

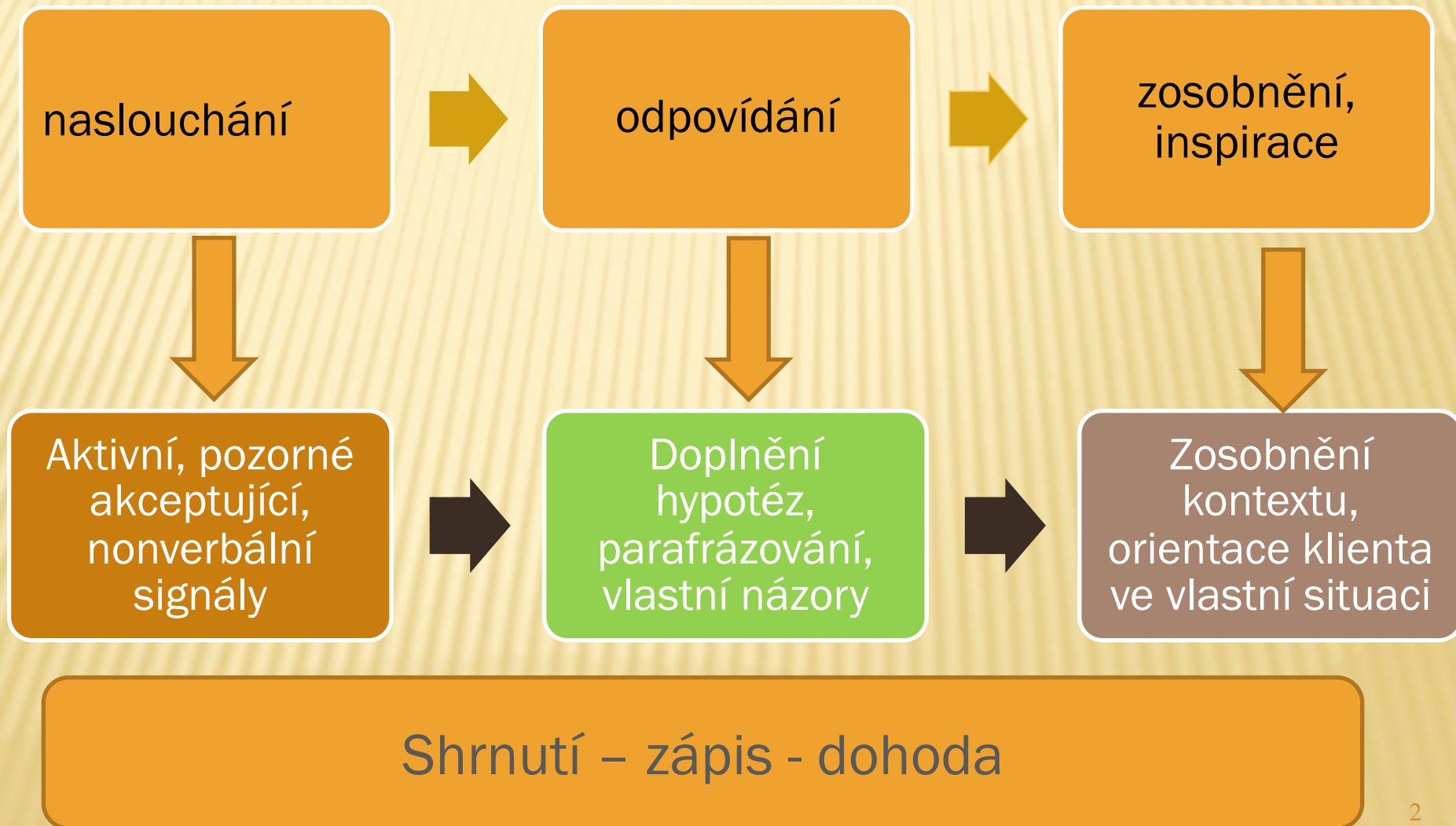
PORADENSKÝ ROZHOVOR KOMUNIKACE V INTERVENCI A PROVÁZENÍ

Faktory účinnosti

3 KAMENY STRATEGIE PR

Vojtová, 2018

(SROV. BÄURLE, IN: KÖHN, 2003, S. 279, MAREŠ, KŘIVOHLAVÝ, 1995, S. 64 – 66)



KOMUNIKACE V PORADENSKÉM VZTAHU

Vyjednávání při konfliktech – problémech

- + Společné vzájemné přibližování klienta a poradce
- + Společné přibližování k řešení problému
- + Otevřená situace

Poradce

- × vyjadřuje předběžné pochopení problému
- × nesmí se pokládat za všeznalého, bezchybného

NASLOUCHÁNÍ

Je zdrojem informací pro vedení rozhovoru - zahrnuje tři věci:

- ✘ naslouchání a porozumění slovním sdělením klienta;
- ✘ pozorování a čtení klientova neverbálního chování (pozice, výraz obličeje, pohyby, tón hlasu);
- ✘ začleňování sdělovaných obsahů do celkového kontextu každodenního života.

PŘEKÁŽKY NASLOUCHÁNÍ

- ✘ **neodpovídající naslouchání** – poradce docela neposlouchá, co mu člověk říká. Nechá se pohltit vlastními myšlenkami, nebo si promýšlí, co odpoví.
- ✘ **hodnotící naslouchání** – poradce posuzuje, zda to, co druhý člověk říká, je dobré či špatné, správné či chybné, přijatelné či nepřijatelné, příjemné či nepříjemné, vhodné či nevhodné apod. Takové hodnocení se může přenášet i na osobu klienta
- ✘ **filtrované naslouchání** - čím větší filtry, tím větší je pravděpodobnost předpojatosti. Jsou způsobeny zkušeností, kulturou, životní situací, jsou zdrojem předsudků,
- ✘ **soucitné naslouchání** - soucit je brzdou, tlumí potřebnou aktivitu a spolupráci klienta

OTÁZKY

- ✘ Kruhové - co děláš, když...
- ✘ Budoucnost - jak to bude vypadat, až...
- ✘ Hypotetické - co by se stalo, kdyby...
- ✘ Zázrak – kdyby symptom náhle zmizel...
- ✘ Škálovací – 1 až...

ZNAMY PORADENSKÉHO ROZHOVORU

- ✘ Rámcové podmínky – čas, místo, zasedací pořádek
- ✘ Svoboda klienta – vyjádření se k problému
- ✘ Asymetrie dialogu – usměrňování témat poradcem, opakování
- ✘ Předcházení identifikaci s problémem
- ✘ Poskytuje informace o souvislostech
- ✘ Tabu – problémy poradce

STRUKTURA PRŮBĚH PORADENSKÉHO ROZHOVORU

Stop Dropout (2010)

Stížnost

- + problém, nespokojenost – představa o nefunkčním stavu

Objednávka

- x vyjádření touhy po změně

Formulace cílů

- ❖ posilování odpovědnosti za změnu
- ❖ základní vymezení pro intervenci

Dohoda, kontrakt

- ❖ formulace pravidel a podmínek intervence
- ❖ časový rámec

PILÍŘE CÍLŮ PORADENSKÉHO ROZHOVORU

Emoce - prožitek



Kognice -
pochopení

Regulace -
aktivizace

EMOCE PŘÍPRAVA KLIENTA NA NOVÝ ZPŮSOB NAHLÍŽENÍ PROBLÉMU

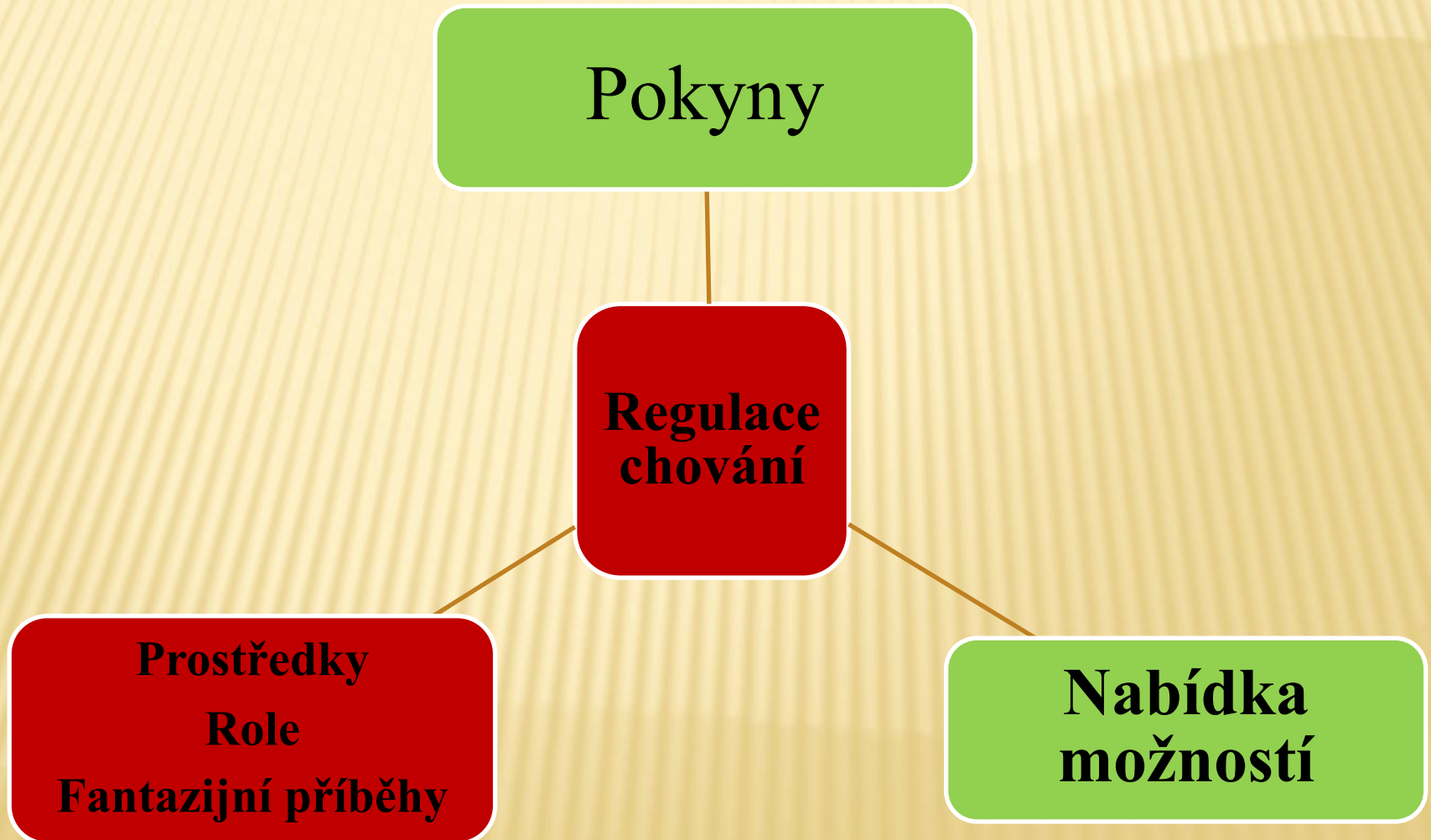
Verbalizace prožitků
Opis citů, vjemů, zážitků

Emocionální
prožívání

Hodnotící úsudky

Volný popis
potlačovaných citů, nálad

REGULACE CHOVÁNÍ SEBEAKTUALIZACE, SEBEPODPORA



PROCES KOGNITIVNÍHO ZVLÁDNUTÍ – SEBEREGULACE

Reverbalizace

Opis sdělení

Opakování více způsoby



Hledání

Přemýšlení v kontextu témat

Poznávání



Strukturování

Souvislosti

Scénáře



Interpretování

Pozadí problému

Koncepty řešení

PŘÍPRAVA NOVÝCH ŽIVOTNÍCH SCÉNÁŘŮ



ZÁVĚR PR - DOHODA

Co

Kdo

Kdy

STIMULACE NE MANIPULACE

Poradce

- ✘ nesmí podlehnout úmyslu přesvědčit příjemce o svém vlastním řešení,
- ✘ musí mu nechat svobodu pro vyhledávání a rozhodování o vlastní cestě.

Literatura ke studiu: Bělohlávek, F. 20 typů lidí jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat. 2012

Motschnig, R., Nykl, L. Komunikace zaměřená na člověka. 2011