

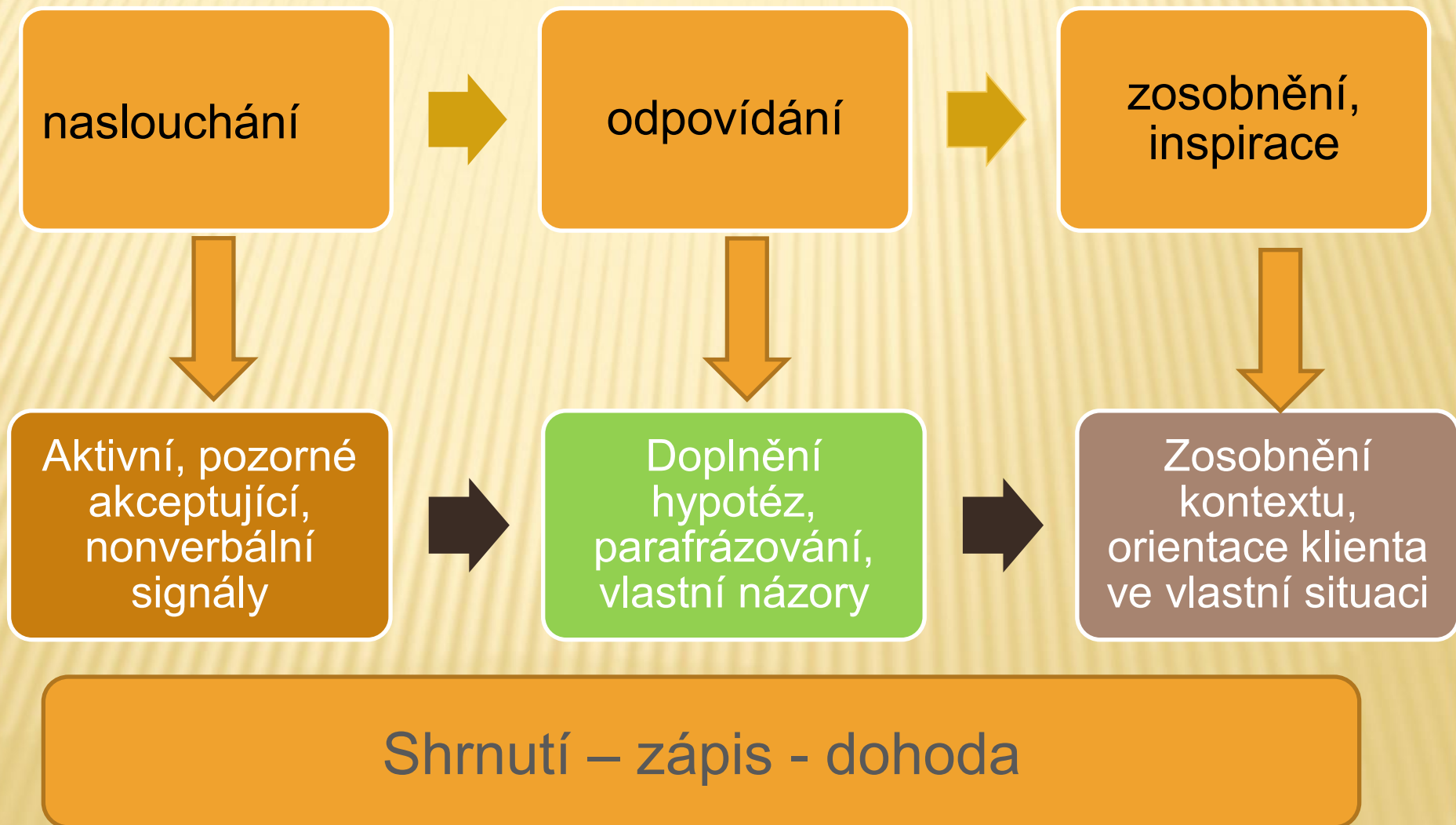
# **PORADENSKÝ ROZHOVOR KOMUNIKACE V INTERVENCI A PROVÁZENÍ**

**Faktory účinnosti**

---

# 3 KAMENY STRATEGIE PR

(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...

# ZNAKY 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



# PIÍŘE CÍŮ PORADENSKÉHO ROZHOVORU

Emoce - prožitek



Kognice -  
pochopení



Regulace -  
aktivizace

# EMOCE PŘÍPRAVA KLIENTA NA NOVÝ ZPŮSOB NAHLÍŽENÍ PROBLÉMU

---

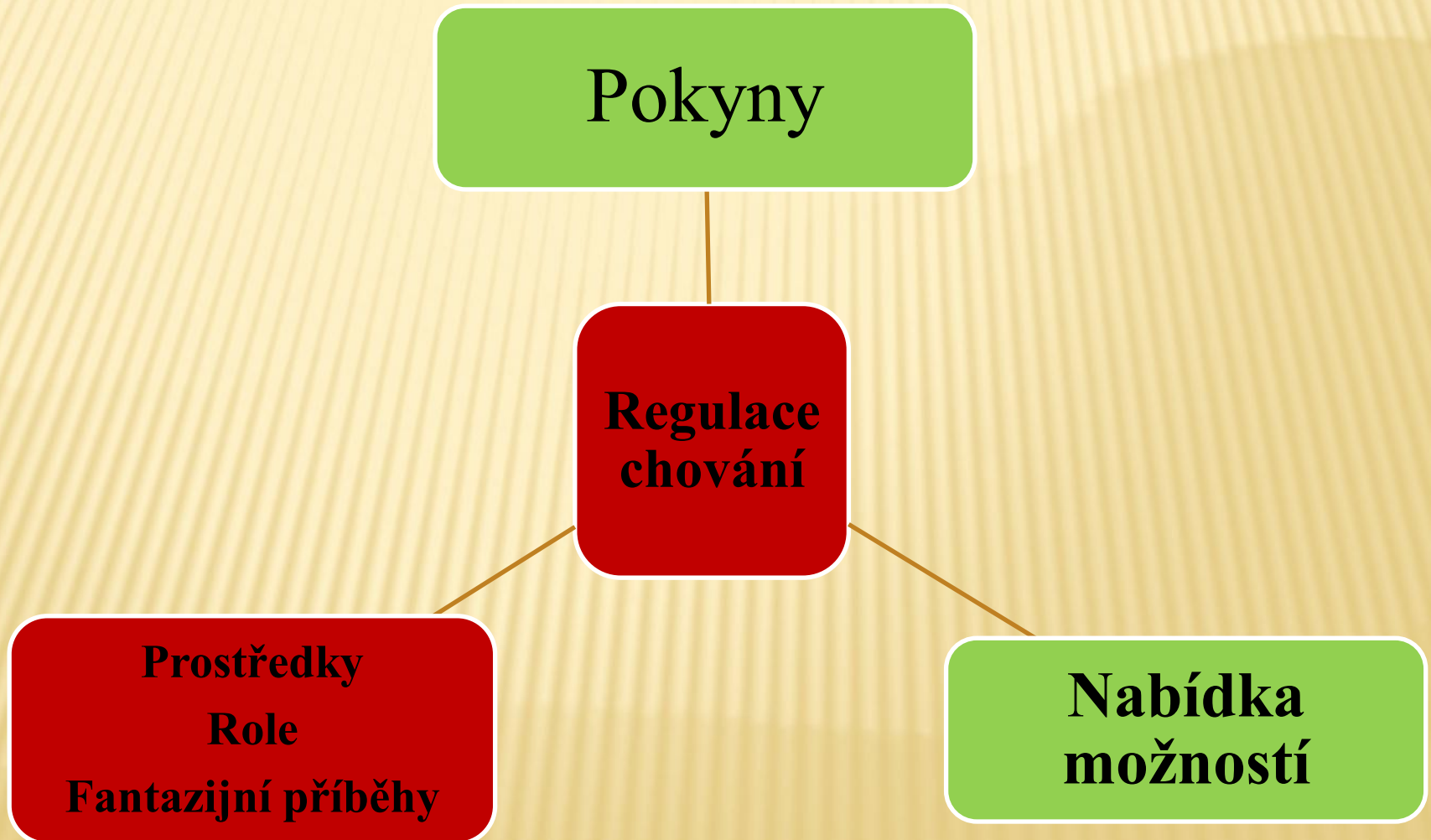
**Verbalizace prožitků**  
Opis citů, vjemů, zážitků

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