

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Bakalářská práce

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Význam komunikace v pomáhajících profesích

Autor: Jitka Soldátová

Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

Studijní program Sociální pedagogika, specializace ve výchovné a vzdělávací praxi

Datum odevzdání: 30.3.2011

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma
„Význam komunikace v pomáhajících profesích“
jsem zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem pro svou práci
čerpala, způsobem ve vědecké práci obvyklým.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů

V Českých Budějovicích dne 30. 03. 2011

.....

podpis

Anotace

Význam komunikace v pomáhajících profesích

Cílem této práce je poukázat na specifika komunikace v pomáhajících profesích, pravidla a standardy sociální komunikace. Tomuto tématu je věnována teoretická část. Praktická část zjišťuje zájem o prohlubování komunikačních kompetencí ze strany zaměstnavatelů a také přístup samotných zaměstnanců k této otázce. Závěr teoretické části je věnován porovnání názorů na komunikaci jednotlivých skupin respondentů.

březen 2011

Klíčová slova

neverbální komunikace

pomáhající profese

sociální komunikace

verbální komunikace

březen 2011

Abstract

Importance to communication in helping jobs

The aim of this thesis is to show the specifics of the communication in the helping jobs, rules and standards of social communication. The theoretical part is devoted to this issue. The practical part finds out interest in strengthening communication skills by employers and finds out access to this issue of the employees. Conclusion of theoretical part is devoted to compare views on the communication of individual groups of respondents.

březen 2011

Keywords

nonverbal communication

helping jobs

social communication

verbal communication

březen 2011

Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci bych chtěla poděkovat vedoucí bakalářské práce

PhDr. Olze Vaněčkové

z Jihočeské univerzity, Pedagogické fakulty.

březen 2011

Obsah

Úvod	1
1 Pomáhající profese.....	3
1.1 Kompetence pomáhajících profesí	3
2 Sociální komunikace.....	4
2.1 Sociální komunikace jako transakční proces	4
2.2 Vliv zkušeností na komunikaci	5
2.3 Cíle komunikace	6
3 Verbální komunikace.....	7
3.1 Charakter řeči	7
3.2 Rozhovor	8
3.3 Naslouchání	9
3.4 Komunikační šumy	11
3.5 Konflikt	12
4 Neverbální komunikace.....	13
4.1 Komunikace tělem	13
4.2 Prostorová komunikace	16
5 Specifika komunikace v pomáhajících profesích	18
5.1 Utváření vztahů	18
5.2 Naslouchání	19
5.3 Poradenský rozhovor	20
5.4 Krizová komunikace	21
6 Sebereflexe.....	23
6.1 Supervize	23
6.2 Práce se sebou samým	24
7 Praktická část.....	27
7.1 Metodika	27
7.1.1 Charakteristika výzkumného souboru	27
7.1.2 Metoda průzkumu	28

7.2	Vyhodnocení dotazníků	29
7.3	Shrnutí a interpretace	43
Závěr		46
Literatura		48
Přílohy		50

Úvod

Komunikace nás obklopuje po celý život, každý den jsme v interakci s naším prostředím a s lidmi. Mnohdy si ani neuvědomujeme nebo nevnímáme, že vysíláme signál do svého okolí a tento signál je někým přijat. Náš úsměv, který vyvolala příjemná vzpomínka, může vyvolat úsměv nebo zpříjemnit den osobě, která je náhodně v naší blízkosti. Nebo naopak, svou špatnou náladu můžeme přenést na jiné a znepříjemnit jim tak část dne. Těmito příklady chci upozornit na skutečnost, že v prostředí, ve kterém se pohybujeme, mají naše signály, mimika, verbální projev, ale třeba i naše oblečení ve většině případech příjemce. Pokud se na komunikaci podíváme z tohoto úhlu, je zřejmé, že již svou přítomností komunikujeme a vyvoláváme projev komunikace ve svém okolí. Je velmi náročné mít své projevy, mimiku a emoce pod stálou kontrolou.

Lidé pracující v pomáhajících profesích jsou však vystavováni neustálé pozornosti svého okolí, svých spoluobčanů, klientů, žáků. Jsou nositeli morálních a kulturních standardů společnosti. Pro ně jsou kromě profesních znalostí důležitým pracovním nástrojem právě komunikační dovednosti. Vzhledem k mnoha rozdílům jednotlivých oborů v této pracovní oblasti se zaměřím na základní komunikační dovednosti, které využívají pomáhající pracovníci při běžné komunikaci s klienty, občany, žáky.

Vzhledem k tomu, že mé jak současné, tak předchozí povolání se neřadí mezi pomáhající profese, náročnost jejich práce jsem si plně uvědomila až při současném studiu. Zajímala jsem se proto blíže o pracovní náplň pomáhajících a o náročnost tohoto povolání.

Téma komunikace jsem zvolila pro svůj zájem o rozvoj osobních i profesních komunikačních dovedností. Osobně byla komunikace vždy mým základním pracovním nástrojem. Absolvovala jsem několik odborných školení a seminářů, které byly zaměřeny na obchodní komunikační dovednosti. Obsah těchto školení však nezahrnoval teoretické znalosti sociální komunikace, ale zaměřoval se vždy až na využití praktických poznatků. Tato skutečnost měla za následek nepochopení podstaty a často i povrchní přístup zúčastněných. Nešlo o ucelený proces, nýbrž o připomínání a prohlubování pouze některých oblastí komunikace. Důvod a příčiny nezájmu účastníků kurzů jsem si uvědomila až při studiu současného oboru a pochopila jsem, že k nízkému zájmu pravděpodobně vedlo chybějící propojení teoretických a praktických znalostí.

Přínos této práce shledávám v propojení sociální komunikace a specifík komunikace pomáhajících profesí. Kapitoly jsem volila tak, aby se čtenář seznámil nejprve s pojmem pomáhající profese a s jejich kompetencemi. Dále jsem se zaměřila na jednotlivé oblasti komunikace. Shrnuji základy sociální komunikace a upozorňuji na základní specifika komunikace v pomáhajících profesích. Závěr teoretické části věnuji supervizi a práci na sobě samých, základních předpokladech efektivní komunikace.

Hlavním cílem této práce je poukázat na specifika komunikace v pomáhajících profesích, pravidla a standardy sociální komunikace.

1 Pomáhající profese

Mezi pomáhající profese zahrnujeme všechna povolání, na jejichž pracovníky se obracíme s žádostí o pomoc, potřebou pomoci v nouzi, pokud se dostaneme do zástupného postavení. Do této kategorie řadíme ta povolání, jejichž náplní je vzdělávat, vychovávat, ošetřovat. Jde o škálu pracovních profesí, které mají jako **hlavní pracovní náplň pomáhat lidem**. Mezi tyto profese patří například sociální pracovníci, psychologové, zdravotní sestry, ošetřující personál, učitelé, policisté, hasiči, příslušníci zásahových složek, aj.

1.1 *Kompetence pomáhajících profesí*

Jednotlivé profese se od sebe liší náplní práce a svými kompetencemi. Hlavní náplní práce **pedagogů** je vzdělávání a výchova. Kompetencemi pedagogů je např. osobnostní růst, komunikační dovednosti, používání moderních pedagogických metod, prezentační dovednosti, pedagogická diagnostika. **Pracovníci zdravotnických zařízení** mají jako hlavní náplň práce léčení a ošetřování pacientů. Do jejich kompetencí však mimo odborných znalostí patří např. komunikační dovednosti, sociální dovednosti, zvládání zátěžových situací, posilování týmové práce za účelem zvýšit spokojenost pacientů, udržovat příjemnou atmosféru na pracovišti. Hlavní pracovní náplní **sociálních pracovníků** je pomáhat lidem, kteří se dostali do obtížné situace, a mezi jejich kompetence patří např. aplikace psychologických postupů při řešení problémů v mezilidských vztazích, odborné psychologické, sociálně právní, psychosociální znalosti, komunikační dovednosti, zvládání potíží v mezilidských vztazích nebo osobních problémů jednotlivce. V neposlední řadě také mediaci dohod znesvářených stran. Náplní práce **příslušníků policie** je hlavně ochrana, ale také kontrola a pomoc. Mezi jejich kompetence mimo jiné patří komunikační dovednosti, osobnostní růst, ochrana vlastnictví, ochrana osob nebo ochrana výsledků technické a tvůrčí činnosti. Každá tato profese má svá specifika. U všech jsou však jedním ze základních předpokladů rozvinuté komunikační dovednosti.

2 Sociální komunikace

Pokud máme význam komunikace správně chápat a profesionálně komunikaci používat, je důležité vědět, co si pod tímto pojmem můžeme představovat, co pod pojmem komunikace máme hledat.

Hledáme-li význam slova komunikace ve slovníku, najdeme pravděpodobně informaci, že jde o přenos různorodých informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů, kdy k přenosu lze použít různá komunikační média, zejména jazyk.

Watzlawick (1969), který je považován za klasika teorie komunikace, hovoří o komunikaci jako o všem, co se odehrává při kontaktu dvou nebo více lidí. Říká tedy, že v přítomnosti druhého člověka nelze nekomunikovat. Podobně nahlíží na komunikaci Hausenblas (1971), podle kterého v komunikaci nejde pouze o přenos zprávy, ale také o podílení se jiných lidí na komunikaci i pouze svou přítomností. DeVito (2001) seznamuje s komunikací jako s balíkem sdělení, ve kterém používáme souběžně verbální i neverbální sdělení (Pittenger, Hockett & Danehy, 1960). Upozorňuje také na to, že přítomnost těchto dvou sdělení začneme vnímat až v případě, kdy dojde k nesouladu mezi těmito jednotlivými signály. Plamínek (2008) vidí komunikaci jako sdílení něčeho. Upozorňuje, že smysl a jádro komunikace je naznačeno již v našem mateřském jazyce, ve slově sdělení: je-li něco sděleno, je to i sdíleno. Pokud něco sdělujeme a použijeme zajímavý obsah i formu, je předpoklad, že to bude i sdíleno. Hartley upozorňuje také na skutečnost, že interpersonální komunikace vyžaduje našeho komunikačního partnera přijmout jako člověka hodného takového setkání. (Gabura, J.; Gabura, P., 2004)

2.1 *Sociální komunikace jako transakční proces*

Pro správné používání prostředků komunikace a její správné porozumění nám pomůže se na ni dívat jako na neustálou výměnu signálů. To znamená, že jedinec působí současně jako mluvčí i posluchač a ve stejném okamžiku, kdy vysílá svá sdělení, zároveň přijímá sdělení ze své vlastní komunikace a také z reakcí druhé osoby.

„Transakční pojetí považuje každou osobu za mluvčího i posluchače zároveň, za současně komunikujícího a přijímajícího sdělení (Barnlund, 1970; Watzlawick, 1977, 1978).“

(DeVito, 2001, s. 19) Při osobních rozhovorech, komunikaci uvnitř skupiny a projevech na veřejnosti probíhá mluvení a naslouchání současně. Dochází k vysílání signálů z obou komunikujících stran. Transakční pojetí poukazuje na vzájemnou závislost komunikačních prvků, nikdy je nepovažuje za nezávislé. Každý prvek existuje v určitém vztahu k ostatním prvkům komunikace. Změna, která nastane v jednom prvku procesu, vyvolá změnu i v ostatních prvcích. (DeVito, 2001)

2.2 *Vliv zkušeností na komunikaci*

V průběhu komunikace nereagují zúčastněné strany pouze podle současné situace, ale jsou ovlivněny také zkušenostmi a návyky, které získaly již v minulosti, a zvyky jejich rodin a kultur. Proto jejich reakce není výsledkem pouze toho, co je právě řečeno, jaké neverbální gesto bylo použito, ale také je důležité, jakým způsobem si to účastník vyloží. Reakce může být ovlivněna mnoha faktory, např. předcházející zkušeností, emočním laděním. V této kapitole se zaměřím na správné pochopení této problematiky z pozice pomáhajícího pracovníka, který může využívat pouze teoretické znalosti, a předkládám informace, jež je důležité mít na zřeteli pro efektivní průběh komunikace. Na praktické využití a vnitřní svět pomáhajícího pracovníka se zaměřím v jiné kapitole.

Kopřiva (2006) o této problematice hovoří jako o **vnitřním světě každého jedince**. Volím raději vysvětlení DeVita (2001), který říká: „Oblast zkušeností představuje veškeré vaše znalosti, přesvědčení, uznávané hodnoty, všechno co jste kdy viděli, slyšeli a dělali – všechny vaše dosavadní zkušenosti, které vám utkvěly v paměti. Tyto zkušenosti ovlivňují všechno, co říkáte, jak to říkáte, co sami sobě dovolíte vnímat a jak na vnímané reagujete. Když se oblasti zkušeností dvou lidí z větší části překrývají, je pro oba relativně snadné spolu komunikovat.“ (DeVito, 2001, s. 24)

V běžné sociální komunikaci většinou tento vnitřní svět opomíjíme. Pokud má naše komunikace pouze společenský charakter, nebo není cílem naší komunikace řešit nějaké podstatnější záležitosti, není poznání této oblasti u našeho komunikačního partnera tolik podstatné. Na této úrovni komunikace je vhodné si v případě nedorozumění tuto oblast minulých zkušeností uvědomit a pouze se snažit o pochopení vzniklé situace. Jiná situace samozřejmě nastává v případě, že se s komunikačním partnerem setkáváme častěji, jsme kolegové, nebo máme společně řešit a plnit úkoly. Zde je výhodou pro vzájemné poznání

množství kontaktů a hlavně vědomost a snaha pozorovat a rozpoznávat reakce našeho partnera na určitá témata a oblasti naší komunikace a kvalifikovaně na ně reagovat. Pokud se ale ocitneme v roli pomáhajícího pracovníka, je oblast minulých zkušeností zásadní pro pochopení problému a následnou pomoc.

Náročnost práce pomáhajících pracovníků je spočívá v potřebě komunikovat i s těmi lidmi, se kterými se neshodují v životních názorech a nemají s nimi shodné zkušenosti, a v potřebě těmto lidem porozumět. Takovými klienty mohou být lidé se sníženou inteligencí, agresivní, mentálně nebo tělesně postižení, lidé kteří se dopustili trestného činu, či jsou alkoholici nebo bezdomovci. Toto jsou situace, kdy osobní postoje pracovníka nejsou v souladu s klientem a přesto je důležité, aby pracovník našel společný zájem, klientovi pomáhal, radil, naslouchal mu nebo o něj pečoval. Náročnost tohoto požadavku na pracovníka souvisí kulturou, sociální skupinou, ve které klient žije. Schopnost vcítit se například do problémů nemocného a starého člověka je naplněna většinou až po získání osobních zkušeností, které přichází s životním zráním a věkem. (Kopřiva, 2006)

2.3 *Cíle komunikace*

Komunikaci používáme jako prostředek k dosažení určitých cílů, naplnění potřeb, tužeb. Pokud se pozorně zaměříme na obecné cíle komunikace, zjistíme, že jsou shodné s cílem komunikace každého pomáhajícího pracovníka. „Ačkoli odlišné kultury kladou důraz na odlišné záměry a motivy (Rubin & Fernandez-Collado, 1992), pět hlavních cílů se zdá být relativně společných pro většinu forem komunikace: **učit se, spojovat, pomáhat, ovlivňovat a hrát si.**“ (DeVito, 2001, s.33) Učit se obnáší získávat znalosti o druhých, o světě i o sobě. Spojování znamená vytvářet vztahy s druhými a vzájemně na sebe reagovat. Nasloucháním druhým a nabízením řešení je možné pomáhat. A hrát si, to znamená například těšit se z daného okamžiku.

3 Verbální komunikace

Při komunikaci přijímáme a zároveň vysíláme informace z našeho a do našeho okolí. Tyto informace přijímáme hlavně sluchem a zrakem. Sluchem přijímáme slovní signály, tedy verbální. Pokud přijímáme informace zrakem, hovoříme o neverbálních signálech. Z toho vyplývá, že komunikujeme verbálně, slovně a neverbálně, tělem, gesty, mimikou. Hlavně pro pomáhající profese je důležité si stále uvědomovat, že tyto dva signály komunikace vždy působí na příjemce informací současně. Tedy přijímáme i vysíláme oba signály současně.

3.1 *Charakter řeči*

Při verbální komunikaci se vyjadřujeme pomocí slov. Komunikujeme přímo, tedy mluvíme, nebo nepřímo, a zde píšeme. Verbální komunikace je nepostradatelnou součástí sociálního života a při dlouhodobé absenci verbální komunikace mohou nastat duševní poruchy, jedinec je deprimován. Řeč, jak mluvíme?

„Charakter řeči – čím je a jak funguje – lze hodnotit z pěti hledisek:

- 1) řeč má charakter jak denotační, tak konotační,
- 2) obsahuje různou míru abstrakce a
- 3) přímočarosti,
- 4) řídí se určitými pravidly a
- 5) její významy je lépe hledat v lidech než pouze ve slovech.“ (DeVito, 2001, s. 99)

ad 1) Pojem **denotace** rozumíme objektivní význam nějakého termínu, jeho racionální vyjádření. Význam tohoto slova je možné vyhledat ve slovníku a lidé, kteří používají společný jazyk, mu připisují společný význam. Pro pomáhající je důležité používat zpětnou vazbu a ověřovat si tak, zda přiřazujeme slovu shodný význam, zda si rozumíme. Pojem **konotace** je emocionální rovina komunikace a označuje subjektivní vyjádření daného významu, který konkrétní mluvčí a posluchač připisují konkrétnímu slovu. (DeVito, 2001)

ad 2) a 3) Při vyjadřování používáme **termíny, které jsou více či méně abstraktní**. Pokud máme zájem na efektivní komunikaci, je vhodné volit co nejpřesnější termíny. Je důležité si uvědomit, že našemu posluchači tak umožňujeme snadněji a efektivněji rozpoznat

významy našeho sdělení. Například slovo auto, jde o obecný pojem. Osobní auto modré barvy je konkrétnější pojem. (DeVito, 2001)

Není důvod se obávat používat i přímočará sdělení. Naše zkušenosti nás v mnoha situacích vedou k upřednostňování nepřímého způsobu vyjádření. V hodně situacích je společensky i lidsky přijatelnější, když např. starému člověku, který je rád za naši přítomnost a stále hovoří, neřeknete: „Pane Nováku, mám na vás čas pouze 20 minut a vy už mluvíte půl hodiny. Musím už jít!“ Ale abyste se pána nedotkli, použijete společensky i lidsky přijatelnou omluvu. Například: „Pane Nováku, jdu ještě do lékárny pro léky a paní Jandová je má užít již v 15 hodin.“

ad 4) „Řeč je systém vzájemně propojených stran (účastníků), který je **založený na řadě pravidel**. Z nich dva obzvláště důležité soubory jsou pravidla gramatická a pravidla kulturní. Gramatická pravidla – pravidla skládání slov do vět (syntax), pravidla užívání slov v určitém významu (sémantika) a pravidla kombinace zvuků (fonologie) – jste se naučili, když jste vyrůstali v konkrétním jazykovém prostředí.“ (DeVito, 2001, s. 103) „Naproti tomu kulturní pravidla se soustřeďují na zásady, které vaše kultura považuje za důležité. Když je dodržujete, jste považováni za řádné příslušníky této kultury.“ (DeVito, 2001, s. 103)

ad 5) „Chcete-li zjistit významy toho, co se lidé pokoušejí sdělit, **zkoumejte nejen jejich slova, ale i je samé**. Příklad nedorozumění, které může vzniknout, když nevezmete v úvahu tento jednoduchý fakt, uvedli Ronald D. Laing, H. Philipson a A. Russel Lee (1996) a analyzoval jej Paul Watzlavick (1997).“ (DeVito, 2001, s. 105)

3.2 **Rozhovor**

Jak již bylo zmíněno, jedním z cílů sociální komunikace je získávání a předávání zkušeností. K tomuto účelu nejlépe slouží rozhovor, který se může odehrávat mezi dvěma nebo i více jedinci. **Výhodou rozhovoru** je, že probíhá tváří v tvář, nebo i po telefonu, a můžeme při něm pozorovat nebo slyšet okamžité reakce lidí na dané informace, můžeme ihned reagovat a dotazovat se v případě nejasností. Nabízí se možnost vidět i neverbální reakce účastníka rozhovoru, zpětné vazby, sdílení pocitů.

Vedle neformálních rozhovorů, které se podobají konverzaci, se nejčastěji setkáme s **informativním rozhovorem**, při kterém se rozdělí role na tazatele a dotazovaného. Tazatel,

ve snaze získat od dotazovaného informace mu klade řadu otázek, díky nimž získá podrobnější informace o minulosti, zálibách, stanoviscích a jiných oblastech profesního i soukromého života dotazovaného. Pro efektivní informativní je vhodné se na rozhovor připravit. Získat si o dané osobě bližší informace, připravit si otázky, které umožní efektivně využít čas. Je vhodné používat nejednoznačné otázky, které dotazovanému umožní větší prostor pro vyjádření k dané otázce, tématu, a tak získat více informací. Úskalím rozhovoru, který neprobíhá v námi zvolených prostorách, je možnost narušení rozhovoru telefonáty nebo reagováním na jiný než námi položený dotaz. (DeVito, 2001)

3.3 *Naslouchání*

Pokud rozdělíme komunikační proces na jednotlivé části a každé z komunikačních dovedností přiřadíme její podíl, zjistíme, že nejvíce času je věnováno poslouchání a naslouchání. Při poslouchání jsou zaznamenávány všechny zvukové signály z okolí. Při naslouchání jsou **aktivně zapojeny rozum a emoce** a přijímané signály jsou dále zpracovávány. (Mikuláščík, 2003)

Pro správné osvojení dovednosti naslouchat je důležité znát, jakými fázemi proces naslouchání prochází. Tento **proces se skládá z pěti fází**: příjmu signálů, jejich dešifrování, zapamatování, vyhodnocení a reakce na ně. „Proces je cirkulární. Reakce osoby A slouží jako podněty pro osobu B, jejíž reakce opět poslouží jako podněty pro osobu A tak dále.“ (DeVito, 2001, s. 82)

Vzhledem k tomu, že naslouchání věnujeme přibližně 50 % času veškeré komunikace, je patrné, že nejde vždy o efektivní naslouchání. Jde o jednu z nejobtížnějších částí komunikace a dopouštíme se v ní mnoha chyb, které však lze eliminovat dodržováním doporučených rad a zásad.

Příjem signálů lze zkvalitnit cílenou pozorností a soustředěním se na verbální i neverbální projev a pokusem zmírnit, případně odstranit zvuky, které komunikaci ruší. Dále soustředěním se pouze na mluvčího, obsah jeho projevu a nepřerušováním mluvčího, umožnit mu sdělit celý obsah jeho projevu.

Dešifrováním signálů lze zjistit, co chce mluvčí sdělit. Jde o to pochopit myšlenky a zároveň emoce, které komunikaci doplňují, a rozpoznat například naléhavost nebo radost.

Dešifrování, tedy pochopení vyslaných signálů, lze zefektivnit porovnáním nově získaných informací s těmi, které již známe. Dále nahlížením na novou informaci z pohledu mluvčího. Předčasným vytvářením konečného úsudku, parafrázováním myšlenek mluvčího a v poslední řadě dotazem v případě nejistoty.

Informace, které byly přijaty, lze **po určitou dobu také uchovat**. Při osobním rozhovoru většinou není vhodné zaznamenávání získaných informací, výjimkou mohou být telefonní čísla, adresa. Získané informace při projevech či přednáškách lze ukládat pomocí písemných poznámek nebo nahrávek. U nahrávek je nutný souhlas mluvčího.

Pokud nejsou do naslouchání vkládány subjektivní pocity a je zachováván nezáujatý postoj, hovoříme o **efektivním naslouchání**. Nezáujaté, efektivní naslouchání umožňuje druhému vyjádřit podporu, povzbuzuje ho, aby dál hovořil. Efektivní naslouchání také umožňuje učit se, získávat poznatky o světě, o druhých osobách, o vlastní osobě, pomáhá navazovat a prohlubovat vztahy s druhými, předcházet problémům. Je zdrojem informací potřebných k rozhodování.

O souboru všech faktorů, které se podílí na efektivním příjmu zprávy, hovoříme jako o **aktivním naslouchání**. Při aktivním naslouchání je důležité být napojený na partnera v komunikaci a verbálně i neverbálně s ním být ve spojení. Projevovat zájem, případně se přizpůsobit jeho tempu a rytmu projevu. Přiměřeně používat oční kontakt, občasným zopakováním části textu utvrdit mluvčího o naší pozornosti, která je stále věnována obsahu sdělení. Akceptovat mluvčího a umožnit mu bez obav projevit jeho názor, představu, postoj nebo potřebu. Dokázat se vcítit do situace druhého a umožnit tak vidět jeho životní situaci v jiném světle. (Devito, 2001)

Aktivní naslouchání lze projevit přesným zopakováním části projevu nebo jeho parafrázováním, tedy zopakováním části textu prostřednictvím vlastních slov. Shrnutím podstatné informace, myšlenky dané části textu. Povzbuzením mluvčího k pokračování v rozhovoru. Verifikací, ověřením si správnosti pochopení obsahu sdělení. (Gabura, 2004) Aktivní naslouchání má za cíl ověřit si, zda jsme pochopili sdělení a co jím mluvčí míní. Zpětnou vazbou můžeme potvrdit shodu v chápání, nebo dát příležitost mluvčímu, aby nedorozumění objasnil.

Praktickou znalost **kritického naslouchání** ocení pracovník, pokud se dostane do situace, kdy zúčastněné strany jsou v konfliktu nebo sám je vtažen do konfliktu s problémovým klientem.

Kritické naslouchání vede posluchače k hodnocení sdělení a vytvoření si vlastního úsudku. Toto je ideální stav. Je mnohdy nesnadné přijímat nezaopatřené nové informace, které jsou v rozporu s tím, co je možná již zastaralé, ale osobně to máme delší dobu osvědčené.

Pro nezaopatřené a kritické naslouchání se nabízí několik doporučení:

- Kritické naslouchání pomáhá rozpoznat předpojatosti a upozornit na ně.
- Při naslouchání je důležité si dát pozor na vlastní zaujatost a předčasné vytváření úsudků. Nejprve vyslechnout kompletní sdělení. Zabránit vypuštění těch částí, které jsou nepříjemné a nepřehlížet detaily, nezkreslovat sdělení.
- Uvědomit si vlastní stereotypy, předsudky a zaujatosti, které vedou k přikládání většího významu pouze určité části sdělení. Vedou k vytrhávání informací z kontextu.
- Při naslouchání je důležité sledovat obsahovou a vztahovou část sdělení a vnímat jak jsou v souladu verbální vyjádření s neverbálními projevy. (Devito, 2001)

3.4 *Komunikační šumy*

Komunikačním šumem rozumíme překážku komunikačního kanálu. Může se jednat o **překážku fyzického charakteru**, kterou je zvýšený hluk, nějaký šum, nebo také vizuální šum, který mohou způsobit například sluneční brýle našeho partnera, které brání přijímat neverbální signály, nebo rozmazaná část textu, která brání správnému pochopení kontextu. **Fyziologickou překážkou** jsou osobní fyziologické bariéry komunikujících partnerů, např. vada sluchu, která brání správnému příjmu. Mezi **psychologické překážky** řadíme uzavřenost, mylné úsudky, předpojatost nebo mylné očekávání a emoční stavy. Komunikačním šumem jsou také **rozdílně pochopené výrazy**, které vyplývají např. z odlišnosti jazyka, při používání složitých a odborných výrazů nebo používáním žargonu. Komunikační šumy nikdy nedokážeme zcela odstranit, ale je možné je zredukovat. (DeVito, 2001)

3.5 *Konflikt*

Konfliktem se rozumí střet dvou nebo více rozdílných názorů. Konflikt může mít za následek jak negativní, tak i pozitivní efekt. Negativní efekt vzniká mimo jiné vyvoláním nepříjemných pocitů u našeho komunikačního partnera, které jsou následkem uzavřenosti, neochoty se přímo vyjádřit. Naopak pozitivní na konfliktu, tedy střetu názorů, je hledání řešení, získání nového poznatku.

Konflikt je možné vyvolat neznalostí, nepochopením kulturního kontextu jednoho z komunikujících partnerů, nevhodným chováním, diskriminací. Krizové situace, které se objevují v pracovním životě jsou náročné na zvládání a k jejich řešení je nutný profesionální přístup .

Pro efektivní zvládání konfliktů je vhodné **se vyhnout velkému emocionálnímu výbuchu** a upustit od možných výroků, u kterých jsme si vědomi, že raní druhou osobu. V některých situacích je nejvhodnější odejít od konfliktní situace a sporné věci řešit až po zklidnění komunikačních partnerů. Takto může jednat jedinec, který se dostal osobně do konfliktu. Pro **efektivní řešení problémové situace** je vhodné v první fázi umožnit účastníkům vidět problém z jejich úhlu, tedy jak oni jej cítí a jak hodnotí chování druhého účastníka. Dále by měla následovat společná rozmluva obou zúčastněných společně, snaha pozorně druhému naslouchat a sdělení si vzájemně svých pocitů. Hledat možné shody. Poté se opět zaměřit na individuální potřeby účastníků a hledat cestu k případným ústupkům obou zúčastněných stran. Poslední fází by mělo být zhodnocení řešení a vyjádření míry spokojenosti. (Mikuláščík, 2003)

4 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je nedílnou součástí komunikace verbální. Neverbální signály z velké části vysíláme nevědomě a mnohdy tak i nezáměrně vyjadřujeme své skrývané či potlačované emoce. Síla neverbální komunikace je také v účinku, který dodává verbální komunikaci. Pokud je neverbální komunikace v rozporu s verbální, bude osoba, která s námi komunikuje, klást větší význam neverbálnímu vyjádření. Také při neverbální komunikaci nesmíme opomenout respektovat kulturní odlišnosti jednotlivých národností a kultur. (DeVito, 2001)

4.1 *Komunikace tělem*

„Vědci zkoumající neverbální komunikaci rozlišují pět hlavních typů pohybů: gesta, ilustrátory, afektivní projevy, regulátory a adaptéry (Ekman & Friesen, 1969; Knapp & Hall, 1996).“ (DeVito, 2001, s. 125)

Gesta nám tlumočí určitá slova nebo slovní spojení. Například používáme znak O.K., palec a ukazovák spojíme do písmene o, pro vyjádření dobré práce zvedneme palec vzhůru. Gestikulace je práce rukou, která doprovází nebo zvýrazňuje verbální komunikaci. Můžeme ji však používat také jako náhradní dorozumívací prostředek při posunkové řeči. Výrazná gestikulace je také projevem spontánního a emotivního partnera. Naopak pokud jednáme s rozzlobeným klientem, gestikulaci omezíme na minimum, aby prudký pohyb nevyvolal potřebu obrany či útoku. (Gabura; Pružinská, 1995)

Ilustrátory zesilují význam mluveného slova, doprovází ho. Pokud říkáme druhému, aby uložil předměty vpravo, tak také tím směrem gestikulujeme. Používáme je také, když chceme zdůraznit velikost či tvar předmětů, o kterých hovoříme. Ilustrujeme většinou rukama, ale lze využít i celé tělo. (Gabura; Pružinská, 1995)

Afektivní projevy patří k nejvíce používaným mimoslovním projevům. Mezi afektivní projevy řadíme projevy mimické (úsmev, zamračení), gestikulaci rukou a pohyby celého těla (uvolněný postoj) a mají emocionální význam. Doplnují a posilují slovní projev a mohou také plně nahradit slovní vyjádření.

Při komunikaci s druhou osobou lze nejvíce emocí vyčíst z mimiky, tedy pohybů svalstva v obličeji. Mimika je pro pozorného účastníka vodítkem k nevyřčenému. Pozorný účastník komunikace dovede rozpoznat velké množství signálů, které jsou vysílány v mnoha případech nevědomě a zároveň může dát partnerovi na srozuměnou, jak pochopil jeho sdělení. Jde o umění se vcítit do emocí druhé osoby. (Gabura; Pružinská, 1995)

„Někteří výzkumníci tvrdí, že mimika dokáže vyjádřit nejméně osm následujících emocí: štěstí, překvapení, strach, hněv, smutek, odpor (znechucení), opovržení a zájem (Ekman, Friesen & Ellsworth, 1972). Jiní k tomu přidávají ještě úžas (zmatek) a rozhodnost (Leathers, 1976).“ (DeVito, 2001, s. 128)

Mimiku se však můžeme naučit ovládat, některé emoce potlačit, jiné zdůraznit.

Při komunikaci s druhou osobou pracujeme nejvíce s očním kontaktem. Přiměřeným očním kontaktem dáváme najevo náš zájem, soustředění. Naopak pokud budeme od komunikačního partnera oči odvracet jiným směrem, můžeme vyvolat pocit nezájmu, nejistoty z naší strany. Jsme-li v této oblasti začátečníky, je vhodné se zpočátku vyhnout přímému očnímu kontaktu. V tomto případě se pohledem zaměříme na čelo nebo na kořen nosu komunikující osoby. Přímý oční kontakt je vhodné trénovat na cizích lidech, kteří nejsou našimi klienty nebo žáky. Gabura; Pružinská (1995) upozorňují také na problémy, které vyvolá příliš soustředěný pohled na druhou osobu. Takto soustředěný pohled může vyvolávat tíseň nebo napětí. Též je důležité se vyhnout přímému pohledu agresivní osoby, která tímto pohledem chce znejistit a chce tak získat převahu nad komunikačním partnerem. Tito autoři také upozorňují na fakt, že lze z pozorného sledování očí získat důležité informace o tom, co dotyčný prožívá. Plachá osoba nebo osoba, která je vnitřně neklidná, se snaží vyhnout přímému pohledu s komunikující osobou. Lhostejná osoba s nezájmem sleduje okolí, rozzlobená partnera v komunikaci přehlíží. Osoba, která přemýšlí o jiných věcech, se ve většině případech zahledí do neznáma a depresivní nebo úzkostná osobnost se bude dívat do země nebo strnule před sebe.

Při pohledu na ústa nám mohou svislé koutky komunikujícího naznačovat zklamání, smutek, únavu. Zdvížené koutky úst naopak vyjadřují radost, dobrou náladu. Ale pozor, někteří lidé, pokud jsou vystaveni stresu, používají úsměv pro zakrytí emocí či strachu. Rovné koutky poukazují např. zlost, zatnuté zuby mohou být znakem sebeovládání. (Gabura; Pružinská, 1995)

Regulátory jsou signály, které využíváme při kontrole, koordinaci nebo pokud máme zájem udržet řeč druhé osoby. Například kývnutím dáme druhému na srozuměnou, že si přejeme aby pokračoval ve vyjádření svých myšlenek, pocitů. Naopak, pokud pootevřeme ústa vysíláme signál, že chceme něco říci. V praxi je pomáhající využijí hlavně při vedení podpůrných rozhovorů. (Gabura; Pružinská, 1995)

Adaptéry jsou gesta, která používáme pro uspokojení nějaké potřeby. Rozlišujeme zaměření adaptérů na vlastní osobu (škrábeme se), na osobu, se kterou komunikujeme (zkřížíme paže pro udržení odstupu, upravíme část jejího oděvu), na předmět (bezmyšlenkovitě mačkáme papír, pohráváme si s tužkou). Opět jsou pro pomáhajícího pracovníka zdrojem mnoha informací, které při správném použití mohou napomoci při práci s klientem. Např. časté škrábání může upozornit na zdravotní problém nebo nervozitu. (Gabura; Pružinská, 1995)

Haptika znamená komunikovat prostřednictvím dotyku. V naší společnosti je nejběžnějším dotykem podání ruky při uvítání či loučení se s partnerem. V běžné sociální komunikaci mají doteky několik významů, například formální, neformální, přátelský a intimní. „Důležité je, které části těla se lidé navzájem dotýkají, a také o jaký druh dotyku jde. Je možno rozlišit určitá doteková pásma těla, která jsou respektována v rámci dotekové komunikace:

- pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní (ruce a paže),
- pásmo osobní, přátelské (paže, ramena, vlasy, obličej),
- pásmo intimní, erotické a sexuální (neomezené).

Existují určité výjimky, například u lékaře, svou specifiku má i držení při tanci.“ (Plamínek, 2008, s. 130)

V pomáhajících profesích komunikují pracovníci pomocí doteků dle vhodnosti dané situace a vzhledem k jejich roli. V některých případech vyjádří dotyk nebo objetí důležitou oporu. Toto se týká hlavně pracovníků pomáhajících lidem, kteří byli zasaženi mimořádnou událostí, dostali se do hluboké deprese nebo pracují s nemocnými či osamělými lidmi. Je důležité, aby pomáhající byl připraven podepřít, pohladit nebo obejmout druhého a dát mu tím najevo svou spoluúčast.

V neposlední řadě o našem komunikačním partnerovi vypovídá poloha jeho těla. Porozumění a uvědomování si těchto signálů, jak vlastních, tak i druhé osoby, může vnést do

komunikace nový rozměr, ucelený pohled na druhého. Pokud se osoba ležérně „rozvalí“ do křesla, může tím signalizovat uvolnění, pohodu, ale také nezáměr s námi komunikovat. Z otevřené polohy, bez zkřížených rukou a nohou, s rovnými zády lze u partnera předpokládat ochotu a uvolnění pro komunikaci. Naopak zkřížením paží, nohou, případně přikrčením je signalizována neochota, strach, odmítání. Pokud se osoba usadí do polohy „vajíčka“, nohy skrčí k tělu, rukama je obejmě a skrčí hlavu, je pravděpodobné, že se vnitřně potýká se strachem a úzkostí a cítí se ohrožená. Někdy nám napoví o vnitřním stavu druhého i situace, kdy mu dáme vybrat místo pro sezení. Pokud si vybere místo nejbližší dveří a posadí se co možná nejvíce na kraj sedadla, je pravděpodobné, že vnitřně cítí nutnost být připraven k úniku. Uvědomění si těchto signálů umožní zvolit formu komunikace, která povede k uvolnění komunikace a k rychlejšímu navázání oboustranné spolupráce. (Gabura; Pružinská, 1995)

4.2 *Prostorová komunikace*

Při komunikování pracujeme a využíváme také prostor okolo nás. Vzdálenost, kterou udržujeme s komunikovaným, může nestrannému pozorovateli ozřejmit blízkost našeho vztahu. Při prvním setkání udržujeme vždy větší vzdálenost než při opakovaných setkáních. Při komunikaci lze rozdělit vzdálenost do těchto skupin:

- intimní vzdálenost – do 50 cm – tato vzdálenost je velmi citlivá a měla by být přístupná pouze pro intimní styk nebo při pomoci naší osobě,
- osobní vzdálenost – od 50 cm do 2 m – umožňuje nám ochranu „našeho“ prostoru,
- skupinová vzdálenost – od 1 m – 10 m,
- veřejná vzdálenost – od 2 m do 100 m. (Mikuláščík, 2003)

Osobní prostor je teritorium, které je nutné akceptovat a chránit ho. Někdy je teritorium označeno pouze položením kabelky na křeslo, na které si později chceme sednout, někdy přehodíme plášť přes opěradlo. Jindy je teritoriem stůl v nemocnici. Je to prostor, který nabízí intimní vzdálenost. Pro někoho je teritoriem jeho pokoj, jindy pracovní stůl, dveře do našeho bytu jsou znakem našeho teritoria a zároveň ochranou. Takto vymezený prostor je důležité respektovat a nenarušovat.

Při komunikaci bychom neměli respektovat pouze horizontální proxemiku, ale také vertikální. To hlavně z důvodů nevytvářet mezi komunikujícími asymetrické polohy. Týká se to hlavně komunikace s lidmi upoutanými na invalidní vozík, ale také při komunikaci se sedící nebo stojící osobou. Pokud osoba, se kterou hovoříme, nechce sedět je vhodné se také postavit a naopak. Tento postup je vhodný pro efektivní komunikaci hlavně při poradenské práci. (Gabura; Pružinská, 1995)

5 Specifika komunikace v pomáhajících profesích

Pracovníci v pomáhajících profesích jsou vystavováni mnoha různým situacím, často se jim mění prostředí, ve kterém se setkávají s klienty. Je od nich očekáván individuální přístup.

5.1 *Utváření vztahů*

Na pracovníky pomáhajících profesí je v porovnání s ostatními profesemi kladeno více požadavků. Těmito požadavky jsou nejen odborná specializace a komunikační dovednosti, ale také umění vytvářet vztahy.

Protože pokud má pracovník kterékoli z těchto profesí pomoci, musí si s klientem, pacientem, občanem, žákem **umět vytvořit vzájemný vztah důvěry, nabídnout potřebu lidského zájmu**. Můžeme namítnout, že i na jiných pracovištích jsou pracovníci v neustálém kontaktu s lidmi – úředník, prodavač, právník. Očekáváme od nich pomoc, radu, službu. Zde je však postačující vystupování pracovníka v souladu se standardy sociální komunikace, ochota a slušnost. Od pracovníků na těchto pozicích se očekává profesionalita, ale nikdo, ani zaměstnavatel, ani klient neočekávají, že si s klienty budou vytvářet bližší vztahy. (Kopřiva, 2006)

„Úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce – prostě mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají.

Nejtěžší na tom je právě to „každého“. V kterém povolání by po vás tohle mohli chtít? Je to přece výsostně soukromá věc, koho se člověk rozhodne přijímat a s kým chce sympatizovat. To je přece už téměř přátelství, a kdo by po člověku mohl chtít, aby se (téměř) přátelil s kýmkoliv?“ (Kopřiva, 2006, s. 21)

Je důležité si uvědomit, že komunikace v těchto situacích se liší od sociální komunikace, se kterou se setkáváme v běžném životě. V této komunikaci se odráží pochopení, empatie a vysoká profesionalita pracovníků pomáhajících profesí. Komunikace, která je hlavním nástrojem pomáhajících profesí, má svá specifika a někdy se liší od pravidel, která jsme si osvojili v rodině či ve škole. Jisté hranice jsou zde posunuty a upraveny a je důležité umět poznat a vědět, co je v dané situaci ještě vhodné a zda nenarušíme například osobní prostor jednotlivce. A nyní docházíme k poznání, že komunikace u pracovníků těchto profesí se neobejde bez empatie a ochoty najít si vztah k člověku, ale i umění přesvědčit.

Z průzkumu, který proběhl v domovech pro seniory a byl zaměřen na zjištění vlastností a schopností, které jsou klienty očekávány od sociálních pracovníků, vyplynuly jako hlavní požadavky náklonnost, trpělivost, vcítění a odbornost. (Kopřiva, 2006) Z tohoto průzkumu vyplývá, že vztah pracovníků ke klientům je nejdůležitější vlastností.

5.2 *Naslouchání*

Pro pomáhající pracovníky je tato dovednost nedílnou součástí jejich profese. Cíl naslouchání se u jednotlivých pomáhajících profesí liší. Pedagog pomocí pozorného naslouchání má možnost ovlivňovat postoje a chování svých žáků. Příslušník policie nebo hasičského sboru rychleji najde ohnisko problému, navrhne řešení. Pracovník v poradenství (Culley; Bond, 2008) bude nasloucháním zprostředkovávat porozumění mezi poradcem a klientem. Dosáhne shody v tom, co klienta trápí a jak prožívá vlastní potíže.

„Obrátí-li se klient na pracovníka s nějakým problémem, vyvolá to v pracovníkovi často téměř **reflexní pužení hledat řešení problému**. Jakoby právě „expertní“ přemýšlení a rozhodování tvořilo jádro pomáhajícího pracovníka. Avšak tímto jádrem, základní, bezpečnou půdou pod nohama pomáhajícího, která zaručuje smysluplnost jeho pomoci, i kdyby se nic dalšího nepodařilo, je naslouchání.“ (Kopřiva, 2006, s. 112)

Jak uvádí Kopřiva (2006), lze rozeznat, zda pracovník postupuje v procesu naslouchání správně či nikoli. Pokud pracovník postupuje správně, bude se klient do svého problému stále více vcítovat a bude mít snahu ho přesněji uchopit, jiný klient bude možná jen tiše a spokojeně sedět, uvolní se a oddechne si. Pokud se pracovníkovi proces nedaří, může nastat situace, že klient začne opakovat stále totéž, protože má pocit, že jeho sdělení nebylo

přijato. Nebo pracovník bude cítit klientovo napětí a vzrůstající zmátek a může dojít k odklonu od hlavního problému. V tomto případě je důležité se vrátit k předchozímu tématu. K tomu lze použít například větu: „Pravděpodobně jsem vám správně neporozuměl, ale mám snahu vás pochopit.“

5.3 *Poradenský rozhovor*

U pomáhajících profesí jsou častým **zdrojem informací rozhovory nebo poradenské procesy**. Pro poradenské procesy jsou specifickým vhodnější podmínky pro úspěšný rozhovor. Gabura (2004) i Kopřiva (2006) upozorňují na důležitá kritéria pro úspěšnou práci s klientem. Prvním z nich je zaručit klientovi anonymitu a soukromí. Před poradnou by měla být čekárna, která umožňuje klientovi zachovat si pocit soukromí, a má být zařízena tak, aby zde byla možnost sedět odděleně a nebýt v blízkosti například s rozhádaným partnerem nebo jinou osobou.

Dalším předpokladem úspěchu je zvolit **vhodné zařízení místnosti**, kde se rozhovor odehrává. Vhodné je zvolit klasický nábytek, knihovnu, pohovku a křesla. Pro barevné kombinace je vhodné volit přírodní a klidně působící barvy. Pracovní stůl by v poradně neměl být dominantním kusem nábytku a měl by sloužit hlavně k vyřizování administrativních věcí. S klientem by poradce měl vést rozhovor v křeslech, případně klientovi umožnit si i lehnout na pohovku. Důležitou podmínkou je být s klientem v místnosti o samotě. Pro uvolnění napětí je vhodné nabídnout klientovi vodu, kávu nebo čaj a pobídnout ho, ať si udělá při sezení více pohodlí. Než přejdeme k problémům klienta můžeme zvolit neutrální téma pro rozhovor a prolomit tak nervozitu. Je důležité, aby klient cítil zájem o vlastní osobu.

Doporučený čas pro rozhovor je maximálně 60 minut při práci s jedním klientem. Pokud jde o skupinový rozhovor, rodinnou terapii je doporučená doba pro rozhovor maximálně na 2 hodiny. Důležité je také ničím nenarušovat čas určený klientovi. Narušení, které je nepodstatné, například při úředním jednání, může v průběhu poradenského rozhovoru znamenat návrat na počátek. Klient, kterého se podařilo uvolnit a sám se začíná poradci otevírat, i přesto, že se poradce omluví za přerušování, se může po takovém narušení i nevědomě opět uzavřít do sebe a proto není možné v daném rozhovoru dále pokračovat. Poradce takového narušení většinou pozná na tónině hlasu klienta, která je najednou rozpoznatelně jiná.

V neposlední řadě je důležitá osobní příprava na rozhovor s klientem.

5.4 *Krizová komunikace*

Lidé pracující v pomáhajících profesích se setkávají s mnoha formami komunikace. Je důležité, aby uměli mimo jiné postihnout vliv prostředí na komunikaci, role zúčastněných aktérů komunikace, komunikační šumy, vliv sociální skupiny a vztahy v ní. Nedílnou součástí je také rychlá analýza neverbálních signálů komunikace. (Kriminalistika, 1/2001)

Mnozí pomáhající pracovníci **pracují s klientem přímo v terénu** nebo v prostředí, na které klient není zvyklý. Pro přímou práci s lidmi, kteří se dostali do mimořádné situace, je důležité dodržovat některá praktická doporučení. Tato doporučení se liší podle jednotlivých situací. Mezi základní doporučení patří:

- Představit se a říci, v jaké jste roli a jaké máte úkoly pro danou situaci.
- Vyvarovat se rychlých a prudkých pohybů, nebýt hluční. Mluvit raději pomalejším tempem a vysvětlovat, co a proč právě děláte.
- Nepotlačovat emoce dotyčného, např. pláč, náрек nebo zlobu. Tyto emoce mohou pomoci se vyrovnávat postupně s danou situací nebo událostí. Je vhodné se vyvarovat pobídek k uklidnění nebo vzpomínání se. Mohlo by naopak dojít ke zvýšení emocí.
- Vhodné je utvrdit postiženého, že má právo cítit to, co cítí, a nemusí se stydět za své emoce. Důležité je také vyjít vstříc základním potřebám klienta. Nabídnout a zajistit vodu, jídlo nebo klidné místo.
- V případě silného neklidu mohou nastat obtíže s rovnováhou. Je důležité nabídnout podporu, místo k posazení.
- V mnoha případech pomáhá nabídnout fyzický kontakt, který uklidní klienta. Je důležité vyhovět i potřebě obejmutí. Objetí jen v případě, že iniciátorem je druhá osoba a také pokud je to i pro pracovníka přijatelné. V mnoha případech postačí stisk ruky. Důležité je také potvrzovat bazální identitu druhého. Ptát se, odkud pochází, jaké je jeho jméno a co se mu přihodilo.

Lidem, kteří se ocitli v extrémním stresu, pomáhá, pokud jejich okolí verbálně i neverbálně nabízí stabilitu a racionální vystupování. Když pomáhající postupují jednoznačně a strukturovaně, hovoří pomalu, naslouchají jeho potřebám a vyjadřují lítost. (Vymětal, 2009)

Policisté, záchranáři nebo hasiči se také dostávají do krizových situací, ve kterých je nutné vyjednávat. Pro tuto oblast komunikace jsou členové policie speciálně školeni, jedná se o specifický obor komunikace.

„Krizové vyjednávání je metoda řešení incidentů a krizí pomocí komunikace policie s pachateli a dalšími zúčastněnými osobami. Využívá se v situacích, kdy by použití síly znamenalo pro účastníky události příliš velké riziko zranění, nebo dokonce smrt.“ (Vymětal, 2009, s. 143)

Cílem je často hlavně zklidnit vypjatou situaci a vytvořit prostor pro jiné než silové řešení dané situace. S touto intervencí se příslušníci policie setkávají hlavně při páchání trestných činů nebo vzpourách ve věznicích. Příslušníci hasičských sborů při komunikaci s člověkem, který řešení své situace vidí v sebevraždě. Krizové vyjednávání je týmová práce. Samotné vyjednávání je vedeno jedním specialistou.

Předpokladem pro úspěšné vyjednávání je důležité poznat protistranu. Než se dostaví specialista, musí příslušníci těchto jednotek umět zjistit co nejvíce informací, tedy navázat kontakt s danou osobou, aktivně naslouchat a vhodně volit formulace vět a vyvarovat se případných slibů, které nejsou v jejich kompetenci. (Čírková, 2006)

Profesionálové na krizovou komunikaci ve zdravotnictví komunikují často s veřejností skrze média. „Krizová komunikace a komunikace rizik při mimořádných událostech, které se dotýkají zdravotnictví, mají poskytovat nejpotřebnější informace, motivovat vhodné postupy a podporu na straně veřejnosti, podporovat atmosféru zvládání, posilovat spolupráci a vzájemnou pomoc, snižovat úzkost a jiné negativní emoce a pomáhat zachraňovat životy.“ (Vymětal, 2009, s. 147)

6 Sebereflexe

Významnou kapitolou v komunikaci je vlastní zpětná vazba. To, jak se díváme sami na sebe, výrazně ovlivňuje průběh komunikace i reakce na partnery v komunikaci. Pro zkvalitnění komunikace je důležité znát metody supervize a sebereflexe a rozvíjet se v nich.

6.1 Supervize

Na pracovištích mohou pomáhající pracovníci navštěvovat supervizní skupiny, kde si mohou zvyšovat své kompetence a získávat také zpětnou vazbu, ověřovat si správnost svých pracovních postupů. V praxi se nejčastěji setkáváme s těmito **typy supervize**:

- 1) **tutorská supervize** – je zaměřena hlavně na začínající pracovníky. Pomáhá s osvojením si základů práce s klientem pod odborným vedením,
- 2) **výcviková supervize** – má vzdělávací a řídicí funkci. Je součástí uceleného výcviku daného poradenského přístupu, práce s klienty je vedena za odborného dohledu supervizora,
- 3) **řídicí supervize** – práce poradce je kontrolována a řízena nadřízeným pracovníkem, který přebírá částečnou zodpovědnost za kvalitu odvedené práce svěřeného poradce,
- 4) **konzultantská metoda** – výhoda této metody je v dobrovolnosti a osobním výběru supervizora a pokud máme zájem skupinovou supervizi volíme, si také skupinu spolupracovníků, kteří mají v tomto případě pouze poradenský hlas. Podle vlastního uvážení si také volíme typ a formu supervize.

Supervize mohou probíhat individuálně i skupinově. **Výhoda skupinových supervizí** je v možnosti získat více zpětných vazeb na svou osobu a zároveň se poučit ze zkušeností svých kolegů.

Gabura; Pružinská (1995) uvádějí **Bálintovskou skupinu**, jako konkrétní typ supervize, která je zaměřena na vztah poradce a klienta. Cílem této supervize je porozumět sobě a klientovi. Pro tuto skupinu je doporučeno zvolit 8–15 účastníků, kteří mají různé

profese. Na začátku každý účastník představí svůj případ. Poté vybere skupina jeden případ a u toho účastník definuje vztahový problém a ostatní účastníci si pomocí otázek doplní informace, aby lépe poznali potřebné detaily. Následuje část, kdy účastník případu mlčí a ostatní prezentují své pocity, představy i fantazie a vžívají se do postav obou účastníků, tedy poradce i klienta. Skupina tak získá materiál, který pomůže pochopit důležité souvislosti a všichni nabídnou své řešení dané situace. Důležité je zdržet se jakékoli kritiky. Nakonec protagonista případu poskytne účastníkům zpětnou vazbu o tom, co považuje za důležité, co ho oslovilo. Některé podněty a nápady, které získal od účastníků, mohou být přínosem pro protagonistu až po delší době nebo u dalšího případu. Je vhodné na příštím setkání se k této supervizi vrátit a zhodnotit přínos.

V jiném případě nám pro supervizi mohou posloužit naši kolegové na pracovišti. V interakci s nimi můžeme začít poodhalovat skrývané emoce a dospět k pochopení našich i klientových pocitů.

6.2 *Práce se sebou samým*

Odborníci na komunikaci se shodují, že předpokladem efektivní komunikace je nutnost porozumět nejprve sám sobě. Pochopit vlastní pocity.

DeVito (2001) představuje obsah vlastního já prostřednictvím **tzv. okna Johari**. Jedná se o to, rozdělit si svou osobnost do čtyř oblastí, a to na oblast otevřenosti, oblast slepoty, oblast skrývání a oblast neznámého.

V **oblasti otevřenosti našeho „já“** najdeme informace, které **před nikým neskrýváme**. Jsou jimi např. naše postoje, chování, barva vlasů, pohlaví. I tato oblast se však podle potřeby mění podle toho, s jak blízkou osobou komunikujeme.

Oblast slepoty obsahuje informace, které **o nás mají druzí, ale my je nevidíme**. Jsou to naše zvyky v komunikaci, které si neuvědomujeme. Tímto zvykem může být krčení čela při nesouhlasu, pohrávání si s vlasy, pokud jsme nervózní, nebo naše potřeba být středem pozornosti. Tuto oblast můžeme odkrývat a tím ji také zmenšovat tak, že požádáme o zpětnou vazbu na svou osobu, budeme mít zájem poznat, jak nás vnímají druzí a co o nás vědí.

Oblast neznámého jsou informace o nás ukryté **v našem podvědomí**. Neznáme je my, ani nikdo druhý. Jsou vytěsněné tak, že si je nemůžeme uvědomit, ale pozor, stále žijí

a jsou připraveny se ve „vhodný“ okamžik drát na povrch, dát o sobě vědět a ovlivňovat tak naše chování. Jsou stále naší součástí. Tuto oblast je možné prozkoumat za pomoci odborníků na psychoterapii nebo za pomoci našich nejbližších, lidí kteří mají vaši plnou důvěru. Otevření právě této oblasti je pro pomáhající pracovníky důležité.

V **oblasti skrývání** najdeme informace, které **o sobě víme, ale nechceme je zveřejňovat**. Jsou zde ukryta např. naše přání, trapné zážitky, naše pochybení, za která se stydíme, názory, které se neslučují s očekáváním sociálního prostředí.

Gabura J.; Gabura P. (2004) při sebepoznávání vychází ze tří základních předpokladů.

Prvním předpokladem je **zamyslet se sám nad sebou** nad příčinami našeho vlastního jednání, našich reakcí a zvládání určitých situací. Někdy nám půjde najít příčinu naší reakce, našeho jednání objevit poměrně snadno. V případě, že je naše ovlivňující zkušenost ukryta hluboko v podvědomí, to bude složitější, možná odhalíme i bolestivá zjištění, za která se budeme možná i stydět.

Druhým předpokladem je **zpětná vazba**.

Jako třetí možnost sebepoznání navrhuji autoři **využití diagnostiky**. Jedná se o možnost využívat pro sebepoznávání odborné testy, dotazníky, ve spolupráci s odborníky se účastnit modelových situací, je možné podstoupit odborné vyšetření. Tyto způsoby sebepoznání je nutné podstupovat vždy ve spolupráci s odborníky, kteří jediní mají právo využívat standardizované testy a diagnostické metody.

Kopřiva (2006) o nevyjádřených emocích a vlastních zákazech uvědomovat si vlastní zklamané potřeby hoří jako o bolavých místech, která se nezahojila, ale pouze opouzdřila. Jedná se o nouzová řešení, charakterovou obranu.

„Takto vzniká psychická struktura, kterou psychoterapeut Wilhelm Reich (1973) nazval charakterovou obranou. Je to systém prožívání a jednání v definovaném typu situací, který je založen na vytěsnění určitých prožitků mimo vědomí. Charakterová obrana nás nutí jednat takovým způsobem, abychom zakázané či neúnosné emoce nepocítili.“ (Kopřiva, 2006, s. 56) Za tuto obranu však platíme ztrátou autentického prožitku, ztrátou naší spontaneity.

„Pod vrstvou charakteru leží hlubší vrstva vytěsněných emocí, proti nimž byly obrany vybudovány. Může to být bolest z odmítnutí, ponižující bezmoc, zuřivost, touha po závislosti a podobné pocity. Pro označení této vrstvy si Reichovi pokračovatelé vypůjčili od psychoterapeuta C. C. Junga výraz *stín*.“ (Kopřiva, 2006, s. 59)

Existovat mohou charakter a stín pouze společně a jejich vzájemné působení je zdrojem velkého plýtvání energií. Pokud začneme jednat způsobem, který je mimo charakterovou obranu, budeme zažívat tíseň, strach a další nepříjemné pocity, které nás budou nutit vrátit se k navyklým schémátům.

Práce na sebepoznávání není krátkodobou záležitostí, **jedná se o dlouhodobý proces**, který je ovlivňován stále novými poznatky o sobě i svém okolí. Je však důležité si uvědomit, že se nemusíme bát tohoto poznávání. Jsou to zážitky, které jsme již jednou prožili a pouze jsme v tu dobu nebyli zralí je sami vyřešit. Neměli jsme zkušenosti, které máme dnes. Toto zmiňuji z toho důvodu, že jsem si prošla „odkrýváním“ potlačených vzpomínek a prožitků. Víím také, že mnoho lidí ze strachu z kontaktu se skrývanými emocemi a z obav z případné bolesti raději tuto oblast poznání nechává stále uzamčenu. Pro pomáhající pracovníky je však důležité v této oblasti na sobě pracovat. Hlavním důvodem je skutečnost, že pomáhající profese jsou v častém kontaktu s lidmi, kteří prožívají stresující a náročné situace a pracovníci se s nimi přímo svěřují. V takových situacích se zvyšuje pravděpodobnost, že vytanou na povrch také bolavá místa pomáhajícího pracovníka. Místa nevyřešených problémů budou stále obtěžovat a připravovat „těžké chvíle“ do té doby, dokud nedostanou možnost uvědomění a pojmenování. Do té doby budou ovládat jednání a postoje jednotlivce a budou stálou psychickou zátěží.

Pro uvědomění si důležitosti obsahu této kapitoly hovoří také vyjádření MUDr. Zvánovcové: „Je potřeba vědět, jak v určité situaci reagujeme, proč to tak je, co za tím stojí. Když hlouběji porozumím tomu, proč mám z něčeho strach, mohu se strachem, a tedy i se situací, lépe zacházet.“ (Informatorium, 1/2011, s. 8)

7 Praktická část

Hlavním cílem praktické části bylo zjistit, zda je ze strany zaměstnavatelů zájem o prohlubování komunikačních dovedností u pracovníků pomáhajících profesí, a současně, zda je toto prohlubování podporováno. Práce dále zjišťuje, zda pomáhající pracovníci mají osobní zájem na prohlubování těchto dovedností, případně jakým způsobem je rozvíjejí.

Na základě analýzy teoretických zdrojů v předchozích kapitolách a osobních zkušeností byly stanoveny tyto předpoklady:

- Odborné prohlubování komunikačních dovedností pracovníků v pomáhajících profesích je ze strany zaměstnavatelů opomíjeno.
- Sami pracovníci mají zájem na prohlubování komunikačních dovedností.
- Součástí pracovní náplně pomáhajících pracovníků na všech pracovištích je individuální nebo skupinová supervize.
- Studenti oboru sociální pedagogika by uvítali v rámci studia větší rozsah předmětů zaměřených na rozšiřování znalostí a dovedností z oblasti sociální komunikace.
- Pracovníci, kteří se angažují v prohlubování komunikačních kompetencí, vykazují v této oblasti lepší znalosti.

7.1 Metodika

7.1.1 Charakteristika výzkumného souboru

Výzkumný soubor tvořili studenti kombinovaného studia oboru Sociální pedagogika Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Lze předpokládat, že v této skupině jsou zastoupeni jak pracovníci pomáhajících profesí, kde tvoří komunikace součást jejich pracovní náplně, tak pracovníci jiných profesí. Toto zastoupení umožňuje ověřit stanovené předpoklady. Součástí dotazování bylo také zjišťování názorů na komunikaci. Vzhledem k tomu, že studium oboru sociální pedagogika rozšiřuje mimo jiné také znalosti z oblasti komunikace a tedy zároveň formuje názory na ni, byla vytvořena ještě další skupina

respondentů. Tuto skupinu tvořili lidé, kteří nejsou studenty Jihočeské univerzity a kteří jsou zaměstnání v různých profesích a dosažené vzdělání odpovídá výzkumnému souboru.

7.1.2 Metoda průzkumu

Ve vztahu ke stanoveným cílům byl zvolen základní kvantitativní přístup a použita metoda dotazování.

Pro realizaci metody dotazování byla zvolena technika dotazníku, do kterého respondenti zaznamenávají své odpovědi. Tento formulář vyplňuje každý respondent individuálně. Vzhledem k tomu, že nebyl po celou dobu výpovědi respondentů na místě mediátor, hovoříme o tzv. dotazníku na dálku.

Před vlastním dotazováním byl vytvořen pilotní dotazník. Jeho účelem byla kontrola správnosti formulování otázek a zpětná vazba, zda u tohoto souboru respondentů bude vhodné volit také otázky otevřené. Tento dotazník byl zaslán respondentům elektronicky. Výsledkem bylo zjištění, že na otevřené otázky respondenti v některých případech neodpovídali, tuto otázku vynechali. Uzavřené otázky vyplnili respondenti v celém rozsahu a správně. Z celkového počtu 90 bylo vráceno 22 vyplněných formulářů. Tyto výsledky byly podnětem pro přepracování otevřených otázek na uzavřené, některé otázky byly vyřazeny úplně. Předání dotazníků proběhlo osobně. Pro získání informací o názorech na komunikaci byl použit standardizovaný dotazník DeVita z knihy Základy mezilidské komunikace (DeVito, 2001, s. 16).

Pro naplnění cílů šetření a zároveň ověření stanovených předpokladů bylo distribuováno 80 dotazníků ve skupině studentů 3. ročníku oboru sociální pedagogika, které vyplnilo 59 studentů. Po kontrole byly 4 dotazníky vyřazeny. Pro zpracování informací bylo použito 55 dotazníků.

V kontrolní skupině bylo rozdáno 35 dotazníků, které obsahovaly pouze otázky týkající se názorů na komunikaci. Odpovědělo 26 respondentů. Kontrola prokázala správnost všech 26 dotazníků.

V otázce č. 1 bylo provedeno vyhodnocení odpovědí v jednotlivých skupinách. Výsledky byly převedeny do relativních četností a byly porovnány odděleně informace získané od respondentů pomáhajících profesí a od respondentů profesí ostatních.

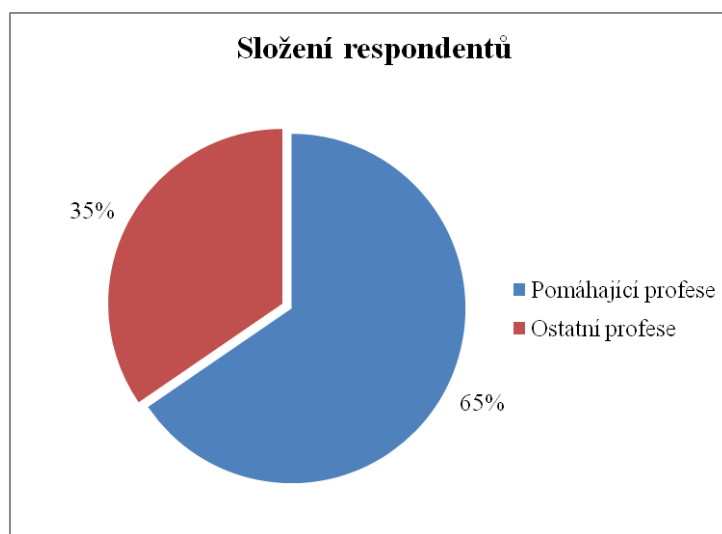
7.2 *Vyhodnocení dotazníků*

Otázka č. 1: Jste zaměstnán jako pracovník pomáhající profese? (Mezi pomáhající profese řadíme: pedagogické pracovníky, zdravotnický personál, sociální pracovníky, příslušníky policie, ap.)

☐ Ano

☐ Ne

	Počet respondentů	V procentech
Ano	36	65 %
Ne	19	35 %
Celkem	55	100 %



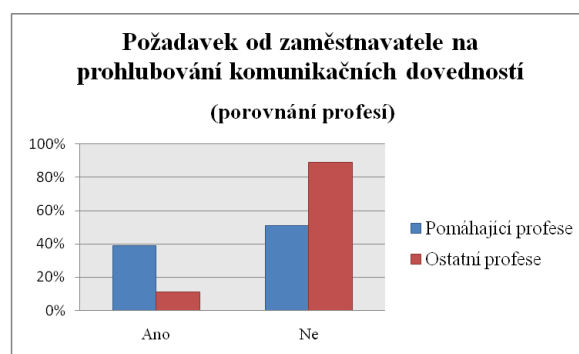
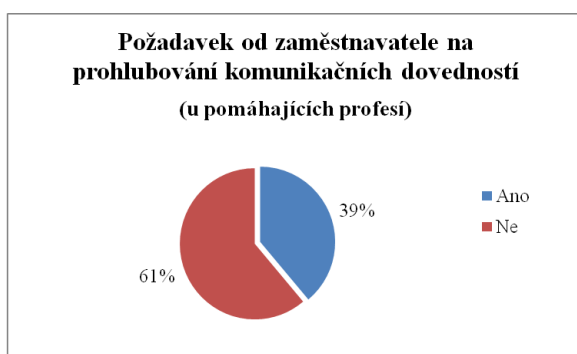
Tato otázka poskytla informace o poměrném zastoupení pracovníků jednotlivých profesí. Po vyhodnocení odpovědí vyplynulo, že v této výzkumné skupině je zastoupeno 36 pracovníků pomáhajících profesí = 65 % a 19 pracovníků profesí ostatních = 35 %.

Otázka č. 2: Požaduje Váš současný zaměstnavatel prohlubování Vašich komunikačních dovedností?

- ☐ Ano
- ☐ Ne (v případě odpovědi NE přejděte na otázku č. 4)

Na tuto otázku respondenti odpověděli takto:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Ano	14	39 %	2	11 %	16	29 %
Ne	22	61 %	17	89 %	39	71 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %



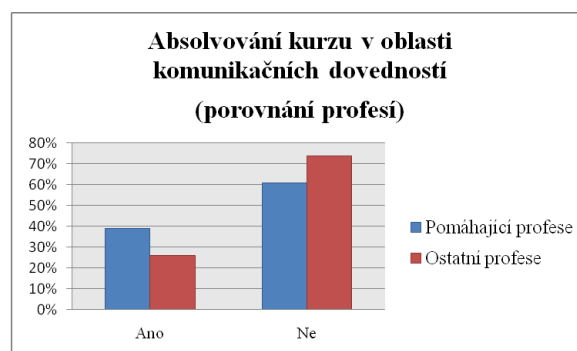
Zaměstnavatelé v pomáhajících profesích nemají v 61 % zájem na rozvoji komunikačních kompetencí u svých pracovníků. Rozvoj těchto kompetencí je opomíjen ve velké míře také u zaměstnavatelů ostatních profesí. Z toho vyplývá, že prohlubování komunikačních dovedností není věnována patřičná pozornost ze strany zaměstnavatelů.

Otázka č. 3: Absolvoval(a) jste v rámci současného zaměstnání kurz nebo školení v oblasti komunikačních dovedností?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

Na tuto otázku odpovídali respondenti následovně:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Ano	14	39 %	5	26 %	19	35 %
Ne	22	61 %	14	74 %	36	65 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %



Z těchto informací vyplynulo, že ti zaměstnavatelé v pomáhajících profesích, kteří si uvědomují důležitost komunikačních dovedností, zajistili svým zaměstnancům odborné prohlubování těchto znalostí formou kurzů nebo školení. U ostatních zaměstnavatelů je patrné, že přestože nepožadují zvyšování komunikačních dovedností, mělo více zaměstnanců možnost účasti na odborném kurzu nebo školení.

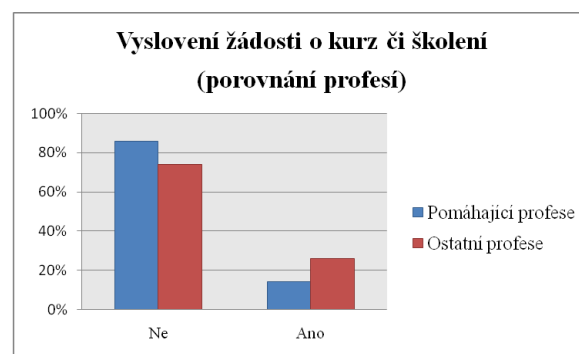
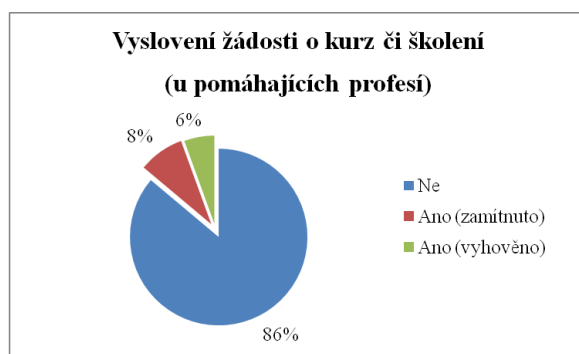
Otázka č. 2 a 3 ověřovaly **předpoklad**, že prohlubování komunikačních dovedností pracovníků v pomáhajících profesích je opomíjeno ze strany zaměstnavatelů. Odpovědi předpoklad potvrdily.

Otázka č. 4: Dali jste Vy osobně podnět pro organizování kurzu nebo školení zaměřených na zlepšování komunikace svému vedoucímu pracovníkovi?

- ☐ Ne
- ☐ Ano – zamítnuto
- ☐ Ano – vyhověno

Na tuto otázku odpovídali respondenti následovně:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Ne	31	86 %	14	74 %	45	82 %
Ano:	5	14 %	5	26 %	10	18 %
zamítnuto	3	8 %	4	21 %	7	13 %
vyhověno	2	6 %	1	5 %	3	5 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %



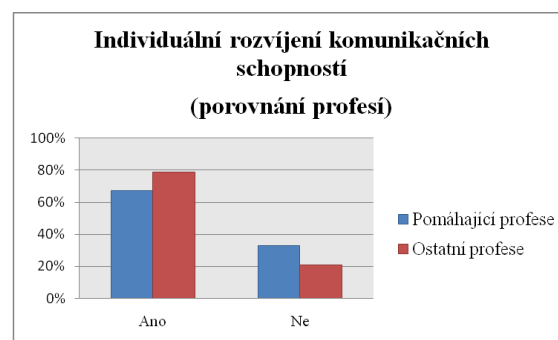
Ze získaných informací je patrné, že samotní zaměstnanci nedávají podněty k odbornému prohlubování komunikačních kompetencí. U pomáhajících pracovníků je 86 % záporných odpovědí znakem jisté pasivity ze strany zaměstnanců. Podle poměru pracovníků, kteří dali podnět svým vedoucím pracovníkům a bylo jim vyhověno, lze předpokládat, že by vlastní iniciativa zaměstnanců mohla být impulzem pro zaměstnavatele tato odborná školení organizovat.

Otázka č. 5: Rozvíjíte si individuálně své komunikační dovednosti?

- ☐ Ano – četba odborné literatury z oblasti komunikace
- ☐ Ano – účast na kurzu věnovaném komunikaci
- ☐ Ne

Na tuto otázku odpověděli respondenti následovně:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Ne	12	33 %	4	21 %	16	29 %
Ano:	24	67 %	15	79 %	39	71 %
četba odborné literatury	19	53 %	13	68 %	32	58 %
účast na kurzu	3	8 %	2	11 %	5	9 %
obě možnosti	2	6 %	0	0 %	2	4 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %



67 % zaměstnanců, kteří si individuálně zvyšují své komunikační dovednosti, je znakem toho, že samotní pracovníci si potřebu vzdělávání v této oblasti uvědomují. Nejvíce z nich pro vzdělávání volí odbornou literaturu. Pracovníci ostatních profesí si ale přesto uvědomují tuto důležitost ve větším počtu.

Předpoklad, že zaměstnanci si individuálně prohlubují komunikační dovednosti, se potvrdil.

Otázka č. 6: Máte v zaměstnání možnost supervize? (s nadřazeným, se spolupracovníky nebo odborníkem mohu hovořit o jednotlivých případech a vzájemných

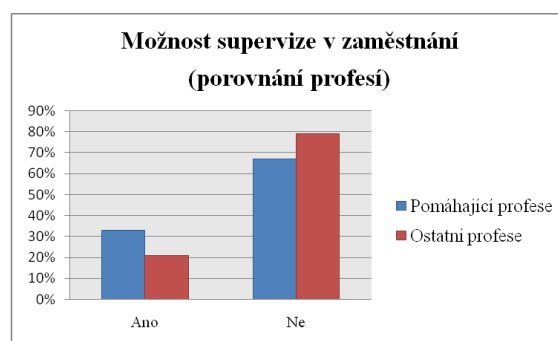
vztazích, které se v průběhu našich setkání vytvářejí, dostávám zpětnou vazbu). V případě odpovědi NE přejděte na otázku č. 8.

☐ Ano

☐ Ne

Na tuto otázku odpověděli respondenti následovně:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Ano	12	33 %	4	21 %	16	29 %
Ne	24	67 %	15	79 %	39	71 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %



Výsledkem je zjištění, že u pracovníků pomáhajících profesí pouze 33 % respondentů může v zaměstnání využít možnost supervize. Ze zjištěných informací vyplynulo, že 67 % respondentů tuto možnost v zaměstnání nemá. U ostatních profesí má možnost supervize na pracovišti 21 % respondentů a 79 % tuto možnost nemá. S ohledem na význam supervize je toto číslo především pro pomáhající profese nízké.

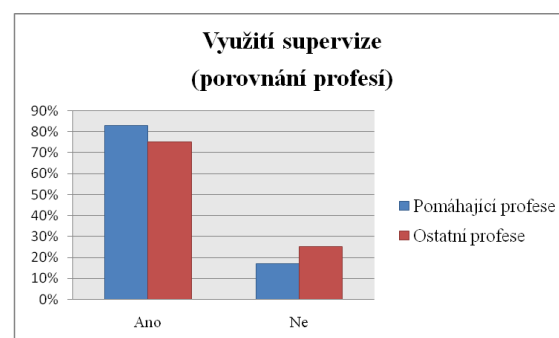
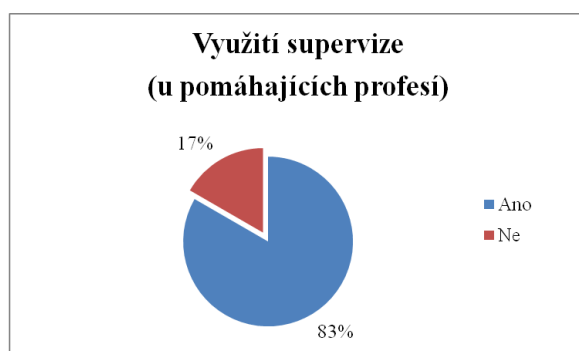
Otázka č.7: Využíváte v zaměstnání možnost supervize?

☐ Ano

☐ Ne

Na tuto otázku odpověděli respondenti takto:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Ano	10	83 %	3	75 %	13	81 %
Ne	2	17 %	1	25 %	3	19 %
Celkem	12	100 %	4	100 %	16	100 %



Z odpovědí respondentů pracujících v pomáhajících profesích vyplynulo, že z celkových 12 pracovníků, kteří mají na pracovišti možnost supervize, ji 83 % pracovníků využívá a 17 % ji nevyužívá. U ostatních profesí z celkového počtu 4 respondentů, kteří mají na pracovišti možnost supervize, ji 75 % využívá a 25 % tuto možnost nevyužívá.

Otázky č. 6 a 7 ověřovaly **předpoklad**, že individuální nebo skupinová supervize je součástí pracovní náplně pomáhajících pracovníků na všech pracovištích a je pracovníky využívána.

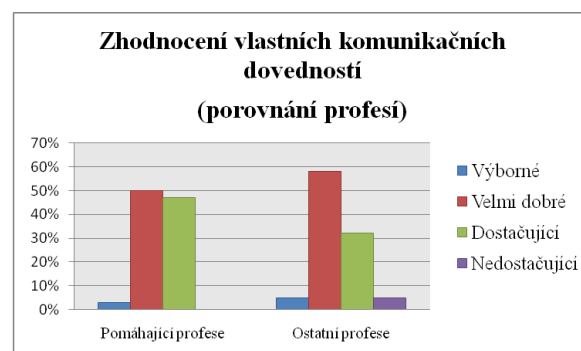
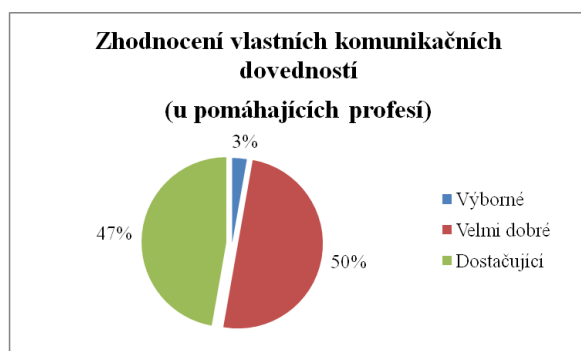
Předpoklad, že je supervize součástí pracovní náplně na všech pracovištích pracovníků pomáhajících profesí, se nepotvrdil. Pokud ale možnost supervize pracoviště poskytuje, je pracovníky těchto profesí využívána.

Otázka č. 8: Považujete své komunikační dovednosti potřebné pro vaši profesi za:

- ☐ Výborné
- ☐ Velmi dobré
- ☐ Dostačující
- ☐ Nedostačující

Na tuto otázku odpověděli respondenti takto:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Výborné	1	3 %	1	5 %	2	4 %
Velmi dobré	18	50 %	11	58 %	29	53 %
Dostačující	17	47 %	6	32 %	23	41 %
Nedostačující	0	0 %	1	5 %	1	2 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %

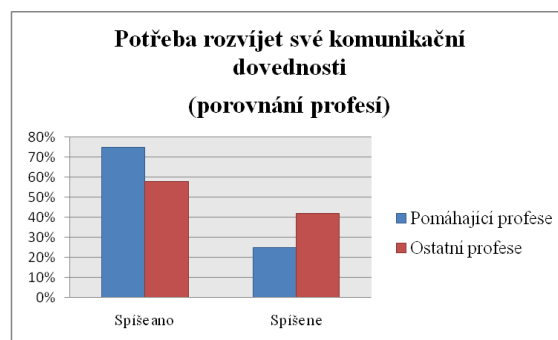
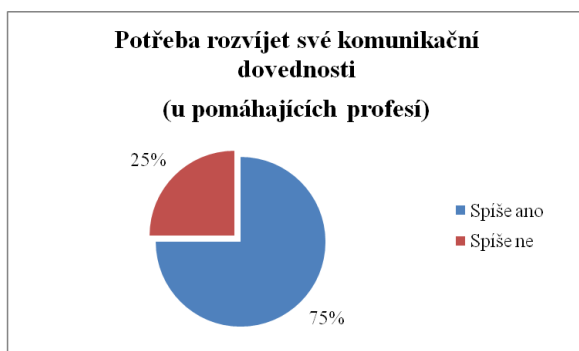


50 % pomáhajících pracovníků zhodnotilo své komunikační dovednosti jako velmi dobré a 47 % jako dostačující. Z celkového hodnocení vyplývá, že se většina (celkem 53 % pracovníků) zařadila mezi pracovníky s velice dobrými až výbornými znalostmi.

Otázka č. 9: Máte osobní potřebu dále rozvíjet své komunikační dovednosti?

- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne (v případě odpovědi NE, přejděte na otázku č. 11)

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Spíše ano	27	75 %	11	58 %	38	69 %
Spíše ne	9	25 %	8	42 %	17	31 %
Celkem	36	100 %	19	100 %	55	100 %



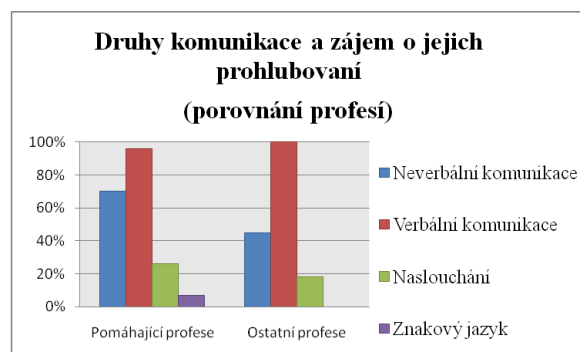
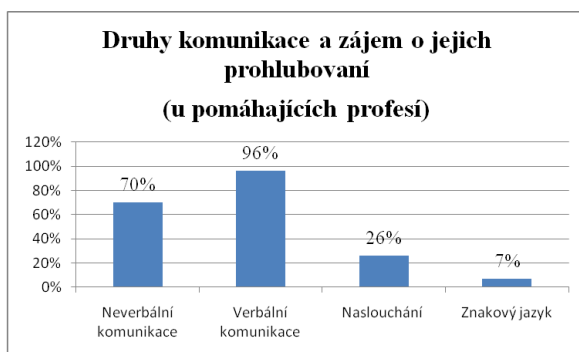
38 (69 %) respondentů vyjádřilo potřebu si komunikační dovednosti rozvíjet, 17 (31 %) respondentů tuto potřebu spíše nemá.

Otázka č. 10: Ve které oblasti komunikace máte zájem prohlubovat své dovednosti?

- ☐ Neverbální komunikace
- ☐ Verbální komunikace:
 - ☐ Komunikace v běžných situacích
 - ☐ Komunikace v rizikových situacích
 - ☐ Umění vést diskusi
 - ☐ Argumentace
 - ☐ Prezence
- ☐ Naslouchání
- ☐ Jiné – konkretizujte:

Výsledkem je pro:

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Má zájem	V procentech	Má zájem	V procentech	Má zájem	V procentech
Neverbální komunikace	19	70 %	5	45 %	24	63 %
Verbální komunikace:	26	96 %	11	100 %	37	97 %
• v běžných situacích	8	30 %	4	36 %	12	32 %
• v rizikových situacích	17	63 %	4	36 %	21	55 %
• umění vést diskusi	9	33 %	2	18 %	11	29%
• argumentace	8	30 %	3	27 %	11	29%
• prezentace	5	19 %	3	27 %	8	21 %
Naslouchání	7	26 %	2	18 %	9	24 %
Jiné:						
• znakový jazyk	2	7 %	0	0 %	2	2 %

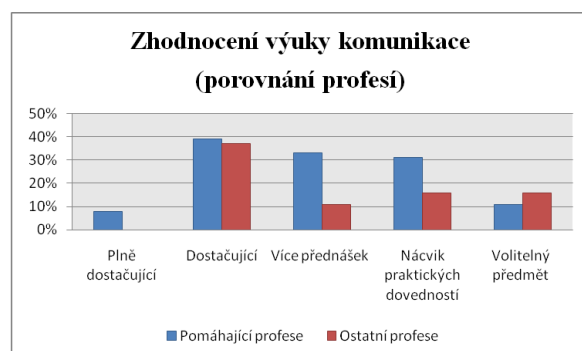
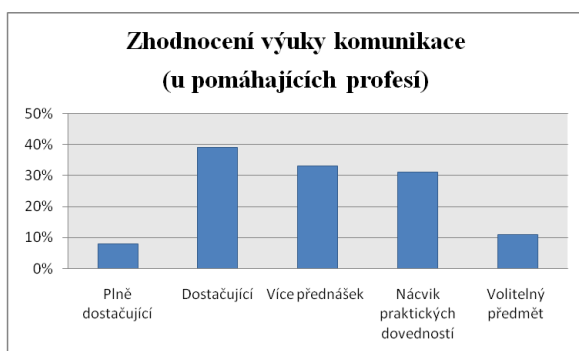


38 respondentů (z celkového počtu 55) odpovědělo v otázce č. 9 spíše ano. Z tohoto počtu 27 respondentů jsou pracovníci pomáhajících profesí a 11 respondentů jsou zaměstnanci ostatních profesích.

Otázka č. 11: Jak hodnotíte vzdělávání v oblasti komunikačních dovedností pro pomáhající profese v rámci studia svého současného oboru?

- ☐ Plně dostačující
- ☐ Dostačující
- ☐ Uvítal(a) bych se více věnovat tématice komunikace v rámci přednášek
- ☐ Uvítal(a) bych nácvik praktických dovedností
- ☐ Uvítal(a) bych volitelný předmět zaměřený na komunikaci

	Pomáhající profese		Ostatní profese		Celkem	
	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech	Počet respondentů	V procentech
Plně dostačující	3	8 %	0	0 %	3	5 %
Dostačující	14	39 %	7	37 %	21	38 %
Více přednášek na téma komunikace	12	33 %	8	11 %	20	36 %
Nácvik praktických dovedností	11	31 %	3	16 %	14	25 %
Volitelný předmět zaměřený na komunikaci	4	11 %	3	16 %	7	13 %



U pomáhajících profesí hodnotilo vzdělávání komunikačních dovedností při studiu současného oboru jako plně dostačující 3 % dotázaných, 14 % jako dostačující, 12 % by uvítalo se více věnovat tématice komunikace v rámci přednášek, 31 % by uvítalo nácvik

praktických dovedností a 11 % respondentů by uvítalo volitelný předmět zaměřený na komunikaci. U ostatních profesí vzdělávání komunikačních dovedností v rámci studia volilo jako plně dostačující 0 % respondentů, jako dostačující jej hodnotilo 37 %, více se věnovat tématice komunikace by v rámci přednášek přivítalo 11 % dotázaných, nácvik praktických dovedností volilo 16 % respondentů a 16 % respondentů by uvítalo volitelný předmět zaměřený na komunikaci. Z celkového počtu respondentů 43 % zvolilo vzdělávání jako plně dostačující nebo dostačující. Zbylých 57 % dotázaných by se chtělo více věnovat rozvoji komunikačních dovedností.

Předpoklad, že studenti oboru sociální pedagogika by uvítali v rámci studia větší rozsah předmětů zaměřených na rozšiřování znalostí a dovedností z oblasti sociální komunikace, se potvrdil.

Otázka č. 12: Co si myslíte o interpersonální komunikaci?

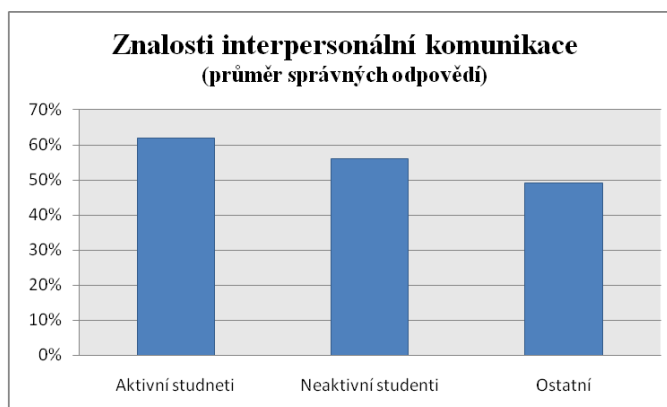
Pokyny: Označte každý z následujících bodů písmenem A (ano), pokud si myslíte, že to, co se v něm uvádí, je vždy nebo obvykle pravda, nebo písmenem N (ne), pokud si myslíte, že to nikdy nebo většinou pravda není.

1. Se schopností dobré organizace se lidé rodí, nezískávají ji.
2. Čím více komunikujete, tím lepší bude vaše komunikace.
3. Na rozdíl od efektivního mluvení se efektivnímu naslouchání skutečně nedá naučit.
4. Úvody jako „Jak se máte“ a „To máme dneska hezky“ nemají při komunikaci žádný význam.
5. Nejlepší způsob, jak komunikovat s příslušníkem odlišné kultury, je dělat to přesně tak jako s příslušníkem své vlastní kultury.
6. Jestliže jsou verbální a neverbální sdělení v rozporu, lidé věří těm verbálním.
7. Naprostá otevřenost by měla být cílem každého smysluplného osobního vztahu.
8. Konflikt s nějakým člověkem je spolehlivým znamením, že váš vztah se dostal do problémů.
9. Vůdcem se člověk rodí, nestává.

10. Strach z mluveného projevu je škodlivý a dobrý řečník se musí naučit, jak se tohoto strachu zbavit.

V otázce č. 12 je správná odpověď na všechny výroky NE. Porovnávány jsou výsledky respondentů, kteří si individuálně rozvíjejí své komunikační kompetence = angažovaní studenti, a respondentů, kteří si je nerozvíjejí = neangažovaní studenti. Třetí skupina dotázaných nejsou studenty pedagogické fakulty Jihočeské univerzity. Vyhodnocovány jsou správné odpovědi. Celkový počet angažovaných studentů je 39, neangažovaných studentů je 16 a ostatních respondentů 26.

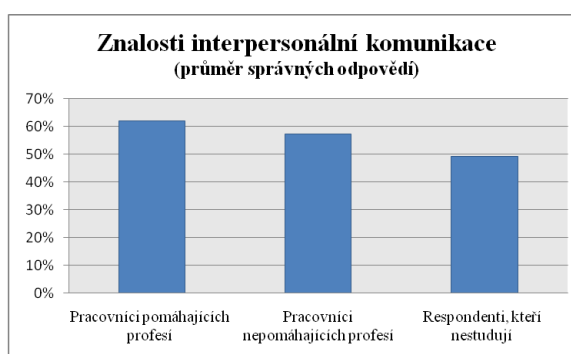
	Angažovaní studenti		Neangažovaní studenti		Ostatní	
	Počet	V procentech	Počet	V procentech	Počet	V procentech
1.	28	72 %	14	88 %	13	50 %
2.	14	36 %	4	25 %	1	4 %
3.	29	74 %	9	56 %	17	65 %
4.	34	87 %	11	69 %	24	92 %
5.	29	74 %	11	69 %	16	62 %
6.	24	62 %	9	56 %	13	50 %
7.	16	41 %	7	44 %	7	27 %
8.	31	79 %	9	56 %	21	81 %
9.	22	56 %	10	63 %	12	46 %
10.	16	41 %	6	38 %	4	15 %



První skupina „angažovaných“ respondentů dosáhla počtu 62 % správných odpovědí. U „neangažovaných“ respondentů byla volena správná odpověď v 56 % otázek. Ve třetí skupině respondentů, kteří studenty nejsou, bylo správně zodpovězeno 49 % otázek. **Předpoklad**, že pracovníci, kteří se angažují v prohlubování svých komunikačních kompetencí, vykazují v této oblasti lepší znalosti, se potvrdil.

Vzhledem k tomu, že tato práce je věnována specifikům komunikace pomáhajících pracovníků, byl zájem zjistit hodnocení jednotlivých skupin respondentů. Proto byli respondenti rozděleni ještě do skupin pomáhajících pracovníků, nepomáhajících pracovníků a respondentů, kteří nestudují na pedagogické fakultě Jihočeské univerzity.

	Pracovníci pomáhajících profesí		Pracovníci nepomáhajících profesí		Respondenti, kteří nestudují	
	Počet	V procentech	Počet	V procentech	Počet	V procentech
1.	28	78 %	14	74 %	13	50 %
2.	10	26 %	8	42 %	1	4 %
3.	26	72 %	12	63 %	17	65 %
4.	30	83 %	14	79 %	24	92 %
5.	27	75 %	13	68 %	16	62 %
6.	22	61 %	11	58 %	13	50 %
7.	17	47 %	6	32 %	7	27 %
8.	27	75 %	13	68 %	21	81 %
9.	23	64 %	9	47 %	12	46 %
10.	14	39 %	8	42 %	4	15 %



Výsledné zhodnocení potvrdilo i v této oblasti nejlepší výsledky u skupiny pracovníků pomáhajících = 62 % úspěšných odpovědí. Pracovníci nepomáhajících profesí odpověděli správně v 57 % a ostatní nestudující respondenti ve 49 %.

7.3 *Shrnutí a interpretace*

Výsledky u otázek zaměřených na **postoje zaměstnavatelů k rozvoji komunikačních dovedností svých zaměstnanců** ukázaly, že zaměstnavatelé tuto oblast opomíjejí. Vzhledem k tomu, že nepožadují rozvoj komunikačních dovedností, které jsou hlavním pracovním nástrojem pomáhajících pracovníků, je otázkou, zda tento postoj pramení z nevědomosti, či jsou zde jiné překážky. Není správné vždy posuzovat pouze jednu stranu a proto další dotaz směřoval na osobní aktivity pracovníků. Ukázalo se, že zaměstnanci jsou v této oblasti pasivní a neprojevují vlastní aktivitu. Zaměstnancům, kteří sami požádali své zaměstnavatele o seminář či školení vedoucí ke zlepšení jejich komunikačních dovedností, bylo u pomáhajících profesí vyhověno dvěma žádostem z 5 podaných. U ostatních profesí je toto číslo nižší. Z výzkumu vyplynulo také to, že přestože zaměstnavatelé nepožadují prohlubování znalostí v této oblasti, část z nich využívá možnosti své zaměstnance odborně vzdělávat prostřednictvím školení a kurzů.

Zlepšení této situace vidím ve větší angažovanosti zaměstnanců. Již respondenti, kteří se podíleli na tomto výzkumu a podle výsledků jsou si vědomi důležitosti prohlubování komunikačních kompetencí, by mohli být těmi „prvními vlaštovkami“ a hovořit se svými nadřízenými nebo přímo se zaměstnavateli o výhodách, které to přinese nejen školeným zaměstnancům, ale i jejich spolupracovníkům a zaměstnavatelům.

I přesto, že je rozvoj komunikačních kompetencí opomíjen ze strany zaměstnavatelů, samotní pracovníci tuto oblast většinou řeší individuálně. 67 % zaměstnanců pomáhajících profesí a 79 % pracovníků ostatních profesí jsou toho příkladem. Osobně si tuto potřebu uvědomují a individuálně se rozvíjejí především pomocí odborné literatury.

Další část dotazníku se zaměřovala na **supervizi**, která by měla být důležitou součástí pracovní náplně hlavně na pracovištích pomáhajících pracovníků. Proto jsem byla překvapena nízkým procentem možnosti využívání supervize (33 %). Vzhledem k psychické i profesní náročnosti těchto pracovníků jsem neočekávala takovýto výsledek. Vzhledem k tomu, že supervize slouží jak k rozvoji pracovních kompetencí, tak k prevenci proti pracovnímu a

psychickému přetížení jednotlivých pracovníků, si tyto výsledky mohu vysvětlit jednak nezájmem, a jednak nevědomostí o důležitosti této zpětné vazby vedoucích pracovníků, či neznalostí supervize jako takové. Naopak u ostatních profesí považují možnost využívat tuto metodu u 21 % respondentů jako velice dobré zjištění. I přes přínos, který tato metoda zaměstnancům přináší, ji všichni, kteří mají tuto možnost na pracovišti, přesto nevyužívají.

V osobním **hodnocení svých komunikačních dovedností** se lépe hodnotili pracovníci ostatních profesí. Jako výborné a velmi dobré hodnotilo své dovednosti 62 % respondentů. Pomáhající pracovníci byli v osobním hodnocení kritičtější a mezi hodnocením svých komunikačních dovedností jako výborné a velmi dobré a nedostačující byl malý rozdíl. Jako výborné a velmi dobré ohodnotilo své dovednosti 53 % respondentů. Zato jako nedostačující celých 47 % ohodnotilo své dovednosti i přesto, že nadpoloviční většina všech respondentů uvedla individuální rozvíjení svých kompetencí četbou odborné literatury. Z mého pohledu může být toto nízké hodnocení výsledkem uvědomování si důležitosti komunikace jako pracovního prostředku. Vzhledem k tomu, že u většiny pomáhajících pracovníků není na pracovišti možnost supervize a oni nedostávají zpětnou vazbu na svou práci, nemají možnost diskutovat o své pracovní činnosti nebo se radit s odborníkem, chybí jim porovnání, které by je ujistilo ve správnosti nebo upozornilo na konkrétní oblasti, které je potřebné zdokonalit.

Jako pozitivní vidím u velkého množství pracovníků v pomáhajících profesích i u ostatních pracovníků potřebu dále si rozvíjet své komunikační kompetence. Největší potřebu rozvoje, u pomáhajících téměř všichni a u ostatních profesí všichni respondenti, mají celkově ve verbální komunikaci jako takové.

Kladně shledávám zájem o prohlubování komunikačních dovedností v rámci přednášek studia současného oboru. Nadpoloviční většina respondentů, studentů oboru sociální pedagogika by uvítala více přednášek věnovat rozvoji komunikačních kompetencí a nácviku praktických dovedností v rámci přednášek.

Další část výzkumu se zaměřovala na znalosti **interpersonální komunikace**. K tomu jsem použila standardizovaný dotazník, který není zaměřen pouze na znalosti, ale také počítá s našimi zažitými postoji. Po vyhodnocení otázky č. 12 byly názory na jednotlivá rčení poměrně těsné. Chtěla jsem zjistit, zda to bylo způsobeno vlivem informací, které studenti získali při studiu. Proto byla vytvořena další skupina respondentů, kde již byl výběr respondentů volen tak, aby v této skupině nebyli studenti pedagogické fakulty, obor sociální pedagogika. Pokud by mělo být srovnání komunikačních kompetencí v pomáhajících

a ostatních profesích více vypovídající, musely by být zvoleny větší skupiny s rovnoměrným zastoupením. I když byly porovnány malé nesourodé vzorky, byly mezi jednotlivými profesemi zjištěny rozdíly, které vedou k zajímavým závěrům. U bodu 2, který říká: „Čím více komunikujete, tím lepší bude vaše komunikace.“, je rozdíl u jednotlivých skupin možné přisoudit vlivu studia. U bodu 4 (Úvody jako „Jak se máte“ a „To máme dneska hezky“ nemají při komunikaci žádný význam.) si lze vysvětlit nízký rozdíl mezi „angažovanými“ a „neangažovanými“ respondenty individuálním vzděláváním. U ostatních respondentů je předpoklad vysoké úspěšnosti v užívání těchto úvodů v rámci zaběhnutých společenských norem. U bodu 7 (Naprostá otevřenost by měla být cílem každého smysluplného osobního vztahu.) byl výsledek „angažovaných“ i „neangažovaných“ podobný. U ostatních respondentů lze předpokládat subjektivní potřebu získávat od druhých všechny informace. Otázkou je, zda chtějí být i oni sami plně otevření. Nehledě na to, že naprostá otevřenost není cílem a může v mnoha případech ranit. U bodu 8 (Konflikt s nějakým člověkem je spolehlivým znamením, že váš vztah se dostal do problémů.) mě překvapil velký rozdíl směrem dolu u odpovědí skupiny „neangažovaných“.

U odpovědí na tuto část dotazníku je patrný vliv studia a praktických zkušeností u „angažovaných“ a „neangažovaných“ respondentů oproti respondentům ze skupiny „ostatní“. Hodnocení názorů na komunikaci rozdělením do skupin pomáhající pracovníci, nepomáhající pracovníci a nestudující respondenti ukázalo, že nejlepších výsledků opět dosáhla skupina pomáhajících pracovníků.

Závěr

V závěru mé práce chci zmínit, že pro mne její psaní a celý průběh byl velice poučný a zajímavý, a mohu říci, že cíl, který jsem si vytyčila, byl splněn.

I přesto, že výzkumné skupiny respondentů nebyly početně vyvážené, přinesly zajímavé výsledky. Získané informace tímto výzkumem mohou být zajímavým podkladem pro další šetření. Ačkoli mě v první chvíli zaskočilo, že na elektronické zaslání dotazníku reagovalo málo respondentů, při osobním předání se situace změnila. Přestože žijeme v době internetu a ze všech stran na nás působí technologie, je osobní kontakt stále upřednostňován. Neuspokojivé výsledky, které informují o opomíjení prohlubování komunikačních kompetencí a supervize ze strany zaměstnavatelů, jsou podnětem pro řešení na úrovni zřizovatelů. Otázkou je, jak vyvolat tato jednání. Přikláním se k osobní angažovanosti zaměstnanců. Oslovení kompetentních osob přímo zaměstnanci, kteří mohou nejlépe argumentovat potřebou rozvoje těchto dovedností, by mohl vést ke zlepšení této situace. Jako uspokojivý shledávám zájem zaměstnanců o individuální rozvoj komunikačních dovedností. Odráží se ve výsledcích hlavně u pracovníků pomáhajících profesí, kteří pro zlepšení své komunikace volí především četbu odborné literatury. Knih na téma komunikace je na trhu velké množství. Osobně jsem se při hledání podkladů pro tuto práci mohla přesvědčit, že mnoho titulů je jen komerční záležitostí, případně se věnují potřebám jiných profesí (většinou potřebám obchodníků a manažerů). Zde by ale bylo vhodné, aby výběr knih byl konzultován s odborníkem na danou problematiku. Odborně zvolené knihy by měl zakoupit zaměstnavatel a měly by být k dispozici pracovníkům. Potřebu rozvíjení si komunikačních kompetencí dokládá také zájem o rozšíření hodin s přednáškami o komunikaci, který by mohl být podnětem pro vedení pedagogické fakulty.

Shodné výsledky zjištěné při vyhodnocování závěrečné otázky týkající se názorů na interpersonální komunikaci mě inspirovaly k vytvoření ještě další skupiny respondentů. Chtěla jsem si tak potvrdit domněnku, že tyto výsledky nebyly ovlivněny pouze osobním vzděláváním, ale že i získané informace studentů v současném oboru se projeví na těchto výsledcích. Třetí skupina respondentů, kterou tvořili lidé, co nestudují na Jihočeské univerzitě, mi mou domněnku potvrdila. Při vyhodnocování odpovědí třetí skupiny bylo také možno vypořádat, jak jsme ovlivňováni naším sociálním prostředím a jeho zvyklostmi.

Tato práce byla pro mě přínosem, ale hlavně mi připomněla, že ač si to mnohokrát ani neuvědomujeme, komunikujeme stále, verbálně i neverbálně. Že umění dobré komunikace je základem pro všechny oblasti našeho života. Neobejdeme se bez ní v osobním životě, na pracovišti, ve společnosti. Že pilířem mezilidských vztahů je právě komunikace a měla by vždy směřovat ke snaze porozumět druhým, našemu okolí. Komunikace je všudypřítomná, komunikujeme vždy.

Literatura

- [1] Čech, Ján. *Sociálna komunikácia pre políciu*. Bratislava: Akadémia Policajného zboru, 2000. 440 s. ISBN 80-8054-145-0
- [2] Čírtková, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2006. 309 s. ISBN 80-86898-73-3
- [3] Culley, S.; Bond, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2008. 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6
- [4] DeVito, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, spol. s r. o., 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8
- [5] Gabura, J.; Gabura, P. *Sociálna komunikácia*. Bratislava: Občanské sdruženie Sociálna práca, 2004. 128 s. ISBN 80-968927-7-0
- [6] Gabura, J.; Pružinská, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9
- [7] Kopřiva, Karel. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 5. vyd. Praha: Portál s. r. o., 2006. 147 s. ISBN 80-7178-429-5
- [8] Mikuláščík, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2006. 368 s. ISBN 80-247-0650-4
- [9] Plamínek, J. *Komunikace a prezentace. Umění mluvit, slyšet a rozumět*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2706-6
- [10] Slowík, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, s. r. o., 2010. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9

- [11] Vymětal, Š. *Krizová komunikace a komunikace rizika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2009. 176 s. ISBN 978-80-247-2510-9

Seznam ostatních zdrojů:

- [12] *Informatorium* – časopis pro výchovu a vzdělávání dětí od 3 do 8 let v MŠ a ŠD, 1/2011, ISSN 1210-7506

Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – Doplnující dotazník pro třetí skupinu nestudujících

Příloha č. 1 – dotazník

Přeji Vám hezký den,

chci Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude použit jako materiál pro mou bakalářskou práci.

Děkuji za spolupráci.

Jitka Soldátová

1) Jste zaměstnán jako pracovník pomáhající profese? (Mezi pomáhající profese řadíme: pedagogické pracovníky, zdravotnický personál, sociální pracovníky, příslušníky policie, ap.)

- ☐ Ano
- ☐ Ne

2) Požaduje Váš současný zaměstnavatel prohlubování Vašich komunikačních dovedností?

- ☐ Ano
- ☐ Ne (v případě odpovědi NE přejděte na otázku č. 4)

3) Absolvoval(a) jste v rámci současného zaměstnání kurz nebo školení v oblasti komunikačních dovedností?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

4) Dali jste Vy osobně podnět pro organizování kurzu nebo školení zaměřených na zlepšování komunikace svému vedoucímu pracovníkovi?

- ☐ Ne
- ☐ Ano - zamítnuto
- ☐ Ano - vyhověno

5) Rozvíjíte si individuálně své komunikační dovednosti?

- ☐ Ano – četba odborné literatury z oblasti komunikace
- ☐ Ano – účast na kurzu věnovaném komunikaci
- ☐ Ne

6) Máte v zaměstnání možnost supervize? (s nadřízeným, se spolupracovníky nebo odborníkem mohu hovořit o jednotlivých případech a vzájemných vztazích, které se v průběhu našich setkání vytvářejí, dostávám zpětnou vazbu)

- ☐ Ano
- ☐ Ne

7) Využíváte v zaměstnání možnost supervize?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

8) Považujete své komunikační dovednosti potřebné pro vaši profesi za:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ Výborné | ☐ Dostačující |
| ☐ Velmi dobré | ☐ Nedostačující |

9) Máte osobní potřebu dále rozvíjet své komunikační dovednosti?

- ☐ Spíše ano
- ☐ Spíše ne (v případě odpovědi NE přejděte na otázku č. 9)

10) Ve které oblasti komunikace máte zájem prohlubovat své dovednosti?

- ☐ Neverbální komunikaci
- ☐ Verbální komunikaci:
 - ☐ Komunikaci v běžných situacích
 - ☐ Komunikace v rizikových situacích
 - ☐ Umění vést diskusi
 - ☐ Argumentaci
 - ☐ Prezentaci
- ☐ Naslouchání
- ☐ Jiné – konkretizujte:

11) Jak hodnotíte vzdělávání oblasti komunikačních dovedností pro pomáhající profese v rámci studia svého současného oboru?

- ☐ Plně dostačující
- ☐ Dostačující
- ☐ Uvítal(a) bych se více věnovat tématice komunikace v rámci přednášek
- ☐ Uvítal(a) bych nácvik praktických dovedností
- ☐ Uvítal(a) bych volitelný předmět zaměřený na komunikaci

12) Co si myslíte o interpersonální komunikaci?

Pokyny: Označte každý z následujících bodů písmenem A (ano), pokud si myslíte, že to, co se v něm uvádí, je vždy nebo obvykle pravda, nebo písmenem N (ne), pokud si myslíte, že to nikdy nebo většinou pravda není.

1. Se schopností dobré organizace se lidé rodí, nezískávají ji.
2. Čím více komunikujete, tím lepší bude vaše komunikace.
3. Na rozdíl od efektivního mluvení se efektivnímu naslouchání skutečně nedá naučit.
4. Úvody jako "Jak se máte" a "To máme dneska hezky" nemají při komunikaci žádný význam.
5. Nejlepší způsob, jak komunikovat s příslušníkem odlišné kultury, je dělat to přesně tak jako s příslušníkem své vlastní kultury.
6. Jestliže jsou verbální a neverbální sdělení v rozporu, lidé věří těm verbálním.
7. Naprostá otevřenost by měla být cílem každého smysluplného osobního vztahu.
8. Konflikt s nějakým člověkem je spolehlivým znamením, že váš vztah se dostal do problémů.
9. Vůdcem se člověk rodí, nestává.
10. Strach z mluveného projevu je škodlivý a dobrý řečník se musí naučit, jak se tohoto strachu zbavit.

Příloha č. 2 – Doplnující dotazník pro třetí skupinu nestudujících

Přeji Vám hezký den,

chci Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude použit jako materiál pro mou bakalářskou práci.

Děkuji za spolupráci.

Jitka Soldátová

Co si myslíte o interpersonální komunikaci?

Pokyny: Označte každý z následujících bodů písmenem A (ano), pokud si myslíte, že to, co se v něm uvádí, je vždy nebo obvykle pravda, nebo písmenem N (ne), pokud si myslíte, že to nikdy nebo většinou pravda není.

1. Se schopností dobré organizace se lidé rodí, nezískávají ji.
2. Čím více komunikujete, tím lepší bude vaše komunikace.
3. Na rozdíl od efektivního mluvení se efektivnímu naslouchání skutečně nedá naučit.
4. Úvody jako „Jak se máte“ a „To máme dneska hezky“ nemají při komunikaci žádný význam.
5. Nejlepší způsob, jak komunikovat s příslušníkem odlišné kultury, je dělat to přesně tak jako s příslušníkem své vlastní kultury.
6. Jestliže jsou verbální a neverbální sdělení v rozporu, lidé věří těm verbálním.
7. Naprostá otevřenost by měla být cílem každého smysluplného osobního vztahu.
8. Konflikt s nějakým člověkem je spolehlivým znamením, že váš vztah se dostal do problémů.
9. Vůdcem se člověk rodí, nestává.
10. Strach z mluveného projevu je škodlivý a dobrý řečník se musí naučit, jak se tohoto strachu zbavit.