



Persefona

# **Komunikace s obětí domácího a sexuálního násilí**

Mgr. Petra Vazačová

11. 10. 2017

- 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

## Cvičení ve dvojicích

- Jeden popisuje zážitek z poslední doby
- Druhý dělá různé komunikační chyby
- Cíl: ukažte si opravdu špatnou komunikační interakci

- koncentrace pouze na jednu informaci
- nadřazenost
- 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

## Verbální znaky

- Zrcadlení
- Normalizace
- Parafrázování
- Objasňování
- Povzbuzování
- Reflektování
- Uznání
- Shrnutí

## Neverbální znaky

- Otevřený postoj
- Souhlasná mimika
- Vzdálenost
- Oční kontakt
- Gestikulace
- Předměty

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

# Zásady komunikace s obětí násilného trestného činu

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



- Plačící
- Agresivní
- Mlčící
- Depresivní
- Manipulující
- ....

- Naše fyziologická determinace okamžitě „vystartovat“, abychom pláč utišili, komplikuje poradenskou činnost – klienti občas potřebují plakat
- 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)

# Agresivní klient

## Různé formy vyjádření vzteku a následné intervence:

- Klient o zlosti mluví, vyjadřuje a zpracovává ji -> vyčkáváme a podporujeme ve vyjadřování
- 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 se projevit ještě více, naplno – mluvit hlasitěji, dupat,..
- Klient nadává na celý svět, i nám -> hněv zrcadlíme, vyčkáváme

## Obecně:

- Nefixovat klienta pohledem při osobní konzultaci (možný konfrontační význam, zesílení agrese klienta)
- Zlost může být jedna z fází vyrovnávání se se ztrátou, případně se také vyskytuje a deprese jako potlačovaná zlost

# 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.

Děkuji za pozornost.