



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 - 3. část: Ukončení 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	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 – 3. část se zaměřuje na nácvik vedení poradenského rozhovoru s klientem v sociálních službách ve fázi „Ukončení jednání“. Video nabízí nácvik technik aktivního naslouchání „Shrnutí“ a „Ocenění“ v průběhu poradenského rozhovoru.

CÍLE STUDIJNÍHO MATERIÁLU



- Osvojení si vedení fáze poradenského rozhovoru „Ukončení jednání“.
- Osvojení si využití techniky aktivního naslouchání – „Shrnutí“ a „Ocenění“ během poradenského rozhovoru.

KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Poradenský rozhovor, fáze rozhovoru, techniky aktivního naslouchání, shrnutí, ocenění.

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



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Stopáž studijního materiálu: 0:16:07 [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

4. FÁZE PORADENSKÉHO ROZHOVORU – UKONČENÍ JEDNÁNÍ

Pracovník využívá techniky aktivního naslouchání – **shrnutí a ocenění**. Pracovník při shrnutí zopakuje klidným hlasem důležité myšlenky, fakta a pocity z průběhu rozhovoru s

klientem. Pracovník nebo lépe klient popíše dosažený pokrok a společně pak zakončí jednu část jednání a přejdou k další (opouští nepodstatná témata). Shrnutí vede i k nastínění budoucnosti, zda se poradenský proces tímto ukončí nebo dojde k opakovanému jednání s klientem. Pokud shrnutí provádí klient, má pracovník možnost si ověřit, čemu klient rozuměl, co pro něj bylo důležité, co si pamatuje, nad čím bude uvažovat. Klient může také dostat domácí úkol, tzn. to, nad čím bude do příštího setkání s pracovníkem přemýšlet nebo co konkrétního udělá. Důležitou součástí fáze ukončení je ocenění klienta, např. za aktivní účast na jednání, ochotu řešit svůj problém, nový pohled na situaci, pozitivní přístup apod. Ocenění musí být věrohodné.

Technice ocenění je blízký i princip vyjádření autentických pozitivních emocí pracovníkem v podpurném rozhovoru (Hájek, 2006). Pokud pracovník vyjadřuje radost, podporu, ocenění, příjemné překvapení z chování klienta, posiluje tím klientovo sebevědomí, upevňuje vhodné způsoby jednání a podporuje klientovo zvládnání problematických situací.

Pokud se vztah pracovníka a klienta z jakýchkoli důvodů naruší a není v možnostech pracovníka to aktuálně změnit (např. pracovník se cítí klientem ohrožen, pracovník je zaujatý vůči klientovi, má předsudky, problém klienta se emočně dotýká pracovníka a ten nedokáže být nestranný apod.), pak by měl pracovník neprodleně jednání s klientem ukončit, a to v jakékoliv fázi rozhovoru. Pracovník má právo říct: „stop“, „potřebuji pauzu, potřebuji o vašich slovech chvíli přemýšlet“ apod. Následně je nutné klientovi sdělit, že pracovník nemůže klientovi s daným problémem pomoci, že to není v jeho kompetenci nebo nemá pro daný problém dostatek zkušeností či zdrojů. A nabídne klientovi možnost spolupracovat s jiným pracovníkem v organizaci nebo doporučí služby jiné organizace specializované na problém klienta. O svém postupu i důvodech ukončení spolupráce učiní pracovník zápis do spisu klienta. Pro porozumění situaci je vhodné konzultovat případ s dalšími pracovníky, případně si vyžádat supervizi.

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.

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

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.2, jak nezakončovat 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 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 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?























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

POUŽITÁ LITERATURA

HÁJEK, K. Práce s emocemi pro pomáhající profese. 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 – 3. část: Ukončování
jednání**

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.