

# Interakce s klientem

První setkání

# 1. kontakt

- NEZAPOMENOUT NA:
- Shodu verbální a neverbální komunikace
- Pozdrav
- Oční kontakt
- Podání ruky, představení se
- Úsměv
- (odložení věcí)
- Nabídnutí místa

# ROZHOVOR

4 fáze:

1. Průzkum
2. Pojmenování cílů
3. Plánování akce
4. Uzavření

# 1. fáze: Kde se klient nachází nyní? Mapování problému

- Důležité navázání kontaktu s klientem, důvěra
- vzájemné vyladění
- očekávání klienta
- otevřené otázky x uzavřené otázky
- Anamnéza
- Domluvení základního rámce (délka setkání, cena, apod)
- Příklady otázek:** S čím jste za mnou přišli? Co vás za mnou přivádí? V čem vám mohu pomoci? Co vás sem přivedlo? Co očekáváte od našeho setkání? Na čem chcete začít pracovat jako první? O čem se chcete bavit jako první?

# Druhá fáze rozhovoru – Pojmenování a stanovení cílů

Zjišťování co klient chce

Zjišťování cíle, podpora klienta při výběru cíle

Realističnost cíle,

Odůvodněnost cíle

Aktivní naslouchání

Neřeší se



# Aktivní naslouchání

- Aktivní naslouchání je způsob komunikace, ve kterém je zahrnuta posluchačova ochota a snaha podívat se na problém očima druhého. Jde o snahu pokusit se porozumět, co mluvčí přesně říká, cítí, dělá.
- Aktivní naslouchání je charakterizováno slovy jako: vcítit se, soucítit, vytušit, rozpoznat, rozumět, pochopit.
- Mluvčímu je poskytována zpětná vazba.
- Aktivní naslouchání je také způsob hodnocení a hledání skrytého významu řečeného. "Co mi tím chce ten člověk vlastně říct?„
- Při sociální komunikaci potřebuje nemocný "živého" aktivního posluchače.

# Pravidla AN

- **Pozornost posluchače je zcela zaměřena na hovořícího.**
- **Posluchač je ochoten naslouchat a porozumět hlavně citovým prožitkům hovořícího.**
- **Posluchač udržuje zrakový kontakt s hovořícím.**
- **Zaujímá otevřený postoj, je nakloněn.**
- **Občasná povzbuzující slova: aha...hmm...rozumím...jen povídejte dál...jak jste to myslel?... poslouchám vás...říkáte, že...aha, vy jste tedy...**
- **Akceptujeme druhého, tzn. nehodnotíme ho, ale respektujeme a vytváříme pozitivní vztah. Nezabýváme se nežádoucími vlastnostmi.**
- **Všímáme si neverbálních projevů nemocného (gest, polohy, postoje, mimiky, paralingvistiky).**
- **Na závěr nebo i občas je vhodné shrnout sdělení a ujistit se, že jsme správně rozuměli.**

# Aktivní naslouchání

- Neverbální známky udržování pozornosti
- Snaha o pochopení mluvčího
- Otevřený postoj
- Pokyvování hlavou
- Souhlasná mimika
- Slovní vyjadřování souhlasu
- Kladení doplňujících otázek
- Povzbuzující slova
- Autenticita posluchače
- Opakování myšlenek



# Aktivní naslouchání - techniky

- Povzbuzování

Objasňování

Parafráze

Reflexe

Shrnutí

Uznání

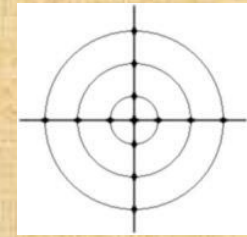
# Stanovování cílů

- SMART (ER)

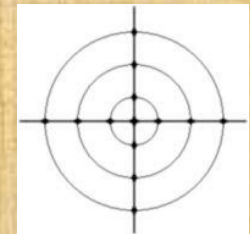
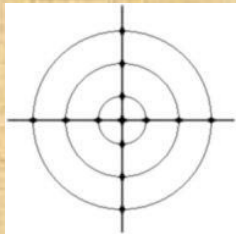
# CÍL

„Když nevíme,  
jaký je náš cíl,  
žádný vítr není  
ten pravý.“





„Život je střelba na  
pohyblivý cíl“.





# Cíl musí být vždy pozitivně formulovaný



„Nemyslete na červeného slona!“



# SMART

- Specifikovaný
- Měřitelný
- Akceptovaný
- Reálný
- Termínovaný
- Specific
- Mesurable
- Agreed
- Realistic
- Time

er

- 2E – etický, ekologický
- r - rewarded



# SMARTer - Specifikovaný

**Cíl je dostatečně jasně a přesně popsán.**



- Co chcete?
- Čeho chcete dosáhnout?
- Představte si, že jste cíle dosáhl, jak to vypadá? Co vidíte, slyšíte, cítíte?

# SMARTer - Měřitelný

**Cíl je definován tak, aby bylo možné jednoznačně rozhodnout, zda je splněný.**



- Jak to poznáte, že jste dosáhl cíle?
- Jak to změříte?

(Jak měřit spokojenost/pocit štěstí?)



# SMARTer- Akceptovaný

**Klient je dostatečně motivovaný a má o splnění cíle zájem**

- Nakolik je pro vás cíl skutečně důležitý?
- Vychází cíl z vašich přání a potřeb?





# SMARTer - Reálný

Klient má všechny zdroje, aby dokázal  
cíl splnit

- Jaká je realita?
- Nakolik je podle vás v současné situaci  
reálné cíl splnit?



# SMARTer -Termínovaný

**Je určen termín, do kdy má být cíl splněn**

- Do kdy chcete cíl dosáhnout?
- Co se stane do týdne?
- Co se stane do tří měsíců?

„Cíle jsou sny, které mají konkrétní termíny“



# 2E

- Ekologický
- Energizovaný
- Etický  
(především v interakci s klientem)





# Postupuje se podle tří kroků:

- (1) Zkoumání možných cílů** - cílem je identifikovat dostatečný rozsah cílů, pomoci klientovi, aby chápal možné překážky a důsledky uskutečnění cílů, pomoci mu zhodnotit situaci, ve které se nachází, podpořit klienta, aby byl schopen rozhodnout se pro to, který cíl zvolí.
- (2) Hodnocení cílů** - z hlediska jejich užitečnosti, dopadů daného způsobu řešení, podpory a zdrojů jež bude klient potřebovat, dosažitelnosti. Poradce nevnucuje cíle.
- (3) Volba cíle** - klient se rozhodne, který z cílů je pro něj nejužitečnější, a dosažitelný. Kritéria: konkrétnost, reálnost, měřitelnost, adekvátnost situaci i zdrojům, dosažitelnost v rozumném časovém

# *Průzkumné otázky*

- *Odhlédneme-li do vašeho problému, co u vás probíhá nejlépe?*
- *Co vám doposud pomáhalo?*
- *Kdy naposledy se problém nevyskytoval?*
- *Co je (děje se) u vás jiného, když se problém nevyskytuje?*
- *Jak jste dříve (vy)řešili podobné nebo jiné problémy?*
- *Kdo vám může nejlépe pomoci?*
- *Kdybyste (tento) problém neměli, co by teď/jinak bylo jiného?*
- *Mnozí lidé, kteří mají problém, jako máte vy, mají ještě tyto další těžkosti... Které z nich vy nemáte?*



# Otázky na budoucnost

- *Když se přes noc stane zázrak a problém ve spánku zmizí, podle čeho to příští den poznáte? (tzv. **kouzelná otázka**)*
- *Na čem nejdříve zjistíte (zpozorujete), že je problém méně tíživý?*
- *Co je jinak (jiného), když problém zmizel? Kdo to zpozoruje jako první? Koho to nejvíce potěší? Kdo nejvíce (u)věří tomu, že to také tak zůstane?*
- *Jak dlouho bude trvat, než problém zmizí?*
- *Jak dlouho bude trvat, než se problém vyřeší sám od sebe?*
- *Kdo vás (nejspíš) ujistí v tom, že už problém nemáte? Co uděláte, aby ostatní zjistili, že se s vámi stala změna, a abyste je o ní mohl(a) přesvědčit?*
- *Představte si, že můžete (mohl(a) byste) nahlédnout do budoucnosti, jak potom asi dojde k řešení problému?*
- *Kolik procent zlepšení vám bude stačit?*
- *Co byste musel(a) dělat nebo nedělat, aby bylo všechno ještě horší?*