založena na **rozumu**.

Komunikace vycházející ze stavu ega **dětského** má tyto projevy:

- **neverbální projevy**: klopení očí, krčení ramen, hlášení se o slovo, atd.
- **verbální projevy**: používání slov – „chci/nechci, budu/nebudu, udělám/neudělám“ – jednání založené na odměnách a trestech (tzv. něco za něco).

Komunikujeme-li na základě ego-stavu dítě, reagujeme jako bychom byli dítětem, využíváme **emocí a citu**. (Mikuláščík, 2003; Plaňava, 2005)

Žádoucí a ideální komunikací je komunikace vycházející ze stavu **dospělý x dospělý**. Stav **dospělého** využíváme v běžné komunikaci, potřebujeme-li se rozhodnout (např. návrhy řešení klientovy problémové situace s následným výběrem těch nejvhodnějších způsobů řešení). Stav **rodič** je vhodný v situacích řízení a vedení (např. doprovod klienta na úřad práce, pomoc s vyplňováním formulářů). Stav **dítěte** využijeme pro situace tvořivosti a hravosti (práce s klientem na řešení problému hravou formou, např. techniky typu tužka a papír – nedokončené vety, nedokončené příběhy, apod.).

Viz Berne, E. *Jak si lidé hrají*. Liberec: Dialog, 1992.

***Rogersův přístup zaměřený na člověka (Person-Centered Approach)**

Zakladatel **C.R. Rogers**, představitel **humanistického přístupu** v psychologii. Vzhledem ke komunikaci se přístup zabývá **terapeutickým vztahem**.

Důležitou rolu hraje naslouchání, opravdovost. Člověk má být v dialogu s druhým: vstřícný a uvolněný, akceptující, autentický, zajímavý se, má se umět vcítit.

Pomáhající má navíc: mít dobrý sebeobraz sám o sobě, být přesvědčen, že lidská povaha je konstruktivní, společenská, založená na sebeúctě, umět oceňovat, naslouchat vlastním myšlenkám.

Empatie – umění vcítit se do druhého, vyžaduje ztotožnění se s druhým, ale zároveň oddálení, oscilace mezi představou sama sebe v této situaci a zachování si chladné hlavy;

Akceptace – přijmout člověka takový jaký je, vede nás k vyladění se na partnera v komunikaci;

Autenticita – opravdovost, kongruentnost, ve shodě sám se sebou má být člověk takový jaký ve skutečnosti je, bez přetvářek.

Rogersovská komunikace:

*mluvíme přirozeným jazykem, dbáme na to, aby nám druhý rozuměl, používáme kratší věty, vyhýbáme se cizím slovům, mluvíme konkrétně a jednoznačně, ponecháváme dostatek prostoru druhé straně. (Mikuláščík, 2003; Vybíral, 2009, Vymětal, 1996)

Viz Rogers, R.C. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998.

Vymezení sociální komunikace

Sociální komunikace = součást, složka nebo aspekt sociálního styku založena na výměně informací mezi partnery. Prostřednictvím sociální komunikace sdělujeme také představy, postoje a emocionální zážitky. (Křivohlavý, 1988; Nakonečný, 1999)

Sociální komunikace probíhá v určitém sociálním prostředí, tedy mezi lidmi. Při sociální komunikaci s druhými lidmi užíváme **verbální i neverbální prostředky**, které vedou ke vzájemnému ovlivňování a vyjadřování vzájemných vztahů. Ovlivňujeme se prostřednictvím **řeči**, kterou považujeme za univerzální komunikační prostředek, který je doplňován neverbálními systémy, které mohou v komunikačním procesu vystupovat i samostatně.

Sociální styk = realizace celého systému vztahů člověka, realizují se v něm jak interpersonální vztahy, tak vztahy společenské, odhalují se v něm nejen emocionální vazby, přitahování či odpuzování, ale patří sem i společenské vztahy – neosobní vztahy. V rámci sociálního styku rozlišujeme 3 základní aspekty : (jedná se o tři navzájem spjaté stránky sociálního styku)

1. komunikační – výměna informací – výměna představ, idejí, nálad, pocitů, postojů, ..., informace jsou rozvíjeny, formovány a zpřesňovány.

2. interakční – výměna aktivit a společná činnost, působení lidí na sebe navzájem; mezi druhy interakcí patří: spolupráce – kooperace a soupeření – kompetice, konkurence

3. perceptivní – vzájemné vnímání, poznávání a pochopení účastníků styku, jak jsou účastníci sociálního styku vnímáni, vnímání člověka člověkem, vytváření dojmů o druhém člověku; souvisí s identifikací, empatií, vytvářením předsudků, atd. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Jak si sdělujeme, co si chceme říct?

***Slovy** – verbálně – verbální komunikace

***Mimoslovně** – neverbálně - neverbální komunikace

***Činy** – aktivitou, jednáním, chováním.

Čin – vše co děláme a co má určitý hodnotový dopad. Nejde pouze o to, co děláme, když hovoříme, ale co jsme dělali předtím a jde i o to, co dělat budeme. Z hlediska problematiky činů nás zajímají 2 stránky – **hodnotová stránka** našeho sdělování a morální – **evalvační a devalvační**. (Křivohlavý, 1988)

Každý sociální styk má v sobě náboj hodnocení – tedy náznak něčeho pozitivního a negativního.

***Evalvace** – je založena na pozitivně vyjádřeném vztahu, který vede ke zvyšování hodnoty tohoto vztahu. Představuje projevy úcty a vážnosti vzájemného styku. Mezi kladné projevy vzájemného styku je řazeno:

„Někdo se mě zastane za mé nepřítomnosti. Někdo se mě zastane, když jsem neprávem osočován. Někdo se mnou jedná otevřeně, nic přede mnou neskrývá. Někdo má o mě zájem,“

***Devalvace** – je naopak založena na negativně vyjádřeném vztahu, který vede ke snižování hodnoty tohoto vztahu. Projevy neúcty, nevážnosti, snižování a ponižování charakterizují devalvací vzájemného styku. Mezi negativní devalvační projevy řadíme:

„Někdo mě křivě obvinil za mé nepřítomnosti. Někdo zneužil mé důvěry. Někdo mě před druhými uráží. Někdo se ke mně chová hrubě, necitlivě,“ (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)



Zaměřte se na evalvací a devalvací při komunikaci s druhou osobou. Všimněte si pozitivních a negativních hodnocení vztahů vašich klientů.



Charakterizujte pojem komunikace, stručně popište její f-ce, druhy a modely. Popište komunikační proces a jeho prvky. Vymezte komunikaci sociální a její vazbu na sociální styk. Uveďte význam evalvace a devalvace.



Komunikaci chápeme jako sdělování významů mezi lidmi. Na komunikaci nahlížíme z hlediska její **obsahové** stránky (co je sdělováno) a stránky **vztahové** (komu je sdělováno). Komunikace se vztahuje k **druhým lidem**, má svůj **záměr**, je **nepřetržitá** (střídáme role mluvčího a posluchače), **nevratná** a **neopakovatelná**.

Komunikace plní účel **informovanosti** – má zprávu předat, oznámit, doplnit, **instruktáže** – má naučit, navést, **přesvědčení** – pomocí ní můžeme někoho získat na svou stranu, ovlivnit, ale také zmanipulovat a **pobavení** – rozptýlení, rozveselení druhého.

Komunikace může nabývat různých podob, z tohoto hlediska rozlišujeme jednotlivé **druhy komunikace** od komunikace přímé až po metakomunikaci. Při rozlišování jednotlivých druhů komunikace hraje významnou roli s kým, jak a proč komunikujeme.

Komunikaci musíme chápat jako **proces**, má procesuální charakter a každý z prvků tohoto procesu má svůj účel. Podstatou komunikace je sdělování **informací** – **sdělení**, **komuniké**. Původcem tohoto sdělení je **komunikátor (mluvčí, vysílač)**. Komunikátor myšlenku, kterou chce sdělit **zakóduje** – převede do systému znaků - zakódování – řeč.

Zakódovaná informace se **komunikačním kanálem** dostává ke komunikantovi (posluchač, přijímač). Příjemce informaci **dekóduje**. Komunikátor dostává **zpětnou vazbu** o přijaté informaci – nastává výměna rolí.

Sociální komunikace je součástí, složkou či aspektem sociálního styku. Je založena na výměně informací mezi partnery v určitém sociálním prostředí. Prostřednictvím sociální komunikace sdělujeme své představy, postoje a emocionální zážitky.

Sociální komunikace úzce souvisí se **sociálním stykem**, v rámci něhož se realizují interpersonální a společenské vztahy. Sociální styk tvoří 3 navzájem spjaté stránky: **komunikační** – výměna informací, **interakční** – výměna aktivit a společná činnost a **perceptivní** – vzájemné vnímání.

Hodnotovou a morální stránku našeho sdělování reprezentuje **evalvace a devalvace**.



- DeVito, A. J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.
- Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.
- Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.
- Nakonečný, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999.
- Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005.
- Satirová, V. *Kniha o rodině*. Praha: Práh, 2006.
- Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2009.
- Vymětal, J. *Rogersovská psychoterapie*. Praha: Český spisovatel, 1996.
- Watzlawick, P., Bavelasová, B.J., Jackson, D.D. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999.

5 Neverbální komunikace ve vztahu sociální pracovník-klient- vymezení neverbální komunikace - druhy neverbální komunikace (vizika, mimika, kinezika, gestika, posturologie, proxemika, haptika, chronemika, teritorium, rekvizitové prostředky a celková image, neurovegetativní reakce, paralingvistika - charakteristika)

Cíl kapitoly:

Uvedení do problematiky neverbální komunikace ve vztahu sociální pracovník-klient. Vymezení základních druhů neverbální komunikace a jejich aplikace na vztah sociální pracovník-klient.

Klíčová slova:

Neverbální komunikace

Vizika

Mimika

Kinezika

Gestika

Posturologie

Proxemika

Haptika

Paralingvistika

Chronemika

Teritorium

Rekvizitové prostředky a celková image

Neurovegetativní reakce

Paralingvistika



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 4 hodin času.



V textu se objevují schémata dokreslující dané téma.

V textu bude používána zkratka pro **neverbální komunikaci NK** a **komunikaci verbální VK**.

Vlastní text:



Neverbální, nebo-li také **nonverbální** či **mimoslovní komunikaci**, chápeme jako **řeč těla, komunikaci bez použití slov**. Tento druh komunikace používá prostředků neverbální povahy a představuje komunikaci odehrávající se prostřednictvím pohybu v prostoru, gestikulace, mimiky, apod. (Vybíral, 2009)

V literatuře se můžeme setkat také s anglickými výrazy pojmenovávajícími neverbální komunikaci, jako jsou **nonverbal communication**, **bodily action** a **body idom**.

Neverbální komunikace jako součást **komunikace sociální** plní svou funkci ve vazbě na komunikaci verbální - tu může **nahradit, zvýraznit, odporovat jí, nebo měnit její význam**. Celkové chování může být neverbální komunikací **regulováno, zesilováno** nebo **zeslabováno**.

Neverbální komunikace se odehrává na nevědomé úrovni, její význam je více **konotativní**. Většinu prvků neverbální komunikace se člověk naučí v dětství – **nápodobou**.

Největší význam v oblasti neverbální komunikace je kladen na neverbální projevy v oblasti **obličeje a hlavy** (kontakt očima a mimika), poté **pohyby rukou a paží** (gestika) a **pohyby a pozice těla a nohou** (posturologie). (Mikuláščík, 2003)

Funkce NK:

1. **podpora řeči** (regulace tempa, podtrhnutí a zdůraznění důležitého)
2. **náhrada řeči** (ilustrace, symbolika)
3. **vyjádření emocí** (zvládnutí emocí a návrat do rovnováhy)
4. **vyjádření interpersonálního postoje** (pochyby, naléhavost)
5. **uskutečnění sebevyjádření** (sebe prezentace). (Vybíral, 2009)

Druhy NK:

- druhy NK jsou děleny podle prostředků, kterými aktér sděluje:

1. pohledy – vizika – oční kontakt
2. výrazem obličeje - mimika
3. pohyby – kinezika (chironomie/chirologie, posturologie, gesta)
4. výraznými pohyby - gesta
5. postojem - posturologie
6. prostorovým umístěním - proxemika
7. doteky - haptika
8. časovostí – chronemika
9. osobním prostorem – teritorium
10. rekvizitami a celkovou image
11. reakcemi na působící podněty – neurovegetativní reakce
12. parajazykovými projevy – paralingvistika (mezi VK a NK). (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2001)

Vizika = Oční kontakt (Pohledy očí)

„Řeč očí a našich pohledů“

= **komunikace prostřednictvím pohledů**

- nejrychlejší zachycení druhého pomocí pohledu, prostřednictvím zraku jsou dekodována mnohá neverbální sdělení
- pohledy se nacházejí v různých variantách, způsobuje to pohyb obočí, víček, řas, očních svalů

- důležitá úloha při regulaci sociální interakce (v běžném kontaktu vyzýváme prodavače, číšníky)
- oči působí jako sdělovače, ale také přijímače
- při styku s klientem by měl oční kontakt zabírat okolo 60% času v průběhu rozhovoru. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003; Tegze, 2003)

Vzájemné střetnutí pohledů považujeme za **vrchol neverbální komunikace**. Rozlišujeme **2 rozdílné kvality**:

1. Pohled z očí do očí může být vyvrcholením přátelských vztahů, projev největší míry vzájemné důvěry.
2. Na stranu druhou projevem negativních, nepřátelských vztahů, soubojem, hněvem, nenávistí, výzvou k boji, útokem, přemožením a porážkou.

Oči jsou předmětem zájmu více než 100 let. **Fyziology** zajímají oči jako složitý smyslový orgán, **psychology** jako informační kanál. Úloha očí při styku člověka s člověkem, tj. v sociální interakci je důležitá z hlediska **sociální percepce** = co nám oči říkají o osobnosti druhého, o jeho psychickém stavu, o jeho vlastnostech a jeho vztahu k nám. (Křivohlavý, 1988)

Změna průměru zornice

Fyziologicky – podíváme-li se do světla – panenka se zmenší (pupilární reflex), díváme-li se do tmy – panenka se rozšíří.

Průměr zornice se však mění v závislosti na **emocionálním stavu** – člověk citově vzrušen – velké zornice/zlostný člověk – malé zornice. (Pease, 2001)

Sociální pracovník-klient a oční kontakt

Během pomáhajícího procesu s klientem by měl oční kontakt sociálního pracovníka zabírat okolo **60%** času rozhovoru. Sociální pracovník by tedy měl **dostatečně** a **neustále** udržovat oční kontakt. Při kontaktu s více klienty by tento oční kontakt měl být **distribován rovnoměrně** – komunikace prostřednictvím pohledů se všemi klienty. Oči jsou zdrojem informací, co se v klientovi děje, co prožívá. Plachý klient bude očima uhýbat, bude se jednat o pohled nestálý. Pohled klienta nedobrovolného spočívá ve vyhledávání jiných cílových podnětů než osoby sociálního pracovníka. Klient agresivní se může pokusit o oční souboj a klient úzkostný směřuje zrak k zemi.



Vyzkoušejte si komunikaci prostřednictvím očního kontaktu ve vztahu k druhé osobě či v zrcadle. Sledujte projevy očí partnerových. Při použití zrcadla sledujte projevy svých očí.

Mimika (Výrazy tváře)

„Co si sdělujeme výrazem obličeje“

= komunikace prostřednictvím obličeje

- zaujímají v NK přední místo
- nejvýraznější sdělovač emocí
- vyjadřuje, co jedince prožívá, jaký má vztah ke sdělení a k objektu
- nejde jen o empatické vcítění do emočního stavu druhého, ale také o adekvátní porozumění

- vyjadřuje momentální psychický stav, ale také emoční výraz charakteristický pro jedince
- svaly v obličeji umožňují více než 1000 různých výrazů obličeje. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003; Tegze, 2003)

Pláč a smích řadíme mezi nejvýraznější neverbální mimické projevy. Rozlišujeme **7 primárních emocí** ve výrazech obličeje:

Štěstí-neštěstí

Neočekávané překvapení-splněné očekávání

Strach a bázeň-pocit jistoty

Radost-smutek

Klid-rozčlenění

Spokojenost-nespokojenost, až znechucení

Zájem-nezájem.

Kromě **primárních emocí** rozlišujeme také **sekundární** – odvozené emocionální výrazy obličeje, pro které je typické rychlé vystřídání jednoho emocionálního výrazu druhým, dojde tak k splynutí výrazů, jedna část obličeje vyjadřuje jednu emoci a druhá druhou, levá polovina obličeje vyjadřuje něco jiného než pravá, aktivace svalových komplexů obličejových svalů, které jsou v činnosti při primárních emocích.

Sekundární emoce ve výrazech obličeje jsou snadněji ovlivnitelné **kulturně, výchovou, společenskými pravidly a normami**. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Lidská tvář je složená z různých oblastí – **oblast čela** (překvapení) a **obočí** (strach), **oblast očí** (smutek) a **víček, oblast dolní části obličeje** – tváře, nos (šťestí) a ústa.

Pozorovatelé se řídí podle toho, co vypožorovali v obličeji sledované osoby – zejména v oblasti očí.

Rozlišujeme 2 obličejové zóny – **čelo, nos a oči** a **dolní polovina obličeje se rty**. (Křivohlavý, 1988)

Sociální pracovník-klient a mimika

Při komunikaci s klientem mohou **ústa** napovědět o aktuálním stavu klienta, můžeme jimi vyjádřit radost, smutek, nadšení, odpor apod. Významným prostředkem komunikace ústy je **úsměv**, který je sdělovačem radosti, pohody a uvolnění. U sociálního pracovníka je ukazatelem povzbuzení, ocenění a pochopení. Pomáhající by se měl vyhnout úsměvům ironickým, rozpačitým a strojeným, které celou komunikaci komplikují. Úsměvy u klientů mohou signalizovat rozpaky, nejistotu.



Sledujte výrazy obličeje při kontaktu s druhou osobou při hněvu a radosti.

Kinezika (Pohyby těla)

„Řeč pohybů“

= zabývá se pohyby těla a jeho částí, používá se také termínů **kineziologie a kinetika**, zahrnuje všechny druhy pohybů; řadíme k ní **chironomii, gestiku a posturologii**. (Křivohlavý, 1988)

Chironomie/chirologie = tvoří část kineziky a zabývá se pohyby rukou, zvláštní část tvoří řeč lidí s postižením sluchu. (Křivohlavý, 1988)

Gestika = viz dále

Posturologie = viz dále

Vedle **pravých (autentických) pohybů** rozeznáváme v rámci kineziky **nepravé** tzv. **parakinetické projevy**. Jde v nich o neverbální signály, jak mají být pravé pohyby interpretovány (chci-li ukázat směr, mohu ukázat rukou, prstem, hlavou).

Kinezika se soustřeďuje na pohybovou činnost jednotlivého člověka a na pohybovou souhru celé skupiny lidí.

Jsou-li dva lidé spolu, můžeme sledovat každého zvlášť nebo dohromady, hovoříme pak o jejich **harmonii-disharmonii, koordinaci-diskoordinaci, souladu-nesouladu**.

Důležitá je souvztažnost dvou komunikujících, pokud jsou ve shodě – **pacíng, zrcadlení – pozitivní vztah**, pokud shoda nepanuje – **negativní vztah**.

Nejčastěji studovaným jevem je **napodobování – imitace** (té se učíme již v dětství od rodičů). (Křivohlavý, 1988)

Sociální pracovník-klient a kinezika

Sociální pracovník se v průběhu komunikace s klientem zaměřuje na jednotlivé **pohyby** rukou, nohou a vůbec celého těla klienta. Mezi neuvědomované pohyby klienta patří zejména hraní s rukama, kapesníkem (jiným předmětem), škrábání na hlavě, kývání nohou, pohupování celého těla apod. Všechny tyto projevy signalizují napětí, nejistotu a úzkost.

Gestika (Výrazné pohyby)

= **komunikace prostřednictvím výrazných pohybů některé části organismu, nejčastěji rukou, nohou, hlavy nebo celého těla**

- význam gest závisí na kontextu, konkrétní osobě a kultuře
- gesta můžeme charakterizovat slovně. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Gesto jako sociálně komunikační prvek předchází zrodu jazyka o jeden milión let. Gesta zaujímají v sociální komunikaci mimořádnou roli. Znázorňují určitou **ideu**, která má být sdělena – „*Uděláš-li to, zlomí mi to srdce*“ – je doprovázeno celým souborem pohybů. Gesto naznačuje to, co by bylo možno říci **slovem**, ale co je přece jen srozumitelnější, když se to ukáže. Gesta mají určitou tvořivou sílu, kterou nemají slova.

Vedle **emocionálního hlediska** se gesta podílejí na **zvyšování názornosti řečeného** (názorné pohyby rukou jak se co dělá). Mohou **doprovázet** a **dokreslovat** to, co se říká, ale mohou také **vyjadřovat pravý opak** (matka synovi – ožeň se, ale je z toho nešťastná). (Křivohlavý, 1988)

3 základní skupiny gest:

- ***ilustrace** – dokreslení, nasměrování,
- ***regulátoři** – upozornění na něco nebo někoho,
- ***znaky** – např. palec nahoru – O.K., dolů - situace není O.K. (Mikuláščík, 2003)

Vědomé používání gest – řada gest bývá použita **záměrně**, ten kdo jej použil je si toho vědom. Existují však i taková gesta, která si **neuvědomujeme** a zjistíme je např. při videozáznamu. Gesta ovlivňují **vlivy kulturního prostředí** – pravidla pohybové etikety, ale také etnické vlivy – Italové používají ruce, Arabové gestikulují celým tělem, Angličané používají pouze drobnou gestikulaci. (Křivohlavý, 1988)

Sociální pracovník-klient a gestika

V komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem mohou gesta – zejména komunikace pomocí **rukou** - u pomáhajícího signalizovat přijetí/nepřijetí, otevřenost, hněv, zklamání apod. Klient pohyby rukou doplňuje a dokresluje mluvené slovo a poukazuje tak na své vnitřní rozpoložení. Sociální pracovník by neměl výraznou gestikulaci opomíjet a měl by se na ní v průběhu komunikace s klientem zaměřit.



Sledujte výrazné pohyby partnerova těla při hádce a běžné komunikaci (spokojenost).

Využijte zrcadla při postupu bez druhé osoby a pozorujte své vlastní projevy.

Posturologie/Posturika (Poloha těla)

„Řeč našich fyzických postojů, držení těla a polohových konfigurací“

= **neverbální komunikace pomocí polohy, pozice a postoje těla**

- ovlivněna temperamentem, kulturou, kvalitou mezilidských vztahů a psychickou atmosférou
- tělesná poloha naznačuje, co se děje s danou osobou nyní a co se dělo i v předcházejícím okamžiku a do značné míry naznačuje, co se bude dít i dále. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Člověk může zaujímat různé polohy těla. Mezi základní polohy řadíme polohu **otevřenou, polootevřenou a uzavřenou:**

***Otevřená** – člověk sedí uvolněně, ruce a nohy nejsou zkřížené, člověk je schopen přijímat podněty z okolí

***Polootevřená** – charakteristické je zkřížení rukou a nohou

***Uzavřená** – člověk je schoulený (do vajíčka), tělo působí užším, menším dojmem, ruce a nohy jsou zkříženy.

Fyziologie rozeznává 3 základní polohy člověka: **vestoje, vsedě a vleže**. Při každé z nich mohou různé části těla zaujímat rozmanité polohy. Poloha těla poukazuje na vzájemný vztah dvou komunikujících. Pokud jsou pózy ve shodě jedná se o **pozitivní vztah** založený na sympatii a porozumění. Naopak nepaduje-li shoda, hovoříme spíše o **negativním vztahu**, nesympatii. (Křivohlavý, 1988)

Sociální pracovník-klient a posturika

Sociální pracovník by se měl v kontaktu s klientem zaměřit na **polohy** klientova těla. Uzavřená poloha svědčí o sklíčenosti, úzkosti, naopak poloha otevřená poukazuje na schopnost klienta přijmout podávané informace a jeho sebeotevření.



Při běžné komunikaci s partnerem (založené na spokojenosti a pohodlí) se zaměřte na jeho polohu, postoj a pozici těla.

Při komunikaci s partnerem (založené na nepohodlí – např. hádka) se zaměřte na jeho polohu, postoj a pozici těla.

Proxemika (Prostorové umístění)

„Sdělování přiblížením a oddálením“

= **prostorové umístění účastníků v prostoru a orientace v něm**

- proxemická komunikace se uskutečňuje převážně **opticky**, ale také **sluchově** – akusticky, **čichově** – olfaktoricky, **dotykem** – taktilně a **propriocektivně** – na základě signálů ze svalstva. (Křivohlavý, 1988; Tegze, 2003)

Rozlišujeme 2 základní druhy vzdáleností:

Proximita = pohled na vzdálenosti, které mají lidé před sebou, když něco dělají nebo spolu jednájí; dva jedinci jsou v souladu

Proxemický tanec – dva lidé s rozdílnými představami o osobních zónách. (Křivohlavý, 1988)

Při kontaktu s druhými lidmi sehrává významnou úlohu vzdálenost mezi nimi. Každý člověk má svůj osobní prostor ohraničený pomyslnou čarou tzv. **osobní zónou**, do kterého nerad pouští druhé lidi. Hall (1966 in De Vito, 2001) definuje 4 typy vzdáleností vymezující vztahy mezi lidmi:

Intimní sféra – dolní hranice – těsný hmatový dotek (matka a dítě) = 0 cm, horní hranice – oddálení do 45 cm (milenci držící se za ruce), **intimní vztah**



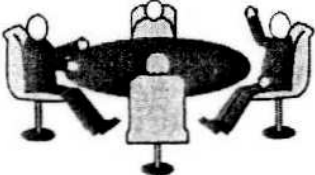

Osobní sféra – dolní hranice – oddálení o 45 cm (manželé, mohou se držet za ruce nebo jít vedle sebe), horní hranice – 1,2 m (známý člověk), **osobní vztah**

Sociální sféra – dolní hranice – 1,2 m (služební styk, diskuse ve skupině), horní hranice – 3,7 m (třída - zkoušení studenta), **společenský vztah**

Veřejná sféra – dolní hranice - 3,7 m (učitel ve třídě), horní hranice 3,7 m a více (herci na jevišti, politici na náměstí), **veřejný vztah**.

Schéma - viz následující strana

Schéma č.6 – Proxemické vzdálenosti a mezilidské vztahy

Vztah	Vzdálenost
 Intimní vztah	Intimní vzdálenost 0 _____ 45 cm užší zóna širší zóna
 Osobní vztah	Osobní vzdálenost 45 cm _____ 1,2 m užší zóna širší zóna
 Společenský vztah	Společenská vzdálenost 1,2 m _____ 3,7 m užší zóna širší zóna
 Veřejný vztah	Veřejná vzdálenost 3,7 m _____ a více užší zóna širší zóna

Zdroj: DeVito, 2001, s.134

Při komunikaci s druhými z hlediska proxemiky zaujímá důležitou roli **postavení očí**, hovoříme o proxemické vertikální a horizontální hladině:

***horizontální** - oči všech komunikujících osob jsou v téže rovině – kladný vliv

***vertikální** - oči jednoho komunikujícího se nacházejí výše a druhého níže - výsledkem je podřízenost a nadřazenost. (Mikuláščík, 2003)

Sociální pracovník-klient a proxemika

Během kontaktu sociálního pracovníka a klienta je důležité dodržování **osobních zón klientů**, tedy osobního prostoru. Narušení této hranice negativně ovlivňuje celý pomáhající proces. Od prvního kontaktu s klientem dochází k postupnému sblížení sociálního pracovníka a klienta v proxemické oblasti. Sociální pracovník by měl kromě **horizontální** proxemické polohy respektovat také polohu **vertikální** – neměl by vytvářet asymetrické polohy.



Všimněte si vzdálenosti mezi vámi a osobou, která je vám cizí, je vám velmi blízká a kterou znáte, ale blízká vám není.

Haptika (Doteky)

„Kouzlo podání ruky a bezprostředního dotyku“

= **druh neverbální komunikace založené na dotyku**

- hmat zaujímá druhé místo mezi smysly v oblasti rozlišovacích schopností (zrak-hmat-sluch)

- hmat jako nejprimitivnější forma NK, hmat se rozvíjí dříve než ostatní smysly. (De Vito, 2001; Křivohlavý, 2003)

Hmat chápeme jako soubor kožních smyslů. Taktilní kontakt zahrnuje:

1. působení tlaku – deformace kůže
2. působení tepla
3. působení chladu
4. podněty způsobující bolest
5. vibrace registrující chvění. (Křivohlavý, 1988)

Charakteristiku doteků představují různé termíny: podání ruky, stisk, objetí, pohlazení, políbení, poplácání, Tento styk může být **přímý** (kůže na kůži – podání ruky) nebo **nepřímý** (poplácání holou rukou partnera na rameno zakryté kabátem). Dotek v sociální interakci může být chápán jako projev **přátelství** (pohlazení) či **nepřátelství** (pohlavek, facka). (Křivohlavý, 1988)

Důležité je rozlišení, které části se lidé dotýkají a o jaký druh dotyku se jedná. Rozlišujeme **doteková pásma**:

***společenské, profesionální a zdvořilostní** - ruce, paže

***osobní, přátelské** - paže, ramena, vlasy, obličej

***intimní, erotické a sexuální** – neomezené. (Mikuláščík, 2003)

Správné využití haptických projevů v komunikaci s druhými se pojí s dalšími neverbálními prvky – zejména očním kontaktem a mimikou. Podání ruky by mělo být doprovázeno úsměvem, kontaktem očí, jeho trvání by nemělo překročit dobu 5 sekund. Ruce by se měly setkat na horizontální úrovni, která představuje rovnost vztahu. Jako první podává ruku člověk s větším statutem, člověk starší a žena. (Mikuláščík, 2003; Pease, 2001)

Sociální pracovník-klient a haptika

Podávání ruky se pojí s pozdravem a ve vztahu sociálního pracovníka a klienta může pomáhajícímu posloužit jako orientační pomůcka v současném stavu klienta, jeho postoji k sobě samému a pomáhajícímu. Běžné podání ruky bývá krátké, se středně silným stiskem, doprovázeno očním kontaktem. Měli bychom se vyhnout příliš **silnému** stisku (tzv. lamač kostí) nebo naopak stisku **slabého, letmého** (tzv. leklá ryba). Stisk ruky může poukázat na aktuální stav klienta, ale také poukázat na jeho osobnost. Silný stisk ruky je

typický pro klienty agresivní, snažíci se získat převahu nad profesionálním vztahem. Nepatrné podání ruky doprovázené nepatrným stiskem může charakterizovat klienta plachého, nejistého. (Mikuláščík, 2003; Pease, 2001)



Zaměřte se na podání ruky druhé osobě a naopak.

*Snažte se podáním ruky druhé osobě naznačit: „Vůbec mi na tobě nezáleží“.
„Jsem tak rád/a, že tě vidím“. „Spěchám, nemám čas“.*

Mezi další druhy neverbální komunikace sehrávající důležitou roli ve vztahu sociální pracovník-klient patří následující:

Chronemika (Časovost)

= způsob jakým vyjadřujeme, užíváme a strukturujeme čas ve vztahu k jiným lidem; jak člověk komunikuje v časových souvislostech (zda-li, komunikujeme málo, či více, jak umíme čas využít; řadíme zde opoždění a včasný příchod),
- představuje komunikační vyváženost komunikujících – respektování práva na stejné podmínky využívání času. (Mikuláščík, 2003)

V interpersonální komunikaci z hlediska času rozlišujeme **kulturní** a **psychologický** čas:

*kulturní

- nahlížíme na čas z hlediska **formálnosti**, **neformálnosti** a **monochronismu**, **polychronismu**

- **formální** - dělení času na sekundy, minuty, hodiny, dny, roky, dále fáze měsíce a roční období; libovolné časové jednotky dle kultury

- **neformální** - používání časových termínů – navždy, ihned, brzy, ...; komunikační problémy komunikujících – termíny mohou mít různé významy, mohou být různě chápány

- **monochronismus** (monochronicky orientovaný člověk) – věnujeme se jedné věci, čas je rozdělený na úseky

- **polychronismus** (polychronicky orientovaný člověk) – věnujeme se více činnostem, propojování času pracovního s osobním,

*psychologický

- zaměřuje se na významy z **minulosti**, **současnosti** a **budoucnosti**

- orientace na **minulost** – oživení starých časů, staré metody jsou nejlepší, události jako opakující se koloběh

- orientace na **současnost** – žijeme přítomností a těžíme z aktuálního

- orientace na **budoucnost** – vše co dnes děláte, děláte pro svou budoucnost. (De Vito, 2001)

Sociální pracovník-klient a chronemika

Správné využívání času a znalost jeho aspektů ve vztahu sociálního pracovníka a klienta je z pozice pomáhajícího důležitá. Klient by měl být informován o časové organizaci společných setkání, měl by mít dostatečný prostor k vyjádření se a v neposlední řadě by neměl být příliš zatěžován (časově). Pracujeme-li s více klienty, mělo by být využívání času k vyjádření rovnocenné. Časové hledisko zejména z pozice dochvilnosti, opoždění či nedostavení se vůbec, může napovědět o přístupu klienta.



*Zaměřte se na efektivní využívání času při komunikaci s druhým člověkem.
Sledujte efektivní využívání časového hlediska při komunikaci s klientem.*

Teritorium

= **představuje osobní prostor komunikace,**

- každý během komunikace brání své teritorium – některé respektujeme, jiné odmítáme např. polohou těla, přiblížením nebo vzdálením, nedáváme druhé straně dostatečný prostor k vyjádření se, apod.,

- rozlišujeme **centrální ohraničení** (vyhrazení určitého teritoria námi, např. položení knih na židli) a **hraniční ohraničení** (rozlišení teritorií, např. stůl či jiná bariéra mezi komunikujícími). (De Vito, 2001)

Teritorium může existovat i v přenesené podobě – **teritorium odbornosti** – lékař nemá rád, když pacient toho zná hodně; sociální pracovník je odborníkem na řešení problému, klient je znalcem svého problému, (Mikuláščík, 2003)

Rekvizitové prostředky a celková image

- mezi **rekvizitové prostředky** řadíme: brýle, tužku, ... - vše, co během komunikace využíváme k jejímu dokreslení, zvýraznění, ... ,
- **celková image** je dotvářena tím, jak je člověk oblečen, jak je upraven. (Mikuláščík, 2003)

Neurovegetativní reakce

= **reakce na působící podněty,**

- tyto reakce, chování jsou doprovázeny fyziologickými změnami (zvýšení, snížení krevního tlaku, změna frekvence dýchání),
- nemůžeme je ovládat vlastní vůlí,
- u některých lidí jsou snadno rozpoznatelné – zblednutí, zčervenání, (Mikuláščík, 2003)

Ve výčtu druhů neverbální komunikace je jako poslední řazena paralingvistika z důvodu jejího pomezního postavení mezi komunikací verbální a neverbální.

Paralingvistika (Parajazykové projevy)

„Sdělování svrchními tóny řeči“

= **soubor všech doprovodných jevů verbální komunikace kromě slov; dotváření denotačního významu jazyka konotativními prvky, vrchními tóny řeči**

- přechod od **mimoslovních způsobů sdělování** ke způsobům **slovním**
- v sociální psychologii soubor vokálních – hlasových projevů nacházejících se mezi neverbálními a verbálními projevy
- emocionální význam. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Do paralingvistických projevů řadíme:

**hlasitost, *výšku tónu řeči, *rychlost řeči, *objem řeči, *plynulost řeči, *intonaci, *slovní vatu (zlozvyky), *chyby v řeči - opakování, zadržávání, změna věty, vynechávky, nedokončení vět, brept, vnik zvuku artikulačního, nesprávná výslovnost, huhlání, přeřikávání, zadržávání, koktání, polykání koncovek, zabíhavé myšlení, opomenutí, *správnost výslovnosti, *kvalitu řeči – věcnost a srozumitelnost, *členění řeči.* (De Vito, 2001; Krivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Sociální pracovník-klient a paralingvistika

Paralingvistické projevy zaujímají v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem významnou roli. Mohou pomáhat jasněji zprostředkovat prožívání klienta. Sociální pracovník by se měl zaměřit na rozpor mezi verbálním a paralingvistickým projevem klienta.



Zaměřte se na parajazykové projevy osoby, se kterou komunikujete.

Aplikace neverbálních druhů komunikace na vztah sociálního pracovník-klient

Prvotní kontakt sociálního pracovníka a klienta hraje významnou roli pro další pokračování profesionálního vztahu. Sociální pracovník by měl využívat získané znalosti a dovednosti z oblasti sociální neverbální komunikace pro lepší navázání prvotního kontaktu, získání důvěry a motivování klienta pro další spolupráci. Veškeré prvky neverbální komunikace by měly být používány záměrně, měly by sloužit k urychlení vzájemné spolupráce a sehrávat zejména roli pozitivní. Důležité pro sociálního pracovníka je uvědomění si svých neverbálních projevů, mít je pod kontrolou. Zároveň se však musí zaměřit na projevy klienta – neboť právě jeho prvky neverbální komunikace mohou významně přispět k podstatným informacím o klientovi, ale také samotnému problému.

Sociální pracovník v kontaktu s klientem postupně začleňuje všechny druhy neverbální komunikace. Při prvotních (ale také dalších) setkáních s klientem je prvořadě využito **očního kontaktu**, který dokresluje a doplňuje komunikaci verbální. Následuje zapojení **mimických svalů** – všímáme si tedy na klientovi jeho obličej - mimických projevů. Klient dále začíná zapojovat další složky neverbální komunikace, a to **gestiku**. Uplatňují se jeho výrazné pohyby v oblasti hlavy, paží, rukou. Gestika je doprovázena **haptikou** – tedy podáním ruky – oficiálním přivítáním a pozdravením klienta. Dále se začíná zapojovat také **proxemika** – přiblížení se ke klientovi. Proxemika je doprovázená určitým postojem – posturologie a celkovým pohybem – kinezika. Mluvené slovo dokresluje **paralingvistické projevy**. Při kontaktu sociálního pracovníka s klientem se projevují také **fyzilogické změny**, které probíhají uvnitř organismu a navenek jsou viditelné jako zčervenání, zblednutí apod. Pro zdůraznění komunikace můžeme využívat nejrůznějších prostředků **materiální povahy**, které dokresluje mluvené slovo. Snažíme se o vytvoření **celkového dojmu** o klientovi, k čemuž nám může napomoci jeho vnější vzezření – oblečení, jeho úprava atd. Nesmíme opomíjet také osobní **prostor** klienta jeho teritorium, do kterého se snažíme proniknout. V neposlední řadě vstupuje do kontaktu s klientem časovost našich společných kontaktů. Postupně se tedy zapojují

všechny prvky neverbální komunikace. Všechny tyto prvky nadále využíváme při dalším pokračování v kontaktu s klientem.



*Definujte neverbální komunikaci.
Jaké druhy neverbální komunikace rozlišujeme?*



Neverbální komunikace je vedle komunikace verbální základním prvkem komunikace sociální. Neverbální komunikace používá prostředků neverbální povahy, chápeme ji jako řeč těla, komunikaci bez použití slov. Jejím hlavním smyslem je **nahrazení, zvýraznění, zpochybnění či změna verbální komunikace**. Celkové chování může být neverbální komunikací **regulováno, zesilováno** nebo **zeslabováno**.

Jednotlivé druhy neverbální komunikace dělíme podle prostředků sdělování. Jedná se zejména o **oční kontakt, mimiku, kineziku, gestiku, posturologii, proxemiku a haptiku**.

Oční kontakt představuje komunikaci prostřednictvím pohledů a je považován za vrchol neverbální komunikace. Oči slouží zároveň jako sdělovače a přijímače. Představují výzvu k počátku komunikace, jejímu urychlení či ukončení. Ve vztahu sociální pracovník-klient by mělo docházet k neustálé výměně očního kontaktu zejména ze strany sociálního pracovníka. Jedná-li pomáhající s více klienty, měl by být oční kontakt distribuován rovnoměrně.

Mimika vyjadřuje komunikaci prostřednictvím výrazných mimických svalů v obličeji. Rozlišujeme 2 obličejové zóny – čelo, nos, oči a dolní polovina obličeje se rty. Mimika poukazuje na momentální psychický stav, ale také emoční výraz charakteristický pro jedince. Významným mimickým prostředkem při komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem jsou ústa a úsměv, které nám napoví o aktuálním stavu klienta.

Kinezika zahrnuje celkové pohyby těla. Pod kineziku řadíme **gesta a posturologii**.

Gestika zahrnuje výrazné pohyby některé části organismu, nejčastěji rukou, nohou, hlavy nebo celého těla. Gesta jako sociálně komunikační prvek předchází zrodu jazyka. Gesta dokreslují slova a lépe je vystihují. Při komunikaci s klientem z neverbálních prvků gestiky zaujímají významné postavení ruce, které výrazně dokreslují mluvené slovo.

Posturologie představuje komunikování pomocí polohy, pozice a postoje těla. Rozlišujeme 3 základní polohy těla - **otevřenou, polootevřenou a uzavřenou**. Fyziologie pak rozeznává 3 základní polohy člověka: **vestoje, vsedě a vleže**. Sociální pracovník by se měl v kontaktu s klientem zaměřit na **polohy** klientova těla, ty mohou poukázat na jeho aktuální emocionální rozpoložení.

Proxemika souvisí s prostorovou vzdáleností. Vzdálenost mezi lidmi poukazuje, jaký vztah k nim máme. Rozlišujeme následující 4 typy vzdáleností a vztahů – intimní, osobní, společenský a veřejný. Během kontaktu pomáhajícího a klienta je důležité dodržování **osobních zón klientů**, tedy osobního prostoru.

Haptika reprezentuje doteky a zejména podání ruky. **Při podání ruky** by měl být stisk středně silný; měli bychom se vyhnout příliš **silnému** stisku (tzv. lámač kostí) nebo naopak stisku **slabému, letnému** (tzv. leklá ryba). Jako první podává ruku člověk

s vyšším postavením (např. nadřízený), člověk starší a žena. Podání ruky by mělo být doprovázeno kontaktem očí a mírným úsměvem.

Do neverbální komunikace můžeme dále zařadit **chronemiku** (pojmání a význam času v komunikaci), **teritorium**, tedy osobní prostor komunikujícího, fyziologické změny, které poukážou na současný stav komunikujícího – **neurovegetativní reakce** a prostředky, kterých je během komunikace využíváno – **rekvizity** společně s celkovým dojmem, který si o druhé osobě vytváříme prostřednictvím vnějších aspektů – **image**. V neposlední řadě na pomezí mezi verbální a neverbální komunikací se nachází **paralingvistika** - parajazykové projevy, kde důležitou roli zaujímají chyby v řeči a slovní vata.

Během profesionální komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem se postupně zapojují všechny uvedené základní druhy neverbální komunikace počínaje očním kontaktem a konče celkovým dojmem, který se snažíme o klientovi v průběhu společného kontaktu získat. To samozřejmě platí i naopak – taktéž klient si postupně získává dojem o nás.



DeVito, A.J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.

Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha, 1988.

Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.

Pease, A. *Řeč těla. Jak porozumět druhým u jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál, 2001.

Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005.

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

Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2009.

6 Verbální komunikace ve vztahu sociální pracovník-klient - vymezení a charakteristika verbální komunikace, komunikační vzory, otevřené vyjádření pocitů a pocitová kontrola

Cíl kapitoly:

Uvedení do problematiky verbální komunikace ve vztahu sociální pracovník-klient. Vymezení verbální komunikace. Charakteristika komunikačních vzorů, otevřeného vyjádření pocitů a pocitové kontroly.

Klíčová slova:

Verbální komunikace

Komunikační vzory

Otevřené vyjádření pocitů

Pocitová kontrola



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 2 hodin času.



Text je doplněn odkazy na konkrétní kapitolu/y.

Vlastní text:



Verbální komunikace představuje komunikaci zprostředkovanou jazykovým znakem a významem na něj vázaným. Jedná se o vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. (Mikuláščík, 2003)

Řeč „jako schopnost určitého společenství dorozumívat se navzájem určitým jazykem; je jednou z nejdůležitějších forem sociální komunikace.“ (Křivohlavý, 1988, s.112)

Slovo je složeno z písmen – označuje určitý předmět, který je lidem znám jako designát (mimojazykový fakt, k němuž se vztahuje jazykový znak). Jazyky fungují v určitém prostředí – **jazykové prostředí**. Způsoby, jakými mluvíme a uvažujeme, jsou si velmi blízké a vyjadřují náš charakteristický styl – **jazykový styl**. (Mikuláščík, 2003; Plaňava 2005)

Dialekt je „jazyk užívaný určitou komunitou, která je do značné míry izolovaná; vyznačuje se jedinečnou strukturou gramatiky, specifickými způsoby vyslovování slov a mluvením.“ (Mikuláščík, 2003, s.119)

Komunikační vzory

Pozorování, co se děje při komunikaci vedla k zjištění struktur či modelů chování tzv. **vzorů** (patterns) = „*častěji se opakujících, vždy stejných postupů*“. (Křivohlavý, 1988, s.153).

1. Dvojná vazba (double bind)

Palo Alto group – dvojná vazba je typická v rodinách se schizofrenním členem (matka dítě vzývá k sobě, dítě se přibližuje, matka je odstrčí, dítě se vzdaluje, matka dítě opět vzývá). Takovéto situace není možné normálně řešit – dítě neposlechne – je ošklivé, poslechne-li je také ošklivé, opakuje-li se takové chování, stává se zvykem. Co má dítě dělat v takové situaci?:

1. záchytné body pro orientaci,
2. poslechnout a dělat, co se vyžaduje,
3. snažit se vyvázat z dané situace.

Ani jedna situace nevede k řešení. (Křivohlavý, 1988)

Zjednodušeně řečeno jde o rozpor **mezi verbální a neverbální komunikací, rozpor mezi tím, co je sdělováno a požadováno.**

V komunikaci má vedle obsahu verbálního sdělení důležitý význam tón hlasu, mimika, gesta a celý kontext situace. Tyto faktory určují, jak má být obsah verbálního sdělení chápán. Tyto faktory jsou nazývány **metakomunikací**. Verbální sdělení může provázet metakomunikace, která je s jeho obsahem v souladu, může s ním být i v nesouladu – **dvojná vazba**. Bateson rozlišuje pojmem **dvojná vazba (double-bind)** dvojí úroveň komunikace – **primární – obsahovou komunikaci** – konkrétní zpráva a **vztahovou komunikaci – metakomunikaci (komunikace o komunikaci)**, obsahující sdělení, jak v daném kontextu této zprávě rozumět. Jedinec je uzavřen do situace, v níž druhá osoba vyjadřuje dva druhy příkazů vzájemně neslučitelných (matka říká dítěti pojď ke mně, přičemž v jejím tónu je nepřátelství). Paloaltovská škola se domnívala, že takové opakované situace ve významných vztazích v dětství (zejména ve vztahu k matce) hrají důležitou roli při vzniku schizofrenie. Dvojná vazba představuje příklad rozpornosti komunikace na různých rovinách – kdy obsahové sdělení není v souladu s metakomunikací (neverbální projevy). (Vybíral, 2009; Watzlawick, Bavelasová, Jackson, 1999)

2. Dvojitá past

Jde o položení otázky, která má 2 možnosti – ano, ne, ani jedna z nich není jednoznačná a dá se vykládat různým způsobem. Např. „*Přestal jste bít svou ženu? Ano. Vidíte, přiznáváte, že jste svou ženu bil, že se nestydíte! Ne. Tak vy ji ještě stále bijete? Že se nestydíte?*“ (Křivohlavý, 1988)

3. Řečnická otázka

Hovořící se ptá, odpověď však nečeká, na otázku si chce odpovědět sám. Zkušený řečník se při položení této otázky nedívá do očí. (Křivohlavý, 1988)



Zaměřte se při komunikaci s druhou osobou na jeho komunikační vzory a popište je.

Záměrně využijte komunikačního vzoru dvojně vazby během komunikace s druhou osobou. Sledujte reakce druhé osoby.

Otevřené vyjádření pocitů a pocitová kontrola

Při komunikaci s druhým člověkem si musíme uvědomit **subjektivní stránku rozhovoru** – jedná se v něm o city, emoce a pocity.

Pocity

Nesmíme se soustředit pouze na věcnou stránku rozhovoru, musíme se do něj ponořit, ale neměl by nás pohltnout.

Pocity se v rozhovoru vyjadřují **přímo – mimoslovně, nebo nepřímo – slovy**. Uvědomit si, že vedle stránky obsahové, je v rozhovoru skrytá taktéž **stránka emocionální** (která je nejlépe vystižitelná právě neverbálními projevy). Člověk něco říká, ale zároveň i něco

prožívá. **Pocit vyjadřuje řada termínů** – láska, hněv, radost, smutek, **Pocit je to, co prožíváme, o čem víme, že se děje, že je**. Pocity se často vztahují k tomu, co chceme, o co se snažíme. Pocity jsou ukazatelé potřeby člověka. Pocity hrají v rozhovoru důležitou roli – proto je důležité umožnit v rozhovoru jejich **ventilaci – jejich otevřenější sdělování a sdílení**. (Křivohlavý, 1988)

Akceptace pocitů v rozhovoru

V rozhovoru jde o pocity všech účastníků. Pokud si pocity uvědomujeme a přijímáme-li to jako skutečnost, hovoříme o **akceptaci**. Často hovoříme o akceptaci pocitů druhých, akceptace tedy znamená:

1. Dávat účastníkům najevo, že prožívají to, či ono, dát jim najevo, že jsme si toho povšimli. Dáváme-li to najevo slovy, hovoříme o **zrcadlení** – jde o porozumějící slova – „nevím, co se děje, ale zdá se mi, že tě něco trápí“, neuzíváme „netrap se!“.

2. **Nehodnotit pocity druhých lidí** – neříkat jim – „nesmíš být smutný, nerozčiluj se“. Neměli bychom nutit ke změně emocí. Musíme druhému poukázat, že ho bereme a dát to porozumějícím způsobem najevo – musí být z toho znát, že jeho pocity upřímně bereme, zajímáme se o ně, pocity nehodnotíme, nenaznačujeme, zda jsou dobré/špatné, nebagatelizovat pocity druhého.

Nesplníme-li výše uvedené podmínky, člověk se uzavře do sebe a nebude s námi chtít dále komunikovat. Naopak, splníme-li tyto podmínky – člověk se nám otevře, navážeme s ním důvěru a poté je možná další komunikace – pokračování rozhovoru. Pokud budeme akceptovat pocity druhého, stane se, že i on sám bude své pocity akceptovat. **Positivní přijímání vlastních pocitů** je nejdůležitější podmínkou pro **zachování zdravé sebeúcty**. (Křivohlavý, 1988)

Otevřené vyjadřování pocitů a pocitová kontrola

Pocity můžeme sdělovat buď **abreakcí** nebo **pocitovou kontrolou**.

Abreakce – odreagování, či otevřené vyjádření toho, co se v nás děje. Projevuje se jak u pocitů kladných, tak záporných. Bezprostřední prožití pocitů a jejich abreakce působí kladně na snížení vnitřního napětí – tenzi. Tenze v první fázi dosahuje vrcholu, tlak narůstá – zčervenání, zblednutí. Ve druhé fázi pak člověk bouchne do stolu, zatne pěst apod., poté bývá člověk klidnější. Toto uklidnění je **kladem abreakce**.

Záporem je dopad **abreakce** na druhé lidi – křik jednoho, vzbuzuje křik druhého, ostýchavější člověk se stane ještě ostýchavějším. Negativní důsledky abreakce vedou k jiným cestám projevení citů. Jedná se o pocitovou kontrolu. (Křivohlavý, 1988)

Pocitová kontrola – tlumení příliš silně se hlásících emocí a afektů – slovní vyjádření afektů, pojmenování, odlišujeme 3 různé situace: *člověk může mít určitý pocit, *člověk může určitý pocit zcela bezprostředně prožívat, *člověk může určitý pocit slovně vyjádřit (např. použijeme větu – „*mě se to nezdá*“, nepoužívat - „*děláš to špatně*“).

Negativní stránkou pocitové kontroly je, že nás stojí velké úsilí, dlouhodobější kontrola vede k vnitřnímu napětí. (Křivohlavý, 1988)



Při komunikaci s partnerem vyjádřete své pocity pomocí abreakce a pocitové kontroly. Všimněte si jeho reakcí. O svých pocitech během komunikace hovořte.



Definujte verbální komunikaci.

Vyjmenujte komunikační vzory vyskytující se během komunikace s druhou osobou.

Popište význam pocitů při komunikaci s druhou osobou.



Verbální komunikace představuje vedle neverbální komunikace základní složku komunikace sociální. Je zprostředkovaná jazykovým znakem a významem na něj vázaným. Komunikujeme-li verbálně, vyjadřujeme se pomocí **slov** prostřednictvím **jazyka**. Při verbální komunikaci hraje významnou roli pojmosloví (denotát) a emocionální charakter mluveného (konotát).

Komunikační vzory představují častěji se opakující, vždy stejné postupy při komunikaci s druhými. Mohou být charakteristické pro klienty s určitými obtížemi soužití. Mezi komunikační vzory řadíme: **dvojnou vazbu, dvojitou past a řečnickou otázku**.

Pocity při komunikaci zastupují **subjektivní stránku rozhovoru**. Pocity v rámci komunikace můžeme dávat najevo tzv. **otevřeným vyjadřováním pocitů** (tlumení příliš silných emocí a afektů, jejich slovní vyjádření, pojmenování) a **pocitovou kontrolou** (odreagování, či otevřené vyjádření kladných i záporných pocitů).



Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.

Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.

Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005.

Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2009.

Watzlawick, P., Bavelasová, B.J., Jackson, D.D. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999.

7 Rozhovor - základní prostředek dorozumění ve vztahu sociální pracovník-klient - charakteristika rozhovoru a druhy otázek

Cíl kapitoly:

Charakteristika rozhovoru jako základního prostředku dorozumění ve vztahu sociální pracovník-klient. Uvedení technik rozhovoru. Vymezení jednotlivých druhů otázek používaných v rozhovoru. Uvedení dialogu jako nejkvalitnější formě rozhovoru dvou lidí.

Klíčová slova:

Rozhovor
Techniky rozhovoru
Otevřené otázky
Uzavřené otázky
Polootevřené/polouzavřené otázky
Přímé otázky
Nepřímé otázky
Věcné otázky
Obsahové otázky
Lineární otázky
Strategické otázky
Cirkulární otázky
Konstruktivní otázky
Dialog



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 4 hodin času.

Vlastní text:



Dotazování je při kontaktu s klientem nejpoužívanější metodou pro zjišťování informací. Může mít formu bezprostřední - **rozhovor** nebo zprostředkovanou – **dotazník**. Užívání rozhovoru je častější.

Rozhovor = forma interpersonální komunikace, ve které se setkají dva lidé a prostřednictvím otázek a odpovědí dosahují svých cílů.

Liší se od ostatních druhů komunikace, protože zahrnuje otázky a odpovědi. (Mikuláščík, 2003)

Proč s někým vstupujeme do rozhovoru?

*Vzájemné **informační obohacování**

***Rozpoznání vztahu** k druhé osobě

*Poukazuje na naše **sebepojetí** – *Kdo vlastně jsem?*, shoda – **kongruence** mezi vnímáním druhého a vnímáním sebe sama, **nekongruence** – nesouhlas

***Sdílení vzájemné důvěry** – vzájemné vztahy se v osobním styku (i v rozhovoru) projevují a zároveň i vytvářejí – prohlubují se růstem důvěry

***Sdělování postojů, pocitů, emocí.** (Křivohlavý, 1988)

Formální stránka rozhovoru

Role účastníků rozhovoru

Z formálního hlediska rozlišujeme roli **hovořícího** a **naslouchajícího**. Z hlediska sociální komunikace můžeme hovořit o roli **tázajícího** se účastníka a **odpovídajícího**.

V některých případech může mít rozhovor **soutěživý charakter** (hádky, debaty), jindy je rozhovor **kooperativní**, má rysy spolupráce. V obou případech můžeme pozorovat **hladký** nebo **rušivý** průběh. (Křivohlavý, 1988)

Struktura sdělení

1. **Záměr** – strategický cíl sdělení
2. **Smysl sdělení pro mluvčího** – jak tomu, co říká, rozumí ten, kdo sdělení pronáší, jak chápe význam jednotlivých slov tak celého sdělení
3. **Věcný obsah sdělení**
4. **Smysl sdělení pro příjemce** – jak tomu, co je řečeno, rozumí ten, kdo poslouchá, komu je sdělení určeno – jak chápe význam jednotlivých slov i celého sdělení
5. **Efekt sdělení pro příjemce zprávy** – jaký je výsledek důsledků toho, co bylo řečeno. Hovořící má v rukou první 3 body, může si ujasnit oč mu jde, poslední 2 body může jen anticipovat. První 2 momenty nemá naslouchající ve svých rukou – může se jen domýšlet, o co hovořícímu jde. (Křivohlavý, 1988)

Příprava rozhovoru

Důležitá je příprava – vzbudí důvěru a lépe navážeme vztah, **průběh přípravy:**

1. **Výběr osoby** – v našem případě klient
2. **Shromáždění informací** – zjistit informace před první schůzkou – telefonát, dotazníky, osobní kontakt – základní údaje
3. **Příprava otázek** – různé typy otázek – primární – vztahující se přímo k tématu, rozvíjející – doplnění, pokud něčemu nerozumíme nebo potřebujeme více informací, otevřené – rozvíjení vlastních názorů, uzavřené – stručné a přesné informace, musí být dobře položeny, přímé/nepřímé, hypotetické – pravděpodobné trendy myšlení
4. **Způsob záznamu** – můžeme si dělat poznámky (záznamový arch), natáčet, nahrávat, nutný souhlas s audiovizuálním záznamem. (Mikuláščík, 2003)

Fáze rozhovoru

1. **úvodní fáze** – „warming up“ – důležité je znát zásady slušného, společenského chování – pozdrav, podání ruky, nabídnutí sezení; vhodné je vytvořit uvolněnou atmosféru – témata o neformálních věcech, předem seznámit s podmínkami rozhovoru, později zakódováno v dohodě
2. **shromáždování základních faktů** – důležité je kladení otázek a jejich vhodnost
3. **shromáždování doplňujících informací** – cílem je zjistit nové pohledy, co není známé, běžné
4. **ukončení** – nesmíme zapomenout opět na společenské chování, důležité je shrnutí, připomenutí další schůzky, poděkování, rozloučení. (Mikuláščík, 2003)

Druhy rozhovoru

- **standardizovaný** – znění otázek je předem připravené a důsledně dodržované
- **nestandardizovaný** – obtížnější pro tazatele, méně formální, má stanovený pouze cíl nebo určité zaměření některých otázek
- **polostandardizovaný** – přechodný typ nabývající podle potřeby formy strukturované, volnější.

U prvního a posledního typu rozhovoru můžeme použít pro registraci záznamový arch/protokol. U volného rozhovoru je obtíž se zaznamenáváním, ovšem můžeme si dělat poznámky, nebo situaci nahrávat (klient o této formě spolupráce však musí být informován).

Výhody rozhovoru – rychle získat potřebné informace a aktuálně na ně reagovat, bezprostřední kontakt, můžeme sledovat jevy dlouhodobé – časová nevázanost

Nevýhody rozhovoru – vzájemné působení tazatele a tázaného – zkreslení, proto je důležité zachovávat neutralitu. (Miovský, 2006)

Při rozhovoru může dále terénní pracovník využít tyto techniky:

***parafrázování** – opakování řečeného vlastními slovy s následným navázáním či přeformulováním; pomáhá vyjasnit, shrnout a potvrdit řečené

***reflexe** - sestavení sdělení na základě vyřčeného, zpětná vazba vysloveného

***zrcadlení** – uvědomění si vyjádřeného – obsahu sděleného i pocitů, využíváme kladení otázek (zejména otevřených – „*Jak bych Vám mohl pomoci?*“);

***interpretace** - souhrn, rekapitulace; např. „*Dle toho, co jsem se dnes od Vás dozvěděl, na mě Vaše situace působí, Chtěl byste k tomu ještě něco dodat?*“

***vysvětlení** - formulace tvrzení (můžeme o nich pochybovat), využíváme otázky – „*Napadlo Vás, že Váš problém by mohl souviset s ...?*“

***objasnění** - jednoduché výroky, které vedou k tomu, že stojíme na straně klienta a chceme mu pomoci, např. „*Myslím, že Vaše reakce byla v danou chvíli naprosto běžná.*“ (Dupuy, 2002)

Průběh rozhovoru a jeho důležité momenty

Počáteční kontakt

2-3 minuty – všímání si klienta, navázání kontaktu, nezaměřovat se hned na problém – navodit atmosféru – lehčí témata – od obecného ke konkrétnímu, od lehčího k závažnějšímu

Kontrakt

Objasnění co jeden od druhého očekává – shoda o účelu rozhovoru (zakázka/definice problému).

K. může být i písemný – v našich podmínkách méně obvyklé (pomoc pro pracovníka).
Kontrakt/dohoda/smlouva.

Naslouchání

Důležitá zejména empatie, akceptace, kongruence, technika aktivního naslouchání.

Propracování problému

Otázky na problém – „*Jak dlouho problém trvá?, Co se dělo v době jeho vzniku?, Co se všechno změnilo?, Jak často se problém objevuje?*“

Ptát se **všech**, kterých se problém dotýká (i když není daná osoba přítomna – tzv. cirkulární dotazování).

Ptát se na **přínos/pozitivum** problému.

Ptát se na **řešení problému**.

Pracujte s otázkami – vyjádřete, co chcete říct otázkou – podnětné, motivující, klient bude spolupracovat.

Všímat si **mimoslovních signálů**.

Vymezování limitů a kladení požadavků

Důležité je stanovení limitů – říct co chceme a nechceme – stanovujeme cíle.

Sebeotevření

S klientem bychom měli jednat otevřeně a konkrétně popisovat danou situaci.

Je-li klient útočný a nedá nám prostor k vyjádření, reagujeme:

„*Zlobí mne, když nemůžu dokončit, co jsem chtěl říct. Mám pocit jako by to, co říkám nemělo pro Vás žádný smysl.*“ **Neuvádět:** „*Neskačte mi to řeči, teď mluvím já.*“

Nepoužívat **negativní nálepky**.

Důležité je **věci pojmenovávat** (pojmenovávat vše – co se děje uvnitř, nedorozumění, apod.).

Nevyjadřovat **pocity**, které nemáme – „*Rád Vás vidím.*“

Podpora

Reagovat na pozitiva klientova projevu. Oceňovat, poukázat na lepší stránku, porovnat dobré se špatným co vše se hypoteticky mohlo stát. Zaměřit se na dobré.

„*Vidíte, i přesto, že tato situace pro Vás není příjemná, jste se pokusil i její řešení. Co Vám to řešení přineslo? Co Vám naopak vzalo?*“

Pokračování kontaktu po rozhovoru

Po důležitém a delším rozhovoru – chvíle samoty (5-10 min.).

Doznění rozhovoru, utřídění myšlenek.

O čem se nemluvílo – poznamenat si otázky vztahující se k rozhovoru na které jsme nedostali odpověď nebo které nebyly zodpovězeny.

Pocit klienta při odchodu? – zkusme se zamyslet nad pocity klienta při odchodu – *radost, smutek, strach, zlost?*

Jak jsem se **cítil já** – pomáhající - během rozhovoru? – připomenutí si emocí.

Zachycení **celkového dojmu** z rozhovoru – důležité pro další spolupráci, další rozhovor. (Křivohlavý, 1988, Úlehla, 1999)



Komunikujte se svým partnerem. Zaměřte se na formální stránku rozhovoru.

Otázky v rozhovoru

Uměním při dotazování je kladení otázek, tak aby podněcovaly hovor, udržovaly kontakt a směřovaly k jádru tématu.

V literatuře se můžeme setkat s různým dělením otázek používaných při dotazování, my budeme vycházet z následujícího výčtu.

Druhy otázek:

Otázky přímé – míří bezprostředně k jádru problému, účel je patrný (*Co Vás k nám přivádí?*)

Otázky nepřímé – se sledovaným tématem rozhovoru zdánlivě nesouvisí a jsou vhodné tam, kde předpokládáme silné osobní zábrany, nemíří k cíli přímo, nýbrž se táží prostřednictvím dalších osob, nebo jinou oklikou, předpokládají projekci vlastních názorů tázaného do názorů jiných, v případě, že je projekce výrazná, hovoří se o otázkách **projektivních** (*Většina lidí to dělá tak a tak, souhlasíte s tím?*). (Mikuláščík, 2003)

Z hlediska **formy** rozlišujeme tyto otázky:

Otázky otevřené – umožňují širokou odpověď, odpovídat vlastními slovy a tím proniknout do psychiky klienta, jedná se o spontánní výpověď (*Mohl byste mi popsat včerejší den?*)

Otázky uzavřené – mají přesnou formulaci a dávají respondentovi vybrat z předložených variant odpovědí, varianty jsou buď kvantitativní – škála (velmi spokojen – velmi nespokojen) nebo kvalitativní (*Co máte z uvedených variant nejraději?*), předem připravené typy odpovědí, mohou vyjadřovat jen jednu variantu odpovědi nebo jiný určený počet, příp. může respondent vybrat libovolný počet odpovědí, dichotomické otázky – výběr ze dvou variant (ano-ne, souhlasím-nesouhlasím)

Otázky polootevřené/polouzavřené – dávají kromě předběžných variant ještě prostor k vlastní odpovědi (výčet možností + jiná možnost/jinak/jiné). (Křivohlavý, 1988)

Z hlediska **obsahu** rozlišujeme tyto otázky:

Věcné – jsou zaměřené na téma, na předmět rozhovoru, získávání věcných informací

Osobní – ptáme se na mínění, postoje, názory, hodnocení, jsou zaměřeny na věc, ale také na subjektivní – emocionální stránku účastníků. (Křivohlavý, 1988)

+ další druhy otázek:

Z pohledu **lineárního a cirkulárního** můžeme rozlišit tyto 4 hlavní skupiny otázek:

Lineární přístup (příčina-následek)

- **lineární:** „*Kolik máš let? Kde bydlíš?*“

- **strategické:** „*Co kdybyste manželce udělal radost a koupil ji květinu?*“

Cirkulární přístup (vše se děje v kruhu)

- **cirkulární:** „*Když Karel za sebou práskne dveřmi, co dělá vaše máma? Bylo u vás více hádek, než jste se přestěhovali? Co si myslíš, že si myslí tvůj bratr o této situaci?*“

- **reflexivní (konstruktivní):** „*Kdyby maminka nyní onemocněla a šla by do nemocnice – jaký by to mělo dopad na vztah mezi otcem a dětmi?*“ (Schlippe, Schweitzer, 2001; Tomm, 1989; Úlehla, 1999)

A co ještě

Otázka, která by měla být kladena co nejčastěji. Můžeme ji položit několikrát za sebou, když klient:

*začíná rozvíjet popis toho, jak bude jeho svět vypadat, až tady jeho problém nebude

*se naskytne popis toho, co se daří

*klient uvázl a neví jak dál. (Úlehla, 1999)

Pořadí otázek volíme vzhledem k cílům dotazování. Většinou postupujeme od **obecnějšího ke konkrétnějšímu**. Klademe-li otázky, u kterých nelze očekávat zvláštní zajímavost, je vhodné řadit je spíše nakonec, podobně jako otázky málo příjemné, intimní.

Na otázky v rozhovoru můžeme nahlížet také jako na:

Dobré a špatné otázky

- **dobrá otázka** je ta, která rozvíjí rozhovor, týká se cíle a nemíří stranou. Ptáme se jí na věci podstatné, měla by být položena v pravý čas na pravém místě;

- **špatná či nešťastná otázka** je otázka, které druhý nerozumí, je mu nesrozumitelná, nebo je v pro něj cizí řeči. Je to také otázka, která je špatně vyslovená, není jí dobře slyšet, příliš dlouhá, stylisticky komplikovaná, otázka nevztahující se k věci, odbíhavá. Nešťastná může být otázka jak otevřená, tak uzavřená, položena nesprávnému člověku, v nepravou dobu na nepravém místě.

Otázky předem připravené a vznikající během rozhovoru

- **otázky vznikající během rozhovoru** nás mohou posunout, otevřít rozhovor, ale také na stranu druhou odvést naši pozornost, je dobré mít na paměti cíl rozhovoru;

- **otázky předem připravené** se používají zejména na začátku a konci rozhovoru. Na začátku hovoříme o tzv. *warming-up effect* – zahřívání.

Podněcující otázky

Pokud rozhovor vážne, nebo se dostal někde jinde, než byl jeho původní záměr, je dobré položit **otevřenou osobní otázku**:

Jaký je váš názor?

Jaký je váš postoj k této problematice?

Co si o tom myslíte?

Co byste za této situace dělal vy? apod. (Křivohlavý, 1999)



Zaměřte se v rozhovoru s druhou osobou na otázky, které kladete. Zároveň si všimněte otázek, které jsou vám kladeny.

Umění klást otázky: (zásady/pravidla)

1. Nekladme otázku pro otázku – za každou cenu, můžeme i mlčet – ticho nám taktéž přináší informace

2. Neptejme se na věcné údaje, ale spíše na mínění, postoje představy, názory – *Jaký je váš názor na tuto věc? Co si o tom myslíte?*

3. Nespěchejme na odpověď – naléhání může mít vliv na kvalitu

4. Formulujme tutéž otázku několika způsoby – může sloužit k rozšíření informací, můžeme jít více do hloubky, a může mít i funkci kontrolní

5. Odpovídejme na otázku protiotázkou – tázaný se musí zamyslet a odpovědět – *Co si o tom myslíte vy? Vždyť to přece není správné, že manžel pije, že paní sociální?* nebo dát možnost odpovědět někomu jinému – *Chce se k tomu někdo vyjádřit? Co si o tom myslíte vy?*

6. Nepokládejme příliš osobní otázky – vhodné prostředí a situace, až po rozproudění, až v druhé polovině rozhovoru, při sezeních – až kolem 5. sezení

7. Pokládejme otázky živé – živý rozhovor – partner na některá témata lépe reaguje

8. Vyhýbejme se otázkám uzavřeným – ano/ne – nerozvíjejí rozhovor, proto je vhodné ptát se pomocí zájmen – **kdo, kdy, co, jak**, vyhýbat se **proč?**, dále nepoužívat musíme, nesmíme – **rozkazy, příkazy, zákazy, zápornky**

9. To co chceme říci, by mělo být formulováno ve větě **tázací**. (Křivohlavý, 1988).



Pokuste se o rozhovor s druhou osobou dle zásad správného vedení rozhovoru.

Dialog

Dialog představuje specifickou a nejkvalitnější formu rozhovoru dvou lidí. Je založen na rovnoprávném postavení obou zúčastněných osob a můžeme ho chápat jako hledání pravdy dvou lidí, jako jejich souznění a sdělování postojů a pocitů. Dialog se týká naslouchání a pochopení druhého. Oba účastníci jsou shodně zaměřeni na aktivní komunikování o určitém tématu a snaží se o vzájemné ovlivňování. Předpokladem úspěšného dialogu je vzájemná důvěra, důvěryhodnost a vzájemná otevřenost.

O dialog se nejedná, nejsou-li splněny tyto tři podmínky:

1. nesplnění úkolových podmínek – zúčastnění mají rozdílné cíle a každý jde za svým

2. nesplnění interakčních podmínek – nedochází k účinné interakci, zúčastnění nejsou schopni ustoupit či změnit svůj postoj

3. nesplnění vztahových podmínek – chybí vzájemná důvěra, vzájemné dobré vztahy. (Křivohlavý, 1988)



Vzpomeňte si, kdy naposledy jste s někým vedli dialog.
Je možné vést dialog s klientem?



Průběh dotazování s klientem

Úvod: zakázka a objednávka:

Pokud již máme o klientovi určité informace od jiných klientů, organizací, kolegů, tyto informace si ověříme, zda-li jsou aktuální. „*V minulosti jste využil služeb této organizace, tohoto kolegy ... Váš problém stále trvá ?/Máte stále stejný problém?*“.

Pokud o klientovi žádné informace nemáme, potřebujeme zjistit základní údaje o našem klientovi a jeho problémové situaci.

Kolik je Vám let, Kde pracujete/Kde jste pracoval?, Kde žijete?, S kým žijete?“.

Kdo chce co, od koho, od kdy, do kdy, k čemu, s kým?

Otázky na problém:

Dále se zaměřujeme na problém a vše, co s problémovou situací souvisí. „*Co Vás trápí?/Jaký máte problém?, Co vám problém způsobuje? Jak si vysvětlujete, že problém vznikl ? Kdo to poprvé označil jako problém?*“

Otázky na řešení:

Možnosti řešení problémové situace. Nabídneme, co můžeme pro klienta udělat, jaké jsou vhodné a dostupné služby. Oboustranná spolupráce - tzv. **zásada 50% na 50%**.

„*Snažil jste se problém nějakým způsobem řešit? Jak poznáte, že je problém vyřešený? Jak dlouho se problém neobjevil? Co byste chtěli ve svém životě ponechat, tak jak to je?/Co byste chtěli změnit?*“

Závěrečné otázky:

Je-li problém klienta zmírněn, částečně vyřešen či vyřešen úplně nebo nepotřebuje-li nás klient již nadále, blíží se naše spolupráce ke konci. „*Jak dlouho nás ještě bude potřebovat?*“.

Souhrn.

Rekapitulace.

„*Co musíte udělat pro to, aby se problém znovu objevil? Jak budete postupovat, až se problém znovu objeví? Předpokládejme, že byste už za mnou nemohl docházet – co byste udělal?*“ (Schlippe, Schweitzer, 2001; Úlehla, 1999)



Stručně charakterizujte rozhovor, jeho fáze a druhy.

Uveďte druhy otázek užívané v rozhovoru.

Popište jednotlivé zásady či pravidla správně vedeného rozhovoru.

Stručně vymezte dialog.



Dotazování je základní metodou zjišťování informací, jeho bezprostřední formu představuje **rozhovor**. Liší se od ostatních druhů komunikace tím, že zahrnuje otázky a odpovědi. Rozhovor chápeme jako **formu interpersonální komunikace, ve které se setkávají dva lidé a prostřednictvím otázek a odpovědí dosahují svých cílů**.

Při rozhovoru je důležité respektovat autonomii druhého, ptát se, nehodnotit, být konkrétní, vyjasňovat nedokončené situace (opět komunikací – rozhovorem), oceňovat a všimnout si pozitivního. Po skončení rozhovoru nechat doznít situaci a nechat proběhnout krátkou reflexi.

Mezi základní druhy otázek v rozhovoru řadíme otázky: **přímé, nepřímé, otevřené, uzavřené, polouzavřené**, dále otázky **lineární, strategické, cirkulární a konstruktivní**.

Při rozhovoru s druhou osobou je důležité dodržovat určité pravidla či zásady, které vedou k úspěšně vedenému rozhovoru, na jehož základě získáme potřebné informace. Mezi tyto zásady patří: **dát druhému dostatečný časový prostor k vyjádření, zaměřit se na jeho postoje, mínění názory, tedy být konkrétní, kontrolovat, rozšiřovat informace o druhém na základě pokládání podobných otázek, používat protiotázku, intimní a osobní otázky ponechat na druhou polovinu rozhovoru, omezit používání otázek uzavřených, neustále se tázat**.

Dialog chápeme jako nejkvalitnější formu rozhovoru dvou lidí, kteří jsou v rovnoprávném postavení, vzájemně si naslouchají a snaží se pochopit toho druhého. Aby se jednalo o dialog, musí jeho účastníci mít stejné zájmy a cíle, být schopni ustoupit a změnit svůj postoj a jejich vztah by měl být založen na důvěře.



Dupuy, E. *Úspěšný dialog*. Praha: Portál, 2002.

Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha, 1988.

Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.

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

Tomm, K. *Jak působí otázky (...)*. Kontext, 1/1989, s.48-70.

Úlehla, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999.

8 Komunikační strategie při řešení konfliktů

Cíl kapitoly:

Vymezení typů konfliktů vyskytujících se ve vztahu sociální pracovník-klient, jejich styly řešení a možné výsledky. Uvedení komunikačních strategií používaných při řešení konfliktů.

Klíčová slova:

Konflikty
Komunikační strategie
Vyjednávání
Mediace



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 3 hodin času.



Text je doplněn odkazy na konkrétní kapitolu/y.
V textu se objeví schémata dokreslující dané téma.

Vlastní text:



Konflikty

Konflikty řadíme do problémové komunikace, jejichž počáteční spouštěče mohou být různé – nevhodné prostředí, používání nesprávného jazyka, rozdílné názory, apod.

Konflikt chápeme jako *formu problémové komunikace, konfrontaci mezi různými přístupy, city, emocemi, potřebami, hodnotami či způsoby chování.*

Konflikt, či konfliktní situace nemusí být vždy pojmána negativně. Pozitivní stránka konfliktní situace je zastoupena **stimulací zájmu o řešení problémů a úpravou vztahů mezi lidmi.** (Křivohlavý, 2008; Mikuláščík, 2003)

Typy konfliktů:

Základní typy konfliktů můžeme chápat ve dvou rovinách - **vztahové X obsahové** a **konstruktivní X destruktivní.**

Vztahový konflikt se soustřeďuje na vztahy; nevznikají z vnějších příčin, ale pramení ze vztahů mezi jednotlivci; týkají se sporů o vedení, rovnost nebo určení pravidel chování.

Obsahový konflikt se týká předmětů, událostí a osob, které jsou obvykle v externím vztahu k zúčastněným; předmětem těchto konfliktů jsou běžné záležitosti denního života. (De Vito, 2001)

Konstruktivní konflikt přináší řadu pozitivních výsledků jako je stimulace zájmu, pomoc v osobním růstu, přizpůsobení se nové situaci, objevení nových řešení starých problémů, ale zejména **zkoumání problémů a hledání cest možného řešení**.

Destruktivní konflikt je spojen s negativním nábojem, taktéž přináší negativní výsledky; způsobuje rezignaci hledání řešení, snahu zničit protivníka a nárůst negativního vnímání oponenta; tento typ konfliktu má rozšiřující tendence. (Křivohlavý, 2008)

Konflikty mají **procesuální charakter** – vznikají, zintenzivňují – rozvíjejí se do plné intenzity a poté vyhasínají. Zpravidla se rozvíjejí rychleji, než vyhasínají. První náznaky konfliktu se projevují spíše neverbálními aspekty v podobě nesouhlasu (uplatnění všech prvků neverbální komunikace). Pokud je vznikající konflikt včas rozpoznán, může být vyřešen vzájemnou diskusí. (Křivohlavý, 2008)

Řešení konfliktní situace v jednotlivých fázích:

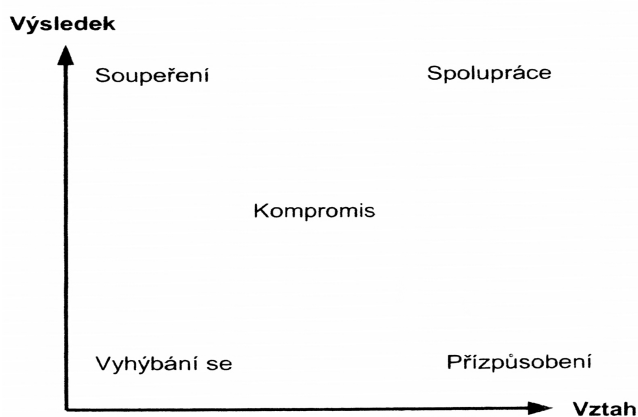
1. Účastník konfliktu rozebírá problém ze svého pohledu – jak problém vnímá, jak k němu přistupuje, jak na něj působí. Dále se zaměřuje na chování druhé strany.
2. Společné posuzování problému zúčastněných stran, uvědomění si rozdílného vnímání.
3. Nezbytné je pozorně naslouchat druhé straně, případně parafrázovat a sdělovat pocity.
4. Zaměření se na kompromisy, zhodnocení cílů zúčastněných stran.
5. Zhodnocení řešení a posouzení míry zodpovědnosti obou stran. (Mikuláščík, 2003)

Styly řešení konfliktů:

Řešení konfliktů je osobní záležitostí každého z nás. Každý člověk upřednostňuje určitý styl řešení konfliktů, který vychází z jeho osobnosti, zkušenosti a výchovy.

Každý ze stylů, který pro řešení konfliktů využíváme, se skládá ze dvou aspektů – **orientace na výsledek** (prosazení vlastních zájmů) a **orientace na vztah** (ohledy na druhé). Dle těchto aspektů rozlišujeme 5 základních stylů řešení konfliktů: **vyhýbání se, přizpůsobení, soupeření, spolupráce a kompromis**.

Schéma č.7 – Řešení konfliktů



Zdroj: Vasilache, Rata, 2002 In Misíková, 2007, s.299 (upraveno)

1. Vyhýbání se (vyhýbání se konfliktním situacím)

Představuje fyzický (odchod z místnosti) či psychologický (emocionální či rozumové vyhýbání) ústup z konfliktní situace. Konflikt je ignorován. Výsledek ani vztah není důležitý. Vhodné zejména pro situace nevýznamné, oddálení konfliktu z časového hlediska, apod.

2. Přizpůsobení (nátlak jedné strany)

Je založen na ústupu ze svých zájmů, zanedbání vlastních zájmů na úkor zájmů druhé strany. Jeho cílem je udržení dobrého vztahu a dohodnutí se. Možné využít v případě, že záležitost není pro vás tak důležitá, pro povzbuzení druhého, apod.

3. Soupeření (převaha)

Spočívá v prosazování vlastních zájmů bez ohledu na zájmy druhých. Vztah nehraje žádnou roli, jde pouze o dosažení vlastního cíle. Základní strategie tohoto stylu jsou kritika, verbální násilí, snižování druhého. V situacích zodpovědnosti za záležitost či prosazování změn, apod.

4. Spolupráce

Založena na rovnosti vlastních zájmů a zájmů druhých. Dosažení cílů a udržení vztahů je na stejné úrovni. Nejobtížnější a časově nejnáročnější styl řešení konfliktů. Vyžaduje otevřenou a kvalitní komunikaci. Využití při komplexních záležitostech (dotýká se mnohá zájmů zúčastněných).

5. Kompromis

Vychází z principu určité výhry za cenu přiměřených ústupků. Vhodný v situacích stejně silných stran, dočasného vyřešení problému, omezených zdrojů (časových, materiálních, ...). (Misíková, 2007)

Výsledky konfliktů:

Výsledek konfliktu se odvíjí od použitého stylu řešení konfliktních situací. Existují 4 skupiny možných výsledků konfliktů: **výhra-prohra, prohra-prohra, výhra/prohra-výhra/prohra a výhra-výhra.**

- 1. Výhra-prohra** – jedna ze stran dosáhla svého cíle, skrze převahu slovní či fyzickou. Styly řešení – soupeření x přizpůsobení, soupeření x vyhýbání.
- 2. Prohra-prohra** – nedosažení svých cílů u obou stran. Styly řešení – vyhýbání se x vyhýbání se, soupeření x soupeření.
- 3. Výhra/prohra-výhra/prohra** – každá ze stran se musela něčeho vzdát a nedosáhla úplné výhry. Styly řešení – kompromis x kompromis.
- 4. Výhra-výhra** – zúčastnění získali více, než ztratili. Změna cílů a nové možnosti. Styly vedení – spolupráce x spolupráce. (Misíková, 2007)



Vzpomeňte si na svůj poslední konflikt s druhou osobou. O jaký typ konfliktu se jednalo, jaký styl jste použili a jaký byl výsledek tohoto konfliktu?

Strategie řešení konfliktů

Můžeme rozlišit 3 základní strategie řešení konfliktů:

- **pasivní a nepřímé** – nevede k diskusi o problému; problémy se rozplynou, vyhýbání se konfliktním situacím, využívání narážek v podobě neverbální komunikace, zlehčování, submisivní reakce – pláč, podřízení
- **individuálně zaměřené** – prosba či žádost o změnu chování, využívání asertivních až agresivních projevů, přemlouvání, hrozba; očekávání ústupků partnera
- **integrační** – diskuse o konfliktu; hledání alternativního řešení, porozumění. (Mikuláščík, 2003)

Komunikační strategie řešení konfliktů

Pro řešení konfliktních situací se nám nabízí využití různých komunikačních strategií jako jsou např. **vyjednávání** a **mediace**.

vyjednávání, nebo-li strukturovanou komunikaci, můžeme chápat také jako významnou, ale zároveň náročnou komunikační dovednost. Vyjednávání představuje rozhovor, kde se role tazatele a dotazovaného mění a kdy se jedna strana snaží přesvědčit stranu druhou. Každý ze zúčastněných má určité záměry, které nemusí být totožné. Vyjednávání se pojí se dvěma styly – **soupeřením** a **spoluprací**, na jejichž základě můžeme vyjednávání uskutečnit. (Mikuláščík, 2003; Plaňava, 2005)

*Vyjednávání založené na **soupeření (v. konkurenční, kompetitivní)** - zúčastněné strany se snaží získat výhodu, vede k výsledku konfliktní situace typu **výhra-prohra**. Tato forma vyjednávání má blízko ke **smlouvání**, jehož výsledkem může být kompromis nebo uvíznutí ve slepé uličce.

*Vyjednávání na základě **spolupráce (v. tvůrčí)** – stejná míra zájmu obou stran a snaha o nalezení nejlepšího řešení, vede k možnému výsledku typu **výhra-výhra**, kdy dojde k uspokojení zájmů a potřeb zúčastněných stran. Rozhovor je vstřícný, otevřený a asertivní. (Misíková, 2007)

Cíl vyjednávání: dosažení dohody, ta musí splňovat následující kritéria – **nestrannost** (uspokojuje zájmy všech stran; výsledek je pro všechny přijatelný), **efektivnost** (méně času a úsilí k dosažení cílů), **pozitivnost vztahů** (zlepšení vztahů mezi zúčastněnými stranami – příp. nedojde ke zhoršení vztahů). (Misíková, 2007)

Průběh vyjednávání:

1. příprava na vyjednávání - cíl vyjednávání, vytvoření atmosféry, shromažďování informací
2. vytvoření dohody o způsobu jednání – určení způsobu vyjednávání, modelace vyjednávání
3. sumarizace problému
4. návrhy řešení problému
5. hledání možných chyb
6. shrnutí, zhodnocení. (Mikuláščík, 2003; Plaňava, 2005)

Po ukončení vyjednávání je vhodné provést **analýzu** – zda byl cíl jasný, zda byl rozhovor veden ve správný čas na správném místě, zda jsou splněna naše očekávání, zda byl prostor pro názory druhých, zda se objevila kritika a v jaké podobě, jaká byla atmosféra rozhovoru, jak bylo využíváno neverbálních prvků komunikace. (Mikuláščík, 2003)

Zásady úspěšného vyjednávání:

1. Odosobnění problému – nespojovat problémy s konkrétními osobami, rozlišovat mezi věcnou rovinou problému a rovinou komunikační
2. Reflexe vlastních i partnerových emocí – rozlišení mezi racionalitou a emocionalitou
3. Orientace na zájmy – zaměřit se na zájmy, ne na pozice
4. Možnosti řešení – návrh různých řešení a alternativ, které se mohou porovnávat
5. Stanovení objektivních kritérií – vytvoření kritérií, využití při rozhodování (odlišení problémů, jejich důležitost, výběr nejlepšího řešení)
6. Využívání principů úspěšné komunikace. (Misíková, 2007)



Pokuste se využít vyjednávání, jakožto možnosti řešení konfliktní situace s druhou osobou.

Mediace je založena na pomoci nezávislého prostředníka – **mediátora**. Chápeme ji jako neformální strukturovaný vyjednávací proces, který je veden mediátorem. Můžeme ji také vymezit jako metodu řešení konfliktů pomocí komunikace. Cíl mediace spočívá v dosažení řešení konfliktu **klidným způsobem** za účasti všech zainteresovaných stran, tedy jasně formulovaná, srozumitelná a uskutečnitelná dohoda vyhovující oběma stranám. Mediace nabízí účastníkům řešícím konfliktní situaci aktivní zapojení do vyjednávacího procesu. Mediace se využívá v nejrůznějších oblastech společenského života; v oblasti sociální práce zejména při řešení partnerských a manželských konfliktů či rozvodových situacích. (Holá, 2003; Misíková, 2007)

Základní charakteristiky mediace:

- ***důvěrná** – mediátor nesmí sdělené informace zneužít ve prospěch druhé strany ani sdělit třetí osobě (platí pro všechny zúčastněné)
- ***dobrovolná** – využití pouze v případě souhlasu všech zúčastněných stran
- ***efektivní** – časově i finančně méně náročná; nezatěžuje soudy
- ***neformální** – odehrává se v prostředí, které zúčastněným vyhovuje
- ***konstruktivní** – zaměřena na zlepšení vztahů, případně na jejich nezhoršení
- ***udržitelná** – není založena na příkazování, ale na dodržování dohody
- ***zplnomocňující** – kontrola nad svým jednáním. (Holá, 2003; Misíková, 2007)

Prostředky mediace:

Mezi základní prostředky mediace považujeme neverbální a verbální prvky komunikace. Neverbální prvky komunikace probíhají zejména na úrovni nevědomé, avšak sehrávají při komunikaci s druhým významnou roli. Z verbálních prvků je základním prostředkem mediace **rozhovor**. Na vedení rozhovoru mediátora a klienta můžeme nahlížet z hlediska typů **intervence** (Kopřiva, 1997) :

- ***Instrukce** – direktivní typ intervence v podobě příkazu, zákazu, doporučení či rady, představuje návod k jednání

- ***Komentář** – méně direktiv, pomáhajícím je problém postaven do nového světla, komentářem dochází k řízení
- ***Kladení otázek** – zaměřeno na ujasnění cíle, vyvolání nových myšlenek a řešení, klient je veden k cíli právě kladením otázek
- ***Rezonance** – dochází k zrcadlení – opakování toho hlavního, co klient říká, nedochází k řízení, nedirektivní forma.

Techniky vhodné pro mediaci:

Techniky, které mediátor pro výkon mediace využívá, jsou založeny na aktivním přístupu mediátora. Jedná se zejména o následující techniky:

- ***Empatické porozumění** – navozuje atmosféru vzájemné důvěry a motivaci k další spolupráci, představuje schopnost mediátora se vcítit do prožívání klientů
- ***Aktivní naslouchání** – naladění se na klienta spočívající v naslouchání, **viz kapitola č.9**
- ***Dotazování** – komunikační technika založená na výměně informací, postojů, názorů, pocitů. (Holá, 2003)

Osoba mediátora:

Úloha mediátora spočívá v **zlepšení vzájemné komunikace, přerušování cyklu vzájemného obviňování, identifikaci potřeb a nalezení adekvátního řešení** tyto potřeby uspokojující. Mediátor nenavrhuje ani nepřikazuje žádná řešení, dále nerozhoduje o vině či nevině jednotlivých stran. Konkrétní činnosti mediátora se týkají:

- *získání souhlasu od všech zainteresovaných k výkonu mediace (tzn. „přivést zúčastněné k jednacímu stolu“)
- *vytvoření příznivého prostředí a stanovení pravidel jednání
- *zjištění informací od zúčastněných a naslouchání
- *vedení účastníků jednání k vzájemnému naslouchání
- *pomoc při definování potřeb jednotlivých stran
- *pomoc při nalezení řešení
- *zajištění nestrannosti – uspokojení na obou stranách
- *zprostředkování dohody – zvažování návrhů a sepsání společné dohody. (Holá, 2003; Misíková, 2007)

Mediátor je **kvalifikovaný odborník** na efektivní vyjednávání. Je nezávislý, neutrální a zodpovědný za proces jednání a jeho formu (výsledek jednání a rozhodnutí o řešení závisí na účastnících). Vzdělání mediátorů mohou být různá (psychologie, právo, sociální práce, ...); od vzdělání mediátora je pak odvislá forma poskytování mediace. Rozvodovou situací se nejčastěji zabývají právníci a psychologové, sociální pracovníci se pohybují jako mediátoři v justici. Pokud se jedná o dobrovolníky poskytující mediaci, absolvují základní výcvik mediace. Požadavky na mediátora zahrnují jak **odborné znalosti** (teoretické vědomosti získané vzděláním) tak **osobnostní předpoklady** např. komunikační dovednosti, vstřícnost, respekt ke klientovi, otevřenost, sociální obratnost, apod. (Holá, 2003)

Popište konflikt a jeho základní typy.

Jaké styly a způsoby řešení rozlišujeme u konfliktních situací?

Uveďte smysl vyjednávání.

Stručně vymezte mediaci.

Jaká je úloha mediátora?





Konflikt/konfliktní situaci řadíme do problémové komunikace a chápeme jako konfrontaci mezi různými přístupy, city, emocemi, potřebami, hodnotami či způsoby chování. Za základní typy konfliktů považujeme konflikty **vztahové** (soustředující se na vztahy, interní povaha), **obsahové** (týkají se předmětů, událostí a osob, externí povaha), **konstruktivní** (založené na zkoumání problémů, hledají cesty možného řešení,

pozitivní náboj) a **destruktivní** (zničení protivníka a nárůst negativního vnímání oponenta, negativní náboj).

Mezi styly řešení konfliktních situací založených na dvou aspektech – **orientace na výsledek** a **orientace na vztah** - patří **vyhýbání se** (ústup z konfliktu, jeho ignorace), **přizpůsobení** (ústup ze svých zájmů na úkor zájmů druhé strany), **soupeření** (prosazování vlastních zájmů bez ohledu na zájmy druhých), **spolupráce** (rovnost vlastních zájmů a zájmu druhých) a **kompromis** (výhra za cenu přiměřených ústupků). Způsoby řešení konfliktní situace mohou být rozmanité odvislé od konkrétní situace.

Rozlišujeme 3 základní strategie řešení konfliktů – **pasivní a nepřímé, individuálně zaměřené a integrační**.

Mezi komunikační strategie při řešení konfliktů můžeme zařadit **vyjednávání** a **mediaci**. Cílem **vyjednávání**, jakožto možného způsobu řešení problémové komunikace založené na konfliktu je **dosažení dohody všech zúčastněných**. Dohoda musí splňovat tyto kritéria **nestrannost** (uspokojuje zájmy všech stran; výsledek je pro všechny přijatelný), **efektivnost** (méně času a úsilí potřebného k dosažení cílů) a **pozitivnost vztahů** (zlepšení vztahů mezi zúčastněnými stranami).

Mediace představuje další způsob řešení konfliktní situace pomocí komunikace. Jedná se o neformální strukturovaný vyjednávací proces vedený mediátorem. Jejím cílem je dosažení řešení konfliktu **klidným způsobem** za účasti všech **zainteresovaných stran**. Těmto zúčastněným stranám řešícím konfliktní situaci nabízí aktivní zapojení do vyjednávacího procesu. Mezi její základní charakteristiky řadíme **důvěrnost, dobrovolnost, efektivnost, neformálnost, konstruktivní přístup, udržitelnost** a **zplnomocnění**. Při mediaci využíváme neverbálních a verbálních prvků komunikace. Z verbálních komunikačních prvků je hlavním prostředkem mediace **rozhovor**. K technikám využitelným při mediaci patří zejména **empatické porozumění, aktivní naslouchání** a **dotazování**.

Mediátor je nezávislým prostředníkem, který se v průběhu mediace zaměřuje na **zlepšení vzájemné komunikace, přerušování cyklu vzájemného obviňování, identifikaci potřeb** a **nalezení adekvátního řešení** u zúčastněných.



- DeVito, A.J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.
- Holá, L. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003.
- Křivohlavý, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2008.
- Mikulaščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.
- Misíková, M. Komunikační dovednosti. In Janoušková, K. (Ed.) *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně-sociální fakulta, Katedra sociální práce, 2007.
- Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005.

9 Efektivní komunikace - komunikační bariéry, aktivní naslouchání, asertivita

Cíl kapitoly:

Vymezení komunikačních bariér znesnadňujících komunikaci. Popis komunikační dovednosti aktivního naslouchání a uvedení asertivity jako jedné z možností směřující k efektivní komunikaci. Charakteristika efektivní komunikace.

Klíčová slova:

Komunikační bariéry

Aktivní naslouchání

Asertivita

Principy a charakteristiky efektivní komunikace



Na prostudování této kapitoly budete potřebovat okolo 3 hodin času.



Text je doplněn odkazy na konkrétní kapitolu/y.
V textu se objevuje zkratka **Sp pro sociálního pracovníka**.
V textu se objeví schémata dokreslující dané téma.

Vlastní text:



Komunikační bariéry

Komunikační bariéry/zábrany/šumy chápeme jako překážku vyskytující se v komunikačním kanálu znesnadňující výměnu informací mezi komunikujícími. Komunikační bariéry mohou vznikat ve všech fázích komunikačního procesu. (Křivohlavý, 1988; Mikuláščík, 2003)

Komunikační bariéry můžeme dělit dle **příčiny vzniku, percepčních chyb** či **chyb porozumění a interpretace**.

Z hlediska **příčiny vzniku** rozlišujeme komunikační bariéry interní a externí:

***interní** – jsou dány osobnostními problémy (obava z neúspěchu – např. chvění hlasu, slovní zásoba účastníků, emoce, nepřípravenost, fyzické nepohodlí, nesoustředěnost).

***externí** – rušivý element z prostředí (hluk, vizuální rozptýlení, vyrušování někým, nesprávná vzdálenost). (Mikuláščík, 2003)

Dalším příkladem interních bariér mohou být tzv. **Komunikační stopky (KO-ST)**, nebo-li **komunikační zátarasy**, které definoval Thomas Gordon. Představují ustálené formulace, které lidé často používají ve své komunikaci. Tyto zátarasy komunikaci dále nerozvíjejí.

Jedná se o:

Příkazování, varování, moralizování, udělování rad, poučování, obviňování, výčitky, posměch, analyzování, soucit, výslech a nezájem. (Komárková, Slaměník, Výrost, 2001; Úlehla, 1999)



Uved'te konkrétní příklady komunikačních zátaras.

Percepční chyby/percepční stereotypy/chyby v posuzování představují chyby a nedostatky ve vnímání druhé osoby. Tyto chyby si mnohdy neuvědomujeme. Právě jejich uvědomování vede k jejich možnému překonání a eliminaci. Jedná se zejména o haló-efekt, efekt posledního dojmu, efekt novosti, stereotypy, projekce a další:

***haló-efekt** – jedna z nejčastějších chyb vnímání a posuzování, redukce hodnocení dle vnějšího výrazného (ne však podstatného) znaku osoby

***efekt posledního dojmu** – posuzování druhého na základě posledního kontaktu, předešlé kontakty jsou potlačeny

***efekt novosti** – ovlivnění vnímání druhého posledními, aktuálními informacemi

***stereotypy** – iracionální posuzování jednotlivců, skupin a národů, skupiny lidí mající nějaký společný znak, klasifikace lidí podle povrchních vlastností

***projekce** – projekujeme do druhých své vlastní vzorce chování, nedostatky, klady, představy, druh obranného mechanismu. (Mikuláščík, 2003)

Dalším rozlišovacím hlediskem jsou **chyby porozumění a interpretace**, které se pohybují v oblasti zprostředkované. To jak porozumíme sdělení, které je nám předáváno a jak si ho interpretujeme, záleží na mnoha okolnostech např. na **řečnickovi, posluchači, obsahu sdělení** a jeho **formě**, apod. (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003)

Dále můžeme zařadit do komunikačních bariér **chyby v řeči a slovní vatu (viz kapitola č.4)**, které jsme si uváděli v rámci paralingvistiky. Tyto parajazykové projevy mohou značně znesnadňovat komunikaci. Taktéž dvojná vazba znesnadňuje možnost efektivní komunikace (**viz kapitola č.6**).



Zaměřte se na komunikaci s druhými lidmi – jaké komunikační bariéry jsou nejvíce zastoupeny?

Všimněte si komunikačních bariér při kontaktu s klientem zapříčiněné vámi a vaším klientem.

Aktivní naslouchání

Nebo-li naslouchání zúčastněné. (Plaňava, 2005) Schopnost **aktivního naslouchání** je důležitou **komunikační dovedností**. Aktivní naslouchání by mělo být využíváno jak v běžném životě, tak zejména v pomáhajících profesích. Aby byla komunikace mezi terénním pracovníkem a klientem účinná – aby přispěla k řešení problému, měl by být terénní pracovník **aktivním posluchačem**.

Aktivní naslouchání představuje **přátelské, otevřené „naladění se, na klienta prostřednictvím verbální a neverbální komunikace.**

Aktivním posluchačem ve vztahu ke klientovi budeme, pokud naši aktivitu vyjádříme verbálně a neverbálně.

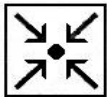
Verbální projevy aktivního naslouchání :

- **ano poslouchám Vás,**
- **prosím, pokračujte**
- **jak to bylo dál,**
- **rozumím Vám,**
- **hmm, apod.**

Neverbální projevy aktivního naslouchání :

- **přikyvování**
- **udržování očního kontaktu** – neužívat upřený pohled bez mrknutí, neklopit oči
- **poloha těla** – trup a hlava směřují ke klientovi, taktéž špičky nohou
- **dodržování intimní zóny** klienta – nevstupovat svým tělem (svými osobními věcmi) do jeho zóny
- **napodobování** klienta - nesmí se jednat o přesné napodobování klienta, to může vést ke zesměšňování
- používat vhodnou **gestiku** – vyvarovat se např. agresivním a panovačným gestům (např. zvednutý prst)
- **úsměv** – decentní, vhodný

doteky – v oblasti ramen a paží - sympatie a důvěra (v případě pláče, zhroucení klienta, apod.). (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003; Plaňava, 2005; Vybíral, 2009)



Zásady aktivního naslouchání :

***Dejme druhému vědět**, když jsme něčemu nerozuměli, nebo jsme ztratili pozornost.

Sp: „*Mohu Vás na chvíli přerušit?*“

*Pokud jsme neporozuměli tomu, co je sdělováno, požádejme o **zopakování**.

Sp: „*Paní Nováková, mohla byste, prosím zopakovat tu poslední větu. Asi jsem Vás dobře nepochopila. Ráda bych si to ujasnila.*“

*Nikdy **nemluvíme** o tom, co druhý neřekl. (Nesnažme se vkládat do úst klientů, to co nám ve skutečnosti nesdělili. Nepřisuzovat klientům své vlastní myšlenky, představy a přání).

*Lidé potřebují vědět, že jsme jim porozuměli. Důležité je používat **shrnutí** a **zopakování** (zhruba po 5-10 větách). Přitom se zaměříme na to podstatné.

Sp: „*Paní Nováková, mám tedy rozumět tomu tak, že jste nezaplatila nájem za minulý měsíc, vznikl Vám dluh, který teď nemáte z čeho zaplatit, jelikož jste veškeré finance*

použila na chod domácnosti, zejména na jídlo a léky pro Vaši nemocnou dcerku. Bývalý manžel Vám ještě nezaslal výživné, takže jste úplně bez peněz.“

*Pokud aktivně nasloucháme, poznáme to v projevech druhého – dostáváme se k jádru problému, ke **konkrétnějším informacím**. (Viz předešlé – **Nájemní dluh** ► nedostatek financí ► rozvedená klientka ► absence platby výživného ► klientka žijící v domácnosti s nemocnou dcerou, ...).

Co nám napomáhá k tomu být aktivním posluchačem?

***Opakování**

- zopakování vlastními slovy, co klient sdělil („*Já se teď pokusím zopakovat to, co jste mi sdělil, zda jsem Vám správně porozuměl. Pokud budete chtít něco dodat nebo objasnit, zastavte mě.*“)

- opakování vede k lepšímu pochopení se, projevení zájmu o druhého, věnování pozornosti klientovým myšlenkám a pocitům, rozvedení původního sdělení, získání nových informací, nových možností řešení problému

***Vcítění se do pocitu druhého**

- vyjádření pochopení pocitů druhého slovně („*To jste se musel/a cítit strašně.*“) i mimoslovně (očním kontaktem, přikývnutím)
- klient získává nový pohled na své pocity
- nezeslabovat a nezveličovat pocity klientů (nepoužívat věty typu – „*Ale vždyť to není takové strašné, jsou horší věci na světě./To je ale hrozná situace, s tím by si nevěděl rady nikdo.*“)

***Vyptávání**

- kladení otázek vede k více informacím a k upřesnění těchto informací (zejména otázky typu „*Kdo, Kde, Kdy, Co, Jak?*“, „*Jak to bylo dál, Co se ještě stalo, Co byste ještě dodal/a?*“, atd.)

- udržuje komunikaci mezi pomáhajícím a klientem v aktivitě. (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003; Plaňava, 2005; Vybíral, 2009)



Pokuste se být aktivním posluchačem svého partnera. Shrňte, o čem partner hovořil.

Během komunikace s partnerem můžeme využívat 3 základní druhy chování, a to asertivní, agresivní a pasivní. Každé z těchto druhů chování je osobité a vyznačuje se určitými typickými projevy, které můžeme pozorovat jak v rovině verbální, tak neverbální. Nejeftivnější komunikace založená na uspokojení potřeb a zájmů se neobejde bez kompromisu, tedy zlaté střední cesty. Zlatou střední cestu v druzích chování, které dáváme najevo během vztahů s druhým člověkem je **asertivní chování**. Pro chování agresivní je typická verbální, ale také neverbální převaha, která se pojí s dominancí. Pasivní chování je naopak založeno na submisivitě a plachosti. Následně si uvedeme asertivitu jako další zdroj efektivní komunikace.

Asertivita

= **umění přiměřeně se prosadit a bránit v konkrétní situaci.**

Klasikem asertivních projevů v mezilidské komunikaci je **A. Salter**, který v roce 1950 publikoval principy asertivity. Snažil se své žáky naučit spontánním a přiměřeným reakcím, adekvátně reagovat na konkrétní podněty. Asertivní chování se uplatňuje zejména ve vypjatých sociálních situacích – při konfliktech, sporech, neshodách.

Charakteristiky asertivity:

- *pomáhá zvyšovat sebevědomí a sebeúctu
- *umožňuje posuzovat své vlastní myšlenky, emoce, pocity a chování a nést za ně zodpovědnost
- *pomáhá jednat a vyjednávat a dosahovat kompromisy
- *pomáhá překonávat nepohodu a nespokojenost
- *umožňuje sdělovat nepříjemná rozhodnutí
- *vede ke změně názoru
- *zlepšuje komunikaci.

Člověk **chovající se asertivně** dokáže vyjádřit svůj záměr, popsat danou situaci, vyjádřit svůj názor, trvat na svých právech a nepoškozovat práva jiných, jednat otevřeně a upřímně. Chová se sebejistě, respektuje druhou stranu, naslouchá jí, je ochoten změnit svůj názor, jedná klidně a uvolněně. Mluví srozumitelně, jasně zřetelně, hlasitě, udržuje oční kontakt, vytváří pohodovou atmosféru. Dovede naslouchat, je empatický, příjemný a komunikativní společník.

Asertivní chování sebou přináší: ***vyjádření svých pocitů** – tzv. feeling talk (např. „*To se mi nelíbí*“), ***soulad verbální a neverbální komunikace** – tzv. facial talk (*zlobíte-li se, tvařte se rozzlobeně*), ***umění říci ne** – nesouhlas, ***užívání „já“** – nemluvit za skupinu, ale za sebe, ***přijímat pochvalu** – umění přijmout pochvalu, ale také **kritiku** – umění přijmout kritiku.

Člověk jednající asertivně může využívat následujících **asertivních práv**:

1. Právo posuzovat své vlastní chování, myšlení a emoce a být za ně zodpovědný.
2. Právo nenabízet omluvy.
3. Právo změnit svůj názor.
4. Právo říci – „já nevím“.
5. Právo říci – „já ti nerozumím“.
6. Právo říci – „je mi to jedno“.
7. Právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.
8. Právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Právo posouzení zodpovědnosti za řešení problémů druhých lidí.
10. Právo nezávislosti na dobré vůli ostatních.

K asertivním projevům využíváme následujících **technik**:

1. „**Obehraná gramofonová deska**“ – uplatnění svého nároku bez rozrušení, úzkosti a útoků. Souhlasit s tím, co říká druhý, ale stát za svým požadavkem.
2. „**Otevřené dveře**“ – využití při neoprávněné kritice. Schopnost povznést se nad projevy druhého - zůstaneme klidní. Reagujeme pouze na pravdivé informace.
3. „**Vzít vítr z plachet**“ – umění připustit vlastní chybu, omyl dřív než dojde ke kritice druhým. Podmínka – nesmíme být v zajetí obranných mechanismů.
4. „**Dotazování na nedostatky**“ – zjišťování pravé příčiny odmítavého a kritického postoje druhého – při kritice se ptáme na další nedostatky.
5. „**Přijatelný kompromis**“ – vede k uspokojení obou stran. Spočívá v respektování a naslouchání druhého. Založený na zisku a ztrátě. (Capponi, Novák 1994; Mikuláščík, 2003, Vybíral, 2009)

Schéma č.8 – Asertivní projevy

Hlava:	mírně nakloněná dopředu, přitakává
Oči:	udržují oční kontakt, převažují delší pohledy
Ústa:	reagují přirozeně dle situace, mírný úsměv
Ruce:	otevřená gesta – dlaně vzhůru, volná gestika, volně podél těla
Nohy:	nakročené směrem k partnerovi, vedle sebe, noha volně přes nohu
Tělo:	natočené k partnerovi v mírném náklonu, uvolněné, přirozené pohyby

Zdroj: Bělohlávková, 2001, s.37-39, (upraveno)



Ved'te s partnerem rozhovor založený na asertivním chování. Pozorujte chování své a partnerovo. Sdělte si své pocity.

Efektivní komunikace

Využívání komunikačních dovedností a vyhýbání se komunikačním chybám vede k efektivní komunikaci.

Efektivní komunikace je označována také jako komunikace **zdravá**, nebo také **funkční** či **kvalitní**. (Plaňava, 2005; Vybíral, 2009)

Abychom si s druhou osobou vyměnili informace a tyto informace byly správně předány a pochopeny je důležitá znalost a dodržování principů efektivní komunikace, která je možná za určitých podmínek.

Za **efektivní komunikaci** můžeme označit komunikaci, která má následující **charakteristiky**:

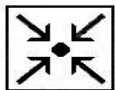
- ***nezkreslená** – obsah sdělení přijatý příjemcem odpovídá sdělení, které chtěl předat sdělující
- ***platná** – platné je takové sdělení, které odpovídá skutečnosti, kterou symbolizuje; používání platných, vymezených, definovaných slov
- ***včasná** – informaci lze realizovat činností, informaci lze využít
- ***ochota přijímat** – vztahuje se k příjemci a zahrnuje zejména schopnost aktivního naslouchání. (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003)

Pro zvýšení ochoty a připravenosti partnera ke komunikaci, tak aby byla efektivní a dostála tedy svého účelu, jsou důležité následující **principy**:

- ***volba adekvátních komunikačních prostředků** – kompatibilita slovní zásoby – používání slovní zásoby, kterou je vybaven komunikující partner; při odbornější komunikaci je třeba pojmy definovat, vymežit
- ***využití neverbálních komunikačních prostředků, zejména očního kontaktu** – důležitá role při prvotním kontaktu - zahájení komunikace, intimita kontaktu, znak upřímnosti; při skupinovém kontaktu – rovnoměrné rozložení, **viz kapitola č.4**
- ***fyzický postoj** – zaujetí tzv. „otevřené pozice“ – mírné naklonění dopředu k partnerovi, nekřížit nohy ani ruce; žádoucí je zrcadlení = zaujímám stejnou polohu a pozici jako partner, **viz kapitola č.4**
- ***prostorové souvislosti** – proxemika založená na přibližování a oddálení, vyjadřuje pojetí vztahu, **viz kapitola č.4** (De Vito, 2001; Mikuláščík, 2003)

Další **charakteristiky** zdravé komunikace (Vybíral 2009):

- ***bezprostřednost reakce** – neodkládat odpověď na pozdější dobu
- ***zájem o druhého** – zájem o druhého v rovině obsahové i vztahové
- ***reciprocita** – vzájemná tvorba komunikace komunikujících
- ***humor** – humorné odlehčování tématu ne však na úkor druhého
- ***tříkrát ne** – nezatěžovat přílišnými **požadavky**, nepoužívat přílišnou **kritiku** a nevyjadřovat **zklamání**
- ***otevřenost** – navázání na předešlé a pokračování
- ***uvolnění** – polevení napětí, shrnutí a tzv. neformální tečka
- ***pozitivní komunikace** – „*čím je jazyková formulace negativnější a čím víc nahání strach, tím méně je druhý ochoten s ní souhlasit a tím rychleji na ni zapomene.*“ (Watzlawick, 1999 In Vybíral, 2009, s.231)



Klienti se potýkají s nejrůznějšími problémy, které zatěžují jejich běžný život. Jejich situace je nepříjemná, mnohdy se nevztahuje pouze k nim samotným, ale také k okolí. Samotný problém klientů je chápán záporně jako něco, co by nemělo být. Je však důležité, abychom při kontaktu s klienty nevyjmenovávali pouze to, co by nemělo být.

Měli bychom se vyhnout **kritice, záporným hodnocením** klientovy situace a **vyjmenovávání** toho, co se klientovi nedaří.

Např. „*To, že jste nezaměstnaná, má špatný vliv na Vaše děti. Budou si myslet, že se dá žít i bez práce, nebudou motivováni*“.

„*Vaše časté spory a hádky s manželkou nemají dobrý vliv na Vaše děti, zejména dceru. Proč asi dcera utíká z domova, proč není s vámi?*“

Namísto těchto vět, bychom měli používat věty **kladné**, které poukazují nato, že i přes to, že se rodina potýká s různými problémy, je schopná fungovat a své problémy nějakým způsobem řešit. Vše záporné, lze říci kladněji, lépe.

Např. „*Co jste doposud udělala pro to, abyste našla práci? Vaše složitá bytová i finanční situace by se určitě zlepšila, pokud byste někde pracovala. Nalezení práce by mohlo přispět také k zlepšení manželského vztahu.*“

Dále bychom se měli zaměřit na to, co klienti umí, co jim jde, v čem se jim daří. Používáme **komplimenty**.

Např. „*I přes nedostatek financí si vedete dobře – máte co jíst, co na sebe a kde bydlet*“.

Neměli bychom klienty zatěžovat **přílišnými požadavky** - nesplnitelnými cíli a úkoly. Lepší je zaměřit se na malé cíle, vytýčit si, co klient udělá do příště pro vyřešení problému.

Např. „*Zajdeme společně na úřad práce a zeptáme se na nějaké zaměstnání vhodné pro Vás*“.

Klientům bychom neměli příliš často **vyjadřovat zklamání**.

Např. „*Tolik jsem Vám věřil*“, „*Vy jste mě tak zklamala*“.

Také zklamání či nedodržení společné dohody lze vyjádřit kladněji, lépe.

Např. „*Pokud nechcete zajít na úřad práce, jak budeme Vaši situaci řešit dál, jak si to dále představujete?*“



Uveďte, jaké rozlišujeme druhy komunikačních bariér.

Popište komunikační dovednost – aktivní naslouchání.

Jak chápeme asertivitu?

V čem spočívá efektivní komunikace?



Komunikační bariéry způsobují překážku k dosažení efektivní komunikace. Komunikační bariéry se vztahují ke všem fázím komunikačního procesu. Za formy komunikačních bariér považujeme bariéry dle příčiny vzniku (interní a externí), **percepční chyby** (haló-efekt, efekt posledního dojmu, efekt novosti, stereotypy, projekce) a **chyby porozumění a interpretace** (chyby způsobené řečníkem, posluchačem, obsahem či formou sdělení).

Schopnost **aktivního naslouchání** je důležitou **komunikační dovedností**. Aktivní naslouchání představuje **přátelské, otevřené „naladění se, na klienta prostřednictvím verbální a neverbální komunikace**.

Za základní druhy chování vyskytující se ve vztazích mezi lidmi považujeme chování **asertivní, agresivní a pasivní**. **Asertivní** člověk dokáže adekvátně reagovat na danou situaci. Je empatický, naslouchající, působí klidně a upřímně. Dokáže vyjádřit svůj záměr a názor, trvat na svých právech a zároveň nepoškozovat práva jiných.

Mezi základní charakteristiky **efektivní komunikace** řadíme **nezkreslenost, platnost, včasnost komunikace** (obsahu sdělení) a **ochotu** příjemce **naslouchat a přijímat** sdělení. Za základní principy efektivní komunikace považujeme **volbu adekvátních komunikačních prostředků, využívání neverbální komunikace, zejména očního kontaktu a vhodné zaujetí fyzického a prostorového postoje**.



- Bělohávková, V. *Jak porozumět řeči těla*. Praha: Computer Press, 2001.
Capponi, V., Novák, T. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 1994.
DeVito, A.J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.
Komárková, R., Slaměník, I., Výrost, J. (eds.) *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. Praha: Grada, 2001.
Mikulaščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.
Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005.
Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000.
Úlehla, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999.

POUŽITÉ INFORMAČNÍ ZDROJE

- Bělohlávková, V. *Jak porozumět řeči těla*. Praha: Computer Press, 2001.
- Capponi, V., Novák, T. *Asertivně do života*. Praha: Grada Publishing, 1992.
- Devito, A.J. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001.
- Dupuy, E. *Úspěšný dialog*. Praha: Portál, 2002.
- Gabura, J, Pružinská, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.
- Holá, L. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003.
- Komárková, R., Slaměník, I., Výrost, J. (eds.) *Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik*. Praha: Grada, 2001.
- Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997.
- Křivohlavý, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme: kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988.
- Křivohlavý, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002.
- Matějček, Z. *Psychologie nemocných a zdravotně postižených dětí*. Jinočany: Nakladatelství HaH, 2001.
- Mikuláščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada, 2003.
- Miovský, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006.
- Misíková, M. *Komunikační dovednosti*. In JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Katedra sociální práce ZSF OU v Ostravě, 2007.
- Nakonečný, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 1999.
- Pease, A. *Řeč těla*. Praha: Portál, 2001.
- Plaňava, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha: Grada, 2005.
- Plevová, I., Slowik, R. *Komunikace s dětským pacientem*. Praha: Grada Publishing, 2010.
- Řezníček, I. *Metody sociální práce*. Praha: SLON, 1994.
- Schlippe, A.V., Schweitzer, J. *Systemická terapie a poradenství*. Brno: Cesta, 2001.
- Špatenková, N., Králová, J. *Základní otázky komunikace*. Praha: Galén, 2009.
- Tegze, O. *Neverbální komunikace*. Praha: Computer Press, 2003.
- Tomm, K. *Jak působí otázky (...)*. Kontext, 1/1989, s.48-70.
- Úlehla, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999.
- Vybíral, Z. *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000.
- Vymětal, J. *Rogersovská psychoterapie*. Praha: Český spisovatel, 1996.
- Watzlawick, P., Bavelasová, J.B., Jackson, D.D. *Pragmatika lidské komunikace. Interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové: Konfrontace, 1999.
- Zákon č.101/2002 Sb., *o ochraně osobních údajů, v platném znění*.
- Zákon č.108/2006 Sb., *o sociálních službách, v platném znění*.

POZNÁMKY

*„Nelze nekomunikovat. Každé chování je komunikace.
A proto, že neexistuje nechování, nemůže neexistovat komunikace.“*

Paul Watzlawick