

Rozhovor a pozorování

Seminář 2

Typy rozhovorů

Výzkumný (explorace problému)

Poradenský (porozumění problému)

Terapeutický (porozumění a změna)

Diagnostický

Anamnestický

Explorativní

Strukturovaný

Formální

...

Dotazování

Uzavřené
otázky



Otevřené
otázky

Fáze rozhovoru

Příprava na rozhovor

Zahájení rozhovoru

Rozhovor „sám o sobě“

Ukončení rozhovoru

Reflexe rozhovoru

Přípravná fáze



Příjemné klidné
prostředí



Rozmístění židlí



Očekávání

Zahájení rozhovoru

Bezpečná a
důvěrná
atmosféra

Navázání
vztahu

Icebreakers

Aktivní
naslouchání

Zakázka
rozhovoru

Nedirektivní komunikace podle C. Rogerse

Být upřímný, jednat na rovinu

Chovat se otevřeně , uvolněně a vstřícně

Rovnost, respekt, tolerance a akceptace
ostatních, zdržet se hodnocení

Být autentický, otevřený x nezbavovat se své role
(terapeut, poradenský pracovník) – asymetrie
rolí

Přiměřené sebeotevření a načasování

Empatie x připravenost na náhled/odstup

Pozitivismus, konstruktivnost

Podpora jako postoj i jako schopnost

Vše je proces změn

Sebedůvěra

Aktivní naslouchání

„Aktivní naslouchání je nástroj, kdy klientova komunikace je povzbuzována pomocí takových technik, jako je objasňování, parafrázování, reflektování a shrnování...

Významem těchto technik je přesvědčit klienta o skutečném zájmu o jeho osobu, jeho potřeby a problémy. Při použití tohoto nástroje je třeba dbát na to, aby poradce vnímal pozorněji, co klient říká (než své vlastní myšlenky a pocity). K úspěšné aplikaci tohoto nástroje je třeba důsledně pracovat i s neverbální komunikací jako je například oční kontakt, posturika, proxemika, gesta a mimika.“

„Použití je vhodné při rozhovoru s blízkým člověkem, při přijímacím pohovoru, pohovoru v zaměstnání (nadřízený x podřízený), při výslechu...“

„Aktivní naslouchání je o pozastavení svých vlastních myšlenek a vytváření vědomého úsilí pochopit pozici jiné osoby. Užitím vlastního jazyka, těla, očního kontaktu, a když je to vhodné verbálních náznaků – otázek nebo komentářů, můžeme pomoci mluvící osobě formulovat jeho/její myšlenky a ujistujeme ho/ji, že ho/ji posloucháme.“

„Aktivní naslouchání je schopnost plně se soustředit na mluvčího, porozumět jeho sdělení, porozumět informacím a zamyšleně reagovat. Na rozdíl od pasivního naslouchání, což je akt naslouchání řečníkovi, aniž byste uchovali jeho sdělení, tato vysoce ceněná dovednost mezilidské komunikace zajišťuje, že se dokážete zapojit a později si vybavit konkrétní detaily, aniž byste museli informace opakovat. Svou pozornost můžete udržet pomocí používání verbální i neverbální techniky.“

„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.“

Vybrané techniky rozhovoru

Parafrázování

Zrcadlení

Verbalizace pocitů

Sebeodhalení

Ocenění a podpora

Parafrázování

Přibližné (nebo i doslovné) opakování toho, co klient říká

Pozor na záměny významů slov

Vyplatí se užívání jazyka klienta

Respektovat i sebe a svůj komfortní způsob vyjádření

Zrcadlení

Kopírování fyzické pozice a gest klienta

Klient dá nohu přes nohu, také dáme nohu přes nohu

Okamžité zrcadlení může působit nepřírozně

Následujeme opět ale i to, co nám radí naše tělo (tedy např. nejdeme do pozice, která by byla nepříjemná)

Zrcadlení jako technika k nacítění klienta

Verbalizace pocitů

Verbalizujeme to, co vidíme na druhém – fyzický popis „usmíváte se, mračíte se, vidím slzy...“

Můžete popsat i pocity, které za těmito fyzickými projevy tušíte, formou nabídky (např. „vidím slzy, vypadá to, že jste smutný“)

Pokud je to vhodné – např. klient neví, jak se cítí, verbalizujeme vlastní prožívání toho, co klient říká a nabízíme (např. „já na vašem místě bych se v té chvíli cítil smutný“)

Sebeodhalení

Přinášení vlastní zkušenosti - podobné s tím, co říká klient. Např. „stalo se mi něco podobného...“

Technika může být facilitační i brzdící, je důležité ji využívat cíleně a promyšleně

Využití „ve prospěch klienta“!

Ocenění, povzbuzení, podpora

Ocenění klienta, jeho charakteristik, toho, o čem mluví nebo toho, že o něčem mluví („je skvělé, že o tom mluvíte...”)

Podpora, když vidíme, že je mluvení pro klienta těžké

Předání pocitu že v tom klient není sám („jsem tu s Vámi, slyším Vás, vidím Vás“)

Ukončení rozhovoru



- Kam jsme došli
- Myšlenky, fakta a pocity
- Ověření porozumění, důležitých bodů hovoru
- Nástin budoucnosti

- Musí být upřímné

Zaznamená ní rozhovoru

V průběhu rozhovoru X po ukončení rozhovoru

Tužka-papír X PC

Subjektivně X objektivně

Obsah rozhovoru (myšlenky, fakta, prožívání)

Vlastní prožívání

Intervence



Sebereflexní techniky





Koncept všímavosti

Historie konceptu v psychologii:

S. Freud - myšlenka "učinit nevědomé vědomým,,

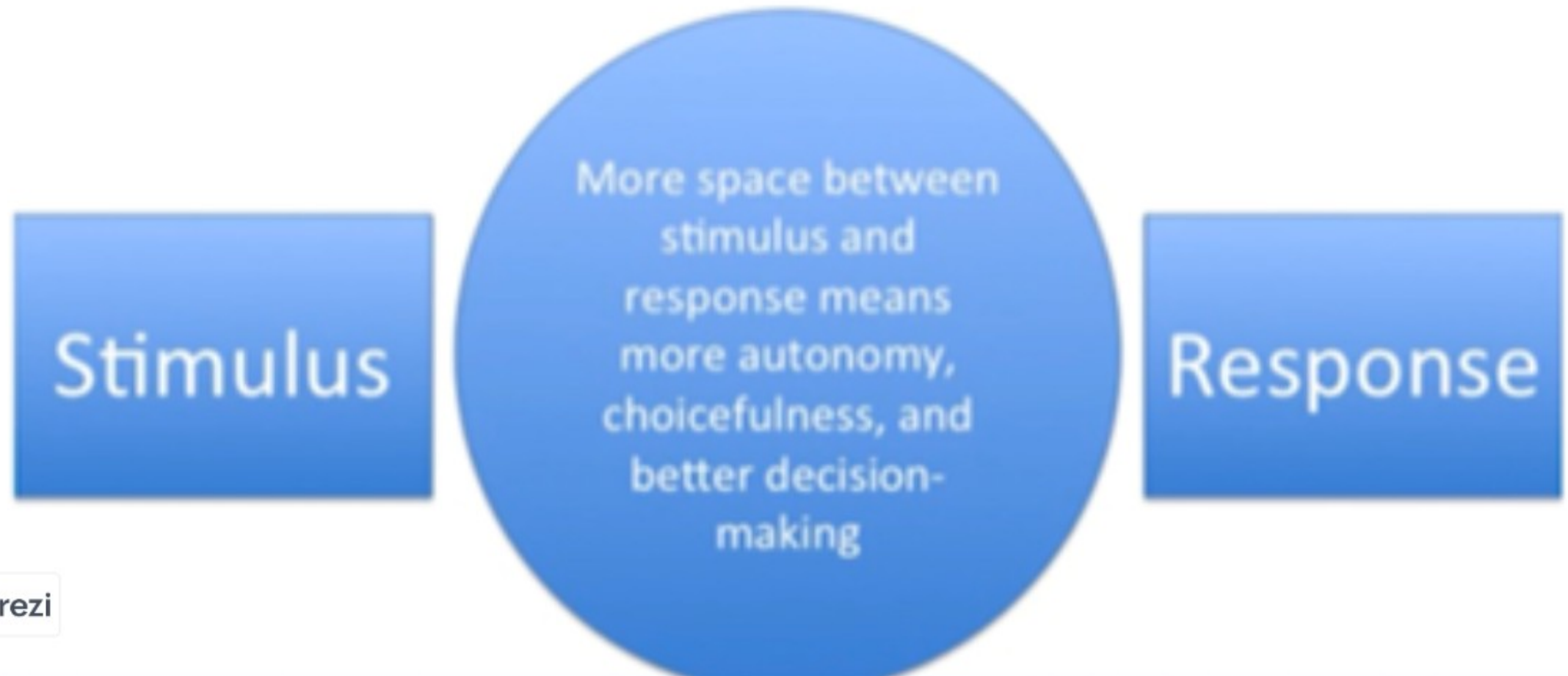
F. Pearls - "Awariness", uvědomování

E. Fromm, D. Goleman - "Selfawariness", sebeuvědomování

Všímavost je schopnost být v přítomném okamžiku a v něm si uvědomovat a akceptovat všechno to, co se v daný okamžik odehrává v našem těle a mysli.

V rozhovoru je to důležitá dovednost psychologa / terapeuta, protože mu umožňuje si uvědomovat, co se ním v průběhu rozhovoru děje, tyto vjemy akceptovat a zároveň je uzávorkovat, případně je VĚDOMĚ použít.

“Between stimulus and response there is a space. In that space is our power to choose our response. In that response lies our growth and our freedom.” (Viktor Frankl)



Triggers

- Neboli takzvané "spouštěče", "jizvy„
- Důležité mít o nich povědomí...

Důležité otázky:

Co a proč je pro vás spouštěčem v komunikaci?

Jaká je vaše reakce?

Co potřebujete, abyste si udrželi kontrolu při kontaktu se spouštěčem?





Co s emocemi, když „triggers“ sputí

Identifikování self-talku a fyzických reakcí

Závorkování (upřete pozornost na barvu očí komunikačního partnera,...)

Uzemňování (zatínání a uvolňování pěstí, tlačení patami do země)

Dýchaní

Práce s časem (odložit impulz např. nevhodné odpovědi položením další otázky)