

# The Skilled Helper

## 4. Empatická přítomnost: Naslouchání a „naladění“

TMSP SEMINÁŘ (SPR158/SPRB1158)

## 4 Požadavky dialogu

- **Střídání mluvčího (klient-SPR)**
  - 80/20
- **Napojení**
  - Co říkáte na to, co jsem Vám řekl?
  - Vyžaduje aktivní naslouchání
  - Reagujeme na to, co si myslíme, že myslel řečník!!!
- **Vzájemné ovlivňování**
  - Sociální-vliv
  - Otevřená mysl
- **Spolupráce na výsledku**
  - Změna pomocí účinného dialogu
  - Zachování autonomie

# Empatická přítomnost

- Intenzita přítomnosti
- Pozorná přítomnost je uklidňující
- Neverbální vodítka a pozorování
  - Komunikují emoce, aj.
  - Mohou se lišit od kultury ke kultuře
  - Obličej a tělo jsou velmi komunikativní
  - I když je ticho, atmosféra může být plná zpráv
  - Zobrazují kvalitu přítomnosti
- Všímejte si NV projevů a uvědomujte si, jaké emoce prožíváte v důsledku toho, co klient/jiná osoba říká
- Nelze předstírat upřímnost!

# Cvičení 1

- Jste v roli pracovníka krizové linky.
- Pohodlně se usad'te v nerušeném prostředí.
- Poslechněte si nahrávku:  
[Krizová linka](#)
- Svoji plnou pozornost věnujte klientce, která se Vám dovolala.
- Jakmile hovor skončí odpovězte na otázky na následující straně.
- Otázky můžete zpracovat písemně.

# Otázky

## BOX 3.1

### QUESTIONS ON VISIBLY TUNING IN

- What are my attitudes toward this client?
- How would I rate the quality of my presence to this client?
- To what degree does my nonverbal behavior indicate a willingness to work with the client?
- What attitudes am I expressing in my nonverbal behavior?
- What attitudes am I expressing in my verbal behavior?
- To what degree does the client experience me as effectively present and working with him or her?
- To what degree does my nonverbal behavior reinforce my internal attitudes?
- In what ways am I distracted from giving my full attention to this client? What am I doing to handle these distractions? How might I be more effectively present to this person?



S  
O  
L  
E  
R

- **Přímý pohled**
- **Otevřené držení těla**
- **Náklon směrem k osobě**
- **Oční kontakt**
- **Uvolnění**

# Aktivní naslouchání

- **Naslouchejte aktivně!**
- **Naslouchejte přesně!**
- **Poslouchejte „smysl“ sdělení!**
- **Zaměřte se na jádro sdělení!**

# Formy špatného naslouchání

- **Nenaslouchání**
  - Nezáujatost
  - Bloudění v myšlenkách ...
- **Částečné naslouchání**
  - Ztráta podstatných částí sdělení
- **Robotické naslouchání**
  - Doslovné opakování vět!
- **Přemýtlání (o perfektní odpovědi)**
  - Odvádí pozornost od toho, co říká řečník
  - Pozastavení a zpracování před odpovědí



# Empatické naslouchání

- Založeno na hodnotě empatie
- Účast, pozorování a poslech
- Soustředěný poslech
  - Zkušenosti, myšlenky, chování a pocity
- Respektujte negativní zkušenosti, ale pomozte jít dál
- Poslouchejte charakteristiky, vzorce
  - V myšlení, chování
  - Zajímejte se o názory klienta, které jsou podstatné
- Naslouchejte záměrům, návrhům, plánům
- Naslouchání rozhodnutím
  - Mluvte o závazku
- Naslouchání silným stránkám, příležitostem, zdrojům!!!
- "Poslouchejte" neverbální znaky, ale s opatrností-  
výklady nejsou vždy správné

# Narativní přístup

- Zaměřte se na pochopení klientova příběhu
- Může pomoci:
  - Odhalit dosud nevyslovené aspekty klientova života
  - Emocionálně zpracovat a převyprávět těžké zkušenosti
  - Utvořit nový význam starého příběhu
  - Identifikovat témata

# Přemýšlivé hledání významu

- Porozumění klientovi v kontextu
- Identifikace hlavních témat a sdělení
- Slyšet opakovaně z různých stran
- Intuice o tom, „co chybí“

Naslouchání naší  
vlastní vnitřní  
konverzaci a sami  
sobě

- Stává se to pořád!
- Neverbální chování, pocity a emoce
- Může být rušivé nebo užitečné
- Nejistoty
- Jak jsme ovlivněni klientem
- Chyby, omyly
- Vlastní emoce

# Naslouchání klientovi

- Co je pro ně důležité
- Očekávání
- Zdroje
- Míra spolupráce
- Boj s překážkami
- Schopnost vyjádřit své potřeby
- Reakce na pomáhajícího
- Ochota/váhání mít zodpovědnost
- Požadované výsledky
- Emoce
- Nejistoty a váhání
- Kontextové faktory, které ovlivňují jejich problémy

Poslouchejte a  
slyšte.....

- Co funguje/co nefunguje
- Kvalita spolupráce
- Hrboly na silnici a způsob, jakým jsou řešeny
- Komunikační dovednosti klienta
- Pokrok směrem k výsledkům a kvalita sezení
- Úroveň motivace klienta
- Styl rozhodování klienta a zda rozumí důsledkům rozhodnutí
- Přesvědčení, hodnoty, normy, etické/morální otázky

## Stínová strana poslechu: Formy zkresleného poslechu

- **Filtrovaný poslech** – může vést k zkreslení
- **Hodnotící naslouchání** – úsudek- odsudek
- **Poslech založený na stereotypch**
- **Poslech zaměřený na fakta a ne zaměřený na člověka**
- **Soucitné naslouchání**
- **Přerušování**

Díky za  
pozornost

