



TECHNIKY A STRUKTURA PORADENSKÉHO ROZHOVORU

Materiál pro základní školy

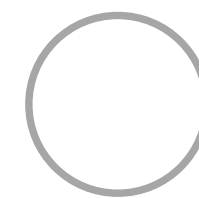


EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MŠMT
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



Proč s dětmi o smrti mluvit



- Téma, které řeší, i když si to nemyslíme – výzkumy ukazují, že děti se tématem zabývají více, než si myslíme.
- Na půdě školy je možné otevírat témata, která nejsou běžná, podpora toho, že žádné téma není tabu – učení se dál pro život, že mám-li důvěrný vztah, mohu mluvit o všem.
- Někdy si nevolíme, téma smrti do života školy přijde.

Kdy s dětmi o smrti mluvit

- Preventivně vs. když se něco stane.
- Preventivně – můžeme se tématu věnovat, když se objeví, nasvítit ho, netlumit ho, případně se věnovat tématu vztahů a bezpečného vztahování se a důvěry
- Když se něco stane – vyhýbat se času, který je spojený se spánkem, jídlem a hrou

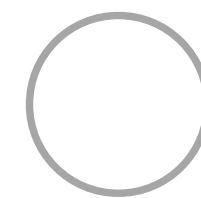
Jaká slova volit

- Vyhýbat se eufemismům – používání jednoznačných slov jako zemřel, smrt, umírání. Rizika eufemismů jsou v jejich nepochopení a vytvoření mylné kauzality. Slovo odešel může evokovat možnost volby, vlastní nedostatečnosti, že kvůli nám dotyčný nezůstal, slovo usnul dává spánku rizikovou konotaci.

Na co dát pozor

- Množství informací – dávat prostor primárně dětem, jít krok vedle nich, upravovat, usazovat, nezahlcovat. Dávat základní informace a prostor na otázky a domněnky, doptávat se dětí, jak to chápou a co už vědí.
- Prostor pro představy dětí – co je po smrti, jaká smrt je atd. nabízet prostor bez posuzování věrohodnosti – podobně jako povídání o Ježíškovi.
- Ujišťovat se, na co se dítě ptá, co jeho otázka znamená – „Kde je teď táta?“ v dospělém světě máme často tendenci mluvit o duši, děti se ale dost možná ptají na tělo.
- Důrazně si hlídat, abychom neposuzovali a nehodnotili představy dětí.
- U druhého stupně je nutné se věnovat zejména vztahu pedagoga a třídy – trénovat různá témata v diskuzi, k tématu smrti přijít postupně.
- Nabízet prostor pro diskuzi dětí mezi sebou.

Co je typické pro poradenský rozhovor



- Trvá zpravidla delší dobu, než udělení rady
- Má větší efekt než prosté udělení rady
- Je velmi respektující ke světu a prožívání klienta
- Co největší odpovědnost za obsah a výstup má klient
- Pracovník má odpovědnost za proces rozhovoru, držení zakázky klienta, pomáhá mu se zorientovat a najít vlastní řešení
- Neobsahuje hodnocení, rady, návody
- Může obsahovat informace – po ověření, jestli to je to, co klient opravdu chce
- Pracovník má hlavně za úkol ukrotit svoje fantazie o tom, co by klient mohl potřebovat

Užitečné techniky pro rozhovor

• Aktivní naslouchání

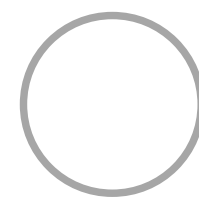
Techniky využitelné prakticky kdykoliv, když vedeme rozhovor s dítětem či dospělým. Pomáhají nám prohloubit pochopení a také díky nim můžeme klientovi pomoci porozumět jeho vlastní situaci. Jsou to techniky, kdy my obsahově nic nového neříkáme, ale vztahujeme se k tomu, co řekl klient. Techniky, které pomáhají, abychom nezačali radit, nebo sdělovat svoje názory.

Povzbuzování – verbální: „Pověz mi víc, řekni mi o tom ještě něco, aha, vidíš, to je zajímavé“. Neverbální/paravebální: přitakání, ozvučení „hmm“, mimika, gesta... Cílem je podpořit klienta, aby mohl dát do prostoru vše, co potřebuje, aby mohl volně mluvit.

Zrcadlení – verbální: používání slov a jazyka, který volí klient, naladění se na jeho notu. Neverbální: podobné usazení, proxemika, gesta, mimika, tempo, hlasitost. Neverbálně mohu zrcadlit emoce, které slyším ve verbálním projevu klienta. Cílem je vzájemné naladění se a podpora klienta v tom, že může mluvit a že ho vnímáme.

Shrnování/rekapitulace – sdružování toho, o čem klient mluvil, do tematických celků, zpřehledňování toku jeho myšlenek. „Mluvil jste o tomhle, pak jste si uvědomil, že vás to táhne sem a teď mluvíme o tomhle.“ Cílem je pomoci klientovi se zorientovat ve svých myšlenkách, vnést strukturu.

Reflexe – okomentování něčeho, čeho jsme si u klienta všimli. „Slyším, že často říkáte, že vás to štve.“ Reflektovat můžeme jak verbální, tak i neverbální či paravebální složky vyjadřování. „Všimla jsem si, že se vám teď nějak ztišil hlas“, „Vidím, že když o tom mluvíte, máte zatnuté pěsti“. Cílem je přinést klientovi naše pozorování, avšak pouze popisně bez interpretace (tedy – „Vidím, že když o tom mluvíte, máte ruce v pěst“, ale už ne „Asi máte vztek“.).



Parafráze – ujištění se, jestli to chápu tak, jak to klient myslel. „Jestli tomu dobře rozumím, tak to, co se stalo, vás nějakým způsobem rozčílilo?“ Parafráze bývá formulována jako otázka, ujištění. Někdy se můžeme setkat s tím, že parafráze znamená nabídnutí interpretačního významu, zde je to ale riskantní krok a je bezpečnější snažit se o porozumění, ne o hledání významu. Cílem parafráze je pomoci klientovi rozšiřovat vlastní porozumění a pomáhat mu rozvíjet rozhovor. Hodně pracuje se vzájemným pochopením a vztahem pracovníka a klienta.

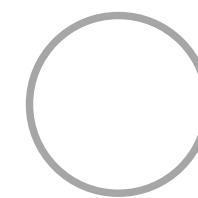
Zhodnocující formulace – např. ocenění – podpora a ujištění, motivace k další práci, pomáhá zpevnit vztah a kontakt. „Oceňuji, že jste se rozhodl se k tématu takhle otevřeně postavit.“ V běžném rozhovoru můžeme za pomoci ocenění upevňovat některá klientova rozhodnutí, podpořit ho v náročné chvíli. Ocenění by se mělo týkat konkrétní věci – že se klient rozhodl téma otevřít, že nad ním nějakým způsobem přemýšlí atd. Ocenění by mělo cílit na takové chování, které je pozitivní a podpůrné pro klienta. Cíl ocenění je popsán výše. Do zhodnocujících formulací patří také nastavení limitu a zhodnocení nějakého chování jako nevhodného – něco se nesmí dít, je to nepřijatelné.

Otevřené a uzavřené otázky – obojí pomáhá se dozvědět víc informací. Otevřené otázky (jak, kdo, proč) přinášejí více informací, hodí se, když klient spontánně mluví a potřebujeme toho hodně slyšet a máme na to prostor. Uzavřené otázky (ano x ne odpovědi, jednoslovné odpovědi) pomáhají udělat hranice v tématu, hodí se pro nerozmluvené klienty, kteří mohou mít bariéru spontánně mluvit, šetří čas.

• **Strukturovaný rozhovor – pětistupňový model krizové intervence**

Model rozhovoru, který můžeme využít, když za námi dítě/dospělý přichází s tím, že něco potřebuje řešit. Klient může být zasažený situací a být tedy stažený do urputného přemýšlení, bez kontaktu s chováním a prožíváním, nebo může být zahlcený emocemi a nemít kontakt se svým raciem a tělesnými vjemy, či může mít tendenci se pouštět do akce, aniž by se vědomě vztáhnul ke svým pocitům a rozumu. Stejně tak lze ale model rozhovoru využít i v poměrně klidné poradenské chvíli.

1. Navázání kontaktu
2. Mapování
3. Zakázka
4. Hledání řešení
5. Závěr



1. Navázání kontaktu

Nastavení bezpečného vztahu, který pak provází celý rozhovor. Vyslechnutí, vysvětlení principu a rámce rozhovoru (vyjasnění pravidel např. kdy mlčenlivost platí a kdy ne), aktivní naslouchání.

2. Mapování

Aktivní doptávání se na to, co v příběhu nebylo jasné, patrné, prozkoumáváme místa, která klient nepopsal. Zatím ale nehledáme řešení!

3. Zakázka

Klíčový moment – hledáme, co si klient od našeho hovoru přeje. Můžeme se ptát co by si od rozhovoru přál, co by pro něj byl dobrý výsledek, k čemu by pro něj měl rozhovor sloužit. Rozdíl mezi tématem hovoru (chci si povídat o morčatech) a zakázkou (chci se o nich dozvědět víc). Často nám při formulaci zakázky pomáhají slovesa – ujasnit si, zjistit, vymyslet ... Zakázku stanovuje vždy klient a my mu s tím pomáháme tak, že ji můžeme zopakovat, doptat se, zda takhle by to bylo ono. Když klient neví, je dost možná ještě hodně brzy a je třeba se vrátit k mapování situace a toho, co se v ní děje. Relevantní zakázkou také může být, že klient chce sdílet a vyprávět, ne nic řešit. Pozor, abychom opravdu pracovali na zakázce klienta, a ne na takové, o které máme pocit, že by pro něj byla dobrá.

4. Hledání řešení

Řešení nehledáme primárně my, ale ptáme se klienta, co ho zatím napadlo, jestli to zkoušel, co mu případně zabránilo. Můžeme také hledat, jestli podobnou situaci už někdy zažil, nebo ji viděl u někoho ve svém okolí. Někdy může pomoci se zamyslet, co by poradil někdo, komu v takovém tématu důvěřuji. Řešení v poslední řadě můžeme nabízet i my, ale je na místě dát alespoň dvě varianty, aby si klient mohl vybrat a byla tak zachována jeho kompetentnost.

5. Závěr

Rekapitulujeme celý rozhovor, můžeme nechat klienta zopakovat, co teď udělá, případně my zdůrazníme hlavní kroky. Můžeme ocenit, popřát hodně štěstí a ujistit, že se na nás může opakovaně obrátit.

Toto dílo – Techniky a struktura poradenského rozhovoru – materiál pro základní školy je licencováno pod licencí Creative Commons Uvedte původ-Zachovejte licenci 4.0.

Autorem je Poradna Vigvam, z.ú.

Licenční podmínky jsou uvedeny [zde](#).

