

UŽITEČNÉ VĚTY V POMÁHAJÍCÍ PROFESI

Číslo akreditace: A2025/0346-SP/PC/VP

PSS.CZ

MATERIÁLY PRO ÚČASTNÍKY KURZU

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ

VZDĚLÁVÁNÍ | PRO | SOCIÁLNÍ | SLUŽBY

UŽITEČNÉ VĚTY V POMÁHAJÍCÍ PROFESI

OBSAH

ZÁSADY A FÁZE ROZHOVORU	3
OTÁZKY, DRUHY, Kladení otázek	3
Aktivní naslouchání	4
Překážky a konflikty v komunikaci	5
Užitečné věty v komunikaci	5
Sdělení špatné, nepříjemné zprávy	9
Literatura a zdroje	10

KONTAKTY

Web stránky: www.vzdelavani-pss.cz
E – mail: info@vzdelavani-pss.cz | vzdelavani-pss@email.cz
Kontaktní osoba: Marie Klíčová, DiS., vedoucí vzdělávání

Úvod-představení lektora, seznámení s obsahovou náplní kurzu, zásady BOZP, prezenční listina, představení účastníků kurzu.

ZÁSADY A FÁZE ROZHOVORU

ZÁSADY A FÁZE ROZHOVORU

ZÁSADY ROZHOVORU

- respektovat klienta
- hovořit jasně a srozumitelně, vyhýbat se narážkám, nevhodným výrazům apod.
- znát a respektovat slovník cílové skupiny (speciální výrazy, slangy, žargony a dialekty)
- dostatečně vysvětlit speciální odborné výrazy apod.
- délka sdělení by měla být přiměřená délce soustředění klienta
- nezahlcovat klienta velkým množstvím informací
- práce s otázkami (otevřené, uzavřené, sugestivní atd.)
- při verbální komunikaci dbát na jazykovou správnost, dodržujte řečovou kulturu a úroveň, spisovnost apod.

FÁZE ROZHOVORU

1. fáze – Příprava na jednání
2. fáze – Otevření jednání
3. fáze – Dojednávání a vyjasňování
4. fáze – Ukončení jednání
5. fáze – Reflexe

OČEKÁVÁNÍ KOMUNIKAČNÍCH PARTNERŮ
CO UBLIŽUJE DOBRÉ KOMUNIKACI

OTÁZKY, DRUHY, KLADENÍ OTÁZEK

OTEVŘENÉ

UZAVŘENÉ

OBJASŇUJÍCÍ

USMĚŘUJÍCÍ

OVĚŘUJÍCÍ

ROZVÍJEJÍCÍ

POTVRZOVACÍ

ALTERNATIVNÍ (NA VÝBĚR)

MOTIVAČNÍ

MNOHOČETNÉ

PODNĚCUJÍCÍ

ZJIŠŤOVACÍ

SUGESTIVNÍ (NÁVODNÉ)

A další

Základní vysvětlení principu jednotlivých druhů otázek, příklad. Diskuze.

AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Povzbuzení

Tato technika slouží k navázání kontaktu pracovníka s klientem, vytvoření ovzduší důvěry a bezpečí. Pracovník projevuje zájem o osobu klienta a jeho sdělení, motivuje jej k rozhovoru. Povzbuzení tvoří nejčastěji otevřené otázky, pozitivní sdělení, apod.

Objasnění

Poté, co pracovník klienta pozitivně naladil ke spolupráci, dochází k otevření hlavního tématu rozhovoru. Jedná se o kladení především otevřených objasňujících otázek, případně uzavřených a usměrňujících ze strany pracovníka. Otevřené otázky začínají slovy: kdo, kdy, kde, co, jak a souslovím mohla byste ..., povězte mi ..., šlo by ... apod. Pomáhající pracovník by se měl vyhýbat otázce proč, a to z toho důvodu, že v dotazovaném může vyvolávat pocit viny, pracovník se tím staví do nadřazené role (např. rodiče, vyšetřovatele apod.)

Parafrázování

Klient se pomocí otevřených otázek rozpovídá o svém problému, zároveň do sdělení vkládá emoce, odbíhá od tématu. Pracovník si potřebuje ověřit, zda správně porozuměl sdělení klienta, potřebuje oddělit informace od redundancí (nadbytečných informací a sdělení). Pracovník formuluje vlastními slovy to, co slyšel, zaměřuje se především na to, co klient říká, ne na to, co si myslí a pociťuje pracovník.

Zrcadlení

Zrcadlení patří mezi velmi obtížné techniky aktivního naslouchání. V běžném mezilidském hovoru jej lidé používají zřídka, cítí se nejistě, ohroženě, mlčí, nevhodně žertují a zlehčují téma nebo raději mění téma hovoru. Poté, kdy pracovník parafrázoval sdělení klienta a klient prožívá aha-efekt, může docházet k více či méně bouřlivým emočním reakcím u klienta. Úkolem pracovníka je zrcadlit emoční projevy klienta. Pracovník verbálně i neverbálně dává klientovi najevo, co vidí, jak jeho sdělení pochopil, ověřuje si, zda jej pochopil správně. Pokud neporozuměl správně, klient dostává příležitost sdělení nebo emoční stav upřesnit.

Shrnutí

Po emočně náročné fázi rozhovoru, kdy klient projevuje emoce, dochází nyní k postupnému vyjasňování problematické situace a pracovník poskytuje klientovi komentář k předešlému průběhu rozhovoru, o dosažených pokrocích, případně o plánech na příští setkání. Součástí této techniky může být i zadávání úkolů klientovi, např. uskutečnění některé z aktivit, které mohou vést k vyřešení problematické situace.

Ocenění

Přestože rozhovor s klientem mohl být náročný, plný negativní emocí, je potřeba v zájmu dobré budoucí spolupráce s klientem ocenit na závěr vše, co ocenit lze. Pracovník oceněním podporuje klienta k další práci na svém problému a zvyšuje pravděpodobnost, že klient bude ochotný znovu přijít. Je důležité, aby ocenění bylo reálné, autentické (opravdové) a kongruentní (soulad mezi chováním a sebepojetím).

PŘEKÁŽKY A KONFLIKTY V KOMUNIKACI

V komunikaci mezi lidmi se běžně objevují překážky (šumy). Jsou například záměrné (např. při lhaní, manipulaci apod.), nebo nevědomě (např. z neznalosti, ve stresu apod.).

Příklady překážek v komunikaci a jejich prevence:

Nevhodně zvolená slova a výrazy, špatně promyšlený nápad, nedostatečná nebo nepřiměřená slovní zásoba, únava nebo nemoc, negativní emoce, nesprávná výslovnost, vzdálenost komunikujících, zdravotní postižení a další.

KONFLIKT V KOMUNIKACI

slovo konflikt pochází z latinského slova, conflictus – „srazit se spolu“

srážka, soutěž, vzájemný střet pro sobě stojících sil, nedorozumění mezi dvěma nebo více osobami

PŘÍČINY KONFLIKTŮ:

- osobnostní rozdíly
- nevyjasněné sociální role
- protichůdné cíle, priority
- neinformovanost
- citová zranění, odmítnutí
- stres, časový tlak
- nejasná pravidla
- stereotypy, předsudky
- rozdílné hodnoty, zájmy
- nedefinované hranice, kompetence

DRUHY KONFLIKTŮ:

vnitřní konflikt (intrapersonální)

mezosobní konflikt (interpersonální)

konflikt uvnitř skupiny

konflikt mezi skupinami

UŽITEČNÉ VĚTY V KOMUNIKACI

AGRESIVNÍ TYP

Zásady komunikace s agresivním typem klientem:

- naslouchejte klientovi
- pokuste se zjistit důvod jeho agresivního jednání.
- udržujte bezpečnou vzdálenost
- v případě, že se klient neuklidní, zavolejte na pomoc další pracovníky, případně lékaře nebo policii

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

DEPRESIVNÍ TYP**Zásady komunikace s depresivním typem klienta**

- projevte empatii, komunikujte
- pozorně naslouchejte
- dejte klientovi dostatečný prostor
- projevte snahu o společné řešení problému.
- buďte otevření a vnímaví k jednání a chování klienta.
- neodsuzujte klienta a jeho chování.
- v případě zájmu klienta využijte vhodnou aktivizační techniku či terapii (muzikoterapii, aromaterapii, zájmové činnosti, psychoterapii další)

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

NEUROTICKÝ TYP**Zásady komunikace s neurotickým typem klienta**

- zvolte ke komunikaci s klientem klidné prostředí
- zajistěte dostatek času pro rozhovor
- hovořte klidně, jasně a srozumitelně
- vyjadřujte klid a trpělivost, projevte empatii a zájem
- nabídněte klientovi pomoc a možnost navštívit odborníky

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

MLČENLIVÝ TYP**Zásady komunikace s mlčenlivým typem klienta:**

- snažit se zjistit proč klient mlčí
- trpělivost, empatie, čas, vřelost
- lze také zkusit vyčkávat, mlčet
- nahlas vyjadřovat myšlenky, pocity, komentovat je
- dát prostor na mlčení či mlčet s klientem
- možnost přijít s blízkou osobou
- dost času na uspořádání myšlenek a odpověď, povzbuzovat
- pokud se nerozmluví, ukončit schůzku a nabídnout jiný termín

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

SUICIDÁLNÍ TYP

Zásady komunikace se suicidálním typem klienta:

- klidné prostředí, nabídnout pocit bezpečí
- snažit se motivovat k návštěvě psychologa, psychiatra
- klid v hlase, netlačit klienta k rychlým rozhodnutím
- komunikovat vážně, nezlehčovat situaci

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

NARCISTNÍ TYP

Zásady komunikace s narcistním typem klienta:

- jednejte s klientem s úctou, důstojně, na úrovni. dbejte na evalvací při komunikaci.
- udržujte při komunikaci vzdálenost od klienta asi 1,3 metru
- jednejte s klientem jako s partnerem, navodte ovzduší spolupráce.
- podávejte vždy plné informace, vyvarujte se poučování

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

HISTRIÓNSKÝ TYP

Zásady komunikace s histriónským typem klienta:

- jednejte s klientem nejlépe v sedě
- odvedte jednání mimo pozornost dalších osob
- buďte vstřícní a chápaví
- hovořte věcně, stručně, jednoznačně.
- buďte rozhodní, pevní, vyvarujte se však despektu a agresivity

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

NEPŘÍSTUPNÝ, NESPOLUPRACUJÍCÍ ČI NEDOBROVOLNÝ TYP

Zásady komunikace s nepřístupným typem klienta:

- nechte klienta určit komunikační vzdálenost
- jednejte klidně
- podávejte dostatečné množství informací
- hovořte stručně a věcně

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

PEDANTNÍ TYP

Zásady komunikace s pedantním typem klienta:

- jednejte uspořádaně, klidně, věcně a střízlivě
- nezahlcujte klienta informacemi
- projeďte pochopení
- vyvarujte se oponentních stanovisek, bagatelizaci hodnot
- při sporu apelujte na zkušenost, projeďte úctu k osobě klienta a respekt jeho svobodnému právu se rozhodovat

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

OSOBA V KRIZOVÉ SITUACI

Zásady komunikace s osobou v krizové situaci:

- snažte se minimalizovat ohrožení klienta
- posílit jeho schopnost vyrovnat se se zátěží
- klid v hlase, smírná komunikace, ujištění bezpečí
- pokud možno předcházet negativním, destruktivním způsobům řešení situace
- doporučíme vhodné pracoviště krizové pomoci nebo terapeuta

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

MANIPULATIVNÍ TYP

Zásady komunikace s manipulativním typem klienta:

- dát najevo, že o manipulaci víte
- neoznačovat klienta jako manipulativního X manipulativní chování
- hledat odpověď, co klienta k tomuto chování vede
- vést otevřený rozhovor, empatické pochopení
- nastavit pevné hranice, dodržování pravidel stanovených pravidel
- srozumitelně a jednoznačně vyjádřit odmítnutí manipulujících nabídek X neodmítat klienta
- jasně stanovit „pravidla“ spolupráce
- nebrat si klientovy výroky osobně

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

SDĚLENÍ ŠPATNÉ, NEPŘÍJEMNÉ ZPRÁVY

Zásady komunikace při sdělování špatné zprávy:

- klid, dostatek času a soukromí
- sdělování v týmu (rodinný příslušník nebo důvěrník pacienta)
- pravdivá informace má být stručná
- jasně a srozumitelně formulovaná v atmosféře bezpečí a důvěrnosti
- dotazy zodpovíme v co největší šíři a nejdůkladněji
- náš postoj je empatický a autentický
- klientovi i rodině nabídneme možnost dalších kontaktů, dohodneme další setkání

NASTAVENÍ

- Zjistěte, co od rozhovoru klient očekává. Zjistěte, zda si klient ne/přeje přítomnost dalších osob
- Souhlasil/a byste s tím, že bychom teď společně probrali, jak se vaše situace bude dále vyvíjet?

VNÍMÁNÍ

- Zjistěte, co klient ví o své situaci.
- Co víte o své situaci?
- Mluvil s vámi někdo z pracovníků (rodiny) o dalším vývoji vaší situace?

POZVÁNÍ

- Získejte od klienta souhlas s předáním informací.
- Koho můžeme informovat?

ZNALOST

- Před oznámením nepříznivé zprávy klienta upozorněte, že přijde špatná informace.

EMOCE

- Reflektujte emoce a vyjádřete podporu.
- Je vidět, že vás ta informace hodně rozrušila.

SHRNUTÍ

- Ověřte si, že klient informaci správně porozuměl. Zodpovězte doplňující otázky.
- Abych měl jistotu, že tomu oba rozumíme správně, mohl byste mi to, o čem jsme mluvili, zopakovat vlastními slovy?

Uvedené otázky jsou pouze inspirací. Je potřeba otázky klást přímo na situaci klienta.

Příklady užitečných vět z praxe. Poznámky:

LITERATURA A ZDROJE

GABURA, Ján a PRUŽINSKÁ, Jana. Poradenský proces. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. ISBN 80-85850-10-9.

DEVITO, Joseph A. Základy mezilidské komunikace. Přeložil Milan BARTŮŠEK, přeložil Jiří REZEK. Praha: GRADA Publishing, 2004. ISBN 80-7169-988-8.

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482.

MATOUŠEK, Oldřich; KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce. Slon, Praha, 1994.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty – 4.ročník. Praha: Grada, 2009.

NELEŠOVSKÁ, Alena. Pedagogická komunikace v teorii a praxi: význam komunikace, vztah učitele k žákovi, komunikace ve škole, ukázky. Pedagogika. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0738-1.

PLAŇAVA, Ivo. Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy-dovednosti-poruchy. Psyché. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

HONZÁK, Radkin, HOUDEK, Lubomír (ed.). Komunikační pasti v medicíně: praktický manuál komunikace lékaře s pacientem. Ilustroval Miroslav BARTÁK. Praha: Galén, 1997. ISBN 80-85824-60-

Tento materiál součástí kurzu Užitečné věty v pomáhající profesi. Číslo akreditace A2025/0346-SP/PC/VP. Tento materiál (text) nesmí být bez předchozího písemného souhlasu vzdělavatele/ autora jakoukoliv formou (písemně, elektronicky) reprodukován.

Poznámky:

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ