



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

---

# Metodika edukace neformálních pečujících pro pečovatelské služby



V rámci Edukačního programu projektu ČAPS:

Podpora využívání sdílené péče a neformálních pečujících  
prostřednictvím pečovatelských služeb

Registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0000945

PhDr. Iva Wedlichová a kol.

Česká asociace pečovatelské služby, z. s.

[www.caps-os.cz](http://www.caps-os.cz), [caps@caps-os.cz](mailto:caps@caps-os.cz)

2018



# **OBSAH**

## **I. SOCIÁLNÍ PERCEPCE**

1. Vnímání druhého člověka
2. Složky percepce (jak pečovatelka vnímá neformální pečující a oni ji)
3. Zdroje vnímání druhého
4. Chyby v posuzování
5. Doporučení pro kvalitní sociální percepci

## **II. KOMUNIKACE V INTERPERSONÁLNÍCH VZTAZÍCH**

1. Cíle komunikace
2. Neverbální komunikace
3. Zásady účinné komunikace
4. Zlozvyky a chyby při komunikaci
5. Patologické formy komunikace

**III. PRÁCE S AFEKTY** (jak pracovat se specifickými typy neformálních pečujících)

## **IV. OBECNÁ DOPORUČENÍ**

# I. SOCIÁLNÍ PERCEPCE

## 1. Vnímání druhého člověka

Do interakce vstupuje jedinec:



Takový, jaký objektivně je.

Neformální pečující se chová určitým způsobem, například je agresivní, smutný, uzavřený, příliš hovorný apod. To však neznamená, že je to agresor, člověk v depresi či euforii. Může se jednat pouze o situační záležitost, která je podmíněná předchozí zkušeností, mírou informovaností nebo motivací. Příkladem je podobnost situace jako u druhého rodiče, u něhož se projevila nesoběstačnost mnohem dříve, a zároveň mají špatnou zkušenost s poskytovanou pomocí.

([http://www.szsemb.cz/admin/upload/sekce\\_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D\\_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D\\_\(PERCEPCE\).pdf](http://www.szsemb.cz/admin/upload/sekce_materialy/SOCI%C3%81LN%C3%8D_VN%C3%8DM%C3%81N%C3%8D_(PERCEPCE).pdf))

Pozn.: Neformálního pečujícího přivádí k vzájemnému setkání touha, žádost nebo přání nalézt pomoc. Stejně tomu je i v případě, kdy přichází tzv. „nedobrovolně“, nakonec jde při spolupráci o naději, že by mu mohl sociální pracovník pomoci. (Úlehla, Ivan: Umění pomáhat)



Jak se „vidí“ on sám.

Neformální pečující může někdy žádat o potvrzení toho, jaký se vidí (například „*jsem k ničemu, protože péči nezvládám*“, „*hravě to zvládám*“, „*pro mě je to maličkost*“ atd.) (Křivohlavý: Povídej, naslouchám). Někdy pouze hrají roli někoho jiného. Ne vždy je ve své podstatě neformální pečující takový, koho hraje (například zlého nebo neschopného člověka).

Někdy je obrázek vhodné doplnit otázkami typu:

„*V čem si myslíte, že jste jiný/á než ostatní...?*“

„*Co na sobě posuzujete kladně... co negativně?*“

„*Co vás k tomu vede...?*“

„*Promluvme si o tom...*“



Jak ho „vidí“ druhý člověk (v dyadické interakci).

Druzí lidé nás v interakci určitým způsobem vnímají, posuzují. Je dobré vědět, jak nás druzí vidí, i když s tímto obrazem nemusíme souhlasit, proč nás tak vidí.

Vhodné jsou otázky typu:

*„Co myslíte, jak vás vidí druzí lidé?“*

*„Co myslíte, že jim na vás může vadit?“*

*„Co myslíte, že se druhým na vás může líbit?“*

*„Co myslíte, co může druhé vést k jejich názoru na vás?“*

Pokud se dva jedinci nacházejí v interakci, vstupují do společné činnosti, jednají určitým způsobem, pak z hlediska sociální percepce jsou v interakci dvě do jisté míry nepřesné představy jednoho o druhém. A to včetně představ například o záměrech, motivech, vnitřních stavech druhého.

*Protože představy jsou subjektivní obrazy založené na různých zkušenostech, je zapotřebí tyto obrazy popsat a tím dosáhneme společného obrazu. Například použijeme upravenou techniku „Jaký jsem“. Orientace není zaměřená na klienta a jeho vlastnosti, ale na vzájemnou interakci osob → neformální pečující – potřebný, kdy mají za úkol vyjádřit vzájemnou důležitost. Úkolem je popsat druhou osobu, čeho si na něm váží, co pro něj znamená, jakou roli hraje v jeho životě. To může pomoci získat ucelený obraz. (Jaroslava Králová – Speciální techniky sociální práce)*

## 2. Složky percepce

*Co vše hraje roli v tom, jak pečovatelka vnímá neformální pečující a oni ji...*



### **Expektační (předpokládané)**

Utváření dojmu a názoru o druhé osobě je ovlivněno očekáváním určitého chování. Jedinec se zaměřuje na určité vzorce chování, kdy některé složky projevu vnímá a jiné naopak opomíjí. Příkladem může být Halló efekt nebo Pygmalion efekt (očekávané chování u pečující osoby, který již v minulosti na péči nestačil a předpokládá se, že se počet chyb navýší).

<https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/tool/print/index.php?id=5969>

## **Afektivní** (vysoká emoční intenzita)

Vnímání jiného člověka je ovlivněno v důsledku citově podbarveného vztahu. Naše emoce stenizují či astenizují aktuální percepční děje (nabuzují nebo utlumují vnímání). Příkladem je efekt shovívavosti (neuvědomované nadhodnocování lidí, které vnímáme kladně) a efekt přísnosti (neuvědomované podhodnocování lidí, k nimž máme negativní vztah). Například vnímání sourozenců (neformálních pečujících) ze strany rodiče (nesoběstačného seniora), kdy jednoho upřednostňuje před druhým.

<https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=5969&chapterid=6255>

## **Atributivní** (přidělující, přisuzující)

Jedná se o tendenci přisuzovat druhým určité vnější či vnitřní (=osobnostní) charakteristiky. Například se jedná o spojitost dvou a více vlastností. Pokud se jedinec prezentuje jako empatická osobnost, jsou mu přiřazovány další vlastnosti například soucitnost, pochopení, nehodnotící postoj atd.

## **Atribuční chyby –**

### Základní atribuční chyba

- přeceňování rysů a vnitřních dispozic, podceňování situací a vnějších okolností

#### PŘÍKLAD

*Všichni staří lidé jsou neschopní...*

*Všichni postižení jsou zlí...*

*Většina neformálních pečujících nemá zájem se podílet na péči...*

### Efekt falešného konsenzu

- člověk mylně předpokládá, že jeho okolí sdílí stejné názory, hodnoty, tradice a přístupy, jako on; zároveň tak člověk egocentricky vyhodnocuje své okolí podle sebe samého, svého charakteru a názorů, neboť spíše tíhne k vyhodnocování lidí podle společných aspektů, než podle rozdílů;

#### PŘÍKLAD

*Vím, co si myslíte...*

*Mladí lidé neuznávají žádné hodnoty, jsou zkažení...*

*Rodina se má o svou rodinu postarat...*



### Egocentrický sklon

- jedinec má tendenci přisuzovat si značnou zodpovědnost za úspěch (který je často výsledkem celého týmu a mnoha dalších vlivů)

Například se jedná o přivlastňování si všech zásluh při péči o rodiče, i když je péče poskytována od obou sourozenců.

Jsou to atribuční tendence:



### Sebeochraňující sklon

- nehlásit se k neúspěchu (omlouváme náš neúspěch)

PŘÍKLAD

*S tímto neformálním pečujícím se mi nepodařilo navázat potřebný kontakt, protože jsem měla zrovna smolný den.*

*Nestihla jsem domluvenou schůzku, protože mám moc práce.*



### Sebeprosazující sklon

- připisovat si úspěch

PŘÍKLAD

*Velmi dobře jsem začala spolupracovat s neformálním pečujícím, protože jsem velmi empatická a v komunikaci zdatná.*

## 3. Zdroje vnímání druhého

Vysvětlení pro a proti ve vzájemném vztahu pečovatelka x neformální pečující.



Vnímání druhého na základě jeho vztahu k sobě.

PRO

*Vím, co si myslíte...*

*Všem lidem se má pomáhat...*

PROTI

*Obrazy jsou nepřesné, očekávání nereálná, jedna či druhá strana mají tendenci se přeceňovat či podceňovat, převažuje vzájemná sympatie či antipatie...*



Vnímání druhého na základě jeho přijímání ostatními.

PRO

*Obě strany jsou schopné přijímat pozitivní i negativní zpětnou vazbu. Tím upřesňují svůj obraz o sobě, činí svá očekávání reálnějšími...*

PROTI

*Jedna či druhá strana není schopna přijímat zpětnou vazbu či nadměrně přijímá názory druhého a těmto se podřizuje. Vytváří obraz o sobě výhradně na základě názorů okolí... "kam vítr, tam pláště..."*

#### 4. Chyby v posuzování



Haló- efekt

- zkreslené vnímání vůči jinému člověku
- většinou se jedná o prvotní dojem, který ovlivňuje celý náš obrázek o druhém člověku, ale může nastat i v průběhu dlouhodobé spolupráce

#### PŘÍKLAD

Pečovatelka pracuje po určitou dobu s neformálním pečujícím. Má o něm vytvořen určitý obraz. Najednou neformální pečující provede něco či řekne něco (kladného či záporného), co tento obraz změní a změní se tím i vnímání neformálního pečujícího v kladném či záporném směru. Pokud je haló efekt kladný, pak má pečovatelka tendenci vnímat pozitivní stránky a projevy neformálního pečujícího a vytěšňovat negativní. Pokud je haló efekt negativní, pak je tomu naopak.

#### ČEHO SE VYVAROVAT

*Pečovatelka nezohlední:*

*Aktuální emoční stav neformálního pečujícího i stav svůj.*

*Aktuální zdravotní stav neformálního pečujícího i stav svůj.*

*Očekávání neformálního pečujícího i očekávání své.*

*Situační vlivy.*



Efekt novosti

- při seznamování se s novým člověkem
- nevíme, jak bude neformální pečující reagovat, chovat se, přistupovat k nové situaci

## PŘÍKLAD

Co je nové, bývá zajímavé, obestřené určitým tajemstvím, které vybízí k poznání a odhalování. Pro pečovatelku je to určitá výzva.

## ČEHO SE VYVAROVAT

*Nadměrně nízkému či naopak vysokému očekávání, kdy pečovatelka vychází z nereálného obrazu o neformálním pečujícím (předem příliš kladný či záporný).*

*Nadměrnému zevšeobecňování (...všichni jsou takoví...)*



## Logická chyba (chyba „subjektivní logiky“)

- na základě tzv. obecně sdílených pravd se domníváme, že některé vlastnosti spolu logicky souvisejí

## PŘÍKLAD

Když  $a=b$  a  $b=c$ , pak vždy  $a=c$ . Jinak to být nemůže.

Jestliže jeden neformální pečující je ochoten spolupracovat a druhý také, pak všichni jsou ochotni naslouchat, učit se a spolupracovat.

## ČEHO SE VYVAROVAT

*Pečovatelka má tendenci docházet k závěrům na základě neadekvátních logických principů, příliš zjednodušovat.*

*Pečovatelka nebere v úvahu individuální bio-psycho-sociální faktory.*

*Nadměrné zevšeobecňování.*



## Efekt shovívavosti/přísnosti

## PŘÍKLAD

Tendence posuzovat neformální pečující mírně = příznivě/přísně = nepříznivě a jejich záporné vlastnosti odsouvat do pozadí/ vyzvedávat do popředí.

## ČEHO SE VYVAROVAT

*Pečovatelka podceňuje nedostatky a přeceňuje úspěchy oblíbené osoby – neformálního pečujícího (a naopak v případě efektu přísnosti).*

*Pečovatelka nevědomě nadhodnocuje neformální pečující, k nimž má pozitivní vztah (podhodnocuje, podceňuje neformální pečující, k nimž má negativní vztah).*



## Chyba centrální tendence

### PŘÍKLAD

Při větším množství hledisek hodnocení se u posuzovatelů - pečovatelek snižuje rozlišovací schopnost, což vede k nadměrnému používání středních, průměrných hodnot při hodnocení – tzv. „škatulkování“, vyhýbání se krajním hodnotám (jak kladným, tak záporným). Bývá důsledkem nejistoty posuzování a obav z důsledků.

### ČEHO SE VYVAROVAT

*Chceme-li se vyhnout centrální tendenci, musíme mít stále na paměti tzv. normální (Gaussovo) rozložení jevů.*

## Chyba kontrastu

### PŘÍKLAD

Chyba kontrastu se projevuje jako tendence přiřazovat neformálním pečujícím vlastnosti, které jsou v protikladu s vlastnostmi pečovatelky.

### ČEHO SE VYVAROVAT

*Neformální pečující není oceňován dle určitého kritéria, ale pečovatelka jej srovnává se sebou samou.*

## Předsudky

### PŘÍKLAD

Předsudky jsou ovlivněny podvědomými tendencemi utvořenými z dříve vytvořených předpojatostí (proti národnosti, pohlaví, konkrétnímu člověku, rase,...), neoprávněného zobecnění či jiného zjednodušení zkušeností. Jsou to nezdůvodněné, ale poměrně pevné postoje.

### ČEHO SE VYVAROVAT

*Pečovatelka nevezme v úvahu:*

*Iracionalitu svého postoje k neformálnímu pečujícímu (nedovede postoj zdůvodnit).  
Například negativní postoj vůči menšinám či příslušníkům určité národnosti není založen na poznatcích o tom, že se nějak špatně chovají nebo mají nějaké nežádoucí znaky.*

**!** Obecně přitom platí, že čím menší je konkrétní zkušenost s příslušníky dané skupiny, tím větší je tendence k předsudečnému vnímání.

## Vulgarizace

### PŘÍKLAD

Pečovatelka se může setkat s neformálním pečujícím, který neopodstatněně zjednodušuje jemu předávané poznatky, principy či zásady. Toto zjednodušování je důsledkem především povrchního myšlení a nedostatečného zvažování.

### ČEHO SE VYVAROVAT

*Nepřistupovat na tento typ komunikace, nesnažit se přizpůsobit, nevyjadřovat byť i formální souhlas (někdy ve snaze nejít do konfliktu máme tendence vyjádřit „neformální“ souhlas, což může být v kontextu dané situace i mlčení).*

## Sebenaplňující předpovědi

### PŘÍKLAD

Je to fenomén, kde očekávání budoucích událostí vede k chování, které zapříčiní, že se daná skutečnost opravdu stane. Vztahuje se jak k přístupu člověka k sobě samému, tak k hodnocení jiných osob, očekávání událostí atd.

Například pečovatelkou dlouhodobě podceňovaný neformální pečující velmi pravděpodobně spíše rezignuje na další snahu o spolupráci.

Neformální pečující, kterému pečovatelka nedůvěřuje, může právě z tohoto důvodu odmítat navázání spolupráce.

### ČEHO SE VYVAROVAT

*Bezodůvodného podezírání a nedůvěry v neformální pečující osoby (podezíráním zvyšujeme pravděpodobnost, že se podezření naplní).*

*Přijímání předsudků o neschopnosti neformálního pečujícího (přijmutím předsudku o neschopnosti začnu vytvářet atmosféru, která jej do tohoto chování nenápadně tlačí).*

### DOPORUČENÍ

*Vyplatí se klást si otázky:*

- *Jaký mám na tom všem podíl?*
- *Čemu věřím?*
- *Jaký mohl být můj vliv na situaci?*

- *Do jaké míry naplňuje to, co pozoruji, moje předpoklady?*

**Zamysleme se. Jak můžeme tento princip využít ve vlastních vztazích, v práci, v rodině...**

## **5. Doporučení pro kvalitní sociální percepci**

→ Nejprve se dobře díváme, cíleně a plánovitě pozorujeme, teprve potom, nejlépe s odstupem času, se pokoušíme o zváženou, ale předběžnou interpretaci toho, co jsme registrovali.

Viz chyby v sociální percepci (kapitola 4).

→ Přemýšlíme o tom, co všechno mohlo způsobit případné bezděčné zkreslení příjmu a interpretace.

*PŘÍKLAD - média, osobní zkušenost, známí, přátelé...*

→ Odlišujeme důsledně úrovně našeho hodnocení, nezaměňujeme dojem či pocit za postoj, prožitek za názor či mínění apod.

→ Všímáme si pozorně, kdy se naše „vidění“ a „vidění“ jiných lidí dostává do konfliktu.

*PŘÍKLAD - vidění neformálních pečujících může být následovné*

*„stejně mu nepomůžete“, „toto je k ničemu, zbytečné“ ...*

→ Využíváme každé příležitosti ke zpětné vazbě (viz kap. II, 1.; str. 11)  
Uvědomovat si, že lidé, kteří jsou ochotni a způsobilí nám poskytnout zpětnovazební informace, nám významně pomáhají a jejich ochotu oceňujeme, vážíme si jí.

## II. KOMUNIKACE V INTERPERSONÁLNÍCH VZTAZÍCH

### 1. Cíle komunikace

Cílem komunikace pečovatelka x neformální pečující je:

#### 1. Informovat

Předat zprávu, doplnit zprávu, seznámit s něčím, oznámit něco - jde o funkci informativní.

Informovat neformálního pečujícího, co se od něj očekává.

Neočekáváme zpětnou vazbu.

*Definovat kde je problém – popis problému, co udělám já jako pečovatelka, co se očekává od něj a proč.*

*Například: informovat o inkontinentních pomůckách, o dalších dostupných službách, o příspěvku na péči atd...*

#### 2. Instruovat

Naučit, zasvětit, navést- jde o funkci instruktážní. Zjednodušeně to znamená, že dáváme návod na určité úkony (například návod na hygienu na lůžku, výměnu plenkových kalhotek atd.).

Zpětná vazba je v tomto případě důležitá, protože si ověřujeme správnost porozumění.

#### PŘÍKLAD

*„Pokud se rozhodnete spolupracovat, pak navrhuji tento a tento postup“. „Přesnější informace o postupech můžete shlédnout na CD. Budu ráda, když mi dáte vědět, co tam bylo pro vás nové, zajímavé .....“.*

*„Ráda bych od vás slyšela, co pro vás je schůdné a co neschůdné, co můžete a nemůžete“.*

Předat instruktážní CD

*„Protože rozumím tomu, že CD pro vás může vyznívat příliš obecně, kdežto každá situace je jiná, ptejte se“.*

### 3. Přesvědčit (=vyjednávat)

Ovlivnit, pozitivně motivovat, získat neformálního pečujícího pro spolupráci (například při jednání s pečujícím, zda a proč daná osoba potřebuje polohovací postel a antidekubitní matraci).

Dosáhnout u nemotivovaných neformálních pečujících změny názoru – proč by to měli dělat.

Zpětná vazba je samozřejmostí.

JAK

- pracujeme s emocemi a obrazy;
- vytváříme scénáře, necháme neformálního pečujícího rozhodovat.

PŘÍKLAD

*„Víte, umím si představit, že si třeba nevíte rady, že jste naštvaný/á, vystrašený/á, časově zaneprázdněný/á.....“.*

*„To vše si umím představit ..... Co myslíte, co se s tím dá dělat?“*

*„Když bude situace s vaším rodičem takováto, co se stane?“*

*„Když se bude vše vyvíjet takto, co to znamená pro vás?“*

### 4. Pobavit

Pokud je neformální pečující přístupný, chápeme jeho smysl pro humor, reagujeme obdobným společensky přijatelným způsobem. Jde o vhodnou formu rozptýlení v náročné životní situaci.

Zpětnou vazbou je smích, mimika, gesta.

POZOR

Humor může nést i jiný význam. Neformální pečující v rámci obrany vlastního já, může mít tendenci zlehčit situaci tím, že se pokusí o humor. V tomto případě se jedná o obranný mechanismus, který je nevědomý a je třeba jej akceptovat.

### 5. Získat zpětnou vazbu

Zpětná vazba se vyžaduje v případech instruování, vyjednávání a přesvědčování. V tomto případě pečovatelka podává instrukce a argumenty, jak to má dělat. Správné pochopení obou rovin (CO a JAK) je třeba průběžně zpětně ověřovat.

PŘÍKLAD

*„Co tedy máte udělat?“ ... čeká na odpověď, případně koriguje;*

*„Jakým způsobem to uděláte?“.... čeká na odpověď, případně koriguje.*

NIKDY neklademe otázky

*„Je vám to jasné?“*

*„Rozumíte tomu?“*

RIZIKO

Neformální pečující vše potvrdí (odkýve) bez porozumění, např. aby měl klid, aby nebyl považován za hloupého, nechce investovat další čas apod.

JAK ČASTO

Zpětnou vazbu je nutné získávat průběžně pomocí kladených otázek:

*„Co šlo, co nešlo?“*

*„Proč to nešlo, co myslíte, kde byla bariéra?“*

*„Co se povedlo?“*

*„Jaký z toho máte pocit?“*

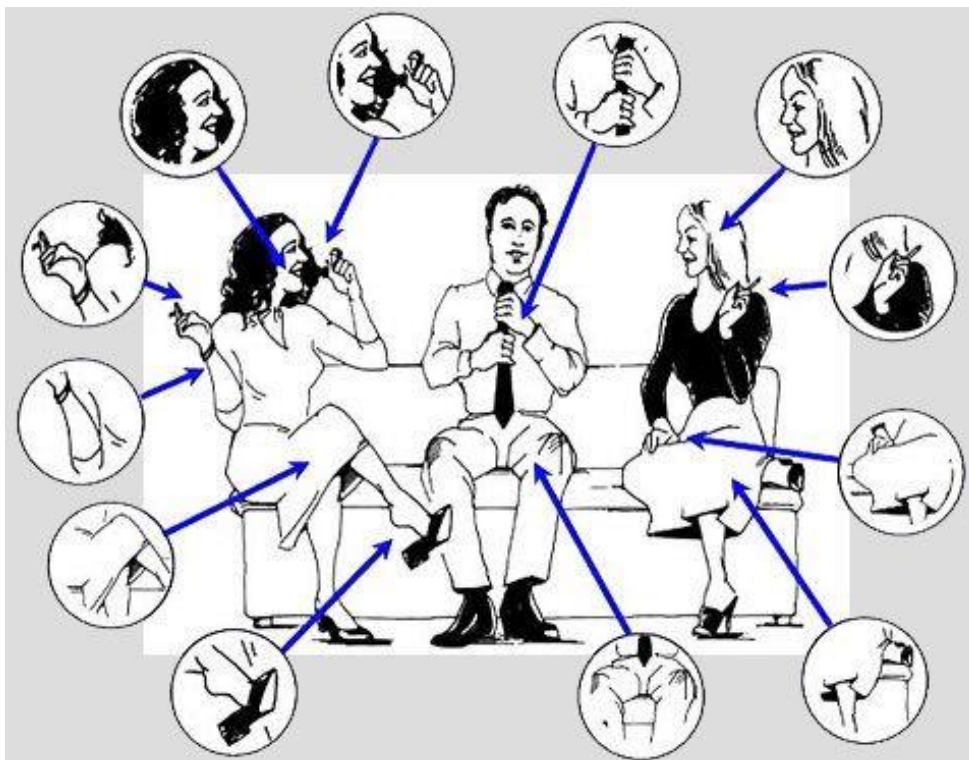
*„Co si myslíte, že jde příště udělat jinak, lépe?“*

*„Chybí vám něco k tomu, aby vše bylo komfortnější pro obě strany?“*

(Vybíral – Psychologie komunikace 2009)

## 2. Neverbální komunikace

Co říkají „signály“ těla



„Musíš být hodně trpělivý,“ odpověděla liška. „Sedneš si nejprve kousek ode mne do trávy. Já se budu na tebe po očku dívat, ale ty nebudeš nic říkat. Řeč je pramenem nedorozumění. Každý den si však budeš moci sednout trochu blíž...“  
Antoine Saint-Exupéry: Malý princ

Neverbální komunikace tvoří 55-68% z celkové komunikace (25-38% tvoří tón hlasu a pouhých 7% slova). Například pokud někdo řekne „**Ano, rád to udělám**“ může být toto sdělení vyjádřeno dvěma způsoby.

Zaprvé kongruentně, kdy je tón hlasu nadšený, vlídný a ujišťující a zároveň je v koherenci i řeč těla - otevřený postoj, rovná ramena a úsměv. Zadruhé nekongruentně, kdy tón hlasu vypovídá o váhavosti a neochotnosti sdělujícího. S tím je spjatá i řeč těla - uhýbání pohledem, choulení nebo stání bokem.

[https://technet.idnes.cz/neverbalni-komunikace-statistika-mytus-mehrabian-fsl-/veda.aspx?c=A160314\\_134426\\_veda\\_pka](https://technet.idnes.cz/neverbalni-komunikace-statistika-mytus-mehrabian-fsl-/veda.aspx?c=A160314_134426_veda_pka)

<https://styl.instory.cz/739-rec-tela-odhali-vice-nez-si-myslite-co-dela-zamilovany-muz-a-co-zena.html>

Neverbální komunikace je často klíčem ke komunikaci jako takové!!!

#### ● **Funkce:**

- podpora řeči (regulace tempa, podtržení, zdůraznění vysloveného);
- nahrazení řeči (ilustrování, symbolika);
- vyjádření emocí (například dát ruce před oči, když pláčeme);
- vyjádření interpersonálního postoje (např. pochybování, naléhavost);
- uskutečnění sebevyjádření (představení se).

#### ● **Druhy:**





- mimika;
- gestikulace;
- pantomimika;
- proxemika;
- haptika;
- oční kontakt;
- posturologie;
- oblečení apod.

## Mimika

U mimických projevů platí zásada přiměřenosti. Náš vnitřní stav se nemusí adekvátně odrážet v našem obličejí. Například zaujetí sdělením či problémem neformálního pečujícího v komunikaci může v našem obličejí vyvolávat výraz, který je vnímán jako určitá nadosobní interpretace sdělovaného, nikoli přijímání jeho sdělení. Neformální pečující má pocit zkoumaného, nikoli přijímaného.



Výraz obličejí má různé významy:

-  ukazuje emotivní stav jedince, který se ho může pokusit zakrýt (například radost, vztek, strach...);
-  představuje kontinuitní zpětnou vazbu (například souhlas, překvapení aj.);
-  vyjadřuje postoj vůči druhému (například vraštění čela, zvedání obočí);
-  výraz obličejí může působit jako metakomunikace tím, že upravuje či komentuje to, co bylo řečeno nebo vykonáno.

ANO\_co posilovat

- *přátelský výraz tváře (ideálně úsměv);*
- *sociálně přijatelné mimické projevy - mimika by vždy měla odpovídat příslušnému situačnímu kontextu.*

NE\_čeho se vyvarovat

- *zvedání obočí (může být chápáno jako arogance či nepochopení);*
- *tvářit se „asymetricky“ (úšklebky ap.);*
- *nechat běžet negativní mimiku vůbec (mračení ap.).*






## Gestikulace, pantomimika

Gestikulace provázející slovní projevy jsou v určitých kulturách či subkulturách běžné (např. Itálie, arabské země). Při jednání s neformálním pečujícím nesmíme opomíjet fakt, že pro různé kultury mají stejná gesta rozdílný význam. Což nás může dostat do nepříjemné situace. Příliš silná gestikulace v kulturách, kde není běžná, působí rušivě, pokud není projev celkově temperamentní a strhující.

([https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub\\_Kubacka\\_-\\_Nonverbalni\\_komunikace\\_mezi\\_zenou\\_a\\_muzem.pdf?so=nx](https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub_Kubacka_-_Nonverbalni_komunikace_mezi_zenou_a_muzem.pdf?so=nx))

Pohyby rukou hrají v komunikaci roli:

-  doprovázejí vyjadřování, ilustrují sdělené;
-  poukazují na emoční stavy
-  doprovázejí popis předmětu



Gestikulaci lze rozdělit do několika fází:

Symbols – ustálená gesta s přímým a doslovným překladem (například mávání rukou při rozloučení, kroužek – OK atd.)



Ilustrátory – doplňují, doprovázejí a zvýrazňují verbální projev (například vyjádření tvaru, kvantity či výčet)



Regulátory – organizují konverzaci, kdy zajišťuje spontánní předání slova druhé osobě. (například rukou pokyne směrem k druhé osobě).

Adaptory – slouží k vyjádření emocí (například rozpaky, neupřímnost – ruka před ústy, pocit provinilosti či smutku – ruka před očima)

[https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub\\_Kubacka\\_-\\_Nonverbalni\\_komunikace\\_mezi\\_zenou\\_a\\_muzem.pdf?so=nx](https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub_Kubacka_-_Nonverbalni_komunikace_mezi_zenou_a_muzem.pdf?so=nx)

ANO\_co posilovat

- přiměřená gesta, podtrhující verbálně sdělovanou informaci;

NE\_čeho se vyvarovat

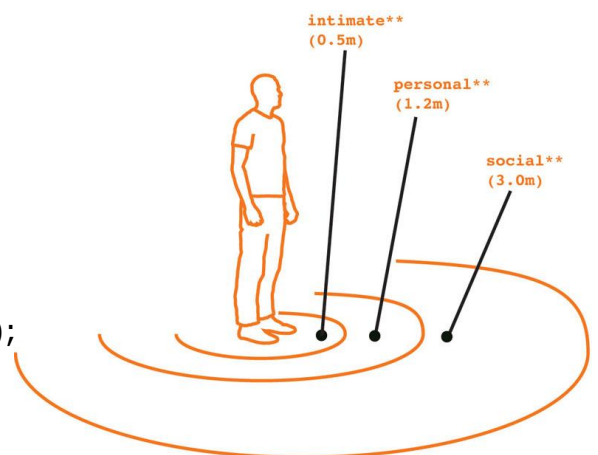
- sahání na ucho lze chápat jako roztěkanost, nervozita, skrývání lhaní;
- nervózní hraní si s rukama, škrábání se na bradě apod.;
- časté sahání na krk, na obličej, hraní si s vlasy.

## Proxemika

Prostorové souvislosti lidí v interakci naznačují samy o sobě vzájemný vztah. Mluvíme o proxemickém chování. Jedná se zejména o vzájemné přibližování či oddálení při komunikaci, udržování odstupu nebo naopak blízkého kontaktu. Proxemické chování by mělo vyjadřovat, o jaké pojetí vztahu usilujeme, mělo by vyjadřovat míru intimity, kterou od kontaktu očekáváme, mělo by odpovídat situačnímu kontextu.

V této souvislosti rozlišujeme

- ➔ intimní zónu (blíže než půl metru);
- ➔ osobní zónu (50- 120 cm);
- ➔ společenskou, sociální zónu (120- 350 cm);
- ➔ veřejnou zónu (350 cm až na doslech).



Při kontaktu s neformálními pečujícími je preferována vzdálenost na rozhraní osobní a společenské zóny.

Při kontaktu s klienty je v této oblasti nutná zvýšená senzitivita a empatie, jelikož je zde intimní zóna z pozice poskytování pečovatelské služby neustále narušována.

ANO\_co posilovat

- *informovat dopředu o prováděných úkonech*
- *empatii*
- *sdělování – př. ... možná vám to bude nepříjemné, ale...*
- *akceptaci*

NE\_čeho se vyvarovat

- *afektivní reakce na odmítnutí*
- *spěch*
- *vstupování do intimní zóny neformálního pečujícího a šahání na něj (tzv. „hraná empatie“, kdy i přes náznaky nelibosti se pečujícího dotýkáme a přibližujeme se)*

## **Haptika**

Haptika neboli doteky jsou pravděpodobně geneticky výchozím neverbálním podnětem. Doteky jsou komunikačním výrazem vřelosti, ujišťování a lásky. Dotek může rovněž mít statusový a dominantní význam.

ANO\_co posilovat

- *informovat - dotknu se vás*
- *akceptace haptiky ze strany neformálních pečujících, např. pokud vás obejmou, přijmout objetí.*

NE\_čeho se vyvarovat

- *sahat druhé osobě na předloktí, na hlavu;*
- *plácát osobu po ramenu atd.*



Držení za zápěstí



Úchopení za loket



Sáhá poče



Plácá na rameni

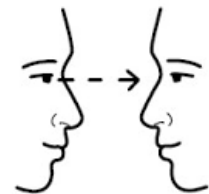
## Oční kontakt

Pro kvalitní komunikaci je velmi důležitý správný kontakt očima. Pohled do očí je považován za projev intimity kontaktu, za znak upřímnosti ze strany komunikanta, za signál zájmu o partnera v komunikaci. Uhýbání očima, byť mimovolní, a další změny (např. přivírání očí) bývají citlivě vnímány a podléhají kulturní interpretaci.

Zorničky oka dokážou prozradit mnoho o vnitřních pocitech člověka. Rozšířené zorničky mohou znamenat otevřenost nebo pozitivní naladění jedince. Zúžené zorničky nemusí ovšem znamenat opak, i když jsou často vnímány za méně sympatické.

[https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub\\_Kubacka\\_-](https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub_Kubacka_-_Nonverbalni_komunikace_mezi_zenou_a_muzem.pdf?so=nx)

[\\_Nonverbalni\\_komunikace\\_mezi\\_zenou\\_a\\_muzem.pdf?so=nx](https://is.muni.cz/th/cib6f/Jakub_Kubacka_-_Nonverbalni_komunikace_mezi_zenou_a_muzem.pdf?so=nx)



ANO\_co posilovat

- *pevný pohled do očí po přiměřenou dobu, nikoli takřka nepřetržitě.*

NE\_čeho se vyvarovat

- *vůbec se na neformálního pečujícího nedívat, nedívat se do očí;*
- *dívat se zkoumavě na části těla, kam se obvykle dlouze nehledí.*

## Posturologie

Fyzický postoj, držení těla neboli posturologie je v komunikaci rovněž důležitý signál. Často se doporučuje mírné naklonění dopředu ve směru k partnerovi, což je čteno jako projev vstřícnosti, pozornosti a zájmu. Zároveň tento postoj přispívá k lepší koncentraci na komunikaci.

Celkový fyzický postoj by měl vycházet z tzv. „otevřené pozice“, kdy ruce ani nohy nejsou zkříženy. Zkřížení končetin vyvolává většinou dojem uzavřenosti, nejistoty, odmítání, rezervovanosti. Také založené ruce, zejména pokud lokty směřují kupředu, vyvolávají pocit nadřazenosti.

(pozn. pokud má žena založené ruce pod prsy, nemusí to znamenat, že je uzavřena, rezervovaná nebo odmítavá)

ANO\_co posilovat

- *trvale odkryté tělo (trup, střední část těla) – nezakrývat rukama či nohama;*
- *přirozenost;*
- *pevnost postoje.*



NE\_čeho se vyvarovat

- *zaujímat bojové pozice, obranné postoje (ruce v bok, skloněná hlava, oči zpod víček, rozkročené nohy atd., lokty dopředu, tělo našikmo);*
- *odvracet hlavu při setkání, mluvit přes rameno;*
- *stavět se zády k oknu, za neformálního pečujícího, nebo prostě tak, aby na mne nebylo vidět;*
- *stát výše než neformální pečující, nebo naopak usednout a nechat jej stát.*

### **Oblečení, zdobnost, fyzické a jiné aspekty vlastního zjevu**

Tento způsob komunikace má podstatný vliv na „haló efekt“, kterým na nás osoba zapůsobí. Tento účinek může po určitou dobu způsobovat zkreslení v rámci sociální percepce.

Je důležité vědět, že platí určité tendence:

➔ *Máme přirozený sklon považovat člověka hůře oblečeného či zanedbaného za jedince s nižším statusem než člověka perfektně oblečeného.*

➔ *Ve středních a vyšších společenských vrstvách může být přítomnost jinak či zanedbaně oblečeného člověka zdrojem pohoršení, někdy i strachu, přinejmenším nedůvěry.*

➔ *Oblečením či jiným vybavením lze signalizovat zprávy o statusu a příslušnosti k určité sociální skupině, ale také zprávy o sebevědomí, možnostech a moci.*



Oblečením se lze hlásit k určité sociální skupině. Začlenění do skupiny pomocí oblečení a doplňků signalizuje, že jedinec chce do skupiny patřit, ztotožňuje se s ní. Zvyšuje se tím pocit sounáležitosti.

### 3. Zásady účinné komunikace

#### EFEKTIVITU KOMUNIKACE OVLIVŇUJE:

- - způsob verbální komunikace
  - kompatibilita slovní zásoby;
  - čitelnost vzájemných sdělení.
- - způsob nonverbální komunikace

Je nutno, abychom v rámci komunikace dávali zpětnou vazbu, že sdělení neformálního pečujícího (její/ho myšlenky, prožitky) chápeme, rozumíme jim, akceptujeme či neakceptujeme je. A to například přitakáním „hm“ neb „aha“.

Z našeho celkového komunikačního chování si neformální pečující vybírá v zásadě následující **typy sdělení**:

- - informace věcné;

Říkáme, co neformální pečující má dělat.

PŘÍKLAD (pečovatelka k neformálnímu pečujícímu)

*„Je nutné v tom a tom čase udělat ty a ty úkony.“*

*„Při nasazování pleny natočíte pana Omáčku nejprve doleva a poté doprava, tak budete mít lepší přístup a plena se Vám pod ním nesroluje.“*

*„Při podávání jídla je vhodné nepolohovat postel do sedu, tak se bude pánovi lépe jíst.“*

- - informace vztahující k sobě (jak ho hodnotíme, přijímáme);

Nutno být připraveni na negativní hodnocení sebe sama, ale i na pozitivní hodnocení sebe.

PŘÍKLAD (neformální pečující k pečovatelce)

*„Stejně vás nezajímám.“*

*„Stejně to děláte jenom pro peníze.“*

*„Kdybych vás neměl, vůbec nevím, co bych si počal ....“*

*„Vždy mi dobře poradíte.“*

➤ - informace vztahující se k nám (představa o našich vlastnostech, motivech, cílech apod.);

POZOR na přílišné lichotky; POZOR na přílišnou kritiku.








RIZIKO přesouvání veškeré odpovědnosti na pečovatelku v rámci obranného mechanismu (ochrana vlastního JÁ).

#### **4. Zlozvyky a chyby při komunikaci**

Chyby v komunikaci, které mohou narušit dosažení plánovaných výsledků (v tomto případě zapojení neformálního pečujícího do pečovatelské práce).

Příklady chyb a zlozvyků.

#### **Komunikační zlozvyky při naslouchání:**

-  *Přerušujeme druhého, skáčíme do řeči.*
-  *Jsmo netrpěliví, nenasloucháme. Chceme se hlavně prosadit sami.*
-  *Čteme myšlenky druhého. Bez ověření si sami vysvětlujeme význam sdělení.*
-  *Dokončujeme věty ještě před tím, než je dokončí druhá strana. Dořekneme je za ni.*
-  *Nereagujeme verbálně ani neverbálně na sdělení druhých, což vyvolává pocit ignorance.*
-  *Místo naslouchání si připravujeme vlastní argumenty a netrpělivě čekáme, až mluvčí skončí.*
-  *Nejsme empatičtí.*

Pozn.:

Při naslouchání je tedy potřeba věnovat: dostatek času (i přes to, že by jednání s neformálním pečujícím neměla překročit hodinu, je rozdíl mezi tím, zda řekneme „*mám na vás čas pouze hodinu*“ a „*pro naše setkání máme celých šedesát minut*“), *pozornost (projev úcty, hodnotnosti), přátelskost (hledání společného řešení), důvěru, příležitost a prostor (něco sdělit)*. (Křivohlavý – *Povídej, naslouchám*)

Nejen aktivní naslouchání je potřeba při komunikaci. Dalšími důležitými metodami při komunikaci s neformálním pečujícím:

reflektování - snaha pochopit širší myšlenkový celek, který vyjadřujeme

následně slovy a ne jen opakovat to, co sdělující říká;

zrcadlení emocí - sdělujeme pečujícímu, že rozumíme jeho emocím:

depresi, stresu, zármutku aj.

- ptáme se na pocity „*Jak Vám při tom bylo?*“, „*Co jste při tom prožíval?*“,

- pracovník by měl umět vyjádřit prožívaný emocionální stav „*Mám pocit, že Vás to nenechává v klidu.*“;

povzbuzování – vedení pečujícího k přemýšlení, jaké budou jeho další kroky, jeho další možnosti (například „*To je zajímavé, řekněte mi o tom více.*“, „*Vám se zdá, že je to jediné, co se dá dělat. Myslíte, že někdo jiný by na to mohl jít jinak?*“) (Křivohlavý – *Povídej, naslouchám*)

### **Komunikační zlovyky při sdělování:**



*Nedostatečná příprava.*



*Zastíráme své skutečné pocity, zkreslujeme je vědomě, bojíme se vyjít z pozic.*












*Nepoužíváme výroku JÁ, což neumožňuje partnerovi reagovat na naše sdělení, aniž by se cítil napaden.*



*Neumíme přímo vyjádřit naše pocity a čekáme, že je odhalí druhý.*



-  *Bojíme se pojmenovat pocity druhého. Tím narušujeme tzv. zásadu empatie vztahu.*
-  *Nemluvíme jasně a konkrétně, mluvíme příliš obecně.*
-  *Přeháníme svá vyjádření, nadsazujeme.*
-  *Unikáme od tématu. Přeskakujeme mezi tématy.*
-  *Používáme „ano, ale“ místo „ano, a“*
-  *Nesoustředíme se na zájmy, ale na pozice.*
-  *Zastrašujeme.*
-  *Jsme netrpěliví.*
-  *Mluvíme mnoho, posloucháme málo.*

Komunikační zátarasy, které mohou nastat ze strany pečující osoby (PO) i pečovatelky (P):

- Příkazování, vyžadování

PO: *„Ne! Můj otec do domova pro seniory nepůjde, to nedovolím. Najděte řešení. Jste tu od toho“, „Zařidte polohovací postel!“*

P: *„Zařidte domácí zdravotní péči.“, „Uklidte tu.“*

- Varování, zastrašování

PO: *„Zaveďte pečovatelskou službu nebo si budu stěžovat. Ještě o mně uslyšíte.“*

P: *„Takto pečovat nemůžete, jinak ho dostanete do hrobu.“, „Pokud nejprve nezajistíte úklidovou službu, my zde nebudu dále poskytovat službu.“*

- Dávání rad, názorů

PO: *„Měla byste si doplnit vzdělání, v této oblasti máte mezery.“, „Měla byste pomáhat stejně jako já.“*

P: „Měla byste používat tyto saponáty, ty jsou, podle mého, nejlepší.“

- Poučování, argumentace

PO: „*Nemůžete to dělat takto, jsme zvyklí provádět hygienu u babičky takto.*“, „Musíte ji nejprve posadit na gramofon a odvést do kuchyně.“

P: „Ty pomůcky byste měli mít tady a takto. Tak to vyhovuje nám.“

- Souzení, kritika, obviňování

PO: „*Je to vaše chyba, že se stav babičky zhoršil.*“, „*Díky Vám, se mnou babička nespolupracuje.*“

P: „*Kdyby mi paní XY nenadávala, nechovala bych se tak. Ať se nad sebou zamyslí nejprve ona.*“

- Pochlebování

PO: „*Vy vždy na něco přijdete, jste skvělá. Pokaždé nám skvěle poradíte a vše zařídíte.*“


P: „Jste moji nejlepší klienti, nevím, co bych si bez vás počala. Doufám, že vás budu mít dlouho“


- Výslech – „palba“ otázek, na které chce dotyčný ihned odpovědi


Křivohlavý – Povídej, naslouchám


## 5. Patologické formy komunikace


NEADEKVÁTNÍ, PATOLOGICKÉ ZPŮSOBY KOMUNIKACE


 **Destruktivní komunikace** je příznačná snahou podlomit pozici a rozrušit partnerovy postoje a názory. Základním motivem je snaha o destrukci, nikoli o konstrukci nového, kvalitnějšího názoru. Zjednodušeně řečeno se komunikující snaží poškodit sociální pozici partnera v komunikaci, redukovat jeho sebedůvěru a rozrušit jeho emotivitu a psychickou pohodu (tzv. „nasadit mu brouka do hlavy“). <https://slovník-cizích-slov.abz.cz/web.php/slovo/komunikace-destruktivni>

 **Autoritářská komunikace** vychází z autokratického vnučování vlastních názorů druhému s cílem vytvořit jeho závislost v myšlení nebo v jednání. Znamená to, že Vám svůj názor vnucuje tak dlouho, dokud mu nedáte za pravdu a neustoupíte. Například pečující osoba vás přesvědčuje o své pravdě v postupu v péči o jeho blízkého.


 **Při disjunktivní komunikaci** dochází k odpoutání od vlastního smyslu komunikace a od jádra jejího obsahu. Bývá provázena zlehčováním, povrchním chováním, ironií apod.


 **Rezistentní komunikace** bývá zpravidla projevem nedůvěry nebo odmítání partnera. Příjemce pasivně vyslechne sdělení, ale nezpracuje jej a neodpovídá na řečené žádným vlastním sdělením ani aktivitou.

 **Pseudokomunikace** je jakousi jakoby-komunikací. Jedná se například o situaci jedinců, kteří spolu musí komunikovat, ačkoli by se společné komunikaci v případě možnosti vyhnuli. Jejich komunikace není vyjádřením jejich vztahu.


 **Nonkomunikace** znamená absenci komunikace při formální přítomnosti pečovatelky i neformálního pečujícího.

#### DALŠÍ TYPOLOGIE NEADEKVÁTNÍ KOMUNIKACE

 **Podrobivá komunikace** je zaměřena na zachování klidu i za cenu neustálého vyjadřování souhlasu, omlouvání se a usmiřování.

 **Karatelská komunikace** bývá spojena s neustálým napomínáním, kritizováním, odmítáním, vyčítáním.

 **Chladná komunikace** je ryze racionální, korektní, ale bez citu, monotónní.

 **Irelevantní komunikace** je komunikace nevěcná, odvádějící pozornost jinam, ignoruje to, co sdělují nebo dělají jiní.

V běžné komunikaci se většinou projevují jen určité prvky výše uvedených typů, které však často bývají kombinovány s prvky jiných patologických typů. Děje se tak často v diskusi, nejsou-li dodržovány její základní principy, **je-li například**

**diskuse některého z komunikujících motivována snahou „vyhrát nad druhým souboj“.** Nejčastěji bývají komunikační „fauly“ užívány ve stavu argumentační nouze. Příkladem je kombinace bezobsažných výroků s významnou intonací a mimikou (např. „*ono je to mnohem složitější!*“ nebo „*já bych to neviděl tak jednoduše!*“). Jejich podtextem je sdělení „*já jsem ten, kdo to skutečně chápe*“. Jejich patologie je dána tím, že nejsou provázeny ochotou kritické stanovisko zdůvodnit. Podobný efekt mají také všechny zlehčující a zesměšňující reakce (smích, mimika).

Za patologický komunikační jev lze považovat také **užívání neobvyklých slov či zcela nových termínů, u nichž není zcela zřejmé, zda zastupují určitou skutečnost.** Tyto praktiky užívají různí šarlatáni a manipulátoři.

Z hlediska vztahu mezi verbální a neverbální komunikací bývá jako patologický jev zmiňována tzv. **dvojitá zpětná vazba**, při níž dochází na neverbální rovině k popírání toho, co je deklamováno verbálně. Pokud neformální pečující (např. dcera) pečovatelce verbálně sděluje, že by o svou matku (klientku pečovatelské služby) velmi ráda pečovala více, ale zároveň se při tom tváří velmi lhostejně až nesouhlasně, jsou pro pečovatelku uvedené signály ambivalentní a cítí, že ať se v oblasti spolupráce rozhodne jakkoli, není ani jedno řešení „zcela správné“.

### III. PRÁCE S AFEKTY

#### AFEKT

je poměrně krátkodobá, ale intenzivní emoční reakce na podnět, situaci. Trvá v rozmezí několika málo minut.

#### PROBLÉMOVÉ AFEKTY

- vztek,
- smutek,
- strach.

#### VZTEK, ZLOST

##### A. PRÁCE S VLASTNÍM VZTEKEM

##### CO DĚLAT

- a) v profesní oblasti
  - nutno vztek potlačit, uklidnit se;



##### JAK

Emoce jsou spojeny s rozumovou oblastí. Je potřeba aktivovat myšlení – například známe počítání do 10, 50, 150. Nezapomínáme pravidelně a hluboce dýchat, soustředíme se na svůj dech. Máme právo si vzít chvíli pro sebe a své uklidnění.

- b) v soukromé oblasti

- vztek neměstnat;
- co nejdříve to je možné, vztek ventilovat;

##### JAK

1. Vyhledáme soukromí.
2. Představíme si situaci, která vztek vyvolala.



3. Nadáváme, co se do nás vejde, pobíháme, do něčeho praštíme, kopneme apod.. Prostě unavíme tělo – katarze.

4. Jakmile jsme uvolnění, ventilovaní, pak tzv. „přeznačkováváme“, tj. hledáme pro nás přijatelné motivy vzniku „vztekové“ situace.

*Svůj vztek si užíváme (...to jsem ale krásně vzteklý/á...)*

**PŘÍKLAD „přeznačkování“**

Neformální pečující je agresivní, odmítá spolupráci – nazlobí nás to – potlačíme zlost – v soukromí ventilujeme – poté hledáme přijatelné motivy, proč se druhý takto choval? – cítí se ohrožen, bojí se, něco ho trápí, je prostě nevychovaný, což je ale jeho problém...

## **CO NEDĚLAT**

Nekumulujeme, neměstnáme afekt zlosti. Tím dochází k neodbourávání stresových hormonů, zvyšuje se vnitřní tenze (napětí), zvyšuje se afektivní dráždivost (jsme čím dál více podráždění), reagujeme zlostně i na podněty, které nás dříve nechávaly klidnými. Tenze stoupá, až dojde k tzv. afektivní explozi – nekontrolovatelný výbuch vzteku. Zde nemáme své chování pod kontrolou. Čím déle městnáme, tím silnější je afektivní exploze a tím méně jsme schopni kontrolovat své chování (řekneme něco, čeho později litujeme, uděláme něco, čeho později litujeme...)

## **B. PRÁCE SE VZTEKLÝM DRUHÝM ČLOVĚKEM**

### **CO DĚLAT**

- chápeme, že i druhý člověk má právo na svůj vztek;
- nemůžeme efektivně pracovat s člověkem, který je pod vlivem afektu (nemyslí mu to);
- používáme empatii (schopnost vcítit se do chování, prožívání a myšlení druhého);
- akceptujeme druhého s jeho zlostí;
- vytváříme bezpečné prostředí

## PŘÍKLAD

*„Mám pocit, že jste rozčilený/á, ale možná se pletu. Jestli ale máte zlost, nedržte ji v sobě...klidně nadávejte...jestli vám to pomůže, klidně toto roztrhejte, bouchněte do tohoto...tady můžete, toto je bezpečné prostředí...“*

- používáme „paradoxní informace“

## PŘÍKLAD

*„...mám pocit, že se zlobíte málo, zkuste to víc, jen do toho...“*

-

## CO NEDĚLAT

- nikdy neříkáme: „uklidněte se...nerozčilujte se...“;
- vzteklý člověk je negativistický, proto má tendenci se rozčítit ještě více, udělat opak, než co mu říkáme;
- nenecháme se vyprovokovat ke vzteku.

## SMUTEK

Smutek je reakce na ztrátu. Čím je ztráta větší, tím je smutek hlubší a delší.

## CO DĚLAT

- smutek ventilujeme;
- chápeme, že jde o přirozenou reakci;
- dáváme sobě i druhým čas k tomu, aby proběhly všechny fáze smutnění
  1. fáze – odmítání
    - to nemůže být pravda, je omezena schopnost vnímat, myslet...člověk je rigidní;
  2. fáze – emoční zmatek
    - prožívání bolesti, strachu, zlosti, úzkosti, viny...pocity se střídají;
  3. fáze – hledání, nalezení a odpoutání se
    - člověk již nepřemýšlí pouze o minulosti, ale dívá se také do budoucnosti...co potřebuji udělat, co je potřeba se naučit...co chci...co nechci...co si přeji...



#### 4. fáze- nový vztah k sobě a ke světu

- člověk si uchovává hezké vzpomínky, smutek je překonán, začíná se nový život po ztrátě...

### CO NEDĚLAT

- neměstnat smutek, neutíkat od něho, nepotlačovat ho...*"kde nepláčou oči, později pláče celé tělo..."* – jde o riziko somatizace;
- neříkat druhému *"nebuď smutný/á"*;
- nezlehčovat smutek či ztrátu;
- nesnažit se druhého rozveselit.

### STRACH

Je přirozený afekt, kterým člověk reaguje na konkrétní či potenciální ohrožení. Na rozdíl od úzkosti má strach vždy svůj předmět- máme strach z něčeho, o někoho, ze selhání, z bolesti, z neúspěchu...

Strach je pozitivní, pokud nepřeroste subjektivně únosnou hranici.

### POZITIVA STRACHU

- ochrana jedince (povzbuzuje ostražitost, opatrnost, rozvahu);
- motivace jedince (díky strachu jsem schopni dělat věci, které bychom jinak nedělali);
- dodává jedinci energii k akci.

### NEGATIVA STRACHU

- strach ze strachu;
- strach překročí únosnou hranici, blokuje rozum;
- přestává být ochránce a motivační prvek;
- vede k panice či jedince blokuje.





## CO DĚLAT

- používat empatii („*chápu, že máte strach...rozumím vašemu strachu...na vašem místě by se bála většina lidí...*“)
- uklidňovat, podporovat („*jsem tu s vámi, nejste na to sám/a...*“)
- zaměřit pozornost jedince na jeho vlastní dýchání (pravidelné, hluboké)
- zaměřit myšlenky a očekávání pozitivním směrem

## CO NEDĚLAT

- nebagatelizovat („*...prosím vás, nějaký strach...to je zbytečné...*“)
- nezesměšňovat („*...vy jste mi nějaký/á hrdina/ka...*“)

## JAK PRACOVAT SE SPECIFICKÝMI TYPY NEFORMÁLNÍCH PEČUJÍCÍCH

Vhodné způsoby komunikace (co posilovat) = **ANO**

Nevhodné způsoby komunikace (co nikdy neříkat, nedělat) = **NE**

## MOTIVOVANÝ NEFORMÁLNÍ PEČUJÍCÍ

Projevy

- *pozorný,*
- *vstřícný,*
- *otevřený,*
- *ochotný naslouchat a diskutovat,*
- *aktivní.*

ANO

- oceňovat a posilovat pozitivní projevy a chování („*...výborně...to jste udělal/a velmi dobře...jste šikulka...*“).

NE

- nepovažovat pozitivní projevy a chování za samozřejmost,
- nezdůrazňovat nedostatky.

## **NEMOTIVOVANÝ NEFORMÁLNÍ PEČUJÍCÍ**

Projevy

- *nepozornost,*
- *neochota,*
- *uzavřenost,*
- *konfliktnost...*

ANO

- oceňovat a posilovat pozitivní projevy a chování („...výborně...to jste zvládl/a velmi dobře...jste šikovný/á...“);
- hledat, co by mohlo jedince více motivovat („...co by vám pomohlo, aby vás to více bavilo, uspokojovalo...co vidíte jako překážku...“).

NE

- nekritizovat,
- nezdůrazňovat chyby,
- nevyčítat.

## **PŘEMOTIVOVANÝ NEFORMÁLNÍ PEČUJÍCÍ**

Projevy

- *přílišná aktivita,*
- *zbrkllost,*
- *nerozvážnost,*
- *nepřístupnost kritice...*

ANO

- chválit, oceňovat pozitivní projevy,
- brzdit přílišné nadšení a nereálné očekávání „...A myslíte si že.....; A co myslíte, když uděláte to a to ..., co to může znamenat pro vás?“,
- vést k přemýšlení o pozitivních a negativních důsledcích chování, činnosti,
- jasně definovat úkoly a vymezovat čas.

NE

- nenechat se vlákat do pasti přílišné motivace klienta,
- zachovávat odstup,
- neztotožňovat se s nereálným očekáváním.

TYPY – zdroj přednášky

### **Úzkostný / ustrašený / vyhýbavá**

= „úzkostný samotář“ - je to osoba, která sice touží po změně, ale neodváží se pokusit se o ni

Profil osobnosti

Rád by se s druhými lidmi sblížil, ale brání mu v tom strach ze zranění, odmítnutí a neúspěchu. Proto se vyhýbá úkolům, v nichž by riskoval neúspěch.

Přál by si rozvinout svůj intelektuální a profesionální potenciál, ale brání mu v tom strach z neúspěchu.

Je přesvědčen o tom, že je bezcenný a pro druhé nepotřebný.

Pohled na sebe

Vidí se jako společensky nežádoucí a akademicky či profesionálně nekompetentní člověk.

Pohled na druhé soby

Vnímá je jako potenciální kritiky, zraňující a odmítající.

Přesvědčení

Člověk s touto poruchou často věří tomu, že je špatný a bezcenný. Druzí lidé nemohou o jeho osobu stát. Toto přesvědčení ho potom vede k dalším předpokladům typu: „Když totiž lidé odhalí mé pravé já, odmítnou mě, nebudou mě mít rádi atd. Kdyby k tomu skutečně došlo, nebudu schopen to unést.“

Hrozba

Obava, že bude odhalen jako „neschopný“, že bude ponížen a odmítnut.

## Projevy

- uzavřený, neustálé otázky proč, kdy, jak;
- vyžadující ujištění o správnosti, jak to bude;
- neustálá nejistota;
- tichý a pasivní posluchač;
- nejasně sděluje své potřeby;
- drží si odstup od druhých, je vyhýbavý a neosobní.

## DOPORUČENÍ

Nenechat se vmanipulovat ke slíbení něčeho, co nemohou dodržet – např. „*Nebojte se, bude to fajn*“ (nebude, slibujeme nesplnitelné).

Splnitelná varianta – „*Pojďte, uděláme spolu to nejlepší, co umíme a co je možné.*“

Dokázat mu, že se na nás může spolehnout.

Podpora jeho kladného sebehodnocení.

Zajistit mu realistické přijetí v pozitivně laděném sociálním prostředí namísto očekávaného odmítnutí.

## **Agresivní**

### Projevy

#### ... agrese vůči okolí:

- zvýšený hlas, výčitky, osočování, nadávky;
- urážky, pomluvy;

#### ... agrese vůči sobě samému:

- sebevýčitky, osočování sebe sama;
- znevažování svých schopností i sebe sama (*jsem k ničemu...*);
- sebeobviňování (*proč já jsem tenkrát, kdybych já...*)

### Typy

Verbální – křik, nadávky apod. (více u žen);

Fyzická – bušení do stolu, házení předměty, napadení aj. (více u mužů);

Pasivní – nespolupracuje, nedodrží pravidla, manipulativní chování, překračuje hranice;

Vědomá X nevědomá agrese

Základy pro zvládnutí komunikace s verbálně agresivním klientem je uvědomění si, že klient jedná agresivně, protože se jedná buď o ventilaci emocí, nemohoucnosti, pocitů (označujících jako nespravedlnost nebo křivda), obavy a strachu (co bude dál, co mám dělat).

Obecné zásady při jednání s agresivním klientem:

Pracovník sedí vždy blíže u dveří.

Vnímáme neverbální signály – otočení hlavy, ústup, poklepávání rukou nebo pohyb tělem.

Respektování osobního prostoru.

Snaha usadit se společně s klientem.

Odstranit z dosahu klienta nebezpečné předměty (např.: těžítka, tužky, hrnek atd.).

Neotáčíme se zády ke klientovi a udržujeme si bezpečnou vzdálenost (zhruba na délku paže).

Mluvíme klidným hlasem, stručně a srozumitelně.

Snaha o porozumění, nikoliv vytváření si soudů.

Dát dostatek času na vyjádření.

Při vystupňování neklidu ukončete rozhovor a klidně odejděte.

## DOPORUČENÍ

Nechat ventilovat jeho vztek (u verbálně agresivních).

*„Rozumím tomu, že vás to trápí, rozumím tomu, že na to myslíte.“*

*„Nejste sám/a kdo to takto cítí.“*

*„Co můžeme udělat, aby to tak nebylo, co myslíte.“*

Snažíme se zůstat s klientem v pohybu (například chůze po kanceláři). V případě, kdy nemůžeme být v pohybu, snažíme se ho posadit (žena vždy naproti, muž s mužem do úhlu 90 stupňů), anebo zůstáváme ve stoje společně (nezkřížujeme ruce na prsou a ani nekřížíme nohy).

## Pasivně agresivní

V zápase o vnitřní rovnováhu nepředvídatelně přechází od odporování druhým k prožívání viny vůči nim.

### Profil osobnosti

Přesvědčení o tom, že druzí ho mohou ovládnout či kontrolovat, vede ke snaze tomu zabránit především strategií pasivního odporu.

Má opoziční styl jednání, kterým se snaží zakrýt, že touží po uznání a podpoře od druhých lidí. Obtížně snáší situace, v nichž jsou na něj kladeny požadavky. K těm se staví se „skrytou opozicí“ aniž by předem zjišťoval, zda jim sám chce či nechce vyhovět.

Typická je jeho snaha prosadit se, ale tak, aby to neprojevil přímo a otevřeně.

Má tendence zaměřovat se na negativní aspekty.

### Pohled na sebe

Vnímá se jako soběstačný, autonomní člověk, který je ale snadno zraněn nespravedlivým či neoprávněně negativním chováním druhých.

### Pohled na druhé

Vnímá je, a obzvláště authority, jako příliš nárokové, ovládající, prosazující se, omezující a pletoucí se mu do cesty. Na druhou stranu ho silné osoby (organizace) přitahují, protože prahne po sociálním ocenění, přijetí a podpoře.

### Přesvědčení

Osoba s touto poruchou je přesvědčen o tom, že je nesnesitelné, aby podléhal vůli a kontrole druhých lidí.

Je potřeba vše dělat po svém.

### Hrozba

Hlavní strach se týká ztráty ocenění či uznání a omezení autonomie.

### Projevy

Snaží si uchránit svou autonomii prostřednictvím skryté opozice, zatímco navenek demonstruje souhlas s autoritou.

Snaží se obejít pravidla či nevyhovět.

Nepřímo, prostřednictvím „skryté sabotáže“ (např. neodevzdá včas ukončenou práci, přijde pozdě na schůzku aj.).

Jde cestou nejmenšího odporu.

## DOPORUČENÍ

Obezřetnost, protože se snaží přenášet zřejmou ambivalenci = střídavě se poddává a poté útočí, vyžaduje přízeň a následně nedůvěru. ← rozhodně nepomáhá usvědčovat ho z toho.

Je potřeba pomoci mu se zbavením přílišného tlaku ze strany okolí, které v něm zesilují úzkost a hněv.

Pomáhá zde direktivní vedení v případech týkajících se chování a porozumění vlastním problémům. POZOR hrozí nebezpečí, že to u něj vyvolá pocit viny, deprese či agrese vůči sobě. Direktivita musí být přiměřená.

Snaha o ustálení reakcí a motivace, zmírňování jeho výkyv nálad a jednání.

## **Autoritářský**

### Projevy

- rozhoduje, nediskutuje;
- prosazuje, co zná, co vyčetl, nezřídká z internetových zdrojů;
- utvořil si svůj názor a ten tvrdě prosazuje;
- nesnáší kritiku a kontrolu;
- má předem stanovená pravidla péče – vizi jak to má být (vyčtenou);

## DOPORUČENÍ

Ocenit jejich přístup, podpořit jejich snažení.

Ocenit schopnost jejich rozhodování a přenést na ně jejich zodpovědnost.

Důležitá je práce s imaginací

*„..... víte, vy to máte promyšlené, to by málokdo udělal.“*

*„Je vidět, že jste informovaný, ale tak si představuji, že by to bylo tak jak říkáte, no to by bylo optimální..... na to by málokdo přišel, ale také si představuji, co bychom dělali, kdyby ..... (se stalo něco jiného, než tady teď říkáme).“*

*„Víte já můžu se vším souhlasit co říkáte, ale přece jen bych byla ráda, kdybychom se společně zamysleli nad dalšími možnostmi, aby vaše rozhodnutí bylo takové, které by jste si později nemusel/a vyčítat. Čímž nechci říct, že toto*

rozhodnutí není správné, ale také chci říct, že snad tušíte, že není jediné.....  
Protože nejste člověk, který jedná impulzivně.“

## **Sebepodceňující / závislý**

### Profil

Očekává, že za jejich život převezme odpovědnost někdo jiný.  
Snaží se získat silného člověka, který se o něj bude starat.

### Pohled na sebe

Vnímá se jako bezmocný, slabý a neschopný člověk.

### Pohled na druhé

Očekává od druhých péči, pomoc a podporu. Pokud je mu v blízkosti silný člověk, o kterého se může opřít, funguje velmi dobře.

### Přesvědčení

Považuje se za bezmocného, který se potřebuje připoutat k někomu silnějšimu.

„Abych přežil, potřebuji někoho, o koho se mohu opřít.“

„Když budu opuštěn, nemohu přežít.“

„Neustále potřebuji podporu, povzbuzení a pomoc.“

### Hrozba

Strach z odmítnutí nebo opuštění důležitým člověkem.

### Projevy

- já to nedám, já to nezvládám (blízko pasivní agresi – snaha vzbudit výčitky v druhé osobě),
- nejsem schopen se toto naučit,
- strategií je „připoutání se“ k někomu silnějšimu.



## DOPORUČENÍ

*„... naprosto rozumím tomu, že si nejste jistý zvládnutím péče, pomoci.“*

*„Chápu, že je to mimo váš obor, oceňuji to, že jste opatrný/á; toho si vážím, ne každý je toho schopen.....“*

*„Ale umím si představit, že tak jak jste přes svou nejistotu zvládla první krůčky a naučila jste se chodit, mluvit atd. zvládneme toto společně ...“*

*„Vy víte, že u vašich prvních krůčků jsem tu, abych tady byla s vámi, abych vás podepřela, a abych se snažila zodpovědět všechny vaše otázky.“*

*„Vy tu totiž nejste sama, jsme tady spolu.....“.*

Povzbuzování k samostatným výkonům a činnostem a umožnit mu, aby se učil prostřednictvím „pokus x omyl“.

Nácvik samostatného rozhodování a jednání.

Podpora sebejistoty.

## Lhostejný

Projevy

- odstup, nezájem,
- přesouvání odpovědnosti a péče.

## DOPORUČENÍ

*„..... tak nějak mám pocit, že péči o svého blízkého by jste rád přesunul na někoho jiného; možná profesionální možná laickou péčí, ...“*

*„Třeba vám vůbec o vašeho blízkého nejde, asi k tomu máte své důvody.“*

*„Je na vašem rozhodnutí, aby bylo jasně řečeno, jestli nejste schopen pomoci vašemu blízkému ve finální fázi jeho života.“ „Budťo nejste schopen, nebo nejste ochoten ve finální fázi, ale je to jenom vaše rozhodnutí.“*

*„Velmi bychom ocenili, kdyby jste se vyjádřil jestli ano nebo ne.“ „Akceptujeme vaše ne, může to být něco co nemůžete odpustit, může to být pocit ublížení, může to být nedostatek času, protože svůj čas věnujete něčemu jinému, je to zcela na vás.“*

## Submisivní

Projevy

- podřizuje se autoritám,
- podřizuje se všem rozhodnutím,
- riziko je, že nepřijímá odpovědnost, vše svaluje na rozhodnutí jiných;
- odsouhlasí vše a pak se soudí na doporučení jiného.

### DOPORUČENÍ

Přizvat ke spolupráci, hodně pracovat s imaginacemi, s obrazy ..... „*Představte si .....; já si tak představuji, že.....*“

*„Víte, není to jen na vašem rozhodnutí, ale co by jste .....“*

! Co je důležité udělat, je třeba submisivním neformálním pečujícím nařídit. Pečovatelka ale musí mít pocit, že to je správně, počítat s příbuznými, kteří pochybují.

Počítat s tím, že vedle submisivních typů stojí někdo dominantní – chránit sebe i instituci, tím že sdělení budou jasná a konkrétní a obhajitelná.

## Narcistický

= pasivně nezávislá

Profil

Vyžaduje obdiv a zavrhuje každého, kdo mu jej neposkytuje.

Považuje se za zvláštního a výjimečného člověka a chová se povýšeně.

Obdivuje se a cení si sama sebe nade vše.

Pohled na sebe

Pohlíží na sebe s obdivem a vysokým hodnocením.

Považuje se za zcela zvláštního a výjimečného člověka.

Očekává privilegia, zvláštní zacházení bez pravidel, které musí dodržovat ostatní.

Pohled na druhé

Považuje je za podřadné.

Očekává od nich úctu a obdiv, čímž si potvrzuje svou nadřazenost.

Přesvědčení

Je přesvědčen o své nadřazenosti.

Kdo nerespektuje jeho výjimečnost, ml by být potrestán.

Hrozba

Nebýt respektován a uznáván jako nadřazený a výjimečný. Obava z konfrontování s důkazy, že jeho nadřazenost není zcela pravdivá.

Projevy

Zaměřuje se na vše, co podpoří jeho nadřazenost.

Chová se, jako by u vše patřilo a bylo mu vše povoleno.

Doporučení

Poskytnutí dostatečného času, aby mohl vyprávět o sobě.

Vedení k uvědomování větší hodnoty a potřeb druhých lidí, tedy ke společenské realitě.

Nárokující způsob vystupování.

Opatrnost = sleduje naše jednání s ním.

Hovoří, jako by byl nahráván.

Nebrat osobně aroganci = povznést se nad obsah.

## **Paranoidní**

= spíše aktivně nezávislá, „vztahovačná“ či „podezíravá“ osobnost

Profil osobnosti

Je neustále podezíraví a nedůvěřivý.

Chybí mu schopnost se uvolnit a přijmout osoby a situace takové, jaké jsou.

Očekává, že jsou všichni zaujatí proti němu a chtějí mu uškodit.

### Pohled na sebe

Vnímá se jako ten, kdo je v právu a ostatní lidé mu křivdí.

### Pohled na druhé

Očekává, že ho druzí lidé budou chtít ponížit, využít, zneužít, podvést, obelstít, zmanipulovat a to ne přímo, ale skrytým způsobem.

### Přesvědčení

Druzí lidé jsou potenciální nepřátelé, a proto se musí mít stále na pozoru.

Druzí lidé mi mohou ublížit, nedá se jim věřit.

### Hrozba

Hlavní obava z toho, že jím bude manipulováno. Bude kontrolován, ponížen či diskriminován.

### Projevy

Hledá „klíče“, které by odhalily skutečné skryté motivy.

Hněv na předpokládané zneužívání.

Neustálé optávání se na jednu věc jinými způsoby a hledání skulinek, kde by se mohlo projevit zneužití.

Nerozhodnost.

Neodpouští.

Nedůvěruje ani rodině, přátelům či partnerovi.

### DOPORUČENÍ

Dokázat svou „bezpečnost“, protože nás testuje.

Potřeba respektovat odstup a nezpochybňovat ho.

Jednoznačná a věcná komunikace.

Přijmout jeho nedůvěru.

Postupně demonstrovat spolehlivost a bezpečí.

Otevřeně přiznat pochybení nebo problém.

## Histrionský

= aktivně závislá, „provokující, svádivá, hysterická“

### Profil osobnosti

Extrémní touha po pozornosti – předvádění se, dramatičnost.

Nápadnosti v chování, teatrálnost, egocentričnost.

Nadměrná emocionalita.

Své chování podřizuje emocím.

### Pohled na sebe

Vnímá se jako okouzující, imponující a zasluhující si pozornost druhých.

### Pohled na druhé

Vnímá je jako „dodavatele“ pozornosti, lásky, zájmu či obdivu.

Ve skupině se snaží stát centrem pozornosti.

Očekává, že ostatní zaujmou pozice „aktivních posluchačů“.

### Přesvědčení

Domnívá se, že není dostatečně přitažlivý.

Ke štěstí potřebuje, aby ho druzí obdivovali a milovali za vše, co dělá.

Pokud druhé nezaujmu, jsem bezmocný a oni mě opustí.

Vždy se řídí svými pocity.

### Hrozba

Obava, že nebude přijímán a nebudou ho mít rádi.

Bude ignorován.

Obava ze ztráty pozornosti.

### Projevy

Dramatičnost a demonstrativnost k tomu, aby upoutal.

Pokud se mu nedaří získat pozornost, vymáhá ji často i nevhodnými způsoby (např. záchvat zlosti).

Snaha o manipulaci.

## DOPORUČENÍ

Pokud začne plakat – podat kapesník, ale nereagovat.

Využití ovlivnitelnosti jeho osoby (např. pokud je frustrován nedostatkem pozornosti a přízně od druhých).

Odvádění od sebestřednosti k jiným hodnotám, cílům či činnostem.

Nácvik přístupu k sobě samému a k druhým lidem.

Poskytnout pomoc k porozumění svých skutečných problémů.

## Dissociální

= nepřátelský, antisociální

### Profil osobnosti

Ostatní lidi bere jako loutky, pouze k využití.

Hlavní strategií je útok proti druhým.

Překračuje pravidla – zastrašuje, vyhrožuje.

Prosazuje se bez ohledu na druhé.

Agrese proti majetku a násilné chování proti druhým osobám (únos, zneužívání).

### Pohled na sebe

Vnímá se jako autonomní a silný samotář.

Někdy se považuje za oběť zneužívání anebo špatného zacházení. Proto se domnívá, že je oprávněn chovat se podobně.

Porušování norem a pravidel považuje za nezbytné k tomu, aby přežil v tomto světě.

### Pohled na druhé

Vnímá je buď jako „zneužívající“ a tedy zasluhující stejné zacházení nebo jako slabé a zranitelné, kteří se tím přímo nabízejí ke zneužití.

### Přesvědčení

Na vše je sám. Proto se musí o sebe postarat.

Musím zaútočit jako první, v opačném případě budu obětí.

Hrozba

Přítomnost někoho silnějšího, popřípadě agresivnějšího.

Projevy

Manipulace, parazitování na druhých, podvádění či zneužívání.

Otevřené zaútočení.

#### DOPORUČENÍ

Opatrnost, protože při jednání prověřuje sílu a odolnost toho druhého (provokace k hněvu a agresi).

Projev klidu, tolerance a pevnosti.

Respektující a empatický přístup.

Ukázat mu, že umíme vidět věci z jeho hlediska, tím mu dokazujeme naši důvěru, porozumění, účast a spojení bez známek zastrašování nebo ustupování.

#### **Obsedantně-kompulzivní**

= přehnaně konformní, perfekcionista

Profil osobnosti

Je přesvědčen o tom, že dělat chyby je špatné a on sám je dělat nesmí.

Je posedlý kontrolou.

Velmi často používá spojení: měl bych, mělo by se, měli by, pořádnost.

Nerozhodnost a odkládání.

Za vše nese zodpovědnost, vše má pod kontrolou.

Pohled na sebe

Cítí zvýšenou zodpovědnost za sebe i za druhé.

Spoléhá pouze na sebe a zodpovídá se pouze svému svědomí, které je perfekcionistické.

V jádru se ovšem považuje za bezmocného člověka s hluboce zakořeněným strachem, že nebude schopen fungovat.

Pohled na druhé

Ostatní jsou nespolehliví, nedbalí, lehkomyšlní a nekompetentní.

Snaží se na ostatní přenášet svůj soubor pravidel – „měli by“.

Přesvědčení

Paradoxně bývá tento člověk přesvědčen o tom, že je nepořádný, chaotický či neschopný. K tomu, aby přežil, potřebuje řád, pravidla či systém.

„Když nebudu mít systém, vše přestane fungovat.“

Hrozba

Ohrožují ho chyby, nedokonalosti, chaos, nedostatečná organizace.

Projevy

Při učení se začne učit od prvního řádku, nikoliv celkové přečtení a získání nadhledu. A i v případě, kdy něčemu nerozumí, vyhledá si to.

Při péči o člena rodiny se na vše ptají (například, proč používají tento postup a ne jiný atd.)

Hodnotí své projevy i projevy jiných.

Kontroluje své chování i chování druhých.

Používá nařizování, napomínání, kritizování nebo trestání.

Často prožívá zklamání, lítost až zahořklost.

DOPORUČENÍ

Respektování toho, že nechce zkoumat své motivy a city.

Budování důvěry a až pak postupné odkrývání jeho hněvu a nepřátelských impulzů.

Usilování o pomalou změnu v jeho osobní strategii v práci s emocemi a sebepojetím.

Postupovat podle jeho možného tempa, nespěchat!



## IV. OBECNÁ DOPORUČENÍ

→ Uvědomovat si, že projevy neformálně pečujících osob mohou být daleko více podmíněny situačními vlivy, než je tomu u ostatních lidí.

→ Mít na paměti, že způsob našeho vnímání a hodnocení neformálních pečujících ovlivňuje jejich chování, zasahuje jejich sebecit a sebepojetí. (viz sebenaplňující předpovědi str. 8)

→ POSILUJEME

- konstruktivní komunikaci;
- cestu k cíli;
- hledání společných postupů, řešení.

→ PLATÍ TŘI HLAVNÍ ZÁSADY

### I. **Empatie**

- vcítění se do způsobu myšlení, prožívání druhé osoby;

### II. **Kongruence**

- „sladěnost“ s osobou, se kterou právě hovoříme (viz nonverbální komunikace);

### III. **Akceptace**

- vyvarovat se toho, abychom druhé soudili;
- přijímáme druhé s jejich pozitivy a negativy, tak jako přijímáme sami sebe se svými pozitivy i negativy.