

The Skilled Helper

5. Empatické reakce: práce na vzájemném porozumění

TMSP SEMINÁŘ (SPR158/SPRB1158)



Dovednost „reagovat“

- Sdílení porozumění
- Ověřování – slyšel jsem to správně?
- Sonda jasnosti
- Sumarizace
- Povzbuzování klienta v sebereflexi

Empatické reakce

- Sdílení neodsuzujícího chápání myšlenek a emocí, které naši klienti zažívají
- Čí POV?

3 Oblasti reakčních dovedností

- Vnímavost
- Know-how
- Asertivita





Vnímavost

- Základní intelligence
- Sociální intelligence
- Schopnost reflexe vlastních zkušeností
- Práce na moudrosti
- Pozorné naslouchání
- Součást sociálně-emocionální zralosti
- Žádná taková věc jako dokonalá přesnost neexistuje

Know-how

- *Jak doručit zprávu*
- *Schopnost doručit zprávu*


Asertivita

- *Ochota předat zprávu*



Reakce s empatií

- *Jak to mám říct????*
- Základní vzorec
 - *Cítíte se* [doplňte emoci]
protože [doplňte odpovídající zkušenost, myšlenky a chování, které mohly tento pocit vyvolat]



Pokyny pro přesnou reakci na pocity, emoce, nálady

- Emoce – správná rodina a intenzita
- Rozlišujte mezi vyjádřenými a diskutovanými pocity
- Neverbální -Duh!
- Kulturní citlivost při pojmenovávání emocí, ale ne po špičkách!
- Různost je kořením života!
 - Jednotlivá slova, fráze, implikované v behaviorálních prohlášeních, implikované ve zkušenostech
- Nepřehánějte /nepodceňujte pocity, emoce, nálady



Přesné reakce na klíčové zkušenosti, myšlenky a chování

- „Protože“ - zmínka o zkušenostech, myšlenkách, chování, které jsou základem pocitů klienta



Zásady a pokyny pro kompetentní empatické reakce

- Buďte empatičtí v celém procesu (SPIRIT!)
- Respektuj problém, ale dívejte se na příležitosti!
- Vyhodnocujte možnosti – rozhlédněte se!
- Vyjasnění
- Ukazujte, že ze „selhání“ a „chyb“ se můžeme učit!



Empatie....

- Pomáhá budovat vztahy
- Konverzační mazivo
- Vnímání-kontrola
- Porozumění
- Podpora
- Více zapojení klienta
- Vytváří důvěru
- Může vést k silnějším změnám
- Stimuluje pohyb
- Pomáhá prozkoumat překážky

Základní zdělení

- "Co je klíč? Důležité?,,
- Může vést k vytrídění toho, co není jasné
- V jednom čase analyzovat zkušenosti, nebo chování, nebo pocity
- Podívejte se také na kontext - všechno!

Taktiky

- Dejte si čas na přemýšlení
- Použijte krátké odpovědi
- Zůstaňte sami sebou, ale přizpůsobte se situaci (emoce a vztah)





Stinné stránky

- Bez reakce
- Otázky odvádějící pozornost
- Kliše – necitlivost
- Interpretace
- Rady
- Papouškování
- Souhlas a sympatie
 - Lítost, soucit, soustrast
- Předstírání - být upřímný a sdělit klientovi, když jsem