

Neurolingvistické programování a osoby s mentálním postižením

Bc. Uršula Klimszová

2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Uršula KLIMSZOVÁ**
Osobní číslo: **H09392**
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Využití technik Neurolingvistického programování při práci s mentálně postiženými**

Zásady pro vypracování:

Zpracování tématu a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti Neurolingvistického programování při práci s mentálně postiženými.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BANDLER, R.; GRINDER, J. Z zab w ksiezniczki. Gdansk: Gdanskie Wydawnictwo Psychologiczne, 1995. ISBN 83-85416-31-5.

HAAG, S. Nlp w cwiczeniach. Lodz: Ravi, 2005. ISBN 83-7229-080-6.

O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998. ISBN 80-238-2604-2.

MATOUŠEK, O.; KODYMOVA, P.; KOLÁČKOVÁ, J. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 807367002X.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Michaela Jurtíková
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

20. ledna 2011

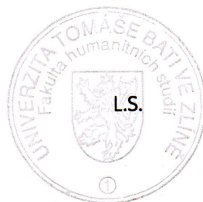
Termín odevzdání diplomové práce:

29. dubna 2011

Ve Zlíně dne 20. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 28.10.2017

KC

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá možností využití technik neurolingvistického programování (NLP) při práci s dospělými osobami s mentální retardací. Teoretická část definuje principy a popisuje vybrané techniky neurolingvistického programování. Zabývá se vymezením pojmu mentální retardace, klasifikací mentální retardace a způsoby práce s cílovou skupinou. Využívá poznatků psychopedické andragogiky.

Praktická část je rozdělena do dvou tématických okruhů. Prvním je přímá práce s osobami s mentálním postižením pomocí technik NLP. V důsledku postižení je v různé míře narušena jejich schopnost komunikace, vnímání vlastní osoby i sociální dovednosti. Cílem této části výzkumu je hledání nejlepšího přístupu, se zavedením nových elementů a metod. Druhým okruhem je práce pomáhajícího profesionála na zlepšení kvality své práce pomocí technik NLP. Pomáhající profesionál ke své práci potřebuje nejen vzdělání, ale také celý rejstřík vlastností, schopností a dovedností. Tato část výzkumu se zabývá otázkou osobního rozvoje pomáhajícího profesionála.

Klíčová slova:

Neurolingvistické programování, mentální retardace, psychopedická andragogika, pomáhající profesionál, osobní rozvoj.

ABSTRACT

The dissertation treats the possibility of using techniques of neuro-linguistic programming (NLP) in working with adults with mental retardation. The theoretical part defines principles and describes chosen techniques of neuro-linguistic programming. It treats a determination of the term “mental retardation”, a classification of mental retardation and ways of working with the target group. It profits from knowledge of psychopaedic andragogy.

The practical part is divided to two thematic fields. The first one deals with a direct work with mentally handicapped persons by means of NLP's techniques. As a consequence of their handicaps, their ability to communicate, their self-perception as well as social skills are distorted to various extents. The aim of this part of the research is finding the best approach, with adaptations of new elements and methods. The second field deals with a help-

ing professional's own effort to improve the quality of their own work by means of NLP's techniques. A helping professional needs not only education to their work, but also a wide range of traits, skills and abilities. This part of the research treats the question of the helping professional's personal development.

Keywords:

Neuro-linguistic programming, mental retardation, psychopaedic andragogy, helping professional, personal development.

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Michaele Jurtíkové za cenné rady, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce. Děkuji také za trpělivost a vstřícnost.

Také bych chtěla poděkovat Kristině Klimszové, mé sestře a trenérce NLP za inspiraci.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| I TEORETICKÁ ČÁST..... | 13 |
| 1 NEUROLINGVISTICKÉ PROGRAMOVÁNÍ..... | 14 |
| 1.1 DEFINICE..... | 14 |
| 1.2 VZNIK NLP..... | 15 |
| 1.3 JAK NLP FUNGUJE..... | 17 |
| 1.4 VYBRANÉ TECHNIKY..... | 18 |
| 1.4.1 Kalibrace..... | 18 |
| 1.4.2 Reprezentační systémy – VAKOG..... | 19 |
| 1.4.3 Model neurologických úrovní..... | 21 |
| 1.4.4 Pozice vnímání..... | 22 |
| 1.4.5 Submodality..... | 24 |
| 2 PRÁCE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM..... | 25 |
| 2.1 DEFINICE PRO MENTÁLNÍ RETARDACI..... | 25 |
| 2.2 KLASIFIKACE MENTÁLNÍ RETARDACE (MR)..... | 26 |
| 2.2.1 Lehká mentální retardace, IQ 50-69 (F70), LMR..... | 26 |
| 2.2.2 Středně těžká mentální retardace, IQ 49 - 35 (F71), SMR..... | 27 |
| 2.2.3 Těžká mentální retardace, IQ 20 – 34 (F – 72), TMR..... | 27 |
| 2.2.4 Hluboká mentální retardace, IQ méně než 20 (F – 73), HMR..... | 27 |
| 2.3 PSYCHOPEDICKÁ – ANDRAGOGIKA..... | 27 |
| 2.4 KOMUNIKACE S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM..... | 30 |
| 2.4.1 Přehled charakteristik jednotlivých stupňů mentální retardace vzhledem k možnostem komunikace..... | 31 |
| 2.4.2 Komunikační schopnosti a inteligence..... | 32 |
| 2.4.3 Strategie a zásady komunikace s osobami s mentálním postižením..... | 32 |
| II PRAKTICKÁ ČÁST..... | 34 |
| 3 KVALITATIVNÍ VÝZKUM | 35 |
| 3.1 CÍLE VÝZKUMU..... | 36 |
| 3.1.1 Hlavní cíl výzkumu..... | 36 |
| 3.1.2 Dílčí cíle výzkumu..... | 36 |
| 3.2 VÝZKUMNÉ METODY..... | 37 |
| 3.3 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO VZORKU..... | 37 |
| 3.3.1 O zařízení..... | 38 |
| 3.3.2 Výzkumný vzorek..... | 38 |
| 3.4 ORGANIZACE VÝZKUMU..... | 39 |
| 4 PRŮBĚH VÝZKUMU – PRÁCE S KLIENTY..... | 41 |
| 4.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ..... | 41 |
| 4.2 PRÁCE SE SKUPINOU | 57 |
| 4.3 INDIVIDUÁLNÍ PRÁCE S KLIENTY..... | 59 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3.1 Jenovéfa (38 let) | 59 |
| 4.3.2 Jeremiáš (44 let) | 61 |
| 4.3.3 Jakob (34 let) | 63 |
| 5 PRŮBĚH VÝZKUMU – ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY..... | 65 |
| 5.1 AKČNÍ EXPERIMENT | 65 |
| 5.1.1 Případová studie: „Výlet do světa klientů“ | 66 |
| 5.1.2 Případová studie: „Hovory povznášející ducha“ | 67 |
| 5.2 DOTAZNÍK..... | 68 |

ÚVOD

Před několika léty jsem celkem náhodně natrefila na seminář, který měl účastníky uvést do něčeho s tajemným názvem „Neuro-lingvistické programování“. Reklamní letáky slibovaly skoro zázraky. Nad nedůvěrou zvítězila zvědavost a tak začalo moje dlouholeté zaujetí tématem.

Neuro-lingvistické programování (angl. Neuro-lingvistic programing, NLP) je souborem komunikačních technik zaměřených na vytváření vzorců vnímání a myšlení lidí. Jsou to vědomosti na téma subjektivity vnímání, vytváření efektivních modelů komunikace a nástrojů osobního rozvoje. Je založeno na myšlence, že mysl, tělo a jazyk spolu komunikují. Název Neuro-lingvistické programování zavedli jeho tvůrci John Grinder a Richard Bandler, aby zdůraznili propojení mezi neurologickými procesy („neuro“), jazykem („lingvistické“) a modely chování, kterými se lidé řídí („programování“).

S dalšími absolvovanými „moduly“ seminářů mizela i moje počáteční skepse. Techniky NLP pochopeny teoreticky, ale i ověřeny v praxi postupně měnily moje názory, pohled na život i sebe sama. Povzbuzovalo mě to ke zkoumání „map světa“ ostatních více otevřenýma očima.

Nyní pracuji s sociálně terapeutické dílně pro mentálně postižené dospělé. Práce s osobami s mentálním postižením má svá specifika a není snadná. V důsledku postižení je v různé míře narušena jejich schopnost komunikace, vnímání vlastní osoby i sociální dovednosti. Každý z nich je svébytnou osobností, se svými potřebami a vyžaduje individuální přístup. Mým cílem je hledání toho nejlepšího přístupu se zavedením nových elementů a metod.

Jako pomáhající profesionál ke své práci potřebuji nejen vzdělání, ale také celou řadu vlastností, schopností a dovedností. Měla bych být vyzrálou osobností, která rozumí sama samému, abych pak byla schopna rozumět svým klientům. Měla bych být pevná ve svém rozhodování a vědomá svých cílů i individuálních cílů klientů.

Tak vznikl nápad využití mých zkušeností získaných studiem NLP při mé práci. Položila jsem si otázku, zda lze ku prospěchu věci využívat techniky NLP při práci s dospělými osobami s mentální retardací. Tomu jsem věnovala výzkum.

V teoretické části jsem popisuji principy a jednotlivé techniky NLP a také specifika práce s cílovou skupinou. V praktické části se zabývám dvěma tématickými okruhy a hledám odpověď na otázky:

- Je možné využít jednotlivé techniky NLP pro mentálně postižené (které ano a které ne)?
- Může znalost technik NLP být přínosem pro pracovníky (sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách...) pro zlepšení kvality jejich práce, prohloubení komunikace s mentálně postiženými klienty?

Během přímé práce s klienty jsem použila dotazník, kterého cílem je zjištění míry sebehodnocení a úrovně schopnosti vnímání svých pocitů u jednotlivých osob. Pro srovnání jsem stejné otázky položila také pracovníkům zařízení. S vybranými klienty jsem absolvovala několik setkání, během kterých jsem pracovala pomocí vybraných technik NLP. Sledovala jsem, zda tyto techniky podporují jejich sebedůvěru, zlepšují jejich komunikační dovednosti, zvyšují jejich poznávání a ovládání vlastních emocí.

Ve druhé části výzkumu, ve snaze o zlepšování kvality své práce, jsem využívala techniky NLP během mnohých intervencí se všemi klienty zařízení. Používala jsem metody nestrukturovaného pozorování i rozhovory a nejzajímavější postřehy jsem si zapisovala do výzkumného deníku. Cílem práce bylo zvýšit míru porozumění klientům, zefektivnit komunikaci. Techniky NLP jsem také používala pro vlastní osobnostní rozvoj, který je pro mou práci také důležitý. Jako podpůrnou metodu jsem provedla dotazníkové šetření, během kterého jsem položila několik otázek absolventům seminářů NLP. Dotázala jsem se respondentů, zda jim semináře NLP pomáhají například při zlepšení: vnímání sebe samého, svých myšlenkových pochodů, pocitů či schopnosti rozumět lidem.

Věřím, že tento výzkum může být přínosem nejen pro mne a moje klienty, ale může obohatit o nové nápady i ostatní pomáhající profesionály pracující s touto cílovou skupinou.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NEUROLINGVISTICKÉ PROGRAMOVÁNÍ

Neuro-lingvistické programování (angl. Neuro-lingvistic programing, NLP) je souborem komunikačních technik zaměřených na vytváření vzorců vnímání a myšlení lidí. Jsou to vědomosti na téma subjektivity vnímání, vytváření efektivních modelů komunikace a nástrojů osobního rozvoje. Je založeno na myšlence, že mysl, tělo a jazyk spolu komunikují. Název Neuro-lingvistické programování zavedli John Grinder a Richard Bandler, aby zdůraznili propojení mezi neurologickými procesy („neuro“), jazykem („lingvistické“) a modely chování, kterými se lidé řídí („programování“).

1.1 Definice

Wikipedie popisuje NLP jako model komunikace a alternativní přístup k psychoterapii, který je založený na studii jazyka, komunikace a změn osobností. Uvádí převzatou definici:

„Dle "Encyclopedia of NLP", NLP University Press, 2000: "Neuro-lingvistické programování (NLP) je model chování, a soubor explicitních dovedností a technik, založené Richardem Bandlerem a Johnem Grindrem počátkem roku 1976. NLP je definováno jako "studie struktury subjektivní zkušenosti" a studuje vzorce, neboli "programy" vytvořené interakcí mezi mozkiem ("neuro"), jazykem ("lingvistika") a tělem. Z pohledu NLP, tato interakce produkuje jak efektivní tak neefektivní chování, a je zodpovědná za procesy, které dávají za vznik jak rysům dokonalosti, tak rysům patologickým. Mnohé z těchto dovedností a technik NLP byly odvozeny z pozorování vzorců mistrovského chování u expertů v různých oborech profesionální komunikace včetně psychoterapie, byznysu, hypnózy, práva a vzdělávání." ¹

John O'Connor a John Seymour studenti a pokračovatelé tvůrců NLP, podávají tuto definici:

„NLP je umění a věda o osobní výjimečnosti. Umění, protože každý vnáší jedinečnost své osobnosti a stylu do všeho co dělá a to nelze nikdy zachytit do slov nebo technik. Věda, protože existuje metoda a postup, který odhaluje způsoby jednání, které používají vynikající osobnosti a různých oblastech činnosti, a jež jim pomohly dosáhnout vynikajících výsledků. Tato metoda se nazývá modelování a vzorce, dovednosti a techniky,

¹Neurolingvistické programování. In Wikipedie [online]. Praha 2011[cit. 1.4.2011]. URL: http://cs.wikipedia.org/wiki/Neurolingvistick%C3%A9_programov%C3%A1n%C3%AD

kteřé tato metoda odhaluje, se stále více používají v poradenství, vzdělávání a podnikání, kde napomáhají účinnější komunikaci, osobnímu rozvoji a zrychlují proces učení.“ Neuro-lingvistické programování“²

Dr. Harry Adler, který se zaměřil na NLP pro manažery nám předkládá následující vysvětlení:

„Neurolingvistické programování – NLP je nazýváno „uměním a vědou o tom, jak vyniknout“ a „studiem subjektivních zážitků“. Pomáhá nám porozumět rozdílům mezi tím, co děláme a co produkuje průměrné výsledky a neúspěch, a tím, co děláme a co přináší úspěch a vynikající výsledky. Řeší otázky „Jak dělám to co dělám dobře?“ a „Jak bych to mohl dělat lépe?“ a „Jak mohu dosáhnout dovedností, které obdivuji u druhých?“ Je důležité, že NLP se neomezuje na vnější pozorovatelné chování, ale zahrnuje i způsob, jak myslíme, duševní procesy, které řídí naše zkušenosti a vedou nás k dosahování toho, co chceme.. Zabývá se celou strukturou lidských zážitků a zkušeností, pokouší se modelovat myšlenkové procesy, pocity a přesvědčení, jejichž výsledkem je lidské chování. Zvláště se zabývá komunikací – komunikací se sebou samým stejně jako komunikací s ostatními lidmi.“³

1.2 Vznik NLP

„Na jaře roku 1976 byli spolu John a Richard ve srubu, vysoko v horách nad Santa Cruz, a snažili se dát dohromady své objevy a pozorování. Ke konci maratónské 36hodinové diskuse seděli nad láhví kalifornského červeného vína a ptali se sami sebe: „Jak tomu všemu máme říkat?“⁴

Neurolingvistické programování vznikalo v 70. letech 20. století. S původní ideou přišli John Grinder a Richard Bandler.

John Grinder Ph.D. (narozený 10. ledna 1940) je americký lingvista, autor knih, konzultant managementu, trenér a řečník. Studoval psychologii na Univerzitě v San Francisku a později lingvistiku na Kalifornské univerzitě v Santa Cruz.

2 O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. *Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů*. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998, s. 1. ISBN 80-238-2604-2.

3 ADLER, H. *NLP pro manažery: Jak v práci dosáhnout vynikajících výsledků*, Praha: PRAGMA, 1997, s. 8. ISBN 80-7205-473-2

4 O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. *Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů*. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998, s. 3. ISBN 80-238-2604-2.

Richard Bandler (narozený 24. února 1950) je americký autor a trenér v oblasti alternativní psychologie. Je držitelem BA (1973) ve filozofii a psychologii na Univerzitě v Santa Cruz a MA (1975) v psychologii od Lone Mountain College v San Francisku.

V roce 1972 se tehdejší student psychologie Richard Bandler obrátil na Grindera s prosbou o pomoc při modelování Gestalt terapie. Bandler strávil hodně času nahráváním a následnou editací nahrávek práce Fritze Perlse, zakladatele Gestalt terapie. S významným lingvistou Grinderelem pak společnou analýzou Persových textů odhalili, že úspěšnost terapeutické sugesce podmiňuje použití některých konkrétních slov a frází. Na základě této skutečnosti vytvořili model popisující tuto souvislost. Vytvořený model následně začali testovat během terapeutických sezení Virginie Satir, vynikající rodinné terapeutky, která byla schopna řešit obtížné rodinné vztahy, ve kterých ostatní terapeuti selhali. Výsledky prací publikovali ve své knize *The Structure of Magic* vydané v 1975 roce. Další osobností, která velmi ovlivnila jejich práci byl Gregory Bateson, britský antropolog a autor publikací o komunikaci a teorii systémů, který napsal úvod ke knize a inicioval jejich spolupráci s Miltonem Ericksonem. Následovalo testování modelu v kontextu práce tohoto vynikajícího a světoznámého hypnoterapeuta a psychiatra s nekonvenčním přístupem k terapii .

Terapeuti Perls, Satir a Ericson byli velmi odlišnými osobnostmi, používali však překvapivě podobné základní vzorce jednání. Všichni tři byli mistry ve svém oboru a každý z nich dokázal během poměrně krátké doby dovést své klienty k hlubokým a trvalým změnám v jejich životě. Grinder a Bandler došli k závěru, že pracovní metody této trojice musí spojovat nějaké zásadní elementy, nějaká vodící myšlenka. Začali modelovat tyto kognitivně - behaviorální vzorce, zdokonalili je a položili tak základy metodiky NLP. Neměli v úmyslu přijít s novou školou terapie, chtěli pouze vytvořit fungující model a předat jej ostatním. Začali pořádat semináře a organizovat tréninkové skupiny, aby svůj objev podložili zkušenostmi z praxe. Jejich cílem bylo ověřit, zda je možný přenos vysledovaných dovedností na účastníky. V roce 1977 absolvovali velmi úspěšně přednášky po celé Americe.

Své původní objevy popsali ve čtyřech knihách vydaných mezi léty 1975 a 1977: *Struktura kouzla 1 a 2* (*The Structure of Magic 1 and 2*) a *Vzorci 1 a 2* (*Patterns 1 and 2*), dvě knihy o Ericksonově hypnoterapii. Na základě prepisů seminářů také vzniklo několik knih, mezi jinými *Frog into Princes* vydaná v roce 1979. Během tohoto období se formuje tvůrčí

skupina studentů, kde se významně zapojili mezi jinými Robert Dilts, Leslie Cameron-Bandler, Judith DeLozier, Stephen Giligan a David Gordon. NLP si během následujících let získává čím dál tím větší popularitu a stává se objektem zájmů vědeckých výzkumů. Výsledkem byla kritika NLP za malý vědecký základ.

Bandler a Grinder ukončili spolupráci v 80. letech a pokračovali ve výzkumech jednotlivě ve spolupráci s jinými autory. V roce 1996 dokonce proběhl soud o uznání výlučného autorského práva, spor se vlekl až do 2001 roku, kdy skončil smírem a oba protagonisté jsou dosud uznáváni jako spoluvůrci NLP.

John Grinder v letech mezi 1982-1987, silně ovlivněn Batesonem, kladoucím důraz na ekologii jako psychologický pojem, ve spolupráci s Judith DeLozier spolupracuje na tvorbě „nového zákoníku NLP“. Ekologie v NLP zahrnuje respektování integrity systému jako celku při posuzování změn v tomto celku. Každá osoba má svůj model světa a v případě změny v tomto modelu je důležité se ptát, jaký bude mít dopad v širším kontextu.

Dnes NLP, v mnohém doplněny používají milióny lidí na celém světě a využívají je v mnohých oblastech života. Mezi nejvýznamnější pokračovatelé patří Robert Dilts, David Gordon, Anthony Robbins, Joseph O'Conor a další.

1.3 Jak NLP funguje

O'Conor a Seymour v Úvodu do NLP vystihují podstatu NLP v krátkém textu, s oblibou parafrázovaném na všech seminářích:

„Třiminutový seminář

Kdyby mělo být NLP představeno na třiminutovém semináři, vypadalo by to asi takto: Přednášející by předstoupil a řekl: „Dámy a pánové, k dosažení úspěchu ve vašem životě si potřebujete pamatovat jen tři věci:

Za prvé, musíte vědět co chcete; mít jasnou představu o výsledku v každé situaci.

Za druhé, buďte pozorní a mějte smysly otevřené, abyste vnímali, co získáváte.

Za třetí, buďte pružní, abyste mohli měnit své chování, dokud nedosáhnete toho co chcete..

A pak by napsal na tabuli: CÍL, VNÍMAVOST a PRUŽNOST. A odešel by.“⁵

5O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. *Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů*. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998, s. 5. ISBN 80-238-2604-2.

Na obálce výše uvedené knihy se na téma fungování NLP dočteme:

„Někteří lidé se zdají být nadanější než ostatní. NLP, jeden z nejrychleji se vyvíjejících oborů aplikované psychologie, popisuje jednoduchými termíny, co tito lidé dělají odlišně, a umožňuje nám tak naučit se tyto vzorce jedinečnosti. Tímto přístupem získáte praktické dovednosti, které používají v komunikaci mimořádní jedinci. Vynikající komunikace je základem vytváření vynikajících výsledků.“⁶

Pokud na základě toho co děláme, nedosahujeme požadovaných výsledků musíme změnit strategii. Většina z nás si představuje, že abychom dosáhli trvalé změny musíme tomu věnovat hodně námahy a času. Kýžená změna však může nastat překvapivě rychle a snadno. NLP nám nabízí množství nástrojů, prostředků jak takové trvalé změny můžeme docílit.

1.4 Vybrané techniky

NLP nabízí mnoho technik a nástrojů. Vybrala a popsala jsem pouze ty, které využiji ve výzkumné části.

1.4.1 Kalibrace

Ve slovníku se dočteme, že kalibrace je soubor úkonů, kterými se za specifikovaných podmínek stanoví vztah mezi hodnotami.

Kalibrace v NLP je podobný proces během, kterého se snažíme pozorovaným signálům v chování druhého člověka přiřadit vnitřní stav. Každému vnitřnímu stavu odpovídají určité fyziologické projevy, které jsou pozorovatelné.

Kalibrace je dovednost, kterou máme a používáme všichni v každodenním životě a kterou stojí za to zlepšovat a rozvíjet. Často příliš spoléháme na to, že nám ostatní svoje pocity sdělí slovně. Naše kalibrace je nedostatečná a pak si všimneme, že se něco děje pozdě, například až někdo začne plakat nebo křičet. Kdybychom byli dostatečně pozorní mohli jsme si všimnout, že výstražné signály bijí na poplach.

Většinou kalibrujeme neuvědoměle. Odpověď „ano“ nebo „ne“ je už tím posledním krokem. Nemůžeme si pomoci, ale daleko dříve odpovídáme tělem. Některé rozdíly mezi stavy jsou drobné, některé jsou nepochybné. Procvičováním si postupně začneme jemných změn lépe všímat.

⁶O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. *Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů*. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998. ISBN 80-238-2604-2.

1.4.2 Reprezentační systémy – VAKOG

Smysl je schopnost organismu přijímat určitý druh informací z okolí. U člověka se rozlišuje pět základních smyslů: zrak, sluch, hmat, chuť a čich - odtud tradiční „mít všech pět pohromadě“

Tato technika se zabývá tím, jaké jsou naše preference, co se týče myšlení a toho, jak věci reprezentujeme – v obrazech, zvucích, pocitech či vnitřním dialogu.. Většinou máme „všech pět pohromadě“, ale během života jsme si vytvořili určité preference. Jsou lidé, kteří přednostně vnímají obrazy (vizuální), jiní si nejlépe zapamatují co slyšeli (auditivní) a někdo si musí na věc sáhnout (kynestetický). Méně často jsou dominantní kanály čichu (olfaktorický) a chutě (gustatorický). Odtud pomůcka VAKOG.

Celým svým chováním prozrazujeme okolí, který z kanálů preferujeme. Smyslové preference je možné vidět: postoj těla, poloha hlavy... Smyslové preference je možné slyšet: intonace, rytmus, melodie hlasu

Neverbální nápověda pro zjišťování dominantního smyslu:

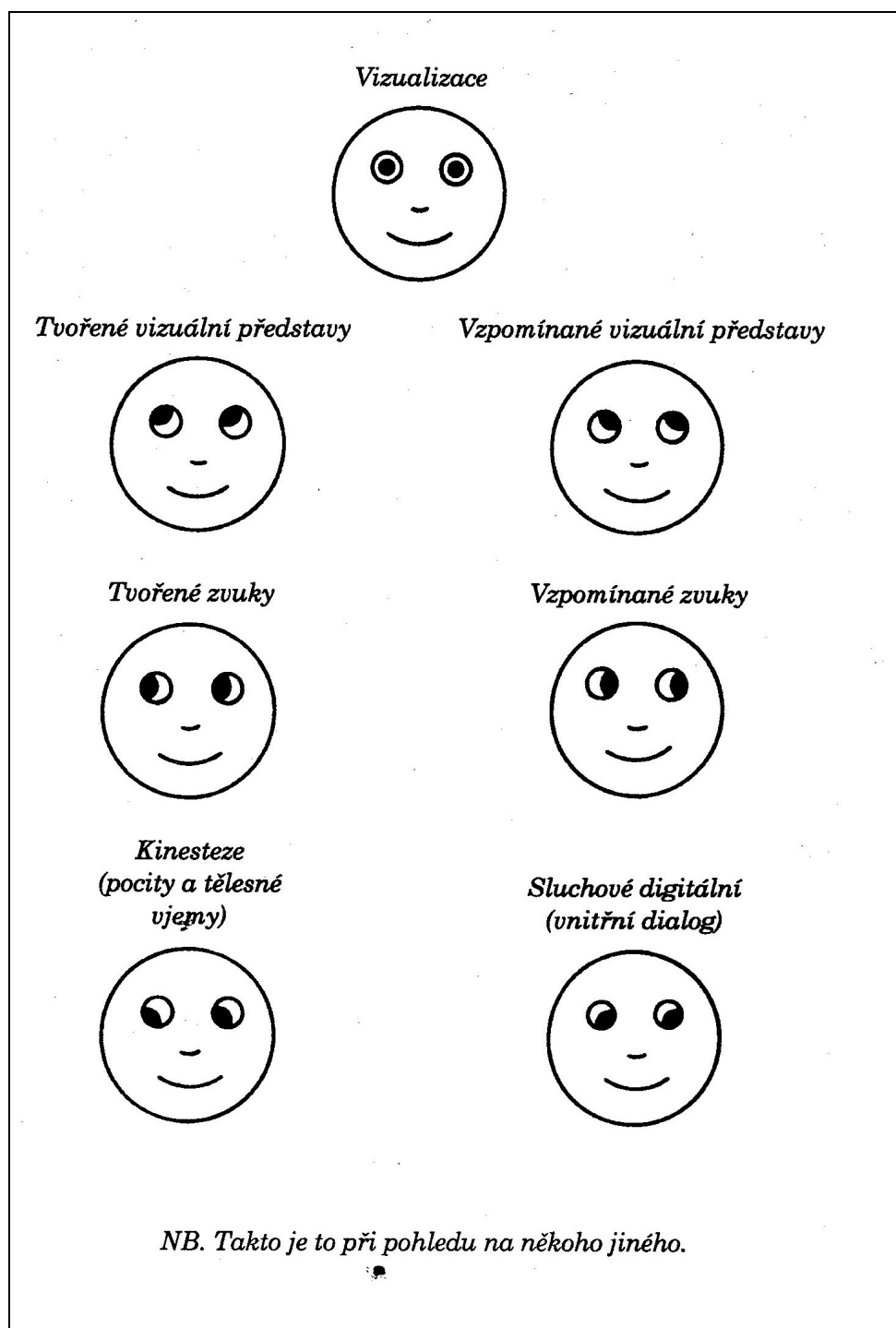
tab.1: neverbální nápověda

| <i>myšlenky:</i> | <i>vizuální</i> | <i>auditivní</i> | <i>kinestetické</i> |
|----------------------|--|--|---------------------|
| pohyby očí | - nahoru vlevo - nahoru vpravo - rovně (skleněný pohled) | - rovně vlevo - rovně vpravo - dolů vlevo | - dolů vpravo |
| poloha hlavy | - nahoru | - přímo - nakloněná doleva - směr uchem k mluvčímu | - dolů |
| dýchání | - vysoko v prsou - povrchní | - rovnoměrné - hluboké | - břišní |
| tempo mluvení | - rychlé - rytmické | - rovnoměrné - delší přestávky | - pomalé |
| hlas | - vysoký - nosový | - melodický | - hluboký |
| barva kůže | - bledá | - normální | - nachová |
| napětí svalů | - napjaté | - rytmické pohyby - rovnoměrné pohyby | - uvolněné |

PREDIKÁTY - Slova popisují reprezentační systém, který používáme. Naše řeč ilustruje způsob našeho vnitřního prožívání. Osoby upřednostňující jeden smysl budou používat způsob vyjadřování charakteristický pro tento smysl.

Typická slova používaná nejčastěji:

- Zrakové vnímání - dívat se, prohlížet, objevit se, ukázat, odhalit, vysvětlit...
- Sluchové vnímání - slyšet, poslouchat, znít, hrát, harmonizovat, naladit, ticho, hluchý...
- Hmatové a pocitové vnímání - cítit, dotýkat se, uchopit, podržet, těžko, bezcitný...
- Nespecifikované vnímání - Vnímat, zkusit, rozumět, myslet, učit se, rozhodnout, vědět



Obr.1 oční pohyby

Obrázek – oční pohyby⁷

Takto je to při pohledu na někoho jiného. Většina praváků používá způsob pohybu očí podle obrázku, pro leváky může (ale nemusí) být převrácen. A proto, než někoho označíme za lháře, když při otázce jak vypadal a co říkal zabrousí zrakem do oblasti vizuálních představ a tvořených zvuků, musíme zjistit jak to daná osoba má.

Je dobré znát svůj vedoucí systém, usnadní nám to učení i komunikaci. Je dobré umět rozlišit preferovaný kanál u ostatních. Pokud jsme k těmto náповědám necitliví, můžeme natrefit na komunikační problémy, které nezřídka vedou k nedorozuměním či sporům. Například: několik osob hovoří o stejné knize, kterou přečetli. Jeden si zapamatoval, co kdo v knize řekl, druhý popisuje barevné obrazy a třetí emocionální pocity postav. Každý si zapamatoval něco jiného.

Další náповědou jsou pro nás oční pohyby. Pohybujeme očima v různých směrech určitým systémem podle toho o čem zrovna přemýšlíme.

1.4.3 Model neurologických úrovní

„Mám šest věrných služebníků, naučili mne všechno co vím a znám. Jmenují se Kde a Proč a Kdy, a Kdo a Co a Jak.“ (Rudyard Kipling)⁸

Tvůrcem tohoto modelu je Robert Dilts, jedna z významných postav v NLP. Inspirován modelem logických úrovní změny a komunikace antropologa Gregory Barentsona. Výhodou modelu je jeho snadná pochopitelnost a použitelnost pro vedení lidí, organizační chování, osobní rozvoj, procesy učení, řešení problémů a změnu obecně. Nejedná se o pouhou změnu chování, pokud chceme dosáhnout trvalé konstruktivní změny, je důležité oslovit i úroveň našich přesvědčení, schopností, strategií a někdy dokonce úroveň totožností a identity.

6 neurologických úrovní:

- Prostředí : (Kde a Kdy) Svět, ve kterém žijeme. Je to místo, okolí, věci, čas a zapojení lidí.
- Chování: (Co) Je to co děláme, jsou to naše specifické činnosti. V terminologii

7O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. *Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů*. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998. ISBN 80-238-2604-2.

8KLIMSZOVÁ, K. *NLP: studium Letní škola*. Praha, 2009. Materiály k semináři.

NLP zahrnuje chování myšlenky i činy.

- Schopnosti : (Jak) Je to co umíme. Zahrnují myšlenkové strategie i fyzické dovednosti a zručnosti.
- Přesvědčení: (Proč) Je to v co věříme. Jsou to principy, kterými se řídíme. Jsou to také hodnoty, pro nás důležité věci, o které usilujeme (například zdraví, štěstí, láska, peníze...)
- Identita: (Kdo) Je to kdo jsme. Jaké společenské role přijímáme.
- Sounáležitost: (některé zdroje používají termín „duchovno“) Symbolická rovina, propojení s vyšším řádem, metafora. Týká se etiky, náboženství a duchovna - vaše místo ve vesmíru.

Praktické použití modelu je snadné. Najdeme na které úrovni je problém, řešíme jej na vyšší úrovni. Pokud je problém i zde posuneme se o stupeň výš. Řešení hledáme na vyšší úrovni jelikož to vede k trvalejší změně. Například pokud něco neumíme a pokoušíme se to naučit stále znovu a znovu příčina zřejmě nebude na úrovni našich schopností, najdeme ji pravděpodobně na úrovni přesvědčení „já se to nikdy nenaučím“ nebo ještě výše „takoví lidé jako já to obvykle neumí“. Pro vnitřní integritu je typická propojenost všech úrovní. Model slouží mezi jinými k dosahování vnitřní vyrovnanosti, k sebeuvědomění. Každá změna na vyšší úrovni automaticky kaskádovitě ovlivní celý systém dolů.

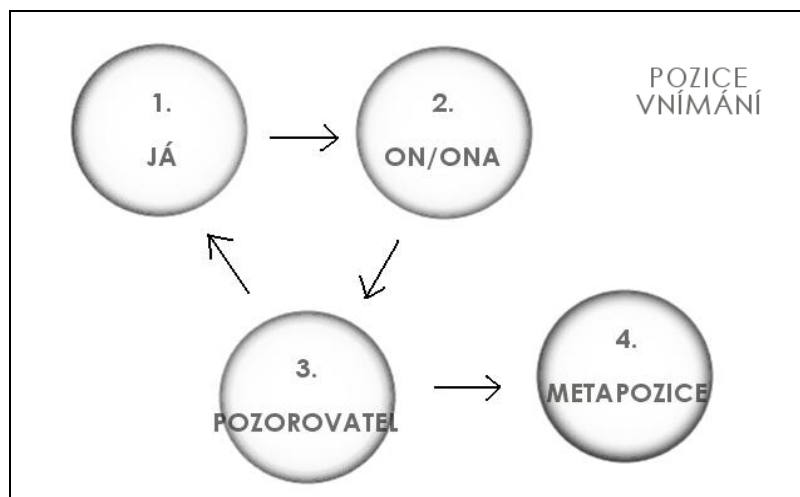
1.4.4 Pozice vnímání

Ne nadarmo se říká: podívej se na to z jiného pohledu. Je to věta, která přesně vystihuje podstatu techniky Pozice vnímání. Pomocí této metody se můžeme naučit lépe chápat reakce, jednání, mínění a pocity ostatních. Pomůže nám to řešit problémy ve vztazích, spory, konflikty či nedorozumění. Nebude to racionální řešení dané situace, nebude to ani příprava argumentů pro pokračování ve sporu, abychom zaručili svoji „výhru“. Půjde především o porozumění pocitům a vhléd do „mapy světa“ toho druhého.

V přípravné fázi si vybereme problém, nejlépe ten, který jsme skutečně zažili, nebo právě řešíme. Připravíme si kartičky s názvy jednotlivých pozic a najdeme si místo, kde cvičení provedeme – budeme potřebovat více než metr čtvereční.

Rozložte na zem listy papíry a označte čtyři pozice. Pozice jedna a dvě budou nejbližší (na vzdálenost paže), poněkud dále pozice tři. Čtvrtá pozice je trochu bokem.

Pozice vnímání:



Obr. 2 Pozice vnímání

- první pozice – Já – to jste vy sami a díváte se na svět „vlastními očima“
- Druhá pozice – on/ona – v této pozici se asociujete do druhé osoby, všemi smysly se vcítíte do partnera. Jde o empatický vhled, o „bytí v kůži“ toho druhého.
- Třetí pozice – Pozorovatel – nezávislý rádce, který se dívá na problém mezi první a druhou osobou a ví co by každá z osob potřebovala
- Čtvrtá pozice – Meta pozice – je to jakoby vnímání „z ptačí perspektivy“, s velkým odstupem

Průběh cvičení:

- Postavíme se do pozice jedna a vzpomeneme si na danou situaci. Vnímejte situaci ze svého pohledu, co cítíte, slyšíte, vidíte, jakou jste měli chuť a jaká byla vůně.
- Po přerušení (separátor) se přesuňte do pozice dvě a stejný problém vnímejte tak, jak ho vidí ten druhý. Jako kdyby jste chodili v botách svého partnera, jako kdyby byl v této konkrétní konfliktní situaci s „Vámi“. Sdělte jeho slovy stanovisko k situaci i pocity. Hledejte jeho pozitivní úmysly.
- Další separátor a přesun na třetí pozici. Asociujte se do nezávislého pozorovatele

a podívejte se na problém bez emocí, neutrálně. Snažte se nefandit nikomu. Co si myslíte, že by „ti dva“ mohli potřebovat, aby lépe vycházeli a cítili se spolu lépe? Jaké může být řešení jejich problému. Jaký zdroj – vnitřní schopnost či dovednost by potřebovali například více empatie, trpělivost a podobně.

- V pozici čtyři po separátoru jste od problému hodně vzdálení. Odsud to vypadá značně jinak. Sdělte svoje postřehy. Poslední separátor a tím technika v podstatě končí. Je však možné, že ucítíte potřebu dalšího zkoumání, v kterékoliv pozici, můžete se tam vrátit či zopakovat všechny kroky. Je to na vás a na tom jak to cítíte. Je však důležité, aby jste se na konci techniky vrátili zase zpět do „tady a teď“

Pokud je technika provedená správně, obohatila naše pocity. Nepřinesla sice reálné řešení, ale to nebylo jejím úkolem. Možná později zjistíte, že díky většímu pochopení, či nalezení pozitivních úmyslu partnera se ke konfliktu stavíte trochu jinak.

1.4.5 Submodality

Představte si malíře, který dlouhou dobu maluje svůj obraz, když pak odstoupí od plátna zjistí, že barvy, které použil jsou nějaké bledé, nebo naopak ponuré či ostré. Malíř nemůže vyhodit toto plátno, tak k němu přistoupí a začíná nanášet nové barvy. Dojem z obrazu se postupně mění.

Submodality patří k naší vnitřní komunikaci, popisují jemné rozlišování našich vnitřních prožitků. Můžeme si je představit jako přesně odměřená množství přísad, které jsou nutné pro daný výsledek. Jsou nejmenšími a nejpřesnějšími stavebními kamínky, z nichž se skládá lidská zkušenost. V souvislosti se svým vnitřním prožíváním můžeme pozměnit dvě okolnosti. Můžeme změnit předmět prožívání (jestliže si například představujeme nejhorší možný scénář, pokusíme si jej nahradit lepším), nebo se můžeme pokusit o změnu způsobu prožívání. K tomu nám poslouží dílčí vjemy – submodality.

Neurolingvistické programování je využitelné ve všech oblastech zahrnujících lidskou komunikaci, takových jako vzdělání a učení, přesvědčování, vyjednávání, prodej, vedení, týmová práce. Pomáhá při rozhodování, v tvůrčích procesech, podporuje zdraví či sportovní výkony. Dovednosti NLP představují neocenitelnou hodnotu pro osobní rozvoj a mimořádnou profesionální v poradenství i byznysu.

2 PRÁCE S OSOBAMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Mentální retardace je vážné postižení vývoje rozumových schopností vzniklé v prenatalním, perinatálním nebo časně postnatálním období. Dříve nazývaná oligofrenie nebo slabomyslnost. Lidé s mentálním postižením tvoří jednu z nejpočetnějších skupin mezi zdravotně postiženými.

2.1 Definice pro mentální retardaci

V různých zdrojích autoři popisují podstatu postižení různými způsoby a jinak vystihují jeho podstatu. Pro úplnost uvedu několik definic:

Matoušek uvádí: Definice pro mentální retardaci Americké asociace (AAMR): Mentální postižení je podstatné omezení stávajícího výkonu vyznačující se podprůměrnou úrovní intelektových schopností se současným omezením v nejméně dvou z následujících adaptačních dovedností – komunikace, sebeobsluha, sociální dovednosti, bydlení ve vlastním domě, využití služeb obce, sebeurčení, zdraví a bezpečnost, školní výkon, volný čas a práce.⁹

Vágnerová MR definuje: „Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projeví neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit. Můžeme ji definovat jako neschopnost jedince dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje, přestože byl k tomu výchovně stimulován.“¹⁰

Švarcová MR popisuje: „Za mentálně retardované (postižené) se považují jedinci (děti, mládež i dospělí), u nichž dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a k poruchám v adaptačním chování.“¹¹

⁹MATOUŠEK, O.; KOLÁČKOVÁ, J.; KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, 111 s. ISBN 80- 7367-002-X

¹⁰VÁGNEROVÁ, M. *Úvod do vývojové psychopatologie III: Vzdělávací handicap – postižení schopností nezbytných k učení*. Liberec: TU v Liberci, 2003. s. 17. ISBN 8070836695.

¹¹ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-060-7

2.2 Klasifikace mentální retardace (MR)

Osoba s mentální retardací je jako každý člověk svébytným subjektem s charakteristickými osobními rysy. Abychom někoho mohli označit jako mentálně retardovaného musí být splněny dva požadavky – snížený výkon rozumových schopností a nedostatečná adaptivita v přirozeném sociálním prostředí.

Mentální retardace představuje snížení úrovně rozumových schopností v psychologii označovaných jako inteligence. Význam stanovení inteligenčního kvocientu spočívá v tom, že informuje o celkové rozumové úrovni jedince. Mentální retardace představuje výrazně sníženou úroveň inteligence.

Mentální retardace není nemoc, ale trvalý stav, který podle 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí rozdělujeme do 6 základních kategorií:

- Lehká mentální retardace (dříve debilita či oligofrenie)
- Středně těžká mentální retardace (dříve imbecilita)
- Těžká mentální retardace
- Hluboká mentální retardace (dříve idiocie)
- Jiná mentální retardace
- Nespecifikovaná mentální retardace

Pozn.: 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí zpracovaná WHO (Světovou zdravotnickou organizací) v Ženevě vstoupila v platnost v roce 1992.¹²

2.2.1 Lehká mentální retardace, IQ 50-69 (F70), LMR

Lidé s tímto stupněm postižení jsou schopni dosáhnout určitého stupně samostatnosti. Dokáží užívat řeč, udržovat konverzaci i když si mluvu osvojují opožděně. Zvládnou sebeobsluhu (jídlo, mytí, oblékání, hygienické návyky) a dokáží vykonávat praktické domácí práce. Jejich stupeň uvažování většinou odpovídá úrovni dětí středního školního věku. Tyto osoby jsou většinou labilní a trpí stavy úzkosti, mohou být impulzivní. Mají krátkodobou pozornost. Pokud není jedinec zároveň také emočně a sociálně nezralý v sociální oblasti se nemusí objevit závažnější problémy. U osob s LMR se mohou projevit i další vývojové poruchy, poruchy chování, epilepsie, tělesná deformita.

12ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006, s. 28-37. ISBN 80-7367-060-7

2.2.2 Středně těžká mentální retardace, IQ 49 - 35 (F71), SMR

Schopnosti osob patřících k této skupině jsou velmi rozdílné. Někteří jedinci dosahují vyšší úroveň ve zvládnutí manuálních dovedností, a jiní jsou manuálně neobratní, ale jsou schopni sociální interakce. Pod dohledem jsou schopni vykonávat jednoduchou pracovní činnost i když je často narušená jemná motorika. Rozvoj chápání a užívání řeči je značně opožděn, dokáží si osvojit jen konkrétní pojmy. Uvažování středně těžce mentálně postiženého lze přirovnat ke stupni myšlení předškolního dítěte. Jsou komunikativní a rádi navazují kontakty druhými i když jejich verbální projev bývá chudý a agramatický. K zapamatování i jednoduchých věcí je třeba četného opakování. Jsou schopni získat základní dovednosti v sebeobsluze a osvojit si běžné návyky. U těchto osob se často vyskytují doprovodné poruchy jako je autismus či jiné pervazivní vývojové poruchy, zpravidla bývají mobilní, ale tělesná postižení a neurologická onemocnění (epilepsie) nebývají výjimkou.

2.2.3 Těžká mentální retardace, IQ 20 – 34 (F – 72), TMR

Osoby s těžkou mentální retardací mají velmi výrazně narušen a limitován vývoj v oblasti motoriky, senzoryky, kognice, komunikace, sebeobsluhy i sociální adaptace. Většinou celoživotně závislí na péči jiných osob. Při trpělivé a soustavné výchově jsou schopni vykonávat některé jednoduché úkony. Častá kombinace s motorickými poruchami a příznaky celkového poškození CNS, poruchy chování (stereotypní pohyby, sebepoškozování, afekty, agrese..), vývojová afázie, PAS. Mentální věk dospělých odpovídá věku 18 měsíců až 3,5 roku.

2.2.4 Hluboká mentální retardace, IQ méně než 20 (F – 73), HMR

Osoby s hlubokou mentální retardací jsou v důsledku svého postižení omezeny ve všech životních aktivitách. Jsou zpravidla odkázáni plně na péči a podporu sociálního okolí. Projevují formou neartikulovaných zvuků. Častá kombinace s nejtěžšími formami pervazivních poruch. Mentální věk dospělých nižší než 18 měsíců..

2.3 Psychopedická – andragogika

Psychopedie- andragogika je soubor poznatků v oblasti prostředků, metod a forem speciálněpedagogické práce využitelných v rámci péče o dospělé osoby, jež jsou z důvodu

mentální retardace či jiné duševní poruchy znevýhodněny ve společenském životě.

„Psychopedie (z řeckého Psýché – duše, paideia – výchova) je jedna ze speciálně pedagogických disciplín (či svébytný obor) zabývající se prevencí (hlavně terciální) a prognostikou mentální retardace (včetně jejího hraničního pásma) či jiných duševních poruch (či jiné psychopedicky akceptovatelné příčiny znevýhodnění) se zvláštním zřetelem na edukaci, reedukaci, diagnostiku, terapeutickoformativní intervenci, kompenzaci, rehabilitaci, inkluzi (integraci) a socializaci či resocializaci osoby, která je z uvedených důvodů (z důvodů těchto diagnóz) znevýhodněna ve společenském životě. „, str 7

Jejím předmětem zájmu je tedy nejen samotná porucha či příčina znevýhodnění, ale především samotný člověk s mentální retardací či jinou poruchou a jeho enkulturace, jeho socializace v nejširším slova smyslu. Tento humánní rozměr moderní speciální pedagogiky vždy nadřazuje individualitu jakkoliv znevýhodněné osoby nad pojmenováním její diagnózy. Doporučuje například používat místo termínu mentálně retardovaný termín člověk (jedinec, osoba, dítě, dospělý) s mentální retardací.

Obsahovou součástí psychopedie, která se primárně vymezuje v závislosti na věku klientů s mentální retardací (včetně jejího hraničního pásma) či jiných duševních poruch (či jiné psychopedicky akceptovatelné příčiny znevýhodnění) a která současně respektuje všechny uvedené konkrétní diagnostické skupiny, je pak psychopedická andragogika.

„Andragogika (z řeckého anér, andros – muž, dospělý a ago – vésti) je disciplína zabývající se teorií a praxí výchovy a vzdělávání dospělých (v užším významu), ale také teoreticko – metodologickými otázkami vedení (pomoci, péče) dospělé populace při udržení žádoucího společenského postavení či dosahování žádoucí společenské změny (v širším významu)“ str.9

Psychopedická andragogika se zabývá dospělými osobami s mentální retardací či duševní poruchou a jejich výchovou, vzděláváním, rozvojem jejich lidského potenciálu, vedením při udržení žádoucího společenského postavení či dosahování žádoucí společenské změny. Psychopedická andragogika však není žádnou mechanicky pojatou „odvozeninou obecné andragogiky. Tato disciplína se vzhledem ke své klientele a v návaznosti na psychopedickou praxi rozvíjí do značné míry autonomně.

Na pojem dospělá osoba lze nahlížet z mnoha hledisek: filozofického, biologického,

právníckého, sociologického, psychologického, antropologického. Obecná andragogika vychází z předpokladu, že dospělým je osoba starší 15 let, která není vzdělávána standartním způsobem (škola). Věková období dospělého rozděluje na: ranný věk dospělosti, střední věk dospělosti, pozdní věk dospělosti, věk starého dospělého člověka a senium (stařectví). Takto lze rovněž rozdělovat a porovnávat mnohé psychopedické klienty, být tyto osoby nemusí být v příslušném biologickém věku funkčně vybyveny jako stejně staří intaktní jedinci.

U osob s mentální retardací je časté poškození v oblasti poznávacích funkcí. Nezřídka se projevuje nezralost či infantilita osobnosti, což bývá ovlivněno nejen poškozením, ale i vnějším prostředím. Orientace v každodenní realitě je stížená sníženou schopností generalizace (zobecňování), diskriminace (rozlišování) a verbalizace (slovní pojmenování jevů). Člověk s mentální retardací není schopen využít minulou zkušenost a díky poznávacím deficitům má menší schopnost řešit i běžné sociální situace, typu orientace v dopravě či chování v zaměstnání. Také civilizační vymoženosti těmto lidem život neusnadňují.

Disharmonický vývoj „já“ osob s mentální retardací negativně ovlivňuje také například jejich sebehodnocení. Pohybují se v rozmezí od výrazně sebezpodceňujících postojů až k přeceňování se. Projevuje se značná nekritičnost, vyšší ovlivnění emocemi a momentálním přáním, to způsobuje, že jsou po celý život závislí na názorech jiných lidí. Ty přijímají bez korekce, jednoznačně, jako danost a to je příčinou snadné ovlivnitelnosti.

Mentálně postižený člověk nepřikládá důležitost tomu, co je právě potřebné (společensky, ekonomicky, prakticky), ale tomu co se mu právě líbí. Uspokojuje okamžité potřeby a to určuje jeho „žebříček hodnot“.

Emoce jsou hlavní složkou při aktivizaci klientů s mentální retardací. Jsou vhodným prostředkem motivování a usměrňování, protože se nemůžeme dostatečně spolehnout na racionálně podmíněné motivy. Ani zde však nebude situace jednoduchá, jelikož i emotivita těchto lidí bývá do jisté míry deformována, buď z důvodu poškození CNS nebo z důvodu špatného emocionálního vývoje. Narušenou emotivitu nezřídka doprovází i některé negativní aspekty chování – pasivita, uzavřenost, výstřelky chování, agresivita autoagresivita, strach, úzkost. Příčinou může být také emoční deprivace vzniklá například v důsledku ústavní výchovy nebo výchovy v nefunkční rodině.

Vnímání (percepce) osob s mentální retardací, jako základní poznávací funkce, také vykazuje rozdíly oproti osobám intaktním: rozdíly v rychlosti vnímání, rozdíly ve výběrovosti vnímání (souvisí s množstvím nabídky jevů), rozdíly v zaměřenosti vnímání (schopnost volby dominanty), rozdíly rozsahu a celistvosti vnímání, rozdíly v koordinaci vnímání, rozdíly v diferenciaci vjemů, rozdíly ve vnímání prostoru, času a pohybu.

Paměť osob s mentální retardací má spíše charakter mechanického (někdy i dlouhodobého) ukládání vjemů. U lehkého stupně mentální retardace však nelze vyloučit logickou paměť nižší výkonnosti. Charakteristická je pomalost, nepevnost a nepřesnost vybavování paměťových stop, pomalé tempo vytváření nových podmíněných spojů, rychlé vyhasínání podmíněných spojů.

Myšlení osob s mentální retardací vykazuje nedostatky na všech úrovních (logické, abstraktní) a většinou zůstává na konkrétní vývojové úrovni. Dalšími schopnostmi, které ovlivňuje postižení, jsou: řeč, pozornost, představivost, obrazotvornost, učení a motorika.

Psychopedická andragogika za učení považuje „způsoby získávání (či změny) znalostí, schopností, dovedností, návyků, hodnotových postojů, společenských forem chování a jednání a dalších prakticky upotřebitelných vlastností osobnosti (což nazveme rozvoj lidského potenciálu).“ str. 35¹³

2.4 Komunikace s lidmi s mentálním postižením

„Jednoduše a stručně, prosím aneb komunikace s lidmi mentálním postižením“¹⁴

Většina populace si neví rady s komunikací s těmito lidmi. Nerozumí zvláštnímu verbálnímu projevu. Neví jak reagovat na ulici na jejich spontánní náklonnost, doteky a bezelstné úsměvy.

Schopnost komunikace u osob s mentálním postižením je ovlivněna v různé míře. Jejich postižení nezasahuje pouze intelekt, ale prostupuje celou osobnost. Některé komunikační obtíže způsobeny handicapem: omezená slovní zásoba, snížená schopnost porozumění složitějším sdělením, různé agrymatismy – odlišnosti ve tvarech slov nebo větné stavbě.

13MÜLLER, O. *Psychopedie – Andragogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 9-35. ISBN 80-244-1204-7.

14SLOWIK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010, s. 45. ISBN 978-80-7367-691-9

2.4.1 Přehled charakteristik jednotlivých stupňů mentální retardace vzhledem k možnostem komunikace

LMR

„S osobami s lehkým mentálním postižením se obvykle dorozumíme bez větších obtíží běžnou řečí.“

Možné problémy:

- srozumitelnost vyjádřování zhoršena nesprávnou výslovností některých hlásek (dyslalie)
- jednoduché vyjádřování né vždy gramaticky správně
- menší aktivní i pasívní slovní zásoba
- problém porozumět složitějším sdělením
- kopírování ustálených výroků a frází (z médií, od rodičů, kamarádů)
- spontánnost jejich komunikace může druhé zaskočit

SMR

„Úroveň řeči takto handicapovaných jedinců může být pro běžnou komunikaci občas nedostatečná“

Možné problémy:

- velmi omezená slovní zásoba
- závažné vady výslovnosti
- gramaticky nesprávné vyjádřování

Je dobré soustředit se na hlavní myšlenku a pro lepší srozumitelnost využít některé prvky augmentativní komunikace (gestikulace, názorné předměty, obrázky). „Na významu zde nabývají taktilní formy dorozumívání (dotyky, objetí, pohlazení apod.), které mohou znamenat pro ostatní až nepříjemné narušení jejich zóny bezpečí, současně však velmi napomáhají vytvoření dobré komunikační atmosféry a umožňují mentálně handicapovaným jedincům srozumitelněji vyjádřit to, co je pro ně vzhledem k omezeným řečovým schopnostem jinak nesdělitelné.

TMR

„ S lidmi s těžkou mentální retardací se lze běžnou řečí domluvit jenom s těží.“

Možné problémy:

- komunikace pomocí několika jednotlivých slov
- častěji pouze neartikulované zvuky, dotyky, gestikulace, ukazování na předměty

- nutnost využívat alternativní metody komunikace (piktogramy, symbolické a obrázkové systémy – Makaton, komunikační tabulky)

HMR

„U jedinců s hlubokou mentální retardací je základním problémem už samo setkání s druhými lidmi.“

Možné problémy:

- často imobilní, závislí na pečovateli
- dorozumívání velmi náročné, po dlouhodobé individuální práci
- speciální metody (například metody bazálního dialogu), pomocí kterých lze zachytit sdělení klienta týkající se jeho okamžitých pocitů, prožitků a potřeb – s využitím nonverbálních projevů (rytmus a intenzita dýchání, napětí svalstva, pohyby očí, pohyby končetin, neartikulované zvuky)
- správné pochopení a interpretace sdělení

Jiná MR

„Zpravidla má smysl vydat se cestou tzv. Totální komunikace, která znamená využití všech dostupných a použitelných komunikačních metod s cílem dorozumět se.“¹⁵

2.4.2 Komunikační schopnosti a inteligence

Komunikační schopnosti jsou do velké míry závislé na stupni postižení a míře inteligence (IQ). Ještě větší význam má ovšem míra tzv. Emoční inteligence, vyjádřována pomocí EQ (emočního kvocientu). Díky tomu schopnost komunikovat, navazovat vztahy, vyjádřovat názory, sdělovat prožitky nemusí nutně odpovídat míře mentálního postižení. Na druhé straně člověk s mírnějším handicapem může komunikovat velmi obtížně, být v kontaktu s druhými pasivní. Rozdílnost IQ a EQ může být u téhož člověka rozdílná a u osob s mentálním postižením tato rozdílnost někdy zřetelně vyniká. Zatímco IQ je víceméně vrozený a téměř neměnný, EQ lze v průběhu života aktivně zvyšovat učením a také přiměřenou interpersonální komunikací.

2.4.3 Strategie a zásady komunikace s osobami s mentálním postižením

Nejdůležitější zásadou je respektování mentální úrovně, psychických schopností a současně

¹⁵SLOWIK, J. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál, 2010, s. 45 - 51. ISBN 978-80-7367-691-9

i fyzického věku těchto osob. Mnoho lidí má sklony hovořit s nimi jako s dětmi a mají pocit, že si mohou dovolit prakticky cokoliv.

Projevy osob s mentálním postižením bývají neobvykle spontánní, ale jejich záměry bývají pozitivní i když ne vždy správně vnímají pocity a reakce ostatních. Svoji pomoc jim nemůžeme vnucovat, ale pouze nabízet. Při rozhovoru je zásadní volba přiměřeného tématu a komunikačních prostředků. Je vhodné používat slova, která protějšek prokazatelně zná. Synchronizovat s osahem sdělení mimiku, gesta a ostatní neverbální projevy. Úroveň komunikace přizpůsobíme schopnostem člověka s handicapem.

„Důležitá je ochota naslouchat i rozporuplným sdělením a reagovat více na emocionální stránku komunikace než na obsah (soustředit se na rozpoznávání i nevyslovených citových a pocitových projevů a nabízet adekvátní odezvu.

Tito lidé jsou obvykle velmi snadno ovlivnitelní – pamatujme na to, abychom nesklouzli k manipulaci, na kterou oni přistoupí.“¹⁶

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 KVALITATIVNÍ VÝZKUM

Tato práce se zabývá možností využití technik NLP při práci s dospělými osobami s mentální retardací. V teoretické části jsem popsala principy a jednotlivé techniky NLP a také specifika práce s cílovou skupinou.

V praktické části se zabývám dvěma tématickými okruhy a hledám odpověď na otázky:

- Je možné využít jednotlivé techniky NLP pro mentálně postižené (které ano a které ne)?
- Může znalost technik NLP být přínosem pro pracovníky (sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách...) pro zlepšení kvality jejich práce, prohloubení komunikace s mentálně postiženými klienty?

Práce s osobami s mentálním postižením má svá specifika a není snadná. V důsledku postižení je v různé míře narušena jejich schopnost komunikace, vnímání vlastní osoby i sociální dovednosti. Každý z nich je svébytnou osobností se svými potřebami a vyžaduje individuální přístup. Cílem mého výzkumu je hledání toho nejlepšího přístupu se zavedení nových elementů a metod.

Pomáhající profesionál ke své práci potřebuje nejen vzdělání, ale také celou sestavu vlastností, schopností a dovedností. Musí být vyzrálou osobností, která rozumí sobě samému, aby pak byl schopen rozumět svým klientům. Měl by být pevný ve svém rozhodování a vědomý svých cílů i individuálních cílů klientů. Položila jsem si otázku, zda pomocí technik NLP lze tyto vlastností, schopností a dovedností získávat či rozvíjet.

Během přímé práce s klienty jsem použila dotazník, kterého cílem je zjištění míry sebehodnocení a úrovně schopnosti vnímání svých pocitů u jednotlivých osob. Pro srovnání jsem stejné otázky položila také pracovníkům zařízení. S vybranými klienty jsem absolvovala několik setkání, během kterých jsem pracovala pomocí vybraných technik NLP. Sledovala jsem, zda tyto techniky podporují jejich sebedůvěru, zlepšují jejich komunikační dovedností, zvyšují jejich poznávání a ovládání vlastních emocí.

Ve druhé části výzkumu, ve snaze o zlepšování kvality své práce, jsem využívala techniky NLP během mnohých intervencí se všemi klienty zařízení. Používala jsem metody nestrukturovaného pozorování i rozhovory a nejzajímavější postřehy jsem si zapisovala do výzkumného deníku. Cílem práce bylo zvýšit míru porozumění klientům, zefektivnit komunikaci. Techniky NLP jsem také používala pro vlastní osobnostní rozvoj, který je pro mou práci také důležitý. Jako podpůrnou metodu jsem provedla dotazníkové šetření,

během kterého jsem položila několik otázek absolventům seminářů NLP. Dotázala jsem se respondentů, zda jim semináře NLP pomáhají například při zlepšení: vnímání sebe samého, svých myšlenkových pochodů, pocitů či schopnosti rozumět lidem.

3.1 Cíle výzkumu

Pracuji jako sociální pracovníce v sociálně terapeutické dílně určené dospělým osobám s MR. Mým úkolem je pečovat o klienty; aktivně řešit situace, kdy je zapotřebí rady či osobní pomoci; zmírňovat konflikty mezi klienty, klientem a okolím, cílovou skupinou a okolím; systematicky vést klienty k získávání nových dovedností, jak pracovních tak sociálních. Během výzkumu jsem se zaměřila na hledání nových metod a způsobů při získávání či upevňování sociálních dovedností klientů i pracovníků, takových jako: sebeuvědomění, ovládnutí emocí, sociální porozumění, sociální komunikace.

3.1.1 Hlavní cíl výzkumu

Rozhodla jsem se provést výzkum, kterého cílem je získání dalších poznatků o práci s cílovou skupinou. Výsledky okamžitě použiji ve své praxi a možná tím otevřu další otázky. Je možné, že na základě výzkumu dospěji k poznatkům, o kterých budu přesvědčená, že platí nejenom pro toto konkrétní zařízení a pro mne. Pak bych je konsultovala s dalšími pracovníky podobných zařízení a mohlo by to vést k novému rozsáhlejšímu výzkumu.

Hlavním výzkumným tématem je: Využití technik Neurolingvistického programování při práci s mentálně postiženými. Výzkum je složený ze dvou vzájemně propojených částí – přímé práce s klienty a zlepšování kvality vlastní práce.

3.1.2 Dílčí cíle výzkumu

Výzkum jsem rozdělila do dvou složek (výzkumných podtémat):

- Přímá práce s osobami s mentálním postižením pomocí technik NLP
- Práce pomáhajícího profesionála na zlepšení kvality své práce pomocí technik NLP

Přímá práce s osobami s mentálním postižením pomocí technik NLP:

Položila jsem si otázku, zda je možné využít jednotlivé techniky NLP pro mentálně postižené (které ano a které ne)? Cílem práce je hledání efektivnějšího způsobu komunikace s osobami s MR, důkladnější pochopení jejich způsobu myšlení, podpora

jejich sebevědomí a rozvíjení některých sociálních dovedností.

Práce pomáhajícího profesionála na zlepšení kvality své práce pomocí technik NLP:

Položila jsem si otázku, zda znalost technik NLP může být přínosem pro pracovníky (sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách...) pro zlepšení kvality jejich práce, prohloubení komunikace s mentálně postiženými klienty? Cílem je práce na sobě a hledání způsobu jak zlepšovat svoje vlastnosti, schopnosti a dovednosti potřebné při práci pomáhajícího profesionála.

3.2 Výzkumné metody

Zvolila jsem kvalitativní design výzkumu, jelikož jsem pracovala s poměrně malým výzkumným vzorkem a také zkoumané jevy vyžadují kvalitativní interpretaci. V tématické části nazvané „Přímá práce s osobami s mentálním postižením pomocí technik NLP“ to bude kvalitativní výzkum terénní, který probíhá v přirozeném prostředí zkoumaných osob. V druhé tématické části, nazvané Práce pomáhajícího profesionála na zlepšení kvality své práce pomocí technik NLP je to kvalitativní akční výzkum v praxi. Obě části výzkumu jsou odlišné a proto v každé z nich používám jiné výzkumné metody.

Při práci s klienty jsem použila tato metody:

- vstupní dotazník, pro zjištění míry sebevědomění (kvalitativní dotazování – dotazník s posuzovacími škálami)
- skupinová práce s klienty
- individuální práce s klienty

Při „zkvalitňování práce“ jsem použila tato metody:

- akční experiment v praxi – metody zúčastněného pozorování, nestrukturované pozorování, rozhovory, dále ústní a písemné volné reflexe (zprostředkovávající pohled na situaci a prožívání „uvnitř“ jedince), deník

dotazník absolventům seminářů NLP (kvalitativní dotazování – dotazník s posuzovacími škálami)

3.3 Charakteristika výzkumného vzorku

Pracovala jsem s dospělými osobami s mentální retardací docházejícími do sociálně terapeutické dílny. Do cílové skupiny této sociální služby patří osoby se zdravotním postižením, které se z důvodu svého postižení ocitly v nepříznivé sociální situaci a potřebují pomoc při pracovním uplatnění, péči o vlastní osobu, zajištění soběstačnosti a při

integraci do společnosti. Služba je zaměřená především na osoby s lehkým až středně těžkým mentálním postižením. Problémem většiny klientů je: neschopnost prosadit se na běžném trhu práce nebo uplatnit se v chráněných dílnách; nedostatek pracovních návyků; zhoršený zdravotní stav a z toho vyplývající osamělost, pocit nenaplňování, neužitečnosti; nedostatek společenských kontaktů a vztahů.

3.3.1 O zařízení

Posláním dílny je pomoci lidem se zdravotním postižením při rozvoji pracovních dovedností a návyků, podpořit jejich schopnosti pro samostatný život a pracovní uplatnění. V zařízení klienti mohou pracovat v několika dílnách: košíkářská dílna, dílna na výrobu svíček, šicí dílna, integrovaná kavárna, tkalcovská dílna, dílna pro ostatní drobné činnosti. Mohou se také zúčastňovat venkovních terapií. Během práce v těchto dílnách klienti získávají nebo upevňují své pracovní návyky, a procvičují svoje motorické dovednosti. Cílem je příprava na vstup na trh práce, ta je však možná pouze u malého procenta klientů. Ostatním klientům dílna nabízí seberealizaci pomocí odpovídající smysluplné činnosti, prevenci samoty, podporu v samostatném životě. Klienti jsou motivováni k aktivnímu přístupu k řešení své osobní, rodinné a jiné situace. Pracovníci se snaží klienty podporovat, ale neřeší situace za ně.

Do dílen je přihlášeno 55 klientů, pravidelně však dochází pouze větší část. Ostatní se zúčastňují pouze vybraných aktivit. Organizace, v rámci udržování kontaktů s přirozeným prostředím, nabízí klientům mnoho výletů, exkurzí či vycházek. V rámci udržování kondice a zlepšování motoriky, klienti také často sportují (plavání, stolní tenis, šipky...). Většina klientů zde zůstává dlouho a využívá služeb dílny již několik let. Je to služba ambulantní a klienti, zde mohou trávit čas od 7.00 do 15.00.

3.3.2 Výzkumný vzorek

V průběhu mého šetření jsem v rámci intervencí pracovala se zhruba 20 klienty (nestrukturované pozorování, rozhovory a dotazník). Jsou to dospělí muži i ženy, ve věku od 20 do 55 let. V zařízení pracuji už druhý rok a pro všechny klienty nejsem neznámou osobou. Reagují na mne s důvěrou a jsou ochotní komunikovat.

Individuálně jsem pracovala s třemi klienty. V zájmu ochrany práv klientů jsem použila smyšlená jména.

Jenovéfa: žena 38 let, lehká mentální retardace, DMO – spastická kvadrapareza. Myšlení konkrétní, snížená schopnost analýzy a syntézy. Paměť středně až krátkodobá. Snadno se unaví. Kontakt navazuje spontánně. Zná a dodržuje zásady společenského chování, je infantilní a mazlivá, což občas může působit na okolí nevhodně. Na otázky většinou odpovídá ano, ne. Pouze zřídka odpoví celou větou. Z jejich neverbální reakcí lze velmi dobře rozpoznat její reakce. Často reaguje pláčem a to i v negativních i pozitivních situacích.

Jeremiáš: muž 44 let, lehká mentální retardace, po úraze a operaci kloubu se pohybuje s francouzskou holí. Myšlení konkrétní, vážne schopnost úsudku a soudu. Paměť střednědobá. Snadno se unaví. Je velmi temperamentní, spontánní a komunikativní. Rád mnoho a hlasitě mluví. Většinou vede dlouhý monolog o minulosti, kde si pamatuje mnoho detailů. Motivy vyprávění se často opakují a ochotně vypráví každému, kdo je ochoten poslouchat. Na jakoukoliv kritiku či nezdar reaguje nepřiměřeně.

Jakob: muž 34 let, lehká mentální retardace, kombinované postižení – pohybuje se na vozíku. Myšlení konkrétní, vážne schopnost úsudku a soudu. Paměť střednědobá. Velmi náladový, jeho nálady často souvisí s tělesnými pocity (např.: bolestivé křeče). Komunikuje snadno a zřetelně. Oproti ostatním klientům větší slovní zásoba. Podává však rozporuplné i nepravdivé informace, které si sám dokresluje. Má problém s časovým zařazením událostí.

3.4 Organizace výzkumu

Výzkum probíhal v časovém rozmezí: prosinec příprava projektu, leden – duben experiment, duben zpracování dat.

V přípravné fázi jsem se věnovala studiu literatury a přípravě teoretických základů. Zvolený výzkumný problém vyžadoval hledání informací z několika tématických okruhů. Prvním okruhem je neurolingvistické programování. Zde jsem měla práci usnadněnou, jelikož NLP se zabývám již více než 10 let, mám certifikát Master-Practitioner in the art of NLP. Absolvovala jsem mnoho seminářů, kterých nedílnou součástí bývají i praktické ukázky a vlastní pokusy k jednotlivým technikám. Dalším tématem je práce s osobami s mentálně postiženými, kde moje zkušenost je značně menší. Svě vědomosti jsem se snažila obohatit především o základy psychopedické andragogiky.

Ve fázi „experimentu“ moje práce probíhala současně ve dvou směrech. V obou jsem se

zaměřila jsem se na využívání několika technik NLP. Pracovala jsem s klienty: na vyplňování dotazníku, provedla jsem první pokus o skupinovou práci, individuálně jsem pracovala s čtyřmi klienty, provedla druhý pokus o skupinovou práci. Druhým směrem bylo zlepšování kvality mé práce a osobní rozvoj: používala jsem jednotlivé techniky NLP během většiny intervencí s klienty, vytvořila jsem úvodní dotazník do složek klientů, provedla dotazníkové šetření s absolventy seminářů NLP.

V závěrečné fázi jsem zpracovávala získané informace a zkušenosti.

4 PRŮBĚH VÝZKUMU – PRÁCE S KLIENTY

Cílem této části výzkumu je zjistit zda vybrané techniky NLP lze využít přímo při práci s klienty s MR. Výzkum jsem rozdělila do několika navazujících na sebe fází: dotazníkové šetření, pokus o skupinovou práci, individuální práce s čtyřmi klienty a druhý pokus o skupinovou práci.

4.1 Dotazníkové šetření

Jako první krok při práci s klienty jsem provedla dotazníkové šetření. Otázky jsem se snažila formulovat tak, aby byly srozumitelné pro klienty. Mým cílem bylo zjistit, míru sebehodnocení klientů, schopnost zaznamenávat myšlenkové pochody a proces rozhodování, vnímat svoje emoce. Pro srovnání jsem stejné otázky položila také pracovníkům zařízení, včetně praktikantů, kteří zde vykonávali praxi v období, kdy probíhalo šetření.

Všem respondentům jsem položila celkem 13 otázek. Otázky jsou rozčleněny tématicky do tří skupin.

Otázky 1-5 se týkají sebeuvědomění:

- schopnost vnímat sebe samého
- znát své vnitřní stavy a myšlenkové pochody
- vědomě vnímat svoje pocity a projevy svého těla

U těchto otázek jsem použila 5 stupňovou škálu. Respondenti vybírali jednu z možností: vůbec málo, občas, více a často.

Otázky 6-9 se týkají rozhodovacího procesu:

- uvědomovat si kdo rozhoduje o důležitých věcech v mém životě
- uvědomovat si míru vlastního rozhodování

U těchto otázek jsem použila 5 stupňovou škálu. Respondenti vybírali jednu z možností: nevím, někdo jiný, člen rodiny, já s něčí pomocí a já sám.

Otázky 10 – 13 se týkají emocí:

- znát svoje emoce
- umět projevit emoce

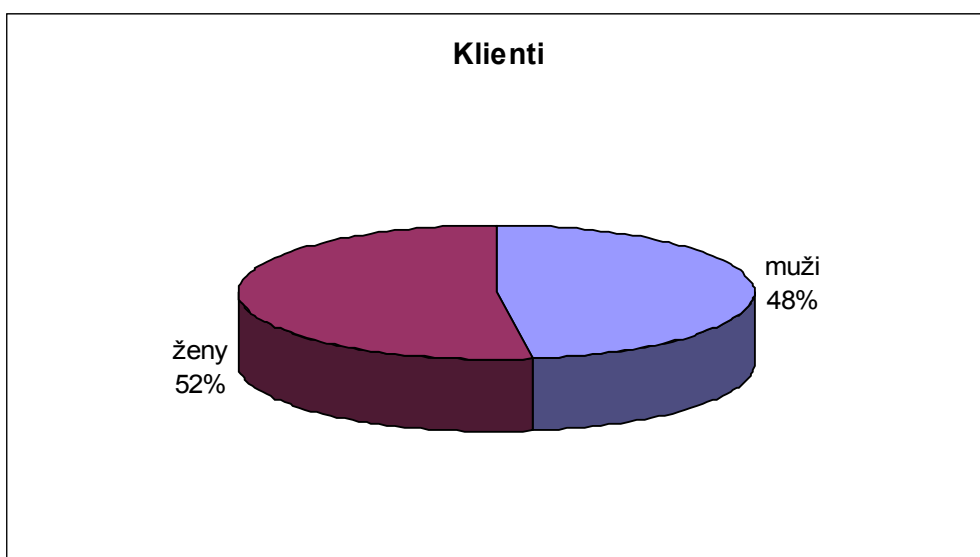
V této části dotazníku respondenti měli možnost vybrat z 5 odpovědi maximálně 3.

V případě, že vybrali více než 1 odpověď měli označit podle důležitosti nebo častosti první, druhé a třetí místo. Ve vyhodnocení jsem se rozhodla vzít v potaz výběr jednotlivých reakcí a ne reakce jednotlivých respondentů. Počet odpovědi bude vyšší než počet dotazovaných. Dotazník v takové formě jak byl předložen respondentům je přílohou č. 1 této práce.

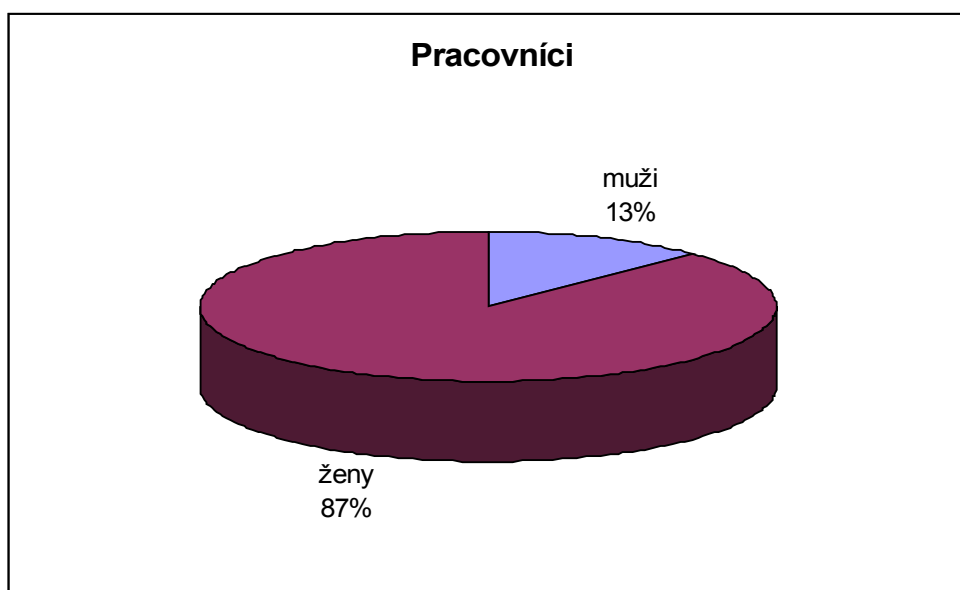
Na otázky odpovědělo:

Tabulka 1

| respondenti | klienti | pracovníci |
|-------------|---------|------------|
| počet | 23 | 16 |
| muži | 11 | 2 |
| ženy | 12 | 14 |



Obrázek 1

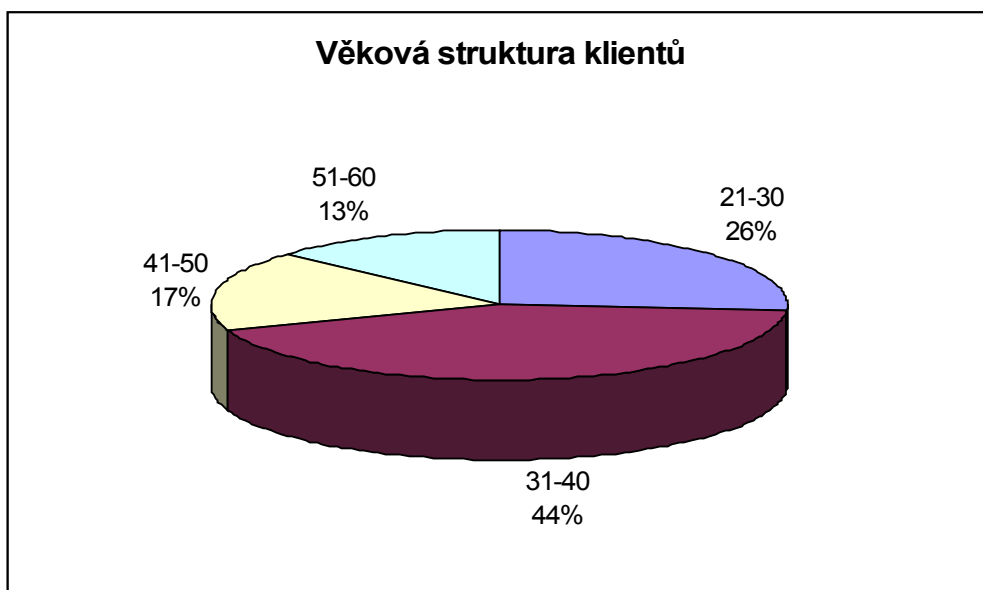


Obrázek 2

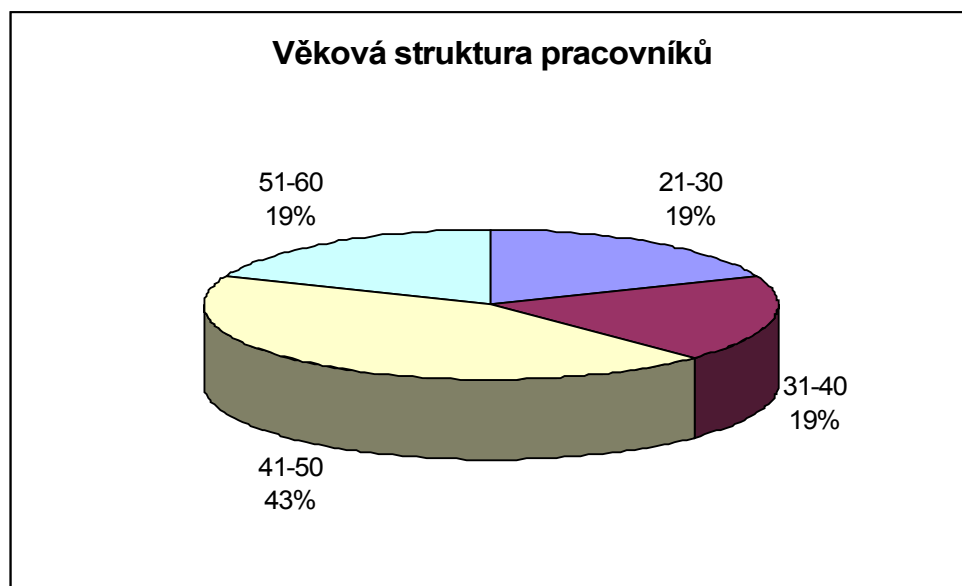
Věková struktura respondentů:

Tabulka 2

| věk | klienti | pracovníci |
|-------|---------|------------|
| 21-30 | 6 | 3 |
| 31-40 | 10 | 3 |
| 41-50 | 4 | 7 |
| 51-60 | 3 | 3 |



Obrázek 3

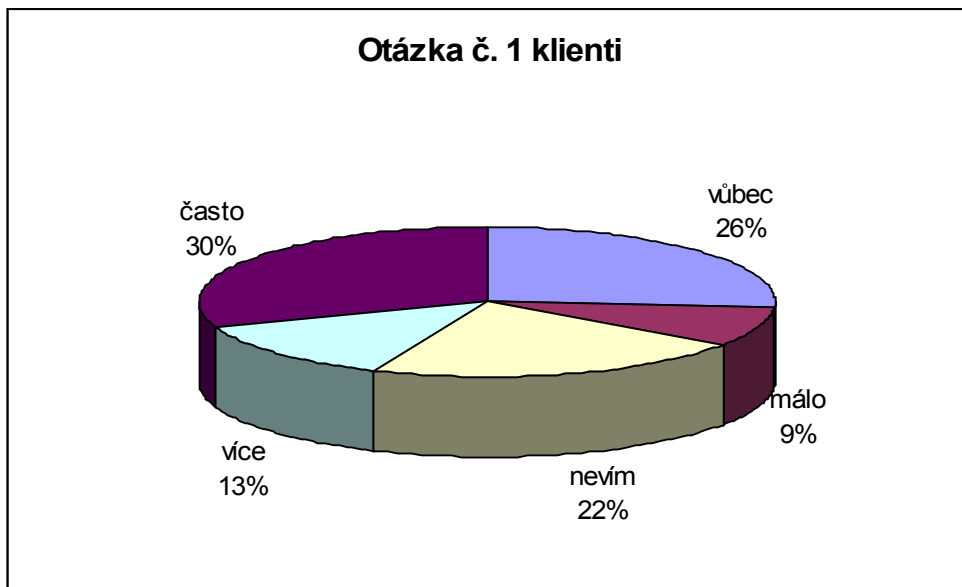


Obrázek 4

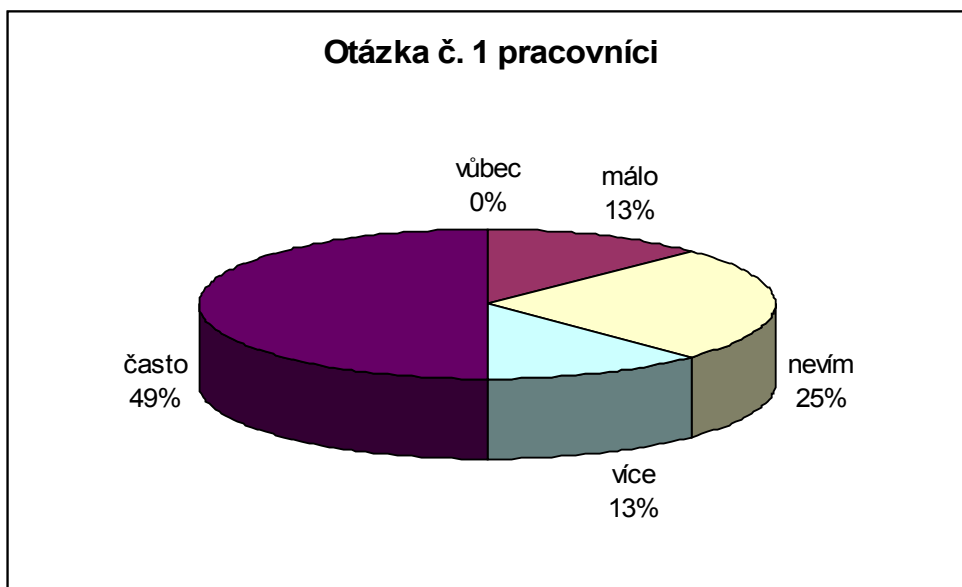
Otázka č. 1: Přemýšlím o tom kdo jsem a jaký jsem?

Tabulka 3

| | Klienti | Pracovníci |
|-------|---------|------------|
| vůbec | 6 | |
| málo | 2 | 2 |
| nevím | 5 | 4 |
| více | 3 | 2 |
| často | 7 | 8 |



Obrázek 5

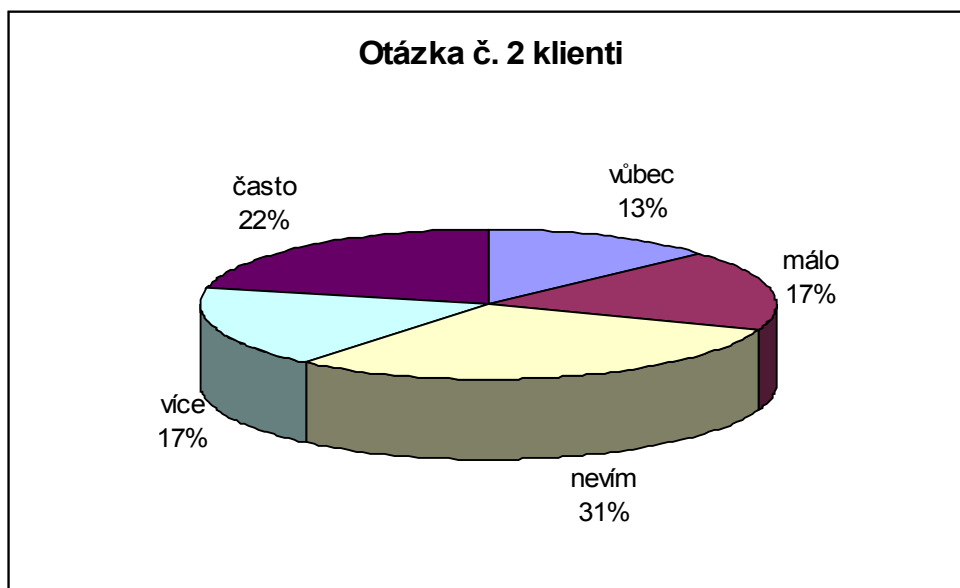


Obrázek 6

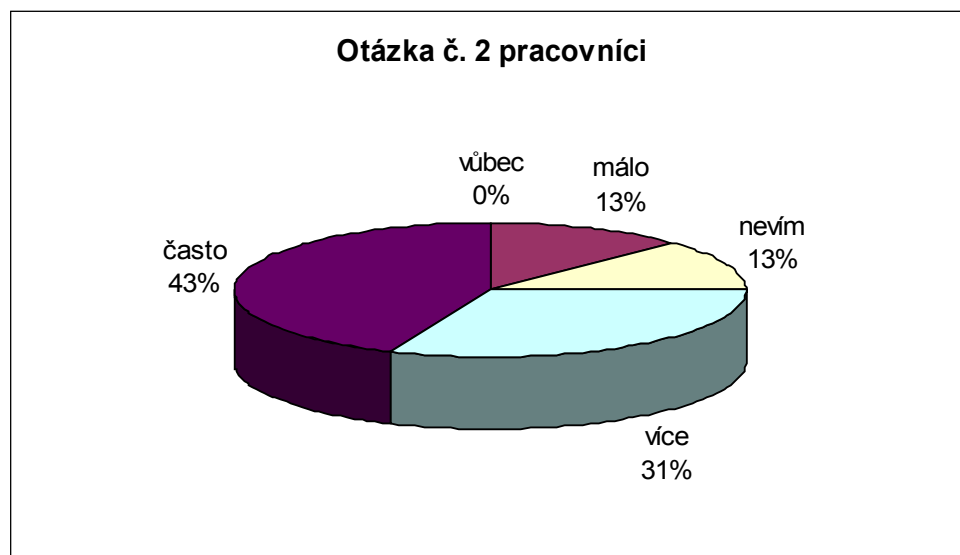
Otázka č. 2: Poznám ráno jakou budu mít dnes náladu?

Tabulka 4

| | Klienti | Pracovníci |
|-------|---------|------------|
| vůbec | 3 | |
| málo | 4 | 2 |
| nevím | 7 | 2 |
| více | 4 | 5 |
| často | 5 | 7 |



Obrázek 7

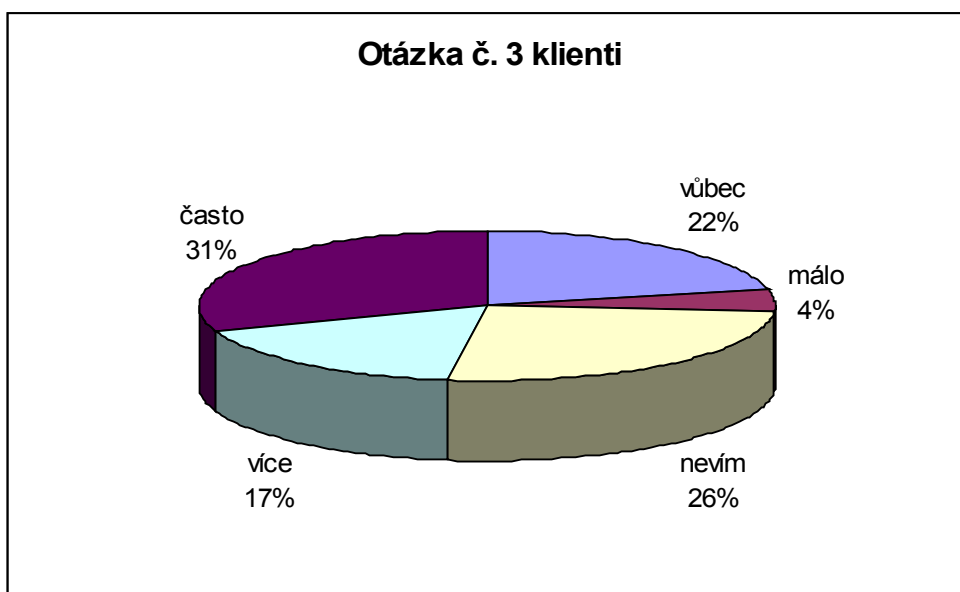


Obrázek 8

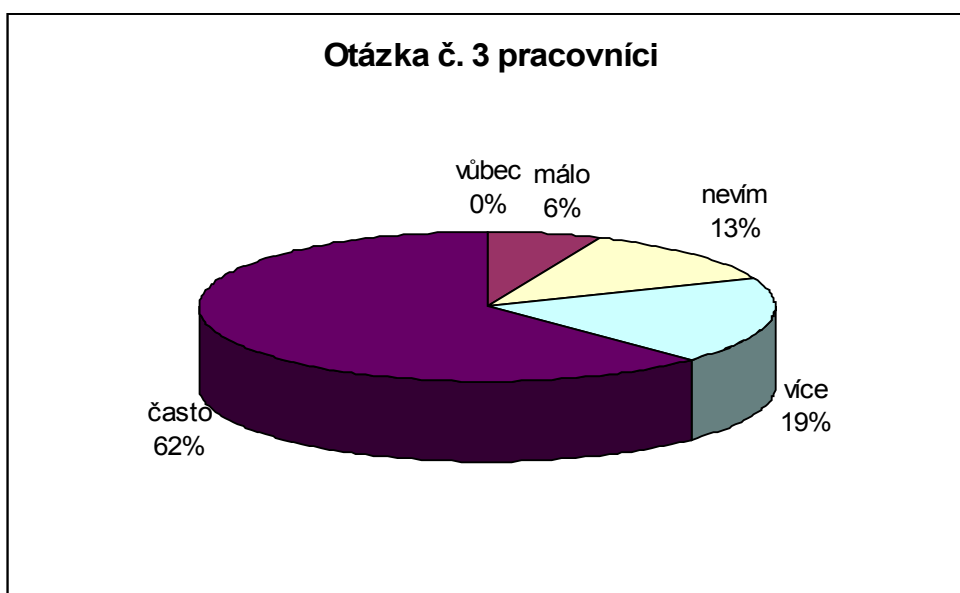
Otázka č. 3: Poznám ráno jak se dnes cítím?

Tabulka 5

| | Klienti | Pracovníci |
|-------|---------|------------|
| vůbec | 5 | |
| málo | 1 | 1 |
| nevím | 6 | 2 |
| více | 4 | 3 |
| často | 7 | 10 |



Obrázek 9

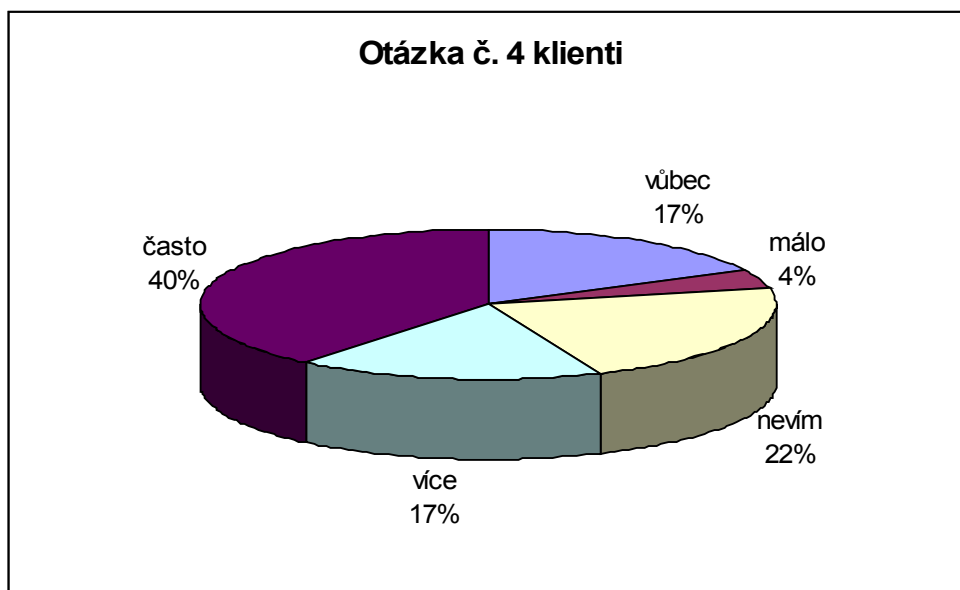


Obrázek 10

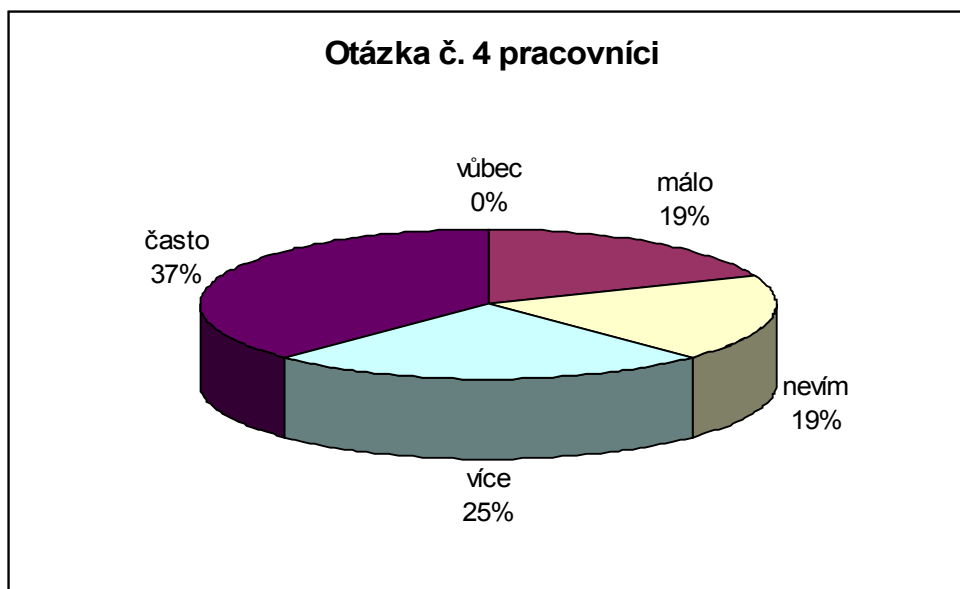
Otázka č. 4: Vím o čem jsem přemýšlel večer před spaním?

Tabulka 6

| | Klienti | Pracovníci |
|-------|---------|------------|
| vůbec | 4 | |
| málo | 1 | 3 |
| nevím | 5 | 3 |
| více | 4 | 4 |
| často | 9 | 6 |



Obrázek 11

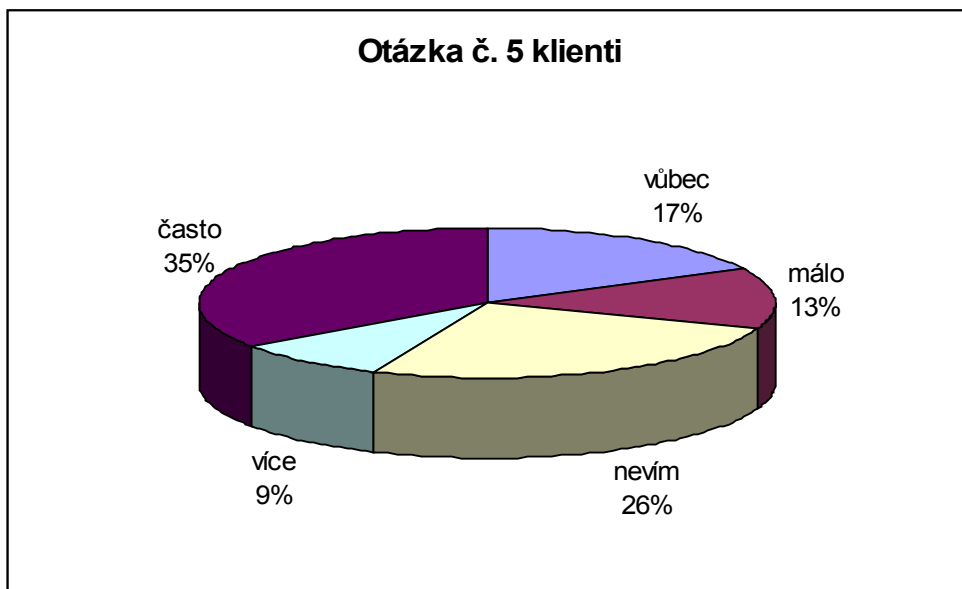


Obrázek 12

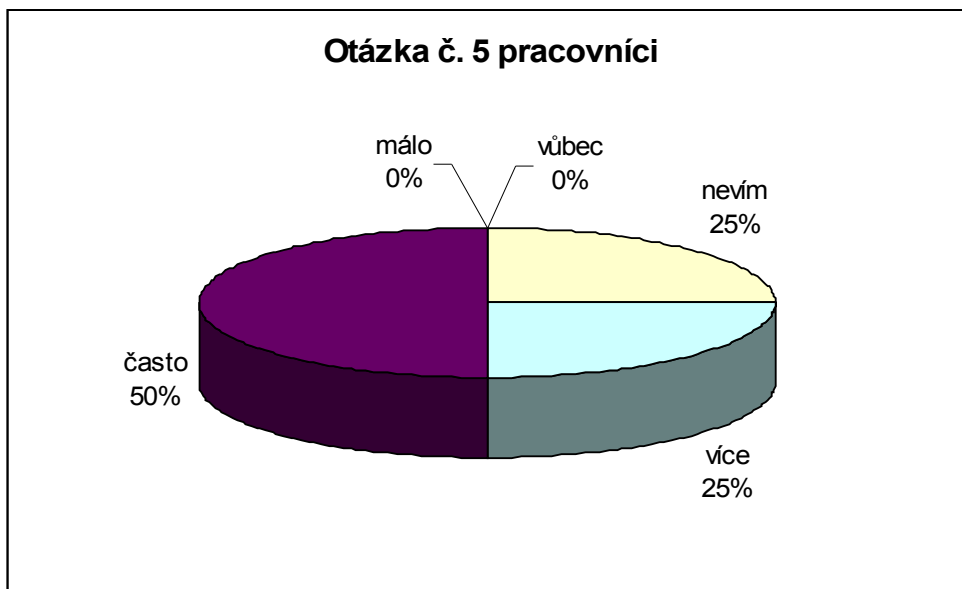
Otázka č. 5: Ráno přemyslím o tom co budu dnes dělat?

Tabulka 7

| | Klienti | Pracovníci |
|-------|---------|------------|
| vůbec | 4 | |
| málo | 3 | |
| nevím | 6 | 4 |
| více | 2 | 4 |



Obrázek 13

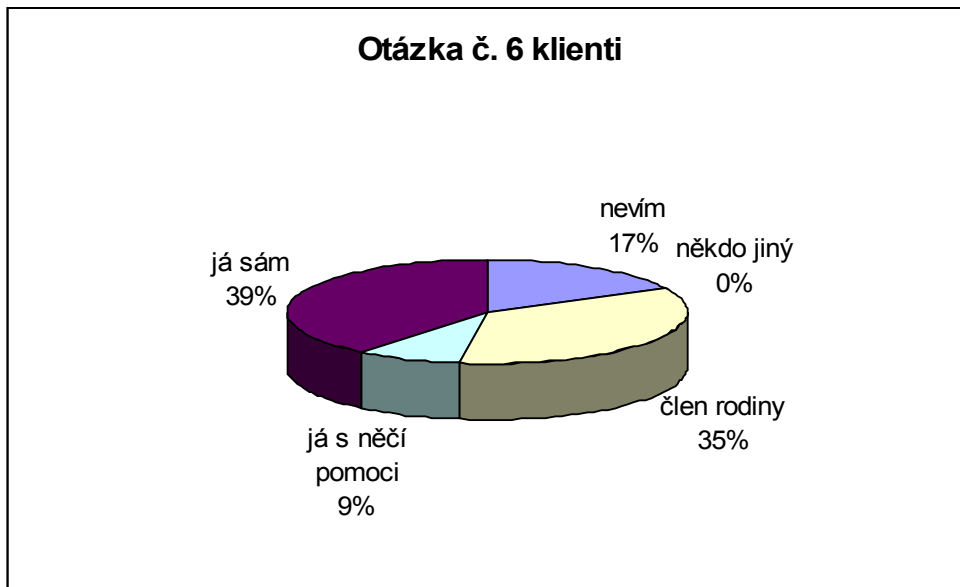


Obrázek 14

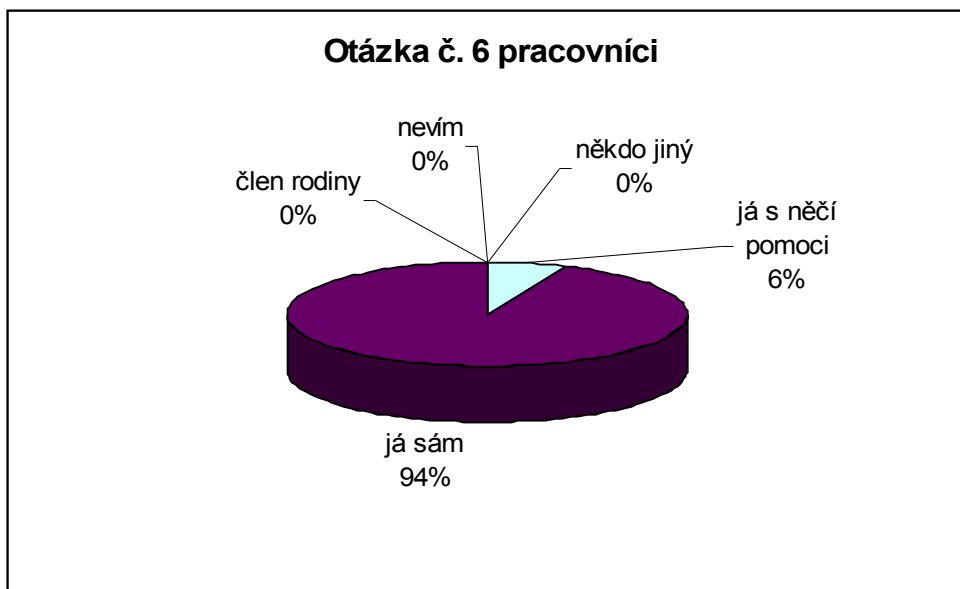
Otázka č. 6: Kdo rozhoduje o mé budoucnosti?

Tabulka 8

| | Klienti | Pracovníci |
|------------------|---------|------------|
| nevím | 4 | |
| někdo jiný | | |
| člen rodiny | 8 | |
| já s něčí pomoci | 2 | 1 |
| já sám | 9 | 15 |



Obrázek 15

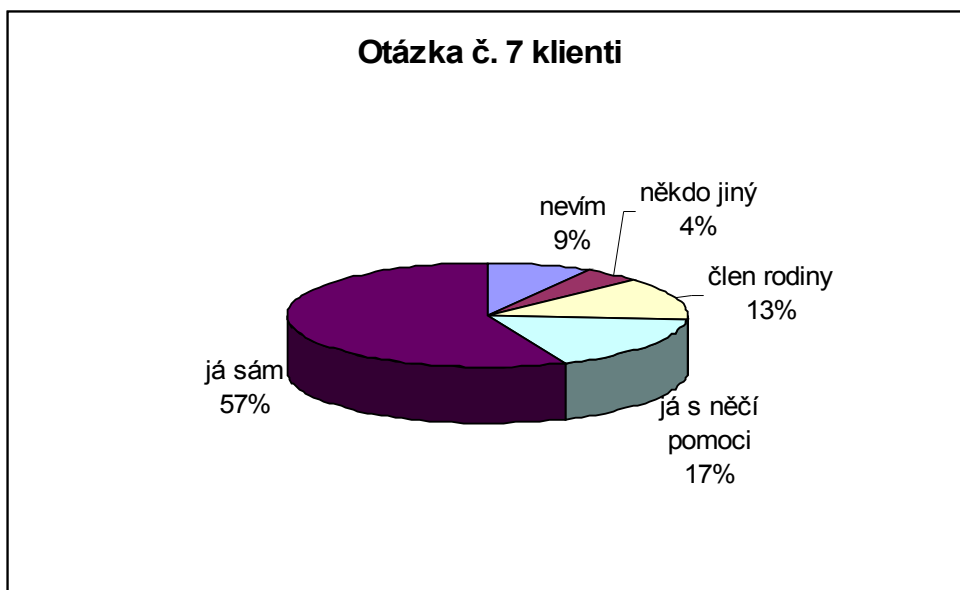


Obrázek 16

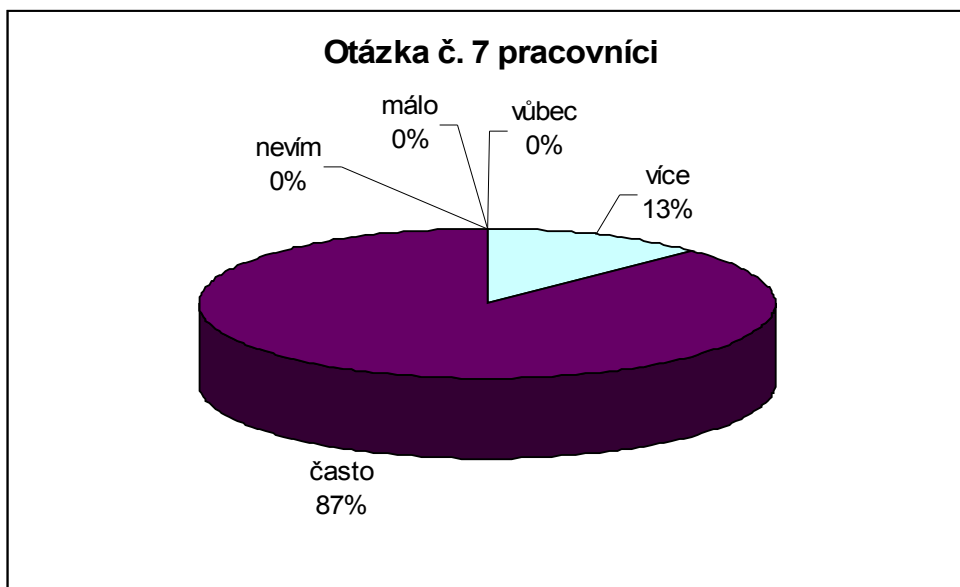
Otázka č. 7: Kdo rozhoduje o tom co dnes budu dělat?

Tabulka 9

| | Klienti | Pracovníci |
|------------------|---------|------------|
| nevím | 2 | |
| někdo jiný | 1 | |
| člen rodiny | 3 | |
| já s něčí pomoci | 4 | 2 |
| já sám | 13 | 14 |



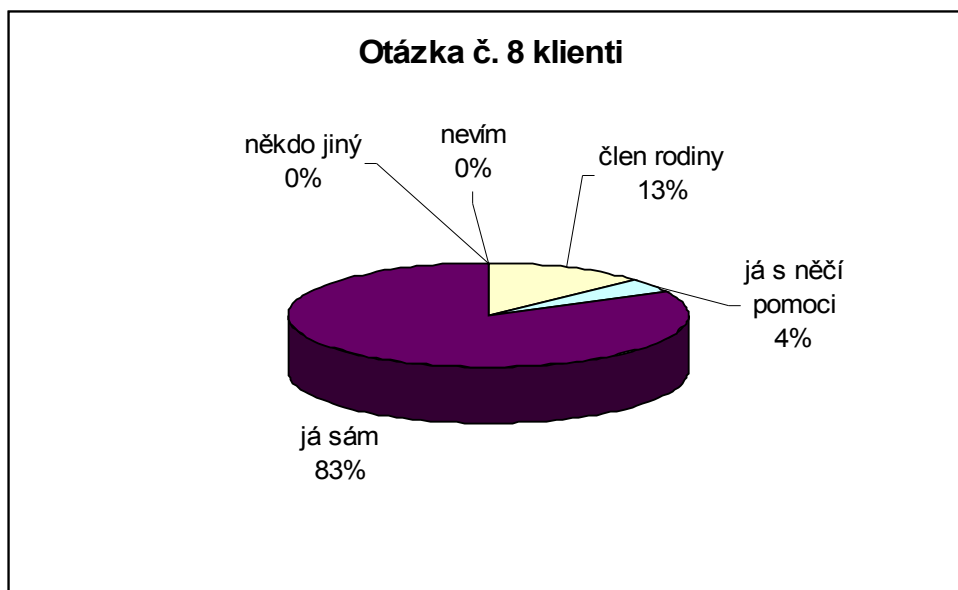
Obrázek 17



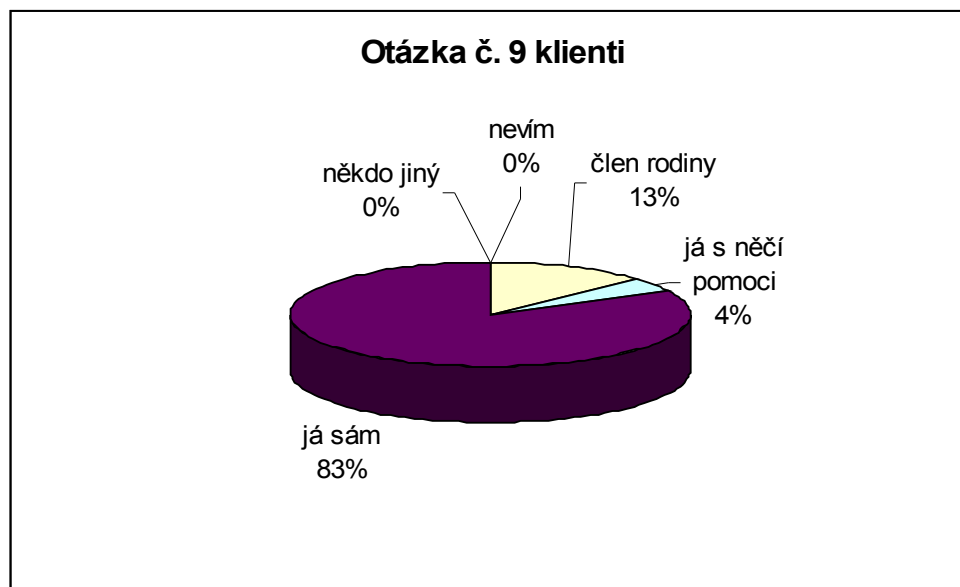
Obrázek 18

Otázka č. 8: Kdo rozhoduje o tom co si dnes obleču?**Tabulka 10**

| | Klienti | Pracovníci |
|------------------|---------|------------|
| nevím | | |
| někdo jiný | | |
| člen rodiny | 3 | |
| já s něčí pomoci | 1 | |
| já sám | 19 | 16 |

**Obrázek 19****Otázka č. 9: Kdo rozhoduje o tom co budu jíst?****Tabulka 11**

| | Klienti | Pracovníci |
|------------------|---------|------------|
| nevím | | |
| někdo jiný | | |
| člen rodiny | 3 | |
| já s něčí pomoci | 1 | |
| já sám | 19 | 16 |



Obrázek 20

Komentář k bloku otázek:

Otázky 1-5 se týkají sebeuvědomění: schopnost vnímat sebe samého, znát své vnitřní stavy a myšlenkové pochody, vědomě vnímat svoje pocity a projevy svého těla

Zjišťovala jsem zda klienti o sobě přemýšlejí, zda poznají svoje nálady, jak se cítí a zda vědí o čem přemýšlejí. Hodnoty, které z dotazníku vyplynuly jsou o poznání nižší než u pracovníků. Obzvláště u otázky 1,3a 5. Sebeuvědomění klientů je značně nižší než u pracovníků.

Otázky 6-9 se týkají rozhodovacího procesu: uvědomovat si kdo rozhoduje o důležitých věcech v mém životě, uvědomovat si míru vlastního rozhodování

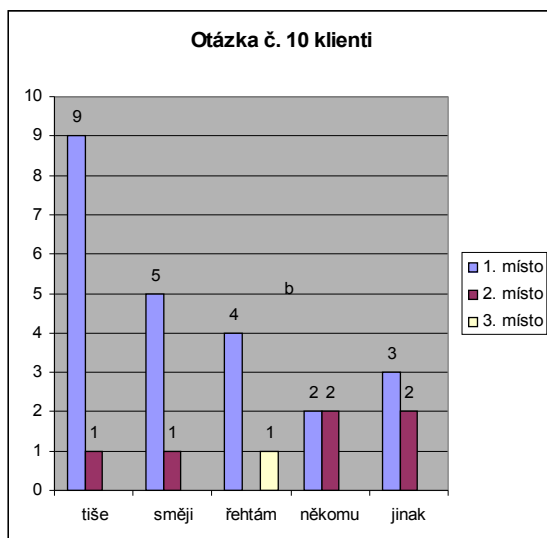
Markantní rozdíl se projevuje u otázky č.6, týkající se budoucnosti. O mnohých klientech rozhodují členové rodiny i přesto, že jsou už dospělí. U ostatních otázek týkajících se rozhodování o každodenním životě jsou rozdíly značně menší.

Otázka č. 10 - Když jsem veselá/ý:

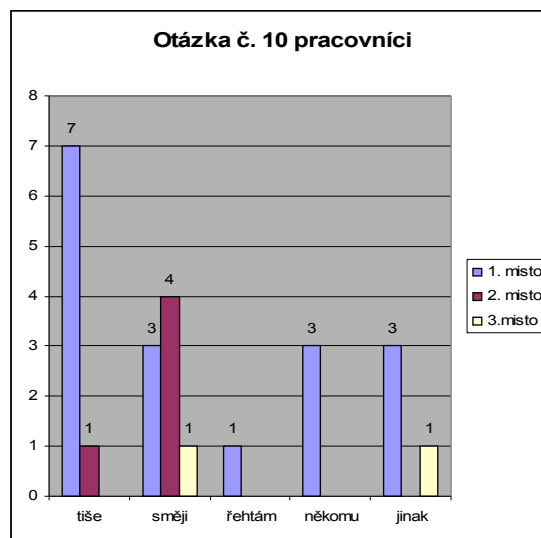
- tiše se usmívám
- směji se nahlas
- řehtám se a chci aby to všichni kolem věděli
- někomu to chci říct, že jsem veselá/ý
- jinak:

Tabulka 12

| veselý | | | | | | |
|--------|----------|----------|---------|------------|----------|---------|
| | klienti | | | pracovníci | | |
| | 1. místo | 2. místo | 3.místo | 1. místo | 2. místo | 3.místo |
| tiše | 9 | 1 | | 7 | 1 | |
| směji | 5 | 1 | | 3 | 4 | 1 |
| řehtám | 4 | | 1 | 1 | | |
| někomu | 2 | 2 | | 3 | | |
| jinak | 3 | 2 | | 3 | | 1 |



Obrázek 21



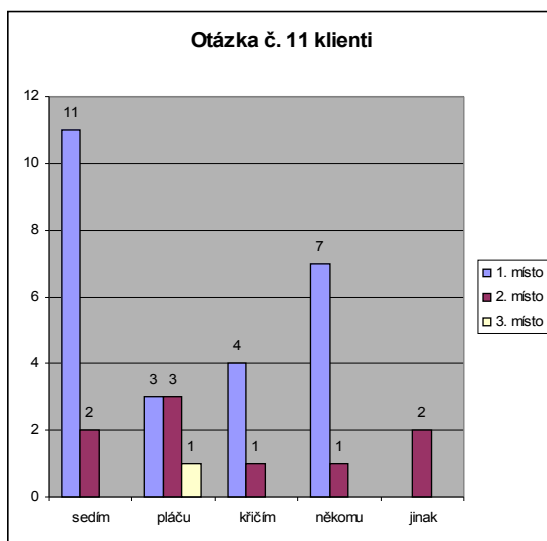
Obrázek 22

Otázka č. 11 - Když jsem smutná/ý:

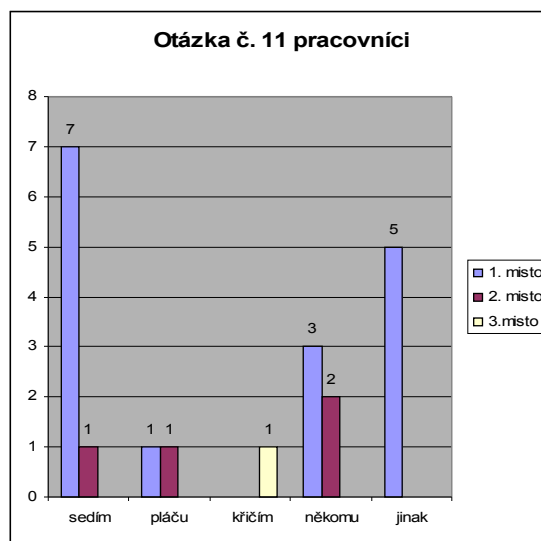
- sedím tiše a nemluvím
- pláču
- křičím a nařikám
- někomu to chci říct, že jsem smutný
- jinak

Tabulka 13

| smutný | | | | | | |
|--------|----------|----------|---------|------------|----------|---------|
| | klienti | | | pracovníci | | |
| | 1. místo | 2. místo | 3.místo | 1. místo | 2. místo | 3.místo |
| sedím | 11 | 2 | | 7 | 1 | |
| pláču | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| křičím | 4 | 1 | | | | 1 |
| někomu | 7 | 1 | | 3 | 2 | |
| jinak | | 2 | | 5 | | |



Obrázek 23



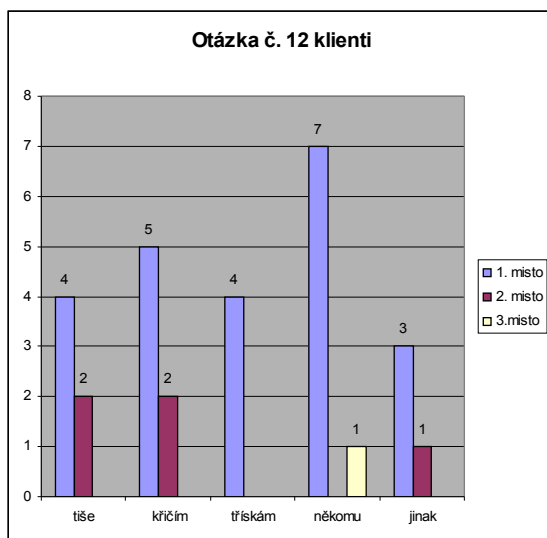
Obrázek 24

Otázka č. 12- Když se zlobím:

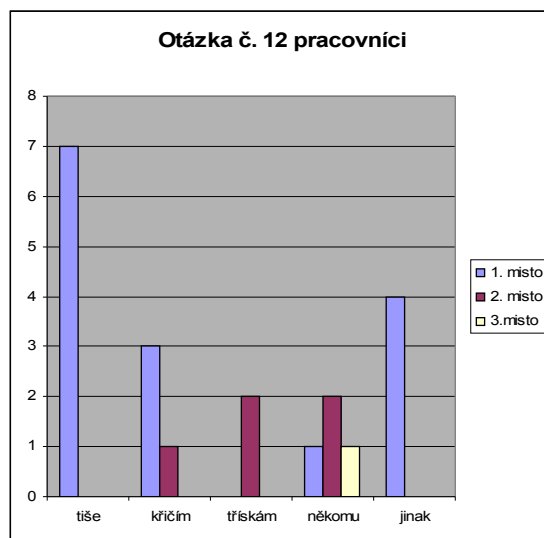
1. tiše zuřím
2. 2. křičím a nadávám
3. 3. třískám kolem sebe, házím předměty...
4. někomu to chci říct
5. jinak:

Tabulka 14

| zlobím se | | | | | | |
|-----------|----------|----------|---------|------------|----------|---------|
| | klienti | | | pracovníci | | |
| | 1. místo | 2. místo | 3.místo | 1. místo | 2. místo | 3.místo |
| tiše | 4 | 2 | | 7 | | |
| křičím | 5 | 2 | | 3 | 1 | |
| třískám | 4 | | | | 2 | |
| někomu | 7 | | 1 | 1 | 2 | 1 |
| jinak | 3 | 1 | | 4 | | |



Obrázek 25



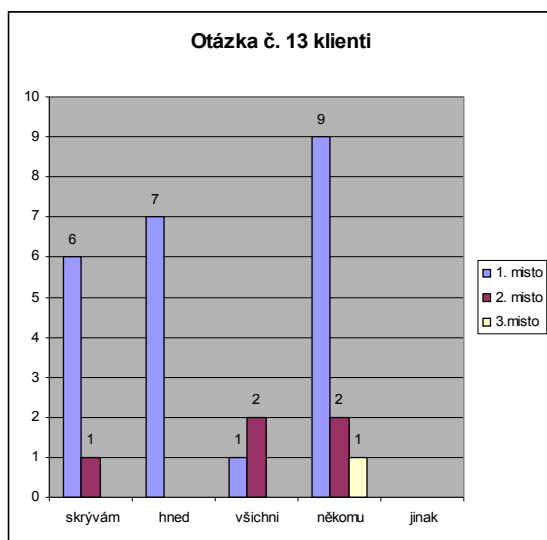
Obrázek 26

Otázka č. 13- Svoje pocity:

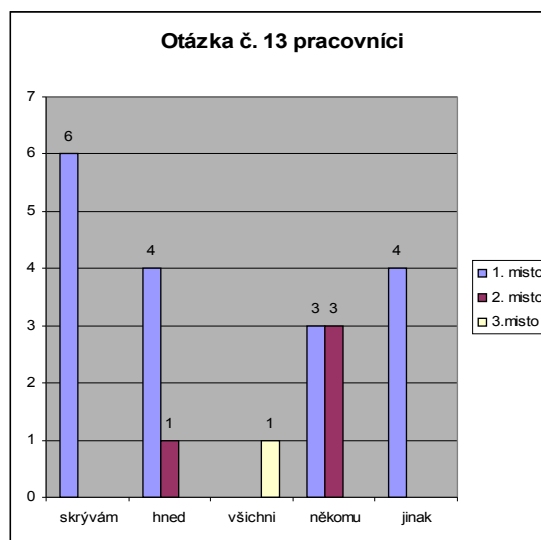
1. skrývám – nikdo neví co se se mnou děje
2. hned je projevím (směji se, pláču, nadávám...)
3. chci, aby o mých pocitech všichni věděli
4. někomu chci říct co cítím
5. jinak:

Tabulka 15

| pocity | | | | | | |
|---------|----------|----------|---------|------------|----------|---------|
| | klienti | | | pracovníci | | |
| | 1. místo | 2. místo | 3.místo | 1. místo | 2. místo | 3.místo |
| skrývám | 6 | 1 | | 6 | | |
| hned | 7 | | | 4 | 1 | |
| všichni | 1 | 2 | | | | 1 |
| někomu | 9 | 2 | 1 | 3 | 3 | |
| jinak | | | | 4 | | |



Obrázek 27



Obrázek 28

Komentář k bloku otázek

Otázky 10 – 13 se týkají emocí: znát svoje emoce, umět projevit emoce.

U otázky č. 10 a 11 nacházíme u obou vzorků podobné hodnoty. Nejpreferovanější jsou tichá reakce a přímé projevení veselosti a smutku. Rozdíl se projevuje teprve u další otázky týkající se hněvu, kde klienti chtějí tento pocit projevit daleko více než pracovníci. Nejvíce z nich chce o svém hněvu někomu říci, ale také značné množství svůj hněv ihned projeví. Svoje pocity – poslední otázka, chce většina klientů s někým sdílet.

Závěry z dotazníkového šetření:

Dotazník vyplnilo 23 klientů. Jedna osoba neumí číst, vyplňovala dotazník během skupinového setkání. Pouze 5 klientů vyplňovalo dotazník zcela samostatně – přečetli otázky, pochopili odpověděli. Ostatní do různé míry četli sami, část potřebovala

vysvětlení, ale všichni se samostatně rozhodovali o tom, kterou odpověď vyberou. Pracovníci byli použiti jako srovnávací vzorek. Výsledkem je zjištění, že klienti mají do značné míry snížené sebeuvědomění a rozhodování. Za to emoce projevují intenzivněji.

4.2 Práce se skupinou

Mým výchozím předpokladem bylo, že připravím projekt přímo pro mentálně postižené klienty ze sociálně terapeutické dílny, ve které pracuji. S několika dobrovolníky (5-7 osob) provedu experiment, během kterého projdou uceleným seminářem vedeným technikami NLP. Během několika setkání bude proveden nácvik sociálních dovedností a komunikačních schopností. Neměla jsem připravený pevný scénář všech setkání. Věděla jsem, že se budu muset přizpůsobit tomu jak to bude probíhat.

Klienty jsem motivovala k účasti informací na nástěnce a letáky, které jsem rozdala v jedné z našich poboček (cca 14 letáku). Leták je přílohou č.2. Dále jsem oslovila několik klientů a vysvětlila jim jednoduchým způsobem, jak práce bude probíhat. Přihlásily se 4 osoby. Bylo to trochu méně než jsem očekávala, ale pro uskutečnění projektu to stačilo. Připravila jsem první setkání a podklady. Předpokládala jsem dva body“

- 1 Společné přečtení dotazníku a následné vyplnění
- 2 Téma kotvení

Dotazník

Otázky dotazníku jsem četla nahlas, jelikož setkání se zúčastnil také Jiří (51 let), který prakticky neumí číst. Také pochopení některých otázek mu dělalo potíže, tak jsem je postupně vysvětlovala. Zbytek skupiny sice poslouchal vysvětlení, ale vyplňoval samostatně. Ještě během této fáze setkání Jiřího rozptýlila návštěva, která přišla do zařízení. Prohlásil, že to není pro něj a chtěl by odejít. To samozřejmě mohl, jelikož vše co se v zařízení děje je na zásadě dobrovolnosti.

Kotvení

Pokračovala jsem se třemi klienty. Každý obdržel připravený materiál (1 list) na téma kotvení.. Velmi zjednodušeně jsem se snažila klientům vysvětlit, jakým způsobem ukládáme vzpomínky. Potvrdili, že si pamatují věci jako obrazy nebo film. V některých případech si pamatují zvuky či pocity. Chvíli jsme hledali různé příklady. Setkání prozatím trvalo 30 minut. Doufala jsem, že ještě stihnu demonstrovat na jednoduchým způsobem,

jak si lze vědomě vytvořit kotvu. Na to však nedošlo jelikož klienti již nedokázali soustředit pozornost.

Komentář: Uvědomila jsem si, že klienti mají sníženou schopnost soustředění. To, že odešel Jirka mně nepřekvapilo, jelikož i na snadnější věci se dokáže soustředit zhruba 5 minut. Když na začátku souhlasil s účastí nemohla jsem ho odmítnout jelikož jsem spolupráci nabídla všem klientům. Mým důležitým cílem bylo nabídnout klientům možnost naučit se změnit svoji náladu pomocí vědomě vytvořených kotev. Po zkušenosti z tohoto setkání jsem se rozhodla, že klientům nabídnu, že příští setkání bude probíhat individuálně. Všichni tři celkem ochotně souhlasili.

Závěr: Skupinové sezení v tomto případě není nejvhodnějším způsobem práce. Klienti nepotřebují tak důkladně vědět jak daná technika funguje. Je nutné dříve přejít k praktickým ukázkám.

Jak ukládáme vzpomínky?

Jako obrazy
Vidíme je jako na fotce
Vidíme je dokonce jako film
černobílé – barevné
výrazné – mlhavé

Zvuky
Slyšíme hlasy, zvuky...
slyšíme starý rozhovor
pamatujeme si hlas někoho blízkého

Pocity
nepamatujeme přesně situaci, ale pocit
pamatujeme, jak jsme se cítili
také doteky

Vůně, chutě

Připomene nám je:
Obrazy- fotka, obraz, předmět, vidíme podobnou situaci
Zvuky – písnička, podobný zvuk, hlas
Pocity – cítíme se podobně, někdo se nás dotkne a spustí vzpomínku

TO JSOU KOTVY!

Obrázek 29

4.3 Individuální práce s klienty

Po nezdařilém skupinovém pokusu jsem se domluvila se třemi klienty a pokračovali jsme individuálně.

4.3.1 Jenovéfa (38 let)

Na otázky většinou odpovídá ano, ne. Pouze zřídka odpoví celou větou. Z jejích neverbální reakcí lze velmi dobře rozpoznat její reakce. Často reaguje pláčem a to i v negativních i pozitivních situacích.

Individuální setkání 1: U této klientky jsme často odkázáni pouze na neverbální projevy. Rozhodla jsem se soustředit na ověření jedné z důležitých neverbálních nápověd – na oční pohyby. Jako pomůcku a inspiraci jsem si vzala sestavu otázek pro procvičování pozorování očních pohybu z materiálu k semináři, který jsem absolvovala.:

| Otázky, které nezbytně nutně potřebuji k vyvolání | |
|--|---|
| <p>Vizuální vzpomínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jakou barvu vlasů má...? - Kolik dveří je ve tvém bytě? - Jak vypadá tvoje postel? - Jaká je tvoje oblíbená květina? | <p>Vizuální konstrukce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak bys vypadal se dvěma nosy? - Jak by ses viděl mýma očima? - Jak by vypadal pták letící dozadu? - Představ si siluetu svého domu. |
| <p>Auditivní vzpomínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jaká je tvoje oblíbená píseň? - Jak zní tvůj telefon? - Jaká byla tvoje dnešní první slova? - Které přírodní zvuky se ti nejvíc líbí? <p>z magnetofonu</p> | <p>Auditivní konstrukce: :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak by zněla hymna odzadu? - Jak by znělo tvé jméno zpívané tisíci lidmi? - Jak by zněl tvůj hlas <p>ve zrychleném tempu?</p> |
| <p>Pocity a tělesné vjemy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jak vnímáš ztuhlost nohou? - Jak cítíš příjemný vánek? - Představ si, že se ti v ruce rozpouští kousek ledu. <p>v životě</p> | <p>Auditivní (vnitřní dialog):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Co následuje v abecedě po M ? - Napiš v myšlenkách krátký dopis. - V duchu si pro sebe zopakuj tuto otázku: "Co je pro mě nyní nejdůležitější?" |

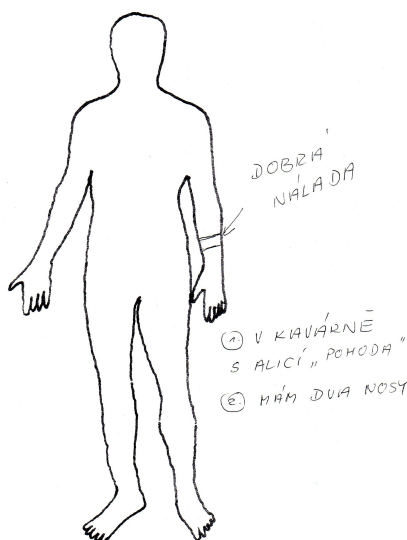
Obrázek č 30

Prošly jsme po jedné otázce pro zjištění každé polohy. Zdá se, že klientka reaguje odpovídajícím způsobem. Některé polohy jsem si chtěla ještě ověřit pomocí dalších otázek, klienta však reagovala pláčem. Plakala a smála se zároveň. Je to pro ní typická reakce, která je mnohokrát pro okolí matoucí. Její pláč nevyjadřoval nesouhlas. Pro příští setkání

jsme se dohodly, že se pokusíme vytvořit kotvu – pro „ne pláč“. Toto setkání trvalo 30 minut.

Individuální setkání 2: Toto setkání bylo spíše přípravné. Vrátily jsme se tématu kotvy „ne pláč“. Viděla jsme, že klientka projevuje znaky obav. Jednoduchým způsobem jsem jí vysvětlila jak kotvení bude probíhat. Pak jsem pokládala otázky, abych zjistila z čeho pramení její obavy. Dle krátkých odpovědí a reakcí jsem usoudila, že se bojí, že nebude plakat nikdy, v žádné situaci. Vysvětlili jsme si, že kotvu použije jen když bude chtít. Každý z nás občas potřebuje plakat.. Setkání trvalo 30 minut a příště se pouštíme do kotvení.

Individuální setkání 3: Klientka už bez pochybností ochotně spolupracuje a postupně procházíme procesem kotvení. Představujeme si požadovaný stav. Snažím se vyvolat čím nejsilnější emoce a popisuji klientce situace o kterých vím, že je klidná, veselá, spokojená a nepláče. Zároveň jí držím za ruku, v místě, které jsme dohodly a upevňuji kotvu. Klientka absolvuje celé setkání bez pláče a odchází spokojená. U popisu některých situací měla sice slzy na krajíčku, ale hned jsem změnila směr hovoru a vybrala jiný obraz. Společně jsme se dohodly, že vysvětlíme postup také její klíčové pracovníci, se kterou ráda spolupracuje. Ta ji pomůže pracovat na udržování kotvy. Klientka ví, že pokud jí nebude používat tak kotva zmizí. Kotvu jsme nazvaly „dobrá nálada a zaznamenaly v mapě kotev. Připojila jsem také dvě poznámky, kdy během vyprávění byly reakce klientky nejvýraznější. Setkání trvalo 40 minut.

Mapa mých kotev:**Obrázek 31**

Komentář: Klientka absolvovala čtyři setkání včetně společného. Kalibrace a sledování očních pohybů bude přínosem pro komunikaci s ní, jelikož verbálně se projevuje málo. Povedlo se také kotvení a vznikla kotva nazvaná „dobrá nálada“. Je třeba ještě pokračovat v upevňování, ale pak může být přínosem pro klientku.

4.3.2 Jeremiáš (44 let)

Rád mnoho a hlasitě mluví. Většinou vede dlouhý monolog o minulosti, kde si pamatuje mnoho detailů. Motivy vyprávění se často opakují a ochotně vypráví každému, kdo je ochoten poslouchat. Na jakoukoliv kritiku či nezdár reaguje nepřiměřeně.

Individuální setkání 1: Vzhledem k specifickým projevům klienta, jsem zvolila metodu narativního rozhovoru. Během prvního setkání jsem se rozhodla kalibrovat a pozorovat jeho oční pohyby. Klient vypráví o škole, o kamarádech, o výjezdech na ozdravné pobyty. Má ucelené bloky vzpomínek, které je schopen zopakovat skoro ve stejné podobě zase znovu. Některé fragmenty jsem slyšela již dříve a zůstaly v nezměněné podobě. Na začátku jsme se domluvili, že do hovoru mohu vstupovat dodatečnými otázkami. Při sledování očních pohybů jsem zjistila, že klient má nejčastější polohy – dopředu trochu dolů a doprava dolů. Nejčastěji pohybuje ve vizuálních vzpomínkách a pocitech. Slíbil, že příště vyprávíme o nástupu do zaměstnání. Setkání trvalo 30 minut.

Individuální setkání 2: Přemýšlela jsem jakou dál zvolit taktiku. Poprosila jsem praktikantku Petru, aby namalovala tři obrázky: radost, smutek a zloba. Klient vypráví o zaměstnání, během vyprávění před něj kladu vždy jeden z obrázků, zvolený podle ladění vyprávěné příhody. Občas se ujišťuji zda je to tato emoce. Nakonec klienta prosím o ještě jedno krátké vyprávění a pokládám před něj mnou vybraný obrázek. Ihned chápe, že má vybrat veselou historku. Zdá se, že během 45 minutového setkání byl položen základ vizuální kotvy.

Individuální setkání 3: Během 30 minutového sezení již dokážu pomocí obrázku řídit ladění příběhů. S klientem jsme se domluvili, že toto setkání nebude rozhodně poslední.

Komentář: U klienta se povedlo položit základ vizuální kotvy. Prozatím jsem ještě neměla příležitost ověřit zda bude fungovat i ve vypjatější situaci. Klient je občas výbušný.

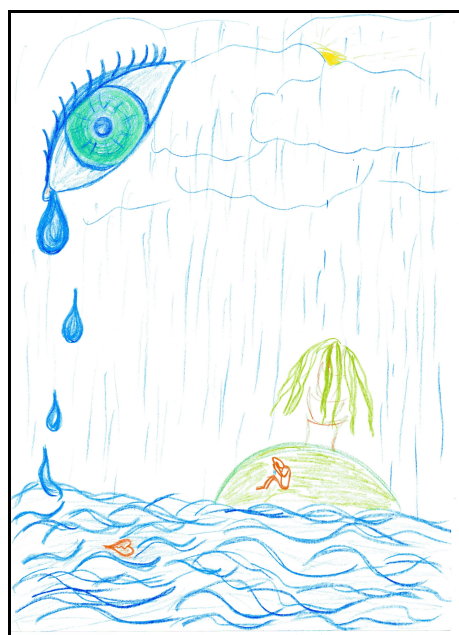
Použité vizuální kotvy:



Obrázek 32 Veselý



Obrázek 33 Zlobí se



Obrázek 34 Smutný

4.3.3 Jakob (34 let)

Komunikuje snadno a zřetelně. Oproti ostatním klientům větší slovní zásoba. Podává však rozporuplné i nepravdivé informace, které si sám dokresluje. Má problém s časovým zařazením událostí.

Individuální setkání 1: První setkání jsem věnovala kalibrování a pozorování očních pohybu. Klientovi jsem vysvětlila techniku. Část setkání jsme věnovali tomu, aby si na oplátku na mne mohl ověřit, jak to funguje a vyměnili jsme si role. Klient je levák a má zrcadlově obrácené reakce. Na příští setkání budeme kotvit dobrou náladu. Setkání trvalo 40 minut

Individuální setkání 2: Vysvětlila jsem klientovi techniku kotvení. Vytvořili jsme kinesteticko-auditivní kotvu. Spuštění dobré nálady bude doprovázet cimbálová muzika.

Individuální setkání 3: Na minulém setkání jsme natrefili na starý problém. Situace: klient je na vozíku a neustále na někoho čeká „odložen“ před nějakým obchodem. Dítě na něj ukazuje a ptá se svého tatínka, „proč pán sedí na kočáře“ Při této vzpomínce se klientovi spouštějí nepříjemné emoce: zlost, zklamání, bezmoc. Od té doby se bojí jezdit do města sám i když dokáže být samostatný. Navrhla jsem techniku submodalit. Klient vizualizoval

představu daného problému. Byl černý těžký a ležel před ním na stole, postupně jej změnil na kouli u nohy, z železné se stala papírová koule, kterou spálil. Popel uklidí paní uklízečka. Během procesu klient pocítil značnou úlevu. Při příštím setkání to okomentoval: „Pomáhá mi to i v komunikaci...všecko ze mne sletí a lépe se mi komunikuje...je to tím, že napětí je pryč. Setkání trvalo 40 minut.

Komentář:

Klient rozuměl vysvětlování jednotlivých technik a to urychlilo práci. Povedlo se kotvení i práce pomocí submodalit. Shodli jsme se na tom, že budeme pokračovat v práci.

5 PRŮBĚH VÝZKUMU – ZLEPŠOVÁNÍ KVALITY

Tato část popisuje ační experiment pro zlepšení praxe, který probíhal v rozmezí čtyř měsíců. Dotazníkové šetření je dodatečným potvrzením užitečnosti a fungování technik NLP.

5.1 Akční experiment

Cílem této části výzkumu je hledání odpovědi na otázku zda znalost technik NLP může být přínosem pro pracovníky (sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách...) pro zlepšení kvality jejich práce, prohloubení komunikace s mentálně postiženými klienty?

Ve snaze o zlepšování kvality své práce, jsem využívala techniky NLP během mnohých intervencí se všemi klienty zařízení. Používala jsem metody metody zúčastněného, nestrukturovaného pozorování i rozhovory a nejzajímavější postřehy jsem si zapisovala do výzkumného deníku. Cílem práce bylo zvýšit míru porozumění klientům, zefektivnit komunikaci. Techniky NLP jsem také používala pro vlastní osobnostní rozvoj, který je pro mou práci také důležitý.

Pro zaznamenání výsledku výzkumu jsem použila formu případových studií a schéma akčního výzkumu ke zkvalitňování praxe se všemi fázemi jak je formulují H.Altrichter a P.Posch, kteří rozšiřují schéma J. Elliota:

1. vstup do výzkumu – hledání a vytváření východisek pro vlastní výzkumnou a inovační činnost
2. pozorování a sběr dat – sběr informací, zkušeností, dat, dokumentů aj. o akci
3. interpretace dat a formulování praktické teorie – budování praktické teorie na základě interpretace dat
4. cíle a kritéria posuzování – představy o hodnotách a cílech, kterých má být dosaženo
5. důsledky a další nápady pro praxi – návrh intervencí
6. akce – jednání jako realizace plánu
7. formulování, prezentace zkušenosti – nápady a zkušenosti, jako předmět veřejné diskuse, publikování

Pro záznam použiji deník, do kterého budu zapisovat situace, rozhovory a výsledky mého působení. Důležité budou sebereflexe.¹⁷

¹⁷Maňák J., Švec V., Cesty pedagogického výzkumu, Brno: Paido 2004, s. 58. ISBN - 80-7315-078-6

5.1.1 Případová studie: „Výlet do světa klientů“

Vstup do výzkumu

Při práci s mentálně postiženými osobami nám nestačí pouhá verbální komunikace. Mnozí klienti mluví nezřetelně, mají malou slovní zásobu a neumí vyjádřit to co chtějí říci. Někteří mluví málo, někteří vůbec. Další naopak mluví mnoho, ale opakují ustálené fráze, které někde slyšeli. Jak lépe porozumět těmto lidem? Jak proniknout do jejich světa. Jak se dozvědět co prožívají.

Pozorování a sběr dat

Ve snaze odpovědět na tyto otázky se zaměřím na neverbální sdělení klientů. Použiji techniky NLP raport a kalibrace a pozorování očních pohybů. Nejprve během dvou týdnů se soustředím na lepší navázání raportu (příloha č.3) pak se zaměřím po delší dobu na kalibraci (viz kapitola 1.4.1.) a sledování očních pohybů (viz kapitola 1.4.1.). Metodou bude nestrukturované pozorování během všech kontaktů s klienty.

Interpretace dat a formulování praktické teorie

Po projití svých zápisků jsem si zformulovala několik postřehů:

1. navázat raport s některými klienty je stížené tím, že jejich postižení se projevuje mimovolnými pohyby
2. je těžké sledovat intonaci nemluvicích klientů
3. oční pohyby některých klientů nám nepřinesou očekávané informace. Těkají očima a nelze vystopovat schéma těchto pohybů
4. často se setkáme s neshodou verbálního projevu a neverbálním, například: klientka nahlas naříká, ale pozorujeme, že její tělo je celkem v klidu, klient projevuje radostné veselí, ale svaly má napjaté

Někdy dělám ukvapené závěry a zatím neumím sledovat více věcí najednou. Koordinovat raport a zároveň kalibrovat a sledovat oční pohyby. Je potřeba více využívat intuici.

Cíle a kritéria posuzování

Cílem mého počínání bylo lépe pochopit klienty. Jak to udělat? Anthony Robins, významná osobnost NLP na to má odpověď:

„Pozorovali jste někdy při práci zámečnicka? Vypadá trochu jako kouzelník. Hraje si se zámekem, slyší věci, které neslyšíte, vidí věci, které nevidíte, cítí věci, které necítíte, a najednou se mu podaří objevit správnou kombinaci, s níž otevře dveře trezoru. Mistři komunikace pracují stejným způsobem. Budete-li uvažovat jako zámečnický mistr, můžete

odhalit mentální posloupností kteréhokoliv člověka a otevřít pokladnici cizí nebo své vlastní mysli. Pouhým pozorováním lidí a nasloucháním jejich slovům. Musíte však vědět, na co se zaměřit, musíme pozorovat stopy, jež vám prozradí každé tajemství.¹⁸

Návrh intervencí

Prohlubovat znalost technik NLP neustálou praxí, vědomě je používat.

Akce

Všechny tři techniky mi pomáhají hlouběji proniknout do světa myšlení a emocí klientů. Budu pokračovat v procvičování s cílem stát se „mistrem v pozorování“

Formulování, prezentace zkušenosti

Táto případová studie je výstupem z akčního výzkumu, který jsem provedla za účelem zlepšení chápání klientů. Možná může být inspirací pro ostatní kolegy.

5.1.2 Případová studie: „Hovory povznášející ducha“

Vstup do výzkumu

Většina rozhovorů v dílně probíhá na téma běžných praktických věcí. Pracovníci nemluví s klienty o tom co cítí, co si myslí nebo jak věci prožívají. Jak dojít k rozhovorům povznášejícím ducha?

Pozorování a sběr dat

Rozhodla jsem se najít způsob pro využití techniky NLP neurologických úrovní (viz kapitola 1.4.3.). Postupným procházením úrovněmi se dostáváme výš a výš až k našim přesvědčení, hodnotím či identitě. Na tomto principu jsem vytvořila strukturu dotazníku pro vyplňování s klienty. Očekávám, že práce s tímto dotazníkem může přinést pracovníkům, kteří klienty znají i několik let informace jiného druhu.

Interpretace dat a formulování praktické teorie

Vyplňovala jsem dotazníky s několika klienty. Ukázka – dotazník Mirek.

Několik postřehů:

1. není samozřejmé, že všichni vědí co znamená otázka Koho máš rád?
2. většina klientů z nápovědy u otázky Kdo jsem? Vybere holka (ne žena), kluk (ne

¹⁸KLIMSZOVÁ, K. *NLP studium Practitioner in the Art of NLP*. Třinec, 2011, s. 15. Materiály k semináři.

muž) i když mají například 40 let

3. někteří nedokáží říct co by si přáli nebo co umí

Klienti, s kterými jsem pracovala na dotazníku byli většinou překvapení otázkami. Vyplňování v některých případech trvalo dlouho a práci jsme museli rozdělit. Ochtově se však vraceli k pokračování. Zdá se, že je to zajímavá.

Cíle a kritéria posuzování

Cílem mého počínání bylo zavést „hovory povznášející ducha“. Postižení klientů zde nehraje roli. Předpoklad je, že „tomu přece nebudou rozumět“. Jde jenom o nalezení správného způsobu.

Návrh intervencí

Dál pokračovat v práci s ostatními klienty na vyplňování dotazníku. Angažovat do této činnosti ostatní pracovníky. Najít další využití techniky neurologických úrovní, například při zmírňování konfliktů (z vyšších úrovní na nižší)

Akce

Dlouhodobě realizovat intervence.

Formulování, prezentace zkušenosti

Táto případová studie je výstupem z akčního výzkumu, který jsem provedla za účelem zlepšení komunikace s klienty na vyšších úrovních.

Závěr akčního výzkumu:

Všechny zkoumané techniky: raport, kalibrování, sledování očních pohybů i model neurologických úrovní jsou s úspěchem použitelné při práci s mentálně postiženými osobami. Jsou obohacem kontaktů a zefektivňují komunikaci

5.2 Dotazník

Jelikož nemám přístup k dostatku absolventů seminářů NLP, kteří zároveň pracují v pomáhající profesi a ještě k tomu zaměřených na práci se zmíněnou cílovou skupinou, rozhodla jsem se oslovit všechny přízněnce NLP.

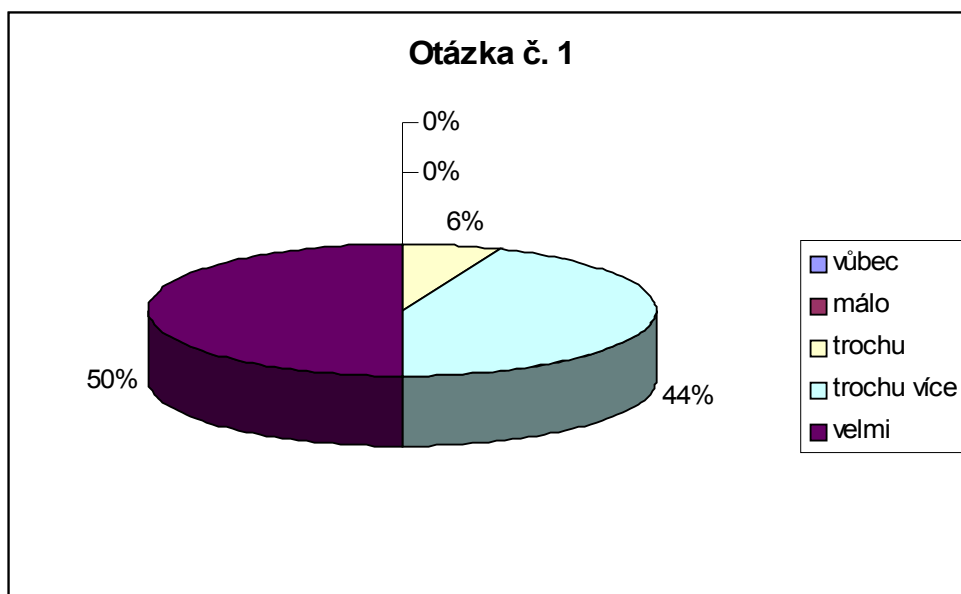
Pomáhající profesionál ke své práci potřebuje nejen vzdělání, ale také celou sestavu vlastností, schopností a dovedností. Položila jsem si otázku, zda pomocí technik NLP lze tyto vlastností, schopností a dovedností získávat či rozvíjet. Vycházím z toho, že pokud je podpořila u Vás bude to platit i u lidí zmíněné profese.

Zeptala jsem se zda jim znalost technik NLP mi pomáhá:

Otázka č.1 - Vnímat lépe sebe samého

Tabulka 16

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 1 |
| trochu více | 7 |
| velmi | 8 |

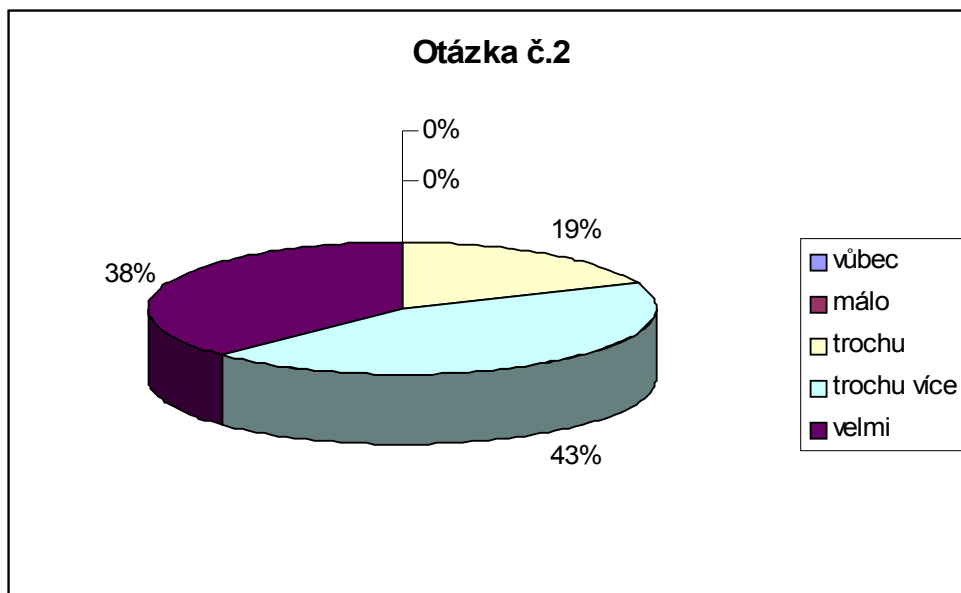


Obrázek 35

Otázka č.2 - Znat své vnitřní stavy a myšlenkové pochody

Tabulka 17

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 3 |
| trochu více | 7 |
| velmi | 6 |

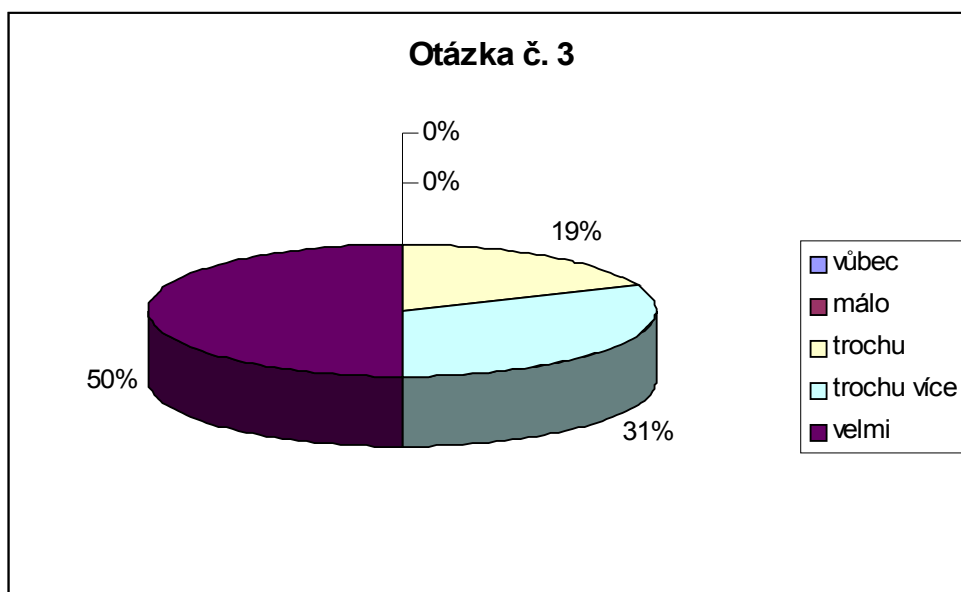


Obrázek 36

Otázka č. 3 -Vědomě vnímat svoje pocity

Tabulka 18

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 3 |
| trochu více | 5 |
| velmi | 8 |

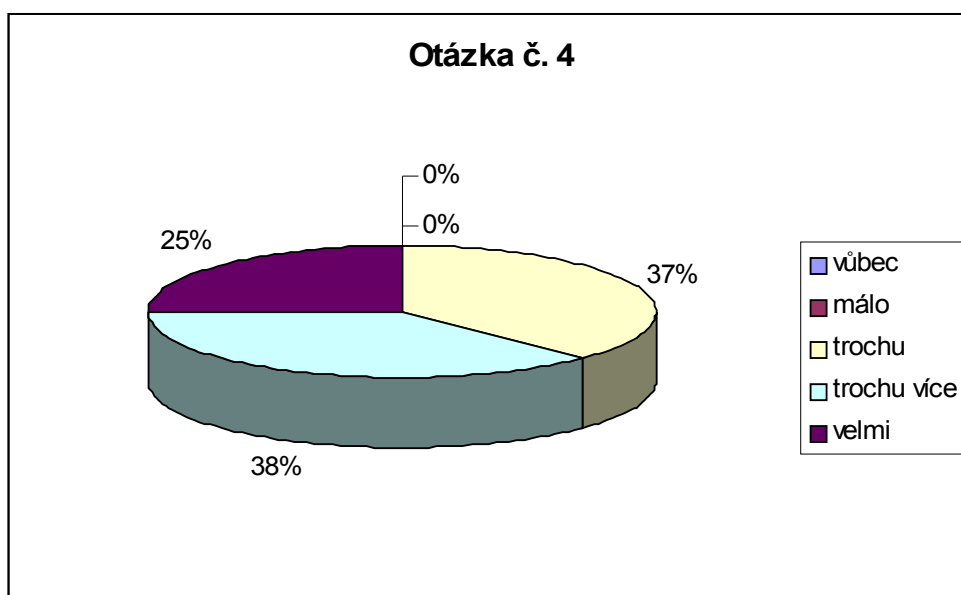


Obrázek 37

Otázka č. 4 - Umět pracovat se svými emocemi (projevit emoce, potlačit impulzy, přiměřeně jednat.)

Tabulka 19

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 6 |
| trochu více | 6 |
| velmi | 4 |

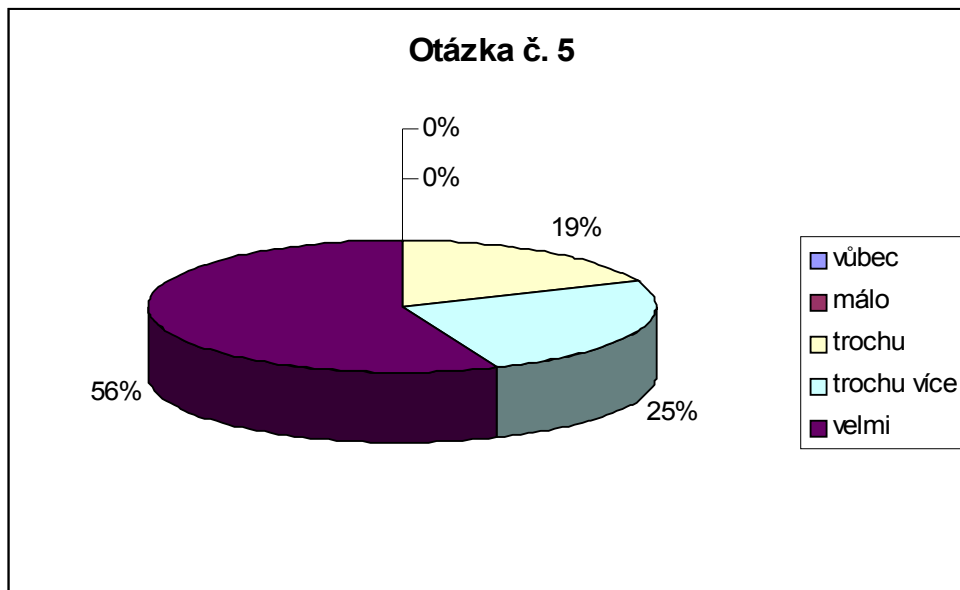


Obrázek 38

Otázka č.5 - Zvýšit schopnost rozumět lidem

Tabulka 20

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 3 |
| trochu více | 4 |
| velmi | 9 |

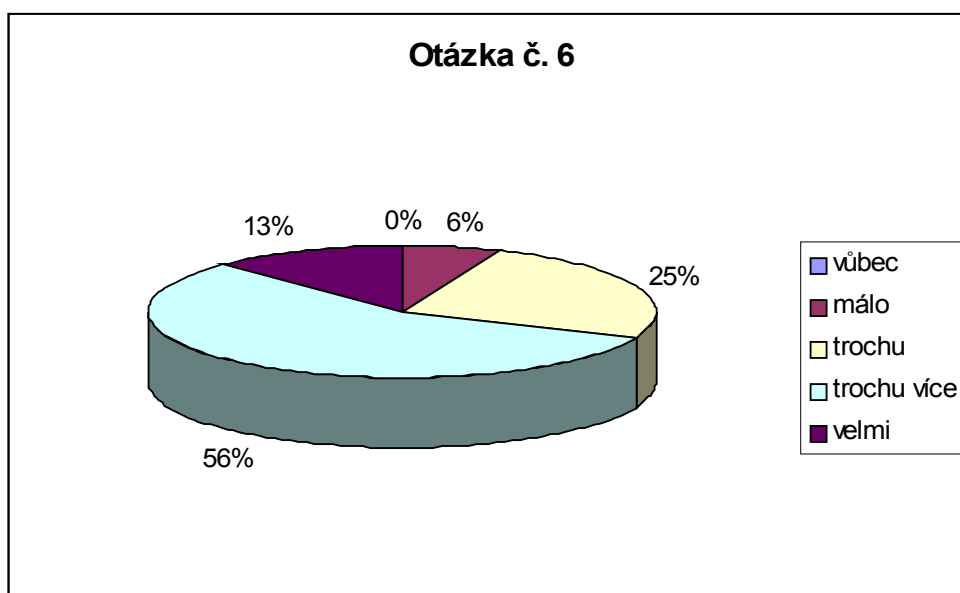


Obrázek 39

Otázka č.6 - Umět správně rozeznat pocity a nálady ostatních

Tabulka 21

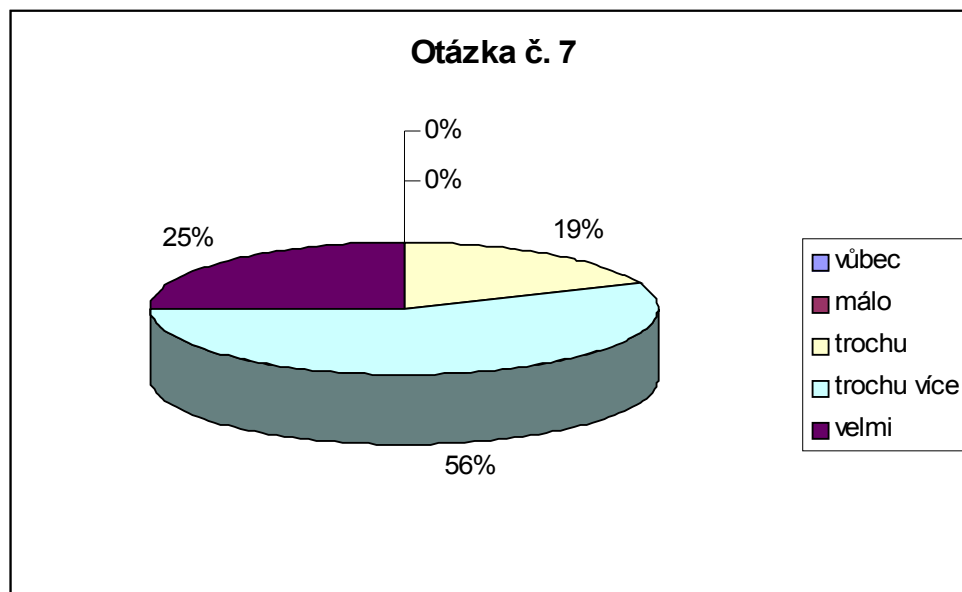
| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | 1 |
| trochu | 4 |
| trochu více | 9 |
| velmi | 2 |



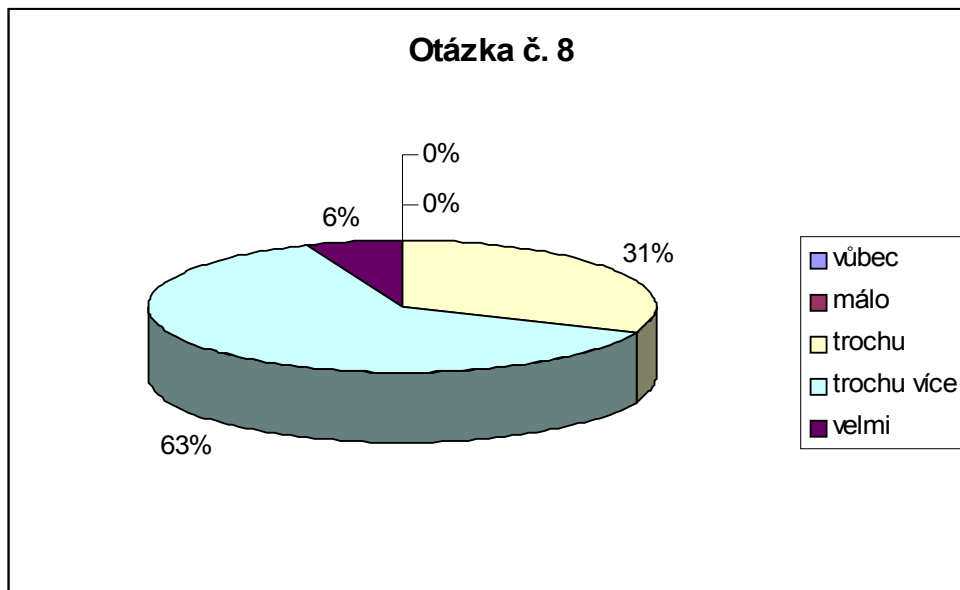
Obrázek 40

Otázka č. 7 - Přijímat neverbální signály ostatních a rozumět jim**Tabulka 22**

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 3 |
| trochu více | 9 |
| velmi | 4 |

**Obrázek 41****Otázka č. 8 - Účinněji komunikovat s ostatními****Tabulka 23**

| | |
|-------------|----|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 5 |
| trochu více | 10 |
| velmi | 1 |

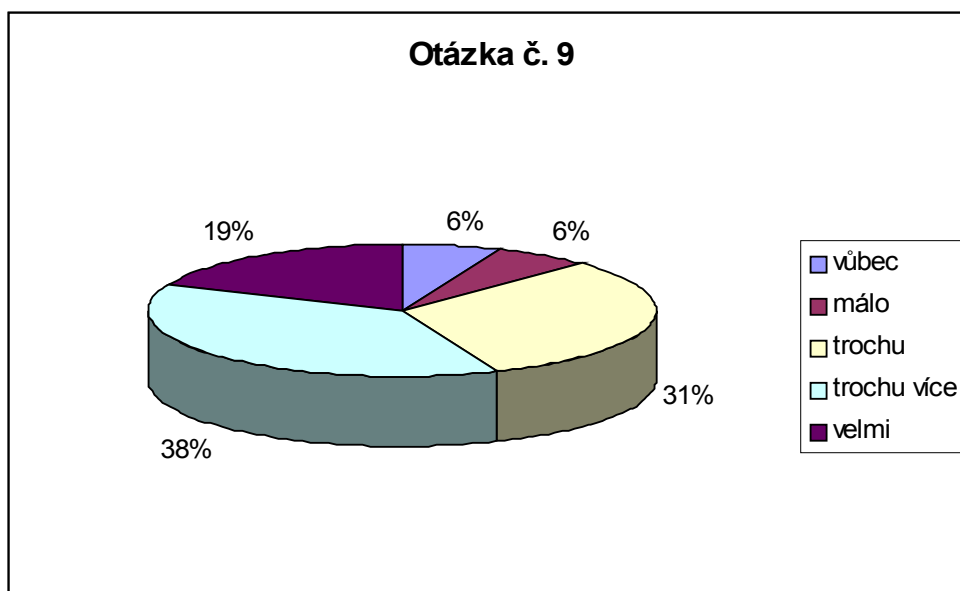


Obrázek 42

Otázka č. 9 - Přesněji sdělit to co mám na mysli

Tabulka 23

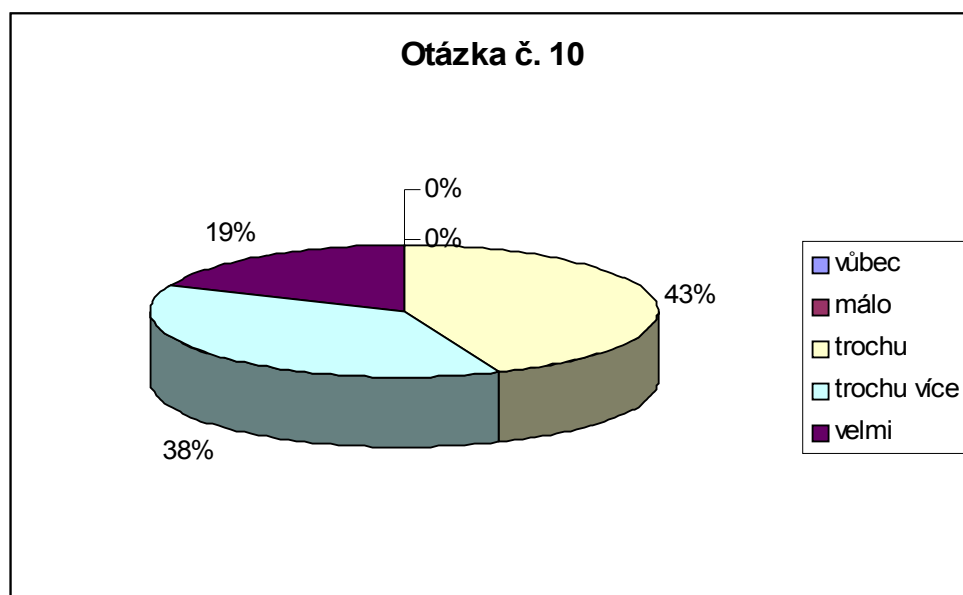
| | |
|-------------|---|
| vůbec | 1 |
| málo | 1 |
| trochu | 5 |
| trochu více | 6 |
| velmi | 3 |



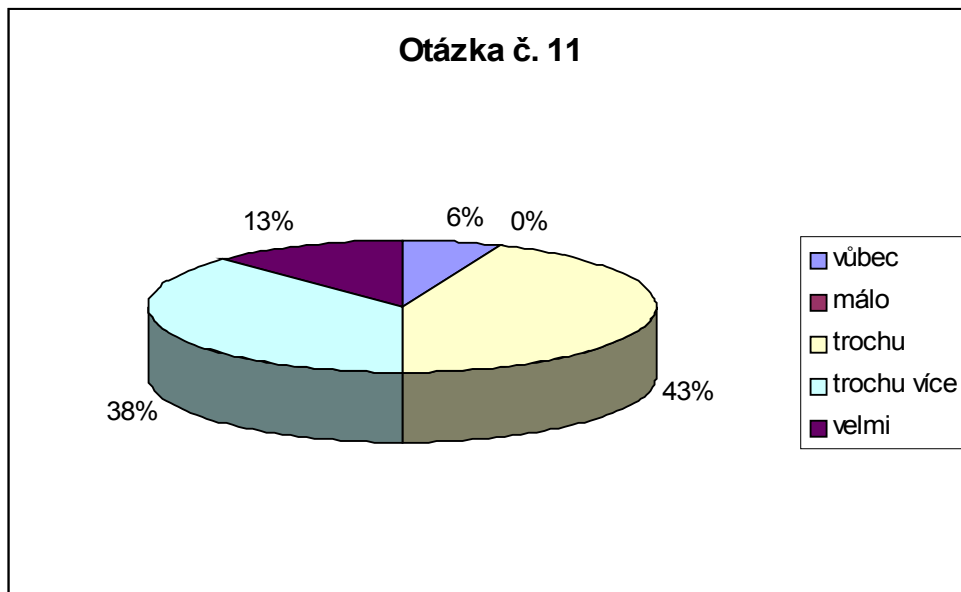
Obrázek 43

Otázka č. 10 - Pomoci komunikace a vnímání předcházet konfliktům**Tabulka 24**

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 7 |
| trochu více | 6 |
| velmi | 3 |

**Obrázek 44****Otázka č. 11 - Vybrat nejlepší vyústění konfliktu****Tabulka 25**

| | |
|-------------|---|
| vůbec | 1 |
| málo | |
| trochu | 7 |
| trochu více | 6 |
| velmi | 2 |

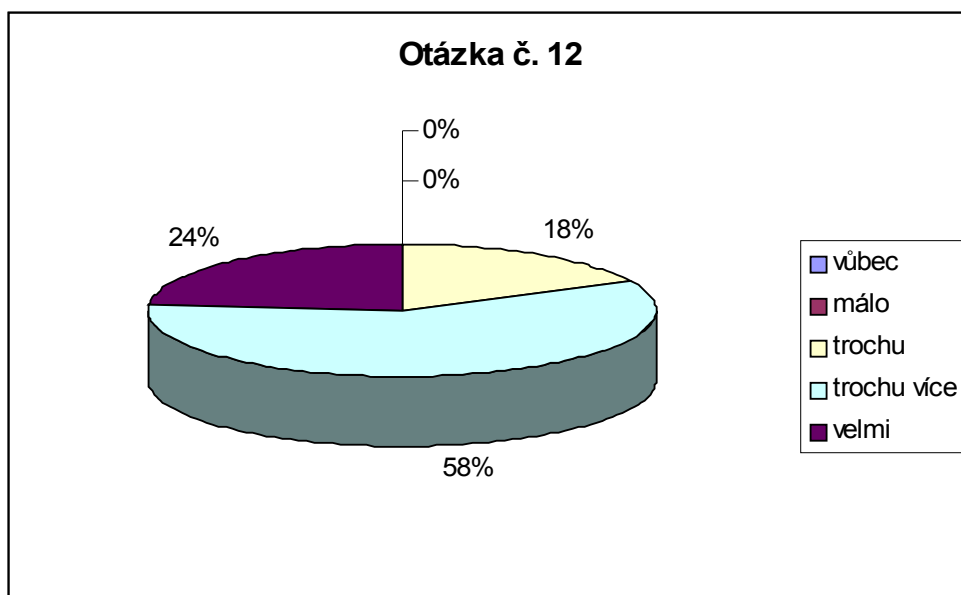


Obrázek 45

Otázka č. 12 -Nalézat více možných řešení situace

Tabulka 26

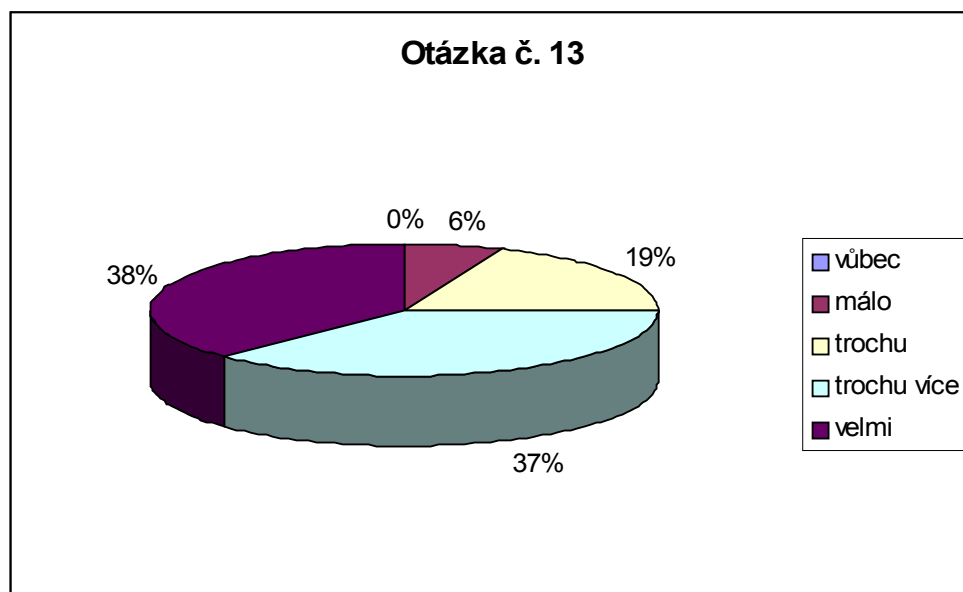
| | |
|-------------|----|
| vůbec | |
| málo | |
| trochu | 3 |
| trochu více | 10 |
| velmi | 4 |



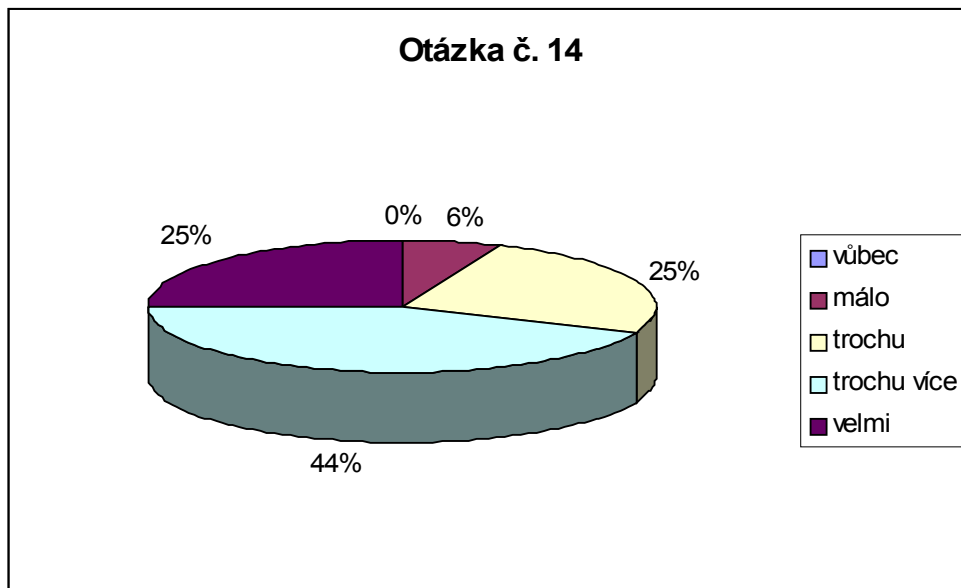
Obrázek 46

Otázka č. 13 - Nekonvenčně přemýšlet o situaci**Tabulka 27**

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | 1 |
| trochu | 3 |
| trochu více | 6 |
| velmi | 6 |

**Obrázek 47****Otázka č. 14 - Přesněji poznat co vlastně chci, mít jasnou představu cíle****Tabulka 28**

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | 1 |
| trochu | 4 |
| trochu více | 7 |
| velmi | 4 |

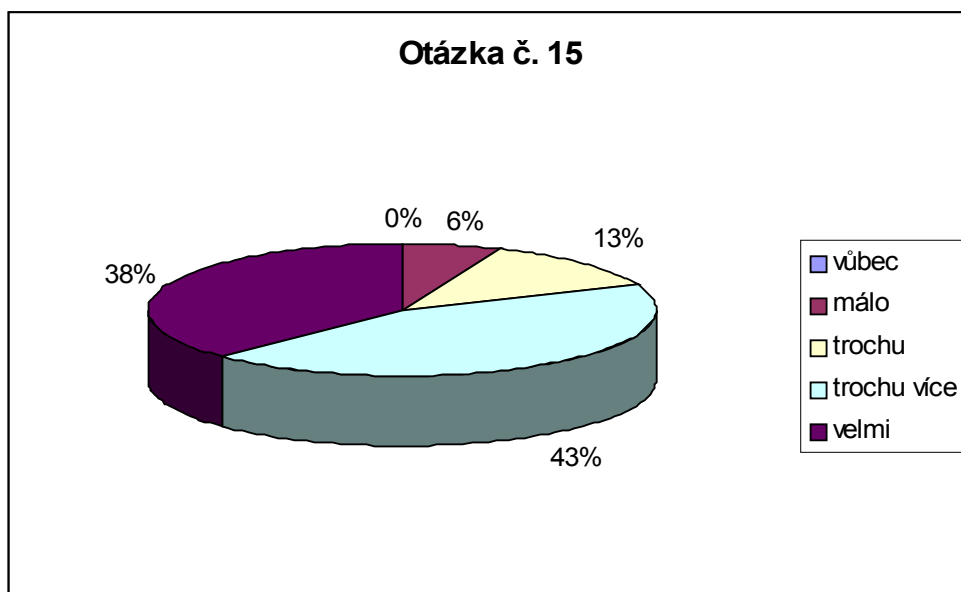


Obrázek 48

Otázka č. 15 - Najít zdroje k realizaci cíle

Tabulka 29

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | 1 |
| trochu | 2 |
| trochu více | 7 |
| velmi | 6 |

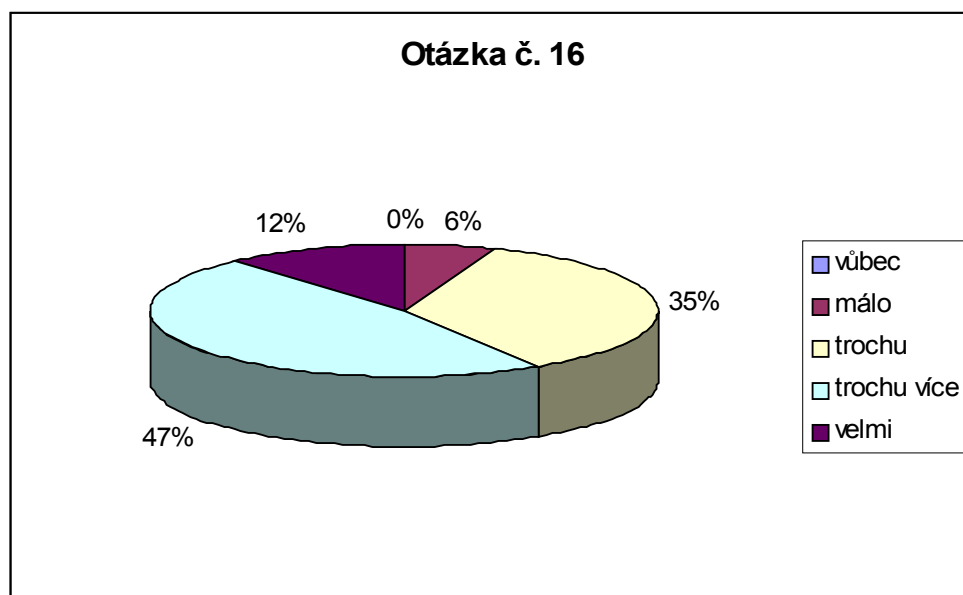


Obrázek 49

Otázka č. 16 - Realizovat co chci a rozpoznat, že jsem cíle dosáhl

Tabulka 30

| | |
|-------------|---|
| vůbec | |
| málo | 1 |
| trochu | 6 |
| trochu více | 8 |
| velmi | 2 |



Obrázek 50

ZÁVĚR

Mým úkolem bylo prozkoumat, zda je možné použít techniky NLP při práci s mentálně postiženými osobami a zda to přinese nějaké efekty. Tomu jsem věnovala výzkum.

V teoretické části jsem popsala principy NLP, a vyjmenovala několik z mnoha technik. Vybrala jsem pouze ty, které jsem využívala během výzkumných prací. Ozřejmila jsem co je to mentální retardace, zmínila jsem ověřené metody psychopedické andragogiky a popsala možné bariéry v komunikaci s osobami s mentální retardací.

V praktické části jsem hledala odpověď na otázky:

- 1 Je možné využít jednotlivé techniky NLP pro mentálně postižené (které ano a které ne)?
- 2 Může znalost technik NLP být přínosem pro pracovníky (sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách...) pro zlepšení kvality jejich práce, prohloubení komunikace s mentálně postiženými klienty?

Během výzkumu jsem pracovala se skupinou klientů i individuálně. Použila jsem dotazník, který vyplnilo 23 klientů. Výsledkem bylo zjištění, že klienti mají do značné míry snížené sebeuvědomění a rozhodování. Za to emoce projevují intenzivněji. S vybranými klienty jsem absolvovala několik setkání, které byly pro ně přínosem.

Ve druhé části výzkumu, ve snaze o zlepšování kvality své práce, jsem využívala techniky NLP během mnohých intervencí se všemi klienty zařízení. Cílem práce bylo zvýšit míru porozumění klientům, zefektivnit komunikaci. Provedla akční výzkum. Jako podpůrnou metodu jsem provedla dotazníkové šetření, během kterého jsem položila několik otázek absolventům seminářů NLP. Dotázala jsem se respondentů, zda jim semináře NLP pomáhají například při zlepšení: vnímání sebe samého, svých myšlenkových pochodů, pocitů či schopnosti rozumět lidem.

Myslím, že jsem splnila zadání mé diplomové práce. Věřím, že tento výzkum může být přínosem nejen pro mne a moje klienty, ale může obohatit o nové nápady i ostatní pomáhající profesionály pracující s touto cílovou skupinou.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ADLER, H. *NLP pro manažery: Jak v práci dosáhnout vynikajících výsledků*, Praha: PRAGMA, 1997. ISBN 80-7205-473-2
2. O'CONNOR, J.; SEYMOUR, J. *Úvod do neurolingvistického programování: Jak lépe porozumět sobě i jiným a dosáhnout svých cílů*. Praha: Institut pro NLP s.r.o., 1998. ISBN 80-238-2604-2.
3. MATOUŠEK, O.; KOLÁČKOVÁ, J.; KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005, 111 s. ISBN 80- 7367-002-X
4. VÁGNEROVÁ, M. *Úvod do vývojové psychopatologie III: Vzdělávací handicap – postižení schopností nezbytných k učení*. Liberec: TU v Liberci, 2003. s. 17. ISBN 8070836695.
5. MÜLLER, O. *Psychopedie – Andragogika*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, s. 9-35. ISBN 80-244-1204-7.
6. SLOWIK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-691-9
7. Maňák J., Švec V., *Cesty pedagogického výzkumu*, Brno: Paido 2004, s. 58. ISBN – 80-7315-078-6
8. ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006, s. 28-37. ISBN 80-7367-060-7
9. KLIMSZOVÁ, K. *NLP: studium Letní škola*. Praha, 2009. Materiály k semináři.
10. Neurolingvistické programování. In Wikipedie [online]. Praha 2011[cit. 1.4.2011]. URL:
11. http://cs.wikipedia.org/wiki/Neurolingvistick%C3%A9_programov%C3%A1n%C3%AD

Příloha č.1

Přemýšlím o tom kdo jsem a jaká/ý jsem?

| | | | | |
|-------|------|-------|------|-------|
| VŮBEC | MÁLO | OBČAS | VÍCE | ČASTO |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Poznám ráno jakou budu mít dnes náladu?

| | | | | |
|-------|------|-------|------|-------|
| VŮBEC | MÁLO | OBČAS | VÍCE | ČASTO |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Poznám ráno jak se dnes cítím?

| | | | | |
|-------|------|-------|------|-------|
| VŮBEC | MÁLO | OBČAS | VÍCE | ČASTO |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Vím o čem jsem přemýšlel/a večer před spaním?

| | | | | |
|-------|------|-------|------|-------|
| VŮBEC | MÁLO | OBČAS | VÍCE | ČASTO |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Ráno přemýšlím o tom co budu dnes dělat?

| | | | | |
|-------|------|-------|------|-------|
| VŮBEC | MÁLO | OBČAS | VÍCE | ČASTO |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Kdo rozhoduje o mé budoucnosti?

| | | | | |
|-------|------------|----------------|---------------------|--------|
| NEVÍM | NĚKDO JÍNÝ | ČLEN RODINY | JÁ S NĚČÍ POMOCI | JÁ SÁM |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Kdo rozhoduje o tom co dnes budu dělat?

| | | | | |
|-------|------------|----------------|---------------------|--------|
| NEVÍM | NĚKDO JÍNÝ | ČLEN RODINY | JÁ S NĚČÍ POMOCI | JÁ SÁM |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Kdo rozhoduje o tom co si dnes obleču?

| | | | | |
|-------|------------|----------------|---------------------|--------|
| NEVÍM | NĚKDO JÍNÝ | ČLEN RODINY | JÁ S NĚČÍ POMOCI | JÁ SÁM |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Kdo rozhoduje o tom co budu jíst?

| | | | | |
|-------|------------|----------------|---------------------|--------|
| NEVÍM | NĚKDO JÍNÝ | ČLEN RODINY | JÁ S NĚČÍ POMOCI | JÁ SÁM |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |

Když jsem veselý/á :

1. tiše se usmívám
2. směji se nahlas
3. řehtám se a chci, aby to všichni kolem věděli
4. někomu chci říct, že jsem veselý/á
5. jinak:

Když jsem smutný/á:

1. sedím tiše a nemluvíím
2. pláču
3. křičím a naříkám
4. někomu to chci říct, že jsem smutný/á
5. jinak:

Když se zlobím:

1. tiše zuřím
2. křičím a nadávám
3. třískám kolem sebe, házím předměty...
4. někomu to chci říct
5. jinak:

Svoje pocity:

1. skrývám – nikdo neví co se mnou děje
2. hned je projevím (směji se, pláču, nadávám...)
3. chci, aby mých pocitech všichni věděli
4. někomu chci říct co cítím
5. jinak:

Příloha č.2 - Leták

Všem kdo se chtějí dozvědět:

Jak lépe fungovat?

nabízím několik setkání, kde se pomocí jednoduchých cvičení pokusíme najít odpověď na tuto otázku.

Je to pro tebe pokud:

- se ti občas nedaří věci dělat tak jak chceš
- neumíš zvládnout své pocity
- máš špatnou náladu a nevíš jak se jí zbavit
- občas nevíš co chceš
- nevíš jak se s některými lidmi domluvit
- a chceš na sobě pracovat !!!

Co můžeš získat:

- větší sebejistotu
- lepší mínění o sobě
- víru ve vlastní schopnosti

Co se můžeš naučit

- lépe rozumět ostatním
- přesněji říci co chceš
- snadněji zvládat těžké situace
- změnit svoji náladu

Jak to bude probíhat:

- setkání budou probíhat na Včelce
- uvidíme se každý čtvrtek v 8.30
- nejdříve vysvětlím jak cvičení provést
- společně to zkusíme - ukázka
- pak každý sám nebo v malých skupinkách cvičení provedeme.
- Co nechceš nemusíš

Budu se těšit na setkání a společnou práci

Uršula

