



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Nácvik vedení poradenského rozhovoru - 1. část: Otevření jednání

Průvodní list studijního materiálu

Silvie Quisová

Opava 2020



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA
V OPAVĚ**

Silvie Quisová - Error! Use the Home tab to apply Název knihy to the text that you want to appear here.

Obsah

1	NÁCVIK VEDENÍ PORADENSKÉHO ROZHOVORU.....	3
	POUŽITÁ LITERATURA	11
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	12

1 NÁCVIK VEDENÍ PORADENSKÉHO ROZHOVORU

PRŮVODCE STUDIEM – STUDIJNÍ PŘEDPOKLADY



Materiál je určen posluchačům oboru Sociální patologie a prevence kombinovaného studia Slezské univerzity v Opavě v prostředí IS SLU.

Video s ukázkami vedení poradenského rozhovoru s klientem. Lze využít pro vedení výkladu, demonstraci vedení rozhovoru, nácviku rozhovoru.

Základní předpoklady: znalost efektivních strategií v oblasti verbální a neverbální komunikace, poradenského přístupu v sociální práci, přístup do IS SLU, základní orientace v IS SLU výhodou, základní počítačová gramotnost zejména v oblasti používání internetu.

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Video – 1. část se zaměřuje na nácvik vedení poradenského rozhovoru s klientem v sociálních službách ve fázi „Otevření jednání“. Video nabízí nácvik techniky aktivního naslouchání „Povzbuzení“ v úvodní části rozhovoru a vhodných neverbálních strategií při seznamování a jednání s klientem.

CÍLE STUDIJNÍHO MATERIÁLU



- Osvojení si vedení fáze poradenského rozhovoru „Otevření jednání“.
- Osvojení si využití techniky aktivního naslouchání – „Povzbuzení“ během poradenského rozhovoru.

KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Poradenský rozhovor, fáze rozhovoru, techniky aktivního naslouchání, povzbuzení.



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Stopáž studijního materiálu: 0:07:38 [h:mm:ss]

Doporučený čas ke studiu včetně odhadu nácviku v IS SLU: cca. 45 min.



K ZAPAMATOVÁNÍ

Fáze rozhovoru podle Úlehly (2005):

- **příprava** – vše co se děje před příchodem klienta, úkolem pracovníka v této fázi je vědět, co je zač a čím pomáhá;
- **otevření** – společná práce s klientem, pracovník vytváří bezpečí pro klienta;
- **dojednávání** – cílem je, aby pracovníkovi i klientovi bylo jasné, co pracovník může nabídnout a co si klient přeje;
- **průběh rozhovoru** – jde o dosažení společného cíle vyřešením problému;
- **ukončení** – ověření úspěchu a zhodnocení společné práce;
- **příprava** – další vzdělávání pracovníka, seberozvoj, supervize a příprava pracovníka na práci s klientem.

V rámci video ukázek budou fáze poradenského rozhovoru členěny takto:

1. fáze – Příprava na jednání
2. fáze – Otevření jednání
3. fáze – Dojednávání a vyjasňování
4. fáze – Ukončení jednání
5. fáze – Reflexe

Pro efektivní vedení poradenského procesu je nutné dodržovat tyto zásady:

- Při komunikaci s klientem s jakýmkoli druhem zdravotního postižení je nutné zvolit takovou strategii, která odpovídá jeho handicapu vzhledem k osobnosti, druhu a závažnosti

konkrétních vad nebo poruch, a především jeho vlastním komunikačním schopnostem a preferovaným formám dorozumívání. Největší respekt si zaslouží komunikace s lidmi postiženými duševními poruchami, demencí apod. (Pokorná, 2010)

- Pro úspěšnou efektivní komunikaci s klientem je potřeba dostatek času. Při komunikaci s klientem s narušenými kognitivními funkcemi je nutné respektovat princip zpomalení. (Kalvach, Onderková, 2006)

- Pracovník reflektuje své předsudky a stereotypy vůči klientům, učí se rozumět svým postojům, myšlenkám, sám sobě.

- Při komunikaci s klientem je vhodné vždy zaujmout postavení nebo posezení tváří v tvář tak, aby klient dobře viděl pracovníkův obličej a případně mohl odezírat (Pokorná, 2010).

- Na začátku komunikace se pracovník klientovi vždy představí a uvede svoji funkci v organizaci.

- Pracovník po svém představení zjistí, jak si klient přeje být osloven. Pokud má klient doprovod, je nutné komunikovat vždy přímo s klientem, ne s jeho doprovodem. Komunikace probíhá vždy jen s jednou osobou.

- Pracovník naslouchá tomu, co klient skutečně říká. Nehodnotí, nekritizuje, nekárá.

- Pracovník by měl být připraven na neadekvátní reakce klienta (např. agrese, impulzivitu, emoční labilitu aj.). Negativní reakce klienta na pracovníka je nutné nebrat si osobně, často se klient zlobí na situaci, ne na pracovníka.

- Pracovník vyjadřuje bez agrese své kladné i záporné postoje. (Klevetová, Dlabalová, 2008)

- Pracovník má právo říct, že nerozumí sdělení klienta, může požádat i opakovaně o vysvětlení.

- Pokud si pracovník není jistý svojí odpovědí na otázku klienta nebo neví-li, jak reagovat během hovoru, lépe je chvíli mlčky přemýšlet, případně sdělit klientovi, že si potřebuje odpověď krátce promyslet nebo získat více informací, poradit se s kolegy apod. (Pokorná, 2010).

- Pracovník umožňuje klientovi hovořit o jeho pocitech a potřebách a zajišťuje podle možností jejich splnění (Kelnarová, Matějková, 2009).

- K ověření pochopení sdělení klientem pracovník používá kvalitní zpětnou vazbu a techniky aktivního naslouchání. Pro lepší orientaci v komunikaci rozhovor strukturuje podle fází.

Silvie Quisová - Error! Use the Home tab to apply Název knihy to the text that you want to appear here.

- Pracovník dle mentální kapacity klienta vždy zapojuje do rozhodovacího procesu ohledně stanovení plánu jednotlivých kroků ke stanovenému cíli.
- Důležité informace z rozhovoru s klientem pracovník zapisuje a případně na konci rozhovoru ve formě stručného a přehledného zápisu s kontaktem na svoji osobu může zápis předat klientovi.
- Jednou vyřčená slova již nelze vzít zpět, proto si pracovník vždy nejprve rozmyslí, co chce říct, anebo je vhodnější mlčet. Klient ocení rozvážnost pracovníka více než zbrkllost a rychlé soudy.

1. FÁZE PORADENSKÉHO ROZHOVORU – PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ

V této fázi má pracovník prostor k přípravě místnosti pro rozhovor s klientem (větrání, občerstvení, úklid apod.), k přečtení spisu klienta (pokud jde o opakovanou návštěvu), k přípravě pracovních a informačních materiálů pro klienta, vymezení časového úseku pro klienta, k přípravě sebe sama (zklidnění, osobní potřeby apod.).

Rozhovory nejčastěji probíhají ve vyhrazené místnosti v rámci budovy organizace, která poskytuje sociální služby. Ale rozhovor s klientem může probíhat i ve společenské místnosti, na pokoji klienta, venku na zahradě, na lavičce v parku, na ulici apod. Prioritou ve výběru prostředí je, že se klient cítí na místě dobře, bezpečně a na pracovníkovi je, aby zajistil, že při rozhovoru nebudou rušeni. Při rozhovorech v terénu, na ulici, na lavičce v parku, je zajištění soukromí k rozhovoru výrazně náročnější, často i nereálné. Přesto se pracovník musí pokusit o vytvoření zóny bezpečí a pro klienta i pro sebe.

Cílem této fáze je, aby se pracovník připravil na rozhovor s klientem, vyčistil komunikační kanál, zajistil dostatek času na rozhovor, připravil si otázky, zvážil, na co se chce zeptat a přepnul mobilní telefon na diskrétní režim.

2. FÁZE PORADENSKÉHO ROZHOVORU – OTEVŘENÍ JEDNÁNÍ

Prvním cílem této fáze rozhovoru pracovníka s klientem je vytvoření bezpečné a důvěryhodné atmosféry a navázání vztahu. Pokud klient nemá k pracovníkovi důvěru, nic mu nesvěří nebo se uchýlí při popisu své situace k simulaci nebo disimulaci. Bez důvěry nelze vytvořit kvalitní vztah. K tomu je potřeba vědomí toho, co pracovník může klientovi nabídnout a co od pracovníka klient očekává. (Kleťová, Dlabalová, 2008)

Na počátku rozhovoru je nutné vytvořit prostor pro sdělení klientových potřeb společenským zahájením rozhovoru. Pracovník používá přiměřený pozdrav a oslovení klienta. Pozor na neprofesionální, neetické a osobnostně devalvující oslovení, včetně nevyžáda-

ného tykání. S klientem se vždy domluvíme, jak si přeje být osloven. Nabídneme klientovi místo k sezení, pracovník si sedá tak, aby oči klienta i pracovníka byly ve stejné výši a klient dobře viděl obličej pracovníka. Dále je důležité klientovi sdělit, kolik máme času na rozhovor. K otevření jednání jsou vhodné **otevřené otázky**:

- *Jaká byla cesta?*
- *Jak se vám daří?*
- *Jak se dnes cítíte?*
- *Co je u vás nového?*

Druhým cílem fáze otevření jednání je na základě zjištění potřeb klienta vyjasnit si jednoduše, oč tady běží a jak to bude probíhat. Pracovník by měl popsat svou úlohu, kompetence, jak může být klientovi nápomocen nebo co už není v jeho kompetenci. Podle Timuláka (2006) by měl mít pracovník skutečnou snahu být nápomocen klientovi, to znamená, že prvořadým zájmem pracovníka by mělo být pomoci klientovi, a ne že jej na klientovi něco zajímá, že se chce o něm něco dozvědět apod.

Podle Matouška (2003) je nesmírně důležité nechat klienta, aby se nejprve pokusil sám najít řešení situace. Vlastní návrhy klienta podpořené pracovníkem posilují naději, že se jich klient bude držet.

Ve fázi otevření jednání pracovník využívá techniky aktivního naslouchání **povzbuzení**, která vede k vyjádření upřímného zájmu pracovníka o klienta, předmět hovoru, podněcuje klienta k dalšímu hovoru. Pokud pracovník nevyplňuje anamnestický dotazník nebo neověřuje si jiná data o klientovi, je vhodné používat otevřené otázky.

- *Oceňuji vaši odvahu za mnou přijít a svěřit se s tím, co vás trápí. Řekněte mi víc o vaší situaci.*
- *Jsem ráda, že jste dnes přišel. Vážím si vašeho rozhodnutí. Jak vám mohu pomoci?*
- *Vím, že je to těžké mluvit o svém problému. Povězte mi více o tom, co se aktuálně děje a společně zkusíme najít nějaké řešení.*
- *Co pro vás mohu udělat?*

Důležitou součástí otevření jednání je neverbální komunikace. Pozorné vnímání a vyhodnocování neverbálních signálů a sdělení je pro pracovníka velmi přínosné a může dokreslit mnoho nejasných detailů o příběhu a stavu klienta. Pracovníkovi se otevírá další cesta ke klientovi, další možnost porozumět, o co jde.

Silvie Quisová - Error! Use the Home tab to apply Název knihy to the text that you want to appear here.

Vhodné/nevhodné neverbální signály pracovníka:

- přiměřený oční kontakt vyjadřuje ochotu angažovat se v komunikaci, účast, zájem, upřímnost; naopak nedostatek očního kontaktu svědčí o nezájmu, neupřímnosti, lži; stejně jako přemíra očních kontaktů vyjadřuje nezdvořilost, netaktnost, zlost;
- nerušivý, uklidňující odstín hlasu podporuje důvěru; nevhodný je hlasitý silný tón svědčící o agresivitě, tendenci ovládat, uplatňovat sílu; tichý tón může vzbuzovat nezájem, odmítnutí, rezignaci;
- přiměřený a empatický výraz obličeje rozvíjí komunikaci; klienta brzdí zamračenost, nejistota, zděšení, neadekvátní reakce, např. úsměv při tragickém sdělení, nelibost, únava;
- přirozené pohyby rukou dokreslují emoční obsah sdělení, je to projev energie, otevřenosti a vstřícnosti; negativně působí ruce jako pouhá dekorace mluvy, v obranném postoji, vyjadřující nepřátelství, vztek, úzkost, neklid, netrpělivost, nepříjemné očekávání;
- otevřená pozice těla signalizující bezpečí, otevřenost, spolupráci; nevhodná je konfrontace při čelním sezení, narušení blízkosti a otevřenosti přes stůl, vyjádření nadřazenosti;
- nerušivý, příjemný, sympatický celkový zjev a oblečení; nevhodná je úzkostlivá dokonalost, ležérnost, přezdobenost, neupravenost, zanedbanost, provokativní, urážlivý zjev.



DOPORUČENÁ LITERATURA

QUISOVÁ, S. Sociální komunikace v pomáhajících profesích, Fakulta veřejných politik, Slezská univerzita v Opavě. Opava, 2020 – vložit do IS



DALŠÍ ZDROJE – ROZŠIŘUJÍCÍ LITERATURA

BOBEK, M., PENIŠKA, P. Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese. S úvodem do filozofie práce s lidmi, současné vědy a psychologie. Brno: NC Publishing, 2008.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 1995.

KALVACH, Z., ONDERKOVÁ, A. Stáří – Pojetí geriatrického pacienta jeho problémů v ošetrovatelské praxi. Praha: Galén, 2006.

Silvie Quisová - Error! Use the Home tab to apply Název knihy to the text that you want to appear here.

KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty – 4.ročník. Praha: Grada, 2009.

KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. Motivační prvky při práci se seniory. Praha: Grada, 2008.

KOLEKTIV AUTORŮ Studijní materiál semináře „Od konfliktu k toleranci“ v rámci projektu „Příprava koncepce celorepublikové kampaně proti rasismu v České republice“. Brno: Brněnský institut rozvoje občanské společnosti TRIALOG, 2000.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2006.

MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.

MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. A KOL. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005.

NELEŠOVSKÁ, A. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2005.

NOVOSAD, L. Základy speciálního poradenství. Praha: Portál, 2000.

POKORNÁ, A. Komunikace se seniory. Praha: Grada, 2010.

SLOWÍK, J. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál, 2010.

TEGZE, O. Neverbální komunikace. Praha: Computer Press, 2003.

TIMULÁK, L. Základy vedení psychoterapeutického hovoru: integrativní rámec. Praha: Portál, 2006.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 2005.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Shlédněte ukázky č.1 a č.3, jak nezahajovat jednání s klientem. Popište chyby, kterých se pracovník dopustil. Proveďte vlastní reflexi pocitů z jednání pracovníka s klientem.

KORESPONDENČNÍ ÚKOL



Připravte se na rozhovor s konkrétním klientem. Promyslete si jednotlivé kroky komunikačního procesu a pokuste se předem minimalizovat komunikační šumy a překážky. Rozhovor realizuje a proveďte záznam. Následně analyzujte rozhovor, jeho jednotlivé fáze,

Silvie Quisová - Error! Use the Home tab to apply Název knihy to the text that you want to appear here.

využití technik aktivního naslouchání a typů otázek, používání neverbální komunikace, empatie a správnosti verbální komunikace. Zamyslete se také nad respektováním specifik a komunikačních zvláštností klienta. Jaké strategie se osvědčily? Jaké zásady komunikace byly porušeny? Co bylo příčinou? Jaké byly následky? Jak můžete tyto nedostatky odstranit?

POUŽITÁ LITERATURA

KALVACH, Z., ONDERKOVÁ, A. Stáří – Pojetí geriatrického pacienta jeho problémů v ošetrovatelské praxi. Praha: Galén, 2006.

KELNAROVÁ, J., MATĚJKOVÁ, E. Psychologie a komunikace pro zdravotní asistenty – 4.ročník. Praha: Grada, 2009.

KLEVETOVÁ, D., DLABALOVÁ, I. Motivační prvky při práci se seniory. Praha: Grada, 2008.























MATOUŠEK, O. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003.

POKORNÁ, A. Komunikace se seniory. Praha: Grada, 2010.

TIMUĽÁK, L. Základy vedení psychoterapeutického hovoru: integrativní rámec. Praha: Portál, 2006.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství Slon, 2005.

PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebrání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Nácvik vedení poradenského rozhovoru – 1. část: Otevření jednání**

Autor: **Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě
Centrum informačních technologií

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 13

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.