

Pracovní listy pro účastníky školení „Práce s klientem v občanském poradenství“

**Základní školicí materiál Asociace občanských
poraden**



Projekt Program rozvoje a školení poradců
je financován programem EU PHARE.



Březen 2002

PODPISY

Snažte se získat podpis některého z členů skupiny ke každé z uvedených položek. Sesbírejte co nejvíce rozmanitých podpisů, hovořte s každým členem skupiny včetně lektora.

Nalezni někoho, kdo

1. hraje na nějaký hudební nástroj _____
3. vlastní oranžové ponožky _____
4. byl od vánoc v kině _____
6. četl v tomto roce dobrou knížku _____
7. aktivně sportuje _____
8. vlastní satelitní disk _____
9. má v létě narozeniny _____
10. navštívil v uplynulých dvou týdnech příbuzného _____
11. vlastní psa _____
12. nemá rád fotbal _____
13. poslouchá rádio každý den _____
15. jí čokoládu více než jednou za týden _____
16. umí jezdit na kole _____
17. rád zpívá _____
19. vyzkoušel ježdění na kolečkových bruslích _____
20. v minulém roce navštívil museum _____

SEZNAM ZPŮSOBŮ SPOLEČNÉ PRÁCE

(může být doplněn, pokud si to přejete)

ÚČAST

Každý má právo mluvit. Každý má právo, aby mu bylo nasloucháno. U každého se předpokládá, že se aktivně zúčastní; to zahrnuje i naslouchání.

ODPOVĚDNOST

Každý má odpovědnost za vzájemnou pomoc při studiu. Každý má odpovědnost za vlastní učení se. Nespoléháme pouze na druhé. Můžeme udělat hodně, abychom si sami pomohli se učit.

OTEVŘENOST

Máme možnost vyjadřovat své vlastní myšlenky a pocity a mít je jako své vlastní. Máme odpovědnost za to být citliví k myšlenkám a pocitům druhých.

DISKRÉTNOST

Obsah příspěvků všech účastníků je důvěrný pro daný kurz, pokud nedojde k jiné dohodě.

ROVNOCENNOST

Nikdo, včetně školitelů, nemá odpovědi na všechny otázky, ať již na začátku kurzu nebo na jeho konci. Často neexistují správné odpovědi. Společně je hledáme. Všichni se učíme a všichni si navzájem při učení pomáháme.

CITLIVOST

Máme svolení k připomínkování příspěvků druhých a pokud je to třeba, k jejich vyzvání (challenge). Školitelé mohou být vyzváni (challenged) stejným způsobem. Poznámky by se měly zaměřit na to, co bylo skutečně řečeno nebo uděláno, ne na to, co si o druhých myslíme.

STRUKTURA A BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

např. dodržování času, jak požádat o pomoc.

PŘÍPAD 1

Simona K. žije od svých 13 let v Domově pro mládež v Zálešíně. Matka Simony K. byla zbavena rodičovských práv. Simona má soudem určeného opatrovníka - sociální pracovníci okresního úřadu ve Lhotě (místo trvalého pobytu Simony) a v současnosti je jí až do zletilosti nařízena ústavní péče. Simoně K. je 17 let. Podle svých slov je již 6 měsíců na útěku: jednoduše se jednou nevrátila ze školy do ústavu, a to zejména proto, že „v domově byla hrozně šikanovaná, dostala i třikrát za týden a personál se tvářil, že se nic neděje ...“).

V současnosti si našla přítele Jaroslava N., u kterého bydlí. Jaroslav N. pracuje, takže platí byt i celou stravu. Simona K. přišla do občanské poradny s tím, že by chtěla i ona nějak přispět do rozpočtu domácnosti. V této situaci ji však do práce nikdo nevezme, jelikož nemá občanský průkaz ani jiné potřebné doklady.

Dotazuje se, co by se v její situaci dalo dělat. Neví, co si může a nemůže dovolit, aby se její situace zlepšila a přitom ji nechytily, protože do domova se rozhodně nemíní vrátit.

Poradce si s klientkou delší dobu velmi hezky povídal, žádnou faktickou informaci ji však neposkytl s tím, že tato situace je neřešitelná. Stále se snažil klientku přimět k tomu, aby se vrátila do domova, že tak to bude jistě lepší. Klientka tuto variantu rozhodně odmítla a z poradny odešla s tím, že to hold do dovršení zletilosti už nějak vydrží. Poradce po odchodu klientky zavolal do Domova i určené opatrovníci a informoval je o tom, kde Simona K. v současné době žije.

PŘÍPAD 2

Josef Novák je již 2 roky rozvedený a má vyživovací povinnost vůči svým čtyřem nezletilým dětem ve věku 2, 3, 7 a 8 let. Celkové výživné je stanoveno na Kč 1.800,- měsíčně. V současnosti je registrovaný na úřadu práce již více než 6 měsíců, takže ze sociálního odboru pobírá dávky sociální péče ve výši životního minima. Zároveň však načerno pracuje u jedné soukromé stavební firmy, za odvedenou práci dostane každý den mzdu, která se pohybuje v rozmezí 500 - 800 Kč. Má za to, že za těchto okolností - “když musí žít z podpory” - by mu mohl soud vyhovět a snížit výši výživného na děti. Žádá poradnu o informace, jak dosáhnout snížení výživného a o pomoc při sepsání návrhu k soudu. Josef Novák při odchodu vhadzuje ze své iniciativy do kasičky drobné, “aby uhradil alespoň náklady na kopírování vzoru”.

Poradce klientovi podá potřebné informace a dohodnou se, že na základě předloženého vzoru si klient do příští návštěvy připraví návrh podání a pak celou věc dokončí.

Tentýž den se na poradnu obrací bývalá manželka Josefa Nováka, paní Jana Nováková. Je již 2 roky rozvedená, sama pečuje o 4 děti ve věku 2, 3, 7 a 8 let. Žije pouze ze sociálních dávek. Výživné od bývalého manžela má stanovené na všechny děti pouze Kč 1.800,- měsíčně a ještě má ke všemu problémy s vymáháním této částky od manžela. V současnosti výživné již 3 měsíce nedostala - bývalý manžel telefonoval, že je bez práce a alimenty zaplatí později. Klientka je bezradná.

Poradce Janě Novákové sděluje, že dopoledne se byl v poradně poradit muž, ale že celou situaci vyličil naprosto jinak. Je-li tomu tak, navrhuje si klientce, že by bylo vhodné, aby si podala k soudu návrh na zvýšení výživného, které je beztak neúměrně nízké. Hlavně to však musí stihnout dříve než toto podání podá Josef Novák. Během rozhovoru poradce klientku informuje o černém příjmu Josefa Nováka. Klientka se loučí a poradci velice děkuje za poskytnuté rady i za projevenou lidskou účast. Jako projev vděčnosti věnuje poradci 200 Kč (u právníka by podle svých slov zaplatila daleko více). Poradce zprvu odmítá, ale pak se nechá přesvědčit a dárek přijímá.

Klientka šla na základě doporučení poradce žádat o dávku sociální pomoci pro sebe a své děti a případ má během dne ještě další pokračování. Jana Nováková v rozhořčení na svého bývalého manžela pověděla všechny získané informace pracovníci na sociálním odboru. Ta ji účastně vyslechla a přislíbila pomoci. Vzhledem k tomu, že Josef Novák bere dávky neoprávněně, se rozhodla zahájit správní řízení o pozastavení výplaty dávky. V této věci kontaktovala rovněž OP a dotazovala se na konkrétní okolnosti a místo výkonu práce na černo pana Josefa Nováka. Poradce OP všechny údaje poskytl. Měl za to, že postup úřadu je správný a jednání Josefa Nováka protiprávní.

OKNO JOHARI

1. OTEVŘENÁ OBLAST Chování, které znám já i druzí	2. NETUŠENÁ OBLAST Chování, které znají druzí, ale já si ho nejsem vědom
3. SKRYTÁ OBLAST Chování, které skrývám před druhými	4. NEZNÁMÁ OBLAST Neznámá nám i druhým, ale může se stát známou

POSKYTOVÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Poskytnutí zpětné vazby má pomoci lidem:

- * lépe si uvědomit to, co děláme a jak to děláme a
- * učit se a růst a rozvíjet se.

Zpětná vazba by se měla zaměřit na:

- * to, co bylo uděláno nebo řečeno, ne na to, co si myslíme, že to znamená
- * to, co vidíme, že se děje, ne na to, co si myslíme o daném člověku
- * popis, ne na posuzování
- * konkretizaci, ne generalizaci
- * poskytnutí osobních pocitů nebo myšlenek, ne na dávání rad
- * poskytnutí pouze tolika informací, kolik příjemce může použít, ne všeho, co byste rádi poskytli
- * chování, se kterým může příjemce něco udělat
- * započítání s pozitivním chováním, které potřebuje potvrzení a povzbuzení.

PŘIJÍMÁNÍ ZPĚTNÉ VAZBY

Přijímání zpětné vazby nám poskytuje příležitost změnit nebo upravit to, co děláme a jak to děláme

Když přijímáte zpětnou vazbu:

- * naslouchajte tomu, co bylo řečeno
- * požádejte toho, kdo ji poskytuje, aby vám ujasnil, co vám jasné není
- * povzbud'te toho, kdo ji dal, aby pokračoval s poskytováním zpětné vazby
- * pokud je to možné, porovnejte zpětnou vazbu od jednoho člověka s pozorováním od druhých, abyste viděli, zda s ní existuje obecný souhlas
- * poděkujte tomu, kdo ji poskytl

Po přijetí zpětné vazby:

- * přemýšlejte o tom, co zpětná vazba říká o vašem chování a
- * zvažte, co chcete změnit nebo upravit.

Vyhněte se:

- * obraně při přijímání zpětné vazby
- * ignorování zpětné vazby poté.

Obranné chování blokuje poskytování zpětné vazby. Ignorování vám brání v učení.

PRAVIDLA PRO ÚČASTNÍKY PŘI PROCVIČOVÁNÍ DOVEDNOSTÍ

ČLOVĚK POUŽÍVAJÍCÍ DOVEDNOSTI: např. PORADCE

Toto je příležitost, abyste mohl zkoušet nové dovednosti a/nebo nové souvislosti. Učební proces zahrnuje projití těchto zkušeností s pomocí pozorovatele. Pamatujte si, že jste byl/a požádán/a, abyste pracoval se skutečným případem.

ČLOVĚK PŘIJÍMAJÍCÍ: např. KLIENT

Toto je příležitost zakusit používání dovedností, např. výzvy (challenging) od někoho jiného. Důraz je na procvičení dovedností, nikoli na řešení problémů, a diskuse může být neúplná a přerušovaná.

POZOROVATEL:

Toto je příležitost pro vás, abyste pozoroval/a někoho, kdo procvičuje dovednosti bez toho, že je budete muset zvládat sám. Jste požádán/a, abyste si poznamenával/a použitý postup a poskytl/a zpětnou vazbu člověku, který procvičuje svou dovednost. Ve zhodnocení je důležitější způsob, jakým byla dovednost používána a zvládán postup, než obsah.

- * Poznamenejte si, co se řekne, když je dovednost použita a když není použita.
- * Poznamenejte si, co je řečeno, abyste mohli poskytnout konkrétní pozorování a pomoci člověku, který procvičuje dovednost.
- * Určete, co šlo dobře a proč.
- * Poznamenejte si mluvu těla člověka procvičujícího dovednost a jakým způsobem pomáhá nebo brání komunikaci mezi jím a druhým člověkem.
- * Při poskytování zpětné vazby buďte upřímní a konkrétní - navrhněte alternativy, pokud můžete.

SEBEZKOUMÁNÍ A UVĚDOMĚNÍ SI POSTOJŮ SKRZE POCITY

SPOUŠTĚCÍ MECHANISMY

Jací lidé/věci/situace mne rozzlobí?	Jaké věci/lidé/situace mne vyděsí?
Jaký druh chování, gest nebo slov způsobí, že se stáhnou do sebe?	Jaké situace, věci, lidé mne podráždí?
Co mne zneklidní?	Jací lidé, věci, situace mne frustrují?

JAK NAŠE POSTOJE OVLIVNÍ KLIENTY

NAŠE POSTOJE



Co myslíme slovem postoje? Je těžké je definovat. Postoje vyjadřují náš vztah k hodnotám - tedy k tomu, co je pro nás důležité. Postoje jsou v nás, jako by spaly, dokud něco nezpůsobí, že reagujeme, což děláme bez přemýšlení (automaticky).

OVLIVŇUJÍ NAŠE CHOVÁNÍ



Druzí lidé mohou většinou říci, jak reagujeme nebo co pocítujeme, podle způsobu našeho chování. Obvykle cítíte, pokud o vás má někdo zájem nebo pokud se k vám chová povýšeně.

OVLIVŇUJE NAŠE VZTAHY S OSTATNÍMI LIDMI



Druzí lidé budou reagovat na naše chování. Překážky mohou narůstat nebo se rozpadat; komunikace může být otevřená nebo omezená.

OVLIVŇUJE KVALITU SLUŽEB

Výsledkem je: buď je rozhovor pro klienta pomocí nebo klient cítí, že mařil čas, dostalo se mu pouze špatné služby.

POZITIVNÍ PŘÍSTUP K POSTOJŮM

Přiznejme, že máme postoje (pozitivní i negativní)

Bud'me si vědomi toho, jaké jsou

Bud'me ochotni je prozkoumat a vyzkoušet

Přijměme to, že ovlivňují způsob naší práce

Rozvíňme dovednosti, které jim zabrání vměšovat se do naší práce

Bud'me seznámeni se strategií občanských poraden

Aniž byste hovořili se svým partnerem, napište, co si myslíte, že je:

1. jeho/její oblíbený druh hudby
2. domácí zvíře, které by mohl/a mít
3. jeho/její oblíbené jídlo
4. jeho/její oblíbená barva
5. jeho/její oblíbený typ televizního pořadu

_____ přeložit _____

Aniž byste se podíval/a na svého partnera, napište:

1. jaká je barva jeho/jejích očí
2. jaká je barva jeho/jejích bot
3. jestli nosí brýle
4. jestli má nějaký prsten
5. jaká je barva jeho svršků

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

FORMULACE	CÍL	CO DĚLAT	PŘÍKLADY
POVZBUZUJÍCÍ	• projevit zájem • povzbudit druhého, aby dál hovořil • vyjadřují pochopení pro mluvčího a jeho problémy	• nevyjadřovat souhlas nebo nesouhlas • používat neutrální slova • měnit intonaci	„Mohl byste mi povědět víc o...“ „Jaké máte výhrady...“ „Jak to vidíte vy?“ „A co na to ostatní na pokoji?“
OBJASŇUJÍCÍ	• pomoci vysvětlit, o čem se hovořilo • získat více informací • pomoci druhému, aby viděl i další hlediska	• klást otázky: hlavně otevřené, ale i uzavřené	„Kdy se to stalo?“ „Jak jste na to reagoval?“ „V jakých situacích?“ „Říkáte, že...Jak si to vysvětlujete?“
REZONUJÍCÍ A ZRCADLÍCÍ POCIT	• vyjádřit empatii • projevit porozumění tomu, co druhý cítí (co je za slovy) • umožnit druhému zhodnotit vlastní pocity poté, co si je vyslechne od vás	• empaticky opakovat poslední část projevu druhého • vyjádřit hlavní pocity a emoce druhého	Druhý: „Cítím se mizerně“. Vy: „Cítíte se mizerně...“ „Zdá se, že jste fakt rozzlobený“ „Vypadáte unavený, když o tom hovoříte“ „To člověku přijde líto“
PARAFRÁZUJÍCÍ	• ukázat druhému, že nasloucháme a rozumíme tomu, o čem se hovoří • ověřit si, že slova druhého chápeme správně	• vlastními slovy (novým způsobem) předložit myšlenky a fakta • shrnout sdělení	„Takže ty by sis přál, aby ti rodiče více důvěřovali, je to tak?“ „Jestli tomu dobře rozumím, vy vidíte problém v...“
SHRNUJÍCÍ	• shrnout důležité myšlenky a fakta • položit základy pro další diskusi • posoudit pokrok (postup)	• shrnout (sumarizovat) hlavní myšlenky a pocity	„Zdá se, že toto jsou hlavní myšlenky, které jste vyjádřila“ „Hovořil jste o A i B, mohl byste říct něco o X?“
OCEŇUJÍCÍ	• uznat význam potřeb druhého, jejich hodnotu • uznat hodnotu druhého	• projevit ocenění úsilí a konání druhého • uznat závažnost pocitů a problémů druhého	„Připadá mi úžasné, že jste v té situaci nerezignoval“

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ – ZÁZNAM POZOROVATELE

FORMULACE	PŘÍKLADY
Povzbuzující a objasňující (otevřené otázky), i neverbální	
Rezonující	
Zrcadlíci pocit (reflexe)	
Parafrázující	
Shrnující	
Oceňující	
Věta (místo v rozhovoru), kterou lze považovat za klíčovou pro pochopení situace klienta	

VÝROKY PRO ZRCADLÍCÍ REAKCE

- Zdá se mi, že moc chlastám, ale nemůžu s tím pořád přestat.
- (dívka, 16 let) Dnes jsem utekla z domu a už se tam nevrátím. Je mi z nich špatně, pořád proti mně něco mají.
- Moje žena přišla na to, že mám milenku. Je zoufalá a chce se rozvést. Je to všechno opravdu moc smutné.
- Obvinili mě, že jsem pokazil tu mašinu, protože s ní neumím zacházet. Myslel jsem, že se zblázním.
- Sociální pracovnice mi řekla, že podvádím. To není pravda. Nejsem tenhle typ. Nešel jsem tam proto, aby mi vyhrožovala. Fakt mě to vzteklo.
- Sociálka si na mě zasedla. Řekla, že nechávám děcko venku v kočárku a nestarám se, že brečí. Nemůžu přece stihnout všechno, ne?
- Zrovna jsem začal pracovat. To místo není špatné, ale lidi jsou hrozní. A jenom proto, že jsem homosexuál. Dělají pořád narážky a vykládají to všem kolem.
- Jsem těhotná. Můj kluk mě nechal, protože se toho lekl. Mám jenom tenhle pokoj. Myslím, že to sama nezvládnu. Chci se toho zbavit.
- Vzbudí mě skoro každou noc. Vždycky si pozvou přátele a poslouchají hudbu. Jsem opravdu na pokraji sil.

TICHO MŮŽE ZNAMENAT, ŽE KLIENT:

- právě přemýšlí
- prožívá hlubokou emoci
- hledá vhodná slova

Ticho může pomoci klientovi, aby se soustředil ...

To, co je důležité je to, že vztah mezi poradcem a klientem se vyvíjí rychlostí, která vyhovuje klientovi, spíše než rychlostí, kterou by preferoval poradce.

Způsoby, kterými ukazujete, že nasloucháte:

- tělesná pozornost
- mírné naklonění směrem ke klientovi
- jemný oční kontakt
- otevřený postoj těla
- uvolněnost
- vyjadřování zájmu (ano, hmm, úsměv, pokračujte ...)

TRANSPLANTACE SRDCE

Představte si následující situaci:

V transplantačním centru, které je známo vysokou profesionalitou a dobrými dosavadními výsledky, uvažuje tým chirurgů o transplantaci srdce. Je velmi pravděpodobné, že transplantace zachrání někomu z osmi potenciálních příjemců život. K dispozici je bohužel jen jedno srdce a je nutné rozhodnout velmi rychle. Jste jedním z týmu chirurgů. Váš tým se musí dohodnout na jednom kandidátovi. Kterého pacienta vyberete a proč?

Pacienti:

Děvčátko s mentální retardací středního stupně, 5 let

Katolický kněz, 27 let

Matka šesti dospělých a téměř dospělých dětí, 59 let

Ukrajinec, dělník, který při práci v ČR utrpěl pracovní úraz, 30 let

Vědecká pracovnice, úspěšná ve výzkumu a léčbě rakoviny, bezdětná, lesbicky orientovaná feministka, 45 let

Vysokoškolačka s depresivními projevy, která má poškozené srdce díky nepodařenému pokusu o sebevraždu, 20 let

Světověznámý chirurg - neurolog, na vrcholu své kariéry, 47 let

Těhotná mladá žena, svobodná, 17 let

POSLOUCHÁTE MĚ?

Neposloucháte mě, když:

- o mě nejevíte zájem.
- říkáte, že mi rozumíte, ještě než jste mě vůbec poznali.
- máte odpověď na každý problém, aniž mně necháte dokončit vysvětlení, co je mým problémem.
- mě zastavíte, dříve než jsem dokončil svoje povídání.
- dokončujete věty za mne.
- opravujete moji gramatiku nebo výslovnost.
- máte strach mi něco říci.
- snižujete moji zkušenost, vyprávěním své.
- jste něčím vyrušováni.
- odmítáte mé poděkování, tím že říkáte, že jste nic neudělal.

Posloucháte mně, když:

- tiše vstoupíte do mého světa a necháte mě být sebou samým.
- se mě skutečně snažíte porozumět.
- chápete můj pohled na věc i když odporuje vašemu přesvědčení.
- mi dovolíte učinit vlastní rozhodnutí i když s ním nesouhlasíte.
- mne neoslabujete tím, že byste za mne řešil/a můj problém.
- zadržujete svoji touhu poskytnout mi radu nebo říci mi, co dělat.
- mi dáte dost času a prostoru, abych mohl pochopit, o co vlastně běží.
- akceptujete můj dík.

PŘÍPADOVÉ STUDIE KE CVIČENÍ NA REAGOVÁNÍ

Případová studie 1

Právě jste ukončili rozhovor s bílým klientem a vyprovázíte ho ven. Procházíte čekárnou k hlavním dveřím. (Čeká tam pět klientů na rozhovor, tři Romové a dva bílí.)

Přijdete k hlavním dveřím, usmějete se a řeknete na shledanou, klient se k vám otočí a tiše řekne: "Překvapuje mě, že jich tu vidím tolik, myslel jsme si, že mají svá vlastní poradenská střediska."

Jste si jisti, že to čekající klienti nezaslechli.

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 2

Máte přestávku na kávu po složitém rozhovoru. Váš manažer vám řekl, abyste si dali přestávku.

V kanceláři je s vámi ještě jeden pracovník, který vyplňuje záznamový arch.

Vstoupí další pracovník a řekne: "Je tu někde Daniel, nemůžu ho najít. Právě jsem byl v čekárně a je tam jedna Romka. Je lepší, aby za ní šel on, třeba neumí česky."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 3

Vedete rozhovor s mužem, který se chce přestěhovat z ubytovny do vlastního bytu. Kontaktovali jste místní bytovou správu za něj a řekli vám, že i když je váš klient na seznamu lidí čekajících na byt, může to trvat několik let, než se takový byt v okolí najde.

Váš klient řekne: "Vsadím se, že bych se mohl přestěhovat, kdybych byl Rom, ti dostanou všechno."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 4

Jste ve společné kanceláři. Jedna z vašich kolegyně je velmi rozrušená. Právě u ní byl klient, který přišel se dvěma velmi malými dětmi. Jeho žena ho právě opustila a on chce vědět, kdo mu pomůže s dětmi. Vaše kolegyně říká: "Jak může žena takhle opustit své děti!"

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 5

Jedna z vašich kolegyně přijde do společné kanceláře z hovorny. Řekne: "Měla jsme klienta s daňovým problémem. Je to zjevně homosexuál - ale byl velmi milý."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 6

Váš kolega přijde do společné kanceláře, právě měl/a rozhovor s klientem, kterému hrozí soudní vystěhování z bytu a propuštění z práce. Klient - mladý muž - byl dva týdny v nemocnici a zaměstnavatel zjistil, že je HIV pozitivní. Váš kolega řekne: "Není divu s tím, co zjistili."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 7

Vaše klientka trpí únavovým syndromem. Požádala vás, abyste zavolal na správu sociálního zabezpečení, proč došlo k pozdržení platby nemocenského. Úředník správy se smíchem řekne: "Á - další, také bych rád trpěl nemocí, kde by nebyly žádné příznaky, ale pobíral bych všechny výhody."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 8

Váš klient si stěžuje na sousedy: "Chci, aby je městská rada poslala zpět k těm ostatním. Vietnamci vždy žijí v přeplněných místech a jejich jídlo smrdí. Proč je nemůže rada poslat tam, odkud přišli?"

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

Případová studie 9

Vaše klientka má problémy se zády, opětovně se objevující problémy pocházející z pracovního úrazu před pěti lety. Její zaměstnavatel jí hrozí, že ji vyhodí z práce, pokud bude příliš často na nemocenské. Zavoláte jejímu šéfovi, abyste mu vysvětlili situaci. Ten vykřikne a řekne: "Lidé jejího typu to vždy zkoušejí, už toho mám dost."

Jak by měl pracovník reagovat?

- formulujte do slov, co by pracovník mohl říci
- rozeberte, jak by mohla dále pokračovat konverzace.

ZTOTOŽNĚNÍ SE, SOUCIT A VCÍTĚNÍ SE

Ztotožnění se:

Jedná se o pocit: „Byl sem v tom také“.

Jinými slovy: „Rozumím tomu, protože se mi něco takového také přihodilo“, anebo „Vím, jak se asi cítíte“.

Reakce založená na „ztotožnění se“ vedou ke zjednodušení typu:

„Vy (ve skutečnosti já) se cítíte / budete cítit ... (jako já) ...

Takže odpovědi založené na „ztotožnění se“ začínají slovíčkem „já“ a jsou vlastně více o "mně" a mých pocitech, nežli o „tobě“ a tvých pocitech.

Soucit:

Sdělení ukryté za soucitem říká: „Toto je to, co si myslím (nebo co cítím) o tom, co se vám přihodilo“.

Soucit vyvolává osobní soudy typu: „Myslím, že je to strašné!“ nebo naopak „Nedomnívám se, že je to tak hrozné!“. Máme tendenci cítit k někomu soucit, domníváme-li se, že daná osoba je obětí buď chování někoho jiného nebo obětí osudu. Cítíme lítost nad faktem, že dotyčná osoba tolik trpí.

Reakce založené na soucitu (nebo naopak nedostatku soucitu) mají tendenci:

Začínat na „já“ a být o tom, co já cítím nebo co si myslím, spíše než o tom, co cítíš nebo si myslíš ty.

V případě, že se nám někdo jeví příliš precitlivělý nebo že bere zbytečně bolest na sebe, máme sklon k určitému nedostatku soucitu. A to i přesto že cítíme, že dotyčná osoba opravdu trpí.

Vcítění se (empatie):

Vcítění se je něčím jiným než ztotožnění se nebo soucit. Empatie se týká „tebe“ a tvého života, ne „mne“ a mého života. Když prokáži empatii, znamená to, že zkouším naslouchat tomu a respektovat to, co jiná osoba cítí, spíše nežli podléhat tomu, jak bych se v dané situaci cítil já sám.

Empatické výroky jsou o „tobě“ a ne o mně“.

Empatií rozumíme vžití se do něčí situace (doslova „být v něčí kůži“), což je do jisté míry určitě správná a užitečná forma chápání. Problémem je, když tento postoj poněkud přeženeme a představujeme si, že jsme ona dotyčná osoba, a očekáváme od ní smýšlení a reakce, které bychom v dané situaci očekávali od sebe. Proto je důležité nepřehánět a nedělat závěry založené na principu „co já bych udělal na vašem místě“.

Jiným důležitým průvodním jevem empatie je „nezaujatá vstřícnost“. To znamená v praxi zůstat vstřícný a přívětivý i k osobě, která prohlašuje něco, co nás popouzí či rozladí, anebo činí rozhodnutí, která se nám nezdají správná. Taková „nezaujatá“ vstřícnost potom nezávisí na tom, zda k někomu cítíme soucit nebo ne, ale nabízíme ji bez ohledu na naše vlastní pocity nebo soudy. Toto je velmi důležité, protože pokud klient zjistí, že určitým způsobem „ochladneme“ nebo jej přímo odmítáme poté, co vyjádřil nějaké své pocity, bude pravděpodobně velmi obtížné promluvit s ním o věcech, které jej skutečně trápí.

CVIČENÍ EMPATIE V KAŽDODENNÍM ŽIVOTĚ

Jestliže se empatie má stát součástí vašeho přirozeného komunikačního stylu, budete ji muset nacvičovat také mimo formální výcvikové příležitosti, jinak bude postrádat opravdovost.

Empatie jako nepravděpodobná událost. Empatie není normální reakcí v běžné konverzaci. Pozorujte každodenní konverzace. Počítejte, jak často se používá v průběhu konverzace.

Vaše vlastní uplatňování empatie. Následovně se pokoušejte pozorovat, jak často uplatňujete empatii jako součást vašeho normálního komunikačního stylu. Na počátku se nepokoušejte zvýšit množství času jejího uplatňování. Jenom pozorujte vaše obvyklé chování. Jakou roli hraje empatie ve vašem stylu?

Nárůst empatických reakcí. Začněte zvyšovat množství času, ve kterém praktikujete empatii. Snažte se být přirození. Nepřehánějte tuto svoji snahu, aby ostatní nebyli tímto druhem reakce přesyceni; raději se pokoušejte empatii pozvolna do vašeho stylu zabudovávat. Pravděpodobně zjistíte, že příležitostí, v nichž je možné empatii uplatňovat, aniž by člověk působil nepřirozeně, je relativně málo. Veďte si nějaký druh záznamů o tom, jak často empatii v určitých konverzacích užíváte.

Vliv empatie. Sledujte, jaký vliv bude mít uplatňování empatie na druhé lidi. Nechápejte to jako návod k experimentování s jinými lidmi. Ale tak, jak budete pozvolna zvyšovat uplatňování tohoto typu komunikace přirozenou cestou, pokuste se vnímat, jaký vliv to bude na průběh konverzace mít.

Jaký vliv má vás?

Jaký vliv má na druhé?

KLÍČOVÉ KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Dovednost	Výhody	Nevýhody
Kladení otevřených otázek	Velmi efektivní pro sběr informací. Pomáhá vyjasňovat pozici. Může usnadňovat domluvu bez kompromisů.	Jestliže trvá příliš dlouho, nebo výměna informací není reciproční a nebo se zdá, že je za otázkami skrytá agenda, pak může být vnímáno jako ohrožení.
Parafrázování	Ukazuje zájem, ověřuje vzájemné chápání, dává čas pro přípravu odpovědi.	Zpomaluje proces a může působit manipulativně.
Mlčení	Klienta podněcuje ke sdílení dalších informací – možnost neplánovaných odhalení.	Může být vnímáno jako negativní reakce, ale také jako strach.
Sumarizování	Pomáhá zaznamenat vývoj. Dává pocit pohybu. Může odblokovat slepé uličky.	Podporuje tendenci přecházet od bodů, ke kterým byste se možná chtěli vrátit .
Oceňování pocitů a emocí	Může uvolňovat tenze, posiluje důvěru.	Nikdy nevíte, kdy to skončí. Jednání není psychoterapie.

JAKO PORADCE UŽÍVAJÍCÍ ODPOVÍDAJÍCÍCH KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTI BYSTE MĚL:

- pomoci klientovi zaměřit se na hovor o specifických faktech a pocitech.
- otevírat diskusi o aspektech klientova příběhu, přístupech, předpokladech, chápání, prioritách, očekáváních, volbách a činech.
- umožnit klientovi:
 - ☐ prozkoumat a vyjasnit všechny aspekty své situace (problém, obsah, klientova pozitiva), zdroje, které mu jsou k dispozici.
 - ☐ rozhodnout o prioritách.
 - ☐ prozkoumat nové nebo alternativní způsoby pohledů na situaci nebo problém.
 - ☐ posoudit a zvolit možný směr akce.
 - ☐ rozhodnout, jakou akci zvolí, jak, kdy a kým bude vykonána.
- uplatnit informace podle následujících doporučených pravidel:
 - ☐ číst a vstřebat informace.
 - ☐ prezentovat informace jasně a logicky.
 - ☐ reformulovat, vysvětlovat a interpretovat informace.
 - ☐ kontrolovat chápání dříve předaných informací.
 - ☐ identifikovat a aplikovat relevantní informace podle klientových potřeb.
 - ☐ vytvořit psaný záznam rozhovoru.

JAKO PORADCE BYSTE MĚL:

- poznat, jak přístupy, hodnoty a předsudky mohou ovlivnit rozhovor.
- poznat, jak vaše obavy, úzkosti a očekávání mohou ovlivnit rozhovor.
- uznat a akceptovat klientův pohled na jeho situaci i jeho pocity.
- uznat a akceptovat chování a hodnoty i když jsou odlišné od vašich vlastních.

Být empatický

- chápat klientovu situaci i jeho pojetí sebe sama v této situaci.
- nedávat najevo osobní hodnotové soudy, předpoklady a předsudky.
- umožnit klientovy, aby vyjádřil pocity z dané situace.

Poskytovat podporu a pomoc

- nabídnout čas, povzbuzovat klienta k vyprávění.
- projevovat zájem o klientovu pohodu.
- projevovat klientovi úctu.
- projevovat zájem a ochotu pomoci klientovi praktickým způsobem
- být důsledný.

Pracovat takovým způsobem, který klientovi umožní rozhodnout:

- o čem chce hovořit.
- co chce, aby se stalo.

Pracovat takovým způsobem, který klientovi umožní:

- identifikovat a použít svoje schopnosti a zdroje.
- Být pánem své vlastní situace.

Být si vědom svých verbálních i neverbálních komunikačních dovedností.

Věnovat klientovi plnou pozornost.

Aktivně naslouchat. Během naslechu reflektovat, parafrázovat a sumarizovat klientovo vyprávění.

FORMÁLNÍ STRUKTURA JEDNÁNÍ

1. Představení – obě strany
2. Navázání vztahu – drobný rozhovor
4. Charakteristika současné situace – obě strany
5. Přizpůsobení představy na základě nově získaných informací
6. Otevřená diskuse o ideálním cíli
7. Hledání kompromisního cíle
8. Pravidelné sumarizování
9. Konsolidace – dosažení vyjasnění a shody ve všech oblastech
12. Dokončení – závěrečné shrnutí, dotvoření finální shody
13. Možnost potvrzení shody psanou formou (smlouva)

OBSAH JEDNÁNÍ

Předtím než zahájíme jednání měli bychom zvážit následující otázky:

- Je nastolený problém ten skutečný?
- Je správný čas k nastolení tohoto problému?
- Jaké jsou precedenty a postupy mé organizace, které mají vztah k tomuto problému?
- Jaké jsou mé pocity z tohoto problému?
- Jaké pohledy na daný problém zaujímá druhý účastník?
- Jsem přesvědčený, že jsem uskutečnil všechna šetření?
- Mám všechny dovednosti i informace, abych mohl daný problém řešit?
- Které otázky bych si měl položit i odpovědět předem?
- Jsem pod tlakem nepříjemných pocitů?
- Je pod takovým tlakem druhá strana?

JEDNÁNÍ

Zlatá pravidla

2. Musíte si vyjasnit, co očekáváte od jednání.
3. Snažte se porozumět pocitům i postojům druhé strany.
4. Vytvořte si pozitivní a vstřícný přístup k očekávání.
5. Posílejte správná sdělení, buďte asertivní (verbálně i neverbálně).
6. Využijte všechny klady šetření.
7. Mějte v záloze alternativní plán, který využijete, když se vám nebude dařit dosáhnout původně zamýšleného cíle.
8. Mějte také představu, jaké alternativy můžete druhé straně nabídnout.
9. Musíte vědět, jak realizovat to, na čem jste se s druhou stranou shodli.

VERBÁLNÍ ASERTIVITA

- Požádejte o co chcete:
„Rád bych ..., jestliže ...,“
- Ptejte se druhé strany, jak problém prožívá:
„Jak byste se cítil, kdybych (kdybychom) ...,“
- Navrhněte řešení problému:
„Uskutečnitelný kompromis,“
- Akceptujte oprávněnou kritiku (vás i vaší práce):
„Máte pravdu, měl jsem udělat ...,“
- Nenechte se zmást pokusy o odvedení pozornosti na boční kolej. Potvrďte to, co klient řekl:
„Slyším, co říkáte ...,“
„Vidím, že cítíte ...,“
„Chápu, že ...,“
„Vím, že ...,“

ALE

- Pokud zrovna nevíte, na co se máte ptát, nezačněte spěchat.
- Když víte, že máte pravdu, a klient jedná jako by vás nevnímal, opakujte váš požadavek (technika nazvaná – polámaný gramofonová deska).
- Kontrolujte své pocity v případech, kdy si nejste něčím jisti. Jestli chcete říci NE na určitý požadavek, řekněte NE. Udělejte to ovšem tak, aby bylo zřejmé, že odmítáte požadavek a ne osobu.

NEVERBÁLNÍ CHOVÁNÍ

Jak se jevíte druhým:

Neasertivně	Asertivně	Agresivně
Je stydlivý	Sebejistě se usmívá	Má tvrdý výraz ve tváři
Má skryté pocity	Má otevřený výraz	Při zlosti je zamračený
Straní se očního kontaktu		Tenze obličejových svalů

Co o vás prozrazuje řeč vašeho těla:

Neasertivně	Asertivně	Agresivně
Má shrbená záda	Stojí přímo	Nakloněný kupředu – připravený k útoku

JAK PŘEŽÍT V POUŠTI ...

Úvod

Popsaná situace je založena na více než 2 000 skutečných případech, ve kterých lidé přežili nebo zemřeli podle toho, jaká rozhodnutí učinili. Váš vlastní život nebo smrt bude záviset na tom, jak vaše skupina dokáže sdílet svoje znalosti o relativně ne příliš známém problému, tak abyste mohli učinit rozhodnutí, která povedou k vašemu přežití.

Situace

Je přibližně 10 hodin dopoledne uprostřed července a vy jste právě havarovali v poušti na jihozápadě USA. Pilot i jeho zástupce jsou mrtví. Zbytky trupu letadla shořely. Zůstala jen jeho kostra. Nikdo další nebyl zraněn.

Pilotovi se před havárií nepodařilo nahlásit základně letovou pozici. Podle jeho údajů se letadlo ovšem od původního kurzu odchýlilo asi o 130 km. Pár chvil před havárií pilot zaznamenal, že nejbližším známým obydlím je hornická základna asi 140 km severovýchodním směrem.

Bezprostřední okolí je docela ploché a zdá se neplodné. Vyjímkou jsou občasné kaktusy. Poslední zpráva o počasí ohlašovala, že teplota bude dosahovat 110° F (43° C), což znamená, že teplota povrchu bude až 130° F (54° C). Jste oblečení velmi jednoduše – máte tričko s krátkými rukávy, šortky, ponožky a kožené boty. Každý má kapesník. Po kapsách všech přítomných se našlo 150 Kč v drobných, nějaké bankovky, balíček cigaret a kuličkové pero.

Problém

Předtím než letadlo zachvátil oheň, vaší skupině se podařilo zachránit 15 předmětů. Jejich seznam je na další stránce. Vaším prvním úkolem bude, abyste individuálně tyto položky zvážili a pak sestavili jejich seznam v pořadí podle toho, jak jsou významné pro vaše přežití. Hodnotu 1 přiřadíte položce, kterou považujete za nejvýznamnější a hodnotu 15 té položce, kterou vnímáte jako nejméně důležitou. Můžete předpokládat, že počet těch, kteří přežili je stejný jako počet členů vaší skupiny a že se rozhodli postupovat společně. Zatím s nimi ovšem své pořadí neprobírejte.

PŘEDMĚTY

		Kompas		
		Knížka: „Jedlá zvířata pouště,,		
		Pláštěnka		
		Pistole ráže 45		
		Tlakové obinadla s gázou		
		Jedny sluneční brýle na osobu		
		Svítilna (4 baterie)		
		Padák (červený a bílý)		
		Kosmetické zrcátko		
		1 kvart vody na osobu		
		Lahvička slaných tablet (1000)		
		Dva kvarty vodky		
		Jeden plášť na osobu		
		Nůž		
		Místní letecká mapa		

ZÁZNAM PŘÍPADU

Klientův problém

Zaznamenal jsem všechny informace a okolnosti vztahující se k problému?

- Datum rozhovoru.
- Klientovo jméno.
- Klientova adresa.
- Pořadí kontaktu s klientem.
- Klientovy poměry.
- Klientova současná situace.
- Důležitá fakta.
- Způsob, jakým je problém presentován.

Reakce

Do reakce jsem zaznamenal:

- Všechny sdělené informace.
- Zdroje sdělených informací.
- Diskutovaná možnosti.
- Rozbor důsledků diskutovaných možností.
- Klientem zvolená možnost.
- Další nutné akce.
- Akce realizované klientem.
- Akce realizované poradnou.

Odkazy / souvislosti

- Zaznamenal jsem odkazy na potřebné osoby / instituce?
- Proč odkazuji na tyto osoby / instituce?
- Jména a adresy souvisejících osob / institucí.
- Časový rozvrh akcí.
- Kdo je zodpovědný za další práci.

-
- Je tato zpráva napsána tak, aby byla srozumitelná mým kolegům?
 - Je čitelná?