

Základy poradenského rozhovoru

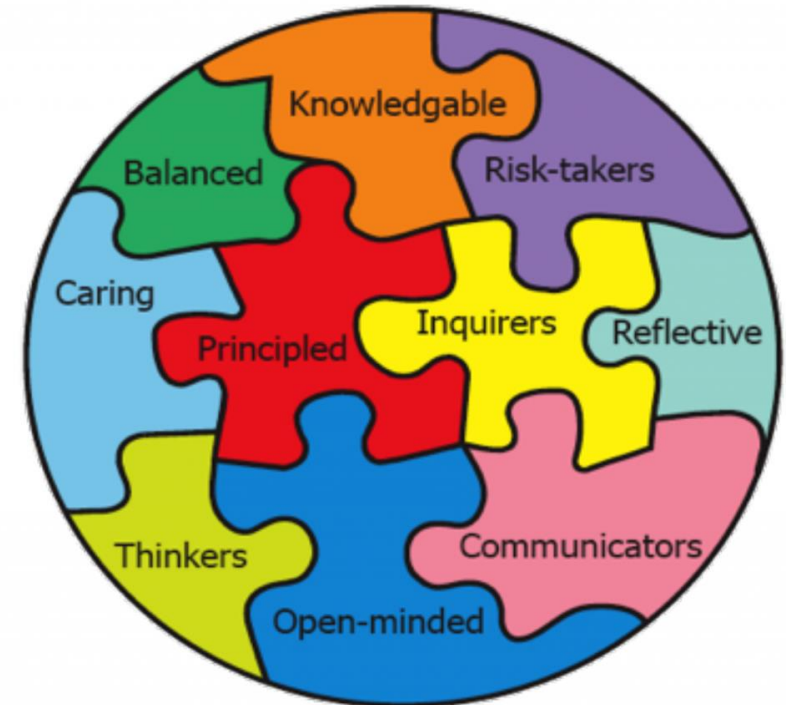


"Let's try focussing on your posts that do receive comments."



Poradce

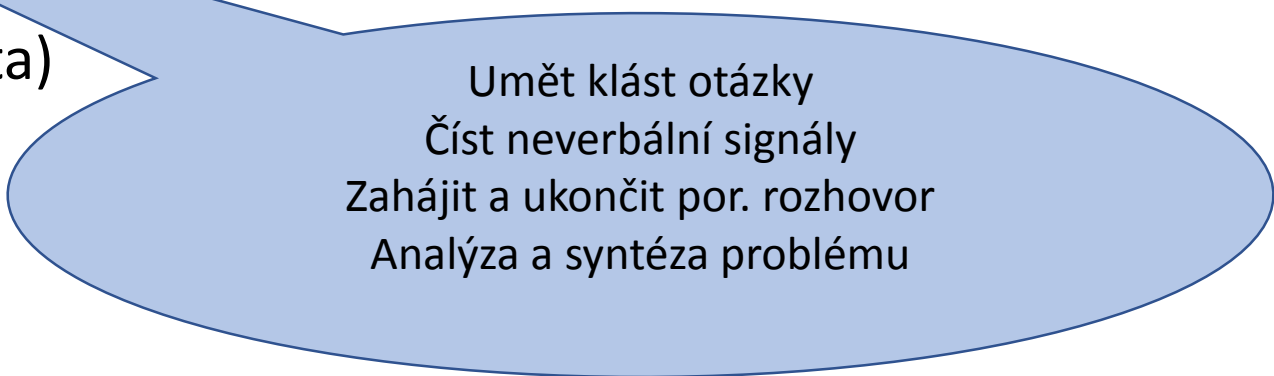
- Pro úspěšný poradenský proces je důležitá **osobnost poradce**
 - Dobrý vztah s klienty
 - Autentický
 - Akceptující a neodsuzující přístup
 - Srozumitelný ve vyjadřování
 - Sebereflexe
 - Důvěra v sebe a vyrovnanost
 - Respekt k právům druhých
 - Schopnost uhlídat hranice por. vztahu
 - Schopnost přiznat omyl, přijmout kritiku



- **Odbornost poradce**

- Teoretické poznatky ve vztahu k problému
- Schopnost identifikovat problém klienta
- Umět vést rozhovor
- Schopnost reagovat na
- Tvořivost a kreativita (přizpůsobení individualitě klienta)

neverbální projevy klienta



Umět klást otázky
Číst neverbální signály
Zahájit a ukončit por. rozhovor
Analýza a syntéza problému

- **Základní role** poradce:
- Obsahová - Co?
- Procesní – Jak?

- Poradce působí vždy **na dvou úrovních**:
 1. Věcná podstata problému (kognitivní aspekt diskuze mezi poradcem a klientem)
 2. Vztah konzultanta a klienta (pocitová úroveň)

Průběh poradenského rozhovoru

- **Příprava**

- Domluvení místa a času, délky rozhovoru
- Kdo se bude rozhovoru účastnit a jaká bude jeho funkce (zapisovatel, atd.)
- Prostředí – bezpečné, klidné, vybavení

- Psychická příprava poradce



Chyby v sociální percepci

- ***Haló-efekt.***
- ***Efekt mírnosti a shovívavosti.***
- ***Implicitní teorie osobnosti. Centrální charakteristický rys.***
- ***Autoprojekce.***
- ***Kontrast. Neoprávněné generalizace.***

- **Zahájení a otevření**

- Stav klienta
- Úvodní konverzační výměna – cesta, počasí, pití, atd.
- **Průzkum situace** klienta – klientovo nahlížení na vlastní situaci
- Neverbální chování klienta



• Vyjasňování a dojednávání

- Vyjasnění situace, pojmenování problému
- Stanovení **cílů**
- Vymezení **zakázky/kontraktu**
- Naplánování jednotlivých kroků

Cesta k zakázce:
problém → žádost →
objednávka → zakázka

Pravidla pro stanovení cíle: **SMART**

- Specifické: jasné, konkrétní
- Měřitelné: podle čeho poznáme naplnění
- Ambiciózní: znamenají výzvu
- Realistické: máme prostředky a zdroje
- Termínované – do kdy bude splněn



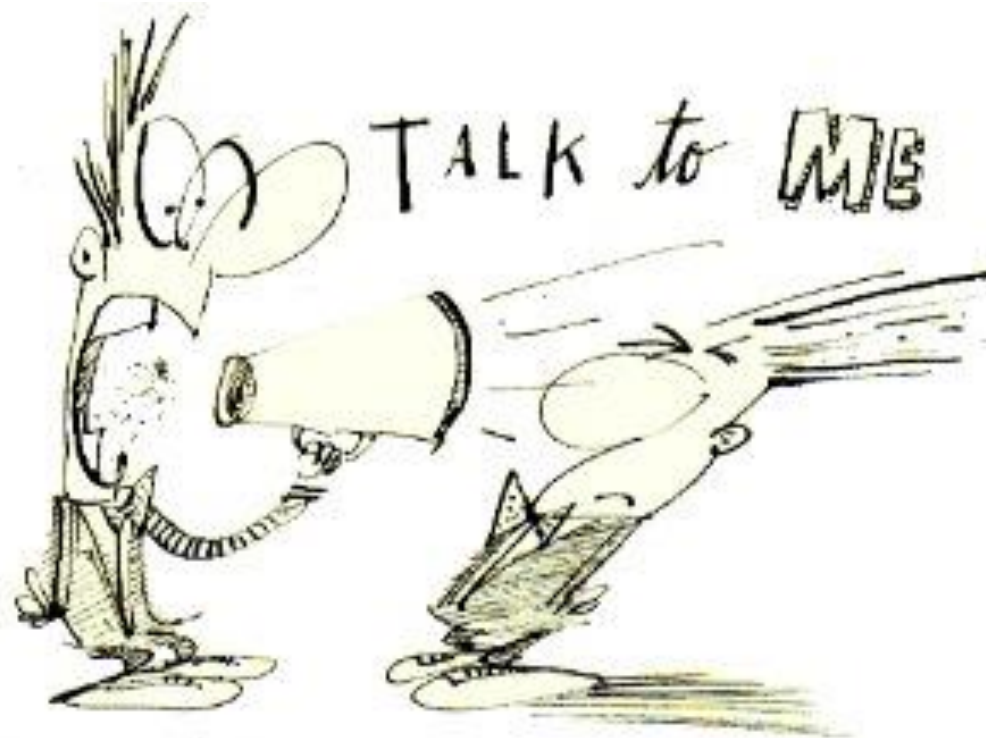
- **Závěr**

- Zhodnocení rozhovoru
- Spolupráce
- Rozloučení



Základní komunikační techniky

- Empatické porozumění
- Aktivní naslouchání
- Dotazování



Empatické porozumění

- Soustředěný a otevřený výraz v obličeji, otevřená pozice těla
- Přitaká, klade otázky
- Práce s hlasem, tempo, intonace
- Při řešení konfliktu musí být poradci jasné
 - co vidí klient jako obtíž
 - Jaký druh pomoci je potřeba

Aktivní naslouchání:

- Schopnost být plně pozorný k tomu, co druhý říká



Aktivní naslouchání

- **Chyby:**
- Přerušování klienta
- Není neverbální kontakt, jen mechanické odpovídání
- Nereaguje v průběhu sdělení
- Rychlé soudy v průběhu rozhovoru

!schopnost autenticky reagovat na závažná sdělení v rozhovoru!



Techniky aktivního naslouchání:

- Povzbuzování
- Objasňování
- Shrnování
- Parafrázování
- Přerámování
- Zrcadlení
- Ocenění

Kladení otázek

- **Typy otázek:**
- Otevřené
- Uzavřené
- Hypotetické
- Reflektující
- Sugestivní