

# Metody sociální práce 2



PHDR. HANA PAZLAROVÁ, PH.D

# Malé opáčko 😊



- Co je případová práce?
- Jaké jsou fáze případové práce?
- Jaké kompetence jsou klíčové pro případovou práci?

# Co nás čeká dnes?



- Komunikace s klientem
- Aktivní naslouchání jako základní nástroj pracovníka

# Komunikace



- Verbální
- Neverbální

# Neverbální



- Oční kontakt
- Odstín hlasu
- Výraz obličeje
- Poloha a pohyb těla, rukou
- Oblečení a celkový zjev

# Verbální



- Rozhovor – základní nástroj pracovníka
- Otevřené x uzavřené otázky
- Různá pojetí rozhovoru - např. M.H.Ericson, C.R.Rogers



- Co jsem dělal o prázdninách? – cvičení ve trojicích

# Bariéry v komunikaci



- Hodnoty
- Vnímání
- Předpojatost
- Komunikační styl



# Vnímání druhých ovlivňují naše



- Zkušenosti (vlastní i obecné)
- Předchozí informace
- Podobnosti (naše, našich blízkých)
- Nálady, atmosféra

Cvičení „Domaluj obrázek“

# Fáze rozhovoru



- Úvod - navázání kontaktu, odstranění obav, vzájemné naladění, získání základních údajů
- Jádru rozhovoru – očekávání, cíle, zakázka
- Závěr – rozloučení, uvolnění, vyladění na další spolupráci

# Techniky aktivního naslouchání



- Povzbuzování
- Objasňování
- Parafrázování
- Zrcadlení
- Shrnutí
- Ocenění

# Povzbuzování



- Cíl: Projevit zájem, povzbudit k hovoru
- Je třeba: Užívat neutrální slova, nehodnotit
- Příklad: Řekněte mi o otm víc, prosím

# Objasňování



- Cíl: Objasnit, co nám druhý říká, získat víc informací, pomoc mluvčímu vidět i další hlediska problému
- Je třeba: Klást otevřené otázky
- Příklad: Jak to probíhalo? Co jste dělal, když...?

# Parafrázování



- Cíl: Ukázat mluvčímu, že nasloucháme a rozumíme, ověřit si, zda chápeme
- Je třeba: svými slovy zopakovat hlavní myšlenky
- Příklad: Jestli tomu rozumím,... Říkate, že.... JE TO TAK?

# Zrcadlení



- Cíl: Projevit pochopení, porozumění, umožnit zvládnout pocity
- Je třeba: Vyjádřit pocity a emoce mluvčího
- Příklad: Je vám líto...Vidím, že jste rozzlobený...  
Vnímám to správně? JE TO TAK?

# Shrnutí



- Cíl: zhodnotit dosažený pokrok, shrnout důležitá fakta a emoce
- Je třeba: shrnout a strukturovat hlavní myšlenky, fakta a přidat emoce
- Příklad: Mluvil jste o 1),2),3) a to vás znepokojilo, rozzlobilo....JE TO TAK?



# Ocenění



- Cíl: dát najevo uznání, respekt
- Je třeba: provít uznání za úsilí a ochotu jednat
- Příklad: Cení si vaší snahy situaci řešit. Oceňuji vaši ochotu....

# Pravidla aktivního naslouchání



- Ověřuji, zda jsem porozuměl (JE TO TAK?).
- Nevysvětluji, nehodnotím.
- Nepřerušuji, neradím.
- Respektuji názory, postoje a pocity druhého.
- Verbálně i neverbálně vyjadřuji zájem.



- Čemu bych se chtěl věnovat, až dostuduji a proč?

# Nejčastější chyby



- Čtení myšlenek - **předpokládání**
- Rady a doporučení, které **nejsou žádány**
- **Přerušování** partnera a skákání do řeči
- Ignorování **signálů**
- Nedostatek zájmu
- Ostatní přemýšlejí jako já/ **znají** to co já