

## **Zásady poradenské intervence**

### **Příprava k rozhovoru:**

Kdo? Uvědomujeme si hodnoty, osobnost, status, zábrany, zvyky, zájmy své i klienta.

Co? Jaké pohnutky u nás i u klienta téma rozhovoru vyvolává? (ekonomické, technické, fyzické, psychologické faktory atd.).

Kdy? Zajistili jsme dostatek času? Jsme schopni se dostavit včas?

Jak? Jsme ochotni přistupovat ke klientovi klidně, vstřícně, naslouchat klientovi, brát v úvahu jeho potřeby i omezení?

Kde? Rozhovor ovlivňuje prostředí: kancelář, návštěva v rodině, hluchost, přítomnost další osoby apod.

Proč? Jaký je cíl komunikace? Je jasný, reálný, o co se lze opřít?

**Zásady ve vztahu k sobě samému:** orientovat se ve vlastních emocích a motivech jednání, učitel je ve třídě profesionálem jednání, cíleně reguluje a sleduje vlastní reakce na chování žáka v kritických situacích.

**Zásady ve vztahu k dítěti:** sledovat vždy prospěch žáka, pracovat s názorem žáka, problém dítěte nepodceňovat, ujistit se, že rozumí smyslu sděleného, shrnout obsah a závěr jednání, dohodnout se s dítětem na dalších postupech řešení problémů.

**Zásady ve vztahu k informacím o dítěti:** zachovávat důvěrnost informací, informovat pouze o nezbytných věcech, žákovi sdělit co, jak a komu sdělíme, chránit dokumentaci o dětech před zneužitím.

**Jak si získat rodiče?** Zlomit nedůvěru, dát rodičům zřetelně najevo zájem o jejich dítě, zkusíme opakovaně, hledáme dohodu společných strategií, směřujeme k přesvědčení rodičů o významu a smysluplnosti našich postupů, nevhánět rodiče do nepřátelských pozic.

**Co musíme rodiče učit?** Jak zacházet se změnami chování jejich dětí (jak omezit osobní zaujetí, pak je možné vést jejich výchovné postupy). Jak zajistit bezpečnost dítěte a jak pěstovat pocit vlastního bezpečí (pozitivní zážitky dítěte, učit je, jak je využít apod.).

**Zásady práce s rodiči?** Vytrvalost (dát rodičům časový prostor pro akceptování problémů dítěte). Stálost (opakovaně podaná ruka). Spravedlnost. Návaznost. Prostor pro zažívání radosti z úspěchu dítěte.

### **Poruchy komunikace**

Poruchy v komunikačním kanále (hlučné prostředí, podnětově předimenzované prostředí, smyslové nebo mentální postižení klienta ad.).

Poruchy plynoucí z nejasnosti smyslu slov (významová dvojznačnost, slangové výrazy, cizojazyčné pojmy, vzdělanostní znevýhodnění ad.).

Poruchy v metakomunikaci (neverbální projevy, emotivní akcentace, situační kontext, sociální role a status ad.).

Poruchy komunikace vyvolané konfliktní situací (ponižování, urážení, autoritářská komunikace, zesměšňování, formální komunikace bez hodnotného obsahu ad.).

### **Efektivní komunikace**

užití oboustranně srozumitelného jazyka nebo znakového systému

opravdová snaha o propojení myšlenkových okruhů či rovin obou partnerů

využití existence společné či obdobné zkušenosti

respektování druhého a oboustranný zájem na dorozumění

soulad tematické linie komunikace (o čem se mluví) a interpretační linie komunikace (jaký význam je sdělovanému přiřkládán)

přiměřené postoje obou stran ke sdělovanému

potlačení případné antipatie či jiných osobně negativních pocitů mezi účastníky komunikace

vyvarování se „haló efektu“

### **Shrnutí**

ovládejme svoje reflexy a emoce

nenechme se vyprovokovat a unést

vycházíme z toho, co nám sdělil ten druhý

vyjadřujeme se jasně, stručně a přesně

využíváme modulace hlasu

vhodně využíváme pauzy a pomlky

jasná a zřetelná artikulace

pomalé a hluboké dýchání, které nás uvolní

zdravá sebedůvěra

upřímný a vlídný pohled

vstřícný, úsměvný výraz v obličeji

přiměřená gesta, odpovídající daným okolnostem

dáváme najevo, že bereme v úvahu očekávání, potřeby a omezení klienta