

Komunikace s obětí domácího a sexuálního násilí

Mgr. Bc. Pavla Wilhelmová
FSS, 10. 10. 2018





- Dvojice
- Nakreslete portrét souseda (10 min.), pak si povídejte a doplňte (20 min.):

K očím = na co se rád/a dívá, co rád/a vidí

K uším = co rád/a poslouchá, slyší

K ústům = co rád/a říká

K nosu = co rád/a cítí, k čemu si rád/a přivoní

K čelu = co rád/a dělá

K vlasům = co umí

- 7 – 38 – 55 nekonzistentní sdělení postojů a pocitů
- *„Lidé si nepamatují, co jste jim řekli, ani jak jste jim to řekli, ale jak se u toho s vámi cítili...“*

Aktivní naslouchání

- Co to je a co vše to zahrnuje?
- K čemu je užitečné?

Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání je způsob, při kterém nejen registrujeme, co druhý říká, ale současně jej povzbuzujeme ke sdělování informací, volnému vyjadřování myšlenek, představ, názorů a postojů neverbálními i verbálními prostředky.

Aktivním nasloucháním získáváme potřebné informace a současně ověřujeme vzájemné pochopení.

Aktivní naslouchání

- Schopnost koncentrace v delším časovém úseku
- Schopnost a ochota pochopit stanovisko druhého
- Schopnost číst mezi řádky

Verbální znaky

- parafrázování
- objasňování
- povzbuzování
- reflektování
- normalizace
- uznání
- shrnování

Neverbální znaky

- otevřený postoj
- souhlasná mimika
- vzdálenost
- oční kontakt
- gestikulace

- 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







- Dvojice
- Předpokládejme, že všichni máte plán dokončit VŠ studium.

Co už se vám na cestě za tímto cílem podařilo?
Jak jste se dostali až sem? Kdo vám byl
podporou?

- Posilujte schopnosti, důvěru...
- 10 a 10 min.



- Trojice
- První řekne souvětí.

Druhý řekne prvnímu, co se dozvěděl.

Třetí doplní, co ještě se dozvěděl – hypotézy.

- Každý tři souvětí, prostřídání.

- Rozhovor = myšlenka – převedení do slov – slyší druhá strana – zpracovává do hypotéz

Jsme nastavení předpokládat, že si rozumíme...

- Zaměření pozornosti

Př. Chtěla bych se odstěhovat, ale nemám na to. /

Chci přestat kouřit, ale nedaří se mi to.

Neschopnost x chtění, snaha.



- Individuálně
- Co dává sílu ženám a mužům?

Ženy jsou silné, když...

Muži jsou silní, když...

... je silný, když...

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

	„návštěva“	„stížnost“	„zakázka“
Klient má trápení nebo se chce někam posunout	ne	ano	ano
Klient vnímá, že se může podílet na řešení	ne	ne	ano



- 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

- 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 reflektujeme, vyčkáváme

Agresivní klient

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 deprese jako potlačovaná zlost

Závěrem

„Lidské slovo je dar – posiluje, oživuje i zabíjí.“

*„Nejlepší řeč je ta, která je nejprostší,
všem srozumitelná, která má však hluboký smysl,
protože jí mluví srdce.“*

Použitá literatura

- Křivohlavý, J. (1993). *Povídej-naslouchám*. Návrat.
- 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.
- Zatloukal, L., Vítek, P. (2016). *Koučování zaměřené na řešení – 50 klíčů pro společné otevírání nových možností*. Praha: Portál.

Persefona, z. s.

Gorkého 17, 602 00 Brno

Email: vzdelavani@persefona.cz

Web: www.persefona.cz

FB: [Persefona z. s.](#)

Tel.: 732 534 024 (organizační),
737 834 345 (klientská linka)