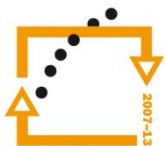




EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



**OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost**

INVESTICE  
DO ROZVOJE  
VZDĚLÁVÁNÍ

# VEDENÍ ROZHOVORU

---

Radka Michelová

## Druhy rozhovorů z hlediska účelu :

- Poradenský rozhovor
- Výchovní rozhovor - zaměřený na společensky nežádoucí cíl, nebo na pomoc, aby klient sám sobě rozuměl
- Diagnostický rozhovor- informace o klientech
- Terapeutický rozhovor
- Psychoterapeutický rozhovor

# Charakteristiky rozhovoru v SP

- Náročný na čas
- Závislý na ochotě klienta vypovídat pravdivě, nebo schopností komunikovat
- Je ovlivněn mnoha faktory na straně klienta i pracovníka
- Pracovník manažerem rozhovoru, možné různé nastavení symetrie či asymetrie

# Komunikační zátarasy

- Příkazování, vyžadování
- Varování, strašení
- Moralizování, kázání
- Dávání rad a návodů
- Poučování, argumenty
- Souzení, kritika, obvinění
- Pochlebování, výčitky
- Posměch, dávání jmen
- Interpretování, analýza
- Uklidňování, soucit
- Zjišťování, výslech
- Přerušování, nezáměr

# Zásady

- Pozorně naslouchat, co klient říká
- Soustavně dávat najevo svůj zájem
- Pomáhat klientovi formulovat, co by mohl chtít
- Klientova přání brát s plnou vážností a respektem
- Vyjasňovat pozice a možnosti
- Nabízet pomoc v tom, čeho klient chce dosáhnout
- Oceňovat všechny dosažené změny a pozitiva

# Druhy otázek

Proč?

Ano – ne

Bud' – nebo

Cirkulární dotazování

Konstruktivní otázky

Otázky na minulost

Otázky na řešení

Otázky na průběh

Zázračná otázka

A co ještě?

# Komunikační styly - agrese

- Sebeprosazování na úkor ostatních
- Manipulativní techniky
- Srážení sebedůvěry ostatních
- Obviňování jiných ze svých selhání
- Silná slova, křik, výrazná gestikulace

# Komunikační styly - pasivita

- Neschopnost se adekvátně prosadit
- Neschopnost jasně sdělit svá přání
- Nedostatečná sebejistota
- Omluvy, sebepodceňování
- Neochota vyjadřovat otevřeně své názory



# Komunikační styly - asertivita

- Schopnost se bez problémů prosadit
- Schopnost vyjádřit svá přání
- Sebedůvěra
- Schopnost naslouchat ostatním, ochota ke kompromisu
- Schopnost přiznat chybu, změnit svůj názor
- Klidné a uvolněné vystupování

# Respektující dialog

- Počáteční kontakt – “usadit se” v rozhovoru, všímat si klienta, prohodit pár vět.
- Kontrakt – objasnit, co jeden od druhého očekává a dojít ke shodě o účelu
- Naslouchání
- Propracování problému otázky o problému a možných klientových představách řešení, vlastní nápady vyjadřovat raději otázku než jako hotový závěr, pozorovat reakce druhého na svou řeč nebo jednání
- Vymezování limitů a kladení požadavků – ve vzájemném vztahu
- Sebeotevření – mluvit o svých pocitech – pokud klient nepotřebuje mluvit o něčem jiném
- Podpora – povzbuzení, ocenění pozitivních životních impulsů
- Pokračování kontaktu po rozhovoru (nechat situaci a setkání doznít)

Tyto výukové materiály vznikly v rámci realizace projektu INUL – Inovace studijního oboru sociální práce – KSP FSE UJEP Ústí n. L., reg. č. projektu CZ.1.07/2.2.00/07.0011, projekt je financován z prostředků ESF a státního rozpočtu ČR.