

3 Rozhovor, zpětná vazba

Je záměrný a organizovaný dialog, v němž zkoumaná osoba nebo skupina odpovídá na otázky tazatele, nebo líčí své problémy či stanoviska. Je nejrozšířenějším druhem komunikace. Nejčastějším předmětem rozhovoru je zjišťování **vztahů ke skutečnosti i k sobě** samému. Rozhovorem zkoumáme **motivy** člověka. Nepřímo nás rozhovor informuje o stavu intelektového rozvoje pacienta.

Základní podmínkou úspěchu pro vedení rozhovoru je **vztah důvěry a spolupráce** mezi tazatelem a zkoumanou osobou. Při rozhovoru s pacientem mu sestra svým chováním něco oznamuje. Oznámení má dvě složky: věcný obsah a tlumočený cit (emocionální náboj).

Na rozhovoru jsou významné **tři části/složky**:

- **auto-komunikace** – rozhovor se sebou samým, vnitřní monolog,
- **zpětná vazba** – pomocí níž sestra zjišťuje, zda ji nemocný správně pochopil,
- **reakce pacienta a sestry**.

3.1. Druhy rozhovoru

Podle formy může být rozhovor **individuální** nebo **skupinový**. Podle cíle rozlišujeme rozhovor **diagnostický**, který má odhalit fakta, týkající se životní historie zkoumané osoby a **terapeutický** rozhovor, který se zaměřuje na uklidnění, povzbuzení, na optimální řešení nějaké tíživé situace.

Podle techniky provádění rozlišujeme rozhovor standardizovaný, nestandardizovaný a volný. Ve **standardizovaném** rozhovoru postupuje tazatel podle předem připravených, přesně formulovaných otázek. V **nestandardizovaném** rozhovoru zachovává tazatel ve všech případech shodný cíl, ale pořadí otázek a jejich formulace mohou být podle potřeby přizpůsobovány. Ve **volném** rozhovoru nechává tazatel osobu hovořit a do rozhovoru zasahuje nenásilně.

Forma rozhovoru je různá a závisí na tom s kým hovoříte. Jiný bude pracovně zaměřený rozhovor s podřízeným spolupracovníkem, jiný s pacientem. Hovor bude ovlivňován i úrovní našeho „partnera“, jeho zdravotním stavem a okolnostmi, za kterých hovoříme.

3.2. Fáze rozhovoru

Vlastnímu rozhovoru předchází ujasnění **cíle** rozhovoru. Na základě získaných a prostudovaných informací o osobě, se kterou budeme hovořit, se rozhodujeme pro **formu** rozhovoru a zajistíme pro něj vhodnější **vnější podmínky**. Vlastní rozhovor můžeme rozdělit do čtyř fází:

- **úvod** - měl by zahrnovat formality představení, všeobecné věty; někdy je třeba sdělit stručně účel rozhovoru. Prvními větami by měl tazatel překonat nedůvěru klienta;
- **vzestup a pokračování** - jsou možné dvě „taktiky“: od detailu k obecnému nebo naopak. U diagnostických otázek je vhodnější začínat obecnějšími otázkami. Spontánnost a sdílnost podporujeme řadou prostředků: jednoduchým souhlasem, vhodnými pomlkami, parafrázováním, objasněním;
- **vrchol a rozuzlení** - rozhovor vrcholí v okamžiku, kdy odříkáme jádro problému. Musíme počítat i s možností omylu, proto si výsledky rozhovoru ověřujeme dalšími metodami nebo dalšími hovory;
- **závěr** - rozhovor je nutno vhodným způsobem ukončit, a to tak, aby v něm bylo možno pokračovat ve stejně příznivém ovzduší (Jarošová, 2000).

Předpoklady úspěšného rozhovoru:

- rozhovor by měl probíhat ve vhodně zvoleném prostředí, ve vhodnou dobu, bez vyrušování a beze spěchu;
- je třeba připravit předem navázání kontaktu úměrně individuálním zvláštnostem dotazovaného;
- v přípravě plánu je třeba zvážit varianty možných odpovědí na naše otázky a podle toho promyslet sled otázek;
- otázky je nutno formulovat stručně, jasně, přehledně a srozumitelným jazykem;
- dbát na jasnou a zřetelnou výslovnost, na klidný a přátelský tón;
- být trpělivý a taktní, nenechat se vyprovokovat úhybnými manévry, vytáčkami, rozvláčenostmi, ulpívaností a **zabíravostí** dotazovaného;
- obratně a pohotově reagovat na všechny nepředvídané odpovědi, vhodně povzbuzovat dotazovaného;
- počítat s jistou nepřesností paměti dotazovaného a nebrat tedy všechny nepravdy a zkreslení jako záměrnou lež;
- přihlížet k závislosti sdělovaných informací na stanovisku dotazovaného, nebo jeho způsobu nazírání;
- vyvarovat se ukvapené interpretace určitých sdělení pod vlivem sympatie nebo antipatie k dotazovanému, nebo vlivem jinak získaných informací.

