

té sféry osobnostní struktury jedince, jejíž činnost byla omezena, porušena nebo nebyla přiměřeně či vůbec vyvinuta.

- **Metoda kompenzace** se zakládá na cíleném nahrazování porušené, ztracené či nevyvinuté funkce jinou funkcí. Náplní této metody je soustavné zdokonalování náhradních funkcí či činností tak, aby postupně co nejdůkladněji zastoupily postiženou oblast.
- **Metoda rehabilitace (a socializace)** reprezentuje souhrn kroků, jimiž dochází k úpravě společenských vztahů a vytvářejí se podmínky pro seberealizaci a zvláště pro společenskou integraci (resp. socializaci) a pracovní (profesně-sociální) uplatnění handicapovaného jedince. Úkolem komplexní rehabilitační péče je zbavit jedince defektivitu nebo ji v daných možnostech zmírnit a napomoci mu v procesu socializace i v získávání sebedůvěry.

6.3.5 Metoda prevence

Vychází z předpokladu, že při zanedbání adekvátní péče nebo při nevyužití všech účelných forem pomoci může primární postižení negativně ovlivnit další složky osobnosti jedince. Vychází ze zkoumání obecných zákonitostí lidského vývoje a z konkrétních poznatků získaných aplikací výše popsaných metod. Jejím cílem je upozornit včas na možnosti vzniku patologických, etiologicky často sekundárních, změn osobnosti klienta a formulovat možné způsoby prevence.

Uvedené metody mají nesporný význam v poradenské praxi, neboť jejich výstupy – zjištění a východiska – jsou důležitým zdrojem informací o klientovi i o sociálním prostředí, v němž žije.

V poradenské praxi je základním východiskem fakt, že každé postižení má určitou interaktivní kontinuální somatickou, psychickou a sociální dimenzi. Vědomí této skutečnosti je společně se zásadami duševní hygieny, adekvátní kombinací užitých metod, odbornou erudiicí a osobnostními kvalitami příslušného poradce či terapeuta základem komplexního, multidisciplinárního pojetí poradenství klientům se zdravotním i sociálním handicapem.

6.4 Zvláštnosti v přístupech ke klientům s postižením

Profesionální i laická nebo dobrovolná práce s postiženými lidmi, tedy i poradenská činnost, má svá typem poškození daná specifika, jejichž respektování se kladně odrazí ve výsledku práce s klientem i v pocitech klienta samotného.

6.4.1 Klient

Vozíčkáři se zlomenin, te liví – scénky i zavezen ně sami taktně Koneckonci bariéry zjev samozřejm člověk odm komunikov lidem pros křesel i oby

Lidé s trpěli úbyl nespěchej k tomu, a opačný ef obrnou. D doprovod a partner

6.4.2 Zk

Dobré sv podmínk těm, kte Přehledr po míst kancelái na pamě

- Nevi me-
- Stoj zda
- Ptá v o vlev

6.4.1 Klienti s tělesným postižením, s poruchami mobility

Vozíčkáři se často obávají pádu z vozíku. Je to dáno jak rizikem obtížně hojitelných zlomenin, tak nepříjemným dostáváním se zpět na vozík. Nebudme nevhodně horliví – scénky, kdy je vozíčkář pomocníkem popadnut bez ohledu na jeho vůli a třeba i zavezen někam úplně jinam, než zamýšlel, nejsou tak neobvyklé. Pomoc můžeme sami taktně nabídnout nebo vyčkejme, zda nás vozíčkář o asistenci nepožádá sám. Koneckonců citlivý, vnímavý člověk pozná, vycítí, kdy je překonání architektonické bariéry zjevně nad síly tělesně postiženého člověka. U jiných tělesných handicapů je samozřejmé, že nabídneme místo k sezení, uvědomme si však, že pokud postižený člověk odmítne, ví, co dělá. U některých vad páteře i kloubů je pro jedince únosnější komunikovat vestoje, nehledě na to, že některé typy sedacího nábytku postiženým lidem prostě nevyhovují. Proto je například dobré, když máme v kanceláři vedle křesel i obyčejnou židli nebo stoličku či klekačku.

Lidé s tělesným postižením si často stěžují, že se s nimi mluví, jako kdyby trpěli úbytkem rozumových schopností. Dejme si na to pozor, nezvyšujeme hlas, nespěchejme, vyvarujme se stresových faktorů, ale také nevybízejme postiženého k tomu, aby si odpočinul, vydýchal se nebo se uvolnil. Taková rada mívá zcela opačný efekt. To se týká zvláště spastiků i obecně jedinců s dětskou mozkovou obrnou. Doprovází-li postiženého průvodce – rodič nebo asistent –, berme jej jako doprovod, jenž může klientovy informace doplnit či rozvést, avšak přímým cílem a partnerem v poradenském dialogu zůstává sám klient.

6.4.2 Zrakově postižení klienti

Dobré světelné podmínky a přehledné („ohmatatelné“) prostředí tvoří nezbytné podmínky pro přijatelný pocit jistoty zrakově postiženého. Dobré osvětlení umožní těm, kteří mají zachovány alespoň zbytky zraku, základní orientaci v prostoru. Přehledná místnost bez překážek ve volném prostoru usnadní slepým lidem pohyb po místnosti. Při prvním kontaktu s klientem je žádoucí přiblížit mu třeba vaši kancelář a seznámit ho tak s prostředím, ve kterém se budete setkávat. Dále mějme na paměti následující zásady:

- Nevidomého netáhněme ani jej netlačme před sebou. Vhodnější je, umožníme-li postiženému, aby se do nás zavěsil.
- Stojí-li nevidomý na přechodu pro chodce, je nezbytné se jej nejprve zeptat, zda potřebuje naši pomoc při přecházení vozovky.
- Ptá-li se nás na cestu, neukazujeme nebo nepopisujeme mu cestu podle staveb v okolí. Je to k ničemu. Optimální je popis typu „po pěti krocích zabočíte vlevo ...“ Cestu popište stručně, přesně a věcně.

- Chcete-li nevidomého upozornit na překážku, o níž evidentně neví, nekřičte „pozor!“ a podobně. Lepší je jasně říci, o jakou překážku se jedná, například „schod dolů“ nebo „po dvou krocích bude vyšší obrubník“.
- V rozhovoru s nevidomým klientem se vyjadřujte jasně a přímo, bez jakéhokoliv podtextu. Nezapomínejte, že klient nevidí váš obličej, a tudíž nevnímá mimiku i gestiku, která běžně lidskou řeč doprovází (ironie, smutek, pohrdání, radost atd.).

6.4.3 Klienti s postižením sluchu

Akusticky klidné prostředí (bez dopravního hluku, hudby z rádia apod.) a optimální světelné podmínky jsou nezbytné předpoklady úspěšné komunikace. Mluvíme-li se sluchově postiženým člověkem, nestůjme proti oknu nebo světelnému zdroji, rovněž vousy nebo gestikulace rukama před obličejem jsou nevhodné, protože oslnění světlem a nezřetelná ústa velmi ztěžují odezírání. Totéž platí o přecházení po místnosti nebo o odvracení obličeje za účelem listování v dokumentech, domlouvání se s další osobou a podobně.

- Nekřičme, nezvyšujme hlas. Nemá to většinou smysl, křik ubírá řeči na srozumitelnosti a hluchým lidem znemožňuje mimika křičícího kvalitně odezírat.
- Je-li mezi více slyšícími lidmi neslyšící člověk, měli bychom mu jakkoliv sdělit, o čem je řeč. Odkazy na pozdější dobu typu „potom ti to povíme“ jsou pro něho ponižující.
- Neumíme-li znakovat (používat znakovou řeč neslyšících) a nejsme-li vhodný objekt pro odezírání, není žádná ostuda užít ke zlepšení vzájemné komunikace tužku a papír. Zároveň nesmíme zapomenout, že u lidí komunikujících převážně znakovou řečí existují určité rozdíly v rozumnění a používání pojmů, protože pojmy, výrazy a označení v běžně mluvené i psané řeči nemají vždy ekvivalenty v řeči znakové. To se týká především odborných termínů, víceznačných a neobvyklých slov.
- Přejde-li klient s tlumočnickem do znakové řeči, je důležité si s ním všechny pojmy i sdělení ujasnit a poskytnout mu dostatek času na plnohodnotné tlumočení.

6.4.4 Klienti s problémy ve verbální komunikaci

U jedinců s řečovou vadou, která může mít původ v defektu mluvidel i v centrální nervové soustavě, je nutné vytvářet klima vhodné pro nerušený verbální projev.

Nespěc
co chtě
podklá
sudek,
projevi
fobii –

- Jed
v h
ner
■ Kli
to :
ryt
sku
ply
■ Bre
por
či p
ml
pro

6.4.5

U lidí s
hovoru
mentál
sem, m
intelek
proti to
až zkra

- Klie
ma
■ U k
spo

Nespěchejme, nesnažme se za postiženého dopovídat věty a slova. Vždyť nevíme, co chtěl skutečně říci, a navíc se takto může těžko bránit sdělením, která jsou mu podkládána nebo která někdo v dobré víře překroutil (odtud zřejmě pramení předpoklad, že koktavé děti lžou). Řečová vada má často ráz neurózy nebo k neurotickým projevům vede. Nezdařené pokusy o verbální komunikaci se mohou vyhrotit až ve fobii – strach z mluveného projevu.

- Jedince trpící vadami výslovnosti (např. huhňavost, patlavost) není vhodné v hovoru přerušovat a opravovat jejich výslovnost. Pokud jsme klientovi nerozuměli, je lepší se zeptat, než se domýšlet, co chtěl vlastně říci.
- Klienti trpící koktavostí (balbutici) vyžadují především klid a trpělivost. Je-li to možné, můžeme využít speciální metody, které jsou založené na využití rytmizace řeči (při zpěvu nebo recitaci balbutici zpravidla nekoktají) a na skutečnosti, že hovoří-li balbutik jako někdo jiný (u dětí můžeme využít plyšovou hračku nebo loutku či maňáška), většinou nekoktá.
- Breptavost a překotná řeč také vyžaduje dostatek taktu a trpělivosti. Tyto poruchy řeči, podobně jako mutismus, vyžadují spolupráci s psychologem či psychiatrem. Nezapomínejme také, že selektivní mutismus (výběrová nemluvnost) patří mezi projevy chování týraného nebo zneužívaného dítěte, proto bychom měli takovému klientovi věnovat zvýšenou pozornost.

6.4.5 Klienti s mentálním postižením

U lidí s mentálním postižením je vždy nutným předpokladem smysluplného rozhovoru jeho obsahová i formální přiměřenost. Je tedy rozhodující klientův věk mentální, nikoli kalendářní. Užívejme tedy obecně známých slov, vysvětlujme opisem, mluvmě v jednoduchých a jednoznačných větách. Většina jedinců s poruchou intelektu má narušeno abstraktní myšlení a určité analyticko-syntetické funkce, naproti tomu mechanická paměť může být dobrá. Rozhodování může být impulzivní až zkratovitě, rovněž kolísání emočního ladění, nálady, je běžné.

- Klientův průvodce nám může poskytnout významné či věcně relevantní informace, neznamená to ale, že z poradenského rozhovoru klienta vynecháme.
- U klientů s autismem nezapomínejme na specifika tohoto postižení, která spočívají v:
 - poruše sociální interakce (nezájem o kontakt s okolím a neschopnost kontakt udržet);
 - dysfunkci vývoje a užití řeči;
 - atypických, omezených a stereotypních zájmech či aktivitách;

- egocentrismu, denním „sněním“;
- citlivosti na osobní kontakt, změny prostředí a režimu dne;
- často jednostranně nadprůměrně rozvinutém intelektu.

6.4.6 Klienti s parciálními poruchami

Do této skupiny řadíme především jedince s **lehkou mozkovou dysfunkcí**, která bývá provázena specifickou vývojovou poruchou učení (zejména dyslexií, dysgrafií a dyskalkulií) a hyperaktivním syndromem. Tito klienti mají obtíže s udržením pozornosti, nepřesně vnímají, hůře se soustředí a jsou snadněji unavitelní. Případné komunikační potíže nepramení z nedostatku intelektu, ale jsou dány právě poruchami učení, pohybovou nekoordinovaností a kolísáním psychické výkonnosti. Proto je na místě všechny důležité informace zopakovat, počítat s časem na relaxaci a respektovat klientovy obtíže ve čtení nebo v písemném projevu.

Specifické problémy mají také klienti s **nízkým sebehodnocením a malou sociální zkušeností**. Obávají se vyjádřit, dlouho a obtížně hledají správná slova, jsou nejistí a mají zvýrazněnou emocionalitu. Často dá hodně práce společně definovat vlastní problém. Zde je potřeba klienta především povzbudit a trpělivě nastolit atmosféru důvěry.

Individuální přístup, užití stejného znakového systému (přiměřeného obsahu i formy jazyka), atmosféra vzájemné důvěry, trpělivost a porozumění potřebám i obtížím klienta znamená nepromarnit šanci prvního kontaktu s klientem, tedy šanci, která může posunout řešení jeho problému žádoucím směrem. Klient si také často promítá do osoby poradce své negativní zkušenosti, rovněž ho může trápit ostych, tréma. Může být vzdorovitý, mít pocity nedocenění nebo méněcennosti, také může mít vyjadřovací obtíže či poruchy pozornosti a vnímání. Vždy tyto vnější projevy klientova chování posuzujeme s rozvahou a v kontextu s ostatními okolnostmi, neboť mohou mít jiné, nezřejmé, hlubší a komplexnější příčiny.

6.5 Přístupy u svízelných typů osob

Ve vlastní poradenské praxi se můžeme často setkat i s klienty bez somatického, smyslového či jiného postižení, a přesto je obtížné s nimi komunikovat. Je to dáno přirozenou variabilitou osobnostních vlastností každého jedince i tím, že u některých lidí jsou charakterové vlastnosti i jejich chování, které tyto povahové rysy odráží, poněkud akcentovány. Hovoříme zde o tzv. **svízelných typech osob**.

6.5.1 Tyt

K problem účely této psycholog lovy v Pra: byl text pt i v nelékař Autor z hlediska a prevence

I. Úzkost

Charakter

1. Schoul obráží
2. V řeči žádost
3. Snadno a výčtl
4. Nevěří
5. Stydí s
6. Bere si

Zvládací st

1. Vyčkejr příliš z:
2. Hovořn
3. Vyvaruj
4. Dopřed návraty
5. Uvažujr pochyb:
6. Nečlím ným sh:

6.5.1 Typologie svízelných klientů a zvládací techniky

K problematice práce s těmito pacienty či klienty byla publikována řada prací. Pro účely této knížky považujeme za nejvhodnější schéma K. Bláhy z oddělení lékařské psychologie, psychoterapie a psychosomatiky I. lékařské fakulty Univerzity Karlovy v Praze, jež bylo zveřejněno v roce 1994 v časopise *Praktický lékař*. Přestože byl text původně určen lékařům a studentům medicíny, lze jej úspěšně aplikovat i v nelékařských oborech zaměřených na poradenství lidem v nesnázích.

Autor člení svízelné typy osob do sedmi základních skupin, na které pohlíží z hlediska jejich povahových specifik i z pohledu potřeby adekvátní zvládací strategie a prevence konfliktů.

I. Úzkostný typ

Charakteristické znaky a projevy chování

1. Schoulené držení těla, těkavý pohled, klopení zraku, nejistá gesta. Výraz obličeje obráží zábrany, váhání, nerozhodnost.
2. V řeči nejisté pomlky, časté opakování dotazů, vysloveny obavy a naléhavé žádosti o ujištění.
3. Snadno podléhá vnitřní panice. Bojí se učinit rozhodnutí. Trpí pochybnostmi a výčitkami. Obviňuje sám sebe.
4. Nevěří si, kapituluje, volí únikové cesty, odstupuje ze složitějších jednání.
5. Stydí se za své chování. Nevrací se tam, kde selhal.
6. Bere si na pomoc jiné osoby. Odvolává se na autority.

Zvládací strategie

1. Vyčkejme, až se na nás obrátí, nezaujímejme pozici tváří v tvář, neulpívejme příliš zrakem v jeho obličeji.
2. Hovořme pomalu, klidným hlasem, podejme vyčerpávající informace.
3. Vyvarujme se nátlaku na rozhodnutí a otázek typu „buď, anebo“.
4. Dopředu signalizujme dostatek času se mu klidně a ochotně věnovat, tolerovat návraty k původním východiskům a respektovat přehodnocení stanovisek.
5. Uvažujme za něho nahlas. Kladme jím nevyslovené otázky a vyslovme za něho pochyby. Odpovídejme pak na ně.
6. Nečiňme přímá rozhodování za něho. Přispějme ale rekapitulací otázek, obecným shrnutím závěrů, alternativ, sdělením zkušeností u jiných.

II. Úzkostně-agresivní typ**Charakteristické znaky a projevy chování**

1. Štíhlá postava, stoj i sed křečovitě vzpřímený, nohy u sebe, energicky pevný úchop předmětů, bojovně odměřený pohled, sevřeně svráštělé rty.
2. Věčná nesdílňost, strohost řečového projevu, stísněnost a nervozita v hlase, který přechází do vyšších poloh.
3. Pocity újmy, křivdy a ústrků spojené s energicky rychlými obranářskými reakcemi.
4. Kategorické odmítání projevů pomoci a péče, odhodlanost k sebeobětování, cynismus při domnělých prohrách.
5. Jízlivé poznámky a zraňující výroky, vedené na city a morálku druhých.
6. Křečovitě výpady provázené pláčem na krajíčku, útočnost za každou cenu.

Zvládací strategie

1. Pohledem signalizujeme ochotu, umožníme přistoupit a určit vzdálenost při jednání. Dodržme horizontální polohu pohledu z očí do očí. Uvarujeme se tzv. pohledu spatra.
2. Hovoří-li osoba, se zájmem hledíme do obličeje. Hovoříme-li sami, střídáme pohled do očí s odklonem pohledu stranou.
3. Hovoříme klidně, věcně, srozumitelně. Vstřícně podejme vyčerpávající informace pro rozhodování se.
4. Nezrychlujeme tempo řeči, nezvyšujeme hlas. Skočí-li nám do řeči, vyčkejme a pak pokračujeme ve svém sdělení.
5. Co nejméně použijeme odmítavé „ne“, místo toho svůj názor nabídneme jako alternativu, kterou vysvětleme.
6. Dejme najevo, že jakékoli rozhodnutí osoby je pro ni důstojné a pro nás do značné míry akceptovatelné.

III. Narcistně-agresivní typ**Charakteristické znaky a projevy chování**

1. Časté sledování a upravování vlastního zevnějšku, pohrávání si s módními doplňky, důstojně okázalé vystupování, sebevědomá sebe prezentace, vůči druhým nadřazenecky přezíravá mimika a gestikulace.
2. Nadbytečně „moudře“ se vyjadřuje, mazlivě formuluje věty, zálibně opakuje výroky. Rád se poslouchá.
3. Nadstandardní péči připisuje majetnický svému velikášskému „já“... „můj krejčí, můj kadeřník, můj lékař, můj poradce, můj advokát ...“.

4. Běžn
a po
5. V si
krou
6. V kc
post

Zvládací

1. Jděn
2. Nerr
a vy:
3. Čast
nasl
4. Buď
poz
5. Vyva
nejn
6. Neje
je-li

IV. Bezc**Charakt**

1. Robi
2. Nepo
3. Hluč
4. Neku
Zkra
5. Chov
rvale
6. Nepi
konv

Zvládací

1. Jako
příp:
2. Hovc
ale n

4. Běžná péče a pozornost zraňuje jeho sebeúctu. Připadá si nedůstojně pokořen a ponížěn.
5. V situacích domnělého ponížení reaguje okázale rezervovaným vyčkáváním, kroucením hlavou, ironií, sarkasmy, ostře vznesenou kritikou.
6. V konfliktu se pak prezentuje bez skrupulí jako mocensky silný, výjimečného postavení, vlivných konexí a netušených možností.

Zvládací strategie

1. Jdeme mu vstříc jako první. Zpomalme a zastavme se ve vzdálenosti asi 1,3 m.
2. Nemůžeme-li se věnovat ihned, signalizujeme, že o něm víme (byl všimnut) a vyžádejme si strpení.
3. Často vyhledáváme pohledy z očí do očí bez ohledu na to, kdo hovoří nebo naslouchá.
4. Buďme při jednání v pohybu kolem jeho osoby, bude pak doslova středem pozornosti a péče.
5. Vyvarujme se tónu poučovat nebo mentorovat. Podejme úplné informace, jednejme ale jako se zasvěceným partnerem.
6. Nejednejme podbízivě či ponížně. Jednejme důstojně a na úrovni. Při konfliktu, je-li to na místě, neváhejme se stručnou a krátkou profesionální omluvou.

IV. Bezohledně-agresivní typ

Charakteristické znaky a projevy chování

1. Robustní postava. Neměnný, nechápavý, nepřátelský výraz obličeje.
2. Nepohotové, pomalé myšlení, podezřavost a vztahovačnost.
3. Hlučný, nespisovný, nelogický řečový projev. Vulgární výrazy.
4. Nekultivované jednání, vehementní a netolerantní prosazování svých zájmů. Zkratkovitě výbušné reakce.
5. Chování od hlučného, žoviálně boдрého překřikování druhých osob, až po neurvale útočné zastrašování submisivních a slušnějších jedinců.
6. Nepřátelské postoje vůči obecně uznávaným hodnotám, ideálům, autoritám, konvencím a zvyklostem.

Zvládací strategie

1. Jako první zvolme vzdálenost 0,7 m vodorovně z očí do očí a neměňme v žádném případě tuto pozici.
2. Hovoříme-li, nasadme rázně setrvalý pohled do očí. Hovoří-li osoba, odvráťme, ale neklopme ani nezvedejme zrak.

3. Hovořme klidně, věcně, pomalu, plynule, srozumitelně, jistým a nevzrušeným hlasem, neosobně, bez afektu.
4. Stůjme uvolněně, gestikulujme pomalu, plynule. Nejednejme zmatečně, či zakřiknutě. Nepodleháme panice.
5. Jednejme vážně a důstojně, nikoli však s přehnanou kulturou projevu a s nadřazeneckou noblesou.
6. Důsledně stůjme na svých stanoviscích, projevme však pochopení a uznání. Apelujme na čestnost a férovost. Nevedme jednání do slepé uličky. Nabídněme možnosti důstojného ústupu.

V. Pedantický typ

Charakteristické znaky a projevy chování

1. Pevné držení těla, zodpovědný výraz obličeje, přímý pohled, disciplinovaně uspořádaná gesta, ukázněné vystupování, střízlivé oblečení, pečlivá úprava zevnějšku.
2. Důstojně poslušný a precizně pečlivý způsob konání věcí, ritualizovaný životní styl, pořádkumilovnost, obdiv k předpisům, směrnicím, nařízením.
3. Jednosměrné, přísně logické myšlení. Neměnné zásady. Rozškátulované vidění světa.
4. Uspořádané a zákonitě probíhající děje ho uklidňují. Pro věcně a střízlivě jednající osoby má pochopení.
5. Popudlivě odtazí je vůči optimisticky nadšeným, srdečně otevřeným, dynamicky průbojným a výstředně se chovajícím osobám. Zdrženlivý vůči novým věcem.
6. Dostane-li se vnější situace do rozporu s jeho vnitřním řádem, reaguje nedůtklivě, podrážděně, zlobně.

Zvládací strategie

1. Při setkání postupujme spolu s ním do vzdálenosti asi 0,9 m. Často hledme přímo do obličeje. Vhodná jsou společná setkání a společné odklony pohledů.
2. Jednejme uspořádaně, klidně, věcně, střízlivě. Vyvarujme se překotnosti, zmatečného jednání. Nezahlcujme informacemi.
3. Informace podejme vyčerpávajícím způsobem. Na dotazy odpovídejme logicky a stručně.
4. Signalizujme názorovou příbuznost, respekt k zásadám a tradicím. Projevme pochopení.
5. Uvarujme se striktně oponentních stanovisek, bagatelizace hodnot, negace tradic.

6. Při m
kauze
a resj

VI. Nepř

Charakte

1. Klidn
výraz
Spon
2. Nevyř
lišnos
3. Místc
skeps
4. Ironiz
pozér
5. Vyjad
zvrato
6. Vřelo
ností

Zvládací

1. Nepři
určil.
pohle
2. Jedne
hovoř
3. Nene
4. Nepo
rujme
5. Nereč
invek
6. Užijtr
Neus:

VII. Hist

Charakte

1. Rychl

jistým a nevzrušeným

nejme zmatečně, či za-

turou projevu a s nad-

pochopení a uznání.
pě uličky. Nabídneme

hled, disciplinovaně
čzení, pečlivá úprava

, ritualizovaný životní
ařížením.

vzškatulkované vidění

věcně a střízlivě jed-

ně otevřeným, dyna-
lržtenlivý vůči novým

ádem, reaguje nedů-

),9 m. Často hledme
ié odklony pohledů.
se překotnosti, zma-

odpovídejme logicky

tradicím. Projevme

ace hodnot, negace

6. Při mírné polemice se dovolávejme zákonitostí vývoje, chronologie postupů, kauzality. Apelujme na zkušenost. V konfliktu projevme úctu k jeho osobě a respekt k právu jeho rozhodování se.

VI. Nepřístupný typ

Charakteristické znaky a projevy chování

1. Klidná, pomalá chůze, zdrženlivé reakce a pohyby. Většinou neurčitý a neměnný výraz tváře. Někdy známky skeptické rozmrzelosti a ironizující přezíravosti. Spontánně nevyhledává setkání pohledů.
2. Nevyhledává fyzickou přítomnost druhých. Oblečením a gesty demonstruje odlišnost. Pozicí se distancuje od skupin.
3. Místo otevřených názorů či přímých doporučení pouze polemické glosy, projevy skepse, nedůvěry, negace.
4. Ironizuje druhé, ironizuje sám sebe. Hovoří pomalu, dává si na čas. Projev pozérství.
5. Vyjadřuje se v narážkách, nadsázkách, paradoxech, příměrech a paralogických zvratech. Stává se nesrozumitelným.
6. Vřelost, srdečnost a vstřícnost odráží odměřeností, ironizací, zraňující upřímností a sebeznehodnocující vulgaritou.

Zvládací strategie

1. Nepřístupme jako první. Nezkracujme ani neprodlužujme vzdálenost, kterou určit. Většinu času se dívejme do očí, a to zejména vždy, když hovoříme. Odklon pohledu je možný s jeho odklonem pohledu.
2. Jednejme neosobně, klidně, důstojně. Informujme vyčerpávajícím způsobem, hovořme ale stručně a věcně. Neopakujme se.
3. Nenechme se vyvést z míry jeho mlčením. Neudržujme hovor za každou cenu.
4. Nepodléhejme panice, držme se předmětu a skutkové podstaty jednání. Vyvarujme se osobně prestižních reakcí a emotivních projevů.
5. Nereagujme na to, co nebylo otevřeně řečeno. Vůči narážkám a dvojsmyslným invektivám zůstaňme hluší.
6. Užijme nedokončených vět, pomlk, nadhozených a nezodpovězených otázek. Neuspěchávejme jednání – „hrajme“ na čas.

VII. Histrionský typ

Charakteristické znaky a projevy chování

1. Rychlá chůze, prudká gesta, živá mimika vyjadřující emoce.

2. Osoba je režisérem i hercem v jedné osobě. Teatrálními projevy na sebe poutá pozornost druhých.
3. Do hry vtahuje ostatní, infikuje emoce, vyvolává davovou psychózu.
4. Chování má podoby expresivně vyjádřeného zoufalství a žalu, důrazně vyjadřovaného egocentrického hněvu, manipulativně teatrální roztomilosti a další.
5. Řečový projev se často stává emocionálním výlevem, postrádajícím logiku.
6. Při konfliktu dochází ke křiku, slovním výpadům, rozbíjení předmětů, trhání vlastního oděvu a dalším demonstrativním projevům agrese a autoagrese.

Zvládací strategie

1. Snižme možnost pohybu a gestikulace uvedením do těsnějšího prostoru, jednáním vsedě apod.
2. Odvedme jednání mimo pozornost dalších osob.
3. Budme vstřícní a chápající, vracejme ale stále jednání k předmětu věci. Zůstaňme hluší k odbočkám od tématu.
4. Hovořme věcně, stručně, jednoznačně. Volme obraty a tvrzení, která vylučují možnost polemiky a smlouvání.
5. Regulujme jednání tak, aby šlo k co nejrychlejšímu konci.
6. Budme rozhodní, nesmlouvavě pevní, rázní, autoritativní. Vyvarujme se ale despektu a agresivity. Zůstaňme přátelští.

Je samozřejmé, že uvedená metodika, podobně jako metodiky jiné, v sobě skrývá určitou šablonu a z ní vyplývající omezení. Typologie osob je jen pomůckou, protože tzv. čisté typy osob se prakticky nevyskytují – pozor tedy na zkreslení dojmu, neboť případný omyl může vést i k připsání neexistujících vlastností jedinci, s nímž máme pracovat. Obdobně přiměřeně a s potřebnou sebereflexí musíme přistupovat k aplikaci jakýchkoli zvládacích technik. Při nadměrné či násilné autokorekci vlastního jednání přestáváme být spontánní, uvolnění a můžeme tak působit strojeně, odtažitě a nepřesvědčivě, což naopak komunikaci s klientem ztěžuje.

6.5.2 Asertivita

Alternativou (nebo doplňkem) ke „zvládacím technikám“ může být také aplikace **asertivního jednání**. Často prožíváme rozpor mezi tím, co jsme udělali (chování), a mezi tím, co prožíváme (vnitřní prožitek). Tento rozpor si uvědomujeme, přináší nám pocit vlastní neschopnosti, úzkosti z toho, že jsme byli pasivní, příliš rychle jsme ustoupili, nehájili dostatečně svůj názor či chování. Nebo naopak prožíváme pocit viny, že jsme svůj požadavek či myšlenku prosazovali a obhajovali příliš razantně a bezohledně. Jak tedy jednat, abychom dosahovali osobní spokojenosti

v kontaktu nemanipu agresivní. i speciálně člověk vyj: názory a p Při ná kovému s v jednání. díky vých asertivníc

1. Mám j a jejíc
2. Mám j
3. Mám j hých l
4. Mám j
5. Mám j
6. Mám j
7. Mám j
8. Mám j
9. Mám j
10. Mám j
11. Mám j

Pro skute dodržovat druhému. vyvjet ná: jsou před

1. Učme do ag z tohc
2. Respe
3. Stručí pení s
4. Snažr vždy r