

**Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy
učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci**

Komunikace s rodiči ve školním kontextu

Mgr. Miluše Hutýrová, Ph.D.

Jak uvádí Šiklová in Kopřiva (2011) v profesích, které druhým lidem mají pomáhat, což jistě platí i pro pedagogy, očekává žák, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem. Žák, klient či uživatel služeb nechce být pro pomáhajícího pouze objektem pomoci, ale mnohdy i přítelem, blízkým, s nímž soucítí. Je však vůbec možné se denně, a skutečně s osobním nasazením, angažovat pro druhého člověka a cítit jeho radost i bolest? Žák očekává od pedagoga osobní vztah, sleduje drobné neverbální reakce, projevy přízně, někdy dokonce žárlí na projevený zájem o spolužáka ze strany toho, kdo pomáhá. Jsme si toho jako pomáhající profesionálové dostatečně vědomi? Kde je hranice mezi zájmem lidským a profesionálním? Může se stát, že profese začne „splývat“ s osobním životem pedagoga a ten nedovede vystoupit ze své role, chovat se ke svým blízkým spontánně, neprofesionálně, podle toho, co cítí. Místo skutečně osobního projevu se stává pomáhajícím profesionálem i u těch, kteří o to nestojí a kteří na jeho rady a doporučení nejsou zvědaví.

Slovo dialog pochází z řeckého „dia-“, které můžeme přeložit jako „skrze“ a „logos“, jež má mnoho významů, patří zde „řád“, „význam“, „slovo“, ale také „plnost poznání“. M. Buber např. v dialogu viděl způsob, jak otevírat vztah mezi Já a Ty. Léčivému a rozvíjejícímu potenciálu dialogu věnoval prostor zejména Carl Rogers. Všichni autoři, kteří se tématu dialogu z různých úhlů pohledu věnovali, se shodují v tom, že dialog je křehký proces, ve kterém nejde primárně o posuzování a hodnocení věcí či o snahu dojít k rozhodnutí, ale jehož účelem je pochopit a změnit smýšlení zúčastněných osob. Dialog může umožnit lidem, aby dospěli ke sdílení skutečně niterných postojů a zkušeností. Dialog také umožňuje odhalit skryté předpoklady a vzorce myšlení, které jsou základem skutečného jednání daného jedince. Měl by také účastníky osvobodovat a vést je k odhalení tvůrčích možností, které dříve neviděli, protože jejich myšlení bylo vázáno stále na stejné hledisko.

Komunikace a vztah

Komunikace se vztahuje k sobě samé; porozumění se projevuje jen dočasně, lze je ale předjímat v očekáváních. Komunikace nepředpokládá vědomý sdělovací rámec, stačí

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

projevům porozumět jako sdělení, ale s tím rizikem, že druhá strana své projevy jako sdělení nezamýšlela. Nedorozumění patří ke komunikaci stejně jako neupřímnost.

Některé komunikační jednotky se vyskytují ojediněle, např. volání o pomoc, ale komunikační procesy spojují mnohé události do jednoho sledu. Komunikace není pouze řetězem dějů a událostí, protože selektuje mocněji než každý jednotlivý akt. Proto nelze opomenout konstruktivní rovinu komunikace. Nelze si ji plně vyložit na základě jediného sdělení, ani ji nelze přímo pozorovat; v každém případě ji však lze spoluvytvářet vlastními projevy. (Watzlawick, Bavelasová a kol., 2010)

Pragmatika lidské komunikace

Určité jevy zůstávají nevysvětlitelné, pokud je nevidíme v dostatečně širokém kontextu. Jinak bychom museli přisoudit dotyčnému organismu vlastnosti, které nemá. Jevy, které se vyskytují ve vzájemných vztazích mezi organismy v nejširším slova smyslu, např. mezi buňkami, orgány, komplexy orgánů, elektronickými sítěmi, mezi zvířaty, osobami, rodinami, vědeckými nebo politickými systémy, kulturami, národy apod., se zásadně a poměrně často liší od vlastností, které mají dotyčné organismy samy o sobě. Zatímco v biologii a příbuzných disciplínách je tato skutečnost přijímána zcela bez problémů, výzkum lidského chování je stále ještě založen na monadických pojetích individua. Významné je to tam, kde je předmětem zkoumání nápadné či narušené chování jedince. Pokud takové projevy vidíme uměle izolované, pak se nutně nabízí otázka po přirozenosti těchto stavů, a tím, v širším slova smyslu, po přirozenosti lidské duše. Vymezíme-li hranice výzkumů dostatečně široce, pak se zaměření přesouvá od uměle izolované monády ke vztahu mezi jednotlivými částmi většího systému. Ten, kdo pozoruje lidské chování, se pak odvrátí od deduktivních výzkumů lidské mysli ke studiu pozorovatelných manifestací lidských vztahů, přičemž médiiem těchto manifestací je komunikace. (Watzlawick, Bavelasová a kol., 2010)

Výše uvedení autoři dělí lidskou komunikaci na tři části, a to:

- □ **syntax;**
- **sémantiku;**
- **pragmatiku.**

Pokud toto dělení aplikujeme na lidskou komunikaci, první z těchto tří oblastí bude předmětem zájmu teoretika informací, který se zabývá předáváním zpráv (kódy, kanály,

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

kapacitou a dalšími statistickými vlastnostmi jazyka). Tyto aspekty jsou především syntaktické povahy a nemají nic společného s významem použitých symbolů. Význam je hlavním předmětem sémantiky. Každou komunikaci dále ovlivňuje chování všech zúčastněných, a toto je její pragmatický aspekt.

Teoreticky je pojmové rozlišení daných tří oblastí možné, prakticky jsou však na sobě všechny tři vzájemně závislé. Watzlawick, Bavelasová a kol. (2010) akcentují především pragmatiku, tedy ty účinky komunikace, které se vážou k chování. Z tohoto úhlu pohledu komunikací není pouze řeč, nýbrž veškeré chování, a každá komunikace, včetně komunikačních aspektů každého kontextu, ovlivňuje chování. Takto pojatá pragmatika lidské komunikace je založena na pozorovatelných manifestacích lidských vztahů v nejširším slova smyslu, a tím je mnohem více příbuzná s matematikou než s tradiční psychologií. Matematika se ze všech disciplín nejbezprostředněji zabývá vztahy, a nikoliv přirozeností entit.

Tito autoři také tvrdí, že ke komunikaci dochází jen tehdy, pokud je záměrná, vědomá a úspěšná, tedy pokud nastane vzájemné pochopení. Pokud se vyslané sdělení rovná přijatému, je tedy podstatné dané sdělení, ale jedná se o jinou úroveň analýzy. Pokud dojde mezi komunikujícími k nedorozumění, je to zajímavé, jak tvrdí Watzlawick (2010), z hlediska patologií, které se rozvíjejí nezávisle, či dokonce navzdory motivaci nebo záměrům komunikujících.

Typy komunikace

Můžeme rozlišovat dva typy komunikace, jeden pomocí sebevysvětlujících podobností a druhý pomocí slova, ty jsou ekvivalentní konceptu analogovému a digitálnímu. (Watzlawick, Bavelasová, a kol. 2010) V tzv. digitální komunikaci slova představují libovolné znaky, se kterými zacházíme na základě logické syntaxe jazyka. Neexistuje žádný specifický důvod, proč by měla tři písmena „p-e-s“ označovat určité zvíře. Jde o sémantickou konvenci češtiny a mimo tuto konvenci neexistuje korelace mezi slovem a věcí, kterou označuje. Oproti tomu v tzv. analogové komunikaci snáze poznáme objekt, ke kterému se komunikace vztahuje, tedy to, co popisuje. Rozdíl v těchto dvou typech komunikace je patrnější, pokud si uvědomíme, že například libovolně dlouhý poslech projevu v cizím jazyce v rádiu nevede k jeho porozumění. Na druhé straně některé základní informace mohou být docela snadno získány sledováním znakového jazyka a tzv. intenčních pohybů, i když je použije osoba ze zcela jiné kulturní oblasti. Předpokládáme, že tzv. analogová komunikace má své kořeny v hlubších, archaických vrstvách evoluce, a má proto obecnější platnost než

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

relativně mnohem mladší a abstraktnější tzv. digitální způsob verbální komunikace. Analogová komunikace je v podstatě neverbální komunikace. Tento výraz zahrnuje:

- pohyb těla;
- postoj;
- gesta;
- obličejový výraz;
- hlasové zabarvení;
- rytmus slov;
- kadenci slov apod.

Analogová komunikace zahrnuje veškerý neverbální projev, kterého je lidský organismus schopen, a také komunikační klíče vždy přítomné v jakémkoliv kontextu, ve kterém se daná interakce uskutečňuje. Každá komunikace má tedy obsahový a vztahový aspekt a tyto dva způsoby komunikace nejen, že existují vedle sebe, ale v každém sdělení se vzájemně doplňují.

Vytváření kontaktu

V předchozím textu jsme se věnovali teoretickému pohledu na lidskou komunikaci, následně se budeme zabývat praktickou stránkou komunikace a zaměříme se na téma kontaktu s klientem. Mezi praktické zásady komunikace s klientem patří v první řadě navázání kontaktu. Aniž bychom si toho byli vědomi, s lidmi můžeme být v různých kontaktech, které Kopřiva (2011) dělí na:

- **konfrontační;**
- **vnímavý.**

Rozdíly mezi nimi jsou patrné: s druhým člověkem můžeme být v kontaktu, který odpovídá konfrontaci, tedy jsme opouzdřeni, opíráme se proti němu, vnímáme i nepatrný tlak. Kontakt druhého typu, vnímavý, charakterizuje otevřenost a zvědavost, co se uvnitř druhého děje. Intenzitu hodnotících soudů tlumíme na minimum, aby hodnocení nezkreslovalo vnímání. Vnímáme člověka a také to, jak na nás působí. Rozhovor vedený na nějaké obecné téma mívá povahu diskuse, tedy střetu názorů, podobá se soudnímu sporu či sportovnímu utkání – jde o konfrontační kontakt. V diskusi nejde o nalezení pravdy, ale je to především soupeření aktérů „kdo s koho“.

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Mnoho rozhovorů, i když jsou realizovány s úmyslem pomoci, končí bez jakýchkoliv výsledků či řešení, protože obě strany „tlačí proti sobě“ a každý účastník je obrněn vůči vlivu druhého zřetelnou bariérou. Takový druh kontaktu a rozhovoru nejen že nepomáhá, ale pro všechny je velmi vyčerpávající. (Kopřiva, 2011)

Pokud se zamyslíme nad tím, co to znamená „rozumět lidem“, jedná se o empatii, tj. schopnost vcítit se, umět si představit to, co se v duši druhého člověka odehrává, vstoupit do něj jako do druhého subjektu, napojit se na něj a vnímat jeho vnitřní svět.

Tyto různé druhy porozumění se nemusejí vyskytovat pospolu. Oba způsoby rozumění druhému člověku si mohou dokonce vzájemně překážet. Pokud chci manipulovat s člověkem s ohledem na vlastní účel, bude mne rušit, budu-li rezonovat s jeho prožitky. A naopak, pokud snadno vstupuji do vnitřního světa druhých lidí, může mi to vzít odstup potřebný k tomu, abych daného člověka věcně posoudil. V obou případech jde u obou zúčastněných o jiný druh vztahu a o jiný systém. Optimální nastavení pozornosti pomáhajícího při rozhovoru je jiné než při racionální analýze konkrétního problému. Pomáhající nemůže mít neustále nastražené smysly a číhat na nepatrné signály v projevech druhého člověka, aby mu nic neuniklo a aby vše správně vyhodnotil.

Jako optimální způsob pozornosti pomáhajícího ke klientovi se jeví pojem „vnímavá přítomnost“ (McMahon in Kopřiva, 2011). Slovo „přítomnost“ zdůrazňuje, že je důležité, aby pracovník opravdu byl plně přítomen u klienta, aby jeho myšlenky neodbíhaly jinam, aby neusínal, protože je unaven, apod. Označení „vnímavá“ má sdělit, že jde o jiný druh přítomnosti, než jaký můžeme zaznamenat např. u soustředěného řidiče. Není to pouze neutrální bdělost, nýbrž přítomnost angažovaná, při níž vnímáme, jak se druhý člověk cítí, a přejeme mu vše dobré. Podstatné je, že stav vnímané přítomnosti není pouze nastavením naší mysli, ale je to i nastavení tělesné.

Rozhovor jako nástroj

Teoretické vymezení metodiky vedení rozhovoru se všemi jeho fázemi, tedy přípravou, otevřením, vzájemným dojednáváním, průběhem i ukončením je svým způsobem jednoznačně stanoveno, ale doplňují jej další související a podstatná témata, např. co je to pomoc, pomáhání a pomáhající profese, jakou máme motivaci, když si zvolíme právě některou z těchto profesí jako studijní obor či zaměstnání a další otázky jsou patrné a mohou převažovat nad pouhými instrukcemi a informacemi, stejně tak důležitost etických principů při výkonu profese není potřeba připomínat, stejně tak propojení morálky a etiky.

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Základním rysem chování je skutečnost, že nemá žádný protiklad, neexistuje tedy „ne-chování“, není možné se „ne-chovat“. Pokud předpokládáme, že veškeré chování v interakční situaci má význam sdělení, tedy je komunikací, plyne z toho, že **at' se člověk snaží jakkoliv, nemůže nekomunikovat**. Aktivita nebo neaktivita, slova či mlčení, vše má význam sdělení, ovlivňuje druhé lidi, a ti zase nemohou neodpovídat na komunikaci a sami rovněž komunikují. (Watzlawick, Bavelasová a kol, 2010)

Teoretický rámec systemických přístupů

Mnohé psychoterapeutické či poradenské přístupy (Vybíral, Roubal, 2010) zahrnují nejen metody a techniky postupů pro práci s klienty, ale současně vycházejí z různých teoretických základů, které vytvářejí jejich filozofický rámec, v němž se specifikuje (Zatloukal, 2007):

- klient (jaké by měl splňovat předpoklady pro poradenskou práci);
- potíže a problémy klienta (co je příčinou problému či potíže, jak se problém či potíž projevuje, jak dlouho přetrvává apod.);
- pracovník a jeho role (odpovědnost a pozice);
- co by měl pracovník s klientem dělat (jak a na co se ptát, jak postupovat);
- čeho by měli společně dosáhnout, tedy jaké si stanovili cíle;
- které faktory při společné práci pracovníka a klienta fungují a které nikoliv;
- jak lze posoudit evaluaci intervence.

Mezi nejvýznamnějšími směry v rámci systemických přístupů lze uvést:

- krátká terapie zaměřená na řešení (např. Insoo Kim Bergová, S. de Shazer);
- narativní přístupy (např. D. Epston, M. White, J. Freedman);
- tzv. zakázková terapie (např. K. Ludewig, R. Schwarz, U. Wilken).

Filozofický rámec systemických přístupů tvoří především dva proudy:

- (radikální) konstruktivismus (např. U. Maturana, F. Varela);
- sociální konstrukcionismus (např. L. Hoffmanová, H. Goolishian).

Rozdíl mezi nimi spočívá v tom, že konstruktivismus se zaměřuje zejména na jednotlivce jako uzavřený, sebeorganizující systém, který konstruuje realitu „narážením“ na prostředí, zatímco sociální konstrukcionismus klade důraz především na sociální kontext, v němž se významy utvářejí. (Zatloukal, 2007)

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Externalizace problému

Externalizace problému je postup, který znovuobjevil narativní terapeut Michael White při práci s dětmi s enkoprézou a jejich rodinami. Všiml si, že dochází ke klinickému zlepšení, pokud se o nemoci hovoří jako o něčem, co se nachází vně samotného dítěte. Problém není ztotožňován s osobou, ale naopak je od ní pomocí citlivé práce s jazykem oddělen. Externalizace problému, podobně jako přerámování, je založena na předpokladu, že realita je sociálně konstruována.

Oddělení problémů od osob pomocí externalizace nabízí několik výhod (White in Zatloukal, 2007, Freedman, Combs, 2009):

- omezuje neproduktivní konflikty mezi lidmi, včetně debat o tom, kdo je odpovědný či za daný problém;
- podkopává dojem selhání, který se u mnoha lidí vyvinul v reakci na to, že problém stále trvá i přes veškerou snahu jej řešit;
- angažovaným osobám umožňuje navzájem spolupracovat a společně bojovat proti problému s cílem vymanit se z jeho vlivu;
- otevírá lidem nové možnosti k tomu, aby mohli něco dělat pro změnu ve svých životních příbězích a mohli se oddělit od problému a jeho vlivu;
- nabízí podmínky pro dialog o problému namísto monologu.

Vedení rozhovoru

Jako jednu ze základních podmínek pro rozhovor Kopřiva (2011) uvádí **čas**. Neměl by být kratší třiceti minut (pokud jde o první kontakt s klientem), ani delší než šedesát minut. Spolu s klientem je nutné naplánovat časový rozvrh, ten by pak měl být dodržován.

Pro rozhovor musí být dále vhodný **prostor**; v místnosti musíme být s klientem sami, důležitý je také způsob sezení, který má účastníky stavět do symetrické pozice.

Dalším bodem přípravy by mělo být **vyladění pomáhajícího** pro rozhovor. Tedy připomenout, o čem jsme mluvili na posledním setkání, odpoutat se od jiné činnosti apod.

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Respektující dialog

Gendlin (in Kopřiva, 2011) uvádí, že při rozhovoru může pracovník udělat mnohem více než při naslouchání, a doporučuje fáze, v nichž lze rozvíjet respektující dialog:

- počáteční kontakt;
- kontrakt;
- naslouchání;
- propracování problému;
- vymezování limitů a kladení požadavků;
- sebeotevření;
- podpora.

Pokračování kontaktu po rozhovoru

Je dobré, pokud po rozhovoru s klientem následuje chvíle zamyšlení; setkání potřebuje doznít nejen v klientovi, ale také v pracovníkovi. Je dobré si udělat čas na položení několika otázek a hledat „vlastní“ odpovědi na otázky:

- O čem se nemluvilo?
- S jakým pocitem klient odcházel?
- Jak se cítil/a během rozhovoru jako pomáhající pracovník?

Až po této krátké sebereflexi můžeme považovat rozhovor za ukončený. (Kopřiva, 2011)

Systemické vedení rozhovoru

Základním nástrojem pracovníka v poradenství je rozhovor (dialog, interview, rozmluva, jednání, řeči apod.), který můžeme vymezit jako komunikaci dvou nebo více lidí. Pracovník je při něm závislý na porozumění tomu, co se mezi ním a klientem v jednotlivých fázích odehrává. (Úlehla, 2007)

Fáze rozhovoru:

- **příprava;**
- **otevření;**
- **dojednávání;**
- **průběh;**
- **ukončení.**

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Příprava

Abychom mohli specifikovat společnou práci odborníka a klienta, pracovník, profesionál se musí nejdříve, s klientem setkat. Důležitá je zde úroveň profesionality, která se netýká jenom speciálních pedagogů, ale pracovníků všech profesí, kteří se s danou cílovou skupinou klientů setkávají. Při těchto setkáních probíhá proces vzájemné komunikace, pracuje se se slovem. Pracovníka a klienta paradoxně dohromady pojí odlišné touhy, přání a žádosti každého z nich. (von Schlippe, Schweitzer, 2006)

Do fáze přípravy spadá výše uvedený princip držitele problému, profesionální způsoby práce a práce s předchozími informacemi o klientovi – práce se spisy, jejichž vedení se mnohdy připisuje větší důležitosti, než jaká jim náleží, ale které mohou být užitečné v tom, že:

- dávají informaci o tom, co s klientem nedělat – o co se pokoušeli jiní odborníci, v čem neuspěli;
- uvádějí, co se v práci s klientem až dosud dařilo, i když to může být mnohdy pojímáno jako samozřejmost, nebo je to napsáno „mezi řádky“ (např. klient chodil na domluvené termíny konzultací);
- specifikují, co je pro klienta hlavní téma a co zřejmě bylo hlavní téma pro ty, kteří s ním pracovali.

Otevření

Základem úspěchu při otvírání kontaktu je dovednost nespěchat a být zcela zaujatý klientovým příběhem. Bezpečí, důvěra a respekt závisejí na kvalitě připojení pracovníka na klienta.

Pro navazování kontaktu s klientem platí základní pravidla:

- být vstřícný;
- být si vědom svého postavení;
- soustavně klientovi objasňovat svou pozici;
- přebírat starost o klienta jen v těch případech, kdy už je to nevyhnutelné.

Podstatná je pracovníkova dovednost „normálně“ mluvit s klientem. Pokud se tomu chceme naučit, musíme se nejdříve odnaučit jiným návykům, které máme osvojeny a považujeme je za samozřejmost. Například jde o přání „odhadnout klienta hned ve dveřích“ a

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

hned vědět, jak na něj. Čím déle se pracovníkovi daří „nemít jasno“, jaký klient je a co chce, tím více má klient prostoru, aby se mohl projevit.

Připojení

Fáze připojování na klienta je velmi důležitá. Např. Tom Andersen (norský psychiatr a psychoterapeut) namísto anamnézy a historie problému zkoumá historii myšlenky vyhledat pomoc. Zkoumá, jak klient rozumí tomu, pro co si přišel – kdo první přišel s nápadem, že by se mohl obrátit o pomoc. (Úlehla, 2007)

Možnosti připojení:

- vynechejte profesionální odborný slovník, používejte jednoduché hovorové výrazy;
- první setkání udává základní ladění pro pozdější pozitivní vztahy;
- všimněte si klíčových a jedinečných slov, která klient používá, a zkuste je zakomponovat do svého slovníku;
- nedopusťte přímou konfrontaci a nedělejte nic, co by klienta nutilo k obraně;
- dopřejte klientovi možnost být znalcem vlastních problémů a jejich okolností; tak dlouho, jak jen to jde, se vyhýbejte označení něčeho za problém.
-

Tom Andersen – užitečné otázky: na jaká témata se zaměřit

Jak uvádí Tom Andersen (in Úlehla, 2007) lze vymezit čtyři základní témata otázek pokládaných klientovi:

1. Jaký je příběh vaší cesty sem ke mně?
2. Jak bychom měli našeho společného setkání využít?
3. Je to, co teď spolu děláme, tím, co potřebujete?
4. Jestliže není, jak bychom měli postupovat?

Steve de Shazer a Insoo Kim Berg – Centrum krátké terapie (Brief Therapy Center Milwaukee, USA) navrhuje jiné pojetí okruhů, o které je užitečné se zajímat, protože mohou pomoci vytvořit základnu pro konstrukci řešení:

- změny před setkáním,
- výjimky z problému,
- dosažené úspěchy,
- otázky na zvládnání,
- otázka „a co ještě“?

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Ocenění

Klient, který se ocitne v poradenském či terapeutickém rozhovoru, je ve zvláštní, často neznámé a nesrozumitelné situaci. Proto mu jako pracovníci můžeme situaci usnadnit oceněním všeho, co se mu až dosud dařilo, a potvrzením, že jeho problémům a těžkostem nejen rozumíme, ale bereme je vážně. Ocenění však nikdy nesmí vypadat jako podceňování, či dokonce zlehčování klientovy situace.

Dojednávání

Dojednávání je podmínkou otevření spolupráce. Je cestou, jak společně s klientem najít cíl práce, je základem profesionální odbornosti pracovníka, kterou využívá k tomu, aby klienta přizval k řešení jako rovnocenného partnera v rozhovoru. Pracovník by si měl uvědomovat, že vše, co říká, jsou pouze návrhy, ze kterých si klient může vybrat, a teprve po vzájemné dohodě se tyto návrhy mohou stát tím, na čem oba pracují.

Bezpečí

Bezpečí je jednou ze základních podmínek, které potřebuje k rozhovoru jak klient, tak pracovník; jde o pocit, který oba sdílejí tím, jak se na sebe vzájemně vyladují.

Pracovníkovou povinností je postarat se o vlastní bezpečí, v průběhu rozhovoru by mu mělo být dobře. Před každým setkáním s klientem by si pracovník měl udělat čas na usebrání. Povede-li se mu připojení ke klientovi a jeho pohledu na svět, přestává být pro klienta nebezpečný. Pokud se nepovede, pracovník se mnohdy ani nedozví, že byl pro partnera v rozhovoru ohrožující.

Typy otázek

Zamyslete se, kolik lze vytvořit otázek, zazní-li věta: „*Táty jsem se vždycky bála, když přišel opilý, on mě nikdy neuhodil, jenom křičel.*“

Každá vyslovená věta vytváří příležitost k nekonečnému množství významů, na které by se pracovník mohl zaměřit. Nelze tedy tvrdit, že lze najít jediný správný význam. Existují **otázky popisné**, které slouží především pracovníkovi, aby uspokojil svou potřebu porozumět klientovu problému, ale problém spíše upevňují, než objasňují. Oproti tomu **otázky otevírací** by měly sloužit především tázanému, tedy klientovi, jako příležitost k nalezení nové, aktuálně vytvořené odpovědi a k novému pohledu na skutečnost. Pracovník může dotazováním dojít k pravdě nejbližšímu popisu, nebo může klientovi pomoci vidět věci ještě jinak, než je dosud vnímal, a pomoci mu také jinak jednat.

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Otázky typu:

- **Proč?**
- **Ano – ne**
- **Bud' – nebo**

Cirkulární dotazování vzniklo z teze, že více popisů je lepší než jeden. Podstata cirkulárních dotazů je dvojí:

- **ptají se po rozdílu ve vidění skutečnosti;**
- **ptají se na to, jak to vidí třetí osoba.**

„Nevím“

Nejčastější odpovědí klienta na konstruktivní otázky je ale „nevím“. To nutí pracovníka zeptat se jinak, vést klienta, aby se vyjádřil jinak, dovést jej k tomu, zda není přece jen něco jiného za „nevím“, nabídnout mu, že to vymyslíme spolu, dohromady, nebo položit otázku: „*Jak dlouho ještě můžete nevědět?*“ (troufnout si znevažovat).

Otázky k dojednávání zakázky:

„*Jak chcete využít tohoto setkání?*“

Otázky na minulost:

„*Co z toho, co jste dosud absolvoval, se vám osvědčilo?*“

Otázky na řešení:

„*Podle čeho poznáte, že se skutečnost změnila?*“

Otázky na průběh:

„*Je to, o čem se tady spolu bavíme, přiměřené vašemu očekávání? Nebo bychom měli dělat něco jiného? Pokud ano, co by to mělo být?*“

Měřicí otázky (škály) mohou dát klientovi příležitost k novým rozlišením. K tomu, aby se na předmět rozhovoru podíval ještě jiným pohledem, aby si jej ohraničil a vymezil.

Zakázka

To, k čemu dojednávání směřuje, je formulování tzv. zakázky klienta. Zakázka by měla vymezovat následující:

- oblast spolupráce;
- cíl spolupráce.

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

Dojednávání vychází z klientových objednávek a závisí na pracovníkových nabídkách, které vycházejí z objasňování klientova potenciálu. Vždy je to pracovník, který rozhoduje, jak na klientovu objednávku zareaguje, aby směřovala k dojednání zakázky. Pracovník by měl dát ve svých slovech klientovi možnost rozvinout jeho vlastní reakce; měly by se objevit:

- užitečná otevírací otázka, která podporuje klientovu aktivitu;
- potvrzení a ocenění klientovy aktivity;
- zplnomocnění;
- objasnění a nabídka, která vychází ze skutečnosti, že klient není povinen vědět, co může chtít, a může mít také mylné představy o pracovníkových možnostech.

Dále je nutné s klientem dobře zformulovat cíl, aby mu společná práce přinesla změnu. Na dobře zformulované cíle je kladeno pět požadavků (de Shazer, Dolan a kol., 2011):

1. cíl musí být pro klienta konkrétní (popis jevů, co, kdy, kde a jak se bude dít);
2. cíl by měl být náročný, vyžaduje úsilí;
3. cíl by měl být splnitelný (aby bylo dosaženo úspěchu);
4. cíl je začátek žádoucího stavu (např. chování) klienta;
5. cíl je interaktivní (chování k druhým lidem).

Takto zformulované požadavky na stanovení cílů vycházejí z klasických tří tezí, které mají ve zkratce tuto podobu (de Shazer, Dolan a kol., 2011):

- nespravuj, co není rozbité;
- dělej více toho, co se daří, co funguje;
- místo toho, co se nedaří, dělej něco jiného.

Průběh

V následujících konzultacích již pracovník aplikuje profesionální způsoby práce. Klient očekává změnu, a proto je potřeba najít to, co pro klienta změnou je.

Základní typy témat klientů můžeme rozdělit na:

- Téma „zakázka“ – klient chce nést odpovědnost za problém, ale především chce dojít k jeho řešení, chce změnu.

Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci

- Téma „stížnost“ – klienti sami sebe nespojují s příčinami problému, vnímají se mnohdy jako oběť problémů druhých lidí, řešení situace je podle nich na někom jiném; smyslem práce s takovým klientem je pomoci mu přijmout problém za svůj.
- Téma „návštěva“ – v tomto případě klient nepřichází proto, že by potřeboval pracovníkovy rady a návody, co má dělat; pokud chce být pracovník klientovi užitečný, měl by hledat, co klient potřebuje a co chce.

Ukončení

Jak uvádí Úlehla (2007), konec bez začátku není možný. Čím je jasnější, na čem budou pracovník a klient společně pracovat, tím je také zřetelnější, kdy mají spolupráci ukončit.

Každý konec je začátkem něčeho nového. Konec by neměl být obtížný, pracují-li klient i pracovník od počátku na tom, aby nastal tak rychle, jak jen je to možné a dostupné. Je také patrné, že hodnocení efektivity či úspěšnosti rozhovoru budou pracovník i klient provádět každý ze svého úhlu pohledu. Spokojenost pracovníka se nemusí shodovat se spokojeností klienta, vůbec spolu nemusejí souviset.

Změna

Změna je všudypřítomná, věci se dějí, situace se mění, člověk přemýšlí. Můžeme se na ni dívat z úhlu pohledu klienta i pracovníka. Změna je také to, po čem pracovník touží, k čemu chce dospět a co jej uspokojuje. Rád by viděl změnu v klientových názorech, chování, způsobech i projevech. Podle toho, jestli taková změna nastala, může také posoudit, zda jeho práce měla smysl, zda byla úspěšná a klientovi užitečná. To, co pro kýženou změnu pracovník může udělat, je dát ke změně podnět. Samotnou změnu však musí realizovat a prožít klient sám. (Úlehla, 2007)

Možnosti podněcování změny ze strany pracovníka:

- klást klientovi otevírající otázky na užitečná témata;
- respektovat klienta jako experta na jeho problém či život;
- vycházet z klientovy pozice, jeho přání a možností;
- nespravovat, co není rozbité;
- oceňovat a doprovázet klienta na jeho cestě;
- najít svou pozici experta na vedení rozhovoru takovým způsobem, aby podnítl změnu.

**Podpůrné aktivity směřující ke zkvalitnění pregraduální přípravy
učitelů na Univerzitě Palackého v Olomouci**

Použitá literatura:

1. DE SHAZER, S.; DOLAN, Y. a kol. *Zázračná otázka*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. 239 s. ISBN 978-80-262-0007-9.
2. FREEDMAN, J.; COMBS, G. *Narativní psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009. 319 s. ISBN 978-807367-549-3.
3. KOPŘIVA, K. 2011. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál. 147 s. ISBN 80-7178-150-9.
4. ÚLEHLA, I. 2007. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. 128 s. ISBN 80-86429-36-9.
5. VON SCHLIPPE, A.; SCHWEITZER, J. 2006. *Systemická terapie a poradenství*. 1. vyd. Brno: Cesta. 251 s. ISBN 80-7295-082-7.
6. VYBÍRAL, Z.; ROUBAL, J. (eds.). 2010. *Současná psychoterapie*. 1. vyd. Praha: Portál. 743 s. ISBN 978-80-73-67-7.
7. WATZLAWICK, P.; BAVELASOVÁ, J. B. a kol. 2010. *Pragmatika lidské komunikace*. 1. vyd. Brno: NEWTON Books. 283 s. ISBN 978-80-87325-00-1.
8. ZATLOUKAL, L. 2007. *Postmoderní myšlení v poradenské praxi. Sociální práce/Sociálna práca*. Praha, č. 3. s. 75–86. ISSN 1213-6204.