



# Naslouchání



# Naslouchání

je zdrojem informací pro vedení rozhovoru

- 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



# Co se doporučuje při naslouchání

- Více naslouchat než mluvit
- Dávat najevo porozumění (Chápu, že je to pro vás těžké)
- Nepřetvařovat se/nemáme recepty
- Provázení (Nejsi sám, jsme zde, abychom hledali řešení)
- Znalosti o chování a sklonech, bezpečí
- Zdravé hranice, limity důvěrnosti informací

# Empatie x soucit

---

Brené Brown on Empathy

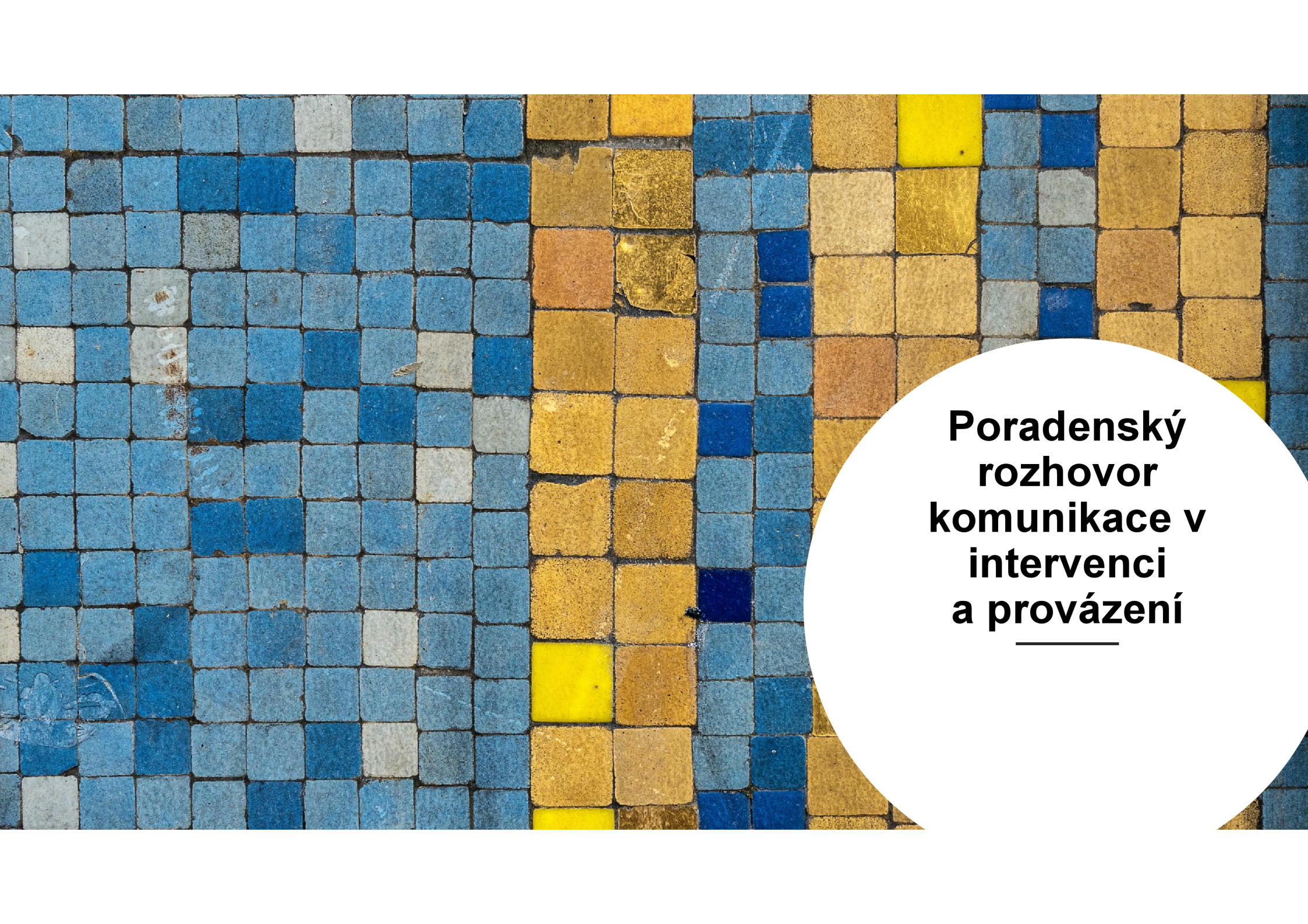
- <https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu369Jw>



# 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, 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





**Poradenský  
rozhovor  
komunikace v  
intervenci  
a provázení**

# 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

- vyjádření touhy po změně

## Formulace cílů

- posilování odpovědnosti za změnu
- základní vymezení pro intervenci

## Dohoda, kontrakt

- formulace pravidel a podmínek intervence
- časový rámec



# Druhy otázek



KRUHOVÉ - CO  
DĚLÁŠ, KDYŽ...



BUDOUCNOST - JAK  
TO BUDE VYPADAT,  
AŽ...



HYPOTETICKÉ - CO  
BY SE STALO,  
KDYBY...



ZÁZRAK – KDYBY  
SYMPTOM NÁHLE  
ZMIZEL...



ŠKÁLOVACÍ – 1 AŽ...

# Faktory účinnosti

## Pozice

- oční kontakt - Jsem tu s tebou.
- těsná blízkosti, ale odpovídající osobní prostor.
- citlivost k odlišným potřebám
- Pomůcky na uvolnění stresu - stresový balónek, malé předměty pro zaměstnání rukou

## Řeč těla

- klid poradce
- gesta, grimasy, pohyby

## Verbalizace

- pomalá, klidná řeč poradce
- čím rychlejší klient, tím pomalejší poradce
- používání soucítících vět – to pro vás muselo být...

## Aktivizace

- Podpořit další krok – co budeme dělat??? Na koho se můžeme obrátit?

## Budoucnost

- ujištění, že se může opět obrátit o radu

# KOMUNIKACE V PORADENSKÉM VZTAHU

Vyjednávání při konfliktech – problémech

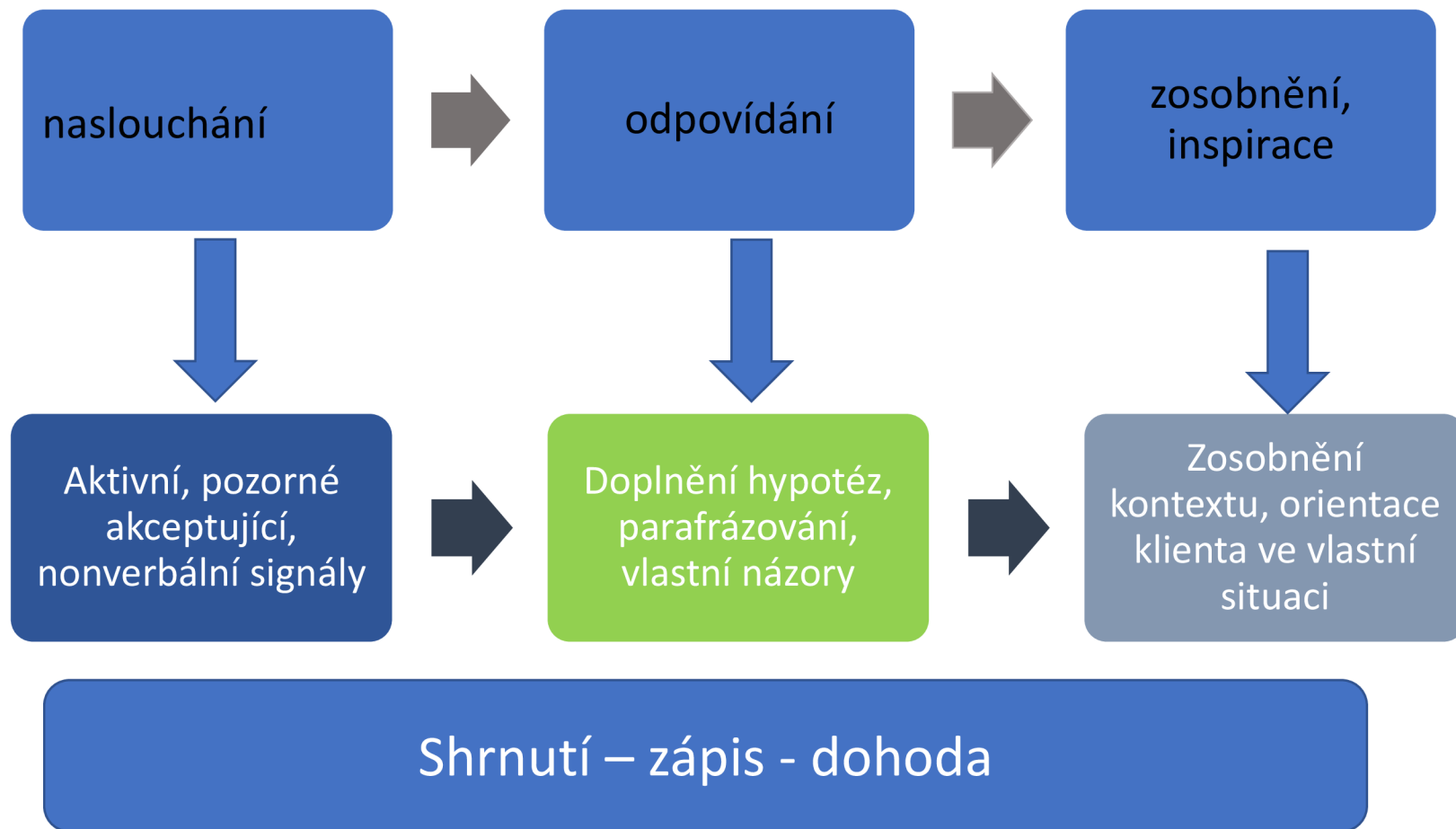
- Společné vzájemné přibližování klienta a poradce
- Společné přibližování k řešení problému
- Otevřená situace

## Poradce

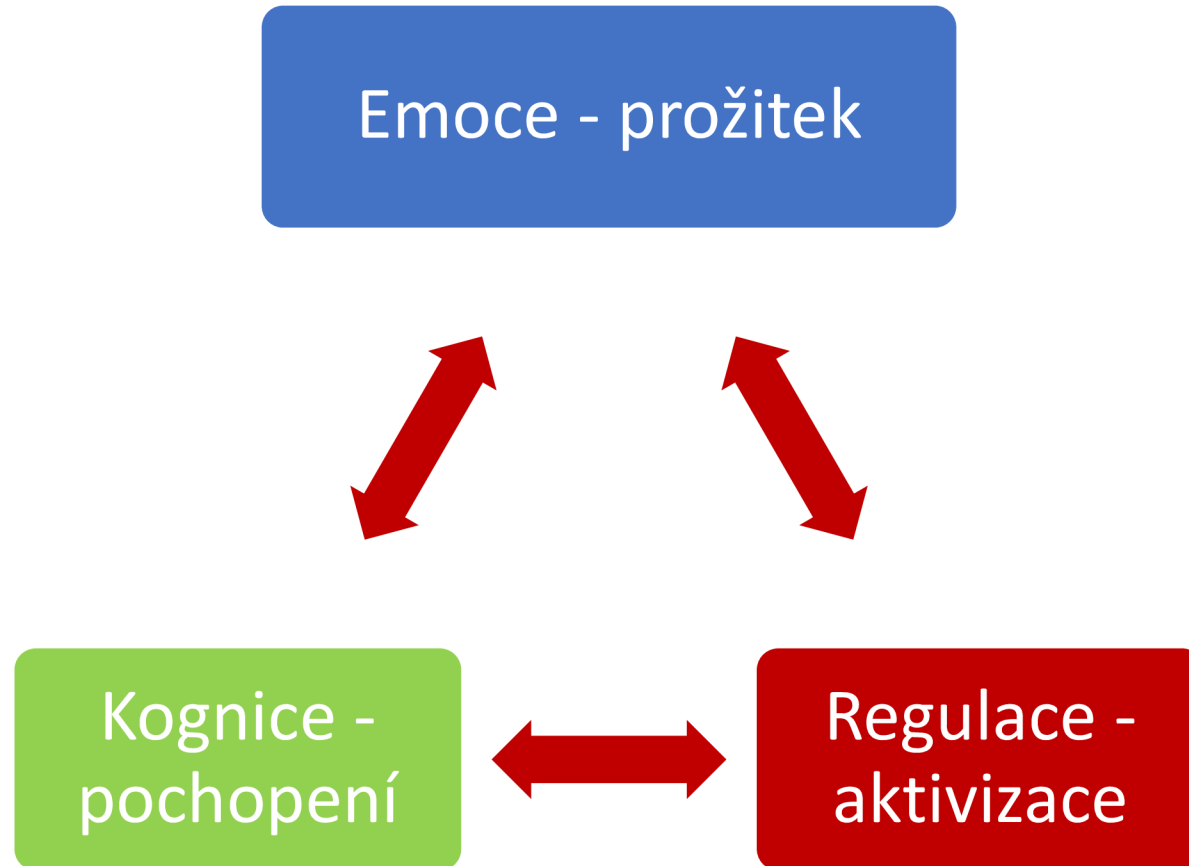
- vyjadřuje předběžné pochopení problému
- nesmí se pokládat za všeznalého, bezchybného

# 3 kameny strategie PR

(srov. Bäurle, in: Köhn, 2003, s. 279, Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 64 – 66)



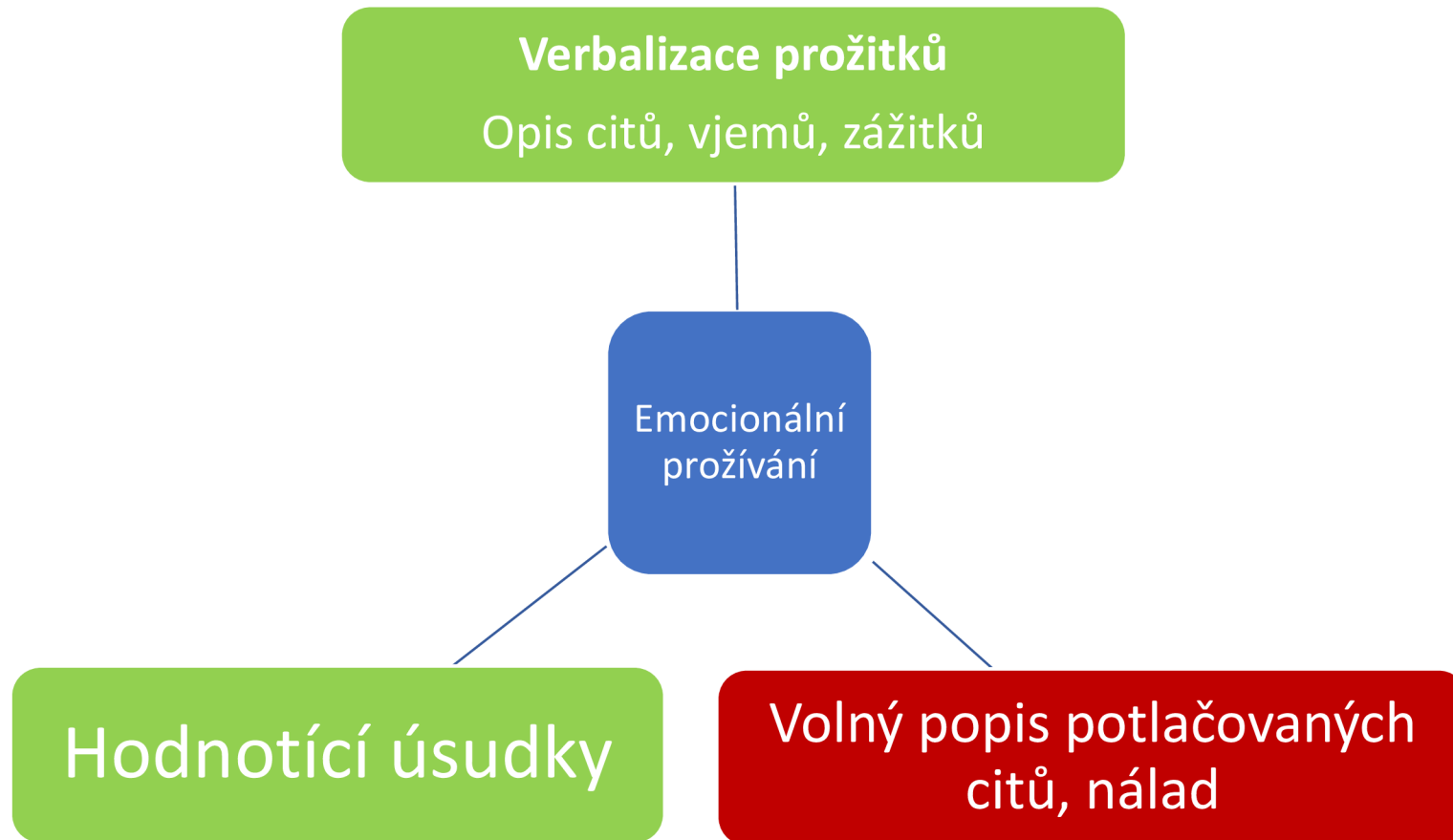
# Pilíře cílů Poradenského Rozhovoru



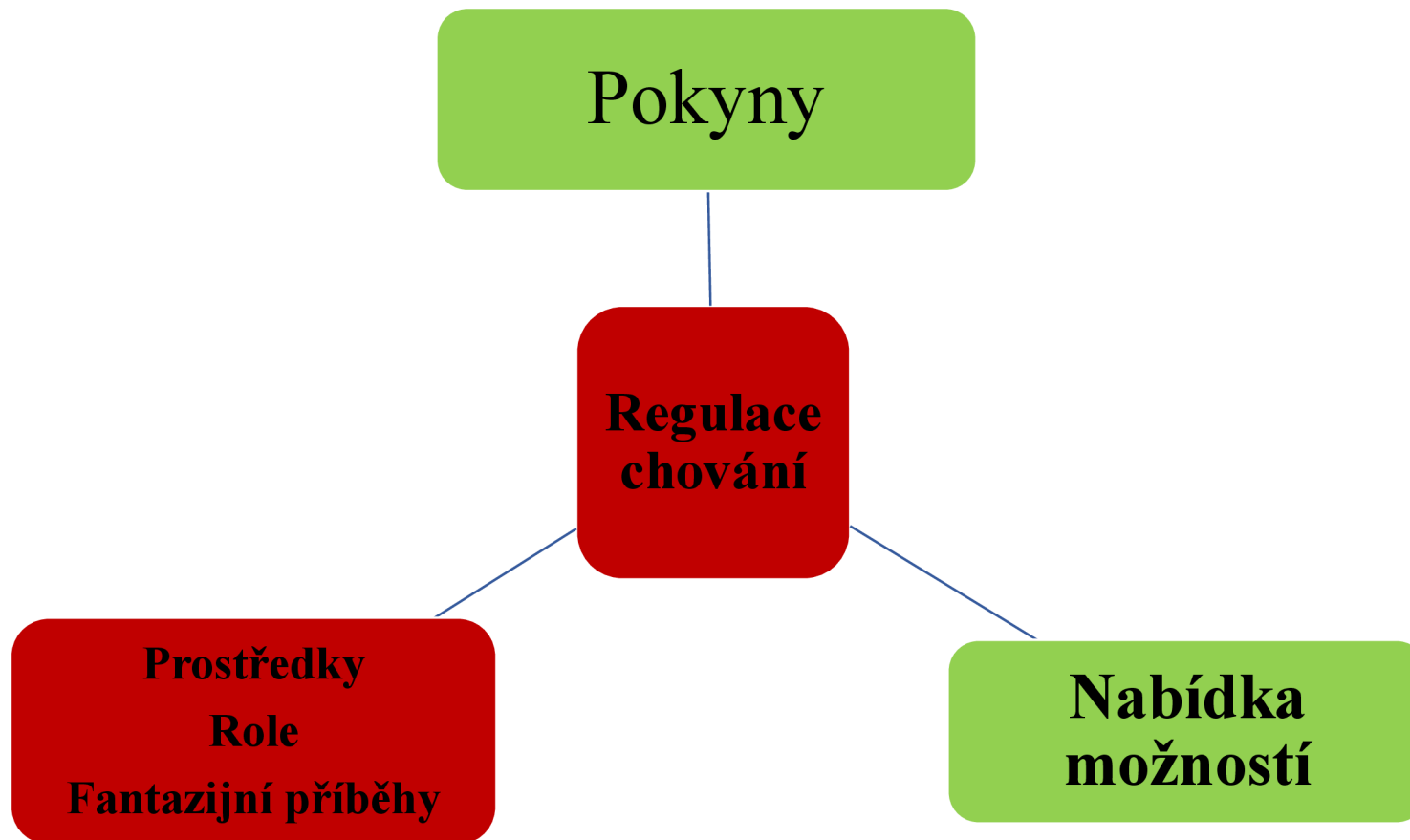
# Emoce

problému

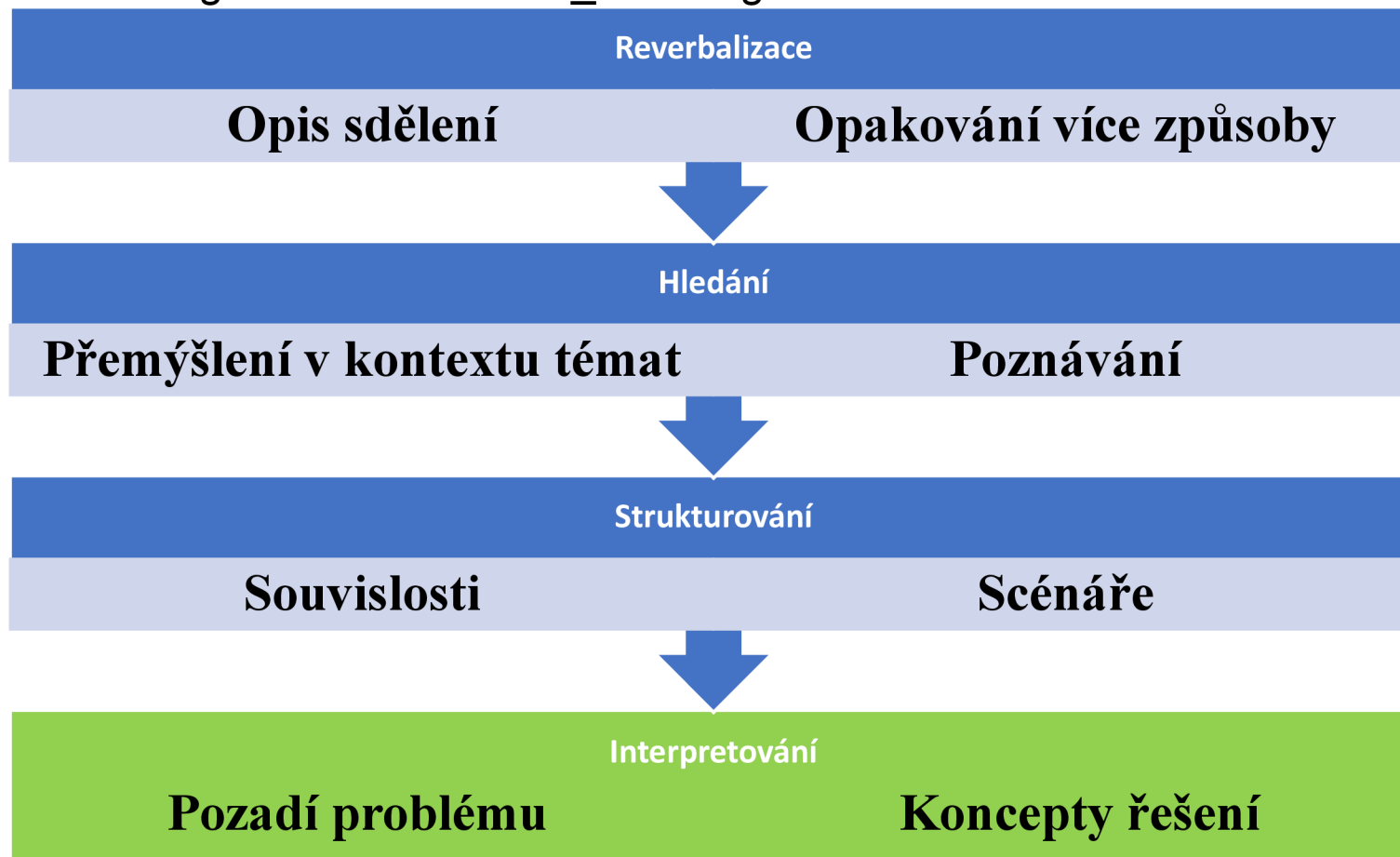
příprava klienta na nový způsob nahlížení



# Regulace chování sebeaktualizace, Sebeopodpora



# Proces kognitivního zvládnutí\_ seberegulace





# Příprava nových životních scénářů



# Závěr PR - dohoda

Co	
Kdo	
Kdy	

# Zdroje

- Bělohlávek, F. (2016). *25 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat* (3., rozšířené vydání). Grada. <https://www.bookport.cz/kniha/25-typu-lidi-jak-s-nimi-jednat-jak-je-vest-a-motivovat-2889/>
- Cullen, S., & Bond, T. (2008). *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: evidence-based strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Portál.
- Motschnig, R., & Nykl, L. (2011). *Komunikace zaměřená na člověka: rozumět sobě i druhým*. Grada.
- Rogers, C. R. (2015). *Být sám sebou: terapeutův pohled na psychoterapii*. Portál.
- Stop Dropout (2011). *Metodika prevence ho ukončení školní zky pro školní psychology a chovne poradce*. Learning4Life.