



Komunikační pomoc KDYŽ...

1. Přijdou emoce

„Vidím, že vás trápí starost, že...“ „Slyším, že se obáváte, že...“ „Vnímám, že přemýšlíte nad tím, že...“

2. Přijde ticho, které trvá už příliš dlouho

„O čem teď přemýšlíte?“ „Co se vám teď honí hlavou?“

3. Si potřebujete ujasnit, že jste rozuměla správně/ když se klient „zasekne“

Parafrázujeme = zopakujeme to, co klient řekl „Aha, takže pro vás je důležité, aby vás nic nebolelo“. „Chápu dobře, že se obáváte, že syn nebude mít čas sem jezdit.“ „Rozumím tomu správně, že je pro vás největší radostí...“

4. Má klient námi nespílitelná očekávání (rád by sám chodil, rád by zemřel na svém oblíbeném místě...)

„To bych vám moc přála.“ „Slyším, že je to pro vás důležité“ „Cítím, jak moc byste to chtěl, je mi líto, že to nejde.“

5. Vnímáme nepohodu u klienta

„Mám teď pocit, že vám tahle otázka není příjemná.“ „Teď přemýšlím, že jsem vás asi zaskočila.“

6. Nemáme odvahu se zeptat přímo

„Lidé někdy přemýšlejí o tom, že... jak to máte vy?“ „Někdy se všichni zabýváme tím, co... Jak o tom přemýšlíte vy?“