



Persefona

Komunikace s obětí domácího a sexuálního násilí

Mgr. Anna Fiřová

Mgr. Petra Vláčelová

Zásady komunikace s obětí

- Důvěřovat
- Nehodnotit
- Akceptovat reakce klienta
- Zajistit bezpečí oběti a její ochranu
- Pomoci klientovi získat kompetence ke svému životu

Aktivní naslouchání

- Co to je a co to vše zahrnuje
- K čemu je užitečné
- Schopnosti pro aktivní naslouchání:
 - Schopnost koncentrace v delším časovém úseku
 - Schopnost a ochota pochopit stanovisko druhého
 - Schopnost číst mezi řádky

Chyby v aktivním naslouchání

Cvičení ve dvojicích

- Jeden popisuje zážitek z poslední doby
- Druhý dělá různé komunikační chyby

- Cíl: ukažte si opravdu špatnou komunikační interakci

Chyby v aktivním naslouchání

- koncentrace pouze na jednu informaci
- nadřazenost
- projev problémů posluchače
- rozptylování se
- nedostatečný oční kontakt
- nedůvěryhodné neverbální projevy
- skákání do řeči
- netečnost
- příliš rychlé rozumění
- nedostatek odezvy nebo žádná reakce
- vedení klienta „mým“ směrem
- pozor na „já také“
- poskytování rad
- popírání pocitů
- hodnotící reagování

Aktivní naslouchání

- Zrcadlení
- Normalizace
- Parafrázování
- Objasňování
- Povzbuzování
- Reflektování
- Uznání
- Shrnování
- Neverbální znaky
 - Otevřený postoj
 - Souhlasná mimika
 - Vzdálenost
 - Oční kontakt
 - Gestikulace
 - Předměty

Aktivní naslouchání

- Cvičení:
- Vyzkoušejte si znovu interakci, kdy jeden prezentuje náročný zážitek a druhý naslouchá (využívá techniky aktivního naslouchání)

Obtížní klienti

- Plačící
- Agresivní
- Mlčící
- Depresivní
- Manipulující
-

Plačící klient

- Naše fyziologická determinace okamžitě vystartovat, abychom pláč utišili...
- Chování k plačícímu člověku ovlivněno mýty:
 - Pláč je projev slabosti
 - Kdo pláče, je rozmazlený
 - Správný muž nesmí plakat
 - Mohutným pláčem si člověk ubližuje
 - Projevíme účast, budeme-li říkat – Neplač.
 - Čím víc pozornosti mu věnujeme, tím déle bude pláč trvat

Plačící klient – co dělat

- Čekat a dávat klientovi prostor
- Nenabízet kapesníky hned – může pláč předčasně zastavit
- Říct: „tady se může plakat“
- „klidně můžete plakat“
- „asi to hodně bolí“
- „snad ani není možné takovou věc zvládnout bez pláče“
- „slyším, že pláčete...“ (v telefonu)

Plačící klient - cvičení

Cvičení:

- Rozdělte se do dvojic a určete si role interventa a klienta
- Vyzkoušejte si reakci na plačícího klienta a pozorujte, co Vám funguje
- 10 minut na nácvik + reflexi ve dvojici

Agresivní klient

Různé formy vyjádření vzteku:

- Klient o zlosti mluví, vyjadřuje a zpracovává ji
- Klient mluví zvýšeným hlasem a stěžuje si na někoho / něco – zlost zrcadlíme a dáváme možnost uvědomit si ji a posunout se dál
- Hněv reflektujeme a dáváme signály, že je možné ji projevit ještě více, naplno – mluvit hlasitěji, dupat,..
- Klient nadává na celý svět, i nám – hněv zrcadlíme, vyčkáváme
- Zlost jako jedna z fází vyrovnávání se se ztrátou
- Deprese s potlačovanou zlostí
- Nefixovat klienta pohledem při osobní konzultaci (možný konfrontační význam)

Agresivní klient - cvičení

Cvičení:

- Rozdělte se do dvojic a určete si role interventa a klienta
- Vyzkoušejte si reakci na agresivního klienta a pozorujte, co Vám funguje
- 10 minut na nácvik + reflexi ve dvojici

Využití aktivního naslouchání při problematickém chování oběti

- Manipulace
- Zablokované ventilování vzteku
- Disociace
- Minimalizace násilí
- Přílišná ochota vyhovět

Použitá literatura

- Pokorná, A. (2008). *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů v Brně.
- Vodáčková, D. (2002). a kol.: *Krizová intervence*. Praha: Portál.
- Křivohlavý, J. (1993). *Povídej-naslouchám*. Návrat.

Děkujeme za pozornost.