

01. 04. 2004

Komunikace v poradenském procesu II. (verbální komunikace, aktivní naslouchání, kladení otázek)

Křivohlavý: Povídej, naslouchám. 1993.

Úlehla: Umění pomáhat. 1999

Vybíral, Z.: Psychologie

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

1. Aktivní naslouchání

Aktivní naslouchání x pasivní naslouchání

Viz. schéma s. 2

Co nám říká ten, kdo s námi hovoří?

1. Říká nám, co si myslí
2. Říká nám, co cítí
3. Říká nám, co chce
4. Říká nám, kdo je

Robert Carkhuff (1977) uvádí celkem 7 **charakteristik dobrého partnera rozhovoru:**

1. úcta k partnerovi
2. opravdovost
3. soucítění (empatie)
4. konkrétnost
5. vyrovnanost s vlastními problémy
6. bezprostřednost
7. zralost osobnosti

Otázky aktivního naslouchání si lze rozdělit **do tří kapitol** (Jaro Křivohlavý – Povídej – naslouchám, 1993)

1. **Reflexe** – naslouchání toho, co partner říká, zvažování a zpracování toho a informování partnera o výsledku této reflexe (rezonance, reflexe, sumarizace)
2. **Empatie** – naslouchání a vidění toho, co partner citově prožívá a pokus o souznění citů (empatii), včetně sdělování výsledku tohoto pokusu formou slovního vystižení toho, jak partnerovi je
3. **Rozhodnutí** – naslouchání záměrům partnera, jeho snahám, přáním a cílům (jeho svěřování), spojené se snahou dovést ho k vlastnímu rozhodnutí (činu, jednání, určitému chování)

Přehled 5 zlovyků našich rozhovorů (podle Johna Killinger, 1989)

- posluchač jen předstírá pozornost, ale v podstatě je nepozorný
- posloucháme a slyšíme jen fakta, myšlenky nám unikají
- domníváme se, že to, co je řešeno, je příliš těžké a tak raději „vypneme“ a neposloucháme
- místo abychom poslouchali, kritizujeme hovořícího (jak špatně vypadá, mluví ...)
- naše pozornost je snadno odvedena pryč od toho, co nám říká ten, kdo s námi mluví
- posloucháme selektivně (vybíráme si jen některé informace) nebo výběrově (doplňujeme si informace do naší předem dané diagnostiky)

Jak zlepšit úroveň našeho naslouchání? Jaro Křivohlavý (tamtéž) dává několik doporučení pro posluchače ve třech časových úsecích našich rozhovorů – pro start, průběh a ukončení:

START – posilovat důvěryhodnost

- spolupodílení
- klid
- vcítění – empatie
- zodpovězení si před rozhovorem několik osobních otázek

PRŮBĚH – vytvářet přátelské klima

- akceptovat partnera
- (a znovu) empatie

UKONČENÍ – délka rozhovoru

- sumarizace
- neuspěchat závěr!

2. Kladení otázek

Několik pravidel k efektivnímu kladení otázek

- otázkou vnáší posluchač do rozhovoru svou linii, své zájmy a zvědavost. Na místě jsou proto jen ty otázky, které vyplývají bezprostředně z řeči partnera
- mít na paměti, že odpovídáním na otázky se partner „odhaluje“
- pro rozvinutí rozhovoru se doporučují tzv. **otevřené otázky** než uzavřené

<u>Uzavřené otázky</u>	X	<u>Otevřené otázky</u>
- Můžete k tomu říci něco dalšího?		- Co ještě k tomu můžete říci?
- Myslíte, že máme nějaké možnosti?		- Jaké možnosti podle Vás máme?
- Rozzlobilo Vás to?		-?
- Můžete popsat výsledky?		-?

- v rozhovoru se nedoporučuje klást otázku začínající slovem **PROČ** (pochybnost, výtka, obvinění)
- dalším typem otázky jsou **ANO – NE** otázky (klientovi nedává jinou možnost, než potvrdit či popřít to, co si pracovník myslí)
- měli bychom se vyhnout také otázkám **BUĎ – NEBO** (obě alternativy vymyslel pracovník)

Podle systemického přístupu jsou velkým přínosem v práci s klientem **konstruktivní otázky**, důsledně formulované jako otázky otevřené. Jednou ze základních tezí tohoto přístupu je, že sebelepší popis problému nijak nepomůže při jeho řešení. Podle S. de Shazera postupujeme zcela jinak, když problém popisujeme nebo když hledáme jeho řešení.

- otázky na cíle (Co bychom spolu měli dnes dělat?)
- otázky na minulost (Jak rozumíte tomu, že vás sem poslali? Co od toho čekají?)
- otázky na řešení (Co bude první znamení, že se to obrací k lepšímu?)
- otázky na průběh (Jak se změní váš život, až to bude vyřešeno?)
- otázky na zvládnutí (Jak to děláte, že to vydržíte?)

Další užitečné otázky

- zázračná otázka
- měřicí otázky
- A co ještě? (klademe, co nejčastěji)

3. Komunikační zátarasy

(podle Ivan Úlehla – Umění pomáhat, 1999, s. 54)

Literatura:

- Gabura, J.; Pružinská, J.: Poradenský proces. Praha: SLON, 1995.
 Křivohlavý: Povídej, naslouchám. 1993.
 Úlehla, I.: Umění pomáhat. Praha: SLON, 1996.
 Vybíral, Z.: Psychologie lidské komunikace. Praha: Portál, 2000.