

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav českého jazyka a teorie komunikace

Diplomová práce

Lenka Hlobilová

Metoda zrcadlení z hlediska psychoterapeutické komunikace a lingvistiky

**The mirroring method from the psychotherapeutic communication
and linguistic point of view**

V Praze 2010

Vedoucí práce: PhDr. Jasňa Pacovská, CSc.

Poděkování

Ráda bych poděkovala PhDr. Jasně Pacovské, CSc. za vedení diplomové práce, povzbuzování k jejímu napsání, četné připomínky a čas strávený při konzultacích. Dále bych ráda poděkovala psychoterapeutovi Mgr. Jiřímu Macháčkovi za psychickou podporu, odborný dohled a cenné připomínky. V neposlední řadě patří mé poděkování všem blízkým a učitelům, kteří mi umožnili dosáhnout v životě vzdělání.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně, za odborného vedení PhDr. Jasni Pacovská, CSc., a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne 28. 7. 2010.

Lenka Hlobilová

Anotace

Diplomová práce pojednává o komunikační metodě zrcadlení. Vzhledem k dosavadnímu nedostatku odborné literatury o tomto tématu, je hlavním cílem obecně metodu představit a popsat její základní rysy a specifika. Předkládaná práce se pokouší propojit vybrané poznatky z oblasti psychologie a psychoterapie s pojetím teorie komunikace a lingvistiky. Metoda zrcadlení je nejprve představena obecně v jejích základních rysech. V další části je na ni nahlíženo z konkrétních psychologických a lingvistických přístupů. Následující kapitoly představují vybrané oblasti, v nichž se metoda zrcadlení využívá. Jedná se o preterapii, rogersovskou psychoterapii a neurolingvistické programování. V závěru následuje shrnutí základních poznatků a návrh na možné směry dalšího zkoumání dané problematiky. Na konec práce jsou připojeny přílohy, které představují praktické ukázky metody zrcadlení.

Klíčová slova

komunikace, vztah v komunikaci, kontakt s realitou, vnitřní „Já“, vnitřní kontakt, funkce komunikace, psychoterapie, bezpodmínečné přijetí, empatie, aktivní naslouchání, vnitřní dialog.

Annotation

The diploma thesis deals with issue of communication method called mirroring. The main purpose of this text is to present mirroring with its basic qualities and specifics in the field of communication theory, linguistics and psychology. Intention of this diploma thesis is to apply certain pieces of information from psychology and psychotherapy to linguistic and communication models. Method of mirroring is introduced in general in its basic traits at the beginning. Later is examined from particular linguistic and psychological theory point of view. Subsequent chapters deal with specifically chosen fields – it is pretherapy, PCA psychotherapy and neurolinguistic programming. In conclusion we tried to summarize basic information and suggest possible direction for next research. Appendix to this diploma thesis contains examples of real mirroring.

Keywords

communication, relationship in communication, psychotherapy, reality contact, inner Self, inner contact, function of communication, unconditional acceptance, empathy, proactive listening, inner dialogue.

Seznam použitých zkratk

PCA – Person-Centered Approach

NLP – neurolingvistické programování

SR - situační reflexe

OR - obličejové reflexe

TR - tělové reflexe

SRR - slovní reproduktivní reflexe

ZR - zopakované reflexe

OBSAH

ÚVOD	7
1 KOMUNIKAČNÍ METODA ZRCADLENÍ	9
2 KOMUNIKACE	14
2.1 Lingvistika a psychologie	14
2.2 Přístup ke komunikaci jako k sociálnímu aktu	17
2.3 Komunikace jako prostředek kontaktu	18
2.4 Funkce komunikace	20
2.4.1 Funkce komunikace z lingvistického hlediska	20
2.4.2 Funkce komunikace z psychologického hlediska	22
2.5 Obsah a vztah v komunikaci	24
2.6 Verbální prostředky v komunikaci	26
3 ZRCADLENÍ A LINGVISTICKÝ PŘÍSTUP KE KOMUNIKACI	30
3.1 Model komunikace dle Romana Jakobsona	30
3.2 Metoda zrcadlení a Jakobsonův model komunikace	31
3.2.1 Kontakt	31
3.2.2 Kód	33
3.2.3 Mluvčí – adresát	34
3.2.3.1 Adresát jako naslouchající subjekt	34
3.2.3.2 Adresát jako reagující subjekt	36
3.2.3.3 Mluvčí současně jako adresát	39
4 ZRCADLENÍ A PSYCHOLOGICKÝ PŘÍSTUP KE KOMUNIKACI	41
4.1 Transakční analýza	41
4.2 Nedirektivní přístup a rogersovská teorie komunikace	43
5 PSYCHOTERAPIE	46
5.1 Komunikace v psychoterapii	47
5.1.1 Verbální komunikace v psychoterapii	48
5.1.2 Neverbální komunikace v psychoterapii	49
6 ZRCADLENÍ V ROGERSOVSKÉ PSYCHOTERAPII	52
6.1 Charakteristika směru	52
6.2 Zrcadlení v rogersovské psychoterapii	54
7 ZRCADLENÍ V PRETERAPII	58
7.1 Charakteristika směru	58
7.2 Zrcadlení v preterapii	61
8 ZRCADLENÍ V NEUROLINGVISTICKÉM PROGRAMOVÁNÍ	63
8.1 Teorie NLP	63
8.2 Charakteristika směru	64
8.3 Zrcadlení v neurolingvistickém programování	66
ZÁVĚR	69
UKÁZKY ZRCADLENÍ	74
ODBORNÁ LITERATURA	84

ÚVOD

Komunikace představuje hlavní spojovací článek mezi lidmi, je podstatou všech mezilidských vztahů a společných činností.

Problematice komunikace se v důsledku jejího širokého uplatnění v mnoha oblastech života lze věnovat vždy jen z omezeného hlediska. Přístup k tématu prizmatem pouze jediné vědní disciplíny se ukázal jako nedostačující, a proto se v posledních desetiletích prosazuje při studiu komunikace přístup multidisciplinární, který využívá poznatků z několika vědních oborů, ať se již jedná o teorii informace, psychologii, sociologii, filozofii, lingvistiku aj. V této práci se pokusíme zmíněnou mezioborovost neopomíjet a zaměříme se především na propojenost psychologie, teorie komunikace a lingvistiky.

Účelem předkládané práce je seznámit se základními poznatky o komunikační metodě verbálního zrcadlení, zjednodušeně ji představit, popsat a v závěru se zamyslet nad jejím uplatněním v různých oborech a oblastech lidského života, a dále nad jejím praktickým dopadem na psychiku jedince. Jelikož se však jedná o téma, jež není prakticky v odborné literatuře uceleně zpracované, nevyhne se text zúženému náhledu, kompilačnímu „skládání a seskupování“ poznatků z různých psychologických a lingvistických směrů, stejně jako subjektivnímu hodnocení ze strany pisatele.

Problematice zrcadlení věnuje v současné době pozornost převážně literatura psychologická a psychoterapeutická, okrajově pak literatura o obchodním jednání. Z hlediska jazyka a teorie komunikace není tato metoda nikde zpracována, což bylo hlavní motivací pro napsání této práce. Jejím dílčím cílem je tedy ukázat možnost využití poznatků z psychologie v lingvistice a teorii komunikace a obráceně. Lze předpokládat, že deskripce metody zrcadlení bude přínosným materiálem pro psychologické, psychoterapeutické, lingvistické i mezioborové disciplíny.

Jelikož je metoda zrcadlení popisována a užívána především v oblasti psychoterapie, považujeme za nutné připomenout rovněž neprobádanost tématu komunikace v psychoterapii. Existují sice práce, jež se věnují komunikaci v rámci daného psychoterapeutického směru (C. Rogers, G. Prouty, J. Vymětal aj.), text pojednávající o obecných zásadách, pravidlech a specifikách komunikace mezi psychoterapeutem

a klientem v zásadě chybí.¹ Ani tato práce si neklade za cíl seznámit s podrobným popisem komunikace v psychoterapii, přestože představí komunikační metodu zrcadlení v rámci několika vybraných psychoterapeutických směrů.

Práci tvoří osm na sebe volně navazujících a mezi sebou odkazujících základních kapitol.

První kapitola stručně seznámí s metodou zrcadlení, jejími charakteristickými rysy a využitím v praxi.

Protože lze zrcadlení zařadit do oblasti komunikace, předloží druhá kapitola popis určitých aspektů komunikace, které lze k zrcadlení více či méně vztáhnout. Zároveň se v úvodu této kapitoly stručně budeme věnovat výkladům o postupném utváření vztahů mezi lingvistikou a psychologíí.

V následujících dvou kapitolách představíme na vybraných lingvistických a psychologických teoriích, jak je možné využít jejich poznatků při zkoumání metody zrcadlení a v čem naopak zrcadlení tyto teorie může obohatit.

Od páté kapitoly se budeme již plně věnovat tématu zrcadlení v souvislosti s psychoterapií. V úvodní kapitole tohoto tematického celku krátce popíšeme vybrané základní rysy komunikace v psychoterapii, v dalších kapitolách se pak věnujeme představení jednotlivých psychoterapeutických koncepcí a popisu zrcadlení v jejich rámci.

V závěru práce shrneme hlavní poznatky o zrcadlení, zamyslíme se nad jeho potenciálním využitím také v jiných oborech než v psychoterapii, nad jeho účinkem na lidskou psychiku a v neposlední řadě se pokusíme vytvořit prostor pro další diskuzi o problematice.

Poslední kapitolu práce bude tvořit příloha, jež obsahuje ukázky metody zrcadlení v psychoterapeutické komunikaci.

¹ Částečně se o zpracování tématu pokusila v diplomové práci H. Galiová (2004), ovšem ta se zabývala komunikací v rámci vybraných psychoterapeutických směrů, a to zejména prostřednictvím jazykových rozborů.

1 KOMUNIKAČNÍ METODA ZRCADLENÍ

Zrcadlení je komunikační metoda vyvíjející se původně v rámci psychoterapie a rozšiřující se i do jiných oblastí mezilidské komunikace, např. do komunikace obchodní či zdravotnické. Jejím základem je *orientace jednoho z komunikantů na verbální a neverbální projevy komunikačního partnera a následně jejich více či méně přesné opakování za účelem navození atmosféry plného porozumění, přijetí sebe sama² a kontaktu se sebou samým.*³ V takto vytvořeném kontextu se stává zrcadlený partner v psychoterapii více vnímavým ke svým emocím a je mu umožněno vejít do kontaktu se sebou samým, což je předpokladem pro léčebný potenciál psychoterapeutického procesu.

Z hlediska komunikace jako dvousměrné aktivity lze zrcadlení zařadit k typu komunikace, při níž zpráva od mluvčího ovlivňuje vědomé rozhodnutí adresáta o charakteru zpětné vazby. Tento způsob je považován za *zaměřený na mluvčího*, který je chápán jako neopakovatelná, jedinečná osobnost. Stejný přístup ke komunikačnímu partnerovi má v psychoterapii směr zaměřený na klienta,⁴ jehož zakladatelem je americký psycholog a psychoterapeut Carl Rogers (1902–1987).

Zrcadlení jako komunikační metoda v psychoterapii je nejčastěji spojováno s tímto rogersovským přístupem zaměřeným na klienta. Využívá se při něm základní axiom, že klient má tzv. sebeaktualizační tendenci, tj. vrozený zdroj zdravého rozvoje a života. Jinými slovy se v rámci rogersovského přístupu předpokládá, že jedinec je schopen sebeúdravy, a úlohou terapeuta je vytvoření důvěrného vztahu pro doprovázení a podporování při tomto léčebném procesu. Rogersovská terapie se proto nezaměřuje na interpretativní nebo usměrňující působení ze strany terapeuta, ale nechává klientovi prostor pro vlastní uvědomění si emocí a nakládání s nimi. Při takovém nedirektivním působení terapeut často využívá komunikační metody zrcadlení.

Zrcadlit klienta v rogersovské psychoterapii lze na úrovni verbální i neverbální, popř. je možné verbalizovat neverbální projev (např. „Vidím, že jste zhluboka vydechli.“).

² Míněno přijetí sebe sama jako zrcadleného jedince.

³ Míněno kontakt zrcadleného jedince se sebou samým.

⁴ Nazývána též jako rogersovská psychoterapie nebo Person-Centered Psychotherapy aj.

Při zrcadlení verbálního sdělení se nabízí několik základních variant:⁵

- terapeut *zrcadlí* sdělení klienta *doslovně*
 - např. klient (K): „Je to smutné.“; terapeut (T): „Je to smutné.“
- terapeut *zrcadlí* sdělení klienta *s obměnou v syntaxi*
 - např. změnou diateze:
K: „Nikdo mě nepochválí.“; T: „(Máte pocit, že) nejste nikdy chválen.“ /
K: „Nejsem nikdy pochválen.“; T: „(Máte pocit, že) vás nikdo nepochválí.“⁶
 - např. internalizací:
K: „Člověk by nejrady takového tátu neznal.“; T: „(Máte pocit, že) nejrady byste svého tátu neznal.“⁷
- terapeut sdělení klienta *shrnuje*
 - shrnutí jedné nepřerušované promluvy:
K: „Když jsem byl ještě mladý a nezkušený, myslel jsem si, jak bude jednoduché najít si ženu a mít s ní děti, ale jak jsem teď starší, tak si uvědomuju, jak je to všechno složité.“; T: „Dříve jste si myslel, že založit rodinu bude jednodušší, než vám to připadá teď.“
 - shrnutí základní myšlenky několika promluv, které nemusely následovat v projevu klienta hned za sebou.

Metoda zrcadlení představuje v rogersovské psychoterapii techniku zpětné vazby, při níž terapeut reaguje na klienta v souladu se všemi podmínkami tohoto psychoterapeutického směru (viz kap. 6).

Opakováním sděleného a bezpodmínečným přijetím podporuje terapeut v klientovi vnímání vlastní osobnosti a navázání kontaktu a vztahu se sebou samým.

Klient je při zrcadlení nejen mluvčím, ale zároveň také adresátem sdělovaného – sdělení sice adresuje terapeutovi, ten jej však v méně či více pozměněné formě opakuje a posílá

⁵ Více viz kap. 6.2, 7.2, 8.3.

⁶ T volí změnu diateze dle toho, co chce zdůraznit. V případě prvním se zaměřuje na klientův pocit a lze předpokládat, že toto téma bude rozvíjeno (např. K: „Chtěl bych, aby mě pochválili v práci“). V druhém případě je důraz převeden na agense pochvaly, k němuž zřejmě bude směřovat další hovor, např. otázkou „Kdo by vás měl chválit?“

⁷ T využívá internalizace nejčastěji proto, aby nasměroval klienta ke svému nitru, k prožívání vlastních emocí a k jejich uvědomění. V uvedeném případě jedinec externalizuje vlastní pocity (užívá zobecňující „člověk“ místo „já“), protože je v rozporu s jeho superegem (termín S. Freuda), aby odpíral vztah s rodičem.

zpět ke klientovi, který se tak stává aktivním příjemcem vlastního sdělení. Tímto procesem se podporuje *kontakt klienta se sebou samým*, se svým emocionálním prožíváním, jež je takto násobeno. Zároveň se vytváří na základě klientova pocitu bezpodmínečného přijetí terapeutem žádoucí atmosféra bezpečí a důvěry, která je nutná pro pozitivní změnu v psychice klienta.

Dalším výrazným aspektem je v rámci zrcadlení také *aktivní naslouchání* (viz kap. 3.2.3.1) a navození pocitu porozumění, jež vyplývá především z absence negativního hodnocení klienta ze strany terapeuta.

Z rogersovského pojetí zrcadlení v psychoterapii vychází zakladatel tzv. preterapie Garry Prouty (1937–2009), který aplikoval zrcadlení na těžce mentálně retardované pacienty, kteří mají silně narušenou schopnost kontaktu komunikačního i psychologického. Prouty se mnohem více než Rogers zabývá doslovným verbálním i neverbálním zrcadlením, pomocí něhož se rovněž snaží přivést klienty k navázání kontaktu se sebou samým. Po vytvoření tohoto kontaktu se pak dle Proutyho výrazně zvyšuje možnost navázání *kontaktu s realitou*, což bývá u těžce postižených či halucinacemi trpících klientů považováno za léčebný krok.

Metoda zrcadlení se však nepoužívá jen v těchto dvou vymezených psychoterapeutických směrech. Její základní princip využívají terapeuti i jiných psychoterapeutických škol, neboť tato metoda v psychoterapii obecně plní funkci *podporovat vztah*, ať už mezi terapeutem a klientem, nebo klienta sama se sebou. Proto je zrcadlení vhodné použít u klienta na začátku terapie, kdy se vztah teprve buduje.

Další funkce zrcadlení mohou vycházet například z potřeby klienta sdílet s terapeutem své emoce a zážitky. Zde je zrcadlení vhodné použít, protože jeho hlavní princip orientovat se na mluvčího a nehodnotit jej podporuje v pocitu pochopení a sdílení.

V psychoterapeutické praxi se nezávisle na konkrétním přístupu používá zrcadlení k několika základním účelům:

- k vytváření atmosféry porozumění a pocitu souznění;
- k projevení zájmu o klienta;
- k navázání kontaktu terapeut-klient a klienta sama se sebou;

- k podpoře hlubší komunikace;⁸

- k výplni delší odmlky během rozhovoru.⁹

Efekt zrcadlení na klienta, který obvykle terapeut očekává, lze zjednodušeně popsat jako uvědomění si tří emočně velice silných vjemů klienta:

- a) klient si uvědomí, že mu někdo pozorně *naslouchá*, že mu někdo *rozumí*, a tím pádem že někomu na něm záleží, a že je respektován – toto zjištění posilňuje sebevědomí klienta, poskytuje úlevu a podporuje pozitivní sebedpřijetí;
- b) klient *slyší (vidí) sám sebe* a je mu dána možnost vnímat nejen vlastní pocity, ale také to, jak se jeví okolí – to vede k lepšímu pochopení reakcí okolí na klienta a ke klientovu uvědomění si sebe sama;
- c) klient je „*zpomalen*“ – komunikace při zrcadlení neprobíhá jako vyměňování si stále nových sdělení, ale dochází zde k intenzivnímu vnímání jednotlivých sdělení, a tím k lepšímu prožívání emocí a k podpoře kontaktu se sebou samým.

Z popsaného efektu je zřejmé, že zrcadlení je v nedirektivních psychoterapeutických rozhovorech při zaměření na klienta účinnou komunikační technikou, jejíž dopad na psychiku jedince je tak výrazný, že může být mnohdy tato metoda považována za hlavní léčebný prvek v psychoterapii.

Poněkud jiný přístup k efektu komunikační metody zrcadlení přináší tzv. neurolingvistické programování, jehož zakladateli jsou Richard Bandler (1950) a John Grinder (1940). Tito autoři sice rovněž vycházeli z psychoterapeutické základny, avšak ne z přístupu zaměřeného na klienta, ale z poznatků hypnotizéra Milтона H. Ericksona, rodinné terapeutky Virginie Satir a psychoterapeuta Fritze Perlse. Technika zrcadlení je v tomto směru zahrnuta pod termín *pacings*, který souvisí s navozením tzv. pozitivního vztahu s komunikačním partnerem *za účelem jeho následného vedení*.

Přestože využívá prakticky stejných metod, na rozdíl od předchozího nedirektivního přístupu je zrcadlení v neurolingvistickém programování více orientováno na manipulaci s partnerem. Ten získá při této technice obecně vznikající dojem bezpečí

⁸ Míňeno komunikování o emocích.

⁹ Např. T: „Dlouho jste nic neřekl.“ / „Zdá se mi, že dlouho mlčíte. Mohlo by to být protože....?“

a porozumění (viz výše), a zrcadlíci jedinec pak může s vybudovanou důvěrou zacházet jako s manipulačním prostředkem.

Původně byl tento přístup považován za alternativní psychoterapeutickou metodu, kdy terapeut po nastolení potřebného stavu vedl klienta směrem, který uznal za vhodný. Později se kvůli manipulativnímu aspektu zmíněné pojetí s ohlasem ujalo především *v teoriích obchodního jednání*, kde jej často využívají obchodníci k manipulaci svých zákazníků.

2 KOMUNIKACE

Protože je zrcadlení součástí komunikačních metod, považujeme za vhodné uvést několik obecnějších poznatků o komunikaci, z hlediska zrcadlení relevantních.

Již v úvodu této kapitoly je však potřeba zdůraznit, že si neklademe za cíl popsat oblast komunikace vyčerpávajícím způsobem, ale představíme jen určité aspekty, jež lze k metodě zrcadlení vztáhnout. Jedná se zejména o zohlednění potřeby interdisciplinárního přístupu ke komunikaci, především pak prolínání psychologického a lingvistického pojetí jazyka a komunikace.

Etymologie pojmu komunikace naznačuje, že původně se toto slovo úzce spojovalo s pojmem „sdílení“. Latinské „communicatio“ znamená „vespolné účastnění“ a „communicare“ lze přeložit jako „činit něco společným, společně sdílet“. Již etymologický význam slova tedy odkazuje k předpokladu, že komunikace je odedávna považována za významnou *sociální a psychologickou interakci* více než za pouhý přenos sdělovaných informací, a proto je nevyhnutelné při jejím popisu věnovat pozornost nejen faktorům jazykovým, ale také psychologickým, sociologickým atd.

Vytvořit vyčerpávající definici mezilidské komunikace, která by zahrnovala všechny její aspekty (poznávací, filozofické, kulturní, lingvistické, sociální atd.), není možné. Většina definic je proto jen určitým zúžením širokého spektra významu termínu komunikace.

2.1 Lingvistika a psychologie

V této práci se budeme zabývat popisem a analýzou komunikační metody zrcadlení, jejíž původ lze hledat v psychoterapeutické komunikaci. Popis zrcadlení se přitom nachází především v odborných publikacích psychologických či těch, které se zabývají neurolingvistickým programováním, jež taktéž vychází původně z poznatků psychoterapeutů.

Z uvedeného vyplývá, že *psychologický aspekt v komunikaci je pro tematiku metody zrcadlení velmi podstatný* a že současně je nutné si uvědomit zmíněný interdisciplinární charakter této specifické komunikační metody, kterou užívají někteří terapeuti v rámci psychoterapie.

V souvislosti s komunikací se zaměříme především na vztah a propojení lingvistiky s psychologíí a okrajově s kognitivní vědou. Spojení zmíněných dvou oborů lze hledat v problematice *vztahu myšlení a řeči*, jak činili mnozí oboroví, či spíše mezioboroví, předchůdci. V pozdější době se přidalo k této základní spojnici ještě více styčných bodů, propojujících jazyk se základními lidskými potřebami, jakými je *kontakt, seberealizace* či *sebepojetí* (viz kap. 2.3).

Z historického hlediska se vztah mezi lingvistikou a psychologíí vytvářel postupně. Jak připomíná Jasňa Šlédrová (1994, s. 8), až v minulém století se poprvé objevuje u lingvistů označení „psychologický přístup“ ne ve smyslu pouhého nahodilého inspiračního zdroje, ale ve smyslu programového přístupu.

V důsledku stále narůstajícího zájmu o psychologické aspekty jazyka se v 50. letech 20. století z poznatků strukturní lingvistiky, behavioristické psychologie a teorie informace konstituovala samostatná vědní disciplína – *psycholingvistika*.

I. Nebeská (1992) uvádí, že u zrodu tohoto oboru bylo základním úkolem uvést do souladu poznatky dvou do té doby izolovaných oborů – psychologie jazyka a lingvistiky. Postupně se psycholingvistika zformovala jako svébytný způsob zkoumání jazyka, který se zabývá především psychickými mechanismy tvoření výpovědí a schopnostmi jim porozumět, dále procesy produkce a percepce řeči.

Ve vývoji psycholingvistiky se vystřídalo několik částečně rozporných koncepcí. Za hlavní jsou považovány: behavioristická, generativistická, komunikační a kognitivní. (I. Nebeská, 1992)

Teorie o užívání jazyka jako systému, bez ohledu na jedinečnost mluvčího a komunikační situaci, tj. behaviorismus a generativismus, není nutné v této práci blíže rozebírat, neboť neposkytují téměř žádné zásadní poznatky pro komunikační metodu zrcadlení. Naproti tomu jsou v souvislosti se zrcadlením důležité poslední dva směry, které reprezentují přístup zaměřený jednak na užívání jazyka v komunikaci (komunikační lingvistika), jednak na pojetí, jež se zabývá souvislostmi jazyka s lidskou myslí, myšlením, zkušeností a kulturou (kognitivní lingvistika).

Kontextová či *komunikační lingvistika* se věnuje zejména vlivu kontextu na produkci a percepci řeči. Ambice tohoto směru se liší od předchozích dvou přístupů v tom, že se nepokouší odhalit základ či podstatu jazyka jako takového, ale soustředuje se na otázku,

jak se jazyk používá. Z jedinečnosti konkrétních komunikačních událostí pak vychází také *komunikačně-pragmatická lingvistika*.

Komunikačně-pragmatický přístup se zajímá především o vztahy znaků k jejich uživatelům, o komunikaci a komunikanty. Pozornost je však věnována také nejazykovým faktorům, z nichž nejvýznamnější je jedinečnost situačního kontextu.

Posledním důležitým proudem je kognitivní psycholingvistika. Její poznatky využívá *kognitivní lingvistika*, jež se zabývá „vztahem věci a slova tak, jak se promítá ve významu, jak je pojmově reflektován člověkem a lidským společenstvím, utvářen v kognitivních strukturách, podmíněn psychofyzickým ustrojením člověka i kulturním společenstvím, které ho zásadně modifikuje.“ (I. Vaňková, 2005a, s. 610) Zjednodušeně řečeno, kognitivní přístup k jazyku vychází z premisy, že řeč je projevem způsobu myšlení a porozumění světu a že je potřeba se zabývat otázkou, jak si lidé pojmově vytvářejí skutečnost neboli jazykový obraz světa.

Kognitivní lingvistika vychází z předpokladu, že z konkrétního užívání jazyka a jeho struktur lze odvodit principy lidského myšlení a dále chápání, hodnocení i vztah k jevům ze skutečnosti. Mezi její základní pojmy patří kromě jazykového obrazu světa také kategorizace a prototyp (viz kap. 2.6). Pro metodu zrcadlení v psychoterapii by bylo vhodné, aby byl terapeut s významem těchto termínů obeznámen, neboť kategorizace a stereotypy vypovídají o klientově vnímání světa. Při zrcadlení terapeut nezrcadlí pouze verbální a neverbální projevy, ale také s tím úzce související stereotypy v myšlení, neboť ty se projevují právě v komunikaci.

Psycholingvistické koncepce zaměřující se na komunikačně-pragmatický kontext užívání jazyka a na kognitivní náhled zabývající se utvářením jazykového obrazu světa jedince jsou pro rozbor metody zrcadlení přínosné mimo jiné v těchto aspektech:

a) Je potřeba si uvědomit, že zrcadlení jakožto metoda charakteristická pro psychoterapeutickou komunikaci, je zakotveno ve specifické komunikační situaci, a že role psychoterapeut–klient rovněž neodpovídají tradičnímu pojetí.¹⁰ Z těchto důvodů je nutné mít při rozboru metody zrcadlení v rámci této práce neustále na paměti, že se

¹⁰ Rozumí se zde rozložení rolí na mluvčího a adresáta (viz např. model komunikace R. Jakobsona, kap. 3.1)

počítá *s jedinečným kontextem psychoterapie* a s předem stanovenými *asymetrickými rolemi účastníků komunikace* (viz kap. 5.1).

b) Kognitivní přístup, který se zabývá studiem hluboko uložených sdílených významů jako předpokladů společného kontextu, je přínosný pro analýzu zrcadlení například v tom, že upozorňuje na *rozdílnost v pojetí, hodnocení a vnímání jevů skutečnosti* mezi terapeutem a klientem.

V rámci psychoterapie lze předpokládat výrazně odlišné obrazy světa terapeuta a klienta, zejména při předpokladu, že klient není psychicky zdravý. Pokud však terapeut následuje jednu z hlavních zásad zrcadlení, a to snahu minimalizovat interpretace sdělovaného, je mu umožněno snížit riziko nedorozumění (popř. ovlivnění vlastními předsudky), ale také lépe proniknout do jazykového obrazu světa klienta.

2.2 Přístup ke komunikaci jako k sociálnímu aktu

Komunikaci lze nahlížet z několika oborových hledisek, které se mohou navzájem prolínat. V rámci interdisciplinarity je třeba vymezit si také konkrétní náhled, jak upozorňuje např. Z. Vybíral (2005, s. 20): „Přetrvává zásadní rozdíl v tom, jestli rozbor komunikace vycházejí z psychologie sociální (z teorií sociálního učení, rolí, identity, etnocentrismu) a jsou zaměřeny na aspekty řízení, vyjednávání, mimoslovní 'řeč těla', efektivní komunikaci apod. – tedy na pragmatickou stránku komunikace; nebo zda přístup vychází spíše z psychologie kognitivní a je zaměřen více na kognitivní determinace našich projevů (na paměť, mentální schémata, na vnímání a produkci jazyka, řešení problémů).“

Vybíral tímto tvrzením podporuje názor, že rozbor komunikace je možný vždy jen ze zúženého hlediska, což souhlasí mimo jiné s již dříve zmíněným cílem této kapitoly, kde bylo potřeba omezit téma komunikace na aspekty vztahující se ke konkrétní komunikační metodě. V této práci se tudíž orientujeme jednak zúžením hledisek na lingvistické, psychologické a částečně i kognitivní, jednak zaměřením na aplikaci poznatků z vybraných přístupů na metodu zrcadlení.

Jelikož se budeme zabývat metodou pocházející z prostředí psychoterapeutického, upřednostníme pojetí komunikace především jako specifické formy *sociální interakce*. V rámci psychoterapie je totiž mezilidský kontakt realizovaný prostřednictvím

komunikace (sociální interakce) jedním ze stěžejních rysů, neboť právě tento *kontakt utváří vztah*, jenž je základem psychoterapie.

Výchozím bodem pro výklady komunikace jako sociálního aktu je pro mnohé badatele zásadní Watzlawickův axiom: „Nelze nekomunikovat. Každé chování je komunikace.“ (Watzlawick, Bavelasová, Jackson, 1999, s. 43) Toto tvrzení odkazuje k teorii, že mezilidskou komunikaci zdaleka nelze omezit pouze na strohé předávání informací, jak tomu činí např. teorie informace, ale že se jedná o celý komplex projevů a jednání, který vypovídá o vztahu (mezi mluvčími, mluvčího k sobě samému aj.).

J. Křivohlavý (1988) hovoří v souvislosti s komunikací jednak o sdělování, jednak o sdílení, které velmi zdůrazňuje. Z. Vybíral (1997) pak poukazuje na nezbytnost reciprocit v komunikační aktivitě. Z. Helus (1973) pojímá komunikaci jako interakci lidské vzájemnosti, přičemž považuje za podstatnou vzájemnou regulaci chování komunikačních partnerů.

Definici pojmu komunikace by bylo možno uvádět celou řadu, od těch zdůrazňujících především aspekt obsahový až po pouze na vztahovou stránku zaměřené přístupy. V rámci psychoterapie se obvykle zdůrazňuje *vztahový aspekt komunikace*, který je považován v některých psychologických teoriích za jediný léčebný prostředek v psychoterapii. Stejně tak metoda zrcadlení je založena na vytváření vzájemného vztahu mezi terapeutem a klientem.

Psychologická potřeba vytvářet a pěstovat mezilidské vztahy, navenek realizovaná verbální a neverbální komunikací, se řadí mezi nejdůležitější potřeby v lidském životě. Prostřednictvím komunikace lze dle J. Janouška (1984) dosáhnout mimo jiné např. vzájemného porozumění při společné činnosti a ve vzájemných vztazích, což je důležitým kritériem pro nastolení pocitu harmonie a psychické pohody v lidském životě.

2.3 Komunikace jako prostředek kontaktu

Potřeba mezilidského kontaktu je jednou ze základních psychologických potřeb. Kontakt se nejčastěji realizuje na rovině verbální či neverbální komunikace. Jak připomíná Plaňava (1992, s. 7), „navázat kontakt, utvářet vztah – to je jeden z řady motivů, proč lidi oslovujeme a proč s nimi mluvíme.“

Psychiatr E. Berne (1970) hovoří o potřebě kontaktu ve spojení s termínem pohlazení, bez něhož by lidem „vyschla mícha“. Pohlazení si lidé navzájem v komunikaci vyměňují podle určitých pravidel. Uspokojují tak svou touhu po blízkosti, sdílení, přijetí sebe druhými a zároveň si potvrzují existenci vztahu.

S názorem nutnosti společenského styku a komunikace v souvislosti s hladem po podnětech, po uznání, po struktuře se ztotožňuje rovněž psychiatr M. Plzák (Plzák, in: E. Berne, 1970). Ten připomíná, že nejvhodnější formu podnětů poskytují důvěrné vztahy a srovnává jejich potřebu pro zachování lidského organismu s potřebou příjmu potravy. Plzák dále souhlasí také s Berneho teorií přeměny dětinského hladu po podnětech na hlad po uznání, kdy se přechází již k jisté symboličnosti. Jedinec si vyžaduje *symbolická pohlazení*, jež jsou základní jednotkou společenské akce a vyjadřují se prostřednictvím verbální a neverbální komunikace.

V neposlední řadě je pak v rámci potřeby komunikačního kontaktu důležitá dle Berneho pojetí také strukturalizace, která následuje po uspokojení potřeby podnětů a uznání. Strukturalizace času v komunikaci souvisí např. s vnitřní otázkou typu: „Co mu (jí) mám říct?“ či s nepříjemným pocitem při nastolení náhlého ticha uprostřed procesu verbální komunikace, neboť lidé potřebují *vzájemný kontakt neustále potvrzovat*. Případné znejistění jedince či pocit nedostatku důvěrných vztahů a mezilidského kontaktu pak může vést např. k citové deprivaci, apatii, přechodným psychózám či dočasným duševním poruchám aj. Z tohoto důvodu je psychoterapie jako prostředek vytváření kontaktu a vztahu léčebnou procedurou, která se jen poměrně málo odvíjí od obsahu sdělení klienta.¹¹

Důležitost komunikace, resp. komunikačního kontaktu zdůrazňuje také Garry Prouty, když hovoří, kromě z rogersovského přístupu přejatého *psychologického kontaktu* (viz kap. 7.2), také o *kontaktu komunikačním*. Ten je podle něj „symbolickým vyjádřením reality (světa) a emocí (self) určeným druhým lidem prostřednictvím slov a vět. Je to však více než pouhý přenos informací, protože jeho součástí je smysluplné vyjádření našich prožitků světa a sebe samých pro druhé lidi. Komunikační kontakt se v prvé řadě vztahuje k sociálnímu jazyku, je součástí ‘našeho bytí ve světě’.“ (G. Prouty, 2005, s. 39; srovnej s pojmem jazykový obraz světa, viz kap. 2.6)

¹¹ Psychoterapeut vnímá obsah sdělovaného, avšak větší důraz je kladen na aktuální emoční stav klienta v souvislosti s tím, co právě vyslovil či dal najevo neverbálně.

Prouty tedy chápe pojem komunikační kontakt mimo jiné jako cosi, co se vždy vztahuje k vnějšmu okolí, k druhým lidem, přestože zprostředkovaně tato zkušenost ovlivňuje postoj k pojetí vnitřního já a fungování ve společnosti. Jinými slovy potvrzuje výše uvedené názory psychologů, jež se dají shrnout do závěrečného axiomu, že *kontakt prostřednictvím komunikace je základní lidskou potřebou, která je nezbytná pro zdravý psychický vývoj jedince, jeho sebepojetí i pro jeho harmonické fungování ve společnosti*. S jedinci majícími narušenou schopnost kontaktu je nutné komunikovat specifickými metodami. Jako efektivní se v těchto případech obtížného navazování kontaktu s lidmi či s realitou ukázala metoda zrcadlení.

2.4 Funkce komunikace

K problematice vymezení funkcí komunikace a z toho určení funkcí zrcadlení lze opět přistupovat z více hledisek – v této práci se soustředíme především na lingvistický a psychologický (psychoterapeutický) náhled. Z důvodu rozsahu se pak budeme blíže zabývat pouze některými přístupy, konkrétně dle R. Jakobsona, M. Grepla s P. Karlíkem, M. Malaštíka a J. Pokorného.

Interdisciplinarita se však i na těchto vybraných modelech prokáže jako nutná, neboť výhradně lingvistické komunikační modely nejsou schopny pojmut např. problematiku zrcadlení v plné míře a naopak psychologicky orientované postoje nevěnují dostatek pozornosti jazykové podstatě komunikace.

2.4.1 Funkce komunikace z lingvistického hlediska

Z pohledu lingvistického se ke komunikaci přistupuje jako k jazykovému projevu, a proto je i pojem komunikační funkce úzce spojen s termínem jazyková funkce.

Vymezení pocházející od R. Jakobsona (1995)¹² odlišuje tyto jazykové funkce: referenční, emotivní, fatická, metajazyková, konativní a poetická. (více viz kap. 3.1)

Tematikou funkcí v komunikaci se v českém kontextu zabývali například M. Grepl a P. Karlík (1998), kteří upozorňují mimo jiné na to, že užívání jazyka v konkrétní situaci je vždy motivováno cíly (neboli intencemi) produktora, tedy že verbální komunikace je *druh účelného jednání*.

¹² Východiskem bylo rozlišení funkcí dle Bühlera (1934).

Pro potřeby této práce je důležité se v Grepl-Karlíkově teorii zabývat kromě pojmu komunikační funkce také termínem *akt komunikačního záměru* (neboli akt ilokuční).¹³ Ten značí cíl, kterého chce mluvčí svou výpovědí v dané situaci u adresáta dosáhnout. Jinými slovy proč mluvčí něco říká a jak svou výpověď míní – komunikační záměr lze tedy také chápat v úzké souvislosti s pojmem funkce.

U pojetí ilokučních aktů stanovují Grepl s Karlíkem následující pravidla:

1) výpovědi jsou vždy motivovány nějakým cílem (účelem, záměrem, intencí) mluvčího, jeho snahou změnit vědomí a/nebo chování adresáta;

2) mají tedy výpovědi pro adresáta vždy nějakou komunikační (elokuční) funkci; adresát prostě interpretuje nejen jejich (propoziční) obsah, ale i onu intenci mluvčího, jakou v dané situaci výpověď produkuje, a to jako její „smyslový“ komponent pro úspěšnou komunikaci. (Grepl, Karlík, 1998, s. 420)

Grepl a Karlík dále sice tvrdí (v souladu s J. R. Searlem)¹⁴, že pro každý druh komunikační funkce je teoreticky možné stanovit soubor situačních podmínek pro něj typický, ale zároveň připouštějí, že tyto situace jsou pouze ideální a nereálné. Potvrzují tak teorii, že počet komunikačních funkcí je nekonečný v závislosti na množství jedinečných komunikačních situací.

I přes tyto problematické aspekty se však autoři pokoušejí dle kritérií ze dvou hledisek, a to záměru mluvčího a vztahu „slov ke světu“, dospět k obecné klasifikaci základních komunikačních funkcí (1998, s. 430-432). V důsledku toho rozlišují výpovědi s funkcí

- asertivní;
- direktivní;
- interogativní;
- komisivní;
- permisivní a koncesivní;
- varování;
- expresivní a satisfaktivní;
- deklarativní.

¹³ Termín z obecné lingvistiky.

¹⁴ Americký filozof, který se zabýval filozofií jazyka a teorií řečových aktů.

Komunikační metoda zrcadlení se dá k lingvistickému vymezení funkcí jazykových i funkcí komunikačních vztáhnout pro svou specifičnost pouze částečně a problematicky. Jelikož je hlavním principem opakování sdělovaného a toto sdělované bývá svým obsahem především intimní svěřování klientových emocí, nelze plně aplikovat žádnou ze základních komunikačních funkcí dle Grepla a Karlíka.

V komunikaci působí několik faktorů (jazykové, psychologické, sociální, psycholingvistické aj.). Při zrcadlení se akcentují především psychologické faktory, a proto je pro vymezení komunikačních funkcí zrcadlení vhodnější následovat přístup zdůrazňující *psychologické aspekty komunikace*.

2.4.2 Funkce komunikace z psychologického hlediska

Termín funkce komunikace je u psychologického přístupu orientován na rozdíl od přístupu lingvistického méně na jazyk a více na komunikaci jako sociální interakci, u konkrétních komunikačních situací pak popř. i jako na projev osobnostní struktury daného jedince. Z toho důvodu zdůrazňuje psychologické pojetí především *vztahovou stránku komunikace* a upozaduje hodnotu informačního obsahu ve sdělení.

Pokud zůstaneme u pojetí komunikace jako prostředku ovlivňujícího vztah mezi jedinci i vztah k sobě samému, jedná se v rámci vymezení komunikačních funkcí z psychologického hlediska v podstatě o odpověď na otázku, k čemu komunikace v mezilidských vztazích obecně *slouží*. K tomu se vyjadřuje např. M. Mikuláščík či J. Pokorný.

Podle Mikuláščíka (2003, s. 19) je možné shrnout nejdůležitější charakteristiky mezilidské komunikace do tří základních bodů:

- komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování;
- komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem;
- komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.

Jiné akcenty v komunikačních funkcích zdůrazňuje J. Pokorný (2004). Podle něj komunikace slouží:

- k zaplnění času;
- k oboustranné výměně, ke společnému prožívání, sdílení;
- ke sdělování informací o sobě, svém stavu mysli, svých pocitech, přáních, tužbách, potřebách;
- ke sdělování informací, které jsou pro druhé nějakým způsobem významné (např. při školení atp.);
- ke sdělování informací, o nichž se mluvčí pouze domnívá, že budou pro druhé užitečné (manipulátoři, učitelé, rodiče atp.);
- ke klamání druhých a zastírání svých skutečných úmyslů a záměrů;
- k ovlivňování druhých s cílem získat nad nimi moc;
- k vydávání pokynů, instrukcí a příkazů při plnění pracovních povinností.

Jak je předvedeno na dvou lišících se rozděleních, lze k problematice komunikačních funkcí přistupovat odlišně také v rámci jednoho oboru.

Pokud přejdeme od otázky, k čemu komunikace slouží, přímo k pojmu komunikační funkce, nabízí se v rámci psychologicky orientované literatury opět Mikuláščíkovo vymezení (2003), které rozlišuje funkce:

- informativní;
- instruktivní;
- přesvědčovací;
- posilující a motivující;
- zábavná;
- vzdělávací a výchovná;
- socializační a společensky integrující;
- osobní identity;
- poznávací;
- svěřovací;
- úniková.

Z takto vymezených funkcí je pro metodu zrcadlení v psychoterapii podstatná především *funkce svěřovací*. Ta slouží dle Mikuláščíka (2003, s. 22) „ke zbavování se

vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci. Sdílení pocitů, možnost probrat myšlenky, které člověka trápí, je pro každého jedince silnou podporou... Může jít o přímou, empatickou snahu pomoci s maximální mírou identifikace, nebo to může být pouhé akceptování pocitové úrovně v podobě porozumění, bez jakýchkoliv snah hodnotit.“ Mikuláščík v tomto tvrzení v podstatě zjednodušeně představil některé z principů na klienta zaměřené psychoterapie, z níž vychází metoda zrcadlení.

Kromě svěřovací jsou pro metodu zrcadlení důležité také jiné výše uvedené funkce. Zejména se pak jedná o tyto:

- *posilující a motivující funkce* – např. posílení pocitu sebevědomí klienta;
- *socializační a společensky integrující funkce* – vytváření vztahu mezi terapeutem a klientem, vzájemné sblížení;
- *funkce osobní identity* – pro pojetí vlastního „Já“ je komunikace velmi důležitá;¹⁵
- *poznávací funkce* – sdělování vzpomínek, zážitků, plánů → sdílení životních zkušeností.

I přes mnohé snahy o vymezení funkcí komunikace však v rámci psychologického přístupu nedošlo k uspokojivému výsledku zobecnění z důvodu jedinečnosti každé komunikační situace. Jinými slovy se zde potvrzuje Vymětalovo tvrzení, že „každá interakce mezi lidmi má svou jedinečnou a neopakovatelnou kvalitu.“ (2004, s. 229)

2.5 Obsah a vztah v komunikaci

Jak jsme již několikrát zmínili výše, komunikace nebývá považována pouze za přenos informací, ale také za projev vyjádření postojů k předmětu řeči, k sebe prezentaci, k sebepotvrzování a k utváření vztahu. Mezilidská komunikace má tedy *obsahový a vztahový aspekt*.

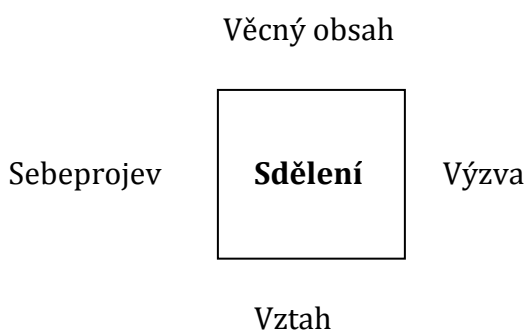
Na obsahové úrovni komunikace jsou zprostředkovány informace, tj. sémantický obsah sdělení. Na vztahové úrovni jsou vyjadřovány pociťované vztahy mezi komunikujícími i vztahy k tematickému obsahu. Nesoulad mezi sémantickým obsahem a vztahovým aspektem pak může vyústit k narušení komunikace a ke vzniku nedorozumění a konfliktů.

¹⁵ Podle reakcí komunikujících se utváří sebeobraz jedince.

Vztah v komunikaci je z psychologického hlediska velice podstatným (v některých pojetích nejpodstatnějším) elementem. „Každá mezilidská komunikace ... nese s sebou v té či oné míře jisté vztahové poselství: vztah buď odráží, označuje nebo se jej snaží utvořit,“ tvrdí Plaňava (1992, s. 9), který zařazuje potřebu utvářet vztah mezi tzv. komunikační motivy. Plaňava dále rozlišuje různé typy vztahů, jež ovlivňují dané sdělení. Např. otázka „Kolik je hodin?“ nese jiné poselství, když slouží jako prostředek prvního, seznamovacího kontaktu, a jiné, když se jedná o kontrolně-mocenský vztah mezi otcem a dcerou, která nepřišla domů včas. Plaňava tímto příkladem potvrzuje důležitost vztahu v komunikaci, dokonce v některých případech jeho výraznou nadřazenost nad věcným obsahem sdělení.

Rozlišením vztahové a obsahové roviny komunikace se zabýval např. P. Watzlawick, C. Rogers, F. Perls, K. Bühler aj. Právě o propojení jejich poznatků se pokusil F. S. von Thun v modelu, který odhaluje čtyři základní stránky mezilidské komunikace: věcnou, vztahovou, sebeprojevovou a výzvousou.

PRŮBĚH MEZILIDSKÉ KOMUNIKACE DLE VON THUNA A KOL. (2005, s. 11)



Věcná stránka

- jedná se v ní o sdělení informací;
- ideálně¹⁶ by měla mít následující vlastnosti:
 - jednoduchost (řečového vyjádření);
 - členění a uspořádanost (ve skladbě textu);
 - stručnost a jasnost (namísto rozvláchného zabíhání do podrobností);
 - podnětnost (dosažená stylistickými prostředky budícími zájem).

¹⁶ Teze na základě výzkumného projektu v Hamburku (prováděl Reinhard Tausch, in: Thun, 2005).

Vztahová stránka

- vypovídá o tom, jak s druhým jednáme, vyjadřuje naše postoje, sympatie apod.;
- spadá do ní projev přijetí či nepřijetí partnera, vyjádření respektu apod.

Sebeprojevová stránka

- každý projev odhaluje něco o mluvčím samotném, o jeho osobnosti;
- tato stránka odkazuje k tématu „opravdovosti“ (autentičnosti) – většina jedinců v rámci běžné komunikace není autentická (srov. s požadavkem autentičnosti v psychoterapii; např. kap. 6).

Výzvodová stránka

- každé sdělení v sobě nese nějaké funkce, apel (srov. kap. 2.4).

Z Thunova čtvercového modelu vyplývá, že *jedno sdělení vždy obsahuje zároveň čtyři poselství*, na něž musí adresát reagovat najednou, což v praxi často vede k nepochopení. Další problematiku u schématu pak předestírá jeho pravidelný tvar, z něhož lze odvodit, že mají být teoreticky všechny stránky chápány jako stejně závažné. V praxi je tento předpoklad však opět nerealizovatelný, neboť každá komunikace probíhá v konkrétní komunikační situaci, a tudíž se na jednotlivé stránky komunikace klade pokaždé jiný důraz. Tento fakt je důležitý také pro metodu zrcadlení, která probíhá ve specifické komunikační situaci psychoterapie.

V psychoterapeutické komunikaci se u klienta podporuje mnohem více než v běžné komunikaci především *sebeprojevová* a *vztahová stránka*. Klient se vztahuje k sobě a vytváří vztah s terapeutem. *Metoda zrcadlení pak slouží ke klientovu lepšímu uvědomění si sebe sama tím, že slyší svá sdělení v podstatě dvakrát – jednou jako mluvčí, jednou jako adresát*. Zároveň se pomocí zrcadlení podporuje vznik důvěrného vztahu mezi klientem a terapeutem, neboť klient se stává otevřenějším, když má dojem, že mu někdo naslouchá a rozumí – právě toto si klient odvodí z terapeutova zrcadlení.

2.6 Verbální prostředky v komunikaci

Metoda zrcadlení se vztahuje ke komunikaci, a to verbální i neverbální. Mezi její hlavní požadavky patří schopnost zrcadlícího *v co největší možné míře omezit vlastní interpretaci* toho, co je mu sdělováno. Pokud by totiž terapeut „příliš“ interpretoval klientova verbální sdělení, mohlo by docházet k nedorozumění či k nepochopení

významu. Zrcadlíci jedinec by měl mít proto neustále na paměti, že při neverbálních i verbálních projevech operuje klient s významy, které nemusí být totožné s významy téhož v mysli zrcadlíčího (terapeuta).

V této práci se věnujeme především verbálnímu zrcadlení, a proto se krátce zmíníme o vybraných specifikách verbálního projevu, jež lze považovat za relevantní při metodě zrcadlení. Jedná se o pojetí slov jako *symbolů* a o *jazykové stereotypy*. Právě na tyto jazykové vlastnosti je potřeba si dávat v roli zrcadlíčího jedince pozor, neboť „svádí“ k neustálé interpretaci sdělovaného, která je v rámci komunikace přirozená a do určité míry nutná pro porozumění. Při zrcadlení je však snaha interpretace konotací řečeného minimalizovat.

Symboličnost verbálního jazyka

Lidský mozek lze pojímat jako jakýsi transformátor zkušeností a zážitků do podoby symbolů reprezentovaných v jazyce slovy.

Dle Heluse (1973, s. 25) je sociální komunikace „... krajní případ sociální interakce, poznamenaný přítomností nějakých materiálních znaků, indikujících v účastnících komunikace shodné či alespoň podobné psychické obsahy – významy znaků.“ Akcentace ustálenosti významu znaků, která by měla vést k indukování shodných či alespoň podobných psychických obsahů, se jeví J. Šlédrové (1994, s. 20) jako podstatná část v dané definici v souvislosti s vyvoláním náležitého kognitivního efektu u adresáta.¹⁷ U metody zrcadlení je tento efekt velmi specifický vzhledem ke komplikovanému odlišení rolí adresáta a mluvčího, kdy není zřejmé, zda zpětnou vazbu poskytuje adresát sdělení nebo mluvčí sám (viz kap. 3.2.3).

Přesný význam slov je v mysli každého mluvčího do značné míry individuální a při komunikaci se tato rozdílnost projevuje odlišnými významy slov v jazykových obrazech světa. I přes skutečnost, že významy slov v rámci jazykových obrazů světa dvou jedinců se nemohou nikdy plně shodovat, existuje jakýsi sdílený obraz, společný v určitém společenství pro všechny.

K rozdílnosti vnímání symbolických významů se tak vyjadřuje např. Z. Vybíral (2005, s. 55 a s. 107): „Jen zcela výjimečně porozumí příjemce všemu sdělovanému tak, jak to

¹⁷V rámci pedagogické komunikace.

produktor 'myslel'. Není pravděpodobné, že by se v mysli obou účastníků překryly veškeré symbolické struktury – asociace nad jazykovými znaky, obrazové představy aj. Spíše je tomu tak, že příjemce má dojem, že víceméně rozumí tomu, co mu chce (někdy i 'proč') druhý člověk říct ... To, jakým významem člověk – ať podvědomě nebo záměrně – užitá slova naplní, závisí na jeho snaze přesně se vyjádřit, na mentální reprezentaci světa v jeho mysli a na řadě dalších okolností. I přes velkou snahu produktora o přesnost může přesto příjemce denotovat užitá slova rozdílně.“

Podobně tvrdí i Janoušek (2007, s. 22), že „... vnitřní obraz, představa, není vždy – ani u téhož člověka – spojena s týmž smyslem, tím méně u více lidí. Malíř, jezdec, zoolog budou pravděpodobně spojovat se jménem Bukefalos (kůň Alexandra Makedonského) velmi rozmanité představy.“

Plaňava pak ve svém pojetí navíc zdůrazňuje, že pro potřebu vzájemného porozumění je nutností také „určitá míra společných nebo alespoň obdobných zkušeností se světem kolem nás i v nás.“ (I. Plaňava, 1992, s. 13)

Přestože není možné najít dva totožné jazykové obrazy světa,¹⁸ lze předpokládat jisté podobnosti v pojmovém systému lidí. Kognitivní lingvistika používá termín kategorizace (např. Vaňková a kol., 2005b), díky níž se svět danému jedinci jeví jako uspořádaný, což však zároveň implikuje určitou interpretaci skutečnosti, včetně jazykových stereotypů.

Jazykové stereotypy

Schopnost tvořit si pojmový systém na základě tzv. prototypů¹⁹ je společná všem lidským jedincům. Dle teorie kognitivní lingvistiky tvoří prototypy základ obrazu světa daného jedince, „jsou orientovány výrazně subjektivně. Vycházejí z nepřesné generalizace a ukazují místo dané věci v jazykově-kulturním obrazu světa určitého společenství. Prototyp (resp. stereotyp, ...) je vlastní přirozenému přístupu ke světu, který nevyklučuje subjektivní aspekt, emocionalitu a hodnocení.“ (Vaňková a kol., 2005b, s. 83). Pojem stereotyp je pak v zásadě s pojmem prototyp synonymní, užívá se však obvykle v jiných kontextech a vědních disciplínách. Vaňková (2005b) připomíná tvrzení Grzegorzcykové, která došla k teoretickému závěru, že o prototypech se mluví v souvislosti s věcmi, o stereotypech v souvislosti s lidmi.

¹⁸ Tento termín z kognitivní lingvistiky volíme jako zastupující také pro všechny v citacích výše uvedené, neboť je v rámci svého oboru jasně charakterizován a vztahuje se k jazyku.

¹⁹ K termínu se vyjadřuje blíže např. Vaňková a kol., 2005b.

Podstatnou součástí sémantického stereotypu je subjektivní generalizace, která znamená, že jisté kvality jednotlivce či jednotliviny připisuje daný subjekt celé třídě těchto jednotlivin či jednotlivců. Subjektivní generalizací vznikají iracionální předsudky, jež jsou v podstatě jistou variantou očekávání vnímajícího jedince. „Jsme ovlivněni tím, jak by měly informace vypadat. Důležitou roli hrají obdobné situace, které zpracováváme v podobě schematizovaných systémů. Tato schémata nám umožňují uspořádat a zpracovávat s velkou účinností velké množství informací. Způsob zpracování je automatický a rychlý a dá se označit jako stereotypizace.“ dodává Mikuláščík. (2003, s. 57)

Obecně lze o jazykových stereotypech říci, že jsou mocným komunikačním a psychologickým nástrojem nejen při psychoterapii a zrcadlení, ale také při běžné komunikaci, neboť mohou ovlivnit nedorozumění negativně či pozitivně – podle toho, jakým způsobem zasahují do vztahu komunikantů. Při metodě zrcadlení pak terapeut opakováním verbálních projevů vzbuzuje v klientovi *pocit sdílení stereotypů, předsudků a náhledů na skutečnost, čímž se buduje solidarita a blízký vztah* mezi terapeutem a klientem.

3 ZRCADLENÍ A LINGVISTICKÝ PŘÍSTUP KE KOMUNIKACI

Teorií komunikace existuje mnoho, a nelze je tudíž vztáhnout k metodě zrcadlení všechny. Z tohoto důvodu uvedeme pouze model komunikace od R. Jakobsona, který bude východiskem pro pokus o teoretický popis zrcadlení z lingvistického hlediska.

3.1 Model komunikace dle Romana Jakobsona

Roman Jakobson (1995) chápe komunikační akt jako systém skládající se z několika vzájemně spjatých prvků: *mluvčí* je iniciátorem komunikace, *adresát* je cílem a *sdělení* je přenášeno pomocí *kódu*. Bez vzájemného *kontaktu* účastníků by komunikace nebyla možná, stejně tak bez jejich znalosti konkrétního *kontextu* situace by neměla daná sdělení smysl.

Z takto vymezených nutných jednotek komunikačního aktu pak Jakobson vytvořil schéma, do něhož zahrnul rovněž komunikační funkce. Při jejich definování přitom vycházel Bühlerova komunikačního schématu tří funkcí, které rozšířil.

JAKOBSONŮV MODEL KOMUNIKACE (1995)

PRVKY KOMUNIKACE	KOMUNIKAČNÍ FUNKCE
Kontext	Referenční
Sdělení	Poetická
Mluvčí	Emotivní
Adresát	Konativní
Kontakt	Fatická
Kód	Metajazyková

Komunikační funkci Jakobson vždy vymezuje v rámci konkrétního komunikačního aktu, a to dle toho, na kterém z prvků je kladen jaký důraz.

Je-li důraz položen na:

- kontext → funkce referenční (cíl: získat poznatky, informace);
- sdělení → funkce poetická (pozornost na sdělení jako takové).

- mluvčího → funkce emotivní (cíl: vyjádřit emoce a postoj mluvčího);
- adresáta → funkce konativní (cíl: přimět adresáta k něčemu);
- kontakt → funkce fatická (cíl: podporovat vzájemný styk a vztah);
- kód → funkce metajazyková (cíl: zjistit, zda účastníci používají stejný jazyk, zda si rozumějí);

3.2 Metoda zrcadlení a Jakobsonův model komunikace

Pokusíme se nyní vztáhnout metodu zrcadlení na výše uvedený Jakobsonův model komunikace, přičemž je potřeba vzít v úvahu celou řadu faktorů specifických pro psychoterapii. (viz kap. 5.1)

I přes jedinečnost psychoterapeutické komunikace by však bylo možné jednotlivé prvky Jakobsonova schématu na metodu zrcadlení vztáhnout, a to v případě, že se vymezí (upřesní) jejich pojetí. V praxi se ale u některých prvků zdá specifická zrcadlení komplikovaná až do té míry, že vyžaduje Jakobsonovo schéma přepsat do podoby odpovídající zrcadlicí komunikační metodě. Jedná se především o Jakobsonovy termíny kontakt, kód, mluvčí, adresát.

3.2.1 Kontakt

Jakobsonovo pojetí nerozlišuje mezi kontaktem komunikačním a psychologickým. (srov. s kap. 2.3) Pokud bereme v úvahu psychoterapeutickou komunikaci, je potřeba lidského kontaktu posílena nepříznivým psychickým stavem jedince a její uspokojení může být v některých případech hlavním léčebným prostředkem. Jakobsonem vymezená *fatická funkce komunikace je tedy v psychoterapii velmi důležitá* a je na ni kladen důraz hned od počátku procesu, neboť navázání dobrého kontaktu (posléze vztahu) je nutnou „vstupní“ podmínkou pro úspěšný průběh terapie.

Při zrcadlení v rámci psychoterapie se kontakt navazuje jednáním terapeuta, například jeho spolehlivostí a autentičností, a vzájemnou komunikací mezi terapeutem a klientem. Komunikační metoda zrcadlení je pro navázání kontaktu velice účinným prostředkem, neboť je jejím využitím možno navázat kontakt komunikační i psychologický.

Komunikační kontakt je při zrcadlení podporován zejména tím, že terapeut zrcadlí konkrétní mluvu klienta, vyřčená slova, slovní spojení či celé větné výpovědi. Terapeut

tedy v této situaci *nevnáší do dialogu svůj vlastní styl vyjadřování*, ale napodobuje výhradně styl klienta. V důsledku toho se v klientovi zakotví pocit, že on i jeho komunikační partner (terapeut) používají „stejný jazyk“, potažmo že si dokonale rozumí. S tímto pocitem již souvisí navozování kontaktu psychologického.

Klient obvykle při metodě zrcadlení, je-li dobře používána, není schopen zaregistrovat, že pocit porozumění je dán prostým opakováním vyřčeného. Jak již bylo zmíněno dříve (viz kap. 1), potřeba „být poslouchán, být vyslyšen“ je natolik silná, že obvykle přehluší všechny ostatní aspekty a klient je v danou chvíli pocitem solidarity takřka konsternován. Zároveň s navozeným pocitem porozumění vyplývá také pocit bezpečí a opadává přirozená potřeba obezřetnosti v rozhovoru. Z toho důvodu také klient není schopen rozpoznat zřetelnou nerovnováhu, která se při metodě zrcadlení automaticky nastoluje.

Takto vzniklé psychické rozpoložení klienta je pro terapii velice přínosné, neboť je předpokladem pro navázání kontaktu v psychoterapii zřejmě nejpodstatnějšího – *kontaktu se sebou samým, s vnitřním „Já“*. Tento druh kontaktu však Jakobson v komunikaci neregistruje a nepopisuje. Při popisu metody zrcadlení proto bude třeba pro něj vytvořit termín, jímž obohatíme původní Jakobsonovo schéma, které operuje pouze s kontaktem mezi komunikanty. Nazvěme tedy tento Jakobsonův *kontakt* jako *vnější* a proti němu²⁰ položme v zrcadlení a obecně v psychoterapii zdůrazňovaný *kontakt vnitřní*. Vzhledem k tomuto kroku je však pro kompletnost schématu potřeba vymezit také novou funkci, která by odpovídala zaměřením na kontakt vnitřní. Nazvěme ji tedy *sebevztažnou funkcí*, tj. takovou, která vytváří na základě vnitřního kontaktu vztah se sebou samým. Tímto krokem se původní Jakobsonovo schéma v souvislosti s kontaktem rozšiřuje následujícím způsobem:

PRVKY KOMUNIKACE		KOMUNIKAČNÍ FUNKCE
Kontakt	vnější	Fatická
	vnitřní	Sebevztažná

²⁰ Ačkoli významové souvislosti odporují chápat vnější kontakt jako protichůdný k vnitřnímu.

3.2.2 Kód

Používání stejného nebo podobného jazykového kódu je podstatnou podmínkou pro porozumění v jakémkoli dialogu, psychotherapeutický nevyjímaje. Užívání stejného jazyka však nezaručuje vzájemné porozumění účastníků komunikačního aktu vzhledem k již zmiňované symboličnosti jazyka (viz kap. 2.6) a jedinečnosti mentálního uspořádání světa každého jedince (viz kap. 2.1).

Metoda zrcadlení svým primárně ne-interpretačním charakterem umožňuje, že terapeut je jejím prostřednictvím schopen lépe pochopit symbolická sdělení realizovaná jazykem klienta. Terapeut se při opakování sděleného pokouší *empaticky vžít do pocitů klienta a vnímat, jak klient používá daná slova či slovní spojení v souvislosti s významy, které jim přiděluje*. Ze strany terapeuta by se však nemělo jednat v rámci možností o interpretaci významů, ale zejména o pochopení pocitů a emocí, jež sdělení u klienta vyvolává.²¹ V případě, že si není terapeut jistý, že pochopil, ať již z verbálního či neverbálního sdělení, co chtěl klient sdělit, slouží metoda zrcadlení také k ověřování:

KLIENT: Ano, je to můj stálý problém. Zůstávám déle v práci, abych napracoval své pozdní příchody. Vypadá to špatně. Po sedmnácti letech u jednoho podniku nevím, proč se to stává. Nevím, co si s tím mám počít.

TERAPEUT: Hm, soudím, že jde o dvě věci. Cítíte se bezmocný. Jste zmatený a bezmocný. (Terapeut si ověřuje, zda dobře rozumí tomu, jak vidí klient svět v tuto chvíli. Neověřuje si pochopení toho, co dělal klient pro zmírnění problému. Proto terapeut nereaguje na to, co dělal klient, aby nechodil pozdě do práce.) (J. Vymětal, 2004, s. 227)

Z hlediska Jakobsonova komunikačního schématu se tímto potvrzováním projevuje funkce metajazyková, která je v rámci psychoterapie velmi často zdůrazňována v souvislosti s tzv. metakomunikací. Například Thun (2005, s. 14) se k metakomunikaci vyjadřuje následovně: „Jako nadějný lék narušené komunikace se ukázala metakomunikace, tj. ‘sdělení o sdělení’, o tom, jak spolu navzájem jednáme.“ *Metakomunikace*, a tedy metajazyková funkce, je proto v psychoterapii a při metodě zrcadlení velmi důležitá a je s ní nakládáno jako s vědomou součástí psychotherapeutického procesu.

²¹ Záleží však na konkrétním psychotherapeutickém směru.

3.2.3 Mluvčí – adresát

Na rozdíl od předchozích Jakobsonových termínů, které bylo možno pro metodu zrcadlení pouze upřesnit či upravit, aniž by se jakkoli pozičně posouvaly v rámci schématu, termíny mluvčí a adresát jsou v rámci zrcadlení definovatelné mnohem obtížněji.

Pojmenování účastníků komunikace (dialogu) jako mluvčího a adresáta je obecně chápáno v teorii komunikace tak, že se role během komunikačního aktu střídají. Mluvčím je ten, kdo aktuálně mluví, adresát je příjemcem sdělovaného. Ve chvíli, kdy tento původní adresát začne mluvit směrem k původnímu mluvčímu, jejich role se obrací. Komunikace je tedy dle Jakobsona jako dvousměrná aktivita za normálních podmínek založena na vzájemném reagování, interakci, sdělování zpětných vazeb.

Při zrcadlení v psychoterapeutickém rozhovoru klient také nalézá vztah k sobě samému (viz výše termín vnitřní kontakt) skrze verbální vyjadřování – je tedy mluvčím. Od terapeuta by se v souladu s Jakobsonovým schématem automaticky očekávala role adresáta jako subjektu naslouchajícího a reagujícího. Termín adresát však v případě zrcadlení získává výrazně jiný obsah, respektive velmi odlišnou funkci. Roli naslouchajícího a reagujícího sice terapeut coby adresát sdělení splňuje, obě procedury se ale odehrávají docela jinak, než tomu bývá v běžné²² komunikaci.

Mluvčí a adresát může být při zrcadlení v psychoterapii nahlížen z několika základních úhlů:

- adresát jako naslouchající subjekt;
- adresát jako reagující subjekt;
- mluvčí zároveň jako adresát.

3.2.3.1 Adresát jako naslouchající subjekt

Při komunikaci adresát obvykle fyzicky slyší, co mu mluvčí říká, ne však vždy to znamená, že adresát mluvčímu také naslouchá. Slyšení souvisí se schopností zaznamenat a rozkódovat zvukové signály, naslouchání se pojí s myšlenkovými vjemy a s velmi pozorným jednáním. Pro dobrý průběh jakékoliv komunikace bez zbytečného nedorozumění je přínosné mluvčího nejen slyšet, ale také mu tzv. *aktivně naslouchat*.

²² Míněno neterapeutické a nezrcadlicí.

Aktivní naslouchání vyžaduje ochotu adresáta naslouchat a porozumět, odložit své problémy, zaměřit pozornost výhradně na hovořícího a zároveň přiměřeným způsobem i vyjadřovat tuto snahu porozumět druhému.

Pro psychotherapeutickou komunikaci je pak aktivní naslouchání přímo jedním z hlavních předpokladů, což potvrzuje mimo jiné také Z. Vybíral (2005, s. 123): „Aktivní naslouchání vyvolává v hovořícím jedinci, jemuž je nasloucháno, pozitivní pocity. Člověk, který se svěřuje, může pociťovat vděčnost, že je někdo ochoten ho vyslechnout a neodsuovat ho či jinak hodnotit. Aktivní a empatické naslouchání je řazeno mezi nespecifické, univerzální léčebné faktory v řadě psychotherapeutických směrů.“ Z. Vybíral dále v souvislosti s aktivním nasloucháním tvrdí, že jde o trénink stabilizované pozornosti a „v kognitivní oblasti ... jde o zbavování se předsudků, stereotypů a schémat vnímání.“ (Z. Vybíral, 2005, s. 123)

Vymezit pravidla charakterizující aktivní naslouchání se pokusila A. Mojžíšová (2007) v souvislosti s pracovníky v pomáhajících profesích:

- zaměření se na klienta – to, co klient sděluje má naslouchající vnímat pozorněji než své vlastní myšlenky a pocity;
- zaměření se na to, co klient cítí víc než na doslovný význam verbálního sdělení;
- udržování očního kontaktu s klientem a pozornost na klientovy neverbální signály;
- kladení objasňujících otázek, které upřesňují, co bylo klientem řečeno;
- mluvení jen za účelem lepšího porozumění klientovi, ne pro sdělení vlastních závěrů;
- zrcadlení klientovi, jak bylo jeho sdělení pochopeno.

Techniky aktivního naslouchání dle A. Mojžíšové (2007) jsou pak prakticky totožné se základními rysy metody zrcadlení:

- objasňování – otázky, které umožňují lepší pochopení klientova sdělení či věty typu „Vy jste říkal, že...“; „Pokud dobře rozumím, domníváte se, že...“;
- parafrázování jinými slovy – převyprávění informací získaných od klienta;
- reflektování – zrcadlení citů, které klient vyjadřuje;
- sumarizace (shrnutí) – rozšíření parafrází a reflexí na více témat;
- rekapitulace, kotvení, zhodnocení apod.

Souvislost zrcadlení s pojmem aktivního naslouchání je zřejmá, neboť *aktivní naslouchání je přímo nezbytnou a podstatnou součástí zrcadlení* a znovu potvrzuje, že v rámci zrcadlení je díky snaze příliš neinterpretovat podporován v mluvčím pocit porozumění a souznění.

3.2.3.2 Adresát jako reagující subjekt

Adresát v rámci dialogické komunikace nejen naslouchá, ale obvykle je od něj očekávána také reakce, ať již na úrovni verbální či neverbální. Poskytnutím takové zpětné vazby podává adresát mluvčímu mimo jiné informaci o vlastním postoji k řečenému, ale zároveň umožňuje mluvčímu usoudit, jak je vnímán. Jinými slovy *na základě zpětné vazby od adresáta může mluvčí tvořit vlastní sebeobraz a sebepojetí*.

Problematice zpětných vazeb v rámci rozhovoru se věnuje z psychologického hlediska například F. S. von Thun, I. Plaňava či M. Mikuláščík, který čerpá z pojetí W. Gibsona, P. Watzlawicka či B. J. Wahlstroma.

F. S. von Thun vytváří svůj popis procesu mezilidské komunikace, v němž jsou použité termíny obsahově prakticky totožné s terminologií Jakobsonovou. Thun (2005, s. 19) tvrdí o zpětné vazbě následující: „Je tu zdroj, který chce něco sdělit. Svůj záměr zakóduje do rozpoznatelných znaků; to, co sděluje, nazýváme sdělení. Adresát pak má tento vnímaný útvar dekodovat. Zpravidla spolu vyslané a přijaté sdělení obstojně souhlasí, takže dojde k porozumění. Zdroj i příjemce často také využívají možnosti přezkoumat kvalitu svého dorozumění. Podle toho, co mu příjemce zpětně sdělí o tom, jak sdělení vnímal, jak mu porozuměl a co u něj vyvolalo, může si zdroj v nějaké míře ověřit, zda jím zamýšlený záměr souhlasí s výsledkem, jaký sdělení přineslo. Taková zpětná vazba se označuje též cizím slovem feedback.“

Zpětnou vazbou neboli střídáním mluvy účastníků komunikace se dialog člení na komunikační sekvence. Podle I. Plaňavy (1992, s. 21) by měl být ideálně v každé sekvenci dostatečný čas i prostor pro reakci komunikačního partnera „aby mohl dát najevo, že naslouchá ... a chápe.“

Takové poskytnutí slovní reakce neboli informace rozděluje Plaňava do následujících kategorií (1992, s. 22):

- chápaní, pozitivní
- např. „Rozumím tomu, co mi říkáš. Přijímám tvoje slova, myšlenky, názory. Jsou mi blízké tvoje city, pocity.“
- chápaní a neutrální
- např. „Rozumím tomu, co mi říkáš, zajímá mě to. V téhle chvíli však nevím, zda s tebou sdílím stejnou myšlenku, tentýž názor, shodný pocit.“
- chápaní a negativní
- např. „Myslím, že ti rozumím, mám však jisté pochybnosti, jiný názor, odlišný přístup.“
- nechápaní, a tudíž požadující zpřesnit, lépe vysvětlit prezentované sdělení
- např. „Nevím, jestli jsem tomu, co jsi říkal, dobře rozuměl.“

Plaňava dále připomíná užitečnost principu zrcadlení při podpoře vzájemného rozumění, aniž by přímo s termínem zrcadlení či jemu podobným jakkoli operoval. Autor dochází k zjednodušujícímu poznatku, kdy tvrdí, že „je možné, a bývá i užitečné, když zpětnou vazbu uděluji tak, že stručně zopakují, co mi právě sdělil můj partner.“ (Plaňava, 1992, s. 22)

V komunikační praxi se pak takové ověřovací zprávy uvozují často explicitními formulacemi typu:

„Pokud/Jestli jsem vám dobře rozuměl, tak...“

„Pokud/Jestli jsem to správně pochopil, tak...“

„To je zajímavé, co jste právě řekl, a to že...“

V souvislosti se zpětnou vazbou pak Plaňava také krátce zmiňuje, že za jakýsi zvláštní druh zpětné vazby lze považovat také tzv. vnitřní zpětnou vazbu (s. 24). Jako specifický „útvár“ takové komunikace s vnitřní zpětnou vazbou pak autor uvádí vnitřní monolog, resp. vnitřní dialog.

Tyto úvahy přirozeně vedou k otázce, jak vlastně tedy vymezovat dialog v rámci komunikace. J. Křivohlavý (1988) definuje dialog jako specifickou formu komunikace, při níž se předpokládá vzájemná důvěra, důvěryhodnost a otevřenost. Rozhovor se však

stává dialogem teprve tehdy, když mají oba účastníci dobrou vůli vzájemně spolu otevřeně komunikovat a vzájemně respektovat stejná práva pro obě strany, jinými slovy když dovedou respektovat a mít v úctě jeden druhého (Křivohlavý, 1988).

Takové pojetí je velmi podstatné pro správnou komunikaci v psychoterapii jakéhokoli směru a vystihuje rovněž jeden ze základních principů metody zrcadlení.

Další otázkou související s problematikou dialogu, zvláště pak při zrcadlení, je, zda se musí dialog odehrávat mezi dvěma a více účastníky komunikačního procesu, nebo zda je možné jej realizovat také „vnitřně“. Pokud se jedná o takový *vnitřní dialog*, je potřeba se pozastavit nad tím, na koho zde reagujeme, komu poskytujeme onu zpětnou vazbu.

Při srovnání vnitřního dialogického jednání s metodou zrcadlení lze dojít k mnoha podobnostem, které se týkají mimo jiné právě problematického odlišení mluvčího od adresáta (na rozdíl od Jakobsonovy teorie, kde je odlišení zřejmé – mluvčí je hovořící, adresát je naslouchající).

Tematikou dialogu s vnitřním partnerem se zabývá v českém kontextu dlouhodobě I. Vyskočil, který je autorem termínu *dialogické jednání* (dále DJ), jež řadí do psychosomatických disciplín a tvrdí, že jej velice dobře zná každý jedinec. Vyskočil dokonce mluví v souvislosti s tímto typem vnitřního DJ o potřebě člověka jej provozovat: „Mluvíte a jednáte sami se sebou? Zpravidla o samotě? Když jste sami? A leckdy právě proto, abyste nebyli tak docela sami?“ (I. Vyskočil, 2005, s. 25) Z kladné odpovědi na položené otázky pak dle autora vyplývá jasná lidská potřeba partnera. Tou Vyskočil vysvětluje objevení se „vnitřního partnera“, vznikajícího spontánně a v podstatě synonymního s běžně užívaným termínem vnitřní hlas.

Vnitřní partner se však neprojevuje pouze hlasem (mluvou), ale také gestem, tělovým napětím apod. Vyskočil zmiňuje rovněž sémantickou podobnost pojmu vnitřní partner s termínem alter ego či druhé já, lepší já.

I. Vyskočil se rozhodl uvést své teoretické poznatky do praxe a vymezil podmínky pro jakési veřejné dialogické jednání s vnitřním já, které požadují po jedinci, aby se pokusil zkontaktovat a spontánně reagovat na svého naleznutého vnitřního partnera před skupinou dalších, cizích lidí. „Ústřední a rozhodující moment dialogického jednání ... je naučit se a umět to, co se nám tak krásně dělá o samotě, podobně také před druhými. Druzí při tom a v tom jsou nesmírně důležití. Jejich pozornost, jejich vnímání, vidění,

slyšení, zakoušení společně s naším, to, co děláme ... objektivizuje. Je to společný prožitek, společná zkušenost," vymezuje Vyskočil (2005, s. 25) základní myšlenku dialogického jednání.

V uvedené citaci nalézáme mnohé podobné principy, které se vyžadují pro psychoterapeutickou komunikaci. Patří mezi ně zvláště princip sdílení a autentičnosti (v tomto případě by se jednalo o autentičnost klienta). K metodě zrcadlení má pak teorie dialogického jednání velmi blízko především v pocitu přijetí, který se u dialogicky jednajícího vytváří, v navozování již výše zmíněného „vnitřního kontaktu“, a velmi silně v uspokojené potřebě být poslouchán, být vnímán ve své přirozenosti. V souladu s tím je názor Vyskočila, který říká, že *se může člověk pomocí dialogického jednání mnohem lépe naučit přijímat sám sebe (jakmile cítí, že je přijímán druhými)*.

Vyslovování nahlas je přitom podstatným elementem, vedoucím k uvědomění si. Vyskočil tvrdí, že „hlas ... je vlastně jediný způsob a jediná možnost, jak ze sebe vyjít i jak k sobě, ba do sebe přijít.“ (2005, s. 26) Stejný názor má také Vyskočilova asistentka E. Slavíková, která podotýká, že „... mnoho věcí si lépe uvědomíme, až když je vyslovíme. Téměř zákonem dialogického jednání je, abychom se dovídali z vyřčeného, z předestřeného, před sebe daného. Abychom uslyšeli vyslovené, všimli si vykonaného. Abychom byli nejdříve těmi, kdo se jeví, mluví, ptají se, konají, a pak těmi, kteří vnímali, uslyšeli, odpovídají, reagují. Vzniká tím napětí, energetický oblouk mezi dvěma póly.“ (Slavíková, 2005, s. 55) Energetický oblouk vzniká mezi tím, kdo řekl, vykonal, a tím, kdo uslyšel a reaguje. V podstatě zcela stejný princip lze vysledovat rovněž u metody zrcadlení.

3.2.3.3 Mluvčí současně jako adresát

Situace vznikající při zrcadlení během psychoterapie je specifická tím, že je klient vlastně veden k tomu, aby skrze terapeutovo tlumočení již řečeného v podstatě *reagoval sám na sebe*. Takové jednání, kdy si klient tvoří přes terapeuta vlastní zpětnou vazbu, by se dalo ztotožnit se zmíněným vnitřním dialogem, přestože do vztahu se sebou samým vstupuje třetí subjekt (terapeut). Vzhledem k jeho neinvazivním zásahům však nenarušuje podstatu sdělení, a funguje tak v principu jako jakési *médium či dokonce katalyzátor*.

Z funkčního pojetí osoby terapeuta jako pouhého média vyvstává otázka, proč je při zrcadlení jeho přítomnost nutná, a zdali by nebylo možné dosáhnout stejného účinku na klienta pouhým nahráváním a následným přehráváním sdělení na zvukovém médiu. Tuto myšlenku uvedl v praxi Joseph Weizenbaum, který v roce 1966 vytvořil počítačový program ELIZA (<http://epanel.cz/eliza/eliza.php>), simulující práci psychoterapeuta rogeriánského směru. Program ELIZA pracuje tak, že vybírá předem nadefinovaná klíčová slova z uživatelových odpovědí a následně z nich tvoří další otázky – v podstatě tak využívá principu zrcadlení:

Human: Well, my boyfriend made me come here.

ELIZA: Your boyfriend made you come here?

Human: He says I'm depressed much of the time.

ELIZA: I am sorry to hear you are depressed.

Human: It's true. I'm unhappy.

ELIZA: Do you think coming here will help you not to be unhappy?

ELIZA byl první program, který prošel tzv. Turingovým testem, což znamená, že jeho uživatel nebyl schopen rozlišit, zda komunikuje s počítačem nebo s člověkem.

I přes tento pokus vytvořit podmínky psychoterapeutického rozhovoru však není možné opomíjet již několikrát zmíněnou lidskou potřebu vytvářet s druhým vztah. Bez důvěrného vztahu není reálné dosáhnout v psychoterapii a potažmo při metodě zrcadlení léčebného efektu, a proto nelze považovat ani programy typu ELIZA za v psychoterapii dlouhodobě a efektivně účinné.

4 ZRCADLENÍ A PSYCHOLOGICKÝ PŘÍSTUP KE KOMUNIKACI

V předchozí kapitole jsme se pokusili vymezit zrcadlení z teoretického hlediska, jež se odvíjelo od modelu R. Jakobsona. V následující kapitole obrátíme pozornost k hledisku psychologickému. Také tentokrát vybereme z nepřeberného množství teorií, a to dvě psychologicky orientované teorie, které lze více či méně vztáhnout k tématu zrcadlení.

Jedná se o *teorii transakční analýzy* (E. Berne, 1970), jež je podstatná pro uvědomění si vlivů působících velkou měrou při konkrétních komunikačních situacích stejně jako v rámci obecných vzorců jednání mezi dvěma jedinci. Tyto tzv. „scénáře“ jsou často hlavním zdrojem nedorozumění.

U metody zrcadlení lze předpokládat, že se účastníci komunikačního aktu takovýmto nedorozuměním mohou vyhnout, neboť zrcadlící jedinec nechává svůj vlastní „stav ega“ upozaděn a dává zcela prostor svobodnému vyjádření „stavu ega“ partnera.

Druhým popsaným přístupem ke komunikaci bude *metoda nedirektivního rozhovoru*, úzce související s teorií C. Rogerse. Zrcadlení je základním kamenem tohoto nedirektivního, na druhého orientovaného přístupu v rozhovoru (ať již terapeutického či nikoli), a proto je třeba mu věnovat v popisu dostatek pozornosti.

4.1 Transakční analýza

Teorii transakční analýzy (dále TA) formuloval psychiatr E. Berne ve své knize *Jak si lidé hrají* (1970) se snahou zdokonalit interpersonální jednání pomocí toho, že se účastníci komunikace budou pokoušet porozumět chování svého komunikačního partnera.²³

Berneho teorie TA je výrazně ovlivněna psychoanalytickou koncepcí člověka, přestože se později vyvinula v samostatnou psychoterapeutickou metodu, jež má své pevné místo při řešení konfliktů v rozhovoru, interpretaci a regulaci chování při rozhovoru. Pomocí poznatků z TA lze lépe analyzovat a regulovat chování partnerů při komunikaci, a tím ovlivnit její průběh, celkové naladění obou partnerů a obecně vzájemné porozumění reakcí druhého.

²³ E. Berne pojmem partner myslí zejména životního partnera. Chování partnera se však projevuje prostřednictvím komunikace a dlouhodobě nastaveným vzorcům komunikace, tzv. hrám.

Základními termíny v TA jsou následující pojmy: transakce, stav ega, hra.

Transakce

Jedná se o výměnu sdělení mezi lidmi. Důležité zde je, že kromě informace v sobě sdělení nese také citový náboj (tzv. „pohlazení“ či „pohlavek“). Při transakci jde o to, že „iniciátor“ cosi sdělí a „respondent“ na to reaguje.²⁴

Stavy ega

Jedná se o soustavy modelů chování, které závisí na daném stavu mysli a mohou se měnit. E. Berne rozlišuje tři základní stavy ega:

Rodič – stav související se vštípeným pojetím života (etika, morálka, tradice atd.); ochraňuje, pečuje, nabádá, zakazuje, trestá atp.

Dítě – stav spojený s duševními stavy člověka v dětství; emočně orientováno; Dítě reaguje bez rozumové kontroly, je zvědavé, zkoumavé, sobecky zaměřené atp.

Dospělý – stav, který hodnotí na základě vlastních zkušeností; není ovlivněn ani předsudky (jako Rodič), ani neovládanými city (jako Dítě).

Hra

Hry jsou obměňující se a opakující se soustavy zdánlivě racionálních transakcí se skrytou, často nevědomou motivací. Všechny mají základ v jednoduché dětské hříčce „Můj je lepší než tvůj.“ Hry poskytují úlevu při tíživém psychickém stavu, nejčastěji v souvislosti s tzv. hladověním. Slouží rovněž k potvrzení pocitu vztahu s druhým jedincem (je lepší se nechat zraňovat ve hrách než necítit žádný vztah). Hry mohou při jejich uvědomění si hráčem odkrýt skryté emoce a pocity.

TA rozlišuje při komunikaci mezi dvěma partnery tři základní komunikační vzorce:

- Symetrický vzorec: Dospělý-Dospělý = rovné postavení, soulad.
- Komplementární vzorec: Rodič-Dítě, Dítě-Rodič = vzájemně se doplňující vztah podřízeného a nadřízeného.
- Nekomplementární vzorec: Dítě-Rodič – člověk v podřízeném postavení ovládá situaci = manipulace.

V rámci problematiky komunikace je přístup TA přínosný zejména v tom, že odhaluje *reakce založené na nevědomých stavech ega, a tudíž upozorňuje na jakousi stereotypizaci v chování*, potažmo v komunikaci mezi dvěma či více jedinci. Jak věcně poukazují

²⁴ Obě akce jsou ovlivněny stavy ega, v nichž se účastníci v dané chvíli nacházejí.

například Dieter W. Allhoff a Waltraud Allhoff (2008), přednost TA spočívá mimo jiné v tom, že pomocí uvědomění si jednoduché základní informace o stavu ega může mnoho lidí rychle a častokrát správně interpretovat způsoby chování při rozhovoru, a tím se vyhnout nežádoucím nedorozuměním a konfliktním situacím.

Princip projevujících se stavů ega, které mohou výrazně ovlivňovat průběh komunikace, je podstatný rovněž při metodě zrcadlení. Zde je však situace specifická tím, že vzhledem k orientaci adresáta sdělení (terapeuta) na mluvčího (klienta) je *upozaděn stav ega adresáta*, a tudíž je pravděpodobnost střetu dvou různých stavů ega výrazně snížena. Tím je možno předcházet rušivým iracionálním a konfliktním reakcím (frustrace, vztek, vzdor apod.) mluvčího (klienta), a tedy podporovat harmonický průběh komunikace a budování důvěry ve vztahu.

4.2 Nedirektivní přístup a rogersovská teorie komunikace

Při metodě zrcadlení, stejně jako při rogersovském přístupu v psychoterapii, se využívá tzv. nedirektivního chování při rozhovoru, což znamená, že jeden z komunikačních partnerů se v určitých fázích rozhovoru *zcela soustředí pouze na výroky svého partnera*, prakticky bez projevení vlastních názorů. S osobními příspěvky do rozhovoru přitom zachází tento účastník komunikace vědomě zdrženlivě.

Nedirektivní jednání je hojně využíváno v terapeutických rozhovorech, neboť podporuje terapeutovu schopnost lépe se naladit na klientovo prožívání a sdílení. V běžné mezilidské komunikaci se význam nedirektivního vedení rozhovorů většinou podceňuje, v důsledku čehož dochází k častým nedorozuměním, frustracím a vyčerpávajícím bojům mezi vzájemně se nechápajícími komunikačními partnery.

Nedirektivní přístup k rozhovoru lze podle D. W. Allhoffa a W. Allhoffa (2008) aplikovat pouze v některých ne-terapeutických situacích, v určitých částech diskuze a za určitých okolností, a to zejména tehdy, když:

- partner o určitých návrzích a názorech sám nemá jasno a pomocí verbalizace se má docílit vyjasnění;
- partner rozhovoru nemá odvahu předložit své představy (nedirektivní přístup zde překonává blokády).

Metodika nedirektivního přístupu k rozhovoru se dále dle zmíněných autorů vyznačuje třemi způsoby chování, mezi něž patří také zrcadlení, zde ztotožňované s pojmem parafrázování. Jedná se o následující způsoby (D. W. Allhoff, W. Allhoff, 2008, s. 133):

a) Angažované naslouchání²⁵

- tj. aktivní projevy soustředěného a souhlasného naslouchání;
- například „Ano“, „Hm“, „Aha“, ale i zrakový kontakt, přikyvování aj.

b) Zpětná vazba na partnerovy výroky

- tj. parafrázování neboli zrcadlení – znamená částečné či shrnující opakování partnerových výroků vlastními slovy;
- partnerovi se usnadňuje pokračování v rozhovoru a zabraňuje se dalšímu tematickému odbočování, které by on sám nepovažoval za podstatné;
- parafráze (zrcadlení) mohou zahrnovat jedno slovo až shrnovat celé úseky (zde však existuje velké nebezpečí mylné interpretace).

c) Reakce na vztahové rovině

- posluchač reaguje nejen na vlastní partnerovy výroky, nýbrž i na zřetelná sdělení na rovině vztahů a emocí;
- velmi často se jedná o projevy neverbální komunikace – je zde nebezpečí chybné interpretace, proto se doporučuje zpětná vazba ve formě ověřujících otázek (např. „Rozzlobilo vás, že...?“).

Stěžejním prvkem nedirektivního přístupu ke komunikačnímu partnerovi je tzv. *empatické naslouchání* (pojem C. Rogerse; srov. s aktivním nasloucháním), totální orientace na partnera samotného, na jeho vnímání, představy, vyjádření, postoj k situaci atd. Díky takovému přístupu je pak možno lépe partnerovi v rámci komunikace porozumět, nevzbuzovat negativní emoce vyplývající z nepochopení a provokující právě k jitrění výše uvedených nedospělých stavů ega (viz teorie TA).

Nedirektivní přístup je v praxi uplatnitelný pouze ve specifických situacích jako např. při psychoterapii, neboť předpokládá jistou nerovnováhu mezi komunikačními partnery, která by v běžné komunikaci vyústila ve frustraci naslouchajícího jedince. V rámci psychoterapie však tato disbalance není na překážku a nedirektivní přístup

²⁵ Srov. s aktivním nasloucháním (kap. 3.2.3.1).

zaměřený na klienta (neboli rogersovský přístup) bývá mnohdy efektivní komunikační metodou. Jednou ze stěžejních technik tohoto směru je pak zrcadlení, jehož princip spočívá právě v orientaci na mluvčího neboli klienta v psychoterapii.

5 PSYCHOTERAPIE

Jak již bylo uvedeno, metoda zrcadlení vychází z komunikační techniky v rámci psychoterapie.

Psychoterapie je samostatným oborem zasahujícím do různých oblastí psychologie i medicíny. Podle J. Vymětala a V. Rezkové (2001) je rovněž oborem interdisciplinárním, který se vymezuje napříč činnostmi zaměřenými na pomoc člověku v tíživé situaci.

Vývoj psychoterapie jako samostatného vědního oboru vedl k rozrůzněni mnoha psychoterapeutických škol. Psychoterapie tedy nemá jednotnou, obecně přijímanou teorii. Jednotlivé psychoterapeutické přístupy, včetně používaných technik a metod, se odlišují podle toho, kdo je používá, u jakého klienta, za jakých podmínek a v jakém kontextu.

V každém psychoterapeutickém směru je však možno kromě specifických metod nalézt také metody, jež lze uplatňovat obecně, nezávisle na konkrétní teoretické bázi daného směru. Mezi takové metody můžeme řadit například metodu zrcadlení.

I přes rozdíly v teoriích jednotlivých psychoterapeutických systémů lze tedy odvodit společné obecné faktory psychoterapie. Za jádro psychoterapeutického působení se považuje (Prochaska & Norcross, 1999, s.19–21):

- Pozitivní očekávání ze strany pacienta (klienta) jako aktivní součást terapeutického systému.
- Terapeutický vztah. Psychoterapie je interpersonálním vztahem. Společným a ústředním předpokladem úspěšné léčby je vznik pevného terapeutického spojení.
- Hawthornský efekt. Terapeut věnuje klientovi zvláštní druh pozornosti. Samotné navýšení pozornosti vede ke zlepšení, bez ohledu na to, zda je doprovázena jiným terapeutickým procesem.

Samotná psychoterapie se uskutečňuje v ideálním případě jako vědomá, záměrná, strukturovaná a vědecky podložená interakce mezi terapeutem a klientem. Komunikace je realizována na verbální a neverbální úrovni prostřednictvím dialogu, výkladu snů, psychodramat, relaxace aj.

Psychoterapeutický vztah je specifickým interpersonálním setkáním. Vztah mezi terapeutem a klientem je prokazatelně důležitý pro průběh jakékoli léčby

psychologickými prostředky, v mnoha případech ho lze považovat za základní faktor pro úspěch psychoterapeutického působení. Dobře vybudovaný vztah mezi terapeutem a klientem dodává klientovi pocit vnitřní síly a je obvykle zpětně hodnocen jako nesmírně důležitý pro potvrzení a posílení sebe sama, tedy vlastní identity (J. Vymětal, 1996).

Pro vytvoření důvěrného vztahu mezi klientem a terapeutem je důležitý *pocit bezpečí a porozumění*. Právě k navození pocitu porozumění a solidarity se často používá metoda zrcadlení. Také z tohoto důvodu je zrcadlení používáno spíše jako technika v začátcích terapeutického procesu.

5.1 Komunikace v psychoterapii

O zobecňující komentář ke komunikaci v rámci psychoterapie se pokusila ve své práci Hana Galiová (2004), která však soustředila svou pozornost především na vybrané terapeutické směry, konkrétně na rogersovskou, systemickou a rodinnou psychoterapii, a tudíž nelze brát její výsledné teze jako obecně platné pro psychoterapii kteréhokoliv zaměření. V souvislosti s komunikací v psychoterapii autorka již v úvodu připomíná, že tomuto tématu nebyla z lingvistického hlediska věnována téměř žádná pozornost. Toto tvrzení odpovídá de facto i dnešní situaci.

Psychologicky zaměřená literatura pojímá komunikaci v psychoterapii většinou pouze jako okrajovou kapitolu, nevěnuje větší pozornost konkrétním jazykovým prostředkům a předkládá rozborů terapeutických rozhovorů s ohledem výhradně na psychologické faktory.

Významnost jazykového aspektu napříč prakticky všemi psychoterapeutickými přístupy připomíná Hana Galiová (2004, s. 12): „směry se také odlišují rozdílným vnímáním důležitosti aspektů jazykové stránky verbálního projevu a vyjadřování a potřebou věnovat jim během terapie zvláštní pozornost. Je však jasné, že téměř každá psychoterapie se odehrává hlavně prostřednictvím jazyka, v jazyce. Jazyk a verbální komunikace slouží jako jeden z nejvýznamnějších nástrojů dorozumívání mezi terapeutem a klientem.“

Při rozboru psychoterapeutické komunikace je stejně jako při jakémkoli jiném komunikačním aktu nezbytné si uvědomovat důležitost konkrétní a jedinečné

komunikační situace. U psychoterapie by měl být tento požadavek akcentován o to víc, že jednotliví klienti jsou různou mírou postiženi na svém psychickém zdraví (srov. komunikaci s autistou, depresivním či hysterickým klientem). Od terapeuta se proto očekává, že vždy pečlivě hlídá průběh komunikace, přizpůsobuje se aktuálnímu stavu klienta a přijímá beze zbytku jeho verbální a neverbální projevy.

5.1.1 Verbální komunikace v psychoterapii

Jak již bylo zmíněno výše, verbální komunikaci v psychoterapii se věnovala Hana Galiová. Zajímavý poznatek přináší autorka např. ze srovnání charakteru psychoterapeutické komunikace s *teorií komunikačních maxim*, jež formuloval H. P. Grice (maximy kooperačního principu) a G. Leech (maximy zdvořilostního principu). Galiová dochází k závěru, že aplikovat tyto maximy na klasické terapeutické rozhovory v plné míře není možné a ani adekvátní. Nedodržování maxim vidí zejména na straně klienta, jemuž nejde ani tak o respektování pravidel rozhovoru, ale o možnost vypovídat se a svěřit se. Terapeutovi lze pak dodržování maxim obecně doporučit, kromě maximy kvantity a relevance.

Pro ulehčení role terapeuta považuje Galiová (2004, s. 41–44) za účelné následující zásady pro práci s klienty:

- a) Mluv jasně, jednoznačně, přehledně.
- b) Opakuj i to, co už klienti znají, do té doby, než přesně pochopí, co jim chceš říci.
- c) Říkej jen to, o čem jsi přesvědčen, že je to pravda.
- d) Sděľuj takové množství informací, jaké sám uznáš v daném okamžiku za vhodné.
- e) Projevuj uznání a ocenění klienta.
- f) Nehodnot' chování klienta, neodsuzuj ho.
- g) Nepoučuj klienta, co má dělat.
- h) Omez na minimum vlastní sebehodnocení.
- i) Projevuj ke klientovi maximální sympatie.
- j) Chovej (projevuj) se empaticky.

V souvislosti s metodou zrcadlení je možné se ztotožnit v menší či větší míře se všemi zásadami.

Jak již bylo uvedeno výše, vzhledem k jedinečnosti komunikační situace však nelze vymezit obecně platná pravidla pro verbální komunikaci během procesu psychoterapie. Je ale možné povšimnout si komunikačních strategií a technik, jež se v drobných obměnách v principu opakují. Mezi takové techniky patří např. metoda verbálního zrcadlení klienta.

5.1.2 Neverbální komunikace v psychoterapii

Od jedinečného kontextu, respektive především od jedinečné osobnostní charakteristiky klienta se odvíjí také styl neverbální komunikace v psychoterapii. Ta však není tak snadno čitelná jako verbální projevy, neboť vychází z velké části z nevědomé báze.

Vzhledem k tomu, že nejsme schopni plně kontrolovat svá neverbální sdělení, může vzniknout při komunikaci tzv. dvojná vazba. Něco jiného je sdělováno slovně a něco jiného je vysíláno na nevědomé úrovni neverbálními znaky. Dvojná vazba implikuje svým způsobem lživé sdělení, byť si toho sám mluvčí nemusí být vědom. To je využíváno například při pracovních pohovorech či právě v psychoterapeutickém kontaktu, neboť z informací sdělených neverbálně mohou recipienti usuzovat skutečný stav mysli či postoj mluvčího, přestože ten může být v rozporu se sdělením verbálním. *Pomocí metody zrcadlení pak může při psychoterapii dojít k upozornění na dvojnou vazbu tak, že terapeut verbálně okomentuje neverbální projev klienta, který je nesouhlasný s jeho verbálním sdělením, např.: „Cítíte se smutný.... (pauza) Vidím, že se při tom usmíváte.“*

Psychoterapeutka Frances La Barre upozorňuje ve své knize *Jak mluví tělo* (2004) na nesprávné oddělování verbální a neverbální komunikace a uvádí důkazy těsné propojenosti mezi oběma projevy na případech svých klientů.²⁶ Zároveň se však autorka zamýšlí nad pomyslnými hranicemi mezi neverbálním jednáním a chováním v širším smyslu slova. Ptá se například na to, zda je uchopení určitého fyzického předmětu (kapesníku) ještě v rámci neverbálního jednání, a tudíž zda to patří do komunikace,

²⁶ Když pacientka hovoří o svém osobním životě, hýbe se ze strany na stranu, klidný pohled, plynulá řeč, rytmické frázování dobře sladěné s její řečí. Když se blíží k bolestivé situaci, zůstává nehybně, stahuje se v křesle dozadu, klopí oči. Když mluví o tom, jak řešila svůj problém, pohybuje hlavou dopředu a nahoru. Když popisuje zklamání, klesá opět zpátky. Když mluví o své dceři, hledí polštářek.

nebo nikoli. Autorka si pak na základě svého pozorování identifikovala psychoanalytické způsoby vnímání neverbálního chování, vycházející z různých psychologických koncepcí. (viz F. La Barre, 2004. s. 19)

Nehledě na teoretickou základnu pro pochopení neverbálního chování v rámci psychoterapie je pro potřeby této práce podstatný pojem „naladění“ neboli „synchronizace“, kterým se F. La Barre zabývala, a který je v podstatě totožný s termínem zrcadlení.

Naladění

Dle F. La Barre se člověk naladuje na neverbální chování druhého partnera. Z toho důvodu se také terapeut u nervózního a zrychleného člověka často stává rovněž neklidným, rychleji hovořícím apod. Klienti terapeuta „fyzicky ... tlačí nebo táhnou, tvarují a usměrňují.“ (F. La Barre, 2004, s. 30)

V komunikačním procesu se tedy mohou účastníci komunikace *na sebe naladit a synchronizovat se v neverbálních projevech*. Synchronizace je tak v podstatě neverbálním zrcadlením neverbálního jednání. Pojem synchronizace však nelze se zrcadlením ztotožnit zcela, neboť neverbální či paralingvistické projevy není možné zrcadlit přesně tak, jak byly prezentovány. Na rozdíl od možnosti doslovného opakování vyřčeného se u synchronizace pracuje jen s přibližným napodobením.²⁷ Pro pocity klienta však většinou nejsou drobné odlišnosti v napodobování podstatné, respektive je obvykle není schopen vnímat, a tudíž lze předpokládat při neverbální synchronizaci stejný účinek na mysl klienta jako při verbálním zrcadlení. Podle F. La Barre (2004, s. 33) obsahují kroky vedoucí k naladění následující vrstvy neverbálního chování:

- tempo;
- změny intenzity;
- změny tělesného tvaru pohybu;
- odlišné tvarování pozice a gest;
- měnící se, udržované nebo opakované tělesné postoje nebo pozice;
- pohyby specificky vztažené k fyzickým objektům a jiným lidem;
- série interakce (obsahující všechny tyto vrstvy).

²⁷ Není fyzicky možné, aby dva lidé provedli zcela totožné gesto.

Jako dodatečnou dimenzi naladění pak La Barre přidává rytmus. Sladěním s rytmem klienta v jeho pohybech, mluvě, gestech apod. je často umožněno prvotní naladění. Vzniklá synchronizace může být přitom vzájemná, nebo při ní může dominovat jeden účastník a druhý se přizpůsobovat. Právě k tomuto dochází běžně u psychoterapie při zaměření se na klienta.

Stejně důležité jako posuny k synchronii je v rámci neverbální komunikace také *odvracení od synchronie*. „Je zřejmé, že synchronie je v komunikaci důležitá a představuje základ pro utváření smyslu. Možná však už není tak zřejmé, že i její přerušení a změny rytmu jsou smysluplné: jsou to posuny, které získávají pozornost, vytvářejí změnu nebo přicházejí s něčím novým.“ (Stern, in: F. La Barre, 2004, s. 36) Jinými slovy, po počátečním naladění a „získání“ klienta je možno změnit např. rytmus řeči a lze očekávat, že klient se této změně přizpůsobí – bude se naladovat neboli terapeuta zrcadlit. Podobný princip je možno zpozorovat v teorii neurolingvistického programování v souvislosti s pojmy *pacing* a *leading* (viz kap. 8).

Synchronizace a naladování na komunikačního partnera, v tomto případě na klienta v psychoterapii, však nemusí nutně znamenat zlepšení vzájemné komunikace. Pokud se totiž například pokusí terapeut zpomalit mluvu či jednání svého klienta příliš brzy a „násilně“, je pravděpodobné, že u takto zmanipulovaného klienta se dostaví pocity vzteku a frustrace. Zároveň je důležité, aby byl terapeut v určitých chvílích schopen naladění na klienta opustit, a to proto, aby zůstal sám sebou, aby mohl mluvit za sebe, být přirozený a aby mohl terapeuticky působit.

6 ZRCADLENÍ V ROGERSOVSKÉ PSYCHOTERAPII

6.1 Charakteristika směru

Rogersovská psychoterapie je psychoterapeutický směr, který je řazen v širším pojetí do oblasti humanistické psychologie, jež se profilovala v 60. letech minulého století. Obecně se humanistická psychologie soustředí především na zážitek a vlastní zkušenost klienta a jejím východiskem je přístup ke klientovi jako k individualitě a snaha o vědomé prožívání klientových pocitů a názorů.

Autorem rogersovského přístupu je psycholog Carl Rogers, který svou teorii poprvé formuloval již ve 40. letech minulého století. Tento druh terapie byl původně nazýván jako „nedirektivní psychoterapie“, později jako „psychoterapie rozhovorem“ či „terapie zaměřená na klienta“ a po jejím rozšíření i na oblast neklinickou se začalo i samotným autorem prosazovat označení „přístup zaměřený na člověka“ (Person-Centered Approach; PCA).

Jak již napovídá samotný název směru, přístup je orientován především na osobnost klienta, nikoliv na aktivní působení terapeuta. Rogersovská terapie se proto nezaměřuje na interpretativní nebo usměrňující působení ze strany terapeuta, ale *snází se podněcovat samostatný rozvoj klienta*. Lze tedy říci, že je ve svém principu založena na respektu a bazální důvěře v individualitu a možnosti jedince.

Základní princip rogersovského přístupu vyjadřuje V. Junková (2002, s. 1): „V PCA psychoterapii byl postupně vytvořen koncept, že terapeutická změna není založena na technikách nebo dovednostech terapeuta, ale na přítomnosti jasně vymezených postojů terapeuta. Jsou-li tyto postoje účinně vyjádřeny a klientem vnímány, pak se stanou hlavními determinantami terapeutického procesu a účinnosti terapie.“ Jinými slovy, pomocí jasně vymezených postojů terapeuta se utváří specifický vztah mezi terapeutem a klientem, který je pak v rámci rogersovského přístupu považován za hlavní prostředek léčebného působení.

Charakteristika vztahu v rogersovské terapii

Dle C. Rogerse je ve vztahu terapeuta s klientem důležité, aby byl terapeut sám sebou. Pokud je totiž opravdový, autentický a kongruentní, nic před klientem nepředstírá.

To vytváří prostor pro klientův přirozený mentální růst a podporuje sebeaktualizační tendenci.

V kombinaci se sebeaktualizační schopností klienta (viz níže) je vztah podle Vymětala a Rezkové (2001) v rogersovském přístupu základní podmínkou změny osobnosti a chování žádoucím směrem. Přístup vychází z předpokladu růstu a pozitivní změny v každém člověku, který je možný právě a především ve vztahu s druhými lidmi.

Ve vztahu s klientem klade Carl Rogers tři hlavní požadavky na terapeuta. Ty jsou v PCA psychoterapii pokládány za hybnou sílu terapeutického vztahu a za základní pro klientovu pozitivní změnu. Jedná se o terapeutovu

- kongruenci;
- akceptaci;
- empatii.

Kongruence

Kongruence neboli autenticita, opravdovost terapeuta je považována za základní pro podporu růstu klienta. Termín kongruence (shoda) vyžaduje, aby byl terapeut ve vztahu sám sebou, jinými slovy aby bylo v souladu to, co v daném okamžiku terapeut prožívá, s tím, co vyjadřuje navenek klientovi verbálně a neverbálně.

Akceptace

Akceptace odkazuje k bezpodmínečnému přijetí klienta terapeutem bez jakýchkoliv hodnotících soudů. Akceptace zde neznamená absolutní souhlas s klientem, ale přijetí jeho projevu, názorů jako čehosi, co je pro klienta podstatné a na co má právo. V rámci akceptace nezáleží na tom, zda jsou klientem vyjadřované postoje a pocity obecně pozitivní či negativní. „Být druhým bezpodmínečně přijímán a následně pak moci být sám sebou je základní lidská vztahová potřeba a terapeut ji může splnit těm pacientům, kteří jí leckdy ve svém životě postrádají. Navozuje tak novou zkušenost jako nutnou podmínku změny.“ (V. Junková, 2002, s. 3)

Empatie

Empatie znamená maximální snahu terapeuta vcítit se do klienta, porozumět jeho subjektivnímu světu, pocitům i sdělovaným významům. Terapeut se snaží, aby co nejlépe a nejpřesněji pochopil a porozuměl tomu, co vidí a slyší u klienta. Vlastní

pochopení pak průběžně sděluje klientovi, aniž by ho nějak hodnotil. Silný důraz je kladen na princip „zde a nyní“. Empatie musí podle Vymětala (1996) v rámci psychotherapeutického procesu plnit hermeneutickou funkci, tj. napomáhat klientovi v dosahování pravdivějšího sebepoznání.

Uvedené tři požadavky v PCA psychoterapii jsou obecně považovány za nejzásadnější. Prochaska a Norcross (1999) k tomu připomínají, že Rogers v rámci své teorie vymezuje podmínky celkem šest:

- vztah
 - nutnost vztahu, kde si každý uvědomuje svou odlišnost;
- zranitelnost
 - klient je ve stavu inkongruence, a je tudíž náchylný k úzkosti;
- opravdovost terapeuta;
- nepodmíněné pozitivní ocenění
 - aby klient dokázal přijmout a uvědomit si popřené nebo zkreslené zážitky, musí se oslabit působení podmínek ocenění a posílit klientova nepodmíněná sebeúcta;
- empatie;
- vnímání terapeutovy opravdovosti klientem.

Tyto podmínky teoreticky postačují k navození terapeutické změny. Rogers však předpokládal, že jedině tyto podmínky způsobí terapeutickou osobnostní změnu u jakéhokoli klienta, v jakékoli terapii a v jakékoli situaci. V pozdějším vývoji na poli psychologie se však dospělo k názoru, že rogersovský přístup je vhodný indikovat jen u určitých typů klientů.

6.2 Zrcadlení v rogersovské psychoterapii

Psychoterapie zaměřená na člověka spojuje procesy vnitřní změny klienta výhradně se dvěma základními mechanismy. Jedná se o *zrcadlení* a tzv. *emočně korektivní zkušenost*.

Fungování zrcadlicího vztahu terapeut-klient *napomáhá zvyšovat vědomí klienta a podporuje uvolnění blokováného prožívání*. Uvědomované prožívání umožňuje člověku využívat vrozených mechanismů, které posléze vedou k léčivé sebeaktualizační

schopnosti. Metoda zrcadlení zde značí proces zpětné vazby, kdy terapeut dodržuje všechny podmínky nutné pro psychoterapii zaměřenou na klienta (viz předchozí kapitola) a v průběhu rozhovoru o prožitcích a zkušenostech klienta opakovaně vyslovuje konstatování, která popisují (případně pouze opakují) to, co klient cítí a říká. Základním cílem tohoto procesu je *násobit emocionální obsah prožívaných zkušeností*.

Emočně korektivní zkušenost znamená reakci terapeuta *nad rámec zrcadlení*. Klient má v rámci terapeutického vztahu možnost získat nové vztahové zážitky, které se významně liší od dosavadních zkušeností. Korektivní emoční zkušenost nemusí být nutně spojena s náhledem. Jedinec ji někdy nedovede rozumově zformulovat. Sám se může vlivem korektivních emocí změnit, aniž by analyzoval příčiny. K rozumovému zpracování někdy dojde dodatečně s časovým odstupem. (Kratochvíl, 2000)

Rogersovsky zaměřený terapeut by měl splňovat hlavní zásady přístupu orientovaného na klienta, a to akceptaci, empatii a kongruenci. Tyto zásady, resp. vlastnosti, jsou součástí osobnosti terapeuta, proto lze jen těžko oddělit pracovní a osobní styl komunikace terapeuta. Zmíněnými vlastnostmi se podporuje v klientech důvěra v navázání vztahu, rozvíjí a podporují se sebeúdržavné tendence.

Metody zrcadlení v rámci rogersovské psychoterapie se mohou pohybovat na verbální i neverbální úrovni, většinou se pak v procesu volně prolínají.

Možnosti verbálního zrcadlení:

- prosté přitakání (tzv. „hm-terapie“) – vyjadřuje porozumění, akceptaci;
- zrcadlení vydávaných zvuků;
- zrcadlení posledního slova či sousloví;
- zrcadlení delších fragmentů (vět, promluv aj.);
- shrnutí – terapeut shrne delší promluvu, pro sebe i pro klienta ujasňuje porozumění sdělení;
- parafrázování (může obsahovat záměrné změny v syntaxi, např. záměna pasiva a aktiva, záměna podmětu či zkonkrétnění aj. – např. „člověk se může naštvat“ → „cítíte se naštvaný“, „naštvalo vás“) – tímto terapeut v pozdějších fázích terapie přivádí klienta k většímu sebeuvědomění, k internalizování neakceptovaných částí „Já“.

Možnosti neverbálního zrcadlení:

- zrcadlení polohy těla;
- zrcadlení mimiky;
- zrcadlení pohybů, gest.

Při metodě zrcadlení probíhají však kromě přechodů mezi úrovní verbální a neverbální také přechody mezi racionální, emoční a tělesnou rovinou.

Racionální rovina se vztahuje k zrcadlení verbálního sdělení klienta a k pochopení smyslu sdělení (emocionální podtext je ovšem také důležitý). Klient se při ní ocitá v situaci, kdy poslechem toho, co mu zpět terapeut zrcadlí, získává velmi zásadní pocit „aha, je zde někdo, kdo mi rozumí a chápe mě“. Tento moment je pro metodu zrcadlení v psychoterapii naprosto stěžejní, neboť se při něm přesouvá klient z roviny racionální do roviny emoční.

Emoční rovina je v psychoterapii ve své podstatě často nejdůležitější, neboť právě změny na úrovni emoční bývají klíčem pro psychické uzdravení. V rámci zrcadlení se emoční rovina projeví např. ve chvíli, kdy si klient pozdychne a terapeut na to reaguje neverbálně či verbálně (může např. říci: „Nemáte slov, vzdycháte ... To byla pro vás asi smutná chvíle...“).²⁸ Pomocí této reakce terapeut umožňuje klientovi návrat do racionální roviny a uvědomění si souvislostí mezi danými rovinami (resp. mezi událostmi v reálném světě a vnitřními pocity z nich).

Tělesná rovina nabízí zrcadlícímu terapeutovi prakticky dvě varianty. Jedna je verbálně pasivní, a to že terapeut neverbálně napodobí klienta (např. sedne si do stejné pozice) – v tomto případě se obvykle hovoří o tzv. synchronizaci (viz kap. 5.1.2). Druhá možnost je, že terapeut reaguje na neverbální projev verbálně, např. „Když mluvíte o své matce, vidím, že máte takový trpký výraz ve tváři... Mohla by to být hořkost?“ Při tomto procesu je znát pohyb z tělesné do emoční roviny a pojmenováním do roviny racionální.

U všech vyjmenovaných rovin zrcadlení je podstatné při aktivním zásahu terapeuta používání sloves smyslového vnímání „vidím“, „slyším“ – terapeut by neměl užívat slova s významem podobným slovu „myslím“, protože v tom případě by se již blížil osobní

²⁸ Takto jemný vstup terapeuta je možný, jen když je explicitně jasné, co klient vyjadřuje. V uvedeném příkladě terapeut reflektoval neverbální projev a verbálně sdělil, jaká emoce ho asi provází – klient si to mohl uvědomit.

interpretaci. Porušil by se tak základní princip zrcadla, které má při rozhovorech pouze odrážet realitu společnou pro oba zúčastněné.

7 ZRCADLENÍ V PRETERAPII

7.1 Charakteristika směru

Metoda zrcadlení se dnes v rámci psychoterapeutického rozhovoru běžně používá, a to v mnoha psychoterapeutických směrech.

Jak upozorňuje Marlis Pörtner (in: G. Prouty, M. Pörtner, D. Van Werde, 2005, s. 17), zrcadlení poprvé v psychoterapii, konkrétně na kognitivní rovině, použil Otto Rank, který opakoval sdělení klientů, aby lépe pochopil jejich způsob uvažování. Carl Rogers pak metodu rozšířil na emocionální rovinu pro přesnější poznání pocitů a prožitků svých klientů. Za zakladatele metody zrcadlení je však považován americký psycholog Garry Prouty, který tento princip rozvedl ještě dále a používá jej, aby pomohl psychicky narušeným klientům navázat kontakt s realitou, se sebou samými a s druhými lidmi.

V pojetí G. Proutyho je pojem zrcadlení v podstatě totožný s tzv. preterapií. Tuto psychoterapeutickou metodu, založenou právě na zrcadlení, Prouty vyvinul v roce 1966 a popsal společně se svými kolegy v roce 1998.

Pro pochopení Proutyho koncepce zrcadlení je důležité mít na vědomí, že se autor zabývá prací s klienty s nejtěžším postižením, jejichž schopnost navázat nebo udržet psychický kontakt je narušena (důvodem narušení může být tělesné či psychické onemocnění nebo zranění). Metodu zrcadlení, jak ji popisuje G. Prouty, lze tedy použít u klientů, kteří jsou často označováni jako „nevhodní pro psychoterapii.“²⁹

Preterapie vychází z přístupu zaměřeného na klienta a ze zkušenostní psychoterapie. Jako psychoterapeutická metoda, jejímž základem je slovní, zvukové a pohybové zrcadlení chování klienta pomocí různých forem reflexí, pak slouží především k tomu, aby začal jedinec vnímat sám sebe. To mu následně umožní vejít do kontaktu se svým okolím.

Navázání kontaktu

Ovlivněn teorií Carla Rogerse, považuje Garry Prouty za výchozí bod pro úspěšný průběh psychoterapie právě navázání „psychologického kontaktu“ mezi terapeutem

²⁹ Např. dlouhodobě hospitalizovaní chroničtí pacienti na psychiatrických odděleních, lidé s hlubokou mentální retardací aj. Obecně se jedná o lidi, pro které je nemožné s kýmkoli verbálně komunikovat. Je tedy zapotřebí vejít s nimi do kontaktu jinak než pouze skrze běžnou verbální rovinu komunikace.

a duševně nemocným jedincem, což bylo pro něj podnětem pro rozpracování metody preterapie.

Navázání kontaktu je podmínkou pro iniciaci komunikace (např. prostřednictvím alternativní formy), což je následovně podmínkou pro další práci na bázi individuálního přístupu. Hlavní přínos metody zrcadlení spočívá především v tom, že s její pomocí lze *navázat kontakt také s lidmi, kteří za normálních podmínek nejsou schopni na terapeutické působení reagovat*. Mezi takové patří například dlouhodobě hospitalizovaní chroničtí pacienti na psychiatrických odděleních, lidé s hlubokou mentální retardací či jedinci trpící mentálním postižením a duševní poruchou.

Pokud je základním problémem klienta, jehož konstrukce vnitřního světa neumožňuje fungování v reálném světě, neschopnost navázat jakýkoli kontakt, pak je nutné před samotným „vstupem“ klienta do terapie nejdříve uplatnit preterapeutické postupy. Ty otevírají klienta *kontaktu s druhými a s realitou*.

Jestliže se chce terapeut ocitnout ve světě klienta, o němž prozatím nemá žádné informace, soustředí se pouze na slovní či tělesné zrcadlení toho, co klient sám vyjadřuje verbálně i neverbálně. Reflektuje tak svět klienta ve zcela prosté konkrétnosti, v jaké se mu jeví; reaguje na aktuálně skutečně prožívanou zkušenost klienta. Tyto reakce by přitom měly být těsně provázány se třemi základními pojmy: konkrétnost, takovost, desymbolizace.

Konkrétnost

Pojem konkrétnost je v rámci preterapie velice podstatný. Jak vysvětluje Garry Prouty (2005, s. 31), preterapie je součástí fenomenologické tradice v psychologii a psychiatrii. Její základní charakteristikou je přitom „směřování ke konkrétnímu“ jako ke specifickému druhu nazírání na aktuálně prožívanou zkušenost. Tou je myšleno vše konkrétní, „to, co skutečně vnímáme a vidíme, okamžité prožitky – konkrétní židli, konkrétní zvuk, konkrétní pocit. Tento přístup v preterapii zvláště zdůrazňujeme, jelikož spousta terapeutů reaguje na všeobecný základ symbolických významů, nikoli na to, co za nimi skutečně existuje.“ (G. Prouty, 2005, s. 31)

Aby byly vyloučeny reakce založené pouze na základě schematických představ terapeuta o klientově prožívání, vytvořil Prouty (2005, s. 32) tři premisy, sloužící jako doporučení:

- Snažte se reagovat na přímý prožitek toho, co je „zde a nyní“, co na vás v tomto okamžiku působí.
- Snažte se reagovat na klientův „naturalistický“, skutečný prožitek v okamžiku, kdy je přítomen.
- Terapeut se musí dívat stejně intenzivně jako naslouchat.

Takovost

Oprostit se od symbolického výkladu sdělovaného v rámci psychoterapie by mělo být dle Proutyho jedním ze základních požadavků nutných pro to, aby byl terapeut schopen pochopit klientovu zkušenost skutečnou, nikoliv již interpretovanou. Jinak řečeno Garry Prouty se dožaduje terapeuta konkrétního zážitku takovosti a vychází při tom z Schelerova pojmu desymbolizovaného fenoménu. Fenomén takovosti se dostává „pod“ jazykovou úroveň, k jakési subjazykové zkušenosti, kterou klient manifestuje svými tělesnými, obličejovými či situačními expresemi.

Orientace terapeuta na předřečovou úroveň vyjadřování předpokládá zvýšenou citlivost vůči zmíněným expresím, které podobně jako slovní vyjádření vypovídají o vnitřním světě klienta. Tímto je vyjádřen respekt ke klientovi a terapeut vstupuje nenásilně „do světa klienta“ místem, které je mu expresemi ukázáno. Toto místo se stává první společnou půdou pro spolubytí terapeuta a klienta, tedy výchozím bodem pro vzájemnou komunikaci.

Desymbolizace

V souvislosti s požadavkem naprosté konkrétnosti a takovosti v rámci zrcadlení v psychoterapii přichází na řadu vysvětlení, proč je takto aplikovaná metoda zrcadlení vhodná právě pro retardované jedince. Jak bylo výše zmíněno, konkrétnost reflexí se orientuje na předřečovou úroveň – reflexe jsou tedy zcela věcné, doslovné, duplikující. Takto zrcadlí reflexe by však v kontaktu s psychicky zdravým člověkem nebyly přijatelné, naopak by se staly pro komunikačního partnera matoucí. Na rozdíl

od psychicky narušených jedinců, vnímajících svět ve své konkrétnosti,³⁰ je totiž zmíněné vnímání pro zdravého člověka zcela nepochopitelné. Při komunikaci mezi dvěma psychicky zdravými jedinci dochází automaticky k abstrahování a jakémusi „filtrovanému“ naslouchání, tudíž k neustálé symbolizaci a interpretaci sdělovaného (viz kap. 2.6).

7.2 Zrcadlení v preterapii

Metoda zrcadlení v rámci preterapie souvisí s jiným stěžejním pojmem z přístupu zaměřeného na člověka, a to s psychologickým kontaktem, který je považován za první podmínku terapeutického vztahu.

Psychologický kontakt je vymezen na třech úrovních (G. Prouty, 2005, s. 36):

- *kontaktní reflexe*, tj. práce na straně terapeuta (zrcadlení);
- *kontaktní funkce* – proces na straně klienta;
- zlepšení kontaktu se hodnotí podle projevů *kontaktního chování*.

Kontaktní reflexe

Jedná se o techniky vytváření empatického kontaktu. Kontaktní reflexe umožňují vytvořit kontakt s terapeutem, pokud není možné v daném okamžiku navázat s klientem kontakt realitní, emocionální nebo komunikační, a nejsou zde tedy podmínky potřebné pro vedení terapie.

Existuje pět druhů kontaktních reflexí (G. Prouty, 2005, s. 36):

- *Situační reflexe* – podněcují kontakt s realitou;
 - např.: Klient se dívá upřeně na skvrnu na podlaze. Terapeut reaguje: „Díváte se na velkou skvrnu na podlaze.“
- *Obličejové reflexe* – podněcují kontakt na rovině emocí;
 - terapeut sleduje klientovu tvář, jeho předexpresivní emoce. Komentář terapeuta je např. „Pavel se usmívá.“

³⁰ Psychologické chápání konkrétnosti – experimentálně se zjistilo (Gelb, Goldstein, Arieti; in: Prouty, 2005), že jedinci s poškozeným mozkem nebo psychózou vnímají svět velmi konkrétně – klíčové pro preterapii, protože tam se spoléhá na konkrétní reflexe.

- *Tělové reflexe* – pomáhají klientovi snáz žít ve svém těle a překonávat tělesné odcizení;
 - je možno reflektovat verbálně či neverbálně. Např. terapeutovo napodobování pohybů nebo komentář „Pavel má ztuhlé tělo.“
- *Slovní reproduktivní reflexe* – jsou důležité pro přijetí klienta jako rovnocenného partnera v komunikaci; klient je tímto povzbuzen a svůj projev rozšíří;
 - terapeut pozorně naslouchá a opakuje slova nebo pouhé zvuky vydávané klientem bez potřeby plného porozumění.
- *Zopakované reflexe* – jejich základem je opětovný kontakt;³¹
 - když terapeut vidí, že předchozí reflexe byla účinná, znovu ji použije – např. „Usmál jste se.“ (ticho...) „Pořád se usmíváte.“ (opětovný kontakt)

Uvedené typy reflexí (srov. s rogersovskými rovinami, kap. 6) poskytují klientovi dostatečnou komunikační síť k tomu, aby mu bylo umožněno sdělovat své potřeby a navázat s terapeutem vztah. Těchto reflexí pak terapeut může využít pro doprovod klienta z *předexpresivního (prekomunikativního) stavu na úroveň exprese*, kde je již prostor pro léčebné terapeutické působení.

³¹ Zvláštním typem jsou dlouhodobé zopakované reflexe.

8 ZRCADLENÍ V NEUROLINGVISTICKÉM PROGRAMOVÁNÍ

Termín zrcadlení je někdy užíván synonymně s pojmem *pacing* z teorie neurolingvistického programování (dále NLP). Přestože je *pacing* metoda, jež pochází původně také z psychoterapeutické základny, rozšířila se díky neurolingvistickému programování i do jiných oblastí, a to zejména do obchodní komunikace. Zde se využívá její potenciál pro další krok v utváření vztahu s partnerem (tzv. *leading*), který znamená vedení komunikačního partnera předem vymezeným směrem – tedy manipulaci tohoto komunikačního partnera, jež je v rámci *pacingu* zrcadlen.

8.1 Teorie NLP

Slovní spojení neurolingvistické programování v sobě obsahuje tři významové báze: *neuro-*, *-lingvistické* a *programování*.

Termín „*neuro*“ se vztahuje k teorii, že každý člověk vnímá skutečnost prostřednictvím svých pěti smyslů. „Získané informace potom posuzujeme, zařazujeme do různých kategorií a podle naučeného nevědomého pořádku ukládáme tak, abychom je mohli v případě potřeby vyvolat. Na tomto základě rozumíme sami sobě, světu, vztahům, jednání a myšlení ostatních.“ (I. Manolevská, 1997; srov. s pojmem kategorizace, viz kap. 2.6)

Každý jedinec je orientován na vnímání některými svými smysly více, jinými méně, což se demonstruje mimo jiné na používání prostředků jazyka (viz níže v této kapitole). Tímto se dostáváme ke zdůvodnění adjektiva *lingvistický* v názvu metody. Jazyk je v NLP považován za odraz myšlenek a myšlenkových pochodů jedince. Z konkrétního jazykového projevu pak lze usuzovat na podobu spojení mezi realitou a subjektivním prožíváním této reality u daného mluvčího. Zjednodušeně řečeno lze shrnout zmíněnou teorii do tvrzení, že „pomocí řeči předáváme informace o našem pohledu na svět.“ (I. Manolevská, 1997; srovnej s pojmem jazykový obraz světa, viz kap. 2.6)

Poslední část termínu, substantivum „*programování*“, je integrováno v názvu proto, že na základě jednotlivých jazykových projevů ovlivňujeme naše vědomé i nevědomé chování. Teorie NLP pojímá lidský mozek metaforicky jako jakýsi počítač s přednastavenými programy (tj. reakcemi na dané podněty), které však lze vědomě měnit.

NLP se zabývá studiem těchto programů, vnitřních procesů, umožňujících člověku vybudovat svou vlastní realitu, zvané nejčastěji jako „vlastní mapy světa“ či „myšlenkové mapy světa“. Každý okamžik přijímá jedinec v bdělém stavu obrovské množství informací, ale je schopen svým mozkem zpracovat jen jejich omezenou část. Zbývající část přijímá a hodnotí nevědomě. Vnitřní myšlenková mapa vzniká právě jako výsledek procesu abstrahování dat ze skutečnosti, a proto není dle této teorie možné, aby si dva jedinci vytvořili totožnou vnitřní mapu světa.

8.2 Charakteristika směru

Neurolingvistické programování jako ucelenou teorii poprvé představili v 70. letech 20. století američtí studenti psychologie, matematik a počítačový expert R. Bandler a lingvista J. Grinder.³²

Východiskem NLP bylo zkoumání pracovních metod několika uznávaných terapeutů, zejména světoznámého hypnotizéra Milтона H. Ericksona, rodinné terapeutky Virginie Satir a psychoterapeuta Fritze Perlse. Z používaných strategií těchto terapeutů pak Bandler a Grinder vytvořili teorii NLP, která byla původně považována za jakousi alternativní psychoterapeutickou komunikační metodu,³³ pomocí níž je možné dojít k vnitřnímu myšlenkovému „přerámování“³⁴ jedince.

Hlavní účinek metody měl být původně založen na jejím léčebném potenciálu. Z teorie Bandlera a Grindera totiž vychází, že *pomocí nasměrování klienta k pozitivnímu myšlení a přístupu ke světu je možno účinně odstraňovat např. fobie, deprese, stresy apod.* V současné době se však NLP řadí spíše než mezi léčebné psychoterapeutické postupy mezi metody využívané např. v psychoterapii k nasměrování klienta k pozitivnímu myšlení.

Poznatky vycházející z teorie NLP se později rozšířily z původního zaměření na psychoterapii do mnoha jiných oblastí, ponejvíce do popisů strategií obchodního jednání. V souvislosti s tímto zaměřením je příhodný postoj, který o NLP hovoří jako o „rétorické technice k manipulaci v procesu komunikace“ (in: D. W. Allhoff, W. Allhoff,

³² The Structure of Magic I: A Book About Language and Therapy, 1975; The Structure of Magic II: A Book About Communication and Change, 1975.

³³ Alternativní proto, že zde není žádné výrazné spojení s vědeckými poznatky neurologie, lingvistiky a programování. Různé hypotézy, o které se autoři knihy opírají, např. hypotéza o nezávislé činnosti obou hemisfér, jsou dokonce v rozporu s poznatky experimentální neurovědy.

³⁴ Tzv. reframing.

1990, s. 163), díky čemuž má NLP v dnešní době své pevné místo v mnoha vzdělávacích programech obchodních institucí.

Jazykové vyjadřování dle dominantního smyslu

Teorie NLP tvrdí, že myšlenkové pochody o jevech z okolní skutečnosti jsou u mluvčího založeny z velké míry na jeho typu dominantního smyslového vnímání. V zásadě je možno odlišit pět základních „typů“ vnímání reality podle převažujícího smyslu: vizuální, auditivní, kinestetický (haptický), olfaktorický a gustatorický.

V určité míře používá každý jedinec kombinaci jazykových prostředků odkazujících ke všem smyslům, lze však na základě výše uvedené teorie předpokládat, že dle dominujícího smyslového kanálu volíme větší počet určitých verbálních a neverbálních vyjádření v projevu, které odkazují ke konkrétnímu převažujícímu smyslu. Preference daného smyslu pak pomáhá spoluutvářet jazykový obraz světa jedince (viz kap. 2.6).

Rozlišení typů dle užití dominantního smyslu ve verbální komunikaci:

- *Vizuální typ*
 - slova: vidím, pohled, obrázek, vzhled, pozoruji, sleduji, hledíme, zjevení, představení;
 - slovní spojení: V tom povyku nevidím žádný smysl.; Vypadá to zcela jednoznačně.; Je mi jasné, co máš na mysli.; Vypadá to dobře.; Ukaž mi toho víc.
- *Auditivní typ*
 - slova: slyším, poslech, harmonie, hluk, zvuk zvonku, vyslechnutý, nelibozvučný, hudba pro mé uši, zvuk;
 - slovní spojení: Zní to jako mnoho povyku pro nic, když už se mě ptáte; Řekl bych, že to bylo zcela snadné; Slyším dobře?; To nezní špatně; Řekněte mi něco víc.
- *Kinestetický (haptický) typ*
 - slova: bezpečí, pohyb, dotek, pohodlí, zkoumání, rychlý, jednat, sevřít, pocit;
 - slovní spojení: Nevím, proč se lidé tak vzrušují; Mně to připadlo docela jasné; Chápu, co říkáš; Cítím se tady dobře; Naplňuje mě to.

- *Olfaktorický typ*

- slova: cítit, nevonět, zavánět, smrdět, pach;

- slovní spojení: Cítím (čichám) to na sto honů; Smrdí mi to podvodem.

- *Gustatorický typ*

- slova: zakoušet, chutnat, chuť něčeho;

- slovní spojení: Není mi to zrovna po chuti.

Technika pacing vychází právě z těchto různých lidských komunikačních kanálů. Na základě verbálních výrazů, ale i pozorování řeči těla lze usuzovat na způsob komunikace partnera, se kterým se vytváří souhra. Při metodě zrcadlení v rámci psychoterapie je výhodou, že i za předpokladu, že jsou komunikační partneři naladěni každý na jiný dominantní smyslový kanál ve vyjadřování, může dojít pomocí opakování slov k vytvoření pocitu souznění a k navázání pozitivního vztahu mezi komunikanty.

8.3 Zrcadlení v neurolingvistickém programování

Za pozitivní se v NLP považuje takový vztah, který vyhovuje oběma komunikujícím stranám. Oba partneři by při něm tedy měli cítit, že jsou respektováni a podporováni, tj. že jsou ve vzájemné shodě. Z toho důvodu je zde také nezbytnou součástí schopnost empatie. Pozitivní vztah nemusíme mít k dané osobě ihned od počátku, ale může se vytvářet až na základě chování a postojů komunikačních partnerů.

Pokud existuje mezi komunikanty shoda, začíná napodobovat jeden druhého v chování a projevech verbálních i neverbálních, a to vědomě i podvědomě. Tímto způsobem dochází k „mimovolnému, necílenému zrcadlení“. Právě tento stav je při neurolingvistickém programování klíčový, neboť se využívá při dalším procesu hned po patingu, a to při tzv. leadingu (viz níže).

V některých případech je však zapotřebí soulad mezi rozdílnými partnery nastolit. Vědomé přibližování a sladování se s druhým je jednou z cest a možností, jak budování pozitivního vztahu urychlit, zkrátit a napomoci mu. Toto přibližování může mít mnoho podob např. *napodobování chování a gest* druhého, tzv. patingu.

Raport a pacing

Nastolení pozitivního vztahu mezi partnery lze v teorii NLP v podstatě ztotožnit s termínem raport. „Raport umožňuje vystavět most k jinému člověku; získat určitou úroveň porozumění a kontaktu.... Sladěním a zrcadlením řeči těla a intonace hlasu můžete velmi rychle získat raport téměř s každým.“ (V. Černý, 2007, s. 162). Jak lze pochopit z tohoto výroku, zrcadlení bývá pojímáno jako *prostředek vytváření raportu*.

Na jakousi „vztahovou povrchnost“ raportu upozorňuje z psychologického hlediska Z. Vybíral (2005, s. 262): „Raport představuje jistou kvalitu rozhovoru či celého setkání, ale neříká ještě nic o kvalitě vztahu. Jinými slovy: odborník na komunikaci navodí takovou situaci, aby se jeho partner cítil dobře. Dobrý pocit z komunikace vede zpravidla k tomu, že se druhý člověk více uvolní, více svěří, bude spontánnější apod. Rapport navozují profesionálové jasností svého komunikování, vlídností, trpělivostí a klidem, respektováním druhého, je-li to na místě, pak také projevenou empatií, vstřícností, shovívavostí, pochopením a jinými technikami rozhovoru.“

Způsobů, jak vytvářet pozitivní vztah mezi jedinci, je dle teorie NLP více a není nutné používat je všechny současně. O krátký popis základních metod, mezi něž patří i pacing, se pokusil např. M. Mikuláščík (2003, s. 88):

- slovní podpora;
 - slova, která doprovází projev partnera v komunikaci a utvrzují jej, že mu nasloucháme, že mu rozumíme („ano“, „samozřejmě“, „rozumím vám, co tím chcete říct“...).
- reprodukování, parafrázování verbálního projevu;
 - po vyslechnutí projevu partnera mu dáváme zpětnou vazbu v parafrázované podobě, aby si mohl ověřit, jak byla jeho slova pochopena („vy chcete reagovat na to, co vám řekl pan X, tím způsobem, že budete..., rozuměl jsem vám správně?“).
- zrcadlení emocí;
 - napodobení projevů emocí, pocitů, nálady partnera; tímto se dává najevo zpětná vazba o tom, že prožíváme to, co on; důležitá je zde empatie.
- kontakt očima;
 - potvrzování duševní vazby.
- zrcadlení postoje, pózy;

- sladění dechu;
- sladění tempa řeči;
- zrcadlení myšlenkového procesu, včetně orientace dle převahy dominantního smyslového nazírání;
- napodobování verbálního vyjadřování s užitím slov zastupujících jeden z typů vyjadřování dle dominantního smyslu.

Zda techniky pacingu opravdu působí na komunikačního partnera, si lze ověřit po určité chvíli tím, že zrcadlíci jedinec úmyslně např. změní pozici těla nebo rytmus vyjadřování a sleduje, zda jej začne dosud zrcadlený partner nevědomě napodobovat, zrcadlit. Jak bylo již zmíněno výše, *potřeba napodobovat* partnera, s nímž je pociťována spřízněnost, je zcela přirozená. V dané situaci se jedinec (v psychoterapii klient) nechává ve své podstatě druhým vést, což je v teorii NLP označeno pojmem leading.

Pomocí leadingu pak může „vedoucí“ (v psychoterapii terapeut) dovést komunikačního partnera (klienta) k pozitivní změně, která je cílem komunikace (psychoterapie). Dalším možným krokem je pak tzv. reframing, tj. zasazení stávajícího pohledu klienta na události do nového rámce a jeho přehodnocení.

Technika NLP, vycházející z psychoterapeutické základny, tedy užívá metodu zrcadlení mnohem více za účelem manipulace než např. technika nedirektivního rozhovoru dle C. Rogerse. V rogersovsky zaměřeném zrcadlení je totiž za základní hybnou sílu, která má možnost změnit stav věcí, považována sebeaktualizační tendence klienta a zrcadlení tomuto činiteli pouze poskytuje oporu v sebeuvědomění si apod. Dle teorie NLP se zrcadlení používá jako metoda pro navození příjemného pocitu komunikačního partnera především z toho důvodu, aby ho pak šlo vést k cílům, které si vytyčil zrcadlíci jedinec, který tak přebírá aktivní roli iniciátora vnitřní změny komunikačního partnera (klienta).

ZÁVĚR

Cílem práce bylo *seznámit se základními poznatky o komunikační metodě zrcadlení*, popsat její rysy, představit její uplatnění ve vybraných oblastech psychoterapie a ukázat na tomto materiálu specifčnost metody a od ní se odvíjející charakteristický účinek na mluvčího, případně využití jejího potenciálu i v jiné než psychoterapeutické komunikaci.

Při popisu zrcadlení v první kapitole jsme vysvětlili hlavní princip metody. Jedná se o snahu jednoho z komunikantů orientovat se pokud možno zcela na verbální či neverbální komunikaci mluvčího a posléze se pokusit bez nadbytečného interpretování dané projevy více či méně napodobit, opakovat. Pomocí takového jednání lze očekávat navození pro mluvčího příjemné atmosféry rozhovoru, která podporuje u mluvčího pocit bezpečí, porozumění a dává prostor pro sebezpřijetí a navázání kontaktu s vlastním „Já“. Komunikace takto jednostranně orientovaná byla jako první uplatňována a popisována v rámci psychoterapeutického přístupu zaměřeného na klienta, jehož zakladatelem je C. Rogers. Zrcadlení je možno provádět doslovně, parafrází, shrnutím či jinými metodami, jak je představují jednotlivé psychoterapeutické směry.

V souvislosti se vztahem psychologie a lingvistiky vystoupila na povrch jako podstatná svázanost metody zrcadlení s kontextem komunikačně-pragmatickým a s poznatky kognitivní lingvistiky. Při metodě zrcadlení v psychoterapii je nutné brát ohled na specifický situační kontext, zejména na *asymetričnost vztahu terapeut–klient*, od níž se průběh komunikace odvíjí. Poznatky z kognitivní lingvistiky jsou pak při zrcadlení přínosné proto, že obracejí pozornost k zamyšlení se nad *rozdílnými (nejen jazykovými) obrazy světa terapeuta a klienta*, zvláště je-li klient psychicky narušen.

Velice podstatným pojmem se v rámci zrcadlení ukázal také *kontakt*, ať již z hlediska *teorie transakční analýzy* či *nedirektivního přístupu* zaměřeného na jednoho z komunikantů, jenž je charakteristickým rysem metody zrcadlení. Zde je podporován kontakt mezilidský, ale také tzv. *kontakt vnitřní*, tj. se sebou samým. Důležitost mezilidského kontaktu v psychoterapii je zřejmá, jelikož navázání kontaktu mezi terapeutem a klientem je nezbytným předpokladem pro úspěšný průběh psychoterapie.

Od potřeby mezilidského kontaktu v komunikaci, jsme se dostali k zamyšlení nad funkcí komunikace, respektive konkrétně metody zrcadlení. Pro názornost rozdílných hledisek jsme zvolili jedno lingvistické a druhé psychologické pojetí.

Rozdělení komunikačních funkcí dle M. Grepla a P. Karlíka se ukázalo jako *nedostačující*, neboť nebylo možno adekvátně přiřadit vymezené funkce k metodě zrcadlení. V kontrastu s tím bylo rozdělení funkcí komunikace dle M. Mikuláščíka přínosné, protože bylo možné k zrcadlení přiřadit zejména *funkci svěřovací*, dále pak *posilující a motivující, socializační a společensky integrující, funkci osobní identity a poznávací funkci*. Posledním teoretickým modelem bylo rozlišení funkcí dle R. Jakobsona. Tímto modelem jsme se zabývali nejpodrobněji a došli jsme k závěru, že lze na metodu zrcadlení vztáhnout některé z jeho položek, jiné se naproti tomu jeví jako problematické. Jedná se o termíny kontakt (funkce fatická), kód (funkce metajazyková), mluvčí (funkce emotivní) a adresát (funkce konativní).

V Jakobsonově modelu je kontakt chápán mezi dvěma a více účastníky komunikace, což lze samo o sobě aplikovat také v psychoterapeutickém rozhovoru. Jak již bylo zmíněno výše, uzdravovací potenciál má rámci psychoterapie také kontakt klienta (mluvčího) se sebou samým. Z tohoto důvodu bylo potřebné v Jakobsonově modelu odlišit *kontakt vnější a vnitřní*. Kontaktu vnitřnímu jsme pak přiřadili funkci novou, a to *sebevztažnou* – klient navazuje pomocí kontaktu vnitřního vztah se sebou samým.

Dále jsme se zabývali Jakobsonovou funkcí metajazykovou, která je nedílnou součástí zrcadlení a bývá zařazována do tzv. metakomunikace. V rámci zrcadlení a psychoterapie vůbec je na rozdíl od neterapeutické komunikace tato *metakomunikace vědomě využívána ze strany terapeuta* pro ujištění se, zda sdělení a emocím klienta správně rozuměl. Při zrcadlení je toto velice důležité, neboť je nutné, aby terapeut svým případným neporozuměním nezrcadlil něco, co klient nesděloval, a tak klienta nemanipuloval, nevedl.

Poslední rozsáhlou problematikou ve srovnání Jakobsonova schématu s metodou zrcadlení byl *vztah mluvčí–adresát*. Jelikož je při zrcadlení v psychoterapii specifické rozpoložení těchto rolí, zabývali jsme se vybranými pozicemi z několika úhlů. Jednalo se o pojetí adresáta jako naslouchajícího subjektu, adresáta jako reagujícího subjektu a ztotožnění adresáta a mluvčího.

Adresát jako naslouchající subjekt je tématem úzce souvisejícím s *aktivním nasloucháním*, jež je nedílnou součástí psychoterapie zaměřené na klienta, a tudíž zároveň i metody zrcadlení.

V souvislosti s pojetím adresáta jako reagujícího subjektu jsme se zabývali problematikou zpětné vazby, zejména *ověřovacími zprávami* a dále *vnitřním dialogem* (oboje Plaňava, 1992). Téma vnitřního dialogu nás zavedlo v úvahách až k *dialogickému jednání* (I. Vyskočil, 2005), jehož princip úzce souvisí s navázáním vztahu a komunikace se sebou samým, se svým „vnitřním partnerem“. Při zrcadlení je tento kontakt se sebou samým podstatným aspektem. Z poznatků o dialogickém jednání docházíme k závěru, že zrcadlení je možno pojmut jako jistou formu dialogické jednání před terapeutem, který navíc pocit z vysloveného zintenzivňuje opakováním a bezpodmínečným přijetím klienta.

Poslední problematikou v souvislosti s Jakobsonovým modelem je *splývání funkce mluvčího a adresáta při zrcadlení*. Při předpokladu, že terapeut (adresát) ideálně zrcadlí klienta (mluvčího), dochází k situaci, kdy klient přeneseně *reaguje v podstatě sám na sebe a terapeut zastává pouze funkci jakéhosi zprostředkujícího média*. Zamysleli jsme se v práci nad tím, zda by tedy nebylo možno osobnost terapeuta nahradit neživým objektem a jako příklad jsme uvedli počítačový program ELIZA, jehož podstata souvisí s principem zrcadlení. Došli jsme však k závěru, že tento způsob psychoterapeutického působení nemůže být dlouhodobě léčebně efektivní, neboť podstatnou podmínkou pro sebeúdravu klienta v psychoterapii je navázání bezpečného a důvěrného vztahu s terapeutem.

V druhé části práce jsme se již zabývali komunikací v psychoterapii a konkrétních psychoterapeutických směrech, jež využívají metody zrcadlení. Přestože cílem práce bylo popsat zrcadlení verbální, krátce jsme se pozastavili také nad neverbálním zrcadlením, které jsme ztotožnili s termínem *synchronizace* (F. La Barre, 2004). Odlišení termínu se nám jevílo jako opodstatněné, neboť na rozdíl od možnosti doslovného zrcadlení nelze neverbální složky komunikace přesně zopakovat.

Metodu zrcadlení jsme se pokusili popsat v rámci rogersovské psychoterapie, preterapie a neurolingvistického programování. Všechny tyto směry mají psychoterapeutickou základnu a pracují aktivně se zrcadlením, přestože jeho efekt používají k poněkud odlišným účelům.

V rogersovské psychoterapii se zrcadlení užívá především *k navázání kontaktu s klientem* za splnění tří hlavních podmínek terapeutem: kongruence, empatie,

akceptace. V takovém prostředí, kdy terapeut nedirektivně komunikuje s klientem a zrcadlí jeho sdělení (potažmo emoce), se v rogersovské teorii předpokládá aktivace sebeaktualizační tendence klienta. Jinými slovy, *klient je schopen se pomocí zrcadlení a bezpodmínečného přijetí uzdravit sám – terapeut je v podstatě pasivním průvodcem*.

V preterapii G. Proutyho, která vychází mimo jiné z rogersovského přístupu, se zrcadlení používá nejčastěji ve své doslovné formě, tzn. terapeut se pokouší co nejpřesněji a doslovně opakovat klientova sdělení. Specifikou preterapie je její *orientace na klienty s těžkým postižením*, kteří běžně nereagují na psychoterapeutické působení a nejsou schopni navázat kontakt s okolím. Úkolem zrcadlení se proto v preterapii stává podpora klienta především v navázání *kontaktu s realitou*.

Z psychoterapeutické základny čerpá také neurolingvistické programování (R. Bandler, J. Grinder, 1975). Termín zrcadlení je zde však používán téměř synonymně s termínem *spacing*, což je metoda, která má sloužit k navození *pozitivního vztahu*. Pokud se pomocí zrcadlících technik podaří vytvořit pozitivní vztah mezi klientem a terapeutem, otevírá se dle této teorie prostor pro *leading*, popř. *reframing*. Technika neurolingvistického programování se však od rogersovského a preterapeutického přístupu liší v tom, že se zde již jedná o *vědomé vedení a záměrnou manipulaci zrcadleného jedince*. Zrcadlení je tedy užíváno jako prostředek k dosažení jistého cíle zrcadlícího jedince.

V závěru práce přikládáme ukázky metody zrcadlení, z nichž jsou patrné některé v práci zmíněné rozdíly v rámci jednotlivých přístupů k této komunikační metodě (např. doslovné zrcadlení v preterapii versus parafráze v rogersovské rozhovoru), stejně jako účinky na psychické rozpoložení klienta.

Při popisu metody zrcadlení jsme se pokusili využít několika hledisek, které jsme subjektivně zvolili základní pro její pochopení. Zároveň jsme se snažili demonstrovat možnost širokého pojetí této problematiky. V souvislosti s tím bychom v závěru rádi upozornili, že popis metody nepovažujeme za dostatečně podrobný, neboť východiskem byl zde předpoklad, že zrcadlení není ve své úplnosti nikde v odborné literatuře zpracováno. Účelem práce tedy bylo seznámit s metodou jako s dosud souvisle nezpracovaným tématem, ať už v oblasti psychologie, lingvistiky či teorie komunikace.

Popis metody zrcadlení v této práci nabízí v neposlední řadě *prostor pro další zkoumání problematiky*. Zajímavé by bylo například věnovat se souvislosti mezi doslovným opakováním verbálního sdělení či jeho parafrázemi a účinkem na zrcadleného účastníka komunikace či jiným otázkám. Jak zrcadlený jedinec vnímá opakovaná sdělení? Jaké emoce jsou v něm vyvolávány a jak se liší při vlastním vyslovení a při zpětném uslyšení sdělení? Jaký psychický dopad na zrcadleného může mít mírná obměna sdělení, např. změna diateze či zdůraznění určitého slova? Jaký vliv mohou mít neverbální prostředky při zrcadlení? Co vede k potřebě podobnosti, která se v zrcadlení projevuje? Jedná se při zrcadlení o dvousměrnou komunikaci? Lze jej považovat spíše za dialog, či za specifický druh monologu? Je vůbec možno ideálně zrcadlit? Kde jsou hranice toho, co je zrcadlení a co již ne? aj.

Přestože jsme metodu zrcadlení popisovali v souvislosti s psychoterapeutickou komunikací, považujeme za podstatné na závěr podotknout, že *zrcadlení se neuskutečňuje pouze v rámci psychoterapeutické komunikace* a že je ve své podstatě *přirozeným projevem lidského chování*. Zrcadlíme již od narození ve všem vlastní rodiče, později širší okolí – je to způsob, jakým se učíme komunikovat a zařadit se do společnosti. Technika funguje i obráceně – matka přirozeně zrcadlí zvuky, které vydává batole.

Metoda zrcadlení se tedy nemusí nutně vztahovat jen ke komunikaci v rámci psychoterapie, ať už se při ní jedná o doprovázení klienta nebo o jeho vedení.

Jelikož patří mezi základní cíle zrcadlicí techniky navození přívětivého vztahu mezi mluvčím a adresátem a na základě toho zkvalitnění komunikace mezi nimi, podporuje tato metoda porozumění v komunikaci. To je navíc zintenzivněno tím, že jeden z účastníků komunikace se pokud možno vyhýbá nadbytečnému interpretování či hodnocení partnera. Vzhledem k takto nastolené základní asymetrii mezi účastníky komunikace (pozornost je výrazně zaměřena jen směrem k jednomu z komunikantů) je však efekt zrcadlení vhodné využívat jen ve specifických situacích, kdy není zmíněná asymetrie problematická a je žádoucí převažující orientace na jednoho z komunikantů. *Metoda zrcadlení proto může nacházet praktické uplatnění například v komunikaci s nemocnými, dále v obchodní, marketingové či pedagogické komunikaci aj.*

UKÁZKY ZRCADLENÍ

Zrcadlení v preterapii

Rozvíjení kontaktních funkcí pomocí kontaktních reflexí (Prouty, 2005):

SR - situační reflexe

OR - obličejové reflexe

TR - tělové reflexe

SRR - slovní reproduktivní reflexe

ZR - zopakované reflexe

UKÁZKA 1

Přechod z předexpresivního do expresivního stadia (Prouty, 2005, s. 39)

D – Dorothy – žena středního věku, patří k regredovaným pacientkám.

T – terapeut – opakuje pouze slova, kterým rozumí.

D: Pojd' se mnou.

T: (SRR) Pojd' se mnou. *(Dorothy mě dovedla do rohu společenské místnosti. Podle mého odhadu jsme tam stáli hodně dlouho. Vzhledem k tomu, že jsem s ní nemohl komunikovat, sledoval jsem jen její tělelsné pohyby a pečlivě jsem je refletoval.)*

D: *(Položí ruku na stěnu.)* Studená.

T: (SRR, TR) *(Položí ruku na stěnu.)* Studená. *(Dorothy mě celou dobu držela za ruku. Kdykoliv jsem použil reflexi, stisk zesílil. Začala si mumlat útržky slov. Refletoval jsem jen ta slova, jimž jsem rozuměl. Její projev začal dávat smysl.)*

D: Už nevím, co to je. *(Dotkla se zdi: realitní kontakt.)* Zdi a židle už nic neznamenaají. *(Existenciální autismus.)*

T: (SRR, TR) *(Dotkl jsem se zdi.)* Už nevíte, co to je. Židle a zdi už nic neznamenaají.

D: *(Dorothy se rozplakala: emocionální kontakt. Po chvíli zase začala mluvit. Tentokrát hovořila zcela jasně: komunikační kontakt.)* Nelíbí se mi tady. Jsem unavená... hrozně unavená.

T: (SRR) *(Opatrně jsem jí položil ruku na paži. Tentokrát jsem v rámci reflexe zesílil stisk já.)* Jste unavená, hrozně unavená.

D: *(Dorothy se usmála a vyběhla mě, abych si sedl na židli přímo před ni; pak se mi začala probírat ve vlasech)*

UKÁZKA 2

Příklad krizové intervence (Prouty, 2005, s. 48):

K – klientka; náhle se krčí k zemi a má paži zdviženou nad hlavu, ve tváři děs. Po chvíli začíná hrůzou ječet, poté zavře oči a pomrkává víčky.

T- terapeut začne s krizovou intervencí

K: *(Stále silnějším hlasem.)* Tahá mě to dovnitř.

T: (SRR) Tahá mě to dovnitř.

(K se nadále choulila do sedadla, levou paži měla pořád nataženou směrem vzhůru. Oči měla pevně zavřené.)

T: (TR) Vaše tělo se choulí na sedadle. Jednu paži máte nataženou nahoru.

T: (SR) Sedíme v autě. Sedíte vedle mě.

K: *(Vykřikla.)*

T: (OR) Carol, právě křičíte.

K: Tahá mě to dovnitř.

T: (SRR) Tahá vás to dovnitř.

T: (SR) Carol, sedíme v autě. Sedíte hned vedle mě.

T: (OR) Něčeho se bojíte. Křičíte.

K: *(Křičí.)* Vcucne mě to dovnitř.

T: (SRR) Vcucne vás to dovnitř.

T: (SR, TR) Sedíme v autě, Carol. Sedíte vedle mě. Máte nataženou paži.

K: *(Začíná zoufale štkát. Paže svěsí do klína.)* Byl to vysavač.

T: (SRR) Byl to vysavač.

K: *(Pohlédne terapeutce do očí.)* Udělala to vysavačem. *(Normálním tónem pokračuje dál.)* Myslela jsem si, že je to pryč. Když jsem zlobila, vždycky zapnula vysavač. Hadici mi dala rovnou na paži. Pokaždé jsem se bála, že mi tu ruku vcucne. *(Štkání ustává. Je vhodné poznamenat, že si pacientka denně líbala paži až k lokti a neustále si ji hladila.)*

T: (SRR) Paži máte pořád tady. Vysavač vám ji nevcucnul.

K: *(Usmála se a nechala se terapeutkou obejmout.)*

Téhož dne později se podařilo po terapii dosáhnout toho, že líbání a hlazení paže u pacientky ustalo. Příklad je ukázkou toho, že akutní krizi bylo možné zvládnout bez použití medikace.

UKÁZKA 3

Práce s presymbolickou zkušeností (Prouty, 2005, s. 65–66).

K – klient; normální IQ; podezření na schizofrenní psychózu; prožívá obrazy (halucinace) spojené s hrozbou utopení, vidí v nich lidi bez tváří, jimž někdo ubližuje; cítí se v nebezpečí.

T – terapeut.

K: Mám pocit, jako kdybych se topil.

T: Topíte se.

K: Jo.

T: (ZR) Je to, jako byste se topil.

K: Nemůžu zjistit... kde jsem.

T: (OR) Kde jste? Máte obličej samou vrásku.

K: Kde... Je to strašné.

T: (TR) To je strašné, celý se chvějete.

K: Je to, jako kdybych se topil. Ano, jsem to já.

T: (SRR) Jste to vy.

K: Já se topím. Není to nic velkého, nejspíš vana nebo tak něco.

T: (SRR) Jste to vy... vana nebo tak něco.

K: Nemůžu dýchat. *(Ruce mu vystřelí ke krku.)*

T: (TR) Dusí vás to. *(Opakuje pohyb rukama jako klient.)*

K: Je to všude... tváře, obličej... jsou všude.

T: (SRR) Je to všude.

K: Jsou to tmavé tváře, vidím je jasně.

T: (SRR) Jasně vidíte, že to jsou tmavé tváře.

K: Je zima. Už mě to skoro má.

T: (SRR) Je zima. Už mě to skoro má.

T: (ZR) Je to všude.

K: Jsem ve vaně. Obličej. Jsem ve vaně.

T: (SRR) Jste ve vaně.

K: Jsem to já.. Co se to děje? Jde to po mně. Topím se. Ty tváře jsou ošklivé.

T: (TR) Odvracíte se. Topíte se... ošklivé.

K: Už mě to skoro má.

T: (SRR) Už vás to skoro má.

K: Jsou to ty obličej.

T: (SRR) Jsou to ty obličej, jsou ošklivé.

K: Jsou šílené a tmavé.

T: (SRR) Jsou šílené a tmavé.

K: Topím se. *(Pláče.)* Je to jen jeden.

T: (OR) Pláčete. Topíte se. Je to jen jeden.

K: Dusí mě to. Ve vaně není voda.

T: (SRR) Dusí vás to. Není voda.

K: Není tam voda... ten obličej mě dusí. *(Usedavě se rozpláče. Dlouhá odmlka.)*

T: (SRR) Není tam voda... ten obličej vás dusí. Pláčete.

K: Je to moje bývalá žena. Dusí mě. *(Dlouhá odmlka.)* Aha, jsem v přízemí.

T: (SRR) Jsem v přízemí.

K: Pomozte mi. *(Rozpláče se.)*

T: (SRR) Je to vaše bývalá manželka.

T: (ZR) Jste v přízemí.

K: Ano. A je tam zima a tma.

T: (SRR) Je tam zima a tma.

K: Postel mám v rohu. Je malá.

T: (SRR) Postel mám v rohu. Je malá.

K: Spím v suterénu. Moje manželství mě udusilo.

T: (SRR) Moje manželství mě udusilo.

T: (OR) Ve tváři se vám zračí bolest, zorničky máte rozšířené.

K: Ano, bolí to. Manželství mě udusilo. Jako bych se utopil ve vztahu.

T: (SRR) Bolí vás to, manželství vás udusilo. Váš vztah vám připadá, jako byste se utopil.

K: Celé ty roky. Dusil jsem se kvůli našemu svatebnímu slibu. Nemohli jsme se rozvést, protože jsme byli katolíci. A když jsem se znovu oženil, vrátily se mi ty hrozné vzpomínky na manželství a náboženství.

T: (SRR) Manželství je strašné kvůli slibu.

K: Nemůžu být ženatý. Bojím se, že se udusím a že se ztratím na moři.

T: (SRR) Nemůžu být ženatý. Bojím se, že se udusím a že se ztratím na moři.

K: Zrušení svatby trvalo celou věčnost, bylo to nekonečné. Tak už nikdy žít nechci.

T: (SRR) Zrušení svatby trvalo celou věčnost, bylo to nekonečné. Tak už nikdy žít nechci.

T: (OR) Přestal jste plakat.

K: Neumím se oženit tak, aby to bylo správně. Kdykoli jdu spát, vzpomenu si na noci v přízemí. Panebože, bylo to hrozné.

Zrcadlení v rogersovské psychoterapii

UKÁZKA 4

Zkráceně z práce předního rogersovského terapeuta F. Zimringa (in Jan Vymětal, 2004, s. 226 – 229).

K – klient.

T – terapeut; snaží se porozumět tomu, jak klient vidí svět právě v této chvíli. T nechce vědět o K nic víc než to, co mu K právě říká.

K: Tak co byste chtěl vědět? Kde mám začít? O čem mám hovořit?

T: Mluvte o čemkoliv, co vás zajímá, co máte právě na mysli.

K: Mám mluvit o svém dětství?

T: Domnívám se, že si nejste jistý, jak začít. Asi by bylo nejužitečnější hovořit o tom, co máte na mysli právě teď. *(Žádné téma není stanoveno, pro T je důležité, aby pochopil a akceptoval K nejistotu, kterou právě prožívá při stanovení pravidel vzájemného rozhovoru.)*

K: Mám problémy se vstáváním. Jsem dobrý pracovník a zodpovědný člověk. Už jsem podnikl mnoho věcí, abych se dokázal ráno probudit. Mám po celém bytě budíky, požádal jsem listonoše, aby ráno silně bouchal na mé dveře, a ani to nepomohlo. Stále chodím pozdě.

T: Takže bez ohledu na to, co děláte, je to pořád stejné.

K: Ano, je to můj stálý problém. Zůstávám déle v práci, abych napracoval své pozdní příchody. Vypadá to špatně. Po sedmnácti letech u jednoho podniku nevím, proč se to stává. Nevím, co si s tím mám počít.

T: Hm, soudím, že jde o dvě věci. Cítíte se bezmocný. Jste zmatený a bezmocný. *(T si ověřuje, zda dobře rozumí tomu, jak vidí K svět v tuto chvíli. Neověřuje si pochopení toho,*

co dělal K pro zmírnění problému. Proto T nereaguje na to, co dělal K, aby nechodil pozdě do práce.)

K: Nevím, co s tím mám dělat. Proč se nemohu vzbudit?

T: Něco byste měl být schopný udělat a nejde to. A vy nerozumíte, proč to nejde. *(T nechápe předchozí výrok K jako otázku, ale jako výpověď o prožívání klientova zmatku a bezmocnosti.)*

K: Správně, nerozumím tomu. Pracoval jsem poctivě, nemyslím si, že se mi nechce chodit do práce. Takže nevím, proč chodím pozdě.

T: Asi vám to nedává smysl. *(T se nesnažil ujistit K o existujících východiscích, ale vnímal pocit zmatku u K. Zaměření pozornosti k negativnímu citu obvykle nevede k nejistotě a větší beznaději, ale naopak se klient od těchto pocitů většinou odkloní. Tak to učinil i K.)*

K: Nestává se to vždycky, ale dnes ráno jsem přišel do práce včas. Nešel jsem už spát po tom, co mě probudil listonoš. Zůstal jsem ale vzhůru asi jen proto, že jsem se necítil dobře.

T: Vzbudil jste se, ale nemůžete se na to spoléhat. *(T nereagoval na to, co se ráno stalo, ale odpovídal na klientovu reakci. Snaží se co nejpřesněji porozumět tomu, co si K právě myslí. ... Je na T, aby odstranil překážky porozumění. ... Ve výpovědích klientů se velmi často objevují pomlky a je většinou správné tyto pomlky nepřerušovat. K má příležitost si uvědomit, co v danou chvíli prožívá, a má možnost přemýšlet o tom v přítomnosti T.)*

Pokračování v dialogu při jiném sezení:

K: Nevím, co to se mnou je. Nedělám stejný dojem jako jiní lidé.

T: Jste bezmocnější?

K: Ano. Neumím se ve světě pohybovat jako druzí. Zdá se mi, že jiní lidé na sebe reagují bez problémů. Já to nedokážu.

T: Je to pro vás velmi obtížné. *(K přechází od zvažování situace, ve které se nachází, k uvažování o sobě. Empatické porozumění povzbuzuje a umožňuje změnu v klientovi.)*

K: Ano a nevím, co s tím mám dělat.

T: Je to skutečná záhada.

K: Ano (*mlčení*). Víte, chtěl bych, abych žil klidněji.

T: Je to bezpečnější, když je klid. (...)

V dalším sezení:

Pokud klient v rogersovské terapii sděluje svůj sen, se sny se pracuje jako s jinými zážitky, bez hledání symbolického materiálu nebo pokusu vysvětlit význam snů.

K: Nevím, co budu dělat. Jsem stále doma.

T: Stále osamělý.

K: Ano... a nevím, co s tím dělat.

T: Cítíte se bezmocný.

K: Ano. Skutečně nedokážu s lidmi nic dělat. Někdy mám pocit, že to nestojí ani za to.

T: Někdy se vám zdá, že nestojí za to se snažit?

K: Správně. Víte, někdy se divím, že v tom pokračuju.

T: Je to někdy tak nesnadné. (*... Pokud se terapeutovi podaří zůstat ve vztahovém rámci klienta i během těžkých a zlých momentů jeho života, dokáže klient najít optimální cestu.*)

Ukončení terapie:

K: Tak už to přišlo. Hlavní inženýr odešel do penze a mně nabídli jeho místo.

T: Zdá se, že je to dobré.

K: Ano. Myslel jsem si, že to tady nebudu chtít opustit, ale ve Stamfordu byli na mě velmi milí...

T: Takže to cítíte jako novou možnost.

K: Ano, řekl jsem jim, že bych přijal tuto práci. V noci jsem se vzbudil a uvažoval jsem, jestli dělám dobře, ale většinu času mám z toho dobré pocity.

T: I když se nějaké pochybnosti objevují, cítíte, že děláte správně.

K: Ano. I když jsem z toho občas nervózní, nejsem tak nervózní, jako bych byl před několika měsíci.

T: Skutečná změna.

K: Uh. Nejen že mi zvýší plat, ale budu navíc dělat práci, kterou chci.

(Další část interview se už přímo týkala ukončení terapie...)

K: Domnívám se, že toto je naše poslední setkání, protože příští týden odjíždím. Myslíte si, že můžeme skončit? (...)

T: Jak to cítíte? *(T se dotazuje proto, že si není jist, co znamená klientova otázka. Může tím K myslet od Co si myslíte o mém pokroku v terapii? až po Budu schopen odejít, řídit sám sebe?)*

K: *(směje se)* No tak, hádám, že jsem dělal, co jsem mohl. Cítím, že jsem tady udělal pár dobrých věcí.

T: Říkáte, že to pro vás byla dobrá zkušenost, a já mohu říci to samé.

(T měl z terapie dobré pocity, byl ve vztahu kongruentní, a proto to také sdělil klientovi.)

UKÁZKA 5

[cit. 2010-06-01]. Dostupný z WWW:

www.help24.cz/index.php?page=druhyterapii&view=Rogersovska_psychoterapie.

K – klientka.

T – terapeut.

K: My tady žijeme teprve rok, já tady zatím nikoho neznám, všechny přátele mám na Slovensku. Nejdřív jsme nemohli dostat děti do škol, teď vám je už nevezmou automaticky, jako to bylo dřív. Všechny školy mají plno. To mě stálo dva měsíce běhání.

T: Připadáte si tu cizí. A změny, které se staly s celou společností, nejsou pro vás jenom pozitivní.

K: To víte, že jsem si dělení Československa nevymyslela. Teď jsme najednou s mými příbuznými cizinci a já tady sedím v bytě na sídlišti, nevím, kde je co, treťím jen na metro a do krámu.

T: Cítíte se tady ztracená, neznáte tohle město.

K: A teď se stal ještě ten malér v práci. Sotva jsem nastoupila, už se ruší oddělení. Měla bych si hledat jiné místo, jenže když si představím, že bych se měla jít někam představovat, dělá se mi zle. Já už nejsem nejmladší, myslím, že mě nikde chtít nebudou, teď chtějí jen mladé holky.

T: Ráda byste měla dobré místo. Nerada měníte zaměstnání, že? A připadá vám, že jste v nevýhodě proti mladším ženám. Proč si to myslíte?

K: Už nejsem tak pohotová, věci mi trvají delší dobu. Zato můžu říct že jsem pečlivá. Mě docela baví práce s čísly. Na mě si nikdo nikdy v práci nemohl stěžovat.

T: Takže si připadáte sice pomalejší, ale precizní. Vlastně máte dobrý pocit z toho, jak jste schopna svoji práci zastávat.

Zrcadlení v neurolingvistickém programování

Clabby, J., O'Connor, R. (2004, s. 541):

Doctor: Do you have any major medical problems?

Patient: No, I'm pretty healthy.

Doctor: You're pretty healthy. (*pause*) Ever have any surgeries?

Patient: No . . . never.

Doctor: Never? (*pause*) Do you have any allergies to medicine?

Patient: None that I know of.

Doctor: None. (*pause*) Do you smoke any cigarettes?

Patient: Oh, my goodness, no. Never.

Doctor: Never? (*pause*)

Patient: Never. My father was just diagnosed with lung cancer, and he smoked all his life.

ODBORNÁ LITERATURA

ALLHOFF, D. W. – ALLHOFF, W.: *Rétorika a komunikace*. Grada Publishing, Havlíčkův Brod 2008, český překlad.

LA BARRE, F.: *Jak mluví tělo*. Triton, Praha 2004.

BERNE, E.: *Jak si lidé hrají*. Svoboda, Praha 1970, český překlad.

CLABBY, J. – O'CONNOR, R.: *Teaching Learners to Use Mirroring: Rapport Lessons From Neurolinguistic Programming*. In: *For the Office-based Teacher of Family Medicine*, 2004, č. 8, s. 541–543.

ČERNÝ, V.: *Řeč těla. Neverbální komunikace pro obchodníky i běžný život*. Computer Press, Brno 2007.

ČERNÝ, J.: *Dějiny lingvistiky*. Votobia, Olomouc 1996.

GALIOVÁ, H.: *Psychoterapie a komunikace*. Diplomová práce, Ústav českého jazyka a teorie komunikace, FF UK, Praha 2004.

GREPL, M. - KARLÍK, P.: *Skladba češtiny*. Votobia, Olomouc 1998.

HELUS, Z.: *Psychologické problémy socializace osobnosti*. SPN, Praha 1973.

JAKOBSON, R.: *Poetická funkce*. H & H, Praha 1995.

JANOUŠEK, J.: *Společná činnost a komunikace*. Svoboda, Praha 1984.

JANOUŠEK, J.: *Verbální komunikace a lidská psychika*. Grada Publishing, Praha 2007.

JUNKOVÁ, V.: *Rogersovská psychoterapie* [online]. Rukopis k článku pro Českou psychiatrii 2002 [cit. 2010-07-23]. Dostupný z WWW: < www.pca-institut.cz/KeStazeni/Rogersovska.doc >.

KRATOCHVÍL, S.: *Základy psychoterapie*. Portál, Praha 2000.

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

MANOLEVSKÁ, I.: *Zakotvit v lehkosti žití*. ReGeNeRaCe. Časopis pro zdravý životní styl, 1997, č. 4.

- MIKULÁŠTÍK, M.: *Komunikační dovednosti v praxi*. Grada Publishing, Havlíčkův Brod 2003.
- MOJŽÍŠOVÁ, A.: *Metody sociální práce* [online]. Jihočeská univerzita, České Budějovice 2007 [cit. 2010-07-23]. Dostupný z WWW:
<www.zsf.jcu.cz/struktura/katedry/pore/czv/studijni_materialy-dokumenty/metody_soc_prace/download>.
- NEBESKÁ, I.: *Úvod do psycholingvistiky*. H & H, Praha 1992.
- PLAŇAVA, I.: *Jak (to) spolu mluvíme. Psychologie dorozumívání i nedorozumění mezi lidmi*. Masarykova Univerzita, Brno 1992.
- POKORNÝ, J.: *Manuál tvořivé komunikace*. Akademické nakladatelství CERM, Brno 2004.
- PROCHASKA, J. O. – NORCROSS, J. C.: *Psychoterapeutické systémy: průřez teoriemi*. Grada Publishing, Praha 1999.
- PROUTY, G. – VAN WERDE, D. – PÖRTNER, M.: *Preterapie. Navázání a udržení kontaktu s obtížně komunikujícími klienty*. Portál, Praha 2005, český překlad.
- ROGERS, C.: *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. Constable, London 1951.
- ROGERS, C.: *A Way of Being*. Houghton Mifflin, Boston 1980.
- DE SAUSSURE, F.: *Kurs obecné lingvistiky*. Odeon, Praha 1989, český překlad.
- ŠLÉDROVÁ, J.: *Několik přístupů k jinakosti*. In: *Jazyky, rozumění, porozumění*. Sborník k životnímu jubileu Aleny Macurové. FF UK, Praha 2007. Str. 166 – 173.
- VAŇKOVÁ, I. A KOL.: *Co na srdci, to na jazyku. Kapitoly z kognitivní lingvistiky*. Karolinum, Praha 2005b.
- VAŇKOVÁ, I.: *Člověk a jazykový obraz (přirozeného) světa*. Slovo a slovesnost, 1999, roč. 60, s. 283-292.
- VAŇKOVÁ, I.: *Kognitivní lingvistika, řeč a poezie*. Česká literatura, 2005a, roč. 53, č. 5, s. 609–636.
- VAŇKOVÁ, I.: *Lingvistika mysli a těla*. Vesmír, 2002, roč. 81, s. 627-629.

VON THUN, F. S.: *Jak spolu komunikujeme? Překonávání nesnází při dorozumívání*. Grada Publishing, Praha 2005.

VYBÍRAL, Z.: *Psychologie komunikace*. Portál, Praha 2005.

VYMĚTAL, J.: *Obecná psychoterapie*. Grada Publishing, Praha 2004.

VYMĚTAL, J. – REZKOVÁ, V.: *Rogersovský přístup k dospělým a dětem*. Portál, Praha 2001.

VYMĚTAL, J.: *Rogersovská psychoterapie*. Český spisovatel, Praha 1996.

VYSKOČIL, I. A KOL.: *Dialogické jednání s vnitřním partnerem*. JAMU, Brno 2005.

WATZLAWICK, P. A KOL.: *Pragmatika lidské komunikace*. Konfrontace, Hradec Králové 1999.