

Umíme se omluvit?

Autor textu: Mgr. Pavel Dosoudil; Centrum sociálních služeb Praha, oddělení Pražské centrum primární prevence

Nouzový stav, který platí od října v České republice, přináší nám všem značná omezení toho, co jsme byli zvyklí považovat za běžnou součást života a velkým skupinám silně zhoršuje jejich ekonomickou situaci. V nouzovém stavu rovněž platí přísnější tresty za porušení mimořádných opatření i již dříve platných pravidel, které v některých případech působí minimálně v mediálním podání až drakonicky. Není proto divu, že veřejné mínění podrážděně reaguje na porušení či zpochybnění pravidel veřejně činnými osobnostmi. V nedávné době jsme setkali s několika takovými případy, kdy byly přistiženy při minimálně pochybném jednání a musely se ke svému chování veřejně vyjádřit. Bohužel se často ukázalo, že špatně zvládají dovednost omluvy (alespoň na první pokus).

Omluva je fenomén, na který se můžeme dívat například z pohledu kulturně antropologického (například omluva Dogeza v japonské kultuře), lingvistického (omluva jako pragmatická kompetence) nebo psychologicko-pedagogického jako sociální dovednost, jíž se musíme naučit.

Omluva je jednou z dovedností, která značně ovlivňuje úspěšnou mezilidskou interakci. Dokáže napravovat škody, které vznikly vzájemných vztazích. Podle Lazareho dobrá omluva, u těch kterým je směřována, obnovuje sebeúctu a důstojnost a ujistí je že vzniklé „zranění“ nebyla jejich vina, ujišťuje, že obě strany sdílejí společné hodnoty, ujišťuje o důležitosti a bezpečnosti vzájemných vztahů, umožňuje vést smysluplný dialog s „pachatelem“.¹

Můžeme rozlišovat omluvy soukromé, mezi dvěma osobami od omluv veřejných, které jsou často směřovány od jednoho omlouvajícího (například politik, který porušil pravidla) k mnohým příjemcům (občané státu, či velká skupina), či dokonce od „mnohých k mnohým“ omlouvá-li se například jeden národ druhému za příkoří způsobená válkou či okupací. Veřejné omluvy jsou většinou připravené, jsou realizované písemně, či vystoupením zaznamenaným audiovizuálními prostředky a jsou rozsáhlejší, mohou však také být realizovány nonverbálním aktem (například pokleknutí Willyho Brandta u pomníku povstání ve varšavském ghetu). Přes jisté odlišnosti nalezneme u soukromých a veřejných omluv více prvků společných. Oboje by měly splňovat základní náležitosti a měly by se vyhnout některým chybám.

Jon Risdal² popisuje, že dobrá omluva sestává z pěti fází:

- Shoda na průběhu událostí (např.: „Byl jsem v restauraci po zavírací hodině, v době, kdy je provoz všech restaurací zakázán).
- Akceptace své chyby tím, že na sebe bere zodpovědnost za své činy („Opominul jsem varování odborníků a jejich názor dokonce aktivně zpochybňoval“).
- Projevení, vyjádření lítostí (je mi opravdu líto,..., že jste se museli cítit...).
- Nabídka (velkorysého) vynahrazení škody.
- Ujistění, že už se to nikdy nebude opakovat.

Jako zásadní lze označit první tři body, bez jejich naplnění nebude omluva vnímána jako upřímná a značně se sníží její „hojivý“ efekt. V horším případě může vzájemné vztahy dokonce poškodit ještě více, než původně způsobená újma. Základní chyby uvádí Lazare takto:

¹ LAZARE, Aaron, 2004. *On apology*. New York: Oxford University Press. ISBN 01-951-7343-0.

² RISDAL, Jon, 2011. *Unnskyld!*. Oslo: CAPPELEN DAMM. ISBN 978-82-02-33740-7.

- Vágní či neúplné uznání zodpovědnosti (např. “Nechoval jsem se vždycky úplně správně a omlouvám se”).
- Užití pasivního jazyka („Přijala se rozhodnutí a situace se vyvinula..“)
- Zpochybňování, podmiňování urážky („pokud jsem tím někoho urazil, omlouvám se“)
- Minimalizování ublížení („Byl jsem bez roušky vteřinu, uznávám svou chybu“)
- Projevení lítosti, bez uznání odpovědnosti („Je mi líto, že se teď cítíte špatně...“)
- Omluva špatnému adresátu či za nesprávné ublížení („Omlouvám se své rodině, voličům, ... že jsem je zklamal, když jsem je neinformoval...“)³

Přes řadu špatných příkladů ve veřejném prostoru, je omluva dovedností, které se lze naučit. Je také jednou z lekcí programu **AART**, který pomáháme do České republiky implementovat. Tato metodika vychází ze změny paradigmatu přístupu k problémovému chování, který se objevil v 70. letech 20. století. Na rozdíl od dřívějších přístupů se nesnaží u klienta realizovat latentní potenciál například pomocí interpretace, reflexe či posílení ale vychází z názoru, že dovednosti potřebné k efektivní sociální interakci můžou u klienta chybět, můžou být oslabené či nedostatečné. Tyto dovednosti nejsou latentní, ale je třeba se je naučit.

V programu AART, který k nám přichází přes Norsko, se v průběhu třiceti lekcí malá skupina adolescentů učí základní sociální kompetence, především prostřednictvím nácviku. Program je velmi dobře evaluován a má robustní teoretický background. Díky neziskové organizaci Aisis z.ú., se podařilo metodiku přeložit do češtiny a zorganizovat výcvik v metodice. Vlivem protipandemických opatření se zdrželo proškolení prvních českých lektorů, ale pevně věříme, že již v příštím roce proběhne a budeme tak moci zase trochu rozšířit nabídku pomoci dětem s problémy v chování i jejich školám.

³ LAZARE, Aaron, 2004. *On apology*. New York: Oxford University Press. ISBN 01-951-7343-0