

Kontext poradenského rozhovoru

Mgr. Alice Vašáková

Kontext poradenského rozhovoru -čím se liší od jiných rozhovorů?

- Celkovým kontextem: vazba aktérů i témat na prostředí školy-kontext nás v rozhovoru vymezuje a zároveň i omezuje
- Očekáváním aktérů (všichni něco chtějí)
- Rolí „poradce“ (sedí tam jako pomáhající pracovník)
- Zaměřením na potřeby klienta (upozadění sebe sama)
- Strukturou (rozhovor je veden, řízen, koordinován)
- Dojednáváním spolupráce (poptávka a nabídka)
- Zaměřením na cíl (a tím cílem je obvykle změna)
- Způsobem komunikace (profesionální postupy)



Pole společné práce

Kontext intervence

- Pole společné práce leží v průniku:

Klientových přání

(je přirozené, že klient má svá přání, očekávání, obavy, obranu...)

Působnosti zařízení

(ovlivňuje celý kontext-vše co v rozhovoru děláme je kontextem „řízeno“)

Kompetencí pracovníka

(jeho schopnostmi, možnostmi, polem působnosti)

Jak vnímat poradenský rozhovor

Jako intervenci= nástroj ke změně

- Věnujeme pozornost kontextu (říkat a dělat jen to, co „patří“ do kontextu rozhovoru)
- Zvažujeme a nabízíme i jiné formy intervence (co by se dalo dělat jiného než rozhovor s námi)
- Promýšlíme způsob, jakým intervenujeme (co je naším cílem)

Jako lidské setkání

- Poradenský rozhovor je setkáním lidí, kteří mají své očekávání, obavy, potřeby, zkušenosti...
- Myslíme proto na bezpečí a potřeby klienta i své vlastní
- Komunikaci přizpůsobujeme klientovi
- Uvědomujeme si hranice našeho setkání a našeho vztahu

Jaké podoby může mít intervence



Podoby profesionálního pomáhání

- Pomáhat(=podporovat) nebo kontrolovat (=mít pod kontrolou, vést)?
- Dva efektivní nástroje pomáhání, oba jsou zcela relevantní ve vztahu pracovník-klient
- Pracovník musí být schopen je odlišovat (sebereflexe)
- Volí je podle kontextu zakázky
- Profesionál by je měl oba „umět“ a využívat
- Kriteřiem pro jejich použití je EFEKTIVITA
- Mohou se prolínat v rámci práce s klientem i v rámci jedné intervence

Pár slov o kontrole (řízení)

- Kontrola je hlavním nástrojem socializace (vrůstání jedince do společnosti lidí)
- Základní předpoklad: pracovník ví, co je pro klienta dobré, ví co klient potřebuje a dává mu to (vede ho k tomu)
- Kontrola je často nevyhnutelná, účelná a potřebná
- Může být postavena na zájmu jiných lidí, než klienta (vedení, kolegů, systému)
- Kontrola „je přebírána“ společně s „vládou nad problémem“
- Kontrola je prvoplánově rychlejší než pomoc (rychlý průběh, rychlé řešení, ale...mnohdy nulová efektivita)

Pár slov o kontrole

- Pracovník se při kontrole řídí svými normami (nebo normami, které reprezentuje)
- Pracovník je při ní aktivnější než klient (v myšlenkách, slovech i činech)
- Jeho cílem je přivést klienta k žádoucímu chování (které mu pomůže dostat se z problémů)
- Kontrola s sebou nese nerovný vztah se všemi důsledky
- Kontrola má mnoho podob:
 - Opatrování (pojd', já to udělám za tebe)
 - Dozor (nemohu to nechat jen na tobě)
 - Přesvědčování (je pro tebe dobré...udělej to, věř mi)
 - Vyjasňování (udělej to takto, protože.....)

Pár slov o pomoci

- Pomoc nastupuje tam, kde není třeba kontroly
- Na začátku pomoci je klientova objednávka nebo žádost a naše nabídka
- Cíl naší spolupráce si dojednáváme
- Vše další, co děláme, je vždy výsledkem interakce s klientem, dojednávání
- Pomoc je zdlouhavější než kontrola, její efekt je ale většinou dlouhodobější (druhoplánový), často trvalý
- Pomoc je postavena na zájmu klienta, jehož respektujeme jako odborníka na svůj problém
- Pomoc s sebou nese rovnocenný vztah a dělbu zodpovědnosti

Pár slov o pomoci

- Pomoc má také různé podoby:
 - Doprovázení (pomoz mi nést můj osud)
 - Vzdělávání (pomoz mi rozšířit mé možnosti)
 - Poradenství (pomoz mi využít mých možností)
 - Terapie (pomoz mi dělat věci jinak)

Aktivní naslouchání

Naslouchání

- Má vztahovou i obsahovou stránku
- Kvalita naslouchání zásadním způsobem ovlivní
 - jaké informace si z rozhovoru odnese (kvalita)
 - kolik se toho od mluvčího dozvíme (kvantita)
 - jak se spolu budeme cítit
 - jak se tímto rozhovorem promění náš vztah
- Ten kdo naslouchá má více nástrojů k ovlivnění kvality rozhovoru než ten, kdo mluví
- Mluvit umí skoro každý, naslouchat je těžší 😊

Fáze naslouchání

- Příjem signálů (všech modalit)- zaznamenání toho, co k nám přichází
- Porozumění- dekodování signálů verbálních (přiřadit slovům významy) a neverbálních (všimnout si vlastních emocionálních reakcí)
- Zapamatování- pamatujeme si to, co si myslíme, že druhý řekl- tedy spíše naše rekonstrukce a interpretace. S těmi dále pracujeme a na nich stavíme další kontakt s mluvčím
- Hodnocení- posouzení vnímaného sdělení, včetně skrytých významů
- Reakce- výsledek předchozích procesů, převzetí iniciativy, příležitost pro zpětnou vazbu

Co nám brání v naslouchání?

- **Vypnuté naslouchání**

Protože rychleji myslíme než mluvíme, máme v průběhu naslouchání hodně času na přemýšlení.

To se často ubírá svou vlastní cestou a postupně stále méně souvisí s tím, co mluvčí říká.

- **Naslouchání s předsudky a předpoklady**





Něco již o klientovi víme, něco jsme už zažili, některé situace se opakují...a my víme předem, co uslyšíme



- **Naslouchání se zavřenou myslí**

Znamená „zavřené dveře“ pro příjem signálů. Důvody jsou různé- únava, nezájem, nesouhlas, nesympatie mluvčího...

Kontinua naslouchání

Empatické		Objektivní
Nezaujaté		Kritické
Povrchní		Hlubkové
Aktivní		Pasivní

Empatické a objektivní naslouchání

- Empatie-jak jí rozumíte?
- Empatie myšlení (pochopení významu toho, co druhý říká)
- Empatie cítění (vyjadřujete schopnost vycítit, co pociťuje druhý)
- Empatie není vše-myšlenky a pocity druhého poměřujeme s „realitou“-nemusíme se ztotožňovat s tím, co od druhého vnímáme
- To je princip objektivního naslouchání

Nezaujaté a kritické naslouchání

- Efektivní naslouchání obsahuje obojí
- Nezaujatost=otevřenost informacím
- Kritičnost=podklad pro vaše názory, závěry, hodnocení
- Otevřený prostor pro sdělení, čas na vlastní úsudky
- Riziko zjednodušování nebo ignorace složitých sdělení
- Riziko ignorace nepříjemných sdělení
- Vliv předsudků a zkušeností
- Zreflektovaná práce s kontextem (riziko vytrhávání informací z kontextu)

Povrchové a hloubkové naslouchání

- Akceptace všech rovin sdělení
- Jednotlivé roviny mohou být v nesouladu
- Vybíráme si, na co reagujeme a proč
- Cestou jak si všimnout obého je mj. sledovat verbální i neverbální sdělení
- Když je zmatek největší, pojmenování nás vždycky zachrání

Pojem „aktivní naslouchání“

- Aktivní naslouchání je základní sociální dovedností, která umožňuje být v dobrém kontaktu s komunikačním partnerem a vytvoří mu prostor pro vyčerpávající sdělení
- Přináší výhodu oběma účastníkům
- Je jen jednou z mnoha forem naslouchání, kterou rozhodně nepoužíváme běžně . Její využití je většinou cílené (když máme důvod, nasloucháme aktivně)
- **Princip AN: aktivně se ujišťovat, že to, co jsem pochopil, odpovídá tomu, co měl protějšek na mysli.**

Kdy naslouchat aktivně?

- Pokud máme s komunikačním partnerem zcela jiné vnitřní světy a přesto mu chceme (nebo potřebujeme) porozumět
- Pokud máme s komunikačním partnerem jiný pohled (na svět, na věc, na problém...)
- Pokud partner pochází z jiného sociokulturního prostředí
- Pokud má partner „jiný komunikační kód“

Co získáme aktivním nasloucháním?

- Rozhovor se zpomalí
- Vytváříme prostor pro vysvětlování
- Zavedeme do rozhovoru zpětnou vazbu
- Nastavíme žádoucí vzorec komunikace

Aktivní a pasivní naslouchání

PN

- Příjem informací
- Nezahrnuje zpětnou vazbu mluvčímu
- Posluchač je pasivní
- Mluvčí neví, zda „byl slyšen a pochopen“
- Poskytuje hodně prostoru mluvčímu, jeho tok myšlenek a slov nic nekoriguje
- Mluvčí je mnohonásobně aktivnější

AN

- Je atributem „sociální komunikace“
- Předpokládá schopnost empatie (bez ní je prázdnu natrénovanou dovedností, v konečném důsledku neefektivní)
- Mluvčí dostává stálou zpětnou vazbu od příjemce
- Aktivita je rozložena mezi oba účastníky rozhovoru

Základní pravidla AN

AKTIVNĚ NASLOUCHAT ZNAMENÁ NECHAT
STRANOU SVŮJ VNITŘNÍ SVĚT, SVÉ POTŘEBY,
EMOCE A SEBEPROSAZENÍ

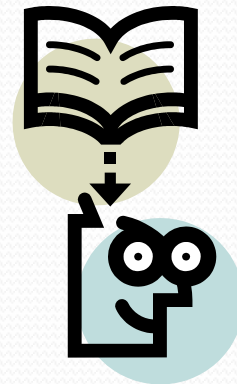


AKTIVNĚ NASLOUCHAT NEZNAMENÁ SOUHLASIT,
ALE CHTÍT SE DOZVĚDĚT,
CO SI MYSLÍ TEN DRUHÝ

VNITŘNÍ NASTAVENÍ POSLUCHAČE	CO DĚLÁME	CO ŘÍKÁME
Pozornost zaměřená na partnera	Poloha těla vyjadřuje zájem (natočení, naklonění)	Vyjadřujeme slovně souhlas či porozumění (ano, jasně, to chápu...)
Zaměření na city a prožívání	Udržujeme oční kontakt	Naše otázky jsou doplňující
Respekt a akceptace partnera- bez vlastního hodnocení	Neverbální signály- pokyvování hlavou	Aktivně udržujeme hovor, povzbuzujeme mluvčího
Zájem o „informace“ i o pocity	Mimicky zrcadlíme partnera	Občas sdělení parafrázujeme, shrnujeme...
Naším cílem je porozumění pohledu mluvčího, ne prezentace vlastního názoru	Všímáme si- neverbálních projevů, emocí, prožívání	

Techniky aktivního naslouchání

- Povzbuzování – aktivizace mluvčího
- Objasňování- ujištění se o správnosti
- Parafráze- vlastními slovy totéž
- Reflexe- pojmenování pocitů
- Shrnutí- prostě shrnutí
- Uznání- ocenění



Povzbuzování

Má dva základní cíle:

Ze začátku rozhovoru
projevit zájem

V průběhu rozhovoru
povzbuzovat mluvčího

- Taky si chci povídat...
- Povídej, jak se to stalo?
- To mě zajímá, pusť se do toho
- Povídej dál
- To je zajímavé...
- Řekni mi o tom víc...

Objasňování

Získat více informací

- Jak (kdy, s kým, proč...)
se to stalo
- A co jsi s tím dělal ty?

Objasnit si to, čemu
nerozumíme

- Jak tomu mám rozumět?
- Počkej, tohle je zvláštní...

Rozšířit možné úhly pohledu
mluvčího

- Řekni mi o tom víc...
- Co za tím mohlo být?
- Čím by to mohlo být
- Bývá to takhle vždycky?

Parafrázování

Princip parafrázování:
říci vlastními slovy to,
co jsme slyšeli

Projevujeme zájem o
mluvčího a sdělované
informace

Zlepšíme vzájemné
porozumění

- Takže jestli tomu správně rozumím...
- Myslíš to tak, že...
- Já se jen ujistím, že tomu správně rozumím.
- Říkáš že...
- Takže ty bys chtěl, aby...
- Ty jsi před chvílí říkal...

Reflexe (= odraz, zrcadlení)

Dát najevo své naladění na pocity druhého

- Vidím, že je to pro tebe pořád hodně citlivé
- Je mi líto, že tě to trápí
- Ještě tě to štve, žejo

Dát pocitům, prožívání druhého stejnou váhu, jako informacím

- To není jednoduché, když člověk řeší konfliktní situaci...
- To pro tebe muselo být těžké

Shrnutí

Při přechodu na další téma

Ke zhodnocení,
zarámování řečeného

Ke zdůraznění důležitých
bodů

K položení základu další
diskuse

- Takže já bych to shrnul: říkal jsi, že...
- Toho bylo hodně, o čem jsme mluvili...
- Než se posuneme dál, pojdme si to shrnout...
- Mně se zdá nejdůležitější to, že
- Příště bychom se mohli vrátit k tomu, jak jsi říkal...

Uznání

Umožňuje vyjádřit respekt k partnerovi a jeho vidění situace

Dát mu najevo, že oceňujeme něco z toho, co udělal, řekl, plánuje..

- Je mi jasné, že to pro tebe vůbec nebylo jednoduché
- Máš právo to vidět takhle
- Nikdy by mě nenapadlo se na to dívat takhle...
- Musel jsi udělat strašně moc pro to, aby...
- Stálo tě to určitě spoustu sil (času, energie)...

Zdroje

- DeVito, J.A.: Základy mezilidské komunikace. Grada Publishing, a.s., 2008
- Úlehla, I.: Umění pomáhat. Sociologické nakladatelství, Praha 2009