

Příklady špatné praxe (internetového poradce)

Zbyněk Vybíral

Všechno naše mezilidské činění je založeno na komunikaci s druhými. Můžeme komunikovat ku prospěchu nás obou či více lidí, být korektní, originální, přesní, užiteční. Komunikace ale může být také špatná: diletantská, může uškodit, nemusí být korektní, může druhého zklamat. Namísto přesnosti či promyšlenosti může být odbytá, lajdácká. Namísto prospěšnosti setkáváme se s komunikací zavádějící a matoucí, zhoršující lidské vztahy, máme zkušenost s pomlouváním, očeňováním, shazováním. Vedle věcného komunikování existuje mluvení a psaní emfatické, provokující, pobuřující. V odborné komunikaci jsme pak kromě profesionálně zvládnuté komunikace svědky intervencí nezvládnutých, jako jsou např. nemístné sugesce a podsouvání, dezinterpretace, laciné chlácholení nebo snižování důstojnosti.

Naše vyjadřování, jakkoliv adresované druhému člověku, vypovídá o nás samotných. To platí pro laiky stejně jako pro odborníky.

Měli bychom si uvědomovat např.:

- své předsudky,
- projekce a přenosy (kdy máme sklon řešit si *to své* na „materiálu“ někoho jiného),
- vlastní, zpravidla rychlé a neopodstatněné interpretace,
- volbu stylu (blahosklonný, ležerní, moralizující, vychovávající, znepokojený, starostlivý...) *atd.*

Interpersonální komunikace odborníků představuje velmi rozsáhlou oblast, ve které je potřebné učit se (trénovat, nacvičovat, zkvalitňovat dovednosti) tak, aby odborník vůbec vykonával svou práci dobře. Jde o oblast, v níž se také zhruba od 60. let minulého století dozvídáme leccos z výzkumů. Jeden příklad za všechny: v posledních letech se například zkoumá to, jakými prostředky projevují odborníci ke klientovi *mírnou agresi* (neberou ho vážně, dávají mu najevo antipatie, ironizují jeho problém apod.). Pro tyto nuance v odborné mezilidské komunikaci se zavedl termín „mikro-agrese“, jehož využití v současné americké psychologii a psychoterapii souvisí s detekováním drobných rasových a kulturně přehlíživých projevů jak v každodenní, tak v profesionální komunikaci (Sue, 2007).

Na příklady špatné praxe v komunikaci internetových poradců (často klinických psychologů) jsem v poslední době poukázal vícekrát. Např. na X. mezinárodní konferenci o manželském a rodinném poradenství v Hejnicích v květnu 2010 nebo na 159. klinicko-psychologickém dni

v Praze v březnu 2011. Příklady špatné praxe v internetovém poradenství rozebíráme také se studenty psychologie v rámci jejich studia, a to ve dvou předmětech: v aplikované sociální psychologii a poradenské psychologii zaměřené na manželství a rodiny.

Chybné odpovědi a vážnější profesionální (i etická) pochybení můžeme vidět na kontinuu od nepatrných po velmi závažné. Na jedné straně existují dobré, přiměřené odpovědi. Někdy může být samozřejmě diskutabilní, zda nemohly být např. ještě o něco lepší. Je v pořádku mít různé názory a je v pořádku reflektovat jemnou a pohyblivou hranici mezi tím, co stačí (aniž jsme udělali chybu) a kde jsme mohli například udělat více; mezi tím, kde jsme byli raději opatrní a zdrženliví, anebo jsme trochu zariskovali nebo se v detailu dopustili drobné chyby. Na této straně kontinua nacházíme např. zbytečně všeobecné věty, fráze a frazeologismy nebo kliše. Uprostřed kontinua chyb se nachází např. poučování či projevy moralizování. Na stranu vážných pochybení můžeme umístit očerňování nebo shazování osob, o nichž tazatel jen referuje, diagnostikování „na dálku“, generování jediného správného postupu, tvrzení, že problém nemá jiné řešení, než jaké navrhuje poradce, nebo např. vybízení k agresi vůči klientovu partnerovi.

Není snadné si to přiznat, ale chyb, kterých se internetový poradce může dopustit, je nepřeberné množství. Často se chyby prostupují – např. obecná fráze je kontaminována poučováním apod. Poučování někdy nelze odlišit od kvazi-terapeutického sugerování či dobře míněného povzbuzování apod.

Příklad obecných frází s náznakem poučování / sugerování:

- *A věřte tomu, že to je opravdu umění („žit šťastně“) a ne každý to dokáže. K tomu je totiž potřeba si některé věci přiznat a to může taky pěkně bolet. Žádná královská cesta v tomto směru neexistuje.*

Příklad dosti banálních klišé:

- *Stává se, že lidé občas mají partnera a občas jsou sami.*
- *Všichni jsme individuální, jedineční a každého čeká něco trochu jiného než ostatní.*

Příklad poučování až moralizování:

- *... Myslím, že vás měl někdo – nejlépe rodiče, poučit o tom, co to znamená, když se takto chováte...*

Když tazatelka chtěla vědět, jak se má soustředit na učení poté, co v opilosti intimně strávila noc s náhodným známým, poradkyně jí odpověděla:

- *... Soustředit se na učení není ten největší Váš problém. Větší problém je Vaše zkušenost a s tím spojená morálka...*

Příklad poučování spojeného s názorem poradce:

- *Vážená a milá, nevěra je totéž, jako sedět na dvou židlich, šidíte se o jednoznačný zážitek.*

Chybné úvody odpovědí v internetovém poradenství (bohužel jsou to reálné úvody vyhledané v poradnách, nikoliv smyšlené příklady):

- *Dobrý den, opravdu po mně chcete to, co píšete? Triky? Ale fuj!*
- *Nevypadá to dobře. Váš vztah je ve velké krizi.*

Předpokládám, že se shodneme v tom, že špatně komunikuje poradce tehdy, když se dopouští: vulgarismů, nelichotivě se vyjadřuje o osobách, které nikdy neviděl (včetně tzv. nálepkování těchto osob – např. partnerů), když se dopouští diagnostikování „na dálku“ a jiných nekorektních produktů domnělé omnipotence; když se vychloubá, má sám infantilní reakce nebo má sám sklon k hraničním komunikačním projevům (k idealizaci, hyperbolizaci, zavrhování, despektu, neadekvátním generalizacím, černobílému vidění světa). Odsoudit musíme různé, v úvodu zmíněné mikro-agrese, jako jsou shazování, ironie „na vrub klienta“, povýšenost apod.

Někomu může připadat nemyslitelné, že se v praxi internetových poradců může setkat s poradcovým vychloubáním nebo se shazováním klienta. Anebo s infantilní reakcí. Bohužel se s touto špatnou praxí setkáváme.

Poradce komentuje osobu, o níž tazatelka referovala (přítečkyni partnera):

- *Vy to tolerujete? Jí to nevadí, že Vám tím ubližuje? A jak si to ona představuje do budoucnosti?*

Příklad infantilní reakce poradkyně:

Paní Ludmila napsala, že žije s manželem 44 let a že se pořád milují. Ptá se, zda je to normální, protože si přečetla, že podle dr. Plzáka to normální není:

- *Lidunko, gratuluji vám a věřím vám. Přála bych si vaši fotku, abych se na vás v práci mohla dívat.*

Nabádání k agresii:

- *Potřebuje upozornit trochu důrazněji. Asi už nic nezkazíte, když si trochu „dupnete“.*
- *Vystěhujte ji. [= partnerku, která je muži nevěrná]*

Příklad neprofesionální hyperbolizace problému:

V následující ukázce představuji výběr podstatné části jednoho dotazu z internetové poradny jednoho českého klinického psychologa (z března roku 2009):

„Vážený pane doktore, zajímalo by mě, jak se lze vyrovnat s "následky" projevů cholerika. Ve chvílích zlosti a vzteku padají silná i vulgární slova, po uklidnění je mi řečeno, že v takových chvílích přece létají slova bez přemýšlení a že je nesmím brát vážně... "vždyť mě přece znáš, vždyť vidíš jinak moji lásku..." Jenže když je člověk v pondělí kráva a v úterý láska a toto se pravidelně opakuje, oslabuje to po určité době mé city. (...) Náš vztah není v počítačích, máme již malé děti a společnou představu o budoucnosti. Děkuji.“

Takto vypadala odpověď:

- *Cholerici pravda rychle vybuchují, ale většina z nich umí své emoce ovládnout, když je na veřejnosti, v zaměstnání ap. Předpokládám tedy, že v zaměstnání neříká šéfové krávo, i když si to o ní možná myslí. Položme si tedy otázku: Proč neříká „krávo“ té, kterou za krávu považuje, a naopak říká „krávo“ Vám, kterou za krávu nepovažuje? Za mládí jsem kydal prasata. To nejsou moc čistotná zvířata, ale přesto rozlišují místo, kde spí, od místa, kam serou. Možná by bylo dobré Vašemu muži připomenout, že kdyby měl inteligenci alespoň jako prase, tak by věděl, že není rozumné si dělat do vlastního hnízda. Víte, tihle chlapi mě štvou, protože většinou dostanou rozum, až když uvidí ženu s kufry mezi dveřmi. Pak mi plácí na rameni: „Pane doktore, prosím zachraňte...“*

Je evidentní, že poradce se na úkor tazatelčina problému rozpovídal sám o sobě („Za mládí jsem kydal...“, „Víte, tihle chlapi mě štvou“), přičemž ji rétoricky zatahuje do tohoto

žoviálního stylu uvažování. Doporučení jsou obecná a tápající („Položme si otázku...“, „Možná by bylo dobré...“). Odpověď je pojata jako „lidová“ až vulgární.

Příklad jednoznačné sugestivní rady:

- *Vztah má svoji dynamiku, jede svým tempem. Když vám muž po dvou letech společného života říká, že nechce děti, že si to ani nedovede představit, nemilosrdně se s ním rozejděte, nemá to cenu.*

Hlavním prohřeškem je zde sugerující nabádání k rozchodu jen z toho důvodu, že partner nechce mít po dvouleté známosti s tazatelkou dítě. Dílčím, avšak neméně důležitým prohřeškem je použití slova „nemilosrdně“ a hovorového obratu „nemá to cenu“, které je adekvátní gestu „mávnutí nad něčím rukou“, gestu rezignace. Můžeme se domýšlet, co může klientce přinést rada, ať rozchod provede „nemilosrdně“. Je to výzva k tomu, aby postupovala „bez milosrdenství“, nebrala partnera „na milost“, nebyla na něho milá. Aby byla tvrdá, aby neměla slitování. – Je doporučování takového stylu chování v pořádku?

Diskuse nad příklady

Poradce se má do jisté míry naladit na jazyk a na styl vyjadřování tazatele. Hovoříme o dovednosti kognitivního přizpůsobení (Vybíral, 2005). Jde však o doporučení, v němž jsou na místě slova „do jisté míry“. Tazatelka, která se chtěla vyrovnat s projevy cholerického partnera ve výše uvedeném dotazu, použila slova *cholerik* a *kráva*. Psycholog je v odpovědi na dotaz použil také, navíc tyto termíny v komunikaci zvýraznil. K termínu *cholerik* dodal obecné charakteristiky a nad výrazem *kráva* si, hovorově řečeno, „pustil fantazii na špacír“. Sám použil slovo *kráva* pětkrát, dodal zmínku o prasatech a užil výraz *serou*. Došlo tak k amplifikaci – zesílení – hrubozrné či vulgární části sdělení. Poté se „rozpovídal“ o sobě – tito chlapi jeho, poradce, štvou.

Psychoanalyticky řečeno: dopustil se nezdrženlivého (proti)přenosu na nepřítomného muže či obranného mechanismu projektivní identifikace. Představoval si ho: muž ho štvál. Takováto práce je **nekorektní, neprofesionální**.

Jakkoliv zesilovat verbální agresi mezi partnery je neprofesionální, protože jde o riskantní navádění do terénu, v němž snadno dojde k eskalaci nebo mutaci v jiný druh agrese.

V několika výzkumech se v minulosti potvrdilo, že verbální a jiná psychologická agrese ze strany jednoho z partnerů je výrazným longitudinálním prediktorem toho, že v páru dojde ke vzájemné fyzické agresi. Naopak faktor přizpůsobování se či přizpůsobení se v manželství

(*marital adjustment*) nebyl potvrzen jako prediktor fyzické agrese (viz: Murphy, O'Leary, 1989; Schumacher, Leopard 2005). Věta „...bylo by dobré Vašemu muži připomenout, že kdyby měl inteligenci alespoň jako prase...“ **rozhodně** do odpovědi v internetovém poradenství nepatří.)

Souhlasím s Láskovou (2010), která uvádí a dokládá, že v internetovém poradenství nemůžeme:

- diagnostikovat klienta, ani problém,
- interpretovat příčiny problém klienta,
- poskytovat zaručené nebo univerzální rady.

Tuto zdrženlivost zdůvodňuje tím, že vždy vstupujeme pouze do komunikace založené na textu, že nemáme možnost dále a více se doptávat, resp. že „známe jen výsek z klientova příběhu“ (Lásková, 2010).

Samotné vzdělání v psychologii ani výcvik v psychoterapii (ani jiná kvalifikace) nezaručují ještě profesionálně korektní výkon poradce. Zárukou pro klienty není ani atestace v klinické psychologii, ani žádné další vzdělání. Bohužel. Dokonce ani léta praxe nezvyšují tyto záruky. Snad supervize a otevřená komunikace s kolegy?

Jsem přesvědčen, že učit se máme jak z dobrých příkladů, tak s příkladů špatné praxe.

Odkazy

Lásková, A. (2010). Hranice a možnosti internetového poradenství. In Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON.

Murphy, Ch. M., O'Leary, K. D. (1989). Psychological Aggression Predicts Physical Aggression in Early Marriage. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 57(5), 579–582.

Schumacher, J., Leopard, K. (2005). Husband's and Wife's Marital Adjustment, Verbal Aggression, and Physical Aggression as Longitudinal Predictors of Physical Aggression in Early Marriage. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 73(1), 28–37.

Sue, D. W. et al. (2007). Racial microaggressions in everyday life: Implications for clinical practice. *American Psychologist*, 62(4), 271-286.

Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Praha: Portál.

Autor:

Prof. PhDr. Zbyněk Vybíral, PhD. je vedoucím Katedry psychologie na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity.