

**Název přenášeného tématu:** Základy práce s klientem v poradně podpory zdraví

**Osnova přednášky:** 1. Východiska práce s klientem.

2. Důvěra, vstřícnost a empatie v kontaktu s klientem.
3. Otevřenost ve sdělování informací.
4. Zjištění odezvy ze strany klienta, informace o event. dřívějších pokusech o změnu.
5. Zásady získání klienta ke spolupráci, compliance, adherence, maintenance, avoidance a relapse.
6. Zásady komunikace s klientem. Teoretická východiska komunikace, její podstata, druhy, úrovně a formy. Zásady rozvoje komunikačních dovedností, nejčastěji se vyskytující komunikační chyby.

**Souhrn:** Přednáška je zaměřena na objasnění základních východisek práce s klientem v poradnách podpory zdraví. Důraz je kladen na vysvětlení zásad navázání kontaktu s klientem, vytváření atmosféry vzájemné důvěry, vstřícnosti a empatie. Dalším tematickým celkem je navození zásady otevřenosti ve sdělování informací a při vysvětlení problémů souvisejících s klientovým zdravotním stavem. Významnou podpůrnou souvislostí je též zajištění odezvy ze strany klienta včetně zaznamenání event. dřívějších pokusů o změnu ovlivnitelných rizikových faktorů a jejich úspěšnosti, resp. příčin event. neúspěchu. Následuje vysvětlení zásad směřujících k objasnění návrhu léčebného režimu a získání klienta pro spolupráci při jeho realizaci. Vysvětlení pojmů compliance, adherence, avoidance, maintenance a relapse. Při navozování spolupráce s klienty je též nutná vzájemná součinnost s dalšími zdravotnickými pracovníky a osvědčuje se též kombinace postupů individuálního poradenství a intervence s postupy mediálního přenosu informací a tiskovin, pokud jsou k dispozici, jakož i účast klientů na přednáškách, seminářích, workshopech, dnech zdraví atd. Závěrečnou částí každého kontaktu s klientem by mělo být ověření, zda klient vše podstatné pochopil a spolehlivě si podstatné informace osvojil

Další částí přednášky je objasnění základů teorie a praxe komunikace, vysvětlení základních pojmů z teorie komunikace, představení hlavních druhů, forem a způsobů komunikace včetně klasifikace nejvýznamnějších komunikačních dovedností a ukázek nejčastěji se vyskytujících chyb v komunikaci.

### **Seznam použité a doporučené literatury:**

Hardey, M.: The social context of health.  
Buckingham, Open University Press 1998.

Kebza, V.: Sociální psychologie zdraví.  
In: Výrost, J., Slaměník, I. (Eds.): Aplikovaná sociální psychologie II.  
Praha, Grada 2001, str. 19 – 35.

Kebza, V.: Psychosociální determinanty zdraví.  
Praha, Academia 2005.

Křivohlavý, J.: Psychologie zdraví.  
Praha, Portál 2001.

Nekonečný, M.: Sociální psychologie.  
Praha, Academia 1999.

Provazník, K. a spolupracovníci: Manuál prevence v lékařské praxi. Souborné vydání, I. díl,  
kap. 1 – 3.  
Praha, Státní zdravotní ústav 1998.

Vymětal, J.: Lékařská psychologie.  
Praha, Portál 2003.

**Autor:** Doc. PhDr. Vladimír Kebza, CSc.

**Pracoviště:** Státní zdravotní ústav

**Kontakt elektronický:** [kebza@szu.cz](mailto:kebza@szu.cz)

**Kontaktní telefon:** 267082579

**Adresa pro písemnou korespondenci:** Státní zdravotní ústav, Šrobárova 48, 100 42 Praha  
10

### **Kontrolní otázky k textu:**

1. Vysvětlíte zásady navození spolupráce s klientem
2. Objasněte podstatu empatie ve vztahu ke klientovi.
3. Hlavní zásady získávání klienta ke spolupráci.
4. Vysvětlíte pojmy compliance, adherence, maintenance, avoidance, relapse.
5. Uveďte hlavní zásady vedení komunikace s klientem, využívání verbální i nonverbální komunikace, přehled hlavních komunikačních chyb a zásad jak se jich vyvarovat.