



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 - 2. část: Dojednávání a vyjednávání**

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 .....	8
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	9

## 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 – 2. část se zaměřuje na nácvik vedení poradenského rozhovoru s klientem v sociálních službách ve fázi „Dojednávání a vyjednávání“. Video nabízí nácvik technik aktivního naslouchání „Objasnění“, „Parafrázování“ a „Zrcadlení“.

### CÍLE STUDIJNÍHO MATERIÁLU



- Osvojení si vedení fáze poradenského rozhovoru „Dojednávání a vyjednávání“.
- Osvojení si využití technik aktivního naslouchání – „Objasnění“, „Parafrázování“ a „Zrcadlení“ během poradenského rozhovoru.

### KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Poradenský rozhovor, fáze rozhovoru, techniky aktivního naslouchání, objasnění, parafrázování, zrcadlení.



## ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Stopáž studijního materiálu: 0:18:42 [h:mm:ss]

Doporučený čas ke studiu včetně odhadu nácviku v IS SLU: cca. 120 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

## 3. FÁZE PORADENSKÉHO ROZHOVORU – DOJEDNÁVÁNÍ A VYJEDNÁVÁNÍ

Pracovník v této fázi pokračuje v technikách aktivního naslouchání – **objasnění, parafrázování, zrcadlení**. Technikou objasnění pracovník získává informace, hledá nové souvislosti, klade otevřené otázky, případně uzavřené, zjišťovací, usměrňující apod. Technika

parafrázování dává klientovi zpětnou vazbu o tom, že mu pracovník naslouchá a rozumí. Pracovník si ověřuje, zda jeho slova správně chápe. Pracovník říká klientovi vlastními slovy, co si myslí, že klient právě řekl, dává tím klientovi možnost, aby se přesněji vyjádřil. Pracovník vhodným použitým parafrázováním snižuje napětí v komunikaci. Technikou zrcadlení dává pracovník klientovi najevo, že chápe, jak se cítí, uznává, že jeho pocity jsou oprávněné, není potřeba je skrývat ani se za ně omlouvat či dokonce stydět (Plaňava, 2005). Tím, že pracovník pojmenuje, co druhý asi cítí, dává mu tím možnost jej poopravit. Pojmenování pocitů obvykle přináší klientovi úlevu.

V rámci fáze dojednávání a vyjasňování musí pracovník myslet na tzv. **aktivní informování**. Aktivní informování předpokládá víru pracovníka ve schopnost klienta rozhodovat, co je pro něj dobré. Zplnomocňuje klienta k tomu, aby sám popsal svůj svět, svá přání a osobní cíle. Kladené otázky jsou postaveny tak, aby to byl sám klient, kdo zredukuje šíři svých osobních přání s ohledem na nabízené služby zařízení. Přibližuje pracovníkovi svět klienta, jeho vidění věcí a událostí, jeho potřeby a přání.

- *Co potřebujete, aby se vám lépe žilo?*
- *S čím potřebujete nejvíce pomoci?*
- *Kdo nebo co vám pomáhá?*
- *Na koho se ve svém okolí můžete spolehnout?*
- *Co vás zaujalo na nabízených službách naší organizace?*
- *Jak se vám dařilo celou svou situaci zvládat až doposud?*
- *O jakých jiných možnostech řešení jste již uvažoval?*
- *Co jste už vyzkoušel, aby se vaše situace změnila? S jakým výsledkem?*
- *Jaká řešení situace jsou pro vás přijatelná?*
- *Co ještě vás napadá, jak by se situace dala řešit?*
- *O jaké řešení jste přemýšlel, ale bál jste se to vyzkoušet?*

V rámci aktivního informování dodržuje pracovník tyto zásady:

- důsledně s klientem rozlišuje prostředky a cíle;
- dodržuje návaznost na předchozí témata;
- předává informace po troškách a vždy znovu ověřuje, jak jim klient rozumí;

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

- opakuje informace, zvláště při dlouhodobém jednání s klientem;
- předává informace ve formě a podobě klientovi přístupné;
- formuluje nabídku služby a v postupných krocích společně s klientem plánuje, jak konkrétně bude služba probíhat, co konkrétního má splnit, podle čeho se pozná, že funguje dobře, co dělat, když se ukáže, že nefunguje podle očekávání apod.



## **DOPORUČENÁ LITERATURA**

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



## **DALŠÍ ZDROJE – ROZŠÍŘUJÍCÍ 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.

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.

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

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 ukázkou č.1, jak nevyslychat klienta. 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 realizujte a proveďte záznam. Následně analyzujte rozhovor, jeho jednotlivé fáze, využití technik aktivního naslouchání a typů otázek, používání neverbální komunikace, empatie a správnosti verbální komunikace. Zamyslete se také nad respektováním specifík a komunikačních zvláštností klienta. Jaké strategie se osvědčily? Jaké zásady komunikace byly porušeny? Co bylo příčinou? Jaké byly následky? Jak můžete tyto nedostatky odstranit?

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























## **POUŽITÁ LITERATURA**

PLAŇAVA, I. Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy. Praha: Grada, 2005.

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 – 2. část: Dojednávání a vyjednávání**

**Autor:** **Mgr. Silvie Quisová, Ph.D.**

**Vydavatel:** Slezská univerzita v Opavě  
Centrum informačních technologií

**Určeno:** pedagogickým zaměstnancům SU

**Počet stran:** 10

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.