

Ticho v komunikaci v kontextu sociální práce

Zuzana Navrátilová

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana NAVRÁTILOVÁ**
Osobní číslo: **H08163**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Ticho v komunikaci v kontextu sociální práce**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociální práce, komunikace a ticha.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu v dané oblasti.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BERNE, E. Jak si lidé hrají. Dialog, 1992. ISBN 80-85194-52-X

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X

KŘIVOHLAVÝ, J. Povídej - naslouchám. Praha: Návrat domů, 1993. ISBN 80-85495-18-X

LOSIER, M. J. Zákon dorozumění. Praha: Beta, 2010. ISBN 978-80-7306-411-2

MIOVSKÝ, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4

VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Mgr. Ivana Marášková**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **25. ledna 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **6. května 2011**

Ve Zlíně dne 25. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

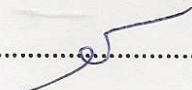
Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 25. 2. 2011

.....


1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se věnuje fenoménu ticha v komunikaci v kontextu sociální práce. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část obsahuje vymezení základních pojmů z oblasti sociální práce, komunikace a ticha v ní. Praktická část se zabývá kvalitativním výzkumem realizovaným formou rozhovorů se sociálními pracovníky působícími v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak respondenti vnímají a užívají ticho v komunikaci, a jak toto své počínání sami hodnotí.

Klíčová slova: ticho, dialog, komunikace, transakční analýza, sociální práce

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the phenomenon of silence in the context of social work. The thesis consists of two parts – theoretical and practical. The theoretical part includes basic terms connected with social work, communication and silence in communication. The practical part deals with a qualitative research in the form of interview with social workers from the low-threshold centers for children and youth. The objective of this research was to find out how the respondents perceive and use silence in communication and how they evaluate their acting.

Keywords: silence, dialogue, communication, transactional analysis, social work

Poděkování:

Děkuji paní PhDr. Mgr. Ivance Maráškové za inspiraci a profesionální vedení mé práce.

Můj dík patří všem, díky nimž jsem se dostala až sem.

Motto:

„Dříve, než vysejete obilí, je třeba zorat pole, dříve, než vykvete květ, je třeba vyplít zahradu a dříve, než bude „já“ moci objevit svůj pravý hlas, musí poznat ticho.“ (Blum, 2007)

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.1 ÚROVNĚ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	12
1.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	14
1.2.1 Standardy kvality sociálních služeb	15
1.2.2 Supervize.....	15
1.2.3 Etický kodex sociálních pracovníků ČR	16
1.2.4 Komunitní plánování sociálních služeb	16
1.3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK.....	17
1.3.1 Profesní předpoklady sociálního pracovníka	17
1.3.2 Typy sociálních pracovníků podle jejich přístupu k praxi	17
1.3.3 Základní kompetence sociálního pracovníka	18
1.3.4 Syndrom vyhoření	18
1.3.5 Syndrom pomáhajících.....	19
1.4 PŘÍPADOVÁ PRÁCE	19
1.4.1 Etapy procesu případové práce.....	20
1.5 PORADENSTVÍ.....	20
1.5.1 Poradce	21
2 KOMUNIKACE	22
2.1 KOMUNIKACE V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE	23
2.1.1 Vnější kontext	23
2.1.2 Vnitřní kontext	24
2.1.3 Komunikační dovednosti	25
2.1.4 Rozhovor	25
2.1.5 Respektující dialog.....	26
2.1.6 Vnitřní dialog	27
2.2 ZÁKON DOROZUMĚNÍ	28
2.2.1 Základní podmínky dorozumění	28
2.2.2 Komunikační styly	29
2.3 TRANSAKČNÍ ANALÝZA	30
2.3.1 Egostavy: Dítě, Rodič, Dospělý	31
2.3.2 Transakce	31
2.3.3 Životní postoje	32
2.3.4 Hry.....	33
3 TICHŮ V KOMUNIKACI.....	34
3.1 TICHŮ V KOMUNIKACI V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	35
3.1.1 Umění mluvit: chvíle ticha v rozhovoru	35
3.1.2 Umění naslouchat: vnitřní ticho	38
3.1.3 Umění mlčet.....	40
II PRAKTICKÁ ČÁST	43

4	VÝZKUM.....	44
4.1	CÍL VÝZKUMU	45
4.1.1	Hlavní výzkumná otázka.....	45
4.1.2	Dílčí výzkumné otázky.....	45
4.2	TYP VÝZKUMU.....	45
4.3	METODY VÝZKUMU	45
4.4	VÝZKUMNÝ SOUBOR	46
4.4.1	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	46
4.4.2	Práce s rizikovou mládeží	47
4.5	REALIZACE VÝZKUMU	48
4.6	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	49
4.6.1	Kategorie	50
5	VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	51
5.1	TICHO VE VNITŘNÍM KONTEXTU KOMUNIKACE RESPONDENTŮ.....	51
5.1.1	Sebereflexe Anny	51
5.1.2	Sebereflexe Bány	52
5.1.3	Sebereflexe Cecílie.....	53
5.1.4	Sebereflexe Adama	53
5.1.5	Sebereflexe Bedřicha.....	54
5.1.6	Sebereflexe Cyrila	54
5.1.7	Nevyslovený nebo nevyslovitelný obsah komunikace	55
5.2	TICHO VE VNĚJŠÍM KONTEXTU KOMUNIKACE RESPONDENTŮ	55
5.2.1	Ticho v komunikaci s klienty	56
5.2.2	Ticho v komunikaci s kolegy	57
5.2.3	Ticho v komunikaci s vedením	58
5.2.4	Ticho v komunikaci s veřejností	59
5.3	SHRNUTÍ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	60
5.3.1	Diskuze a doporučení	61
	ZÁVĚR	63
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	64
	SEZNAM PŘÍLOH.....	66

ÚVOD

Ticho může mít nejrůznější podoby a významy. Fyzik nebo hygienik v něm vidí veličinu kvantifikovatelnou měřením decibelů jeho opozita – hluku. Terapeut hledá příčiny ticha jako projevu komunikační poruchy – například mutismu. Maminka v napjatém tichu, čeká, až její novorozeňátko poprvé zapláče. Zenový mistr se v tichu blaženě oddává meditaci.

Ticho je mystérium i jasná zpráva. Ticho je romantika i noční můra. Ticho je lék i zabiják. Bez ticha by nevyzněly tóny hudby, která je také způsobem komunikace. Ticho nabízí prostor i staví bariéry. Anebo je ticho jen pouhá nepřítomnost zvuku?

Schopnost komunikovat bývá ztotožňována se stupněm výřečnosti, avšak zvláště duchovní nauky nás učí, že pravá komunikace, ve smyslu sdílení, spočívá také v našem umění mlčet. Za ticho v komunikaci lze v přeneseném významu totiž považovat také nedialogický způsob komunikace, kdy všichni jen hovoří, ale nikdo nikomu nenaslouchá a v podstatě jde jen o souběh (či snad soutěž?) neadresných, nesouvisejících a bezobsažných monologů.

Tato práce je věnována pokusu o přiblížení stavu ticha v komunikaci v širším kontextu reality sociální práce. Praktická část zkoumá projevy ticha a jeho proměny v komunikaci sociálních pracovníků působících v prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Náš vnější kontext obecně nelze významně změnit, do něj zapadáme nebo z něj vyčníváme, ale je předem daný. Jediné, co můžeme doopravdy ovlivnit a změnit, jsme my sami – náš vnitřní kontext a tím i pohled na svět. Naše sebepojetí a míra poznání našeho tichého vnitřního hlasu – pravého „já“ – určuje naše reakce, když namísto odpovědi zavládne ticho.

Novodobý fenomén virtuálních sociálních sítí je založen na možnosti neustálého kontaktu téměř s celým světem. Je to jistě fascinující, ale není to únik od sebe sama, od možnosti poznat a pochopit se? Víme, jak zní naše ticho a jak proměňuje naši realitu? Jak na nás působí mlčení, co v nás vyvolává? Jsou naše rozhovory pouhou kratochvílí konverzační výměny, anebo jsme schopni opravdu naslouchat a vést respektující a akceptující dialogy?

Sociální práce je psychicky i fyzicky velmi náročná profese. Sociální pracovník musí být neustále připraven nabízet své služby na profesionální úrovni. Musí být schopen týmové spolupráce i jednat samostatně. Denně musí dokázat účinně komunikovat s mnoha klienty, kolegy i s veřejností. Má-li být jeho působení klientům prospěšné, měl by jim umět porozumět. A má-li jim opravdu porozumět, měl by se vyznat především sám v sobě.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ PRÁCE

Sociální práce je společenskovední teoretický i praktický obor lidské činnosti založený na poznacích filozofie, etiky, psychologie, psychiatrie, sociologie, pedagogiky, zdravotní ekonomie, práva, historie, antropologie a dalších vědních disciplin.

Vzhledem k množství teoretických východisek přístupu k sociální práci a jejímu dynamickému vývoji dosud neexistuje její přesná jednoznačná a vyčerpávající definice.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků v roce 2000 v Montrealu přijala **mezinárodní definici sociální práce** v následujícím znění (www.socialnirevue.cz):

„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.

Užívaje teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.

Sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti a v životech osob, rodin a společenství, jimž slouží. Sociální práce je vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe.“

Ve Slovníku sociální práce O. Matoušek (2003a, s. 213) uvádí, že **sociální práce na principu společenské solidarity usiluje o naplňování ideálu individuálního lidského potenciálu**. Sociální pracovníci poskytují profesionální pomoc jednotlivým klientům, rodinám, skupinám i komunitám v jejich snaze o dosažení nebo obnovení způsobilosti k sociálnímu uplatnění. Pomáhají také vytvářet a udržovat příznivé společenské podmínky.

Cílem sociální práce je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů lidí v obtížných životních situacích v kontextu dané sociální reality. Sociální práce vnímá konkrétní problémy člověka jako těžkosti, jejichž samostatné zpracování je nad jeho aktuální limity, a které zasahují i jeho sociální okolí (www.socialnirevue.cz).

1.1 Úrovně sociální práce

O. Matoušek (2003b, s. 14) blíže specifikuje jednotlivé úrovně činností sociální práce:

- **Mikroúroveň** obsahuje případovou práci formou individuální podpory klientovy schopnosti samostatně řešit své problémy na základě poradenství doplněného jinými postupy.

▪ **Na střední úrovni** je sociální práce s rodinou, kde se jedná zejména o poradenství a terapii, a sociální práce s malými skupinami, která může mít podobu různých volnočasových aktivit v přírodě, kurzů sociálních dovedností nebo rekvalifikace.

▪ **Makroúroveň** zahrnuje práci s velkými skupinami, organizacemi, komunitami a ovlivňování veřejného mínění a politické sféry od tvorby a realizaci koncepcí a strategií až po návrhy zákonů a vyhlášek celostátní platnosti. Komunitní práce pak spočívá v analýze, projektování, organizaci, koordinaci a hodnocení akcí místního významu (Matoušek, 2003b).

Sociální práce je jeden z nástrojů sociální politiky, kterou O. Matoušek (2007, s. 155) charakterizuje jako: „*soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo udržení a provozování (fungování) svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému.*“ Dále Matoušek uvádí, že nejsilnějším sociálním subjektem je stát, který zaručuje sociálním objektům – jednotlivcům nebo skupinám sociálně potřebných – jejich právo na **sociální zabezpečení** a činnost ostatních sociálních subjektů usměrňuje pomocí práva, institucí a financí.

V České republice je sociální zabezpečení občanů realizováno třemi vzájemně navazujícími systémy. Jsou to: **sociální pojištění, státní sociální podpora a sociální pomoc**, která je realizována sociálními službami, sociálně právní ochranou a dávkami sociální pomoci financovanými ze státního rozpočtu (www.mpsv.cz).

Státní sociální správa v ČR je tvořena třemi typy managementu (Matoušek, 2007, s. 177):

1. Ústřední sociální správa, řízená ministerstvem a vykonávána státními úředníky
2. Ústřední veřejnoprávní sociální instituce či správy, řízené autonomními orgány
3. Samosprávné orgány – obce, okresy, oblasti, kraje – s vlastními pravomocemi

Soukromoprávní sociální správa může být provozována ziskovými i neziskovými organizacemi. Nestátní neziskové organizace zřizované podle zvláštních zákonů, jako jsou například občanská sdružení, nadace, obecně prospěšné společnosti a jiné, poskytují především sociální služby.

1.2 Sociální služby

Sociální práce je realizována zejména prostřednictvím sociálních služeb (Matoušek, 2007, s. 178-179), které jsou jedním ze základních nástrojů sociální politiky a lze je rozdělit do dvou základních skupin: státní a obecní sociální služby a nestátní služby.

Poskytování sociálních služeb upravuje zákon č. 108/2006 Sb. a 206/2009 Sb., kterým se mění zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

Zákon vymezuje tři základní oblasti služeb (www.mpsv.cz):

1. **Sociální poradenství**, které je nedílnou součástí všech sociálních služeb.
2. **Služby sociální péče**, jejichž cílem je zabezpečení základních životních potřeb lidí, kteří jsou závislí na péči jiného člověka.
3. **Služby sociální prevence**, určené k předcházení vzniku nebo dopadu sociálního vyloučení u lidí ohrožených sociálně negativními jevy.

Dále jsou sociální služby členěny podle místa jejich poskytování:

- **Terénní služby** jsou realizovány v přirozeném prostředí člověka - v místě jeho bydliště, jeho zaměstnání, vzdělávání nebo trávení volného času. Mohou to být pečovatelské služby, osobní asistence, terénní programy pro ohrožené děti a rizikovou mládež, a jiné.
- **Ambulantní služby** jsou poskytovány ve specializovaných zařízeních, jako jsou například poradny, denní stacionáře nebo kontaktní centra.
- **Pobytové služby** jsou poskytovány v zařízeních, kde člověk v určitém období svého života celodenně, respektive trvale žije.

Mezi **služby sociální péče** patří:

Služby výchovné a vzdělávací, aktivizační a sociálně terapeutické služby, osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, odlehčovací služby, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory a jiné.

Mezi **služby sociální prevence** patří:

Služby rané péče, linka bezpečí, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, noclehárny, terapeutické komunity, sociální rehabilitace, nízkoprahová zařízení a jiné.

Poskytování sociálních služeb je podle zákona založeno na smluvním principu.

Cílem všech sociálních služeb je podle Matouškova Slovníku sociální práce (2003a, s. 214) „...zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti.“

1.2.1 Standardy kvality sociálních služeb

Kritéria kvality sociálních služeb jsou specifikována v souboru standardů stanovených vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb a od 1. 1. 2007 jsou závazným právním předpisem.

Standardy kvality sociálních služeb mají tři základní části (www.mpsv.cz):

- Procedurální standardy určují formu poskytování služeb, stanovení pravidel pro jednání s uživateli a přizpůsobení jejich individuálním potřebám. Specifikují způsob ochrany práv klientů a ochranné mechanismy jako jsou postupy stížností, zamezení střetu zájmů a jiné.
- Personální standardy stanovují personální zajištění služeb, protože kvalita služby je přímo úměrná kvalitám personálu. Stanovují předpoklady – dovednosti, vzdělání, praxi a jiné – pracovní podmínky, vedení, podporu pracovníků a podobně.
- Provozní standardy specifikují podmínky poskytování sociálních služeb. Zabývají se prostory, dostupností, ekonomickým zajištěním služeb a rozvojem jejich kvality.

1.2.2 Supervize

Účinnou metodu k zajišťování, hodnocení, rozvoji a udržování kvality sociálních služeb odpovídajících potřebám klienta a také možnostem konkrétního pracoviště a jeho personálu představuje **supervize**, jejímž cílem je zvyšovat kvalitu a profesionalitu péče o blaho klientů. Supervize vychází ze zmapování potřeb pracovníků, klientů i organizace a má tři základní funkce: funkci vzdělávací – rozvoj kompetencí a dovedností pracovníků, funkci podpůrnou – pomáhá eliminovat důsledky stresu vyvolávaného působením intenzivních emocí klientů a předcházet „vyhoření“ pracovníků a dále funkci řídicí a kontrolní, která sleduje kvalitu poskytovaných služeb. Matoušek (2003a, s. 231) uvádí také čtvrtou funkci – zprostředkování při řešení konfliktů a dále pokračuje, že největší pnutí vzniká mezi funkcí podpůrnou a řídicí, a to hlavně, když supervizor je nadřízený supervidovaného pracovníka.

Supervize také rozvíjí schopnost a možnost plynulé jednoznačné komunikace na pracovišti, která personálu pomáhá plnit očekávání své organizace, odvádět kvalitní profesionální vý-

kon a přispívá k udržování kolegiality, vzájemné zodpovědnosti, pocitu sounáležitosti a k plnění Etického kodexu sociálních pracovníků ČR (2006).

1.2.3 Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Výkon praxe sociálního pracovníka upravuje už zmíněný Etický kodex sociálních pracovníků ČR (2006), který vychází z garance demokracie, lidských práv, sociální spravedlnosti a úcty k člověku jako individualitě s právem na sebeurčení.

Etická pravidla kodexu upravují vztah sociálního pracovníka:

- ke klientovi – posilovat klienty k vlastní odpovědnosti, chránit důstojnost a všeobecná lidská práva, pomáhat bez projevu jakékoliv diskriminace a podobně
- k zaměstnavateli – plnit povinnosti a pozitivně reprezentovat svou organizaci
- ke kolegům – respektovat znalosti a zkušenosti svých spolupracovníků a tvořit tým
- k profesi a odbornosti – dbát na udržení a zvyšování prestiže své práce a profesionality
- ke společnosti – iniciovat změny v legislativě, ve státní i mezinárodní politice

V kodexu jsou naznačeny také **etické problémy** vznikající v situacích, kdy teorie nabízí jasné řešení klientova případu, které se ale sociálnímu pracovníkovi osobně přičí. V praxi jde například o problém, kdy klientovi by mohla být poskytnuta účinná pomoc, ale klient nespĺňuje kritéria cílové skupiny instituce, v níž má sociální pracovník působnost.

Dále kodex uvádí **etická dilemata** vznikající v případech, když se pracovník musí rozhodnout pro některý z různě nevhodných způsobů řešení a zvolit tak zvané menší zlo.

1.2.4 Komunitní plánování sociálních služeb

Aktuálně probíhá projekt celostátní úrovně Komunitní plánování sociálních služeb, financovaný Evropským sociálním fondem prostřednictvím Operačního programu lidské zdroje a zaměstnanost a státním rozpočtem České republiky. Finálním produktem projektu budou komunitní plány sociálních služeb jednotlivých regionů, které na základě analýzy současného stavu stanoví cíle a priority oblastí rozvoje s ohledem na projektové záměry poskytovatelů služeb a obcí, a také systém jejich sledování a kontroly a další aktualizace plánu. Tento projekt chce zlepšit situaci uživatelů, poskytovatelů i pečujících osob pomocí otevřeného dialogu se zástupci veřejné správy. Procesu přípravy a realizace komunitního plánu sociálních služeb se účastní zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb a veřejnost, kteří zde mohou zformulovat a vyslovit svá přání, návrhy, potřeby a připomínky.

1.3 Sociální pracovník

Zákon č. 108/2006 Sb. vymezuje činnost sociálních pracovníků takto:

„Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“ (www.mpsv.)

„...hlavním nástrojem pracovníka je jeho osobnost“ uvádí K. Kopřiva (2000, s. 14) a dále konstatuje, že některé školy sice připravují pomáhající pracovníky po stránce odborných teorií, technik a dovedností, ale aspekty osobnosti ve spleti vztahů se moc nezabývají.

1.3.1 Profesní předpoklady sociálního pracovníka

O. Matoušek (2003b) za základní předpoklady úspěšného sociálního pracovníka považuje:

- **Zdatnost a inteligenci** – sociální práce je náročná a vysilující, proto je udržování fyzické kondice prvořadou záležitostí, stejně jako rozvíjení přirozené inteligence, včetně emoční a sociální, které by měly tvořit základní složku osobnosti sociálního pracovníka.
- **Přitažlivost** – nejen fyzická, ale i přitažlivé chování a postoje jsou také klíčové prvky.
- **Důvěryhodnost** – klient pečlivě vnímá jeho stupeň diskrétnosti, spolehlivosti, užívání moci a porozumění pracovníka, stejně jako jeho otevřenost a autenticitu.
- **Komunikační dovednosti** – jsou základním prostředkem pro navázání vztahu s klientem a blíže se jim budu věnovat v následující kapitole s názvem Komunikace.

1.3.2 Typy sociálních pracovníků podle jejich přístupu k praxi

Podle přístupu sociálního pracovníka k praxi rozlišuje Matoušek (2003b) podle Banksové čtyři základní typy, které se vzájemně prolínají:

1. **Angažovaný** sociální pracovník – se při práci snaží uplatňovat osobní morální hodnoty. Klienty vnímá empaticky s respektem jako lidské bytosti – své přátele, přičemž se vystavuje riziku možnosti obvinění ze stranění, zneužití vztahu a vzniku syndromu vyhoření.
2. **Radikální** sociální pracovník – tak, jako angažovaný vnáší do práce osobní hodnoty, ale primárně usiluje o změnu sociální politiky, zákonů a praxe z jeho pohledu nespravedlivých.

3. **Byrokratický** sociální pracovník – klienta vnímá jako konzumenta sociální péče. Cílem jejich činnosti je manipulace s klienty v zájmu jejich změny. Vytvářejí iluzi osobní péče a nutí klienta řídit se normou. Tento typ pracovníka odděluje profesní hodnoty od osobních.

4. **Profesionální** pracovník – je odborně vzdělaný pracovník řídící se etickým kodexem. Prioritní jsou pro něho práva klienta, se kterým navazuje individuální vztah a považuje ho za aktivního spolupracovníka schopného samostatně se rozhodovat.

1.3.3 Základní kompetence sociálního pracovníka

O. Matoušek (2003b, s. 16) uvádí základní kompetence sociálního pracovníka podle Havrdové, která předpokládá u sociálních pracovníků následující schopnosti a dovednosti:

- rozvíjet účinnou komunikaci
- orientovat se a plánovat postup
- podporovat a pomáhat k soběstačnosti
- zasahovat a poskytovat služby
- přispívat k práci organizace
- odborně růst

Každá kompetence je dále specifikována tak zvanými kritérii kompetence, která lze objektivně sledovat jako podmínku plnění profesní role.

1.3.4 Syndrom vyhoření

Dlouhodobé působení stresu patřící k rizikům náročných pomáhajících profesí, píše Kopřiva (2000), vede k nebezpečí vzniku syndromu vyhoření, který kromě chronického vyčerpání s sebou nese rutinní mechanický přístup, omezování komunikace, apatii a celkový pesimistický pohled na hodnotu a smysl vlastní práce.

O. Matoušek (2003b, s. 57) uvádí **příčiny vzniku a rozvoje syndromu vyhoření** s odpovědností na straně organizace za to, že:

- personál soustavně přetěžuje a jeho potřebám nevěnuje dostatečnou pozornost
- nováčci nejsou proškoleni a zacvičeni
- neprobíhá supervize a je ignorována důležitost osobního rozvoje pracovníků
- pracovník nemá možnost svěřit se s pracovními potížemi a poradit se o jejich řešení
- v kolektivu vládne nadměrná soutěživost a tvoří se rivalizující skupiny
- dominuje byrokratická kontrola personálu i klientů

1.3.5 Syndrom pomáhajících

Sociální pracovníci mohou trpět také poruchou zvanou syndrom pomáhajících, která však na rozdíl od syndromu vyhoření nevzniká až v průběhu profesního života. Pracovník, který touto poruchou trpí, si vlastně zvolil pomáhající profesi, aby si vyřešil své, většinou nevědomé, trauma odmítnutého dítěte, píše Matoušek (2003b, s. 59) a uvádí podle Schmidbauer, že jde o specifickou narcistickou poruchu osobnosti projevující se „*hladem po porozumění a po uznání*“, kterou často trpí i celé instituce v zdravotnické, pedagogické a sociální oblasti. Základem pomáhání pak může být sobectví, latentní agresivita a touha po moci, obdivu a vděčnosti.

Řešením k zamezení negativních projevů obou syndromů je podle Matouška dlouhodobý psychosociální výcvik, soustavná supervize a dodržování zásad psychohygieny.

1.4 Případová práce

Tradiční metodou sociální práce je případová práce, jejíž podstatou je zaměření se jednotlivý případ člověka, na jeho pochopení a porozumění v kontextu jeho rodiny, komunity, společnosti a kultury se znalostí možností využití sociálních služeb v jeho prospěch.

Případová práce využívá teorii rolí – připsané, získané, vnucené – v kultuře nebo sociální skupině, které zastává každý jedinec a stupeň jeho identifikace s nimi. Lidé často žijí v iluzi o svém selhání v příslušné sociální roli, která vychází pouze z jejich mylného obrazu o zvládnutí dané sociální role.

Vyústěním případové práce může být i zprostředkování potřebné odborné služby klientovi. Případový pracovník se zabývá situací klienta v širokém spektru, z hlediska financí, bydlení, zdravotní péče, zaměstnání, rekvalifikaci, možností sociální podpory a poskytuje poradenství. Své znalosti, dovednosti, informace i zájem však nabízí zdrženlivě, s respektem a úctou ke klientovi, který má právo volby svého sebeurčení. Případový pracovník v ideálním případě klientovi pomůže definovat jeho problém, poodhalí jeho možné souvislosti a s následnou podporou klientových silných stránek v něm posiluje jeho víru ve vlastní schopnosti řešit své životní situace samostatně a svobodně.

Matoušek (2003b, s. 70) zjednodušil **klasifikaci užívaných postupů v případové práci** podle Woodsové a Hollisové (1990) takto:

- poskytnutí psychické opory vyjádřením zájmu

- objasnění problému, ventilace pocitů klienta
- přímé ovlivnění klienta vyřčením názoru, radou, zprostředkováním jiných služeb
- reflexe souvislostí vztahů prožitků s děním v prostředí klienta, jeho vlastních reakcí a jejich vlivu na okolí, reflexe klientových motivů a jeho osobního vývoje – poskytnutí zpětné vazby

1.4.1 Etapy procesu případové práce

Etapy procesu případové práce člení O. Matoušek (2003b, s. 74) následovně:

- Sociální studie je fáze zkoumání a rozhodnutí o vstupu do procesu terapie na základě klientovy objednávky pomoci řešení problému a vzhledem k jeho motivace ke změně, stupni aktivity, angažovanosti a participaci. Výsledkem této fáze je anamnéza zachycující pouze hlavní body, ne však kompletní sběr dat, který by klienta mohl odradit. Klient je v této fázi nejzranitelnější, ale zároveň také nejpřístupnější.
- Vyšetření je dynamický proces vymezení problému a stanovení pracovní hypotézy
- Intervence neboli terapie začíná prvním kontaktem pracovníka s klientem rozhovorem, uklidňováním emocí a navazováním vztahu jako zásadního terapeutického prostředku. Cíle a individuální plán intervence určuje dohoda mezi klientem a pracovníkem.
- Ukončení je rovnocennou fází případové práce. Předem má být dohodnuto, za jakých okolností proces pomoci skončí. Nadbytečná délka terapie posiluje možnost vzniku klientovy závislosti na ní. Závěr by měl nastat ve fázi klientova prokazatelného pozitivního posunu ve schopnosti samostatného řešení různých situací. Pracovník může klientovi nabídnout možnost dalších konzultací a potencionální útočiště pro případný krizový vývoj.

1.5 Poradenství

Téměř každá práce v kontaktu s jinými lidmi zahrnuje prvky poradenství, vyžaduje proto aspoň základní komunikační dovednosti pracovníků pečujících o druhé lidi, uvádí Matoušek (2003b, s. 83-85) a předkládá dělení sociálního poradenství podle Socioklubu:

- **Základní sociální poradenství** poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech řešení nebo zmírnění obtížnosti situace člověka, vyplývajících ze systému sociální ochrany občana, nebo ze systému zajištění zaměstnanosti. Cílem tohoto typu poradenství je dostupnost informací a zprostředkování další nutné odborné pomoci klientům.

▪ **Odborné sociální poradenství** poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů, jako jsou manželské či mezigenerační, v péči o děti, seniorů a zdravotně znevýhodněných osob, osob propuštěných z výkonu trestu. Součástí odborného poradenství jsou také terapeutické činnosti, a to v oblasti rodiny a manželských a partnerských vztahů, zdravotního stavu, důsledků trestné činnosti a delikvence, drogových a jiných závislostí, tak zvané následné péče o osoby přicházející z ústavní či ochranné výchovy a pěstounské péče, dále v oblasti životních krizí, rozvodové situace a podobně.

Odborné poradenství používá speciální odborné postupy s cílem ovlivnit uvažování a jednání lidí v obtížné situaci po selhání řešení vlastními silami nebo s pomocí svých blízkých.

1.5.1 Poradce

Profesionální poradce, uvádí Matoušek (2003b, s. 91 – 92) podle Rogerse, má být otevřený, kongruentní a autentický s pozitivním vztahem ke svým klientům, které dokáže bezpodmínečně přijmout. Jeho harmonický verbální i neverbální projev má být klientům srozumitelný. Upřímnost poradce, stejně jako jeho srdečnost by měla být bez jakékoliv přetvářky. Empatie a intuice poradce napomáhá vzniku poradenského vztahu s klientem.

Dále Matoušek podle Combse a Snygga charakterizuje schopného poradce jako člověka, který dobře **zná sám sebe a svůj vnitřní svět**, dokáže bezvýhradně přijmout svou osobnost a vidět své klady i zápory a dbá na svůj osobní i profesní růst.

Kopřiva (2000) uvádí, že pomáhající **je vlastně sám pro sebe nejdůležitějším klientem**, ne však ve smyslu neurotického egocentrismu, ale jako podmínka spokojeného osobního i pracovního života každého člověka:

- Kdo nemá rád sám sebe, odčerpává svou energii v trvalém vnitřním konfliktu reálného a ideálního obrazu sebe sama a v důsledku toho pak ztrácí schopnost pomáhat.
- Kdo nesnáší některé své vlastnosti, neumí je přijmout ani u klienta a upadá do konfliktu.
- Kdo je na sebe moc přísný a nemá se rád, stává se sám tím, koho odmítá – egocentrikem s nekonečným vnitřním konfliktem, který se snaží řešit pomocí druhým.

2 KOMUNIKACE

Komunikaci specifikuje J. Křivohlavý (1988) jako předávání informací vždy ve vzájemném působení – interakci s vnímáním – sociální percepcí v procesu poznávání lidí navzájem, kdy zároveň s předávanou informací může posluchač zaznamenat i pocity a náladu mluvčího, jeho postoj k dané situaci, k posluchači, pojetí sebe sama i jeho přání.

Jsou tři způsoby, jak si navzájem něco sdělit, píše J. Křivohlavý (1993, s. 18):

- **Slovy** – verbálně
- **Mimoslovně** – neverbálně
- **Činy** – konáním, chováním, jednáním

„Každá lidská komunikace je ovlivněna mentálními reprezentacemi účastníků, a to, jak uvědomovanými, tak mimovědomými, stereotypizovaným posuzováním druhých lidí, kontextem či řadou kontextů komunikace a celkovými sebepojetími jednotlivých účastníků.“, uvádí Z. Vybíral (2009, s. 20) a pokračuje, že **smysl každé komunikace spočívá v dorozumění se a případné úpravě svého „vnitřního kontextu“** myslí, vědomí i nevědomí. Přijímané informace nás doslova *in-formují*, píše dále Vybíral (s. 22), tedy *tvarují, přetvářejí, rozšiřují* či zásadně *přeformátovávají* naše dosavadní poznatky, postoje i emoce.

Verbální komunikace je hlavně nástrojem sdělování abstraktního obsahu a je úmyslná, nonverbální komunikace je nástrojem sdělování situací, emocí a snah, a je často neúmyslná: **řečí těla člověk sděluje něco ze svého vnitřního stavu**, i to, co slovy sdělit nechce, píše Nakonečný (2009).

Neverbální – mimoslovní komunikace má v sociální práci velmi důležité místo. Tvoří až 90 procent mezilidské interakce, kde asi 50 procent významu přenáší výraz tváře, především očí a hlas. Vzájemná pozornost věnovaná tělesným projevům napomáhá budování vztahu. Oční kontakt signalizuje ochotu komunikovat. Výraz tváře zračí pocity a ukazuje náš postoj věrněji než verbální projev. Disharmonie slov a výrazu tváře způsobuje komunikační potíže. Gestikulace rukou a nohou upozorňují na latentní emoce. Pozice těla může odhalit úmysly komunikujících (Řezníček, 2000, s. 50).

Neverbální komunikaci nejpodstatněji proměňují podle Vybírala (2009):

- **Intimita** – projevy jsou spontánní, upřímné, pokud chceme vyjádřit něco osobního
- **Zaměřenost na roli** – záleží nám na tom, abychom dobře vypadali, nebo jak si myslíme, že se od nás očekává, jak máme vypadat, jde nám o potvrzení statusu, sebepojetí

- Dominance – chceme vyjádřit převahu nad druhým – zastrašit, chlubit se
- Pravdomluvnost nebo lživost.

Každá slovní komunikace obsahuje **paralingvistické jevy**, doprovázející zvukovou produkci hlásek: tempo, rytmus, tón hlasu, intonace, pauzy a jejich délka, doprovodné nearticulované zvuky. V paralingvistické rovině může řečník spolu s neverbálními projevy odhalit i to, co původně nebylo jeho záměrem a může sdělit i to, co slovy nelze přesně vystihnout (Vybíral, 2009, s. 110).

V našem podvědomém chování se přímo odráží náš způsob *sebenazírání* a *sebepojetí*. Naše úzkost a pocity vlastní nedostatečnosti nás vedou k vyhýbání se komunikaci či naopak jednámé způsobem, jímž se snažíme snížit důstojnost našich protějšků, abychom tak zvýšili, alespoň hypoteticky, pocit své vlastní důležitosti, píše Valenta (2005, s. 28 - 29) a pokračuje: „*Vyrovnané sebepojetí naopak umožní věnovat pozitivní pozornost druhým. Jakákoliv práce se sebepojetím se sekundárně dotýká i kvalit komunikace. Lze říci, že nejlepším způsobem, jak se naučit dobře komunikovat, je dosáhnout co nejvyrovnanějšího sebepojetí...*“

O schopnost vlastní řeči nás však paradoxně připravují ti, kteří by ji v nás měli probudit. Naši vlastní rodiče. Mluví za nás, diktují nám, co máme chtít, cítit, jak se máme chovat a zbavují nás tak možnosti sebepoznání a svobodného projevu. „*Svou osobnost si pak většínou budujeme na základě tohoto nedorozumění*“ píše Salomé (2006, s. 8).

2.1 Komunikace v kontextu sociální práce

Každá komunikace má svůj kontext – souvislosti, okolnosti. Kontext poskytuje interakční situaci aktuální rámec. Reálný kontext vždy obsahuje potenciaální nepředvídatelné intervenující proměnné: kde, s kým, jak, proč, o čem a s jakým výsledkem, píše Z. Vybíral (2009, s. 37). Kontext je vždy současně vnitřní i vnější.

2.1.1 Vnější kontext

Vnější kontext je sociálně psychologický – s kým nebo před kým mluvíme, nebo systémový, kulturní, jazykový, společensko-politický či technologický (Vybíral, 2009, s. 38). Vnější kontext, zejména kulturní, nás značně determinuje, a aniž jsme si toho vědomi, komunikujeme skrze kulturní filtr tvořený kulturními vzorci návyků a rituálů, hodnot, pravidel, tradice, módy a dalších.

Kontext sociální práce, uvádí Ježek a Swiecicki (2008) v textu *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách*, je dán rozsahem a kvalitou sociálních služeb, které jsou determinovány vzájemně souvisejícími faktory působícími na těchto úrovních:

1. **tradice** – jak společnost hodnotí potřebnost těchto služeb, poměr ústavní a domácí péče
2. **financování** – hrubý národní produkt, procento státního rozpočtu na sociální služby, úspěšnost fundraisingu konkrétního zařízení a jiné
3. **efektivita využívání existujících sociálních služeb** – systém přidělování financí, angažovanost dobrovolníků, diferenciací a dostupnost sociálních služeb, personální a technologická vybavenost pracovišť, koncepční, řídicí i lidské kompetence jejich manažerů
4. **osobnostní kvality pracovníků v sociálních službách** – přímých poskytovatelů, řídicích, organizačních a servisních pracovníků a jejich odborné, ale hlavně lidské kompetence

Sociální pracovníci mohou mít individuálně vliv na kvalitu poskytovaných služeb v rámci výše jmenovaných čtyřech faktorů podle možností svého pracovního zařazení. Kvalitu sociálních služeb ovlivňuje nejvíce čtvrtý faktor – vyšší osobní nasazení přímých poskytovatelů sociálních služeb může kompenzovat nedostatky v úrovních prvních třech faktorů, vysvětlují Ježek a Swiecicki (2008).

2.1.2 Vnitřní kontext

Vnitřní kontext je obsažen v komunikujících či přihlížejících osobách, je to naše součást – „*my jsme svým kontextem*“, píše Vybíral (2009, s. 37). Je tvořen pamětí, emočním nastavením, postoji, schémata a vzorci myšlení, fantazií. Podle Tubbse vnitřní kontext jsou „*všechny podněty, přicházející z minulosti i z přítomnosti, které nás informují o světě*“. Kontexty vnitřní i vnější se neustále proměňují. Vnitřní kontext je stále aktualizován zážitky a zkušenostmi, emocemi, vztahy, asociacemi, osobnostními rysy a jinými faktory.

Základním podmínkou možnosti působení sociálního pracovníka na klienta je vzájemné dorozumění, při kterém musí pracovník vycházet z vlastního vnitřního pochopení klientova vnitřního světa, což nevyžaduje identifikovat se s ním, ale přijmout jej a respektovat. Aby však měl pracovník přístup k představě vnitřního světa klienta, zákonitě se vynoří otázka uvědomění si existence, poznání a přijetí vnitřního světa svého vlastního.

K. Kopřiva (2000) píše, že v pomáhající profesi je rozhodující **přijetí zodpovědnosti za vlastní vnitřní svět a obrazy, které si o svém okolí vytváříme**. Dále uvádí, že pokud máme dojem, že naše prožitky jen zrcadlí dění okolo nás, logicky se snažíme nastolit změ-

nu ovládním domnělého zdroje našich, zejména negativních, pocitů. Každý z nás vnímá objektivní události ve vnějším světě subjektivně a originálně. Chceme-li klientovi pomoci, musíme respektovat jeho vnitřní svět a jím ovlivněný pohled na něj. Uspořádání vnitřního světa pracovníka přitom není nadřazen klientovu pojetí, pokračuje Kopřiva (2000).

„Podstatným znakem klientova světa je, že je konstruován.“ vysvětluje Matoušek (2005, s. 17) a dále uvádí, že klient přisuzuje lidem, věcem a prostředí významy závislé na jeho zájmech a aktuálních potřebách. V krizových stavech pod vlivem intenzivních emocí se klientovi jeho konstrukt světa „hroutí“ a klienta tak nutí k jeho revizi a rekonstrukci.

2.1.3 Komunikační dovednosti

Sociální pracovník by měl co nejlépe zvládat svou základní kompetenci: *„Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.“* (Matoušek, 2003b, s. 15).

Komunikační dovednosti jsou v sociální práci klíčovým prvkem pro každou činnost a etapu práce. Jsou základním zdrojem a prostředkem pro dorozumění a navázání vztahu s klientem i jeho okolím, což jsou základní podmínky pro možnost řešení jakékoliv situace.

Čtyři základní komunikační dovednosti podle Egana uvádí Matoušek (2003b, s. 53):

- fyzická přítomnost – pomoc klientovi začíná už pouhým setkáním fyzickým i psychickým
- naslouchání – umění přijímat klientovy signály verbální i neverbální, otevřené i skryté
- empatie – schopnost vcítění se do vnitřního světa klienta, do jeho uvažování a pocitů
- analýza klientových prožitků – schopnost identifikovat, popsat a přiblížit klientovy zážitky, chování a pocity v zájmu konstruktivního přístupu k zvládnutí problémů klienta.

2.1.4 Rozhovor

Rozhovor je základním nástrojem komunikace sociálního pracovníka.

„Rozhovor = rozmlouvání dvou nebo několika lidí, rozmluva, dialog...“ cituje Úlehla (2007, s. 15) ze Slovníku spisovné češtiny pro školu a veřejnost (1994).

„Schopnost pracovníka používat tento nástroj je přímo závislá na tom, jak rozumí tomu, co všechno se v rozhovoru odehrává, jak se toho on sám účastní, protože všechno, co činí, činí v dialogu s někým, přinejmenším sám se sebou“ uvádí Úlehla (2007, s. 15).

„Pro vytvoření dobrého vztahu s klientem, ale i pro celý proces případové práce je zásadně důležité zvládnout umění rozhovoru“ uvádí Matoušek (2003b, s. 75) a dále pokračuje,

že „rozhovor vytváří most, po němž se k sobě dostávají někdy zcela rozdílné světy zúčastněných“, kdy komunikace probíhá slovně i mimoslovně a záleží na projevu člověka jako celku, na jeho přímém i nepřímém sdělení.

Pro hloubku rozhovoru je podle Vybírala (2009, s. 119) **rozhodující:**

- příprava na rozhovor a stupeň její intenzity
- iniciativa během rozhovoru
- reakce – věcné, postranní, aktivní
- role rozmlouvajících – symetrie, asymetrie
- přijímání a respektování pocitů
- stereotypy myšlenkových pochodů – o sobě, o druhých, o tématu
- kontext – osobní, pracovní, místo, čas

Ericksonovské provázení a vedení v rozhovoru je technika určená ke vzniku a rozvoji pozitivního a bezpečného kontaktu s klientem, popsána M. H. Ericksonem, píše Matoušek (2003b) a pokračuje, že vychází z toho, že vše už je obsaženo v klientovi a i případná změna může vyjít jen z něj. Pracovník provází klienta jeho rytmem a tempem, aby navázal kvalitní kontakt a důvěru, užívá podobný jazyk jako klient. „*Jazykem lze zareagovat i na to, zda jsou pro klienta bližší podněty zrakové, sluchové nebo dotykové a pohybové. Provázet lze také v rovině paraverbální, klientovi je možné přizpůsobit dechový rytmus i tempo řeči, lze třeba vzdychnout podobně jako on.*“, píše Matoušek (2003b, s. 78). Podrobněji se tomuto poznatku věnuji v následující kapitole s názvem Zákon dorozumění.

Rogersovský styl vedení rozhovoru je založen na *psychoterapii rozhovorem*, která má klienta inspirovat a dovést jej ke změně pohledu na jeho situaci. „*To, co je v tomto přístupu nosné a léčivé a čím je charakterizován rogersovský terapeut, je autenticita (pravdivost, věrohodnost, ryzost, kongruence), empatie (vcitující porozumění), reflexe a v neposlední řadě plná akceptace a úcta ke klientovi, tedy vřelost.*“ Matoušek (2003b, s. 78).

2.1.5 Respektující dialog

Kopřiva (2000, s. 114 - 117) uvádí podle Gendlina rady, jak rozvíjet respektující dialog:

Počáteční kontakt – trvá krátce, obvykle postačí 2 až 3 minuty. Pokud pracovník zaznamená u klienta větší rozrušení, zavede zpočátku vlídný rozhovor na neutrální lehké téma.

Kontrakt – klient a pracovník si vyjasní účel – systemičtí terapeuti mluví o zakázce, ostatní definují problém. Fáze může trvat velmi dlouho, protože klient nemusí sám mít jasno.

Naslouchání – „...*Když sedíte s někým, kdo mlčí, řekněte: „Jen posedím a budu vám dělat společnost.“ Uvolněte se. V průběhu doby ve vás proběhnou různé pocity, některé z nich můžete čas do času vyjádřit.*“ (s. 114) Naslouchání se budu blíže věnovat později.

Propracování problému – sociální pracovník se ptá na podrobnosti a tím pomáhá klientovi uvidět jeho problém v nových souvislostech. Ptá se na jeho představy o možnostech řešení, či zda někdo v jeho okolí se s něčím podobným setkal a jak to zpracoval. Dále se ptá na cokoliv, co ho v tomto kontextu napadne a pozorně vnímá mimoslovní signály klienta.

Vymezení limitů a kladení požadavků – je potřeba komunikovat jednoznačně a stanovit hranice vztahu. „*Často se dějí věci, které oba dva cítí a oba dva předstírají, že si jich nevšimli. Snažte se tyto situace vyjasnit.*“ (s. 115)

Sebeotevření – je dobré, aby pracovník mluvil o svých pocitech, když cítí, že tím odstraní možné překážky dialogu a ten se pak stane hlubším a vzájemný kontakt bližším.

Podpora – spočívá v ocenění a vyzdvížení *pozitivních životních impulsů*, jako obhajovat svůj názor, zastat se někoho, nevzdávat se, hledat smysl, být upřímný, pravdivý a podobně.

Po vydatnějším rozhovoru je žádoucí, aby následovala chvíle samoty pro doznění setkání a přemítání pracovníka o pocitech klienta při odchodu, o průběhu rozhovoru a o pocitech jeho samotného. Pomáhajícího pak může napadnout, že není tak důležité to, o čem se mluvilo, jako to, o čem se nemluvilo: „...*třeba se vynoří tušení nebo uvědomění něčeho, co tvořilo nevyslovené pozadí našeho rozhovoru.*“ (Kopřiva, 2000, s. 116)

2.1.6 Vnitřní dialog

Intrapersonální – vnitřní komunikace nese rysy sociální komunikace i interpersonální – vzájemné komunikace. Je to forma dialogu – komunikace se sebou samým. Tento proces vzniká už na biochemické – buněčné bázi. Může mít formy (Valenta, 2005):

- **Neslovní:** ◻ tok informací mezi nervovým centrem a periferií těla
 - ◻ vliv emoce na konfiguraci těla nebo zvuk hlasu
 - ◻ ovlivnění mozku určitými pohyby periferie těla
 - ◻ neverbální komunikace – řeč těla a zvuků
- **Fatické myšlení:** řečové, slovní – myšlení je forma vnitřní řeči
- **Vnitřní dialog:** dialogická podstata lidského myšlení – jakoby mezi subjekty
- **Samomluva:** hlasité zveřejňování vlastních dialogů, myšlenek
- **Vzájemná interakce těla, emocí, myšlení a slov** – komplexní dialog

2.2 Zákon dorozumění

Úspěšnost pomáhajícího pracovníka je založena na získávání co nejpřesnějších průběžných informací od jeho klientů. Osobní otázky je třeba klást citlivě, ale konkrétně, abychom zjistili klientovy potřeby a zájmy, ale neunikly nám často podstatnější souběžně vysílané mimoslovní zprávy, jejichž poselství může být výstižnější než obsah slov.

Vzájemné napojení se může přerušit, nebo se ho nepodaří vůbec navázat, pokud se neshodují komunikační styly účastníků rozhovoru, upozorňuje M. J. Losier (2010) a upřesňuje, že klient tak může získat pocit, že není vnímaný, chápáný, přijímaný a může spojení, či pokus o něj, předčasně ukončit. Dobrý poradce by měl především znát svůj komunikační styl a měl by se umět dorozumět a navázat kontakt se všemi čtyřmi komunikačními typy lidí, pokračuje Losier (2010) a doporučuje použití dotazníku pro posouzení komunikačních stylů (s. 25) a jeho zařazení do přijímacího rozhovoru s novými klienty. Později, po úspěšném navázání kontaktu, může poradce výsledky testu se svým klientem probrat a vysvětlit mu možné odlišnosti dorozumívání. Takto poskytnutá zpětná vazba může obohatit klientovy komunikační dovednosti a posílit tak jeho sebevědomí, dodává Losier.

Zákon dorozumění podle M. J. Losiera (2010) říká, že čím větší je psychické souznění či vzájemné napojení mezi dvěma lidmi, tím lepší bude jejich porozumění a bližší kontakt mezi nimi. Souznění či vzájemné napojení, tím i dorozumění, je výsledkem způsobu komunikace.

2.2.1 Základní podmínky dorozumění

Losier uvádí tři základní podmínky dorozumění:

1. podmínka – **souznění:**

„souznění = úzký či dobrý vztah; vzájemné napojení; kontakt; soulad; harmonie“ (s. 17)

2. podmínka – **vyladění:**

„Vyladění je schopnost zaměřit se a reagovat na to, čeho jste si při kontaktu s jiným člověkem všimli. Je to registrování verbálních a neverbálních signálů, které jsou odrazem duševních či emocionálních stavů druhé osoby, a zároveň také přizpůsobování vlastního komunikačního stylu tak, aby stylu druhé osoby odpovídal a vyhovoval. Pomocí vyladování formujete vzájemné napojení, souznění“ (s. 18).

3. podmínka – **pochopení komunikačních stylů:**

„Vaše schopnost pochopit komunikační styl jiné osoby a vhodně na něj navázat vám pomůže správně se vyladit a udržovat se ve vzájemném napojení, čímž mezi vámi vznikne optimální dorozumění. Nepochopení komunikačního stylu druhé osoby bývá dosti často příčinou, proč se dva lidé nejsou schopni dorozumět“ (s. 21).

2.2.2 Komunikační styly

Losier (2010, s. 25 - 30) předkládá „Dotazník pro posouzení vlastního komunikačního stylu“ a dále rozlišuje čtyři komunikační styly – vizuální, auditivní, kinestetický a digitální:

▪ **Lidé vizuálního komunikačního typu** věci vnímají jako obrazy, které si vytvářejí v mysli a díky tomu si je pamatují a rychle se učí. Bez existence plánu činností se brzy začínají nudit. Mají rádi přesnou časovou strukturu, při jejíž náhlé změně jsou strnulí a nepřízpůsobiví. Neoplývají trpělivostí a ke spěchu nutí sebe i ostatní. Jejich prioritou je „celkový obraz“ či „budoucí vize“, detaily jsou pro ně nepodstatné.

Otázky stimulující odpovědi u lidí vizuálního typu (Losier, 2010, s. 45):

„Je vás jasné, co tím myslím?“ • „Vypadá to dobře?“ • „Řekněte, jakou o tom máte představu?“ • „Jak se na to díváte?“ • „Už jste v obraze?“ • „Je to jasné?“

▪ **Lidé auditivního komunikačního typu** si pamatují doslovně vše, co slyší. Učí se poslechem a nepotřebují si dělat poznámky. Jsou výborní řečníci a vypravěči: rádi diskutují a všechno líčí a vysvětlují velmi zeširoka, milují brainstorming. Při práci nebo soustředění mluví sami k sobě a vydávají nejrůznější zvuky. Často skáčou lidem do řeči a nenechají je dokončit větu. Sami často mění témata, a když mají pocit, že je ostatní neposlouchají, ukončí dialog a „cosi“ zdlouhavě vykládají.

Otázky stimulující odpovědi u lidí auditivního typu (Losier, 2010, s. 55):

„Jak to zní?“ • „Řekněte mi...“ • „Jsme všichni v harmonii?“ • „Jaká je vaše představa?“ • „Zní vám to povědomě?“ • „Jak se to dá zlepšit?“ • „Takže všechno klaplo?“ • „Zní to dobře?“ • „Rezonuje to s vámi?“

▪ **Lidé kinestetického komunikačního typu** mluví pomalu, snadno se učí praktickou činností, potřebují čas na „vcítění“ do nových informací, správnost rozhodnutí „cítí“ a potřebují čas k „usazení“ v novém prostředí. Snadno navazují vztahy, jsou to skvělí týmoví hráči. Zaměřují se na detaily, mívají vyšší nároky a vyžadují „větší péči“ v osobních i profesních vztazích. V negativní situaci se stáhnou a snaží se uniknout fyzicky i emocionálně.

Otázky stimulující odpovědi u lidí kinestetického typu (Losier, 2010, s. 64 - 65):

„*Jak to cítíte?*“ • „*Jak by vám to bylo příjemnější?*“ • „*Vyhovuje vám to?*“ • „*Dokážete se s tím ztotožnit?*“ • „*Sedí vám ta věc?*“ • „*Jak to na vás působí?*“

▪ **Lidé digitálního komunikačního typu** si věci pamatují podle postupných kroků a částí, informace zpracovávají metodicky, racionálně a logicky. Zaměřují se na detaily v silné potřebě pochopit svět. Učí se modelováním situací v mysli a na zpracování nových informací potřebují dostatek času. Jsou úspěšnými řešiteli i složitých problémů, díky své schopnosti rozčlenit a strukturovat úkoly a projekty. Chvíli jim trvá, než uvěří novým lidem, věcem či pojmům. Informace sami poskytují až na základě konkrétního dotazu. Stresují se představami o možných situacích v budoucnosti. Ve stresu přestávají komunikovat.

Otázky stimulující odpovědi u lidí digitálního typu (Losier, 2010, s. 74):

„*Co myslíte, že to znamená?*“ • „*Chápete to?*“ • „*Dává to smysl?*“ • „*Víte, jaký to má smysl?*“ • „*Co myslíte?*“ • „*Jaké myšlenky vás napadají?*“ • „*Můžete to popsat detailně?*“

2.3 Transakční analýza

Nejnovější oblast vývoje v sociální práci představuje transakčně analytické poradenství, které využívá principů transakční analýzy, původně určené jejím autorem americkým sociálním psychiatrem Erikem Berne ke klinické praxi a psychoterapii. Transakční analýza je srozumitelná psychologická metoda rozboru komunikace a stereotypů v ní.

Základními pojmy transakční analýzy jsou rozbor egostavů, transakce, hry a scénáře:

- **Model jedince: model egostavů** je vývojový model mapující důležité rané zážitky (Dítě), hlavní vlivy druhých (Rodič) a integraci obou jmenovaných do reality přítomnosti (Dospělý). Neuspokojené rané potřeby dítěte vede k psychické labilitě a psychickým vadám.
- **Teorie komunikace: transakce** – transakční analýza umožňuje pochopit, jak náš vnitřní svět ovlivňuje interakce s druhými i samotné interakce. Ve vztahu s klientem poskytuje možnost volby a lepší komunikace.
- **Hry** jsou opakované vzorce chování vedoucí k negativním pocitům. Částečně si tyto vzorce uvědomujeme, ale psychologické hnací síly a „neukončené záležitosti“, které stojí za nimi, máme zasunuty v nevědomé úrovni. Hry udržují a rozvíjejí scénář jedince.
- **Scénář** je životní plán vytvořený v raném dětství. Je nevědomý a stojí na rozhodnutích na základě reakcí na vnější vlivy a vnitřní zranitelnost. Prací s těmito čtyřmi stránkami člově-

ka se posiluje vnímavost klienta, který tak získá větší kontrolu nad svým životem a může měnit svůj osud (Lister-Ford, 2006, s. 12 - 13).

Transakční analýzu formuloval v polovině minulého století Eric Berne na základě poznání, že prožívání citů a pocitů je determinováno různými stavy našeho „já“ – ega. Berne při formulaci transakční analýzy, jako soustavy modelů chování vyplývající z určitého systému zážitků, vycházel z psychoanalýzy, ale místo Freudova ega, id a superega označil stavy ega pojmy: Rodič, Dítě a Dospělý. Tyto stavy, na rozdíl od freudovského pojetí, nejsou role, ale reálné záznamy. Jsou to vlastně opakovaně přehrávané záznamy minulých situací s komplexními vjemy – lidí, času, místa, vůní, pocitů.

2.3.1 Egostavy: Dítě, Rodič, Dospělý

Eric Berne (1992) uvádí, že člověk ve svém chování celý život projevuje obraz chování matky i otce a jejich způsobu jednání s ním jako velmi malým – každý má v sobě část svých „rodičů“. Lidé mohou objektivně a bez emocí vnímat a zpracovávat informace – každý má v sobě svého „dospělého člověka“, píše Berne a pokračuje, že všichni lidé mají zafixované zážitky svého raného věku jako nejcennější součásti jejich osobnosti – každý má v sobě stále „dítě“. Každý člověk se neustále nachází a projevuje v některém z těchto stavů svého ega, dodává Berne a pokračuje, že všichni lidé mají stejnou strukturu – mají Rodiče, Dospělého a Dítě, liší se však jejich obsahem, který je u každého originálem specifických záznamů událostí v životě každého jedince a jejich uspořádáním a fungováním.

Rodič obsahuje hodnoty, etiku, morálku a tradice. Je souborem postojů, názorů a schémat v časném věku nevědomě převzatých od rodičů a jiných našich tehdejších autorit. Vystupuje suverénně, což však nemusí odpovídat realitě, v pečující nebo kontrolující poloze.

Dospělý přijímá a třídí informace rozumně na základě vlastních zkušeností. Je schopen objevit logické zákonitosti situací bez předsudků a emocí v nových souvislostech.

Dítě je část ega prvotně pocitová s biologickými a psychosociálními potřebami, se spontánními reakcemi. Je uvolněné, spíše sobecky orientované, bez zábran a logiky. V dítěti jsou uloženy přirozené dětské duševní stavy pocitů bezmocnosti, strachu, poslušnosti, provinilosti, vzdoru i radosti.

2.3.2 Transakce

Berne dále definoval **transakci** jako základní komunikační jednotku společenského styku,

kdy při setkání dvou či více lidí někdo promluví či jinak projeví své vědomí přítomnosti ostatních, což nazval **transakčním podnětem**. Další z nich pak řekne či učiní něco vztahujícího se k podnětu, a to pak Berne nazval **transakční reakcí**. Transakce probíhají na úrovni slov, gest či pomocí mimiky a mohou být i smíšené.

Transakční analýza rozlišuje dva základní typy transakcí:

Paralelní transakce mohou probíhat mezi všemi ego stavy při podmínce, že oslovený ego stav přijímajícího reaguje na aktivní ego stav vysílaného. Takové transakce mohou probíhat nekonečně a jsou pro naše jednání žádoucí, nejlépe na úrovni Dospělý – Dospělý.

Křížové transakce ruší původní téma komunikace tím, že příjemce vysílá odpověď z jiného ego stavu, než z osloveného vysílajícího. Jsou typické tím, že u ní dochází k přerušení spojení – zkřížení transakce, což způsobí v komunikaci nedorozumění či konflikt.

Transakce však často obsahují **skrytý záměr**, kterého si komunikující nemusí být vědom.

Transakce je výměna sdělení mezi lidmi, která obsahuje s informací i jistou formu citového náboje „pohlazení“ či „pohlavku“. Člověk se tak pomocí každodenních transakcí dozvídá o svém postavení mezi ostatními lidmi, z čehož získává určitou jistotu a sebevědomí. Potřebu sociálního styku a touhu po milých podnětech uspokojují zvláště důvěrné vztahy.

V zájmu efektivní a konstruktivní komunikace je třeba umět identifikovat aktuálně aktivní stav ega zodpovědného za transakční podnět. V závislosti na tom, z jakého stavu ega náš protějšek odpoví, bude vypadat i následná transakční reakce (Berne, 1992).

2.3.3 Životní postoje

Další termín transakční analýzy chování jsou životní postoje sloužící k hodnocení sebe a ostatních. Rozlišujeme čtyři základní druhy postojů, kde OK znamená být dobrý:

Já nejsem OK – Ty jsi OK: znamená převládající pocity viny a méněcennosti, malou sebevědomí, depresivní a defenzivní komunikaci, negativní pocity v důsledku výchovy formou pravidel, zákazů, trestů a kárání i v případě laskavých rodičů.

Já nejsem OK – Ty nejsi OK: vzniká při špatné péči o děti, které pak nepoznají zážitek své hodnoty, z čehož pak pramení pocity zoufalství, bezmoci, zatrpklosti a nedůvěry.

Já jsem OK – Ty nejsi OK: se vyznačuje arogancí, autoritativností, paranoidními sklony, přecitlivělostí svého ega, které hledá a najde vinu i její viníky vždy mimo sebe.

Já jsem OK – Ty jsi OK: odpovídá reálnému optimismu, konstruktivnímu trpělivému přístupu porozumění a důvěry svým bližním, která vychází z vlastní sebedůvěry (Pokorný, 2003).

2.3.4 Hry

Transakční analýza označuje aktivity v mezilidské interakci jako hry, jejichž rozborem vysvětluje příčiny stereotypů jako důvody hraní různých her. Berne popisuje hru jako souvislý sled druhotných doplňkových přenosů směřujících k jasně definovanému a předem známému výsledku. Ve hrách lidé hledají zdroj emocí, strukturu času, náplň svého jednání, boj o pozici a nakonec i pozici vítěze nebo poraženého a ocenění. Ve hře účinkují vždy pouze dva stavy ega Dítě a Rodič. Dospělý se hry neúčastní a jen on může tuto hru ukončit.

Transakční analýza je užitečný nástroj pro sebepoznání nebo komunikaci se sebou samým. Naše stavy ega většinou nejsou v rovnováze a harmonii, ale některé z nich převládá a ta ostatní umlčuje. Nejčastěji ego stav Rodič usurpuje naše Dítě nebo brání Dospělému nalézt vlastní autonomii a identitu. Jindy bývá zdrojem problémů neadaptované Dítě, které se autoritativnímu rodiči vzpírá a bojuje s ním (Berne, 1992).

U klienta někdy budeme svědky **vyloučení egostavu**, toho, ve kterém uchovává zkušenost zvlášť bolestivou nebo problematickou, a proto se jí snaží vyhnout (Hennig, Pelz, 2008).

Ideální forma komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem je na úrovni Dospělý s Dospělým, která je předpokladem efektivního poskytování a využívání odborné sociální péče. Egostav Dospělý však klienty bývá používán nejméně, protože to pro ně znamená nést odpovědnost za následky svých rozhodnutí a činů. Jedině autonomní člověk s integrovaným Dospělým umí být spontánní a přijímá zodpovědnost i za své nedokonalé činy. Využití transakční analýzy napomáhá harmonizaci osobnosti prostřednictvím otevřené komunikace zaměřené na odhalování a posilování zdravého lidského potenciálu klientů, ale samozřejmě i samotných pracovníků.

3 TICHŮ V KOMUNIKACI

„Jsou tři druhy mlčení. První je mlčení slovem. Druhé je mlčení žádosti a třetí je mlčení myšlenkami. První je dokonalé, druhé je dokonalejší a třetí je nejdokonalejší. Prvním, utichnutím slova, získáváme sílu, druhým, utichnutím žádostí, získáváme klid, a třetím, utichnutím myšlenek, dospějeme k vnitřnímu soustředění.“ Swámí Satjánanda

Žijeme uprostřed informační exploze v atmosféře ohlušujícího rámusu a to nejen vnějšího, ale hlavně vnitřního, jehož důsledky mají drtivý dopad na všechny sféry našeho života, který se tak stává stále povrchnějším, píše Josef Koláček (2006). Žijeme pod palbou „dodavatelů“ informací, kterým jde o úspěšnost a sledovanost, zatímco prosté naslouchání je čím dál vzácnější postoj. **K naslouchání je nezbytné mlčení, ticho.** Není to snadné, protože mlčení bývá vnímáno jako projev pasivity či neschopnosti, jako nějaká nepříjemná a neznámá část naší existence, v níž sice někdy uvízneme, ale snažíme se z ní co nejdříve uniknout. Koláček připomíná, že již Pascal tušil, že největší neštěstí lidstva pochází z toho, že nedokážou být v tichu, o samotě. Člověk má z ticha strach a snaží se ho vytěsnit rádiem, televizí. Tak se i naslouchání hudbě stalo jen jakýmsi vyplňováním atmosféry. Hudba už není krásou, které nasloucháme, ale jde jen o umlčení naší úzkosti. Pasívně přijímáme neustálý šum, aniž bychom věděli, že tak ztrácíme svou schopnost naslouchat a s ní také schopnost mluvit. Abychom mohli plodně žít, je pro nás mlčení nezbytné. Musíme však rozlišovat jeho dvojznačnosti. Podle Koláčka existuje „uzavřené či zazděné mlčení, neprostopupné pro komunikaci, plné nepřátelství, užívané jako nástroj k vytvoření odstupů“ a mlčením také „objevíme řeč pohledu, výrazovou schopnost těla“. **Sdílet s někým mlčení je jedna z nejsilnějších zkušeností, jež prohloubí slovní rozhovor** a dá mu novou dimenzi, pokračuje Koláček (2006): *„Ostatně každý to zná, neboť to zakusil v nejintenzivnějších lidských vztazích, jako mezi zamilovanými nebo mezi přáteli, kde právě mlčení zaručuje vnímání, jak je tajemství toho druhého jinačí“.* (www.radiovaticana.cz)

Také Eckhart Tolle (2003) varuje, že když ztratíme spojení s vnitřním tichem, ztratíme zároveň spojení se svým já, a tím se ztratíme ve světě. **Ticho je** naší přirozeností, je to *„vnitřní prostor či vědomí, v němž se slova na této stránce stávají myšlenkami.“* Vnímat vlastní vědomí vede podle něho k dosažení vnitřního klidu. Dále radí vnímat pauzy mezi myšlenkami, prostor ticha mezi slovy při rozhovoru, mezi tóny piana či flétny nebo pauzu mezi nadechnutím a vydechnutím. Tolle se ptá, zda je ticho pouhá nepřítomnost

obsahu a hluku a zamýšlí se: „*ticho je intelligence sama - vědomí, z něhož se rodí veškeré formy. A jak by mohlo být vědomí odděleno od toho, čím jsme? Forma, za kterou se považujeme, vznikla právě z tohoto vědomí.*“ Podle bible Bůh stvořil svět a viděl, že je dobrý. Totéž vidíme my, když pozorujeme svět bez myšlení, pokračuje dále a uvažuje, zda zachrání svět víc informací, větší rychlost počítačů a víc vědecké analýzy a předjímá: „*Nepotřebuje lidstvo spíš moudrost? Ale co je to moudrost a kde ji lze najít? Moudrost přichází se schopností být v klidu. Jen se dívejte a naslouchejte. Nic víc nedělejte. Tiché pozorování a naslouchání aktivuje neracionální inteligenci ve vašem nitru. Nechejte ticho vést vaše slova a činy.*“ (Tolle, 2003, s. 13-19)

3.1 Ticho v komunikaci v kontextu sociální práce

Sociální práce a její kvalita je tedy přímo spjata s tím, jak jednotlivý sociální pracovník zvládá **umění jednat s lidmi**, které předpokládá podle J. Štěpáníka (2005, s. 9):

- **umění mluvit, sdělovat** zahrnuje řečnické a prezentační dovednosti
- **umění naslouchat** předpokládá aktivní pozornost věnovanou partnerovi jednání
- **umění mlčet** spočívá v selekci a filtrování sdělení a situačním odhadu

Pomáhající pracovník se často setkává s lidmi v nouzi, kterým chybí pocit přijetí, spoluúčasti, porozumění, poznání, že nejsou na obtíž. Hledají signály svědčící o kvalitě prožitků pracovníka ze vzájemného kontaktu. „*Nacházejí je při každém setkání v drobných neverbálních projevech pracovníka.*“ Tyto projevy vytvářejí specifickou atmosféru, která může klienty posilovat nebo naopak srážet. Bez tohoto důvěrného vztahu je kontaktní práce „*jen výkonem svěřených pravomocí.*“ (Kopřiva, 2000, s. 15)

3.1.1 Umění mluvit: chvíle ticha v rozhovoru

Ustavičně někoho posloucháme: nejdříve rodiče, své učitele, kazatele, nadřízené, politiky. Později nasloucháme svým dětem a manželovi, posloucháme přednášky, slyšíme rádio i televizi, vnímáme hlasy přátel a spousty dalších hlasů, avšak tichý hlas v nás zanedbáváme. Je prospěšné znát své myšlenky, kterými se často zabýváme. Jaké jsou naše přání, sny a touhy? Známe sami sebe? Umíme navázat osobní kontakt sami se sebou? Respektujeme sami sebe? Tento vnitřní dialog by měl předcházet našemu rozhovoru s druhým člověkem i jej doprovázet. „*Teprve po tom, co jsme hotovi sami se sebou, měli bychom vstoupit do rozhovoru s druhým člověkem.*“ píše J. Krivohlavý (1993, s. 89).

„Dříve, než vysejete obilí, je třeba zorat pole, dříve, než vykvete květ, je třeba vyplít zahradu a dříve, než bude „já“ moci objevit svůj pravý hlas, musí poznat ticho.“ (Blum, 2007)

Už dříve jsem v této práci (s. 25) uvedla podle Úlehly (2007), že schopnost pracovníka vést rozhovor je přímo závislá na stupni jeho porozumění všemu, co se během rozhovoru děje i vlivem jeho účasti, protože vždy jde o dialog, minimálně vnitřní.

Neměli bychom se orientovat na kvantitu a formu, ale zakládat si především na kvalitě a obsahu našich sdělení, píše Salomé (2006, s. 89) a pokračuje: „*Není totiž důležité něco říci, odkládat řeč jen tak někam do prostoru. Důležité je, abych porozuměl sám sobě v chaotickém vnitřním dialogu, abych se neztratil v myšlenkových pochodech složitých sdělení, spojených navíc se silnou potřebou uznání a ztotožnění se sebou samým.*“

Rozumět slovům není při odpovídající jazykové výbavě zas až tak složité, ovšem jak si vyložit mlčení, ticho? Už výše jsem se zmínila o všudypřítomném a spolupůsobícím kontextu komunikace. Náš vnitřní kontext rozhoduje o tom, jak si neplánované ticho vyložíme.

Také transakční analýza nás upozorňuje na existenci tří rozdílných složek našeho „já“ a uprostřed pauzy v rozhovoru můžeme být „svědky naší vnitřní třenice“ s cílem zdůvodnit náhlé ticho. Berne (1993, s. 15) píše, že člověk je hnán neustálým *hladem po podnětech a struktuře*: „... lidé považují za nanejvýš nepříjemný ten okamžik ve společnosti, kdy nastane trapná pauza, úsek tichého, nezorganizovaného času, kdy nikomu z přítomných nenapadne nic zajímavějšího než třeba: *Nezdá se vám, že ty stěny dneska večer na nás přímo padají?*“

Pauzy v našich hovorech nás, zdá se, vyvedou z konceptu, z představy o naší připravenosti k akci. Pak třeba slyšíme Rodiče v nás, jak lamentuje: „No tak mluv přece, řekni něco, nestůj tam jak ňouma. Líná huba, holé neštěstí. Z tebe to musí tahat, jak z chlupaté deky.“ Výše jsem uvedla podle Berneho teorie, že máme v sobě nahrávky z minulosti, jejichž spouštěči jsou situace podobné těm, ve kterých naše vnitřní data vznikla. Naši fyzici rodiče si neuvědomují, že nás takto vybavili, i když jistě v dobrém úmyslu z nás „něco pořádného“ vychovat. Po aktivaci tohoto Rodičovského lamentování v nás silně znejistíme a přizpůsobené Dítě v nás se začne stydět a chce Rodiče přesvědčit, že ví, co se sluší a začne vymýšlet krkolomná témata, jen aby přehlušilo to nepatřičné ticho. Vzдорovité Dítě se naopak zasekne, začne trucovat a už z něj nedostanete ani slovo. Jakou roli v tom má náš

Dospělý? **Dospělý se v nás často nedostává ke slovu**, proto není zvyklý reagovat pružně a prosazovat se, i když tvoří vlastně naše moudřejší „já“ – ten náš nejistý vnitřní tichý hlas.

Proč vznikají pomlky v hovoru? Důvody ticha mohou být různé, uvádí Křivohlavý (1993): Partner se nadechuje, přemýšlí, mluví „sám k sobě“, hledá vhodné slovo, dospěl před obtížnou fází sdělení – sbírá síly, potřebuje čas nebo právě řekl, co nikdy nikomu říci nechtěl a očekává reakci, ale taky může být v zoufalé situaci, v šoku, v hlavě má „vymeteno“, anebo ukončil svou řeč a čeká odpověď? Také může nastat situace, kdy partner truceje a odmítá spolupráci anebo s námi bojuje o moc vyčítavým mlčením.

J. Pokorný (2003) ve svém *Manuálu tvořivé komunikace* připomíná také **demonstrativní mlčení**, užívané manipulativními klienty a varuje, že při jednání s „tichým“ vyděračem nesmíme: čekat, že jako první přistoupí k řešení konfliktu, doprošovat se, naléhat, analyzovat, kritizovat, cítit vinu, obávat se jeho hněvu, vyhrožovat, čekat jeho zásadní změnu. Pokorný naopak doporučuje: taktní a diplomatické jednání, pamatovat, že jde o lidi bojácné s nízkou sebedůvěrou, potřebují otevřenou a jednoznačnou komunikaci a ujištění, že je nečeká obvinění, trest ani msta. Vyděrači bývají agresivní, protože jakoukoliv připomínku mohou vnímat jako útok. Některé věci je podle Pokorného prostě lepší nechat plynout.

Důvěrně známe, jak je nám nepříjemné napjaté rozpačité ticho, kdy doslova hledáme vysvobození, únik z něj. Naopak uvolněné samozřejmé ticho si užíváme v naprostém klidu a jistotě, že každé další slovo by bylo nadbytečné.

Ticho v komunikaci může být také důsledek **překážek vzniku dialogu**, kterými jsou podle Polákové (2008): ničení a ovládání druhých, parazitování na druhých, lhostejnost k druhým. Ke vzniku pravého dialogu jsou nutné podmínky: svoboda, odpovědnost, tolerance a nástroje dialogu: umění růst, umění dávat, umění přijímat, umění respektovat.

Překážky hlubšího rozvinutí dialogu uvádí Jaro Křivohlavý (1988, s. 173) následovně:

„Často jsme svědky toho, že se dialog zrodí, začíná se rozvíjet a po určité chvíli ustrne.“

- **Obavy a strach.** Otevírání se druhému, příznačné pro dialog je spojeno s rizikem, že sdělení mé představy, postoje, názoru či záměru bude zkresleně pochopeno či interpretováno.
- **Obranné reakce.** V dialogu se může účastník dostat do úzkých. Pak se snaží bránit. Existuje celá řada tak zvaných obranných reakcí, například projekce – promítání vlastních nedostatků do jednání druhých lidí a introjekce, kde z chyb druhých viním sebe.

- **Simulace a disimulace - předstírání a zastírání.** Dialog je podmíněn plnou otevřeností a upřímností. Zatajováním, maskováním, předstíráním dialog končí.
- **Neúcta:** Dialog předpokládá vzájemnou úctu, kterou nestačí jen deklarovat. Dojde-li v jednání k projevu jakékoli devalvace – snížení hodnoty partnera – o dialog nejde.
- **Snaha o ryze věcné komunikování.** Dialog je vzájemné sdílení postojů, zaujetí, názorů, představ. Snaha o věcnou komunikaci vznik či rozvoj dialogu blokuje.
- **Snaha vyhnout se ratifikaci sebepojetí.** P. Watzlawick kdysi řekl, že si každý přeje potvrzení druhých o tom, kým je, ale i kým by být mohl. Vyhýbáme-li se tomu, dialog hyne.

Lidé bývají úzkostní a bojí se někoho nechat nahlédnout do svého nitra. Umí hovořit o technice, číslech, vědeckých poznatcích, politice. Jakmile však dojde na téma, kde mohou projevit své „já“, uzavřou se a **mlčí**. I tím však něco sdělují, píše Křivohlavý (1988) a dále pokračuje, že dialog si žádá také velkou dávku ukázněnosti. Každý má svůj individuální styl a dynamiku. Vznik a rozvoj dialogu můžeme znesnadnit nebo znemožnit svou netrpělivostí či intolerancí. Ukázněnost a disciplinovanost předpokládá zkrocení egocentrismu, zdržení se devalvačních – diskvalifikačních projevů a úctu k sobě i druhým.

Nezkušený poradce cítí rozpaky z náhlé přestávky či odmlčení v hovoru a má nutkavý pocit vyplnit je dotazy nebo komentářem. **Ticho však bývá užitečnější.** Klient často umlkne proto, že odhaduje, jak zapůsobí jeho chystané sdělení anebo váhá, jak se vyjádřit. Ukvapeným přerušením jeho odmlky se může stát, že část příběhu zůstane zamlčena. Ticho může mít různé příčiny a trvá-li příliš dlouho, může si ho klient vyložit jako agresi – cítí se ponechán svému osudu a ztrácí se v jím vyvolané situaci. Tady je třeba citlivě formulovat poznámku či otázku k povzbuzení klienta (Hartl in Matoušek, 2003b, s. 99).

Navázat nebo obnovit kontakt nám také pomůže respektování výše popsaného Zákona dorozumění a vhodné otázky přizpůsobené komunikačnímu stylu klienta.

3.1.2 Umění naslouchat: vnitřní ticho

Dialog žádá nejen umění mluvit, ale hlavně schopnost naslouchat druhému. Naslouchat znamená „rezonovat“ – souzvučně reagovat, připomíná J. Křivohlavý (1988).

Umění naslouchat tvoří:

- *schopnost pozorovat a číst klientovo neverbální chování: jak sedí, jaký má výraz obličeje, jaké dělá pohyby, jakou používá barvu hlasu*

- *umět naslouchat a chápat verbální sdělení klienta*
- *sledovat veškeré projevy klienta, nejen při poradenském rozhovoru, ale i v jeho každodenním životě* (Matoušek, 2003b, s. 54)

Důležitá je dovednost aktivního naslouchání, jako prostředku zpětné vazby, píše Matoušek (2003b, s. 76) a uvádí **pravidla aktivního naslouchání**. Pracovník:

- se soustředí na klienta a věnuje mu větší pozornost než svým pocitům a myšlenkám
- je zaměřen na klientovy pocity a hlavní význam sdělení, více než na doslovnou formulaci
- udržuje kontakt očí a sleduje jeho neverbální signály
- klade upřesňující otázky
- mluví pro lepší porozumění, ne pro vyvozování závěrů a hodnocení
- zrcadlí klientovi pochopení jeho sdělení a klient má prostor informace upřesnit

Tématikou ticha, bez něhož není možné opravdu naslouchat a rozumět sdělením, se zabývá Robert Poch (2009) ve své práci „*O vnitřním sluchu*“, kde uvádí, že „**správné naslouchání je základní vybavou každého sociálního pracovníka**“ a že, kdo umí naslouchat sám sobě, tím více je schopen naslouchat i druhým. Umět naslouchat, znamená být mistr vnitřní nehluchosti a je třeba zaznamenat i nepatrný signál vysílané informace a nepřehlušovat jej vlastními šumy, píše R. Poch a pokračuje, že vnitřní sluch je komunikační nástroj, který využívá během naslouchání, dále rozlišuje vnitřní sluch naslouchající, aktivně naslouchající a doposlouchávající (doznívající) a vysvětluje, že při naslouchání klientovi se stává tichem, bez rušivých emocí, myšlenek, ve snaze pochopit a porozumět obsahu sdělovaného, kdy nehodnotí, nekontroluje a nepozoruje jen očima, ale hlavně srdcem. R. Poch to popisuje: „*ticho uvnitř mého vědomí, mé mysli, vzlíná a jemně prostupuje celým mým tělem, celého mne nadnáší a chrání před bezhlavým rámusením, rozlévá se pokojně kolem mě, neviditelně prýští a utiňuje veškeré hlučné dění všude v mé blízkosti.*“ Uživatel je obklopen hřejivým tichem, které čerpá z jeho tiché přítomnosti, tím se uvolní a vstupuje do terapeutova vnitřního prostoru nehluchého ticha, kde najde dost prostoru pro svůj monolog. Poch dále objasňuje, že zhoršující se schopnost vnitřního sluchu nás uvádí do úzkosti a strachu, konfliktu, do sociální a emoční slepoty. Neschopnost vnitřního sluchu je podle něj výsledkem ignorování vnitřních hlasů svědomí. Tak vnitřní sluch působí jako utišitel a je nutné stát se hlubším, ještě tišším, být dnem propasti, od kterého se dá odrazit a vystoupat vzhůru, uvádí Poch a zdůrazňuje, že když je s uživatelem v dokonalé shodě, neruší je žádný komunikační šum a je mezi nimi (i v nich) absolutní ticho, což vzniká nasloucháním sdělením za slovní i

mimoslovní komunikací. Vnitřní sluch vede k prožívání klientovy reality a sebezpečí. Poch svou práci uzavírá: „**Být tichem** znamená *nebýt prvním hybatelem konfliktu. Být naslouchačem* znamená *mít ve vyčištěné mysli prostor pro monolog uživatele, který nepotřebuji překřičet, protože jsem tichem a vyprázdněný. Být utišitelem* znamená *mít nesníženou kvalitu naslouchání vnitřním sluchem a neuhýbat dialogickému křiku a být vyprázdněným tichem, které utišuje nejenom uživatele, ale zejména mne. Být doznívačem* znamená *doposlouchat ono neslyšitelné, němé a nevyslovitelné, přitom jedinečně a velmi individuálně osobní, co během komunikace uživatel a také samozřejmě i já vyzařujeme do prostoru a následně je tvořivě přetransformovat do dimenze rovnoprávné spolupráce, emancipace uživatele.*“ (www.robertpoch.blog.idnes.cz)

Schopnost naslouchání a porozumění je projevem **empatie** – formy lidské komunikace, která se zaměřuje na fyzickou přítomnost, pozorování a naslouchání klientovi, nutné k pochopení klientova světa. Empatie je určitým druhem lidského kontaktu, uvádí Matoušek (2003b, s. 54) podle Egana a dále definuje podle Rogerse „základní empatii jako prostředek ke vstupu do soukromého světa druhého a schopnost cítit se v něm dokonale doma.“

Vyšší úroveň empatie znamená schopnost pracovníka chápat zážitky klienta, přestože jim klient nerozumí sám. Hlubší empatické naslouchání se týká klientova sdělení, jakkoli zmateného, netýká se však interpretací tohoto sdělení. Tento druh empatie je důležitý pro umožnění odhalování zdroje hlubinných nevědomých pocitů klienta. Empatie je schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby a je součástí naší **emoční inteligence**. Je to dovednost jedince nakládat s emocemi, vcítit se do kontextu druhé osoby, emocionálně se identifikovat s jejím pohledem, cítěním, chápáním, schopnost dešifrovat i neslovní projevy druhého, chápat jeho úsilí i snahy vyhnout se něčemu a cokoli skrývat. Empatie souvisí se schopností naslouchat i vnímat neverbální komunikaci. Empatie se vyvíjí od nejtělejšího dětství a lze ji cíleně rozvíjet tréninkem. Je jednou ze základních podmínek úspěšné práce s klientem. **Kdo rozumí sám sobě, může rozumět i druhým** (Hartl in Matoušek, 2003b).

3.1.3 Umění mlčet

„Chceš-li přítele, ochoč si mě!“ „Co mám dělat?“ zeptal se malý princ. „Musíš být hodně trpělivý,“ odpověděla liška. „Sedneš si nejprve kousek ode mne, takhle do trávy. Já se budu na tebe po očku dívat, ale ty nebudeš nic říkat. **Řeč je pramenem nedorozumění. Každý den si budeš moct sednout kousek blíž...**“ (De Saint-Exupéry, 2005, s. 71-72)

Podle Jensena (in Jaworski, 1993) známe pět bipolárních **funkcí mlčení**:

1. funkce vazby – mlčení může lidi spojovat a zároveň rozdělovat
2. funkce ovlivňující – ticho „léčí“, ale může zraňovat a bolet
3. funkce odhalující – mlčením se něco může projevovat, ale i skrývat
4. kritická funkce – mlčení může znamenat souhlas a přízeň, ale i nesouhlas a nelibost
5. aktivační funkce – mlčení může být znakem přemýšlení, ale i mentální nečinnosti.

První jmenovanou – funkci vazby lze vidět v závislosti na sociokulturním kontextu. Mlčení může lidi spojovat hlavně, pokud se týká společného důvěrného tajemství, které tvoří onen kontext, kterému nezasvěcený nerozumí. Zároveň však tento druh spojenectví mívá často mnoho společného s průvodními znaky šikany. Šikana se často projevuje tak zvaným ostrakizmem – vyloučením šikanovaného z kolektivu a pak mlčení slouží jako nástroj šikany, kdy šikanující s obětí schválně nemluví. Sekundární negativní funkci v šikaně má pak mlčení oběti nebo „jen“ přihlížejících účastníků, kteří o ní mlčí.

Druhou funkci – ovlivňující můžeme chápat tak, že ticho je lék, je-li informací mnoho a jsou pro zúčastněné „nestravitelné“ najednou, potom je opravdovým vysvobozením, když nastane pauza, která má hojivé a regenerační účinky, kdy dotyční mají čas k introspekci a sebereflexi či k relaxaci. Naopak zraňovat a bolet ticho může velmi účinně, jestliže marně čekáme na nějakou pro nás důležitou informaci, vysvětlení nebo omluvu. Také obzvlášť trýznivá může být bolest, když o někoho jevíme zájem a on nás ignoruje, nebo si chceme vysvětlit nedorozumění, ale partner zůstává obklopen tíživým tichem a pronásleduje nás němými výčitkami.

Třetí funkce – odhalující se týká mlčení, kterým se může projevovat únava, láska, nenávisť, rozpaky, strach, bolest, vědění, nevědění, čest, lež, faleš, nadřazenost, podřízenost – a všechno tohle může být i současně za mlčení skrýváno. Tímto zjištěním lze také vysvětlit, proč bývají zamlklí lidé považováni za podivíny. Mlčení druhých nás vlastně vyvádí z rovnováhy. Co ten druhý tím mlčením vlastně myslí? Co tím projevuje? Anebo mlčením něco skrývá? Proto tak potřebujeme slyšet slova, ale uvěřit jim...? Podle odborníků se lze spolehnout na řeč těla, takže když náš protějšek mlčí, můžeme se řídit se jeho neverbálními projevy, máme-li však možnost jej vidět, ale když mlčíme po telefonu...?

Čtvrtá funkce mlčení – kritická říká, že mlčení může znamenat souhlas a přízeň, ale i nesouhlas a nelibost. Mlčení toho druhého si můžeme špatně vysvětlovat na základě svého vnitřního kontextu – osobních konstruktů a chyb v percepci. Proto často netrpělivě mami-

me z druhých jednoznačná stanoviska, ale stejně často jsme zklamáni, protože slova realitu jen přibližně popisují, ale její podstata je slovy neuchopitelná.

Pátá – aktivační funkce mlčení v nás opět vyvolává zmatek. Uprostřed diskuze jeden zmlkne a je na nás, jak si jeho mlčení vyložíme.

„Mnohé reakce v komunikujícím vyvolává podnět z vlastních vložených dat, nikoli podnět zvenčí... Reakci vyvolává náš vlastní postoj ke vnějšmu podnětu.“ (Vybíral, 2009, s. 38)

V pozadí mlčení může být také tak zvané **agování**, což označuje převedení potlačeného – nevyřčeného obsahu komunikace do jiného chování nebo konání. Agování bývá náhradou přímé reakce na nám nepříjemný podnět, kterému se chceme vyhnout, ale obáváme se konfrontace, proto většinou neslovně projevujeme vzdor, nesouhlas, nervozitu nebo zlobu gesty, mimicky nebo různým přešlapováním, podupáváním a jinak (Vybíral, 2009, s. 40-41)

Dále může být mlčení součástí **komunikačního manévru**, kde se odmlčení užívá k potrestání partnera, když chceme mít hlavní nebo poslední slovo, uvádí Vybíral (2009) podle Watzlawicka a pokračuje, že manévruje se i neslovně významným pohledem na hodinky, povytažením obočí nebo nedostavením se na dojednanou schůzku. Za častý komunikační manévr dále Vybíral označuje diskvalifikování, což je znevažování nejen komunikace, ale i partnera jako bytosti.

Hlavní způsoby **diskvalifikace** podle Watzlawicka (Vybíral, 2009, s. 58-59):

- diskvalifikace mlčením – ačkoli jsem vyzvána, nereaguji, tváním se neutrálně, případně naznačím, že *„nemá smysl to komentovat“*
- diskvalifikace vyhnutím se – mlčky přejdu právě řečené a začnu mluvit o své tématu
- diskvalifikace nepřímá – výzvu či dotaz partnera ignoruji a obrátím se na někoho jiného
- zevšeobecnění – říkám věty typu: *„a tak je to vždycky“*, *„nic nového“*, *„všechno zkazíš“*
- tangencializace – odvedu téma k něčemu nepodstatnému, ignoruji téma partnera

Téměř každý z nás něco podobného zažil a dotyčný diskvalifikátor, když žádáte vysvětlení těchto manévru, jen s výrazem neviňátka řekne: *„Vždyť jsem byl potichu, tak co zase máš?“*

Kdy mlčet a kdy promluvit? Kdy ticho ještě léčí a kdy už zabíjí?

V médiích občas proběhnout těžko pochopitelné zprávy o neuvěřitelně krutém týrání dětí a veřejnost pak diskutuje o míře zodpovědnosti sousedů, lékařů, učitelů a sociálních pracovníků mlčky přihlížejících tomuto teroru. Potom se ticho v komunikaci, navzdory zákonné oznamovací povinnosti, stává spolupachatelem násilí.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

„Každý člověk prožívá množství nesdělitelných jevů, přesto se v běžném životě o těchto jevech vzájemně snažíme komunikovat, sdílet je atd. Za podstatné je také třeba označit fakt, že tyto fenomény prostě existují, a jen proto, že je obtížné je uchopit a zkoumat, je nemůžeme vyloučit z předmětu svého vědeckého zájmu.“ (Miovský, 2006, s. 146)

Ticho v komunikaci je sice běžný jev, a přesto fenomén, se kterým si tak trochu nevíme rady. Jak na nás vlastně působí ticho a mlčení? Ztrácíme v tichu orientaci, nevyznáme se v sobě, cítíme zmatek a nejistotu? Je za naším tichem nedostatek komunikačních dovedností a neschopnost formulovat do slov své city a postoje? Anebo ticho zneužíváme k manipulaci a diskvalifikaci druhých? Dokážeme ticho v komunikaci využít pozitivně? Jaký je náš vnitřní dialog? Připadáme si v tichu jako ryba ve vodě anebo je pro nás nesnesitelné?

Pro svůj výzkum jsem si zvolila téma dosti nezvyklé v našem západním typu kultury, protože, jak už jsem uvedla v úvodu této práce, ticho je velmi mnohostranný jev, a přesto v podstatě přehlížený. Téma mě osobně zajímá proto, že patřím k vyznavačům ticha a užívám si ho, kdykoli je to možné a zároveň mezi lidmi v mém okolí poněkud strádám pro jejich nadměrnou hlučnost, když „o nic nejde“ na jedné straně a absolutním tichem, když „o něco opravdu jde“ a mají vyslovit svůj hlubší názor či vystoupit třeba proti bezpráví.

V naší civilizaci technologií je však ticha méně než málo. Už i malé děti na ulicích mají v uších sluchátka s „kraválem“, který už se nedá nazvat hudbou. Všudypřítomné řinčící mobily, auta, sekačky, vrtačky, stíhačky... O to větší ticho však vládne v mezilidské komunikaci, zejména dialogické. Lidé mluví, ale jaksi formálně, povrchně, obsah jakoby se kamsi vytratil. Lidstvo podle statistik trpí pandemií úzkostí a depresí. Za těmito diagnózami můžeme jistě najít i negativní aspekt ticha v komunikaci: *„Člověka lze ovšem ohrožovat i "pouze" psychicky. Přitom nejvíc rozvracena může být jeho duše v nedialogických vztazích s nejbližšími lidmi.“* (Poláková, 2008, s. 63).

Ticho v komunikaci v kontextu sociální práce, jak zní název této práce, si lze vyložit nejrůznějšími způsoby. Před započítím práce jsem si provedla malý orientační průzkum týkající se právě výkladu tohoto tématu. Ptala jsem se přibližně padesáti na sobě nezávislých lidí, co si pod tímto názvem představují. Naprostá většina odpověděla, že se asi bude jednat o téma sluchově postižených a práci s nimi. Jen asi tři lidé odpověděli, že to bude o neverbální komunikaci – řeči těla. Dva si představili komunikaci činy.

4.1 Cíl výzkumu

Ve svém výzkumu se budu zabývat fenoménem ticha v kontextu sociální práce. Budu se ptát sociálních pracovníků, zda funguje jejich komunikace s kolegy a nadřízenými či zda je v ní ticho, jak se jim daří komunikace s klienty, jak s tichem v komunikaci nakládají, jak na ně ticho působí a jak je to s jejich vnitřním dialogem. Budu se snažit zjistit vztah zkoumaných k projevům ticha a jeho využívání v komunikaci jak v osobním, tak profesním životě.

4.1.1 Hlavní výzkumná otázka

Jak vnímají a užívají ticho v komunikaci sociální pracovníci?

4.1.2 Dílčí výzkumné otázky

- Jak a kdy se projevuje ticho v komunikaci sociálních pracovníků?
- Jak na sociální pracovníky ticho působí?
- Jak sociální pracovníci s tichem nakládají?
- Jak vnímají sociální pracovníci své počínání při projevech ticha?

4.2 Typ výzkumu

Fenomén ticha svou neuchopitelností a nesdělitelností vyžaduje **kvalitativní přístup** k výzkumu, vzhledem k neobyčejnosti tématu a mnohotvárnosti zkoumaného jevu.

Kvalitativní výzkum na principu jedinečnosti a neopakovatelnosti pro *deskripce, analýzu a interpretaci* nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných jevů užívá kvalitativní metody pro zachycení podstaty zkoumaných jevů v širším kontextu. Výzkumník je součástí reality, kterou se snaží spíše interpretovat než objevovat a validita výzkumem získaných poznatků o vnějším a vnitřním světě je potom přímo úměrná schopnosti výzkumníka porozumět vlivu jeho samotného na tento proces (Miovský, 2006).

4.3 Metody výzkumu

Pro sběr dat jsem zvolila velmi rozšířenou metodu **polostrukturovaného interview** se zvukovou fixací dat, které se vyznačuje předem daným schématem určujícím okruhy otázek, jejichž pořadí lze měnit a doplňovat o následná upřesnění či rozšíření a prohloubení.

Minimum otázek, které jsem si dala za cíl probrat, tvoří tak zvané **jádro interview** (Miovský, 2006, s. 160), na které mohou navázat další případné otázky vyplývající ze situačního

kontextu. V polostrukturovaném interview lze v něm kombinovat prvky nestrukturovaného i strukturovaného interview, což z této metody činí nanejvýš vhodný *výzkumný nástroj* pro kvalitativní přístup k výzkumu.

Interview patří k obtížnějším, ale zároveň nejvýhodnějším metodám pro sběr kvalitativních dat. Důležitým znakem interview je, že probíhá v kombinaci s metodami **pozorování**, a to jak *extrospekci*, tak *introspekci* dotazovaného. Atmosféra důvěry a otevřenosti při realizaci interview je příslibem hlubších a bohatších dat s vyšší validitou (Miovský, 2006).

4.4 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor tvoří tři ženy a tři muži – sociální pracovníci působící v různých nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice. Původně jsem oslovila deset potenciálních účastníků: pět mužů a pět žen. Počítala jsem s tím, že všichni nebudou přístupní domluvě. Z oslovených se pro spolupráci rozhodlo jen pět: čtyři ženy a jeden muž. Jelikož jsem však měla zájem zkoumat ticho v komunikaci také z genderového hlediska, chtěla jsem mít vyrovnaný poměr žen a mužů. Po delších peripetiích jsem přesvědčila i další dva muže. Bližší specifikaci lokací těchto zařízení po dohodě s účastníky a na jejich přání neuvádím.

Volbu výzkumného souboru jsem provedla **prostým záměrným výběrem** spočívajícím ve výběru z vhodných potenciálních účastníků ochotných se výzkumu zúčastnit. Tento způsob aplikujeme v případech, kdy nepotřebujeme velký výběrový soubor (Miovský, 2006).

K účasti na realizaci výzkumu jsem vyzvala sociální pracovníky působící v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, protože v zařízení tohoto typu jsem vykonávala i svou odbornou stáž, a proto jsem při výzkumu měla možnost vycházet z osobní praktické důvěrné znalosti prostředí i problematiky práce s dětmi a rizikovou mládeží. Samotný výzkum jsem však v tomto konkrétním zařízení nerealizovala z etických důvodů, kterými je výzkumník vázán, zejména z hlediska nemožnosti garance zachování anonymity zkoumaných osob vzhledem k místnímu formátu maloměsta.

4.4.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní a terénní sociální služby dětem a mládeži ohroženým sociálním vyloučením, patologickými jevy, nebo s vyhraně-

ným životním stylem. Základním prostředkem pro navázání kontaktu s cílovou skupinou je nabídka volnočasových aktivit.

Cílová skupina jsou děti a mládež ve věku 6 - 26 let žijící rizikovým způsobem v nepříznivých sociálních či omezujících životních podmínkách, konfliktech či krizových situacích.

Posláním zařízení je vytváření přátelského prostoru pro bezpečné trávení volného času, poskytování pomoci a informací při řešení obtížných situací a podpora při navazování zdravých sociálních vztahů.

Cílem je zkvalitnit život cílové skupiny předcházením a snížením sociálních a zdravotních rizik jejich způsobu života, zlepšit jejich orientaci v sociálním prostředí a podporovat řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Principem služeb je individuální partnerský přístup k uživateli za dodržování jeho práv, zachování důstojnosti a respektu k jeho soukromí na principu nízkoprahovosti – dostupně, dobrovolně, anonymně a zdarma. Důraz je kladen na svobodné rozhodování uživatele o způsobu trávení svého času, řešení své situace a uplatňování své vůle.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nabízí svým uživatelům ambulantně i v terénu anonymně a bezplatně výchovné, vzdělávací, poradenské, aktivizační a sociálně-terapeutické činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc – doprovázení při prosazování práv a zájmů.

Základní metodou sociální práce je zde **intervence** v kontaktní práci s uživateli zařízení, jejíž součástí je objevování limitů v komunikaci s klientem a rozvoj jeho komunikačních dovedností. Kontaktní práce se realizuje hlavně rozhovorem v kontaktní místnosti.

Součástí služeb je také **poradenství**, realizované důvěrným rozhovorem s klientem, obsahující analýzu situace, nabídku rady, informací a možných způsobů řešení či zmírnění obtíží. Jde o podporu klientovy schopnosti najít svou vlastní cestu.

4.4.2 Práce s rizikovou mládeží

Dítě touží po kontaktu se svými rodiči. Při nenaplnění této touhy po příslušnosti narůstá úzkost s pocity viny, deprese, zloby a nenávisti k sobě i ostatním. A na toto utrpení a pocit prázdna se dítě snaží zapomenout sněním, činnostmi, zábavou a hlukem. Náhradou za vztahy a lásku pak hledají obdiv. Některé děti upadnou do deprese a bojují s rodiči i s okolním světem a hledají si kamarády pro život na okraji společnosti (Poláková, 2008).

Rodiče jsou větší část dne v práci. Děti mimo školu tráví čas bez dozoru dospělých se svými vrstevníky. „*Vliv vrstevnických skupin je prokazatelně větší u dětí, které nemají funkční rodinné zázemí.*“ (Matoušek, 2005, s. 268).

Rodina je dnes podle Giddense „skořápkovou institucí“ zakládánou jen pro emoční uspokojování dospělých. Je nestabilní a mnoho dětí vyrůstá v neúplných nebo doplněných rodinách. Socializace chlapců v soudobé společnosti preferuje tvrdost. Chlapci se neučí rozeznávat emoce a zacházet s nimi. V dospívání pak ve styku s vrstevníky poznají jen pár naučených a ověřených reakcí pro ně společensky přijatelných, vyznačujících se zlostí, agresivitou a emoční rezervovaností. Nerespektují potřeby své ani jiných (Matoušek, 2005).

Hlavním rizikem u mládeže je její velká zranitelnost a nevyrovnanost, kterou se snaží kompenzovat svými tendencemi ubližovat sobě i ostatním lidem.

4.5 Realizace výzkumu

Výzkum probíhal v lednu a únoru 2011. Pro důsledné zachování anonymity jsem se s jednotlivými dotazovanými, po předchozí elektronické a telefonické domluvě, postupně sešla v klidném a neformálním prostředí čajovny. Po vstupním ujištění o anonymitě a získání souhlasu zkoumaného se zvukovým záznamem interview plynuly hloubkové rozhovory hladce, nepřesahovaly doporučený časový limit (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 163), včetně jejich úvodní, hlavní a závěrečné části.

Při realizaci výzkumu jsem vycházela z teoretické části, kde uvádím podle Matouška, že jednou ze základních kompetencí sociálního pracovníka, je dokázat komunikovat s klienty, kolegy a s veřejností. Výzkum jsem tedy zaměřila na zmapování jednotlivých oblastí komunikace v kontextu sociální práce z hlediska možného výskytu ticha v komunikaci v nejrůznějších formách z pohledu sociálních pracovníků.

Data pro tento kvalitativní výzkum vznikla postupně v rozhovorech se šesti respondenty – 3 ženami a 3 muži – působícími v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jejichž identita zůstává v anonymitě i jejich jména jsou fiktivní.

Na počátku mého setkání s jednotlivými respondenty jsem v Úvodním anonymním dotazníku (v příloze) zaznamenala jejich osobní údaje a přiřadila jim pseudonym (Tabulka 1).

Úvodní dotazník, jehož úplné znění je v příloze této práce, obsahoval také tyto tři otázky:

1. Znáte svůj komunikační styl? Auditivní, digitální, kinestetický nebo vizuální?

2. Znáte Berneho transakční analýzu? Vnímáte své egostavy Dítě, Rodič, Dospělý?

3. Vnímáte pojem „*ticho v komunikaci*“ spíše pozitivně nebo negativně?

Na otázku číslo 1 odpověděli všichni respondenti záporně, proto jsem tuto otázku z dalšího výzkumu vypustila. Na otázku číslo 2 odpověděla kladně pouze respondentka – Anna, proto jsem jí v následném rozhovoru tuto otázku položila znovu pro podrobnější odpověď.

V otázce číslo 3 všech 6 respondentů bez váhání zvolilo alternativu, že pojem *ticho v komunikaci* vnímají spíše negativně.

Tabulka 1 – Osobní data jednotlivých respondentů z výzkumného souboru

Osobní údaje	ŽENY			MUŽI		
	Anna	Bára	Cecilie	Adam	Bedřich	Cyryl
Věk						
20-35 let		x		x		
35-45 let	x				x	
45-60 let			x			x
Děti	2	0	3	0	2	3
Stav	vdaná	svobodná	vdova	svobodný	ženatý	ženatý
Vzdělání	SŠ	VOŠ	SŠ	VŠ	VŠ	SŠ
V sociální práci	5 let	6 let	9 let	3 roky	6 let	9 let
S dětmi a mládeží	5 let	2 roky	30 let	3 roky	9 let	25 let

4.6 Zpracování dat

Zvukovou fixací dat vznikl základní materiál pro další provedení jejich **analýzy**. Získaná data je nutno nejprve převést do textové podoby tak zvanou **transkripcí**, při níž dochází k *prvotní redukci dat*. Transkribovaný text je možno dále pro potřeby daného výzkumu upravit operací zvanou *redukce prvního řádu*, kde výzkumník pro větší přehlednost textu může vypustit všechny části vět, které nesdělují pro výzkum klíčové informace. Tato operace už bývá zahrnuta do následného **kódování dat**, což je proces, kde prvotní podoba dat je převedena do podoby *datových jednotek* – segmentů pro další práci na jejich analýze. Dále tyto *segmenty* identifikujeme či jim přiřadíme *kódy* – názvy, data propojíme či dělíme na menší celky. Při kódování dat jsem využila možnosti *a priori* podle Schwandta (Miovský, 2006, s. 210-211), kde obsahově *specifické schéma* je na základě důkladného studia tématu vytvořeno předem a data výzkumník následně přiřadí do tohoto schématu. Další

součástí procesu kódování je **editorování** – doplňování poznámek, úprav, popisu a jiné. Dále jsem využila techniku **barvení** textu, které usnadňuje orientaci a urychluje analýzu.

4.6.1 Kategorie

V procesu **otevřeného kódování** jsem vytvořila *kategorie* – třídy pojmů podle jejich znaků, vlastností nebo charakteristik a jejich *dimenzí* (Miovský, 2006, s. 228-229).

K výsledné analýze jsem použila jednoduchou techniku „**vyložení karet**“ podle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 226), což je nadstavbová technika nad otevřeným kódováním. Principem tohoto postupu je ze zpracovaného a uspořádaného materiálu jednotlivých kategorií sestavit text, ve kterém výzkumník převypráví obsah jednotlivých vzájemně spjatých kategorií vztahujících se k výzkumné otázce. Názvy jednotlivých kategorií jsou pak identické s názvy kapitol, jejichž obsahem je deskripce a interpretace kódů (Švaříček, Šed'ová, 2007).

Při tvorbě kategorií jsem roztřídila jednotlivé kódy, vycházející z obsahu sdělení. Někdy kódem bylo pouze slovní spojení, někdy celá věta nebo i souvětí.

Názevům jednotlivých kategorií je nadřazena rámcová příslušnost podle jejich převládajícího obsahu sdělení vztahujících se k vnitřnímu nebo vnějšímu kontextu:

1. Ticho ve vnitřním kontextu komunikace respondentů
 - 1.1 Sebereflexe Anny
 - 1.2 Sebereflexe Bány
 - 1.3 Sebereflexe Cecílie
 - 1.4 Sebereflexe Adama
 - 1.5 Sebereflexe Bedřicha
 - 1.6 Sebereflexe Cyrila
 - 1.7 Nevyslovený nebo nevyslovitelný obsah komunikace
2. Ticho ve vnějším kontextu komunikace respondentů
 - 2.1 Ticho v komunikaci s klienty
 - 2.2 Ticho v komunikaci s kolegy
 - 2.3 Ticho v komunikaci s vedením
 - 2.4 Ticho v komunikaci s veřejností

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

V předchozí kapitole jsem popsala zvolenou metodiku mého kvalitativního výzkumu, jeho přípravu, průběh a způsob sběru a zpracování získaných dat.

Obsahem této kapitoly je výsledná deskripce a interpretace provedené kvalitativní analýzy šesti rozhovorů uskutečněných s jednotlivými sociálními pracovníky působícími v různých nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice.

Názvy jednotlivých podkapitol jsou identické s názvy kategorií, jejichž výčet jsem uvedla v závěru předešlé kapitoly.

Jména dotazovaných pracovníků v následujícím textu, z důvodu zachování jejich anonymity, neodpovídají realitě a jakákoliv případná podobnost je čistě náhodná.

5.1 Ticho ve vnitřním kontextu komunikace respondentů

Jak už jsem uvedla výše, vnitřní kontext je přítomen v účastnících komunikace jako jejich součást. Vnitřní kontext je aktualizován zážitky a zkušenostmi, pocity, vztahy, asociacemi, osobnostními rysy a jinými faktory.

Základním nástrojem sociální práce je osobnost pracovníka a ten je zároveň sám pro sebe nejdůležitějším klientem – zná svůj vnitřní svět, ovládá svůj vnitřní dialog – kontext.

Základním předpokladem osobního i profesního rozvoje sociálních pracovníků je sebereflexe, kterou považujeme za schopnost člověka přemýšlet o sobě a svém jednání, vnímat své činy, analyzovat je a dokázat se z nich poučit.

5.1.1 Sebereflexe Anny

Anna je podle svých slov ze setkání se mnou trochu nervózní, ale nedělá jí prý problém mluvit a nic netají. Také ji těší zjištění, že se o ni někdo zajímá. Na její komunikaci měla podle ní negativní vliv její matka, která její kvality zpochybňovala opakovaným tvrzením o její problematické snesitelnosti, z čehož respondentka usuzuje, že toto matčino tvrzení má obecnější platnost. Ticho v komunikaci vyvolává v Anně smutek a pocit bezradnosti, marnosti, skleslost a nedorozumění. Anna sama mlčí tehdy, když je rozzlobená anebo se cítí být omezovaná a mlčením protestuje. Do diskuze se prý zapojuje spíš výjimečně a připadá si, i proto, přehlížená. Věří ve svou schopnost naslouchat, která je však v nízkoprahovém

zařízení omezená prostorovými možnostmi a vysokou hlučností uživatelů. Za svou jednoznačně silnou stránku považuje své nadšení a optimismus, ale neví si rady s tím, že: „*klienti i kolegové často můj elán nesdílí nebo spíš mívám i pocit, že jakoby mě chtěli znechutit a pak je mi to dost líto a dřív jsem se proto dost utápěla v slzách...*“. Klienti i kolegové podle Anny její nápady nebo vize často přecházejí mlčením, což ji odradí od další iniciativy: „*...mě to úplně zmrazí a uvnitř se mi chce brečet a úplně to bolí a svírá...*“ Své počínání při rozhovoru se mnou vysvětluje: „*Ted' jsem podstatně sebejistější, protože vím, že vás to, co říkám opravdu zajímá...*“ Anna jako jediná z respondentů zná teorii transakční analýzy: „*křičí uvnitř moje věčně nespokojená matka – takže rodič, a protože se mi její vynucovací styl nelíbí, tak jí nedovolím mluvit nahlas, takže se snažím striktně nikdy nejednat jako ona, a tak i když vevnitř chce mít hlavní slovo – vyhýbám se kvůli ní egostavu rodič – takže paradox... a můj dospělý je tak trochu přidušený a dítě ve mně je rebel se vším všudy...myslím, že i proto hodně rozumím těm našim klientům...*“, vysvětluje Anna, která se o atmosféře svého dětství vyjádřila jako o *totalitě* a s rodiči se prý vidí dvakrát ročně na „*zdvořilostní návštěvě*“.

5.1.2 Sebereflexe Báry

Bára hned v úvodu našeho rozhovoru ventilovala pocit, že bude: „*...blábolit nesmysly a pak se někde budou bavit nad tím, jak taková Máňa může pracovat s dětmi a myslet si, že je odbornice...*“. Tento svůj pocit, stejně jako Anna, vyvozuje z negativního působení matky, která ji napomínala, že má mlčet, když něčemu nerozumí a Bára sama má pocit, že opravdu nemluví k věci. Bára se náhlé ticho v rozhovoru snaží překonat většinou předstíráním přemýšlení nebo vzpomínání a snaží se odvést řeč jinam, třeba k popisu budoucích činností. Podle situace a účastníků pak vážnouci hovor, který se jí zdá nepodstatný ukončí, ale když cítí, že klient sbírá myšlenky a odvalu se svěřit, vyčkává: „*...nějak intuitivně to poznám...ženská logika...*“ Ticho v komunikaci v Báře vyvolává smutek a napadá ji, že něco dělá špatně, že jí protějšek nerozumí nebo se s ní nudí. Bára přiznává, že si moc nevěří a dodává, že kolegyně jí často říká, že nerespektuje své vnitřní pocity, a proto je pořád nemocná. Svou účast v diskuzích hodnotí: „*...když někdo začne zvyšovat hlas a útočit, tak ustupuju a mlčím...*“ a myslí si o sobě, že není obratná mluvčí. Zajímavé je, že, stejně jako Anna, ve své nukleární rodině také nenacházela láskyplné zázemí.

5.1.3 Sebereflexe Cecílie

Cecílie si myslí, že už ji nemá, co překvapit a poukazuje na svůj pokročilejší věk a přiznává, že má někdy pomalejší reakce a nestačí zachytit smysl sdělení nebo otázky: „...*a tak dělám, že jsem neslyšela nebo si nevšimla, aby to nevypadalo, že už jsem tak blbá...*“ Neplánované ticho v rozhovorech vnímá neutrálně, když má pocit, že dotyčný mlčí, protože nemá, co říct. Doslova však ji to bolí a trpí, když cítí, že jí někdo něco tají nebo nenachází vhodná slova. Jinak ji prý ticho většinou uspává, protože aspoň nemusí nic řešit. Podotýká, že cítí stereotyp a je z něho unavená. Na otázku o hodnocení svých komunikačních dovedností uvedla: „...*děti to nepoznají, jsou to děti...když některé přijde s pláčem a nedostanu z něho ani slovo, to se pak hrozně bojím, co se kde stalo a brečela bych taky, ale nemůžu, když mám být jejich útočiště...*“. Cecílie, stejně jako Anna i Bára, na otázky o rodině a svém dětství rovněž uvedla špatné zážitky z raného mládí, kdy s ní rodiče zacházeli bezcitně a s despektem.

5.1.4 Sebereflexe Adama

Adam na úvod konstatuje, že má rád nové věci, proto se na rozhovor se těšil. Sám, podle svých slov, reaguje mlčením: „...*když mě něco nezajímá anebo se mi to nelíbí...nebo se mi jenom nechce nic říkat. Taky když si zrovna nevím rady a nechci plácnout jen tak něco, protože to se pak těžko žehlí...*“ Mlčením prý potom také protestuje a zdá se mu, že mu to vydrží dost dlouho. Při neplánovaném tichu v komunikaci se sám často rozzlobí a nedokáže se ovládnout: „...*jednám zkratovitě, prostě se urazím a pak si připadám jako pitomec a už mi to nejde na to navázat a tak si na to musím dávat pozor...*“ Toto své počínání označuje za dětinské a stydí se prý za něho, ale dodává, že na sobě pracuje. Jeho schopnost naslouchání klientům pak, podle něj, pak ruší i třeba specifické čichové vjemy, když některý uživatel služeb nedbá příliš na osobní hygienu. Adama také při naslouchání: „...*znervózňují různé zlozvyky klientů... nemluví k věci a je poznat, že jsou to samé výmluvy...všelijak se kroutí a podupávají a dívají se někam upřeně nebo z okna...*“ Adam si myslí, že má v komunikačních dovednostech ještě rezervy, ale jinak má pocit, že je na tom docela dobře. V závěru našeho rozhovoru pronesl: „...*mám dobrý pocit z toho, že jsem se za celou dobu nějak neztrapnil a dokázal jsem reagovat...*“ Adam věkově spadá do mladé dospělosti a zatím bydlí u rodičů, o kterých se vyjádřil jako o svých kamarádech, ale přesto prý jim některé skutečnosti zamlčuje.

5.1.5 Sebereflexe Bedřicha

Bedřich podle svých slov mlčí, když se mu nechce nic říkat, když neví, jak dál a taky, když souhlasí anebo se mu sdělení naopak vůbec nelíbí: „...*ale nevím jak to říct, abych neuražil...*“ Při náhlém přerušení hovoru se spoléhá na nenáročná témata o sportu, o televizi, o domácím kutilství, podle účastníků a situace: „...*anebo jdu pryč, protože mě napadne, že jsem nežádoucí...*“ Cítí při tom také rozpaky, nudu nebo rozladění, když však je přesvědčen, že za tím není špatný úmysl mlčícího, snaží se mu pomoci. Naslouchat Bedřichovi nečiní problém, ale podotýká, že v práci mu to jde lépe než doma v komunikaci s manželkou. Bedřich o sobě říká, že je společenský a má rád kolem sebe lidi i zvířata. Dětství prožil v pohodě vesnické usedlosti, kde žili a společně hospodařili a hodně si povíдали se i svou širší rodinou. Má dojem, že by měl ve vztahu ke klientům „přitvrdit“, aby nebyl tak benevolentní a zneužitelný dobrák.

5.1.6 Sebereflexe Cyrila

Cyryl při chvílích ticha v komunikaci cítí netrpělivost, napětí i vztek a někdy bezmocnost, která mu překáží: „...*takže spíš negativní pocity i pocit viny za ně... hrdý na sebe nejsem, holky u nás jsou v tom lepší...*“. Cyryl mlčení používá v „sebeobraně“, když se chce vyhnout řešení nějakých nezáživných věcí, potom předstírá svou zaneprázdněnost. Cyryl zároveň vyjádřil svůj rezolutní postoj k mlčení: „*Jsou diskuze, které nemají význam – na ty nereaguju – různé ty pseudoproblémy, politiky a natřásání ega...ale jsou diskuze, ve kterých člověk nemůže mlčet, ani nesmí, to je otázka osobní cti a statečnosti...Tichý člověk může být přehlížen a může být rád, ale když mu to vadí, měl by se ozvat...ale obecně se dá říct, že tlučhuby jsou všude více v popředí...*“ Cyrylovo naslouchání bývá ovlivněno jeho momentální náladou: „...*někdy se přistihnu, že mi myšlenky bloudí anebo mě jako znervozňuje něco na klientovi, že třeba cítím, že si trochu vymýšlí a začnu uvažovat o tom, co má v plánu a co za hru se mnou hraje. Taky třeba se mi stává, že mlčím a nereaguju třeba včas a ani ho moc neposlouchám tak, jak bych měl, protože přemýšlím, jak klientovi něco nepříjemného říct ... Třeba, že by se měl čas od času i umýt...*“ Na otázky o rodině a dětství Cyryl zavzpomínal, že jeho rodiče žili prací a politikou a komunikace se doma omezovala jen na organizační záležitosti bez emocí. Cyryl také retrospektivně hodnotil své dřívější komunikační dovednosti při vstupu do manželství: „...*neuměl jsem s ní vůbec mluvit – u nás doma se nemluvilo a tak, když moje žena řekla více než dvě věty, měl jsem pocit, že se*

děje něco neobvyklého a zaujal jsem obranný postoj a korunoval jsem to tím, že jsem ji obvinil, že se chce hádat...“ Na moje otázky „Jak hodnotíte své komunikační dovednosti? Máte teď ze sebe dobrý pocit?“ odpověděl: „Mám ze sebe pocit...a už to je výhra...ne vážně – dřív, než mě moje žena naučila vyjadřovat se, jsem žádné pocity neměl – nebo jsem je spíš neuměl rozeznat nebo zpracovat anebo jsem se za ně styděl jako za něco nepatřičného – díky výchově...“

Cyrilovy souvislé a sofistikované odpovědi jsem záměrně nezkracovala ve snaze o zachování jejich poselství, které jsem vycítila hluboko ukryté za jeho skromným projevem.

5.1.7 Nevyslovený nebo nevyslovitelný obsah komunikace

Všichni respondenti jednotně, avšak naprosto nezávisle na sobě, uvedli, že zřetelně vnímají skryté tiché doprovodné sdělení slovního obsahu jejich komunikace:

Anna má dojem, že klienti: „...mluví o všem možném, ale to, co je trápí doopravdy, si nechávají pro sebe...“ Základ jejich skutečného trápení pak tvoří nevyslovený obsah rozhovoru a skutečnost: „...vyjde najevo i za pěkně dlouhou dobu...“, dodává Anna.

Bára si myslí, že: „...když je fakt člověku blbě, tak o tom ani nedokáže mluvit a když je mu fakt dobře, tak o tom mluvit ani nepotřebuje a jen se vznáší...“

Cecílie na téma nevysloveného či nevyslovitelného obsahu rozhovoru řekla: „...nejhlubší věci nejde vyslovit...něco se snažíte říct, ale je to nakonec něco jiného, než to je...“

Adam podle svých slov tento fenomén také vnímá: „...vždycky je tam někde vzadu něco, co člověk cítí nebo tuší a někdy se divím a čekám, kdy o tom ten dotyčný začne mluvit a většínou to nechávám na něm a neřeším to...“

Bedřich si myslí, že to, co vlastně doopravdy chceme, neumíme nebo nechceme říct naplno: „...ale balíme to do snesitelnější vaty...“

Filozoficky laděný Cyril se k nevyslovitelnému či nevyslovenému v rozhovoru vyslovil: „...nejde to nevnímat, ale je to sporné, člověk tomu přidává významy, které to ve skutečnosti mít nemusí...v každém případě to nikdy nekomentuju...“

5.2 Ticho ve vnějším kontextu komunikace respondentů

Výše v kapitole 2.1.3 jsem uvedla podle Matouška (2003b, s. 15), že sociální pracovník by měl co nejlépe zvládat svou základní kompetenci: „*Dokázat komunikovat s různými typy klientů, kolegů a s veřejností.*“, odtud jsem odvodila následující kategorie.

5.2.1 Ticho v komunikaci s klienty

„...ticho nastává hlavně proto, že ti mladí se nechtějí zesměšnit, a tak tak dlouho přemýšlejí co a jak to říct, že než to vymyslí, tak už jim to připadá trapné anebo si sami sobě nerozumí a tak ani neví, co chtějí říkat, a tak mlčí anebo protestují a bojkotují i sami svoje problémy anebo se stydí ...rozumím jim, i když neříkají na co myslí, protože většinu znám a vím, jaké mají starosti, ale o tom vím většinou od jejich kámošů ... děcka radši mluví o komkoli jiném, jen ne o sobě...“ popsala výstižně Bára důvody mlčení svých klientů.

Anna považuje klienty za sobě rovné lidi determinované vnějšími podmínkami a zvyky, ale má dojem, že klienti vesměs odmítají nebo nevidí svůj podíl na situaci a svou zodpovědnost. Dále pak vyslovila politování, že z důvodu principů daného typu zařízení – anonymity a dobrovolnosti, nelze iniciovat významnější změny postojů klientů, kteří si, podle ní, škodí neřešením svých problémů, což si nechtějí přiznat a nechtějí o tom ani slyšet od jiných: *„...nechtějí dospět, ale nechtějí, aby se s nimi jednalo jako s dětmi...“*, proto si, podle Anny, vytvářejí kolem sebe negativní ticho. Nejvíc klienti mlčí, když po nich Anna vyžaduje plnění jejich dohody – například, že si budou aktivně hledat práci. Anna se domnívá: *„...mlčí asi na protest – jakože co otravuju anebo má i pocit viny, že na to kašle...“*

Respondentce Báře se zdá, že ticho věci komplikuje, když ho klienti používají ke své obraně před jejich dojmem kontroly ze strany pracovníků a mlčením bojkotují dohody s nimi. Také, jako Anna, vnímá Bára dobrovolnost užívání jimi poskytovaných služeb trochu jako překážku možné efektivity a smysluplnosti jejich intervencí v zájmu pozitivního působení na klienty. Bára uvádí ilustrační příklad: *„...vím, že lže a já se s ním nechci hádat, tak jsem potichu...takové to: „byl jsem tam, ale tam bylo zavřeno“ – třeba v úřední den na pracáku...jasně...to potom nemá cenu se dál bavit...“*, pochybuje o smyslu svého snažení.

Cecilka vidí své klienty skepticky: *„...umí se přetvařovat hůř, jak dospělí. Člověk jim nesmí věřit...ty děti mají doma špatné vzory a tak to, co vidí doma, pak zkoušejí tady na nás.“*

Adam klienty popisuje: *„...mají plno řečí, ale jak jde do tuhého, tak je ticho...“* a dále pokračoval, že někteří klienti se k nim chodí jenom ohřát a na počítač, ale na jakýkoliv pokus pracovníka o navázání komunikace reagují urychleným odchodem ze zařízení. Dále pak mě Adam seznámil se svým nedávným zážitkem neúspěšného pokusu o komunikaci s klientem – nezaměstnaným, zadluženým bezdomovcem, který dlouho chodil do klubu každý den a v současnosti je ve výkonu trestu, ačkoli se ho snažili usměrňovat: *„...ušklíbl se a šel si ven“*

zakouřit...“, vzpomínal smutně Adam a dodal, že je mu ho líto, protože byl vždycky docela milý: „...*chtěl se jen bavit a hodiny trávil na facebooku...nic neřešil...“*

Bedřich by pro své klienty chtěl znovu zavést povinný vojenský výcvik, aby se naučili respektovat pravidla a uvědomili si cenu svobody. Podle Bedřicha chtějí jen brát, čekají výhody, ale nejsou ochotni dodržovat úmluvy a mnohokrát nejsou přístupní domluvě, protože jim chybí motivace a princip dobrovolnosti docházení do zařízení znemožňuje jejich důsledné vedení, na což si už stěžovali i výše uvedení respondenti.

Klienti chodí do nízkoprahového zařízení za kamarády, myslí si Cyril: „...*většina nemá zájem o nějaké dlouhé povídání s náma...“* Menší děti, podle Cyrila, jeví větší zájem o komunikaci, což přičítá nezájmu a nepodnětnosti jejich rodinného prostředí. Od třinácti let pak děti dávají přednost virtuální komunikaci: „...*ani mezi sebou moc nebaví ... spíš heslovitě jako: ty jo, to je mazec, nuda...“*, rezignovaně charakterizuje Cyril komunikační zvyklosti mládeže.

Podle odpovědí respondentů se zdá, že ticho v komunikaci s klienty přičítají jejich výrazné zálibě v elektronické formě komunikace nebo počítačových hrách, což uvedla většina dotázaných. Dále jako překážku plynulé komunikace vnímají respondenti výzkumu málo motivující princip dobrovolnosti a anonymity, a tím i možnost zneužívání služeb zařízení.

5.2.2 Ticho v komunikaci s kolegy

Anna i přes svou uštěpačnou poznámku: „*jsou rovní a rovnější“* zhodnotila kvalitu kolegiality za dostačující: „*jsme určitě tým“*, ale podotkla, že kolegům nesvěruje nic osobního a snaží se být za všech okolností přívětivá. Za svůj nedostatek pak Anna označila svou neschopnost sdělit kolegům své připomínky k nim, pro kterou potom sama sebe omezuje. Důvod tohoto svého počínání Anna vidí ve výtkách své matky, která jí v dětství říkala, že je problém se s ní domluvit. Anna má dojem, že při komunikaci s kolegy vychází z podvědomého pocitu, že si totéž, co její matka, myslí všichni, a proto raději volí mlčení. Anna dále uvedla, že podle ní je nejvíc v komunikaci s kolegy ticho, když je potřeba udělat nějakou nepopulární činnost: „...*člověk je pohodlný tvor a chce se vyhnout nepohodlí, ale taky případnému konfliktu a tak se zahalí do ticha a doufá, že naše požadavky utichnou...“*

Bára konstatovala, že komunikace s kolegy musí fungovat, ale za kamarády své spolupracovnice nepovažuje. Připouští, že je v zařízení krátce na vznik důvěrnějšího vztahu, což

zároveň uvedla jako důvod, proč kolegům nic nevytýká. Mlčí také proto, že se obává možné konfrontace, ale uvědomuje si zároveň, že se někdy neventilované napětí z rušivých a neřešených interakcí s kolegy projevuje podrážděností v jejím přístupu ke klientům, což se jí samotné nelíbí. Své mlčení ve věci řešení nebo alespoň dosažení kompromisu s kolegy vysvětlila: „*chci být přátelská, tak trpím...aby mi pak nedělali naschvály.*“

Rozhořčená Cecílie si stěžovala: „*...víte, co máme papírování, co jsme v té jejich unii, pořád píšeme jen samé výkazy, že na děti ani nemáme čas...*“, v zápětí však své tvrzení částečně vzala zpět s omluvným, ale sevřeným úsměvem: „*neříkáme si nic osobního, uvaříme si čaj a každý si ho vezme ke svému stolu a víme, že tady spolu musíme vydržet, tak co...*“ a dodala, že kolegům zásadně neříká, že se jí něco nechce, i když ví, že některé věci dělá vždy jen ona.

Optimisticky naladěný Adam prohlásil, že mezi kolegy funguje vzájemná podpora, důležitá pro pozitivní vzor komunikace pro klienty a odpověď uzavřel, že mají v práci veselo.

Bedřich i Cyril téměř shodně odpověděli, že přes drobné nedostatky jsou schopni se s kolegy domluvit a vzájemně se respektovat. Cyril si pochvaloval: „*...můžu se spolehnout, že mě vyslechnou a poradí i nechají mlčet, když se mi nechce komunikovat...jsme tolerantní*“.

Muži opět hodnotili sociální realitu kolegiálních vztahů odlišně, a především daleko stručněji, než ženská část výzkumného souboru. Odlišnost vnímání nebo hodnocení může být ovlivněna věcností mužského přístupu, který běžnou realitu tolik nepodrobuje hlubší analýze, jako je tomu většinou u žen.

5.2.3 Ticho v komunikaci s vedením

Anna označila komunikaci s vedením organizace za nejslabší místo profesní komunikace: „*komunikace s vedením není – tam je ticho jako v kostele*“ a pokračovala, že vedení často není přístupné diskuzi poukazováním na nedostatek financí a tím pádem hrozící možnost zrušení organizace. Respondentka Anna v tom spíše než management vidí alibismus, na adresu své vedoucí pak říká: „*...není špatná jako člověk, ale bojí se o místo a tak mlčí...*“

Mladší Bára se vyjádřila v podobném duchu. S vedením, podle ní, si vyměňují spíše jen zdvořilostní fráze, Bára to komentovala: „*...je klid, ale někdy člověku chybí třeba pochvala nebo aspoň povzbuzení nebo osobní zájem...*“

Nejstarší Cecilii potom téma otázky trochu rozzlobilo a komunikaci s vedením komentovala ironicky: „...*a co by nám říkali? Máme přece slavné standardy...ty mluví za vše!*“ Na moji doplňující otázku, zda se jí standardy nelíbí, odpověděla, že se jí na to nikdo neptal: „*oni si tam nahoře nadělají všelijaké papíry a my jenom děláme...všichni se tváříme, že je to super, ale všichni víme, že je to nesmysl ... jen úředničina*“, nelibě pronesla zamračená Cecilie.

Muži v této otázce reagovali téměř opačně, než respondentky ženy. Není ale jisté, do jaké míry jsou tito muži galantní a tolerantní ke svým vedoucím, kterými jsou pak také, v důsledku feminizace sektoru sociálních služeb, většinou ženy, anebo jen nechtěli z důvodu mužské hrdosti přiznat, že se jim děje a oni snášejí příkoří, jakým jistě nedostačtečná komunikace je.

Dále zde znovu pro nezkreslenost údajů připomínám, že každý z respondentů pracuje v jiném zařízení a pod jiným vedením, proto je důležité si uvědomit, že jejich hodnocení komunikace s vedením vychází z jiné skutečnosti, a ne jen z odlišného vnímání téže osoby.

Adam vnímá atmosféru při komunikaci s vedením jako přátelskou: „...*zpětná vazba funguje ...vedení nás celkem rozmazluje*“, pochvaloval si s nepředstíraným úsměvem.

Streetworker Bedřich byl věcný: „*domluva funguje...na vyskakování nejsou finance, ale určitě cítíme zájem*“.

Cyril přiznal jisté rezervy: „...*mohlo by to být lepší...ty finance jsou dost omezené a ta nejistota vám taky nepřidá, ale tak jako lidsky se nás snaží podporovat*“. Na moji doplňující otázku, zda u nich funguje supervize, odpověděl: „*není to, co by to mělo být*“ a jako důvod tohoto stavu uvedl nedostatek financí, což bývá obvyklým vysvětlením hlavní příčiny absence možnosti využití supervize na pracovišti.

5.2.4 Ticho v komunikaci s veřejností

Data získaná v rozhovorech ukazují, že respondenti se skutečně setkávají s nepochopením nebo lhostejností občanů – tedy s jakousi formou ticha v komunikaci s veřejností:

Respondentka Anna nás označila za národ lhostejných, pohodlných konzervativců: „*Lidi se, myslím, čím dál víc v duchu bojí o svou budoucnost a cítíte, že se s vámi sice baví, ale jste pro ně tak nějak na vedlejší koleji, že vlastně ani neposlouchají nebo nevnímají a v*

podvědomí mají svůj strach a to jim nedovolí uvolnit se a vnímat ani sebe.“ a dále pokračovala: „...nedávno jsme řešili docela nepříjemnou věc – na úřad na nás přišlo udání, že učíme – jako v klubu – děcka kouřit, zatímco si jejich matky sedí v klidu po hospodách. Byli jsme předvoláni k vysvětlení a měla jsem trochu pocit, že ta úřednice by se pod to udání podepsala taky...myslím, že lidi nechtějí vidět něco jiného, než dělají sami...“.

Respondentka Bára mrzí pokrytectví lidí: *„na jedné straně jako pořád říkají, i v novinách se píše, že jako chudáci děcka... nechodí do školy a nemají ani vlastní postel...“*, dále pak zmínila negativní reakce občanů na umístění nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v jejich sousedství s odůvodněním obavami o možné ohrožování „slušných“ dětí, ze kterých Bára nabyla dojmu: *„že by byli nejradši, abychom se někde odstěhovali a aby oni měli klid a nemuseli se na ty naše děcka ani dívat...prostě dělat, že to neexistuje...“*.

Nejstarší respondentka Cecílie uvedla zkušenost, že lidé se o jejich problémy nezajímají: *„Myslí si, že jich se to netýká, že někde rodiče posílají děti krást. Nechápu, že ty děti si to nemůžou vybrat, kde se narodí a komu...nikdo jsme si to nevybrali. Lidi jsou lhostejní.“*

Nejmladší respondent Adam upozornil na svou životní i profesní nezkušenost a možná i proto jeho stručná odpověď byla obecnějšího neutrálního rázu: *„jsme pro lidi i politiky hodně okrajové téma...vedlejší“*.

Respondent Cyril potvrdil předchozí tvrzení svých kolegů odpovědí, že veřejnost vnímá negativně hlavně cílovou skupinu tohoto typu zařízení.

Bedřich uvedl, že často se setkává s nepochopením a netolerancí, za kterými vidí možnost nějaké dřívější špatné osobní zkušenosti nebo potřebu kritiků někde ventilovat své negativní pocity a nálady: *„jakkoli si naše společnost hraje na demokracii, jsme v podstatě nesnášliví k menšinám“*, uzavírá respondent Bedřich, který šestým rokem pracuje téměř denně na veřejnosti jako streetworker.

5.3 Shrnutí a doporučení pro praxi

Hlavní výzkumná otázka, kterou jsem si položila v úvodu své praktické části této práce, zněla: Jak vnímají a užívají ticho v komunikaci sociální pracovníci?

Výzkumem jsem získala cenné autentické výpovědi respondentů o jejich vnímání ticha v nejrůznějších situacích komunikace, vznikajících v souvislosti s jejich působením v sociální práci a podílu jejich účasti na nich.

Výsledky výzkumu ukázaly, že sociální pracovníci vnímají *ticho v komunikaci* spíš jako negativní faktor, v podstatě za tímto pojmem vidí synonymum pro nedorozumění.

Současně jsem svými dotazy iniciovala u respondentů jejich zájem o mnou nastíněná témata, která by mohla být přínosem v jejich další práci z hlediska jejich odborného růstu.

V rozhovorech vyšlo najevo, že respondenti ani v jednom případě ze šesti dotázaných neznali Losierův *Zákon dorozumění*, jehož popis uvádím výše v kapitole 2.2, a z něj vyplývající logické principy, usnadňující navázání nebo obnovení přerušené komunikace.

Ze šesti účastníků výzkumu jen jedna respondentka znala teorii rozboru komunikace pomocí transakční analýzy E. Berne, jejíž charakteristiku uvádím výše v kapitole 2.3.

Tato znalost by sociálním pracovníkům rovněž přinesla další možnosti dorozumění se svými klienty, kolegy i s vedením, jakož i lepší možnost pochopení sama sebe.

Výzkumem jsem také získala odpovědi na dílčí výzkumné otázky. Odpověď na otázku: Jak vnímají sociální pracovníci své počínání při projevech ticha? jsem přinesla prostřednictvím výsledných kategorií, jejichž obsahem jsou autentické sebereflexe jednotlivých účastníků.

Respondenti shodně naznačili, že ticho v komunikaci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vzniká také z důvodu principu dobrovolnosti a anonymity, kterými se tento typ zařízení řídí: uživatelé sem docházejí především za zábavou ve formě počítačových a jiných stolních her a za svými vrstevníky, což respondenti vnímají jako důvod nízké možnosti a efektivity svých intervencí v zájmu pozitivního působení na rozvoj klienta.

Respondenti tohoto výzkumu potvrdili, že v sociálních službách u nás přetrvávají tradiční rutinní postupy a často také prostá laická improvizace, což se projevuje zejména tichem v komunikaci s vedením, které, jak uvádějí zejména ženy, podceňuje důležitost zpětné vazby i supervizi. Také v komunikaci s veřejností vidí sociální pracovníci ticho v nevraživém, pokryteckém nebo lhostejném přístupu, se kterým se setkávají při své náročné a společností nedocenené práci s rizikovou mládeží.

Závěry tohoto šetření jsou však platné jen pro tento početně omezený výzkumný vzorek.

5.3.1 Diskuze a doporučení

V současné ekonomicky i politicky vypjaté době je veřejnost ve zvýšené míře znepokojena informacemi o neustálém růstu celkové zadluženosti státu. Veřejné financování sektoru

sociálních služeb, ke kterým nízkoprahové zařízení pro děti a mládež patří, nepochybně zvyšuje výdaje státního rozpočtu, což je také jedním z důvodů, proč je část veřejnosti na tuto problematiku více citlivá. V důsledku obav o svou budoucnost, možnost uplatnění na oslabeném trhu práce a tím i dalšího ohrožení jejich životní úrovně se lidé obecně stávají méně tolerantními.

K této jistě neutěšené situaci přispívá, mimo jiné, také obecná nepřipravenost managementu nestátních organizací vnímat poskytování svých služeb v širším společenském kontextu, a to jak v oblasti nabídky prostřednictvím lepší informovanosti veřejnosti a aktivní interakce s ostatními státními i nestátními institucemi, tak i v oblasti profesní sebereflexe a konstruktivní sebekritiky (Svobodová in Matoušek, 2003).

Úspěšný management musí respektovat, že rozsah a kvalitu aktuálních sociálních služeb ovlivňují, kromě tradice, financování a efektivity služeb, zejména osobnostní kvality pracovníků v sociálních službách, a to jak přímých poskytovatelů, tak samotných manažerů.

Je všeobecně známo, ač zúčastněné strany to vesměs nerady přiznávají, že obrovské rezervy z hlediska managementu lidských zdrojů, který je v pomáhajících profesích klíčový, jsou v komunikaci, zvláště v oblasti zpětné vazby. Podstatnou roli, ale dosud podceňovanou, zde má (ne)existence a (ne)dostupnost supervize a koučování, které jsou nezbytné pro profesní i osobní rozvoj pracovníků a zároveň plní funkci prevence vůči syndromu vyhoření, kterým jsou lidé pracující v sociálních službách významně ohroženi.

Hlavní význam, ale zároveň rezervy managementu v sociálních službách spočívají převážně v řízení lidských zdrojů, a to zejména v procesu přenosu informací – komunikaci.

Nestátní organizace, které jsou obvykle zřizovateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, mají volněji tvořené pracovní týmy, než státní typy organizací, zato však vládnou omezenými mzdovými prostředky a jsou téměř v neustálém stresu očekávání příštích výsledků grantových a dotačních řízení, což se negativně odráží v emoční nestabilitě personálu a následně napjaté atmosféře na pracovišti (Svobodová in Matoušek, 2003).

Instituce poskytující sociální služby stále následují vzory řízení z dob totality, což je také hlavní příčina nepružnosti těchto zařízení. Bez radikálních změn v lidském potenciálu, jako je zvyšování kvalifikace, odpovídající profesionální struktura pracovníků a jejich progresivního vedení, motivace a garance osobního rozvoje není možný zásadní pozitivní obrat v koncepci a úrovni poskytovaných služeb (Svobodová in Matoušek, 2003).

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývá fenoménem ticha v komunikaci ve vnitřním i vnějším kontextu sociální práce. Tématika ticha je obecně v našem typu západní kultury velmi ojedinelá, jelikož naše civilizační návyky počítají s neustálou produkcí a také přítomností zvukových efektů. Zřejmě také proto jsem zatím neobjevila obdobný typ výzkumu.

Práce je rozdělena do pěti vzájemně navazujících a obsahově souvisejících a doplňujících se kapitol. První tři kapitoly se věnují odborným teoretickým východiskům a tvoří tak širokospektrální základnu pro další dvě kapitoly věnované detailnímu popisu přípravy, realizace a výsledků výzkumu pro dosažení zodpovězení hlavní výzkumné otázky: Jak vnímají a užívají ticho v komunikaci sociální pracovníci? Záměr výzkumu se mi podařilo naplnit.

První kapitola této práce s názvem *Sociální práce* seznamuje čtenáře s úrovněmi sociální práce, charakteristikou sociálních služeb a jejím cílem zvyšovat kvalitu života lidí a chránit zájmy společnosti. Dále přibližuje profesi sociálních pracovníků z hlediska požadavků na jejich odborné i lidské kvality, schopnosti, dovednosti a kompetence a dále specifikuje související legislativu, Etický kodex sociálních pracovníků, Standardy sociálních služeb, Komunitním plánováním sociálních služeb, supervizi, metody a nástroje sociální práce.

Druhá kapitola s názvem *Komunikace* uvádí a vysvětluje pojmy související s komunikací obecně a dále specifikuje také komunikační dovednosti sociálních pracovníků. Zmiňuje zajímavé téma zákonitosti dorozumění a jeho tři nezbytné podmínky: souznění, vyladění a pochopení komunikačních stylů. Druhá kapitola podává stručný výklad Berneho transakční analýzy jako komunikační teorie, založené na rozboru egostavů Dítě, Rodič a Dospělý, transakcí, her a scénářů, podle které by komunikace v sociální práci měla vycházet z dialogu Dospělého s Dospělým. Znalost této teorie nám pomůže objevit naše pravé „já“.

Třetí, poslední teoretická kapitola *Ticho v komunikaci* pojednává o umění jednat s lidmi, které vyžaduje umění mluvit, umění naslouchat a umění mlčet.

Tato práce podává v teoretických i praktických aspektech svědectví o tom, jak ticho a mlčení může lidi spojovat, ale i rozdělovat. Ticho může být lékem, ale i účinnou zbraní. Mlčení může něco odhalovat, ale i maskovat. Může být znamením souhlasu i odporu a současně může být projevem hlubokého zamyšlení, ale i mentální lenosti. Ticho je výzva.

O čem mlčíte vy?

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BERNE, E. *Jak si lidé hrají*. Dialog, 1992. ISBN 80-85194-51-X
- [2] BLUM, R. *Runy: Rady starobylého orákula*. Praha: Beta, 2007. ISBN: 978-80-7306-309-2
- [3] DE SAINT-EXUPÉRY, A. *Malý princ*. Praha: Albatros, 2005. ISBN 978-80-00-01462-3
- [4] HENNIG, G., PELZ, G. *Transakční analýza: Terapie a poradenství*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-1363-2
- [5] JAWORSKI, A. *The power of silence: Social and pragmatic perspectives*. London: Sage Publications, 1993. ISBN 0803949677
- [6] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X
- [7] KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda, 1988. ISBN 25-095-88
- [8] KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej – naslouchám*. Praha: Návrat domů, 1993. ISBN 80-85495-18-X
- [9] LISTER-FORD, C. *Transakční analýza v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-085-2
- [10] LOSIER, M. J. *Zákon dorozumění: Vytváření ideálních osobních a profesních vztahů*. Praha: Beta, 2010, ISBN 978-80-7306-411-2
- [11] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-549-0
- [12] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-548-2
- [13] MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2007. ISBN 80-7178-473-7
- [14] MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ J., KODYMOVÁ, P. (eds.) *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X
- [15] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, ISBN 80-247-1362-4

- [16] NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9
- [17] POKORNÝ, J. *Manuál tvořivé komunikace*. Brno: Cerm, 2003. ISBN 80-7204-270-X
- [18] POLÁKOVÁ, J. *Smysl dialogu: O směřování k plnosti lidské komunikace*. Praha: Vyšehrad, 2008. ISBN 978-80-7021-966-9
- [19] ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, Praha: SLON, 2000, ISBN 80-85850-00-1
- [20] SALOMÉ, J. *Nebojte se být sami sebou. Umění vnitřní komunikace*. Brno: ERA, 2006. ISBN 80-7366-074-1
- [21] SVOBODOVÁ, M. *Management v sociální práci*. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 327-347, Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-548-2
- [22] ŠTĚPÁNÍK, J. *Umění jednat s lidmi 2*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0844-2
- [23] ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, ISBN 978-80-7367-313-0
- [24] TOLLE, E. *Ticho promlouvá*. Praha: Pragma, 2003. ISBN 80-7205-128-8
- [25] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 2007. ISBN 978-80-86429-36-6
- [26] VALENTA, J. *Učíme (se) komunikovat*. Kladno: AISIS, 2005. ISBN 80-239-4514-9
- [27] VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-998-4

Internetové zdroje:

- [28] JEŽEK, P., SWIECICKI, I. *Vzdělávání pracovníků v sociálních službách* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb [online]. 2008. [citováno 18. 2. 2011]. Dostupné z WWW: <<http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/40vzdelavani-pracovniku-v-socialnich-sluzbach.pdf>>
- [29] KOLÁČEK, J. *Nevypínejte, mluví k vám ticho* [online]. 2006. [citováno 8. 3. 2011]. Dostupné z WWW: <<http://www.radiovaticana.cz/>>
- [30] POCH, R. *O vnitřním sluchu* [online]. 2009. [citováno 11. 1. 2011]. Dostupné z WWW: <<http://robertpoch.blog.idnes.cz/c/106891/O-vnitrnim-sluchu.html>>
- [31] *Definice sociální práce* [online]. 2005. [citováno 7. 3. 2011]. Dostupné z WWW: <<http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>>

SEZNAM PŘÍLOH

P I Schéma otázek k rozhovoru

P II Úvodní anonymní dotazník

PŘÍLOHA P I: SCHÉMA OTÁZEK K ROZHOVORU

1. Jak jste se těšil/a na tento rozhovor? Chystal/a jste se nějak? Cítíte se uvolněně?
2. *Základní kompetencí sociálního pracovníka je umět komunikovat s klienty, kolegy a s veřejností* (Matoušek). Bývá často ticho ve vaší komunikaci s nimi?
 - a) Komunikujete s veřejností? Jak podle vás veřejnost vnímá vaši práci?
 - b) Komunikujete s vedením? Funguje zpětná vazba?
 - c) Komunikujete s kolegy účinně? Jste tým? Naslouchají vám?
 - d) Daří se vám komunikace s klienty? Přijímáte je bez posuzování?
3. Kdy a proč mlčíte vy? Používáte mlčení i jako komunikační manévr?
4. Jak zvládáte neplánované ticho v komunikaci? Váš způsob komunikace s mlčícími.
5. Co ve vás ticho v komunikaci vyvolává?
6. Jak hodnotíte své počínání při projevech ticha nebo své mlčení?
7. Vnímáte a dáte na svůj tichý vnitřní hlas? Máte v dialogu s ním konflikt či mír?
8. Cítíte se a projevujete se ve vnějším světě svobodně? Jste otevřený/á či předstíráte?
9. V diskuzi více lidí: jste aktivní anebo víc mlčíte? Myslíte, že tiší lidé jsou přehlíženi?
10. Máte pocit, že váš vnitřní svět se výrazně liší od vnitřního světa klientů (kolegů)?
11. Umíte naslouchat? Dokážete se uvolnit a upozadit své pocity a osobní záležitosti?
12. Dokážete mlčet o důvěrných informacích anebo potřebujete a máte svou „vrbu“?
13. Vnímáte nevyslovený či nevyslovitelný obsah rozhovorů?
14. Stýkáte se s rodinou? Se sousedy, s přáteli? Je to více konverzace nebo hlubší dialog?
15. Jaké bylo vaše dětství? Mluvílo se u vás v rodině otevřeně? Byl to dialog?
16. Jak hodnotíte své komunikační dovednosti? Máte teď ze sebe dobrý pocit?
17. Chcete něco dodat, vysvětlit, na něco se zeptat?

PŘÍLOHA P II:

Úvodní anonymní dotazník

Záznam obecných osobních údajů dotazovaných účastníků výzkumu pro potřeby praktické části bakalářské práce s názvem Ticho v komunikaci v kontextu sociální práce.

Autorka: Zuzana Navrátilová, studentka FHS UTB ve Zlíně, 2011.

Žena **Muž**

Vaše věková kategorie:

- Mladá dospělost: 20-35 let
- Střední dospělost: 35-45 let
- Pozdní dospělost: 45-60 let

Vaše děti:

Rodinný stav:

- svobodná/ý
- v neformálním soužití
- v manželském svazku
- v registrovaném partnerství
- rozvedená/ý
- ovdovělá/ý

Vaše vzdělání:

Délka vašeho působení v sociální práci:

Doba vaší práce s dětmi a mládeží:

1. **Znáte svůj komunikační styl?** Auditivní, digitální, kinestetický nebo vizuální?
2. **Znáte Berneho transakční analýzu?** Vnímáte své egostavy Dítě, Rodič, Dospělý?
3. **Vnímáte pojem „ticho v komunikaci“** spíše pozitivně nebo negativně?