



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 - 4. část: Kladení otevřených otázek a sběr anamnestických údajů**

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 .....	10
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	11

## 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 – 4. část se zaměřuje na nácvik získávání anamnestických údajů během poradenského rozhovoru s klientem v sociálních službách. Video nabízí nácvik kladení otevřených otázek na anamnestické údaje klienta v průběhu poradenského rozhovoru.

### CÍLE STUDIJNÍHO MATERIÁLU



- Osvojení si snímání anamnézy klienta během poradenského rozhovoru.
- Osvojení si kladení otevřených otázek k získání anamnestických dat.

### KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Poradenský rozhovor, anamnéza, otevřené otázky.

### ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU



Stopáž studijního materiálu: 0:21:20 [h:mm:ss]

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

Doporučený čas ke studiu včetně odhadu nácviku v IS SLU: cca. 90 min.

---



## **K ZAPAMATOVÁNÍ**

Gabura a Pružinská (1995) doporučují při rozhovoru s klientem dodržovat tyto **obecné zásady verbální komunikace**:

- hovořit jasně a srozumitelně, vyhýbat se narážkám, jinotajům a nepřiměřenému ze- všeobecnování;
- respektovat kapacitu klienta pochopit mluvené slovo i to, co se děje v poradenském procesu;
- znát a respektovat speciální slovník cílové skupiny (speciální výrazy, slangy, žargony a dialekty), být připraven na nezvyklé výrazy;
- při kladení otázek nebo vysvětlování odborné problematiky dostatečně vysvětlit speciální odborné výrazy.

### **K dalším zásadám pro pracovníky při verbální komunikaci patří:**

- Délka sdělení by měla být přiměřená délce soustředění klienta. Je vhodnější užívat kratší a obsahově srozumitelné věty, vkládat mezi ně pauzu, aby měl klient čas vaše sdělení zpracovat.
- Nezahlcujte klienta velkým množstvím informací najednou.
- V komunikaci s klientem by měly převažovat otevřené otázky.
- Uzavřené otázky využívejte v komunikaci s klientem pro usměrnění a upřesnění komunikace a ujištění se o významu sdělení klienta.
- Vyvarujte se sugestivních nebo manipulativních otázek. Méně vhodné jsou také otázky vyžadující volbu nebo ambivalentní. Tento typ otázek může vyvolávat u úzkostných klientů vyšší míru nejistoty, úzkosti až agrese.
- Otázky kladené klientovi musí být přiměřené s ohledem na jeho věk, úroveň vědomostí, zkušeností, ale i jeho aktuální úroveň kognitivních schopností.
- Otázky musí být stručné, dostatečně srozumitelné a jednoznačné. Z toho vyplývá, že je vhodné položit pouze jednu otázku a počkat si na odpověď.
- Pokládané otázky mají být věcně správně a přesné, tzn. přesně pojmenovat skutečnost, vyhýbat se náznakům, dvojsmyslným sdělením, nepřesnostem např. vezměte tamto, udělejte toto, běžte tam, uděláme to jako posledně apod.

- Při verbální komunikaci s klientem dbejte na jazykovou správnost, dodržujte řečovou kulturu a úroveň, spisovnost apod.

Existuje velké množství **typů otázek:**

- objasňující,
- usměrňující,
- potvrzovací,
- naléhající, nabádající,
- ovlivňující,
- konstruktivní,
- projektivní,
- zázračné,
- měřící,
- dobré x špatné (nešťastné),
- připravené x spontánní,
- přímé x nepřímé,
- alternativní (buď – nebo),
- podněcující,
- sugestivní,
- manipulativní,
- dvojí vazba (ambivalence),
- dvojí past,
- řečnické otázky.

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

### **Uzavřené otázky:**

Matoušek (2003) uvádí, že pokud nejde o sběr anamnestických dat, neměly by se v poradenském rozhovoru objevovat otázky uzavřené, tj. takové, na které je nutno odpovědět jednoznačným způsobem. Cílem uzavřených otázek je získat specifické informace. Odpovědi na otevřenou otázku bývá často „ano“, nebo „ne“, případně „nevím“, nebo „nechci odpovědět“. Uzavřené otázky mohou také nabízet alternativu buď – anebo. (Plaňava, 2005). Přímé dotazování však může být pro klienta nepříjemné, může se cítit ohrožený a ve snaze se chránit lže.

Příklady uzavřených otázek:

- *Byl jste u lékaře?*
- *Máte nějaké příbuzné?*
- *Chcete být raději doma nebo v domově pro seniory?*
- *Budete to jíst?*
- *Chcete mrkev nebo hrášek?*

U některých klientů, např. seniorů, mohou uzavřené otázky vyvolávat nejistotu, obávají se jednoznačné odpovědi, případně mají strach, jestli odpoví správně podle představ dotazujícího se. Na stranu druhou, při narušených komunikačních schopnostech klienta je nutné využít uzavřených otázek k ujištění, zdali pracovník pochopil potřeby klienta správně. Uzavřené otázky tedy mají nezastupitelné místo v komunikaci pro usměrnění a upřesnění komunikace a ujištění se o významu sdělení.

Uzavřené otázky by však neměly převážet v komunikaci do té míry, že se odpovědi klienta zúží na „ano-ne-nevím“. Poté už pracovník ani na odpověď klienta nečeká a odpovídá za klienta. Tento postup patří mezi devalvační mechanismy, klient přestává být důležitý, pracovník pouze vykonává pracovní úkony na klientovi.

### **Otevřené otázky:**

V poradenské práci je vhodnější používat otázky otevřené, které poskytují klientovi manévrovací prostor. Otevřené otázky umožňují se rozhovořit, diskutovat nebo jen tak povídat, uvolňují atmosféru, nabízejí sebeotevření. Jsou spíše výzvou než pokynem.

Příklady otevřených otázek:

- *Co se vám tady líbí?*
- *Kdo za vámi jezdí o víkendu?*
- *Řekněte mi víc o svých dětech.*

- *Co jste dělal za práci?*

Vhodně zvolené otevřené otázky mohou předcházet konfliktům. Společnost TRIALOG (Brno, 2000) nabízí příklady otevřených otázek:

- *Jaké to pro vás je, jak na vás celá situace působí?*
- *Co to pro vás znamená?*
- *Jaký máte pocit, když ...?*
- *Mohl byste popsat, vysvětlit ...?*
- *Řekněte mi o tom více.*
- *Vysvětlete mi to prosím jasněji.*
- *Co máte konkrétně na mysli, když říkáte ...?*
- *Mohl byste mi dát příklad toho, co míníte slovem ...?*
- *Co by v této situaci udělal váš skutečný přítel?*
- *Čeho si vážíte, co očekáváte od svého ... partnera, přítele, nadřízeného, souseda, spolupracovníka, učitele ...?*
- *Co vám to přináší?*
- *Jak to na vás působí?*
- *Můžete vysvětlit, z jakého předpokladu jste vycházel, když jste ...?*
- *Co jste tímto očekával?*
- *Co jste tím zamýšlel?*
- *Co jste doufal, že udělá ona?*
- *Co jste si myslel, když jste slyšel, že ...?*
- *Jaké máte výhrady?*
- *Jak jste chápal ten incident vy?*
- *Je ještě něco, co podle vás nevím nebo nechápu a měl(a) bych vědět a pochopit?*
- *Pokud jde o dohodu, co by mohlo být příčinou selhání či porušení?*
- *Co by podle vás mohlo ztížit dodržování právě dosažené dohody?*

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

- *Jak vysvětlíte změnu ve vašem vztahu (chování) vůči naší organizaci (zaměstnavateli, přátelům)?*
- *Co jim řeknete, když se vás na to zeptají?*

Otevřené otázky mohou sloužit také jako opěrné body v poradenském procesu (Andersonová in Úlehla, 2005):

- *Jak vás napadlo přijít sem za mnou?*
  - *Jak bychom měli našeho společného setkání využít?*
  - *Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?*
  - *Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat?*
- 



## **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.
- 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 nezjišťovat anamnestické údaje 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 realizuje 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**

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























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.

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

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 – 4. část: Anamnéza**

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.