Komunikační dovednosti při pomáhání druhým

Dovednosti v chování odborníků

*© Zbyněk Vybíral, 2008, 2010, **2013, 2015***

Do naší komunikace jako odborníků prosakují naše hodnoty, to, čemu věříme…

Být sám sebou

- *V dotazu se objeví sebeujišťování / dovolávání se Vašeho souhlasu:*
- *Odborník*: Je dobré být sám sebou, a to za všech okolností. Je správné být k druhým pokaždé upřímný a otevřený…

- *Napadne vás: Mám tuto osobní filosofii klienta potvrdit?*
- Má být sám sebou za všech okolností?

  - *Antiteze viz další snímek*

Antiteze: Nevedeme klienty k tomu, aby byli pořád sami sebou.

- Člověk je odlišným a (trochu) jiným člověkem
  - v každém svém vztahu
  - v každé jiné pozici či roli
- Nemůže být pořád *stejný* v různých vztazích.
- Respektujeme rozdíly mezi vztahy a rolemi. *Předpokládáme např., že doma nebo v partnerském vztahu se (asi) chovají jinak než před námi…*
- Uznáváme, že jsou pokaždé někým jiným.
- ***Zastáváme např. teoretický koncept Persony…***

?

- Někdy se odborník ptá sám sebe:
- Jak je možné, že této paní jsem pomohl (… „to pomohlo“…), zatímco tamté paní jsem nepomohl (… „to nepomohlo“…), přestože jsem
  a) dělal přece to samé,
  b) byl přece úplně stejný?

Nikdy nemluvíme stejně. Respektive: Nikdy to není tatáž situace.

Vodítka pro terapeutickou /vstřícnou poradenskou komunikaci

6 kroků k získání dovedností: *stát se dobrým terapeutem/poradcem*

Attitude – Knowledge – Tools – Techniques – Time – Imagination

1. Respektujte a naučte se oceňovat (podporovat)
2. Mějte dost znalostí o principech pst změny
3. Rozumějte způsobům (nástrojům) působení
4. Naučte se používat techniky
5. Umějte zacházet s časem
6. Měli byste umět vyvolávat tvořivé představy

Beutler a Harwood (2000)

Některé komunikační dovednosti v oblastech

- **citlivost komunikování**: ohleduplnost, citlivá ráznost a rozhodnost (versus necitlivá rozhodnost)
- **tématická relevantnost** (náhled na odbíhání a odbočování, držení se tématu, zpřesňování, příklady, asociace, přirovnání)
- **šíře, nuance, rozmanitost, přesnost, bohatost a proměnlivost** – čtěte ☺
- **při práci se skupinou:** umět skupinu zaujmout, pro něco nadchnout, získat si sympatie
- **existenciální rozměr** (hloubka, jednotlivé aspekty): způsoby poznání a procítění lidského bytí druhého člověka, respekt, tolerance (snášenlivost, trpělivost, shovívavost), posilování úzdravného, zdravého a pozitivního naladění; respekt ke skepsi, pesimismu, depresi, kritičnosti
- **kompetence** (znalosti: není nutné se předvádět! Schopnost diskutovat.)
- **sebevědomí** (přiměřené. Neměli byste působit ani namyšleně, ani arogantně.)

Profesionální komunikace

- Odborník navodí situaci, v níž se druhý cítí dobře, díky tomu se zpravidla více uvolní, více svěří, bude spontánnější apod. Takovou *zvláštní* situaci navozujeme:
  - jasností,
  - vlídností, trpělivostí a klidem,
  - respektováním druhého,
  - je-li to na místě, pak také projevenou empatií, vstřícností, shovívavostí, pochopením
  - a jinými „technikami vedení rozhovoru“.

Máte mít „nosnost“

- „Čára ponoru“ vaší lodi by měla být stále (vysoko) nad hladinou (velká trpělivost, klid).

Zodpovězte si:

- Jaká témata vás „rozhodí“ (vykolejí, vyvedou z míry)?
- Jsou „věci“, o nichž se stydíte mluvit?
- *(…to je v pořádku, protože stud je potřebný…)*
- Jaká to jsou témata? – Máte-li s nimi problém, proč? (Přesvědčení, předsudky, sami máme nevyřešený problém, zvědavost, vyhýbání se…)
- V PA tradici patřilo/patří vyhýbání se k symptomům neurózy nebo úzkosti či strachu (…až po vyhýbavou poruchu osobnosti…)
- Takže: rozhodně byste neměli být vyhýbaví.

Reflexivní intermezzo: jedna z technik vedení rozhovoru

- Slouží k pojmenování toho, co se děje. (To, co se děje, lze zpravidla pojmenovat několika možnými způsoby – navzájem někdy velmi odlišnými; někdy i protichůdnými.)
- Dělíme na vnitřní reflexe a na reflexe, o nichž hovoříme (ujasňujeme si je) s tím, komu pomáháme.

Jak může taková reflexe vypadat?

Například

- Teď nevím… Bylo to pro vás srozumitelné?
- Říkám si, jestli jsem srozumitelná…
- Cítím, že se teď jako kdyby něco změnilo… Je něco jinak?
- Mám trochu strach pokračovat. Můžu…? Opravdu?

Další zásady při pomáhání

Emoční, vztahové a kognitivní přizpůsobování (se) v rozhovoru

- Lze měnit styl vztahu
- Lze měnit komunikaci (*slovní zásoba, tón, rytmus…*)
- Lze měnit i kognitivní schémata – tedy cosi *„in depth“* (např. představu, že *tomuto* přece rozumí každý)
- *Další přizpůsobování se či naladďování…*

4 základní stanoviska tzv. systemických terapeutů

1. Mysli a jednej s ohledem na širší kontext.
2. Dej si pozor na své definice a hodnocení: také by to mohlo být úplně jinak
3. Neexistuje žádné správně a špatně.
4. Dodej do klientova obrazu situace něco nového.

– *Volně podle: von Schlippe, A., Schweitzer, J., 2001:202.*

Další zásady

- 1. Spolupracovat, ne „intervenovat“.
- 2. Vytvářet si hypotézy a informovat o tom. (Nemít hypotézu předem.)
- *Žádný popis není lepší než jiný, všechny jsou stejně „validní“ (myšlenka rad. konstruktiv.)*
- 3. Konstruovat řešení v jazyce: o řešení mluvit, vést k představě (vy)řešení… *(např. tzv. otázky na zázrak, nebo: ´Jak byste poznal, že…´)*
- = Interakce je konverzace. Vztah je váš rozhovor.

Terapeut Tom Andersen (1)

- *Every person I meet has a major interest in conserving his integrity throughout the meeting. What I say and what I do determine his being open for a conversation or his closing up.* (s. 21)

Otázky terapeuta Andersena

- *How would you like to use this session?*
- *What would you feel most comfortable with?*

Terapeut Harold Goolishian
(1924 – 1991)

- *You should listen to what they really say, and not what they really mean.*
- Podobně (již dříve) psal Paul Watzlawick o tzv. čtení myšlenek (jako o něčem, co nemáme dělat).
- Takže neříkejte klientům: Vy si určitě myslíte, že…
- Navazujte na *jejich* řeč:
- Vy říkáte, že… Píšete, že…

Když vás někdo žádá o radu…

- Řada odborníků odmítá radit.
- *„…velmi účinné je kladení důrazu na schopnosti a zdroje klientů a jejich neustálé posilování…“* (Jonesová, Asen)
- Zodpovědnost za změnu má klient.
- Na zvážení: Někdy je obtížné (neetické?) odmítnout radu. Je možné uvažovat nahlas o alternativách řešení, o tom, co byste dělali na místě druhého.

Pomáhat lze tedy tak, že zdánlivě (jako by) nepomáháme.

Úskalí v terapeutických vztazích

Opravdu umíme vést dialog?

- Má být terapeutická komunikace dvěma monology? Odpovíme, že ne. Ale ve skutečnosti tomu tak často je.
- Má být dialogem? Odpovíme (snadno), že ano. Ale ve skutečnosti často neumíme opravdový dialog navodit a starat se o něj.
- V dialogickém přístupu (např. v současné skandinávské škole v PST, již dříve Harlene Anderson) hledá terapeut významy právě řečeného ad hoc a hledá a ověřuje si je s P/K
- Ke komunikaci s P/K přistupuje bez předpojatosti (*bias*), resp. bez znalostí (*not-knowing approach*)

Úskalí v terapeutických vztazích: *znevažování*

- Příklady znevažování:
  - zacházení s ironií, úsměvem, „nevěřícím“ pohledem, s „ponížením“ významu předestřeného problémů – banalizace, zevšeobecnění, „připravení o“ specifičnost zahrnutím do „třídy“ problémů…

Chyby na straně pomáhajícího

- zdůrazňované expertství,
- narcismus,
- dotčenost a vyčítání,
- moralizování,
- kognitivní omyly (štěpení světa na č/b, d/z), resp. dysfunkční myšlenky,
- generalizace, předsudky,
- scházející dovednosti

Další chyby a selhání v komunikaci

- Ignorování (mlčením / odvedením jinam / přeslechnutím) *Mlčení může být i účastné.*
- Znevážení toho, kdo mluví (má svůj názor, něco si myslí) – horší, než znevážení „pouze“ řečeného
- *„crazy making“*
- Nálepkování („Vy jste blázen…“)
- Zklamání důvěry
- Symetrická eskalace (např. při rivalitě)
- Rigidní komplementarita

Depersonalizace mluvou

- „zvěcňování“ druhého člověka, druhý jen jako objekt, kategorie
- *Jak to lze dělat?*
- V případě psychických nemocí je důležité nevidět v pacientovi jen „případ“ nebo „diagnózu“ (*To je obsedant. Dnes má přijít ta bulimička*.), ale navázat s ním vztah jako s člověkem, který v některých směrech ví víc než odborník. Rodinný terapeut Cecchin (in Jonesová, Asen 2004) upozorňuje, že mohou nastat i situace, kdy „nálepkování jedince diagnózou (labelling) přispívá k existenci problému. Někdy může diagnóza spustit kariéru člověka jako chronického devianta, duševně nemocného, zločince a podobně.“ (ZV:PK)

Mluvte lidsky, buďte lidští

- Představitel radikálního konstruktivismu Efran (1991) uvádí příklad: „Jednou volala paní, jestli pracujeme se *závislými.* Existuje mnoho odpovědí na takovou otázku. V tomto případě terapeut odpověděl: *Ne. Já pracuji s lidmi. Někteří z nich si o sobě myslí, že jsou na něčem závislí.*“ Podobně ostražitá odpověď neignoruje problém *závislosti,* jen z něho nedělá nálepku, kterou by automaticky „přišila“ některým lidem jako totálně redukcionistický znak. (ZV:PK)

Vyhýbejte se negativismům

- „Nechápu, proč neuděláš to či ono…“
- Tato glosa je negativistická, je v ní zdůrazněno **nepochopení.**
- Glosa fixuje minulé či přítomné.
- Kritizujeme.
- Dozvíme se málo.

- „Zajímalo by mě, co by se stalo, kdyby…“
- V této glose slyšíme **zájem.**
- Glosa otevírá výhled do budoucna.
- Povzbuzujeme.
- Dozvíme se víc!

Je dobré chtít druhého člověka (z)měnit?

Shrnující otázky na vaše dovednosti spolu-vést dialog:

- Máte myšlenku a umíte její prosazování, vyslovení pozdržet?
- Umíte dobře popsat?
- Umíte názorně vysvětlit?
- Umíte dodat smysl tomu, co říkáte?
- Rozumíte tomu, co vám říká druhý?
- Umíte se vzdát své prvotní myšlenky?

http://www.iporadna.cz

- **15. 03. 2007 16:03 - vicky**
  mezilidské vztahy: domácí násilí Dobrý deň,potrebujem pomoc.Moju spolužiačku doma psychicky aj fyzicky týra otec.Jej matka je v zahraničí a zrejme je to jej jedno.Keď sa opije tak ju zmláti,ale nemusí sa ani opiť.Ušla už aj z domu a keď sa vrátila tak si len odpľul na koberec a povedal že čo tu robí tota k... Vieme o tom celá trieda pretože s monokľami prichádza bežne,ale nikto nič nerobí.Dokonca ani učitelia.Veľmi ma prekvapuje že už aj v tomto storočí vznikajú takéto problémy!!Veľmi rada by som jej pomohla ale neiem ako.Nemá kam isť pretože všetci z jej rodiny sú alebo mrtvi alebo v zahraničí.Je na tom veľmi zle.Prosím poraďte mi ako jej mám pomocť. Ďakujem.Slovensko,Michalovce.

Dotaz vyvolá řadu myšlenek, možností, aktivuje postoj…; ale účinná odpověď může být relativně jednoduchá.

Odpověď

- **16.03.2007 15:28:** **Probstová Katarína, Mgr.** Vidím, že ti na spolužiačke veľmi záleží a rada by si jej pomohla. Ak sa k činu nemá učiteľka, bolo by dobré, aby podozrenie na týranie nahlásil niekto dospelý (napríklad tvoji rodičia) na odbor sociálnych vecí a rodiny na vašom miestnom zastupiteľstve.
  Užitočné informácie ti môžu poskytnúť aj na Linke detskej istoty Unicef: 0800 500 500, www.unicef.sk/ldi
  Je to od teba veľmi pekné, že sa zaujímaš o druhých ľudí a nie sú ti ich problémy ľahostajné.
  Držím ti palce!

Žádoucí rysy odpovídání v i-poradenství:

- **dodržení základní struktury odpovědi**;
- **prezentování více možných řešení daného problému;**
- **legitimizace pocitů uvedených v dotazu**;
- **výzva k dalšímu možnému úhlu pohledu na danou situaci**;
- **předání informace o existenci poraden v každém větším městě;**
- **nabídka možnosti opětovného kontaktování dané instituce**;
- **empatie, pochopení popisovaných obav a pocitů**;
- **povzbuzení, motivace k další činnosti, výzva k aktivitě**;
- **doporučení vyhledání odborné pomoci**;
- **ponechání kompetence rozhodnout na klientovi**;
- **používání oslovení jménem v textu odpovědi**;
- **reflexe vlastních pocitů při čtení dotazu**;
    - *z diplomové práce D. Hruškové (kritéria pro třídění odpovědí)*

Co není žádoucí:

- **prezentace pouze jednoho správného řešení**;
- **neadekvátní nabádání k ústupkům ze strany klientky**;
- **indukující, sugerující tvrzení**;
- **neadekvátní používání zdrobnělin**;
- **neukončenost, otevřenost v odpovědi;**
- **manévrování klientky do pasivní role**.

  - *z diplomové práce D. Hruškové (kritéria pro třídění odpovědí)*

Ukázky z některých odpovědí v i-poradně

(z odpovědi zkušeného poradce)

- Bylo by užitečné vědět kolik vám oběma je, protože pokud je vám něco po dvacítce, je možné že časem přijdete na to, že scény a podobné hysteráky nejsou užitečné a změníte to sama. Pokud je vám něco ke třicítce, změny budou asi pomalejší, a práce na nich proto těžší.

Ukázky z některých odpovědí v i-poradně

(z odpovědi zkušeného poradce)

- Bylo by užitečné vědět kolik vám oběma je, protože pokud je vám něco po dvacítce, je možné že časem přijdete na to, že scény a podobné **hysteráky** nejsou užitečné a změníte to sama. Pokud je vám něco ke třicítce, změny budou asi pomalejší, a práce na nich proto těžší.

Chyby / resp. otazníky
(…v odpovědi zkušeného poradce)

- Bylo by užitečné vědět kolik vám oběma je Je věk pro případnou odpověď relevatní?, protože pokud je vám něco po dvacítce, je možné že časem přijdete na to, že scény a podobné hysteráky uráží, vytahuje se, nerespektuje nedostatek zkušeností nejsou užitečné a změníte to sama. Pokud je vám něco ke třicítce, změny budou asi pomalejší, a práce na nich proto těžší. Vychází z přesvědčení o zpomalování flexibility?

Nevhodná odpověď

(Dotaz od *20leté dívky, která se rok nemůže seznámit…*)

- Dobrý den, co je to – jeden rok bez přítele. Za pár týdnů to může být minulost, někoho potkáte, zamilujete se – a bude to. Ve 20 letech se dneska holky ani nevdávají, ani nemají děti. Dokonce to všechno odkládají až po třicítce a později. Trochu na Vás přišla jarní depka z Vaší samoty. To se stává. Nepíšete, jaký máte další program než čekání na kluka. Tak jen neseďte s rukama v klíně a zkuste si najít třeba práci v cizině. (Z profesionální poradny)

- *Náznak rozboru*
- Dobrý den *chybí oslovení*, co je to – jeden rok bez přítele *bagatelizování problému klientky; i dále:* Za pár týdnů to může být minulost, někoho potkáte, zamilujete se – a bude to. Ve 20 letech se dneska holky ani nevdávají, ani nemají děti *zobecňování*. Dokonce to všechno odkládají až po třicítce a později. Trochu na Vás přišla jarní depka z Vaší samoty *sugesce*. **Plus naprosto nevhodný, bagatelizující obrat „jarní depka“** To se stává. *Zobecňování.* Nepíšete, jaký máte další program než čekání na kluka **opět zní jako „shazování“ klientky**. Tak jen neseďte s rukama v klíně **implicitně obviňující tón** a zkuste si najít třeba práci v cizině. *Jedno řešení.*