77 wzorców oporu w terapii

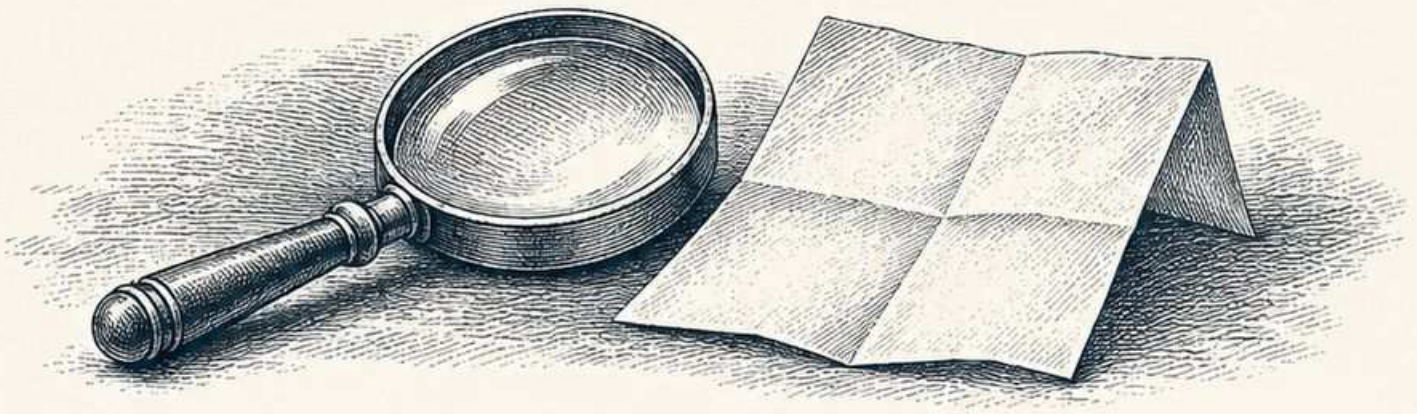
77 autorskich przykładów do refleksji nad rozmową



Obserwacja • Możliwe wyjaśnienia • Przykładowe pytanie • Granica

Dla dorosłych odbiorców zawodowych

Materiał edukacyjny, nie klasyfikacja pacjentów
ani narzędzie diagnostyczne



77 wzorców oporu w terapii

Zanim nazwiesz coś oporem

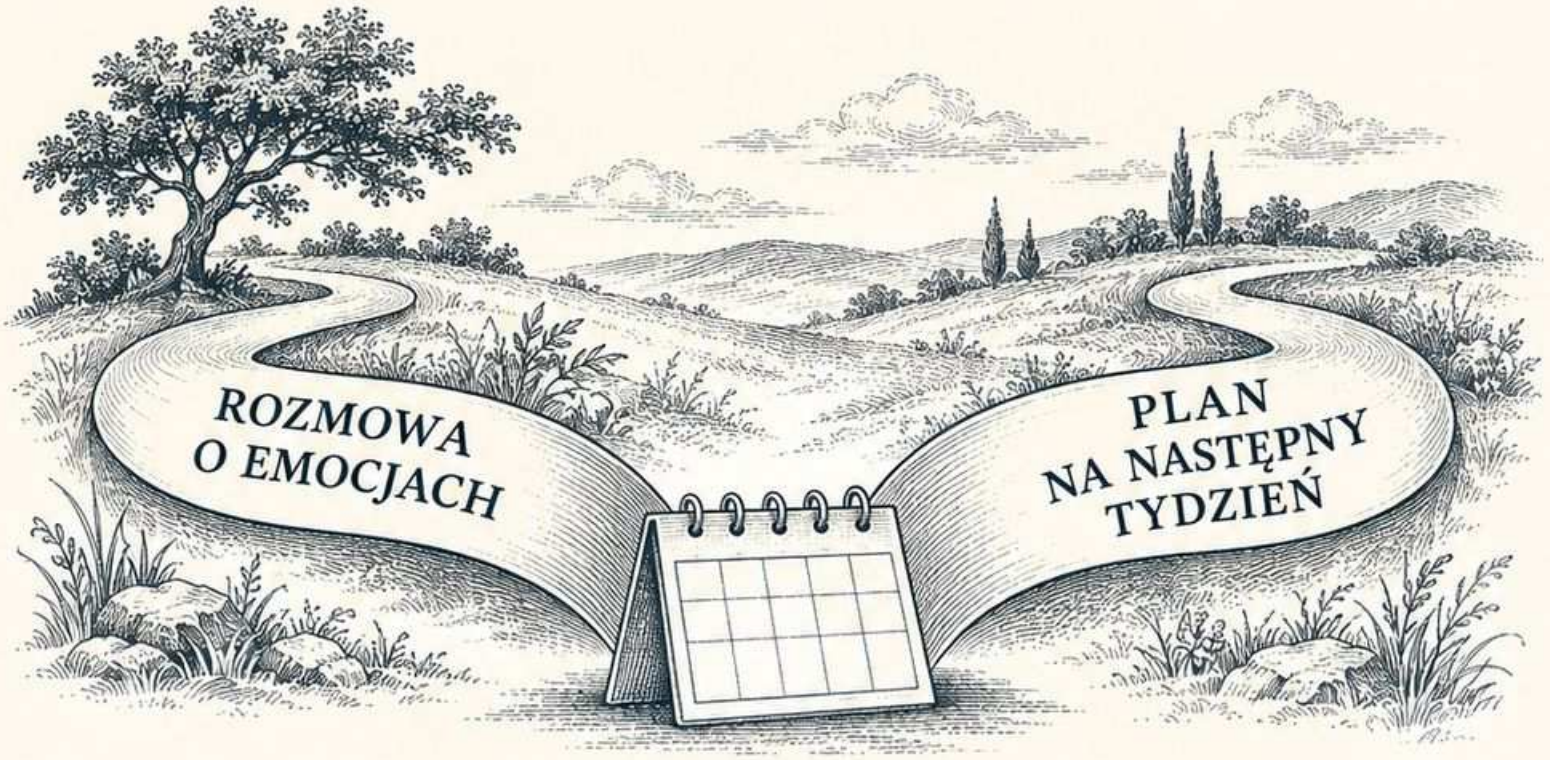
Tytuł tego materiału porządkuje temat, ale nie opisuje cechy człowieka. Zebrane przykłady mają pomagać w zauważaniu sytuacji, w których rozmowa zatrzymuje się, zmienia kierunek albo rozmówcy różnie rozumieją jej cel. Nie tworzą testu ani listy kryteriów rozpoznania.

W podejściu dialogu motywującego ambiwalencja wobec zmiany nie oznacza wady osoby. Ważne jest również to, co dzieje się w relacji z prowadzącym. [B1] Nie należy jednak utożsamiać wszystkich trudności w terapii z jednym modelem.

Najpierw zapisz obserwację, potem sprawdź znaczenie z osobą. Odmowa może być świadomą granicą. Cisza nie dowodzi ukrytego konfliktu. Własną hipotezę można zmienić albo porzucić.

Przykłady są autorskie i fikcyjne. Nie wpisuj danych pozwalających rozpoznać pacjenta. Korzystaj z materiału w granicach swoich kompetencji; nie zastępuje on oceny klinicznej, superwizji ani postępowania w sytuacji zagrożenia.

01 — Zmiana tematu po pytaniu o emocje



Obserwacja: po pytaniu o przeżycia rozmówca przechodzi do planu następnego tygodnia. Podobna zmiana pojawiła się kilka razy w tej rozmowie.

Możliwe wyjaśnienia: pytanie było niejasne; bieżące sprawy są pilniejsze; osoba nie chce teraz rozmawiać o emocjach. To możliwości do sprawdzenia, nie ustalone przyczyny.

Przykładowe pytanie: „Zauważyłem, że przeszliśmy do planów. Czy wolisz przy nich zostać, czy wrócić do wcześniejszego pytania?”.

Granica: zmiana tematu nie pozwala rozpoznać wyparcia ani dowieść istnienia określonego doświadczenia z przeszłości.

02 — Szybka zgoda, a potem wątpliwości



Obserwacja:

osoba zgadza się na proponowaną kartę, lecz po chwili pyta, czy naprawdę musi ją wypełnić.

Możliwe wyjaśnienia:

potrzebuje więcej informacji, chce uniknąć nieporozumienia albo nie jest przekonana do tej formy pracy.

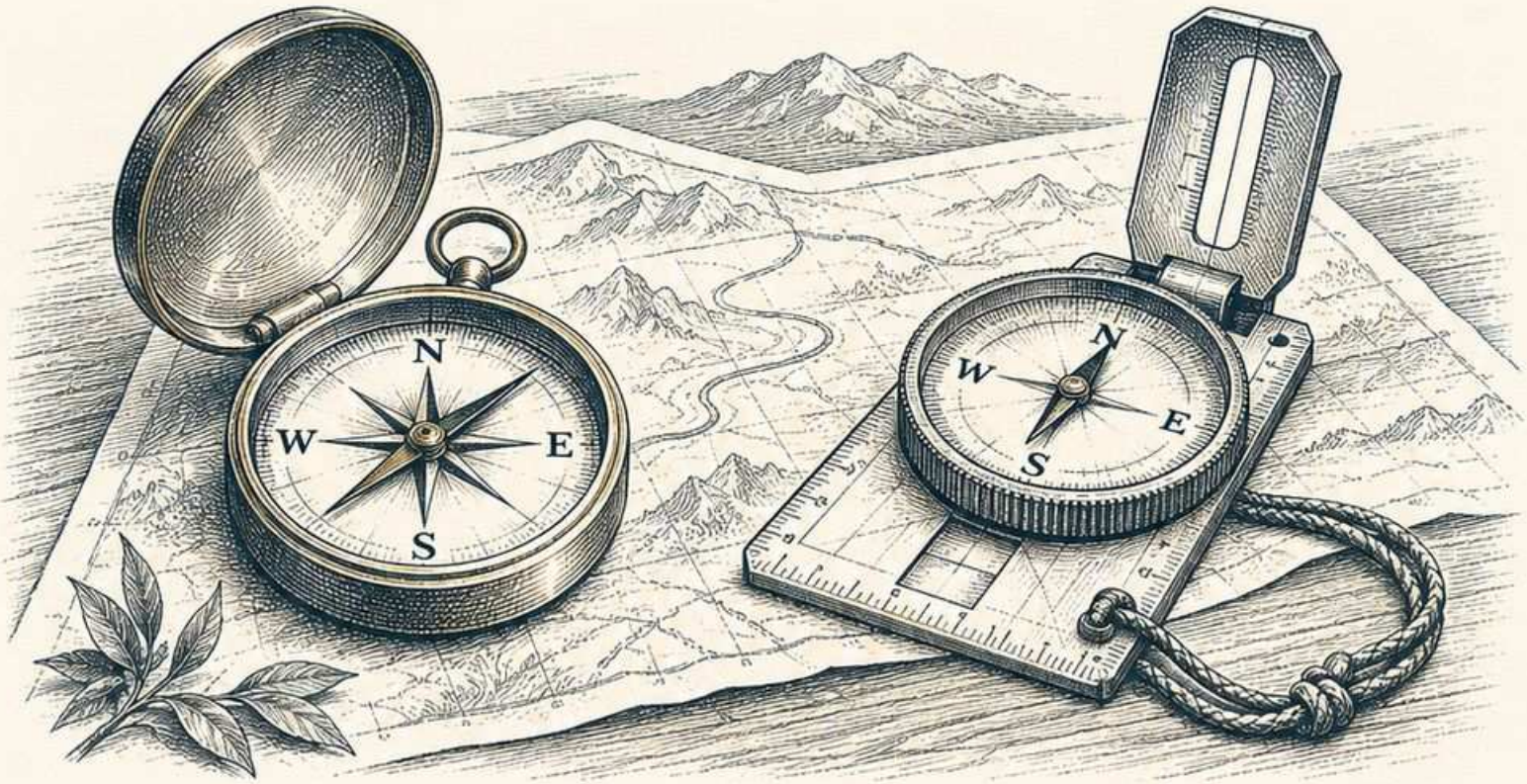
Przykładowe pytanie:

„Co w tej propozycji Ci odpowiada, a co budzi wątpliwości? Możemy wybrać inną formę".

Granica:

pierwszej zgody nie traktuj jako zobowiązania do ukończenia ćwiczenia. Nie nazywaj późniejszej odmowy manipulacją.

03 — Rozbieżne cele rozmowy



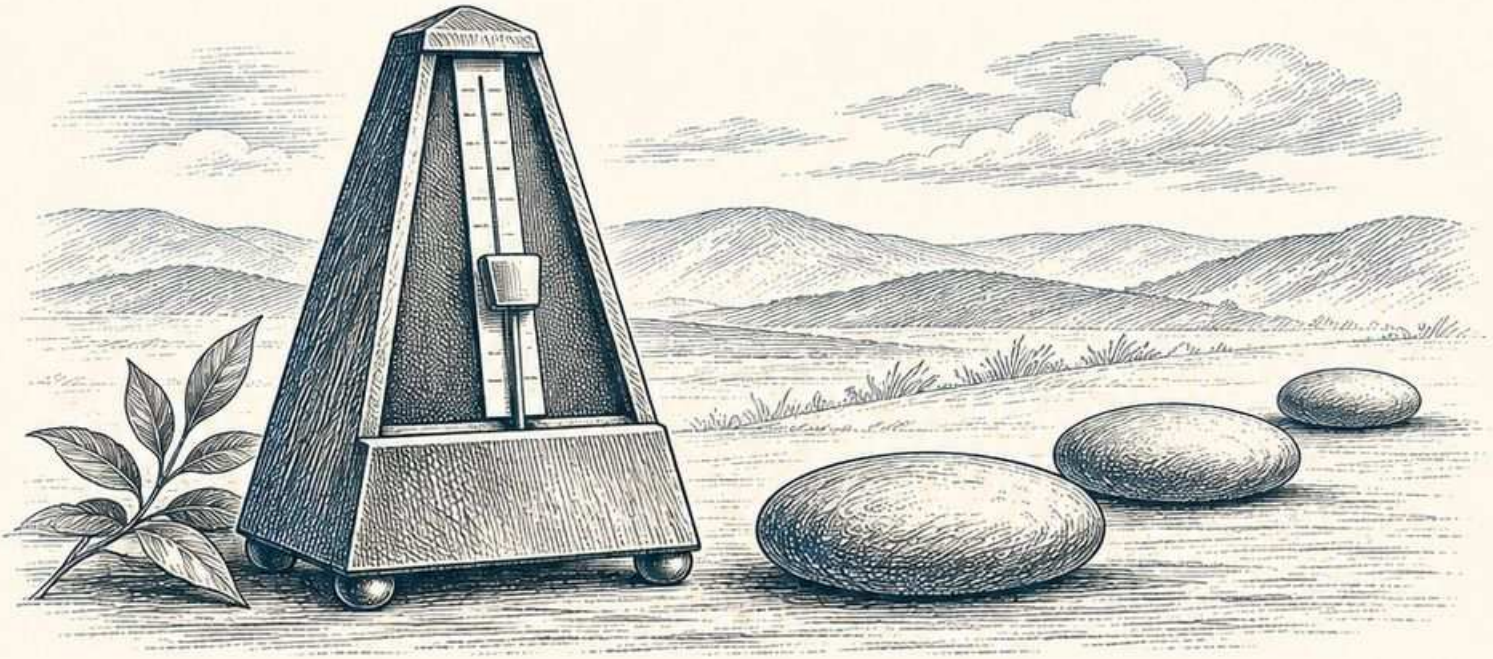
Obserwacja: prowadzący wraca do zmiany zachowania, a osoba chce omówić, dlaczego ten cel nie jest dla niej obecnie ważny.

Możliwe wyjaśnienia: cel nie został wspólnie uzgodniony, zmieniły się okoliczności albo osoba widzi ważniejszą potrzebę.

Przykładowe pytanie: „Czy pracujemy nad celem, który jest teraz Twój? Co należałoby uzgodnić od nowa?”.

Granica: brak zgody z celem prowadzącego nie dowodzi braku motywacji do jakiejkolwiek zmiany.

04 — Coraz krótsze odpowiedzi przy kolejnych pytaniach



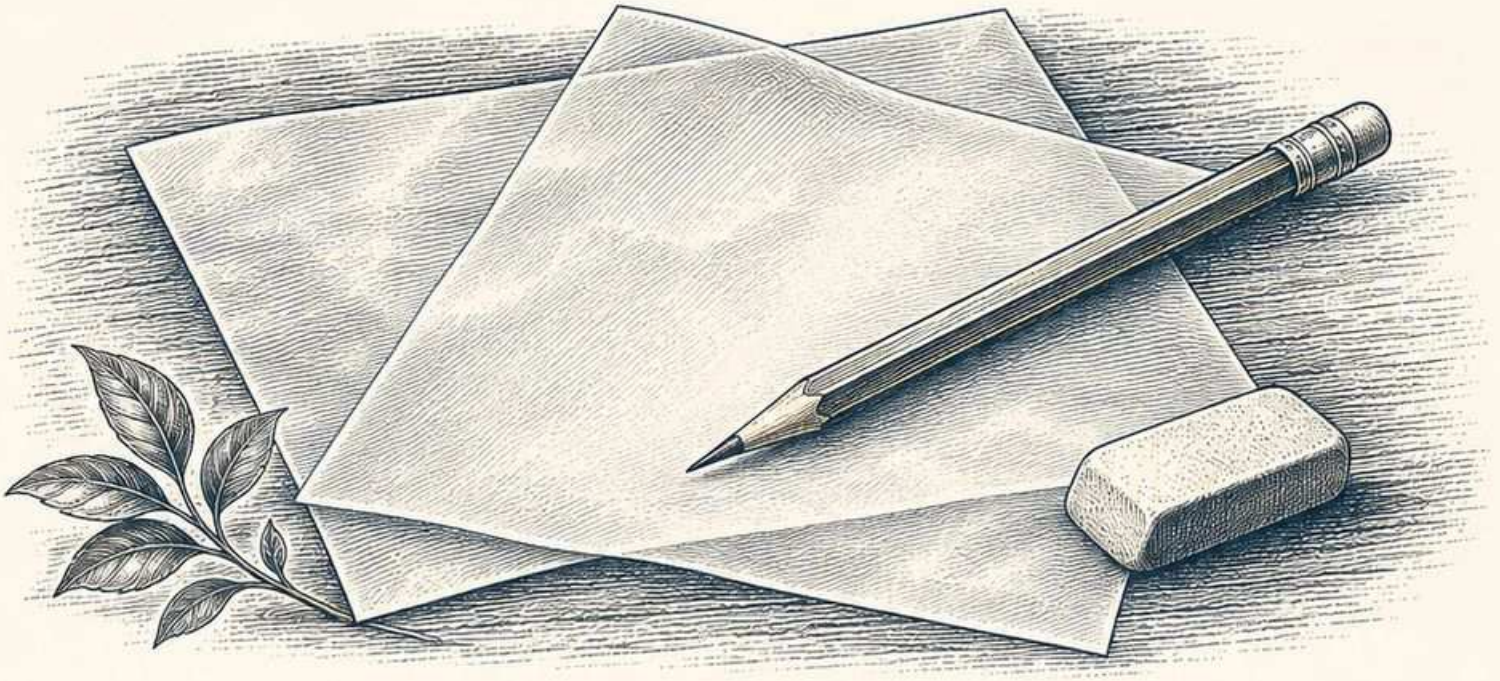
Obserwacja: prowadzący zadaje kilka pytań jedno po drugim. Odpowiedzi stają się coraz krótsze, aż ograniczają się do „tak” lub „nie”.

Możliwe wyjaśnienia: tempo jest zbyt szybkie, pytania pozostawiają mało miejsca na własny opis albo osoba potrzebuje chwili namysłu. Krótkie odpowiedzi mogą też być jej preferowanym sposobem rozmowy.

Przykładowa wypowiedź: „Zadałem kilka pytań pod rząd. Zatrzymam się. Jest miejsce na to, co chcesz dodać, albo na chwilę przerwy”.

Granica: zwięzłość nie dowodzi ukrywania informacji ani niechęci do współpracy. Zanim nazwiesz ją oporem, przyjrzyj się także własnemu sposobowi prowadzenia rozmowy.

05 — Poprawianie podsumowania prowadzącego



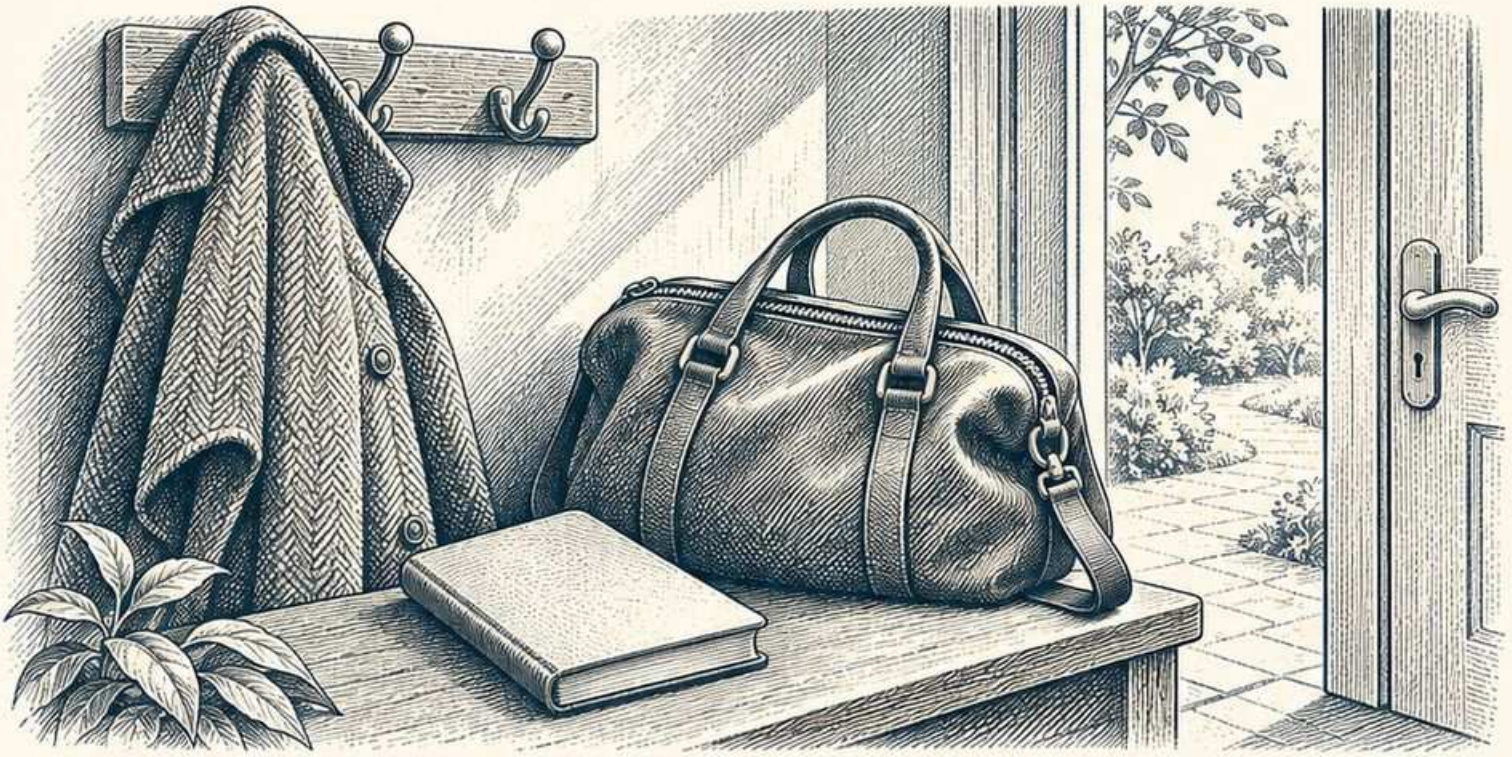
Obserwacja: po podsumowaniu osoba mówi „nie tak to rozumiem” i ponownie opisuje swoją sytuację. Podobne sprostowanie pojawia się przy następnym podsumowaniu.

Możliwe wyjaśnienia: prowadzący pominął ważny szczegół, użył zbyt mocnego określenia albo połączył dwa różne wątki. Własny opis osoby może również dopiero się precyzować.

Przykładowe pytanie: „Który fragment mojego podsumowania nie pasuje? Chcę poprawić opis, zamiast przekonywać Cię do mojej wersji”.

Granica: sprostowanie nie jest dowodem zaprzeczania ani potwierdzeniem trafności odrzuconej interpretacji. Nie zamieniaj prawa do poprawienia opisu w etykietę pacjenta.

06 – Powrót bez zapowiedzianej notatki

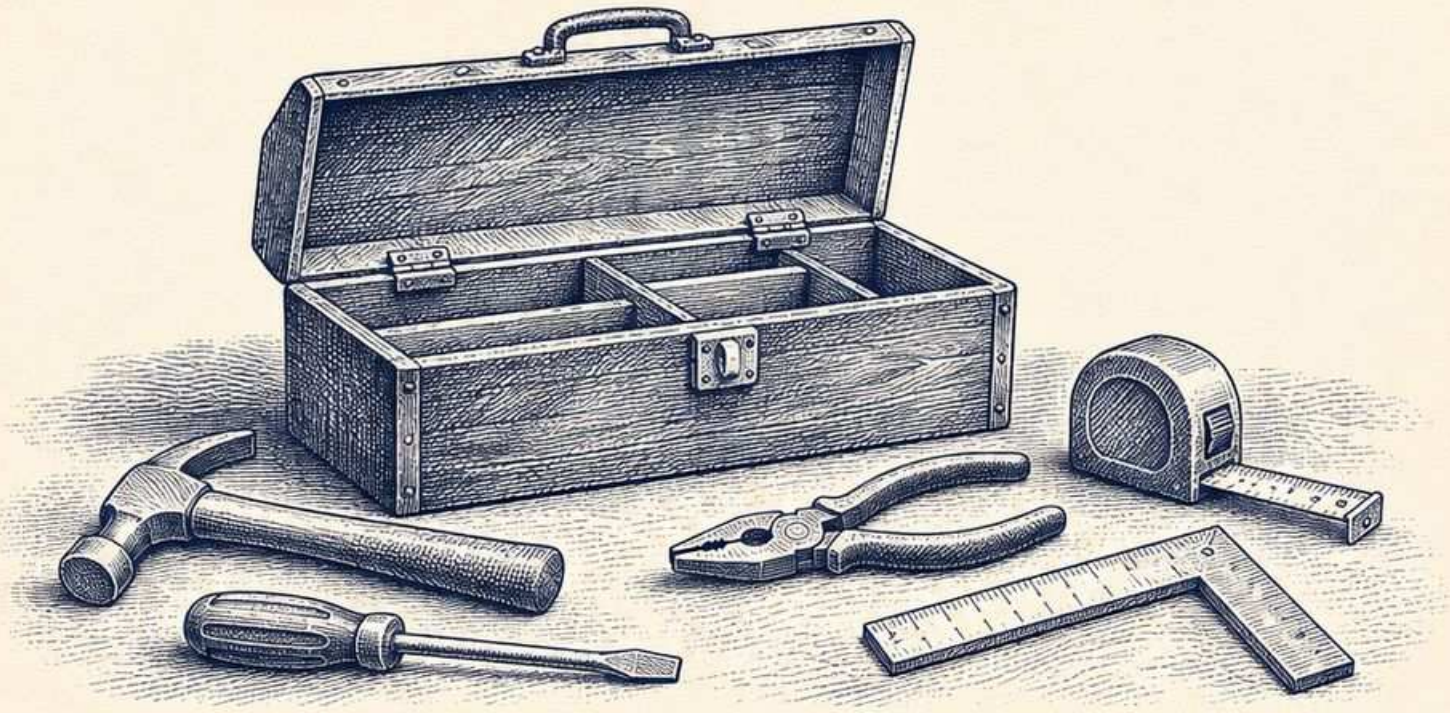


Obserwacja: osoba wraca na sesję bez krótkiej notatki, którą planowała przygotować między spotkaniami. Mówi, że nie udało jej się do tego zabrać.

Możliwe wyjaśnienia: zabrakło czasu lub prywatności, zadanie było niejasne albo pisanie okazało się nieodpowiednią formą.
To propozycje do sprawdzenia, nie wyjaśnienie ustalone z góry.

Przykładowe pytanie: „Co utrudniło przygotowanie notatki? Czy chcesz zmienić formę, zakres albo zrezygnować z tego zadania?”.

Granica: niewykonanie jednego zadania nie określa motywacji do całej terapii. Nie traktuj notatki jako testu posłuszeństwa ani nie wymagaj ujawniania prywatnych treści, aby udowodnić zaangażowanie.



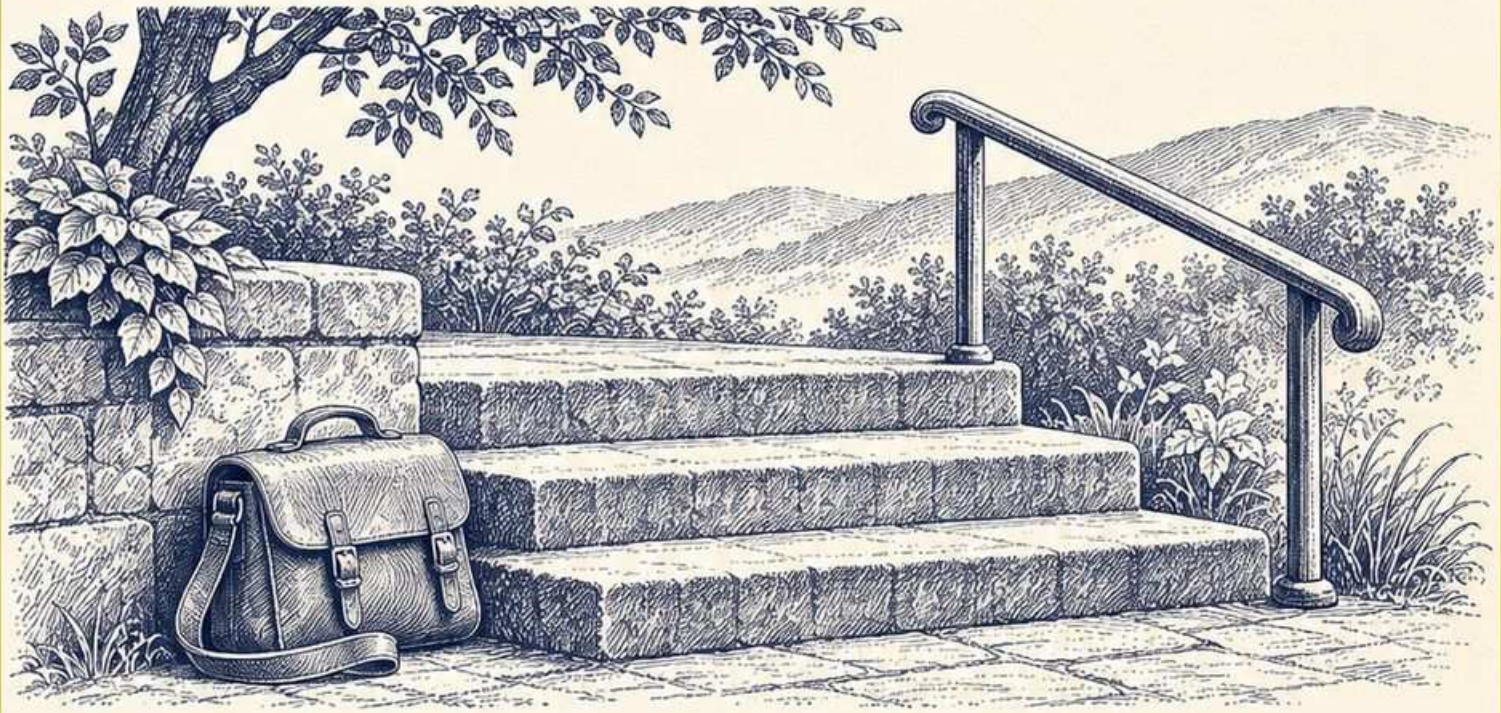
07 — Odrzucanie kolejnych rad

Obserwacja: po każdej kolejnej propozycji prowadzącego osoba odpowiada, że to rozwiązanie nie pasuje do jej sytuacji. Prowadzący proponuje następne, zanim zapyta o przyczynę zastrzeżeń.

Możliwe wyjaśnienia: rada nie uwzględnia ważnego ograniczenia, osoba zna ją z wcześniejszych prób albo nie oczekiwała teraz porad. Samo odrzucenie propozycji nie wyjaśnia, która możliwość jest trafna.

Przykładowe pytanie: „Zanim zaproponuję coś jeszcze, czego potrzebujesz ode mnie w tej rozmowie? Czy chcesz wspólnie szukać rozwiązań, czy najpierw opowiedzieć więcej o sytuacji?”.

Granica: nie mnoż rad po to, aby przełamać odmowę. Sprawdź, czy osoba w ogóle chce je rozważać; brak zgody na konkretną poradę nie oznacza odrzucenia wszelkiej pomocy.



08 — „Chcę, ale nie wierzę, że potrafię”

Obserwacja: osoba mówi, że zmiana jest dla niej ważna, lecz przy rozmowie o pierwszym kroku wraca do przekonania, że sobie nie poradzi.

Możliwe wyjaśnienia: wcześniejsza próba była rozczarowująca, krok wydaje się zbyt duży albo potrzebne wsparcie nie jest dostępne. Chęć zmiany i wiara we własne możliwości nie muszą być równie silne.

Przykładowe pytanie: „Co sprawia, że ten krok wydaje się teraz poza zasięgiem? Jeśli chcesz, możemy przyjrzeć się temu, jakiego wsparcia lub mniejszego kroku potrzebujesz”.

Granica: nie zastępuj wątpliwości zapewnieniem, że wszystko na pewno się uda. Nie traktuj braku pewności jako dowodu braku chęci ani nie obiecuj wyniku ćwiczenia.

09 — Prośba o decyzję za osobę



Obserwacja: przy wyborze między dwiema możliwościami osoba kilka razy prosi prowadzącego: „Powiedz mi, którą mam wybrać". Nie mówi jeszcze, co jest dla niej najważniejsze w tym wyborze.

Możliwe wyjaśnienia: brakuje jej informacji, wybór jest obciążający albo nie jest jasne, za co odpowiada prowadzący. Prośba o wskazówkę może być próbą uzyskania wsparcia, a nie unikaniem odpowiedzialności.

Przykładowa wypowiedź: „Mogę pomóc uporządkować możliwości i wyjaśnić kwestie należące do moich kompetencji. Co musimy wiedzieć, żebyś mogła lub mógł rozważyć ten wybór zgodnie ze swoimi potrzebami?".

Granica: wspieranie samodzielności nie oznacza pozostawienia osoby bez informacji. Nie podejmuj za nią decyzji życiowej i nie przedstawiaj własnej preferencji jako jedynego dopuszczalnego rozwiązania.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

10 — Dwie strony tej samej zmiany



Obserwacja: osoba mówi, że chce ograniczyć dodatkowe obowiązki, a chwilę później opisuje, co ceni w ich podejmowaniu. W rozmowie pojawiają się zarówno powody zmiany, jak i pozostania przy obecnym rozwiązaniu.

Możliwe wyjaśnienia: zmiana może przynieść ulgę, ale też wiązać się z utratą czegoś ważnego. Te wypowiedzi nie muszą oznaczać nieszczerości ani braku zdecydowania we wszystkich sprawach.

Przykładowe pytanie: „Słyszę, że potrzebujesz więcej odpoczynku, a zarazem cenisz to, co dają ci te zajęcia. Czy dobrze rozumiem obie strony? Co warto jeszcze o nich wiedzieć?”.

Granica: nie wybieraj za osobę, która strona jest prawdziwa. Nie wykorzystuj jej słów jako dowodu, że sama sobie przeczy. Rozmowa nie musi zakończyć się natychmiastową decyzją.

11 — Sprzeciw wobec etykiety



Obserwacja: po określeniu jej zachowania jako „oporu” osoba przerywa opis sytuacji i mówi, że nie chce być tak nazywana. Rozmowa zaczyna dotyczyć użytego słowa.

Możliwe wyjaśnienia: określenie brzmi oceniająco, nie oddaje doświadczenia osoby albo przesłania konkretny problem. Protest wobec nazwy nie dowodzi niechęci do pomocy.

Przykładowa wypowiedź: „Użyłem określenia, które ci nie odpowiada. Chcę wrócić do tego, co faktycznie się wydarzyło, bez przypisywania ci cechy. Jak ty opisałabyś lub opisałbyś tę sytuację?”.

Granica: nie wymagaj zaakceptowania etykiety jako warunku rozmowy. Ta wskazówka nie zastępuje rzetelnej oceny klinicznej ani obowiązku jasnego wyjaśnienia rozpoznania, jeśli należy to do roli prowadzącego.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

12 — „Przyszedłem, bo ktoś nalegał”



Obserwacja: zapytana o powód spotkania osoba wskazuje przede wszystkim naleganie kogoś bliskiego. Nie mówi jeszcze, czego sama potrzebuje od tej rozmowy.

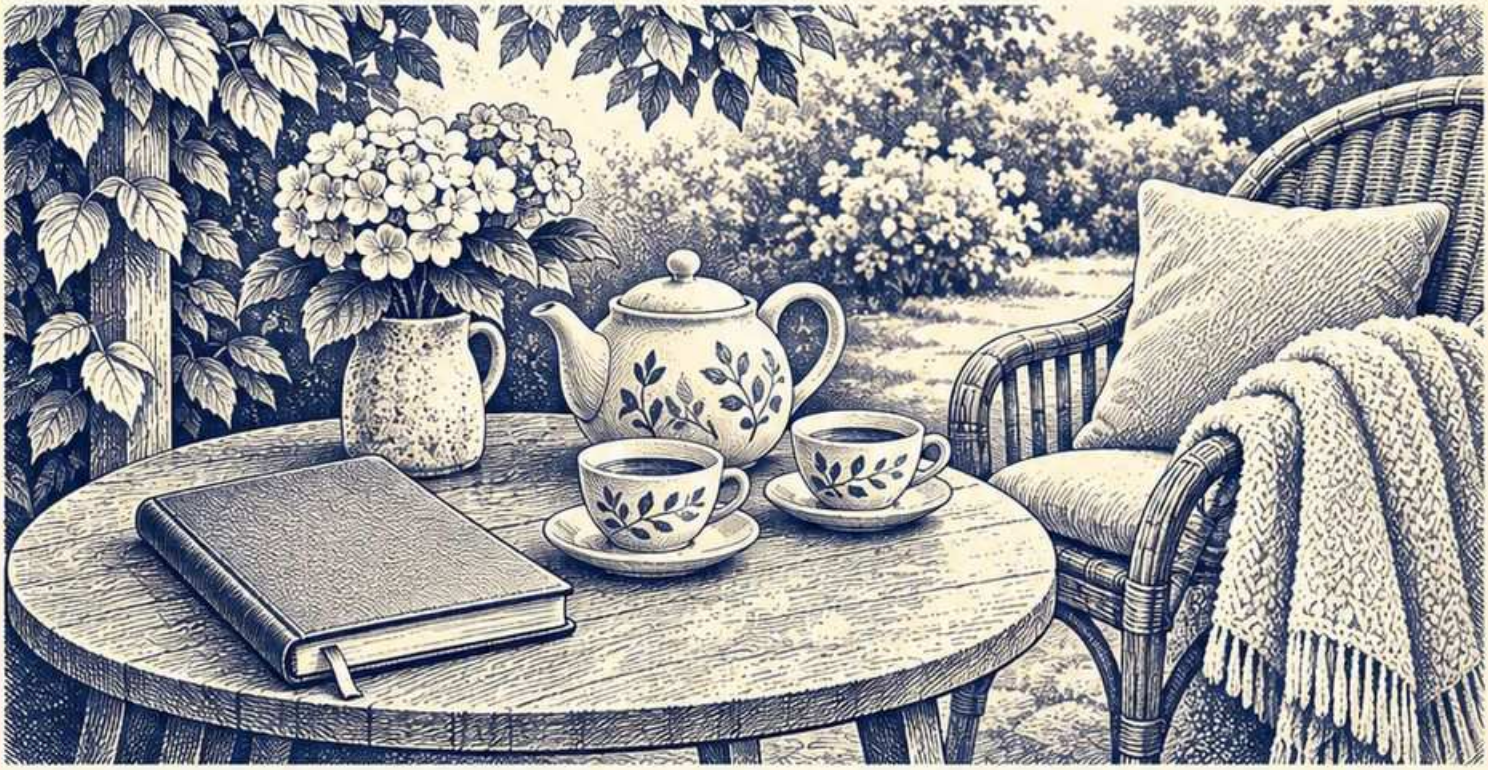
Możliwe wyjaśnienia: chce zmniejszyć napięcie w relacji, nie zna zakresu spotkania albo ma własną sprawę, której dotąd nie poruszono. Zewnętrzny powód przyjścia nie przesądza o braku osobistego celu.

Przykładowe pytanie: „Rozumiem, że ktoś zachęcał cię do przyjścia. Co ty chcesz wiedzieć o tym spotkaniu? Czy jest coś, co byłoby dla ciebie warte omówienia?”.

Granica: nie zakładaj, że cel bliskiej osoby jest celem rozmówcy. Wyjaśnij swoją rolę oraz rzeczywiste zasady poufności i ich ograniczenia. Nie obiecuj przekazania informacji bliskim ani nie uzgadniaj tego poza osobą, której rozmowa dotyczy.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

13 — „Jeszcze nie chcę układać planu”



Obserwacja: osoba zgadza się, że chce omówić trudność, ale gdy prowadzący proponuje ustalenie kroków na najbliższy tydzień, prosi o więcej czasu na rozmowę.

Możliwe wyjaśnienia: nie wyjaśniono jeszcze ważnej kwestii, tempo jest zbyt szybkie albo osoba chce najpierw zrozumieć dostępne możliwości. Zgoda na temat nie jest automatycznie zgodą na rozpoczęcie planowania.

Przykładowe pytanie: „Zaczęliśmy ustalać kroki, a ty potrzebujesz jeszcze rozmowy. Co pozostało niewyjaśnione? Możemy wrócić do planu, kiedy będzie na niego miejsce”.

Granica: nie wymuszaj deklaracji działania tylko po to, by zakończyć spotkanie konkretnym zadaniem. Ta wskazówka dotyczy zwykłego planowania; nie zastępuje oceny pilnego zagrożenia ani odpowiednich działań związanych z bezpieczeństwem.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

14 — Oczekiwanie nagany



Obserwacja: zanim opowie, co się wydarzyło, osoba mówi: „Pewnie zaraz usłyszę, że wszystko robię źle". Nie podała jeszcze szczegółów sytuacji.

Możliwe wyjaśnienia: obawia się oceny, wcześniejsza rozmowa była dla niej zawstydzająca albo nie wie, czego oczekiwać od prowadzącego. Samo przewidywanie nagany nie mówi, co faktycznie zaszło ani kto ponosi odpowiedzialność.

Przykładowa wypowiedź: „Słyszę obawę, że zostaniesz oceniona lub oceniony. Chcę najpierw zrozumieć sytuację. Co w sposobie naszej rozmowy pomogłoby ci powiedzieć o niej tyle, ile teraz chcesz?".

Granica: życzliwość nie oznacza zapewnienia, że każde zachowanie było bezpieczne lub właściwe. Nie wydawaj wyroku bez poznania faktów i nie obiecuj uniknięcia wszelkich konsekwencji. W razie zagrożenia priorytetem pozostaje bezpieczeństwo.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

15 — Wiele spraw naraz



Obserwacja: osoba wymienia kilka pilnych dla niej tematów i po chwili wraca do następnego. Mówi, że trudno jej zdecydować, od czego zacząć.

Możliwe wyjaśnienia: problemy wiążą się ze sobą, każdy wymaga uwagi albo czas spotkania wydaje się zbyt krótki. Liczba wątków nie dowodzi, że osoba celowo unika ważnego tematu.

Przykładowe pytanie: „Wymieniasz kilka spraw, których nie chcesz zgubić. Czy chcesz, żebyśmy krótko je nazwali, a potem wspólnie wybrali, od której dziś zaczniemy?”.

Granica: nie wybieraj tematu wyłącznie dlatego, że jest najwygodniejszy dla prowadzącego. Nazwanie spraw nie gwarantuje rozwiązania ich na jednym spotkaniu. Jeśli pojawia się pilne zagrożenie, nie odkładaj oceny bezpieczeństwa na rzecz zwykłego porządkowania tematów.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

16 — Pytanie o znaczenie słowa



Obserwacja: po użyciu przez prowadzącego specjalistycznego terminu osoba pyta, co to słowo oznacza. Rozmowa zatrzymuje się na wyjaśnianiu języka.

Możliwe wyjaśnienia: termin jest nieznany, ma inne znaczenie w codziennym użyciu albo prowadzący nie podał przykładu. Prośba o wyjaśnienie nie dowodzi unikania tematu ani braku zdolności do rozmowy o nim.

Przykładowa wypowiedź: „Użyłem fachowego słowa bez wyjaśnienia. Spróbuję powiedzieć to prościej i odnieść do sytuacji, o której mówimy. Która część wymaga jeszcze doprecyzowania?”.

Granica: nie sprawdzaj posłuszeństwa przez wymaganie powtórzenia definicji. Wyjaśnij tylko to, co mieści się w twoich kompetencjach. Zrozumienie terminu nie oznacza zgody z interpretacją ani przyjęcia proponowanego działania.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

17 — Dyskomfort po pochwale



Obserwacja: po ogólnej pochwale prowadzącego osoba odpowiada: „Nie przesadzajmy” i przestaje opowiadać o wykonanym kroku.

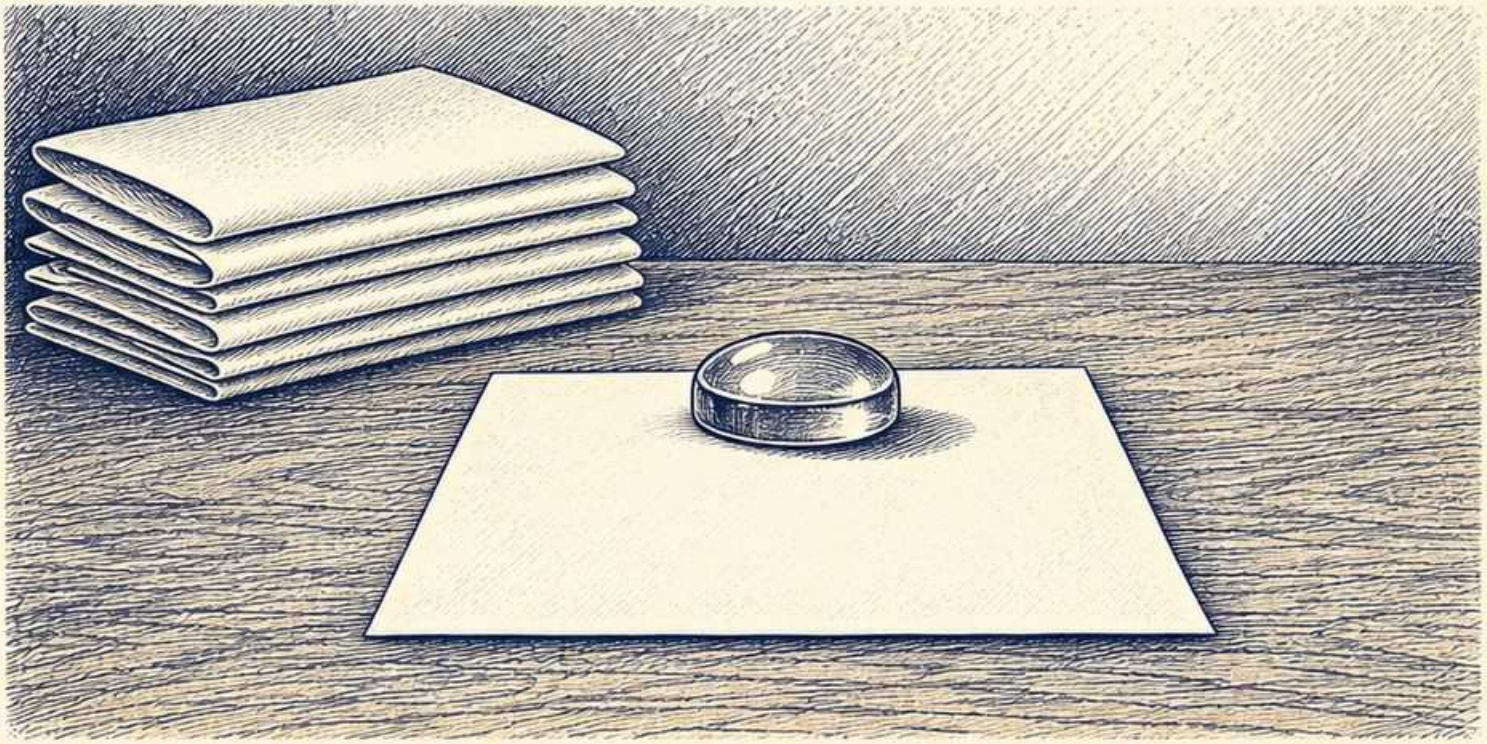
Możliwe wyjaśnienia: pochwała wydaje się zbyt szeroka, brzmi jak ocena albo nie uwzględnia kosztu wysiłku. Taka reakcja nie pozwala wnioskować o poczuciu własnej wartości czy ukrytym motywie.

Przykładowe pytanie: „Moja pochwała chyba nie oddała tego, jak ty widzisz tę sytuację. Co w niej zabrzmiało nietrafnie? Chcę zrozumieć, jak oceniasz ten krok i ile cię kosztował”.

Granica: nie nalegaj, by osoba przyjęła komplement. Jeśli doceniasz wysiłek, odwołuj się do konkretnego zachowania, a nie do globalnej oceny człowieka. Nie używaj pochwały jako nagrody za zgodę z prowadzącym.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

18 – „Za dużo informacji naraz”



Obserwacja: po dłuższym wyjaśnieniu kilku możliwości osoba mówi, że nie nadąża i nie wie, do czego ma się odnieść.

Możliwe wyjaśnienia: informacji jest za dużo, kolejność jest niejasna albo zabrakło czasu na pytania. Nie trzeba z tego wyprowadzać wniosku o niechęci do pomocy czy trwałych trudnościach poznawczych.

Przykładowe pytanie: „Przekazałem kilka rzeczy naraz. Zatrzymajmy się. Którą jedną kwestię chcesz teraz wyjaśnić? Możemy omówić ją osobno, zanim przejdziemy dalej”.

Granica: nie dodawaj kolejnych wyjaśnień, zanim sprawdzisz, czego osoba potrzebuje. Nie traktuj milczenia jako potwierdzenia zrozumienia lub zgody. Jeśli przekazujesz istotne informacje o bezpieczeństwie, zadbaj o ich zrozumiałe omówienie w ramach swojej roli.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

19 — „To już wiem”



Obserwacja: gdy prowadzący zaczyna przekazywać podstawowe informacje, osoba mówi: „To już wiem” i pyta, czy można przejść do jej konkretnej wątpliwości.

Możliwe wyjaśnienia: osoba zna tę część materiału, słyszała ją wcześniej albo potrzebuje informacji na innym poziomie szczegółowości. Jej wypowiedź nie dowodzi lekceważenia wiedzy prowadzącego.

Przykładowe pytanie: „Która część jest już dla ciebie jasna, a co pozostaje niewyjaśnione? Chcę dopasować rozmowę do twojego pytania, zamiast powtarzać cały materiał”.

Granica: nie zamieniaj sprawdzania potrzeb w egzamin. Nie zakładaj też, że deklaracja znajomości tematu oznacza pełne zrozumienie wszystkich zagrożeń. Istotne informacje o bezpieczeństwie wyjaśniaj jasno w ramach swojej roli, wskazując, dlaczego są potrzebne.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

20 — „Nie mam jak tam dotrzeć”



Obserwacja: osoba mówi, że proponowane spotkania mogłyby jej pomóc, lecz nie ma możliwości dojazdu w podanych godzinach. Nie potwierdza udziału.

Możliwe wyjaśnienia: przeszkodą może być transport, koszt lub rozkład dnia. Brak zgody na tę formę pomocy nie musi oznaczać odrzucenia jej celu ani małej motywacji.

Przykładowe pytanie: „Co konkretnie utrudnia dojazd? Jeśli chcesz, możemy sprawdzić, jakie dostępne rozwiązania mieszczą się w twoich możliwościach, bez zakładania, że musisz przyjąć tę propozycję”.

Granica: nie sprowadzaj bariery organizacyjnej do nastawienia osoby. Nie obiecuj finansowania, transportu ani dostępności usług bez sprawdzenia. Zmiana formy pomocy wymaga uwzględnienia jej rzeczywistej dostępności, bezpieczeństwa i zakresu twoich kompetencji.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

21 — „Poprzednio mi to nie pomogło”



Obserwacja: po propozycji skorzystania z pomocy osoba przywołuje wcześniejsze doświadczenie i mówi, że wtedy nie uzyskała tego, czego potrzebowała.

Możliwe wyjaśnienia: zastrzeżenie może dotyczyć konkretnej metody, sposobu kontaktu lub oczekiwanego rezultatu. Nie pozwala samo w sobie uznać osoby za niezdolną do współpracy ani ocenić całego wcześniejszego procesu.

Przykładowe pytanie: „Co w tamtym doświadczeniu nie odpowiadało twoim potrzebom? Jeśli chcesz o tym mówić, pomoże mi to zrozumieć, czego nie powtarzać i co warto teraz sprawdzić”.

Granica: nie wymagaj ujawniania szczegółów ani nie obiecuj, że tym razem pomoc na pewno zadziała. Nie oceniaj pracy nieobecnego specjalisty na podstawie skróconej relacji. Uznanie doświadczenia osoby nie wymaga potwierdzania wszystkich wniosków o jego przyczynach.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

22 — „Nie chcę włączać bliskich”



Obserwacja: gdy prowadzący proponuje udział bliskiej osoby we wsparciu, rozmówca odmawia i mówi, że woli na razie rozmawiać sam.

Możliwe wyjaśnienia: chce zachować prywatność, nie widzi takiej potrzeby albo nie uważa tej relacji za odpowiednie źródło wsparcia. Odmowa nie dowodzi braku zaangażowania w pomoc.

Przykładowe pytanie: „Nie musimy zakładać udziału bliskich. Jakie wsparcie jest dla ciebie do przyjęcia? Możemy najpierw omówić możliwości, bez kontaktowania się z kimkolwiek”.

Granica: sama propozycja wsparcia nie daje zgody na kontakt ani przekazanie informacji. Wyjaśnij rzeczywiste zasady poufności i ich ograniczenia. Jeśli istnieje odrębny obowiązek działania związany z bezpieczeństwem lub prawem, postępuj zgodnie z nim i swoją rolą; nie obiecuj bezwarunkowej tajemnicy.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

23 — „Mam własny pomysł”



Obserwacja: zanim prowadzący przedstawi kolejne rozwiązanie, osoba mówi, że ma własną propozycję i chce ją najpierw omówić.

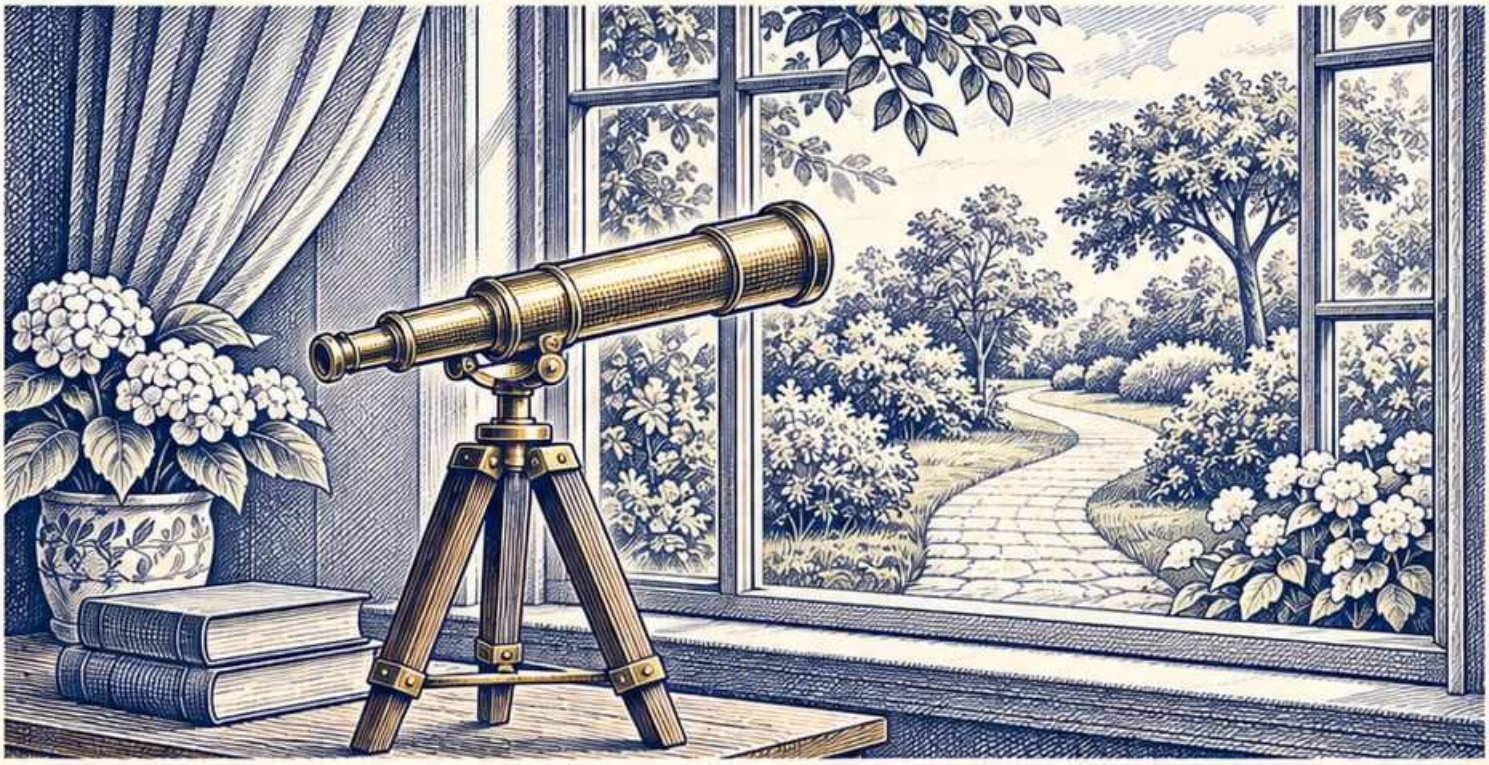
Możliwe wyjaśnienia: zna rozwiązanie pasujące do swojego dnia, korzysta z wcześniejszego doświadczenia albo chce aktywnie uczestniczyć w planowaniu. Własna inicjatywa nie jest sama w sobie sprzeciwem wobec współpracy.

Przykładowe pytanie: „Opowiedz, na czym polega twój pomysł i co przemawia za nim w twojej sytuacji. Co warto sprawdzić, zanim zdecydujesz, czy go wypróbować?”.

Granica: wysłuchanie pomysłu nie oznacza potwierdzenia jego bezpieczeństwa lub skuteczności. Nie odrzucaj go tylko dlatego, że nie pochodzi od ciebie. Wątpliwości i ograniczenia wyjaśniaj rzeczowo; działania wymagające oceny specjalistycznej pozostaw właściwemu specjaliście.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

24 — Cel bez konkretnego kroku



Obserwacja: osoba mówi: „Chcę, żeby było lepiej", ale nie potrafi jeszcze wskazać, co chciałaby robić inaczej. Rozmowa pozostaje przy ogólnym celu.

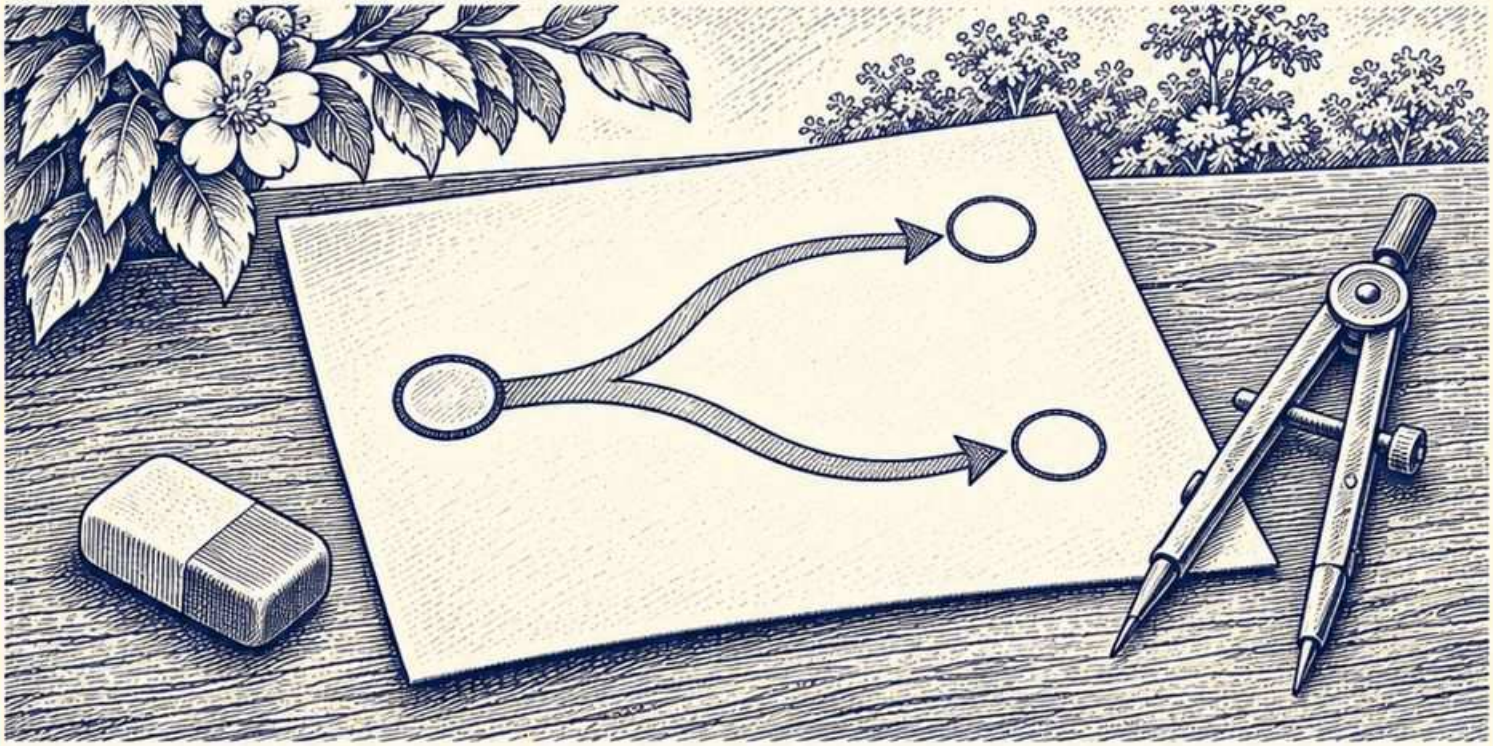
Możliwe wyjaśnienia: cel wymaga doprecyzowania, różne potrzeby nakładają się na siebie albo osoba potrzebuje czasu. Brak konkretnego kroku nie dowodzi braku chęci zmiany.

Przykładowe pytanie: „Po czym w zwykłym dniu poznasz choć niewielką poprawę? Jeśli chcesz, możemy wybrać jeden obszar i dopiero potem zastanowić się nad możliwym krokiem".

Granica: nie zamieniaj ogólnego pragnienia w zobowiązanie do działania. Nie narzucaj miernika ani terminu bez uzgodnienia. Rozmowa może pozostać na etapie wyjaśniania celu; pilnych potrzeb związanych z bezpieczeństwem nie odkładaj tylko dlatego, że plan nie jest gotowy.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

25 — Zmiana wcześniej wybranego celu



Obserwacja: po wypróbowaniu uzgodnionego kroku osoba mówi, że chce inaczej określić cel dalszej pracy. Prosi o powrót do wcześniejszych ustaleń.

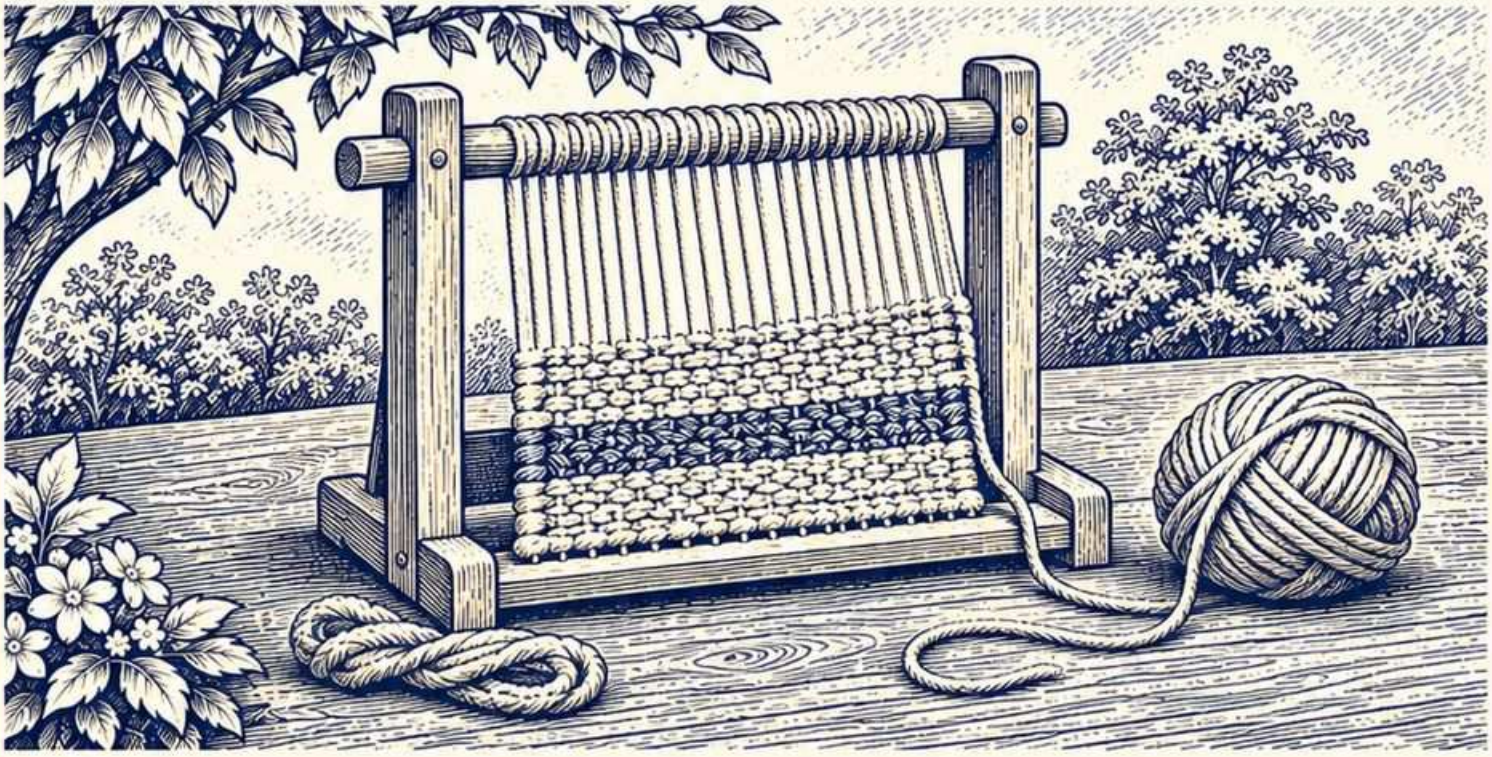
Możliwe wyjaśnienia: próba ujawniła nowe potrzeby, zmieniły się okoliczności albo pierwotny cel przestał odpowiadać sytuacji. Korekta celu nie musi oznaczać wycofania z całej współpracy.

Przykładowe pytanie: „Czego dowiedziałaś lub dowiedziałeś się podczas tej próby? Co chcesz zachować, a co zmienić w celu, zanim ustalimy dalsze kroki?”.

Granica: nie traktuj wcześniejszego uzgodnienia jak nieodwołalnej umowy. Zmianę celu omów wraz z jej konsekwencjami i potrzebami bezpieczeństwa. Nie zmieniaj samodzielnie zaleceń medycznych ani nie przedstawiaj nowego celu jako już zatwierdzonego planu leczenia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

26 — Częściowy postęp nazwany porażką



Obserwacja: osoba opisuje wykonanie części zaplanowanych działań, po czym mówi: „Nic mi się nie udało". Pomija w podsumowaniu to, co jednak zrobiła.

Możliwe wyjaśnienia: porównuje wynik z pełnym planem, jest rozczarowana albo nie uważa wykonanej części za pomocną. Ta wypowiedź sama w sobie nie pozwala rozpoznać trwałego sposobu myślenia.

Przykładowe pytanie: „Słyszę rozczarowanie wynikiem. Wspominasz też o wykonanej części. Jak oceniasz jej znaczenie? Co z tej próby warto uwzględnić, nawet jeśli całość nie dała oczekiwanego efektu?".

Granica: nie narzucaj pozytywnej oceny ani nie pomniejszaj rozczarowania. Konkretne działanie i jego użyteczność to różne kwestie. Nie przedstawiaj częściowego wykonania jako dowodu skuteczności metody lub wystarczającego rozwiązania problemu.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

27 — Wątpliwość wobec małego kroku



Obserwacja: osoba rozumie proponowany pierwszy krok, ale pyta: „Jak to ma pomóc w moim większym problemie?”. Nie widzi związku między zadaniem a celem.

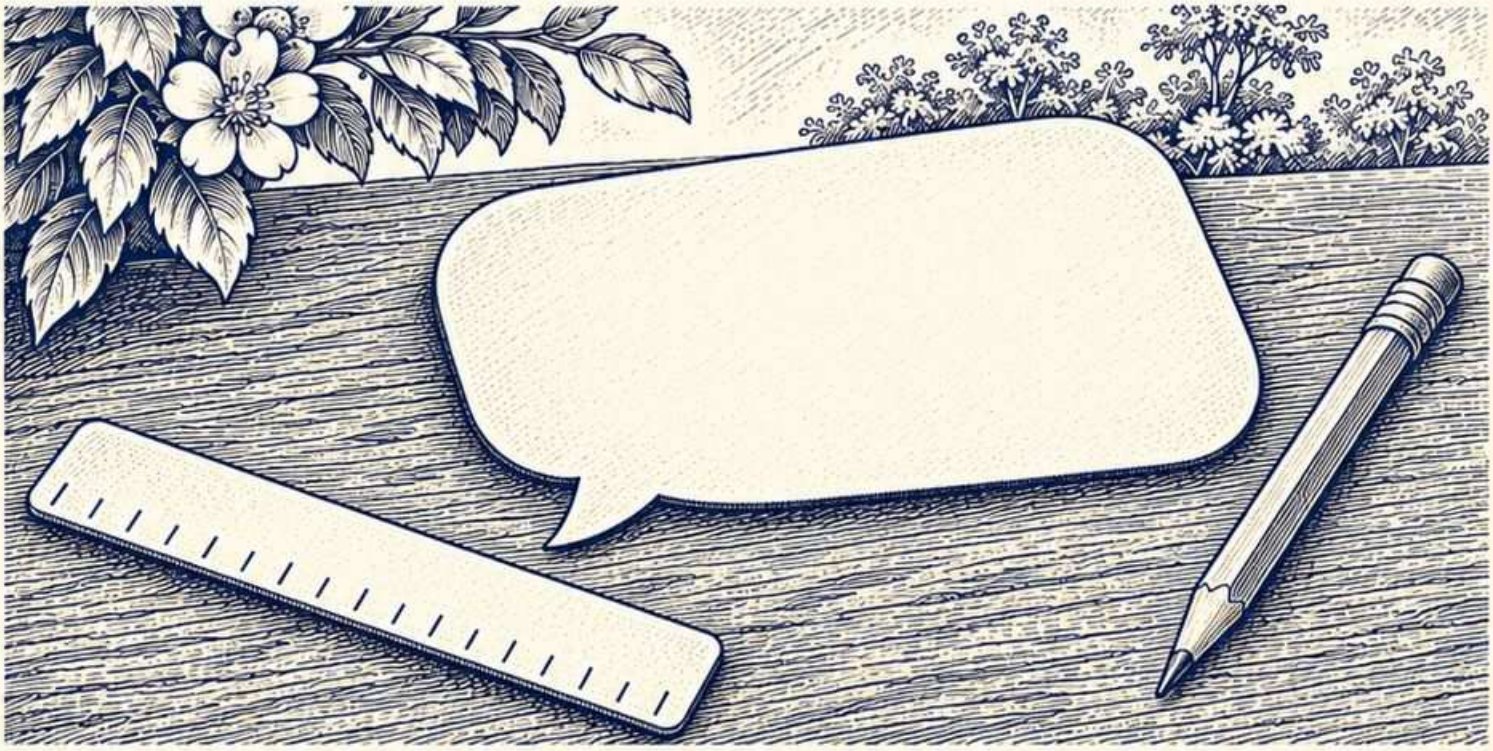
Możliwe wyjaśnienia: związek nie został wyjaśniony, krok jest źle dopasowany albo osoba oczekuje innego rodzaju pomocy. Pytanie o sens nie dowodzi niecierpliwości czy niechęci do wysiłku.

Przykładowe pytanie: „Warto sprawdzić, czy ten krok rzeczywiście ma związek z twoim celem. Co budzi wątpliwość? Mogę wyjaśnić swoje uzasadnienie, a potem wspólnie ocenimy, czy propozycja pasuje”.

Granica: nie obiecuj, że mały krok rozwiąże złożony problem. Wyjaśnij jego zamierzony zakres i niepewność rezultatu. Jeśli nie potrafisz uzasadnić propozycji w ramach swojej roli, zatrzymaj ją zamiast wymagać zaufania bez wyjaśnienia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

28 — Niechęć do odpowiedzi liczbą



Obserwacja: po pytaniu o ocenę w skali liczbowej osoba mówi, że nie potrafi wyrazić tego liczbą. Chce opisać sytuację własnymi słowami.

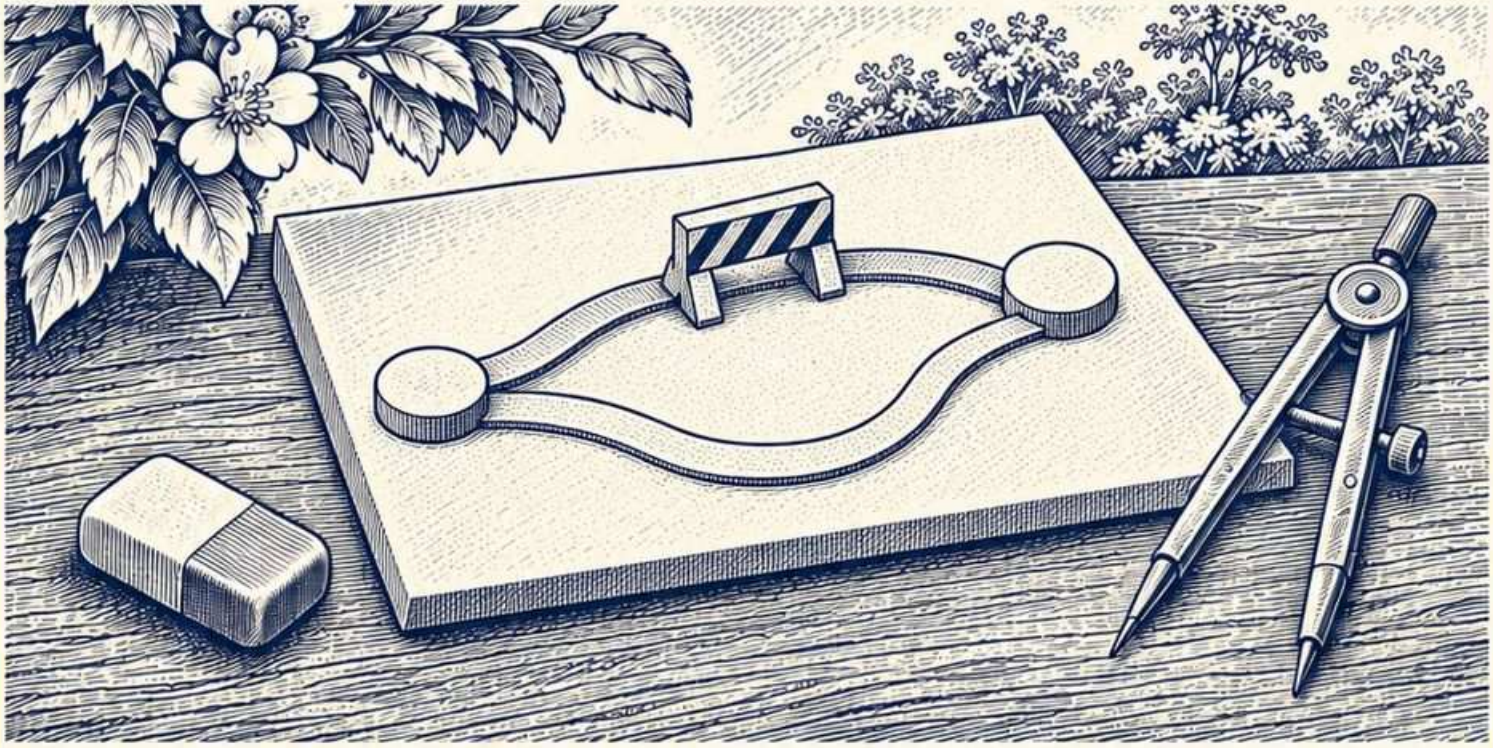
Możliwe wyjaśnienia: liczba wydaje się zbyt uproszczona, punkty skali są niejasne albo opis słowny lepiej oddaje jej doświadczenie. Odmowa podania liczby nie określa poziomu motywacji.

Przykładowe pytanie: „Możemy zostać przy twoim opisie. Co jest w tej sprawie ważne, a co sprawia trudność? Nie musisz zamieniać odpowiedzi na liczbę".

Granica: nie wpisuj wymyślonego wyniku ani nie traktuj go jako pomiaru. Ten przykład dotyczy pomocniczego pytania w rozmowie, nie zmiany zasad standaryzowanego narzędzia diagnostycznego.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

29 — Przeszkoda przewidywana przed próbą



Obserwacja: podczas omawiania planu osoba wskazuje sytuację, w której ustalony krok może okazać się niewykonalny. Próba jeszcze się nie rozpoczęła.

Możliwe wyjaśnienia: zna ograniczenia swojego otoczenia, dostrzega słaby punkt planu albo potrzebuje ustalić wariant na trudniejszy dzień. Przewidywanie przeszkody nie dowodzi zamiaru rezygnacji.

Przykładowe pytanie: „Co może wtedy utrudnić ten krok? Czy chcesz sprawdzić, co da się dostosować, a czego nie możemy teraz zmienić?”.

Granica: nie obiecuj usunięcia każdej bariery ani nie wymagaj działania mimo zagrożenia. Gdy przewidywana sytuacja wiąże się z niebezpieczeństwem, pierwszeństwo ma odpowiednie wsparcie i bezpieczeństwo, nie realizacja zadania.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

30 — Obawa o prywatność zapisków



Obserwacja: po propozycji prowadzenia notatek osoba pyta, kto mógłby je przeczytać. Mówi, że nie chce zostawiać zapisów w miejscu dostępnym dla innych.

Możliwe wyjaśnienia: obawia się przypadkowego ujawnienia, nie ma bezpiecznego miejsca albo nie chce utrwalać prywatnych treści. To pytanie nie świadczy o ukrywaniu informacji przed prowadzącym.

Przykładowe pytanie: „Nie musimy wybierać tej formy ćwiczenia. Czy chcesz omówić inny sposób, bez tworzenia dodatkowych prywatnych zapisków?”.

Granica: nie gwarantuj pełnej poufności urządzenia lub zeszytu. Odróżnij dobrowolne ćwiczenie od dokumentacji wymaganej w danej usłudze i wyjaśnij rzeczywiste zasady dostępu oraz obowiązki. Nie doradzaj niszczenia wymaganej dokumentacji.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

31 — Prośba o przerwę z powodu zmęczenia



Obserwacja: osoba mówi, że jest zmęczona i prosi o krótką przerwę w rozmowie. Nie określa jeszcze, czy chce później wrócić do tematu.

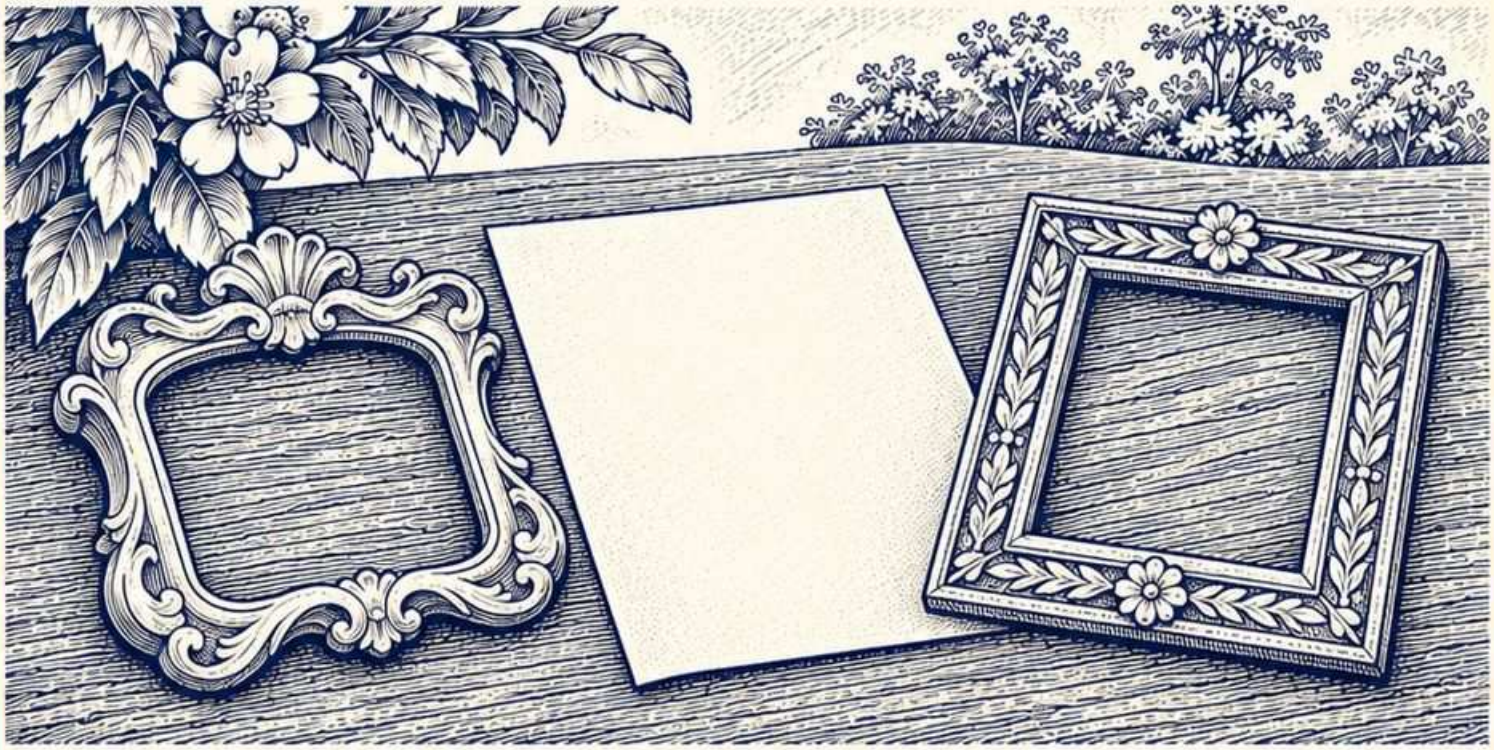
Możliwe wyjaśnienia: potrzebuje odpoczynku, ma trudność ze skupieniem albo obecne tempo jest dla niej zbyt wymagające. Sama prośba nie dowodzi unikania tematu.

Przykładowe pytanie: „Zatrzymajmy rozmowę. Co będzie teraz pomocne: chwila przerwy czy omówienie, jak zakończyć dzisiejsze spotkanie?”.

Granica: nie uzależniaj przerwy od ujawnienia prywatnych treści. Uzgodnij dalszy przebieg w ramach rzeczywistych możliwości. Jeśli pojawiają się oznaki nagłego zagrożenia zdrowia, priorytetem jest odpowiednia pomoc, nie kontynuowanie ćwiczenia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

32 — Metafora, która nie pasuje



Obserwacja: po użyciu porównania osoba mówi, że ten obraz nie oddaje jej doświadczenia. Prosi, by rozmawiać bez tej metafory.

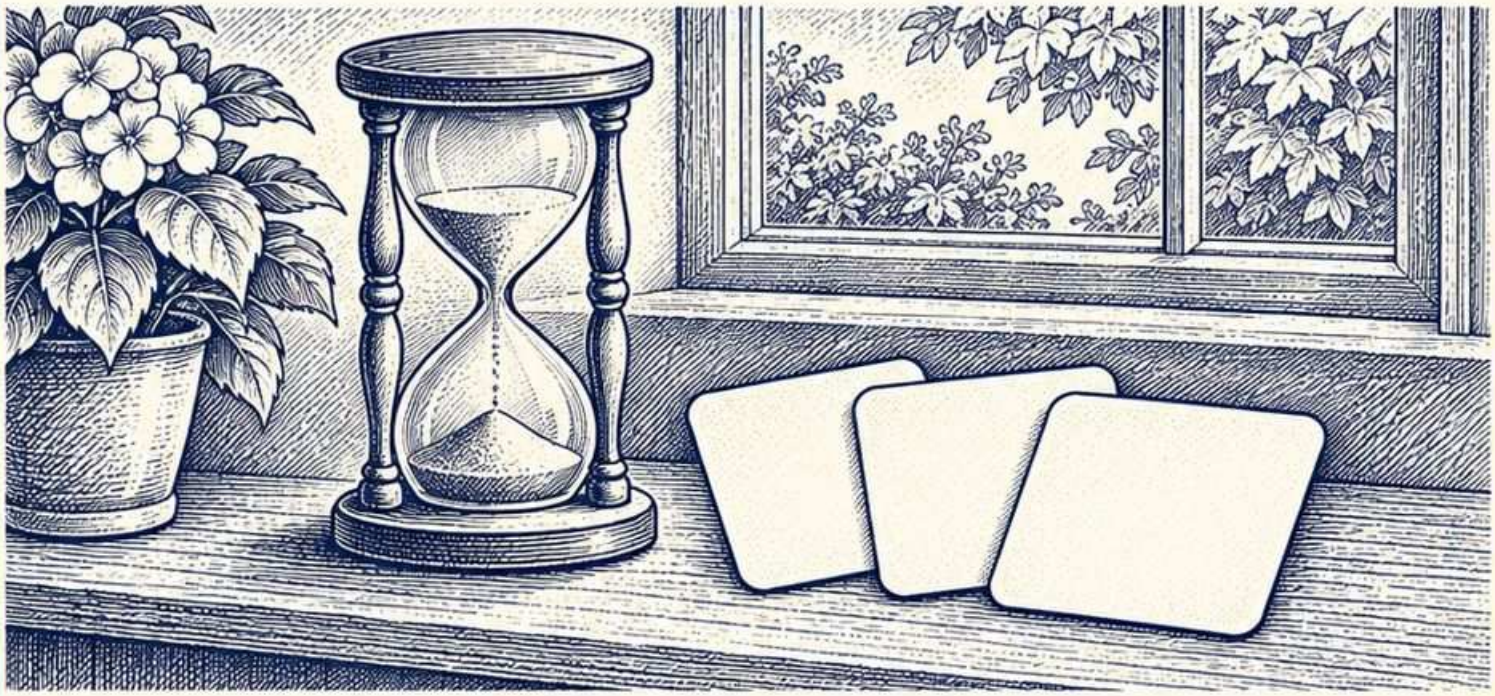
Możliwe wyjaśnienia: porównanie ma dla niej inne znaczenie, kojarzy się nieprzyjemnie albo przesłania to, co chce powiedzieć. Nie oznacza to braku zdolności do refleksji.

Przykładowe pytanie: „Zrezygnujmy z tego porównania. Jakich słów chcesz użyć, żeby opisać swoją sytuację?”.

Granica: nie przypisuj reakcji pochodzeniu lub kulturze na podstawie wyglądu, nazwiska czy akcentu. Znaczenie sprawdzaj z osobą. Nie traktuj własnej metafory jak ukrytej prawdy, którą musi zaakceptować.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

33 — Potrzeba czasu po przedstawieniu możliwości



Obserwacja: po omówieniu dostępnych możliwości osoba mówi, że chce je przemyśleć przed odpowiedzią. Nie prosi, aby prowadzący zdecydował za nią.

Możliwe wyjaśnienia: porównuje konsekwencje, potrzebuje wyjaśnienia części informacji albo nie chce podejmować decyzji pod presją. Zwłoka sama w sobie nie oznacza odmowy współpracy.

Przykładowe pytanie: „Co warto jeszcze wyjaśnić, zanim zakończymy tę rozmowę? Możemy ustalić, kiedy i w jaki sposób wrócimy do decyzji, jeśli tego chcesz”.

Granica: nie dopisuj zgody do milczenia i nie rezerwuj usługi bez upoważnienia. Wyjaśnij rzeczywiste terminy oraz konsekwencje odroczenia, bez sztucznej presji. Jeśli sytuacja wymaga pilnej pomocy, omów bezpieczeństwo zamiast obiecywać, że kazdą decyzję można odłożyć.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

34 – „Nie mogę dokończyć zdania”



Obserwacja: po kilku przerwaniach ze strony prowadzącego osoba mówi, że nie może dokończyć wypowiedzi. Prosi o wysłuchanie do końca.

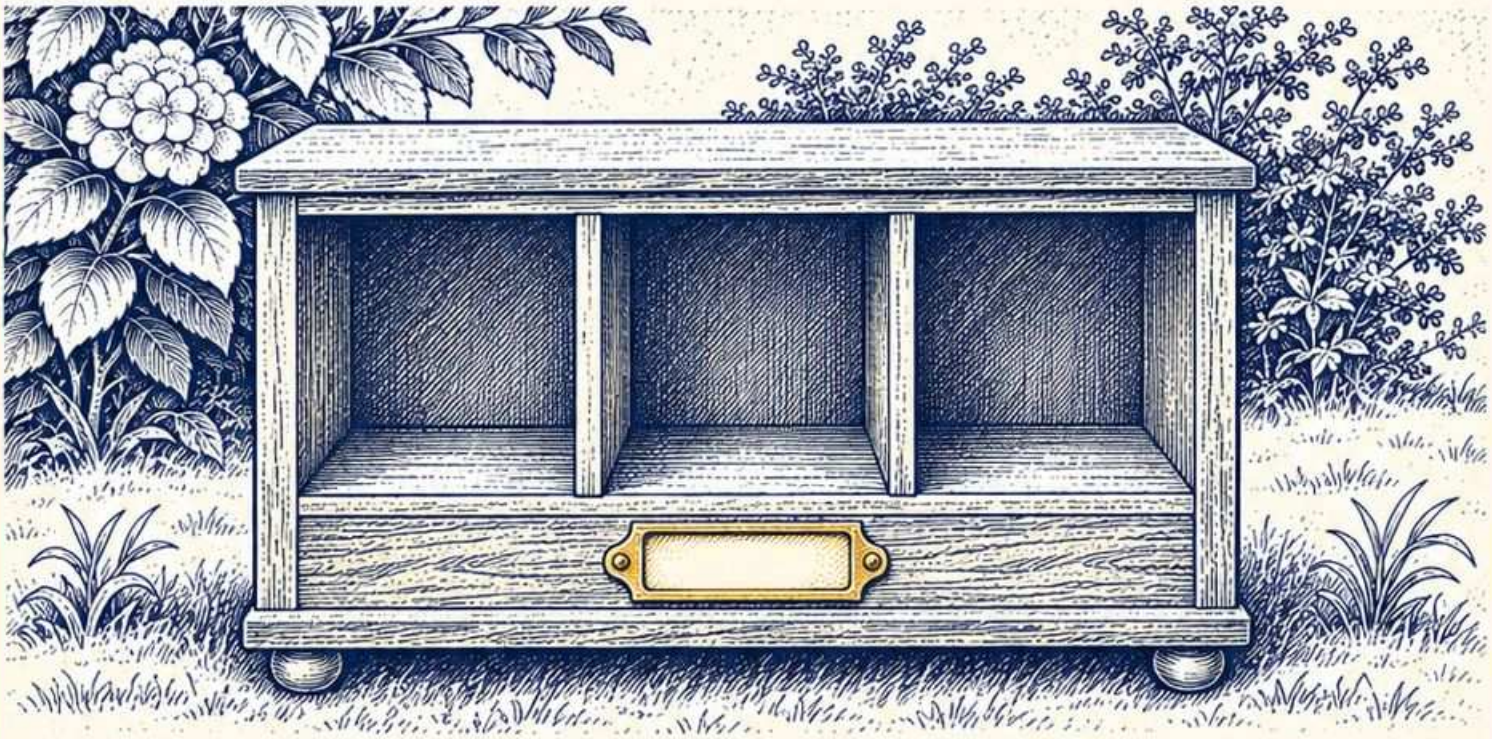
Możliwe wyjaśnienia: chce zachować ciąg myśli, czuje się pomijana albo prowadzący zbyt szybko przechodzi do własnych pytań. Jej uwaga może dotyczyć rzeczywistego sposobu prowadzenia rozmowy.

Przykładowe pytanie: „Przerwałem twoją wypowiedź. Chcę dać ci miejsce na jej dokończenie. Od którego miejsca chcesz wrócić do tego, co mówisz?”.

Granica: nie tłumacz własnego przerywania domniemanym oporem osoby. Gdy przerwanie jest konieczne ze względu na pilne bezpieczeństwo lub realny limit czasu, wyjaśnij powód i ustal, co można zrobić dalej. Nie obiecuj nieograniczonego czasu.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

35 — Pytanie o zakres pomocy



Obserwacja: osoba pyta, czym prowadzący może się zająć, a co wykracza poza jego rolę. Nie chce zaczynać zadania bez tej informacji.

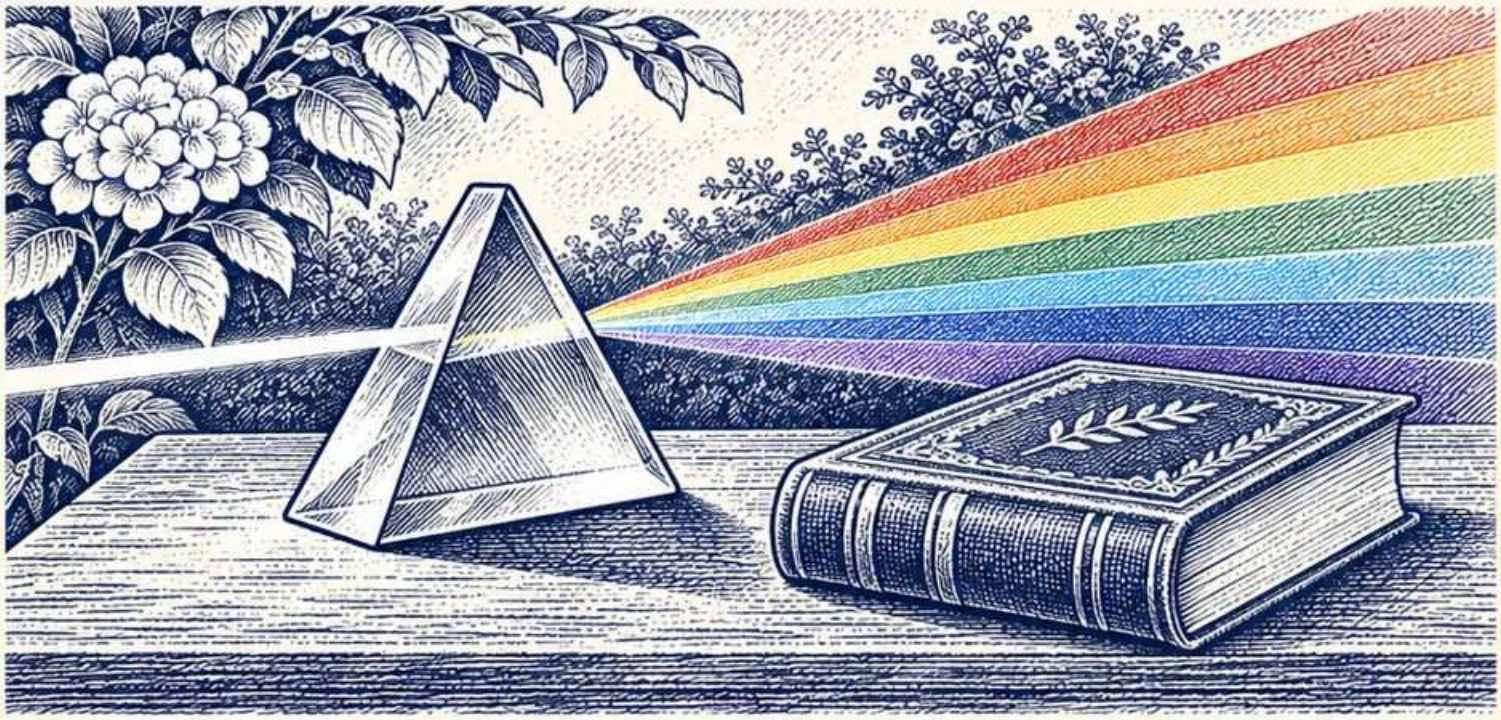
Możliwe wyjaśnienia: próbuje ustalić oczekiwania, ma wątpliwości co do zakresu usługi albo chce wiedzieć, kiedy potrzebny jest inny specjalista. Takie pytanie nie dowodzi podważania autorytetu.

Przykładowe pytanie: „Wyjaśnię zakres mojej roli i jej ograniczenia. Co szczególnie chcesz sprawdzić, zanim zdecydujesz, czy ta forma pomocy odpowiada twojej potrzebie?”.

Granica: podawaj prawdziwe kwalifikacje i rzeczywisty zakres usługi. Nie obiecuj działań poza swoimi kompetencjami ani nie przedstawiaj skierowania do innej pomocy jako kary za pytania. Nie zlecaj badania lub leczenia, do którego nie masz uprawnień.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

36 — Pytanie o dowody dla propozycji



Obserwacja: osoba pyta, na jakich dowodach opiera się proponowane działanie i jakie ma ograniczenia. Nie wystarcza jej zapewnienie, że metoda jest popularna.

Możliwe wyjaśnienia: chce świadomie porównać możliwości, sprawdza wiarygodność informacji albo obawia się obietnic bez pokrycia. Pytanie o dowody nie oznacza niechęci do otrzymania pomocy.

Przykładowe pytanie: „Co chcesz wiedzieć o podstawach tej propozycji? Oddzielę to, co wynika z dostępnych źródeł, od mojej oceny sytuacji i tego, czego nie wiemy”.

Granica: nie wymyślaj badań, liczb ani gwarancji. Jeśli nie znasz odpowiedzi, powiedz to i uzgodnij sposób jej sprawdzenia. Teoria historyczna, popularność oraz pojedyncze doświadczenie nie są same w sobie dowodem skuteczności klinicznej.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

37 — „To brzmi jak ironia”



Obserwacja: po komentarzu prowadzącego osoba mówi, że słyszy w nim ironię. Przestaje rozwijać temat i pyta, czy jest traktowana poważnie.

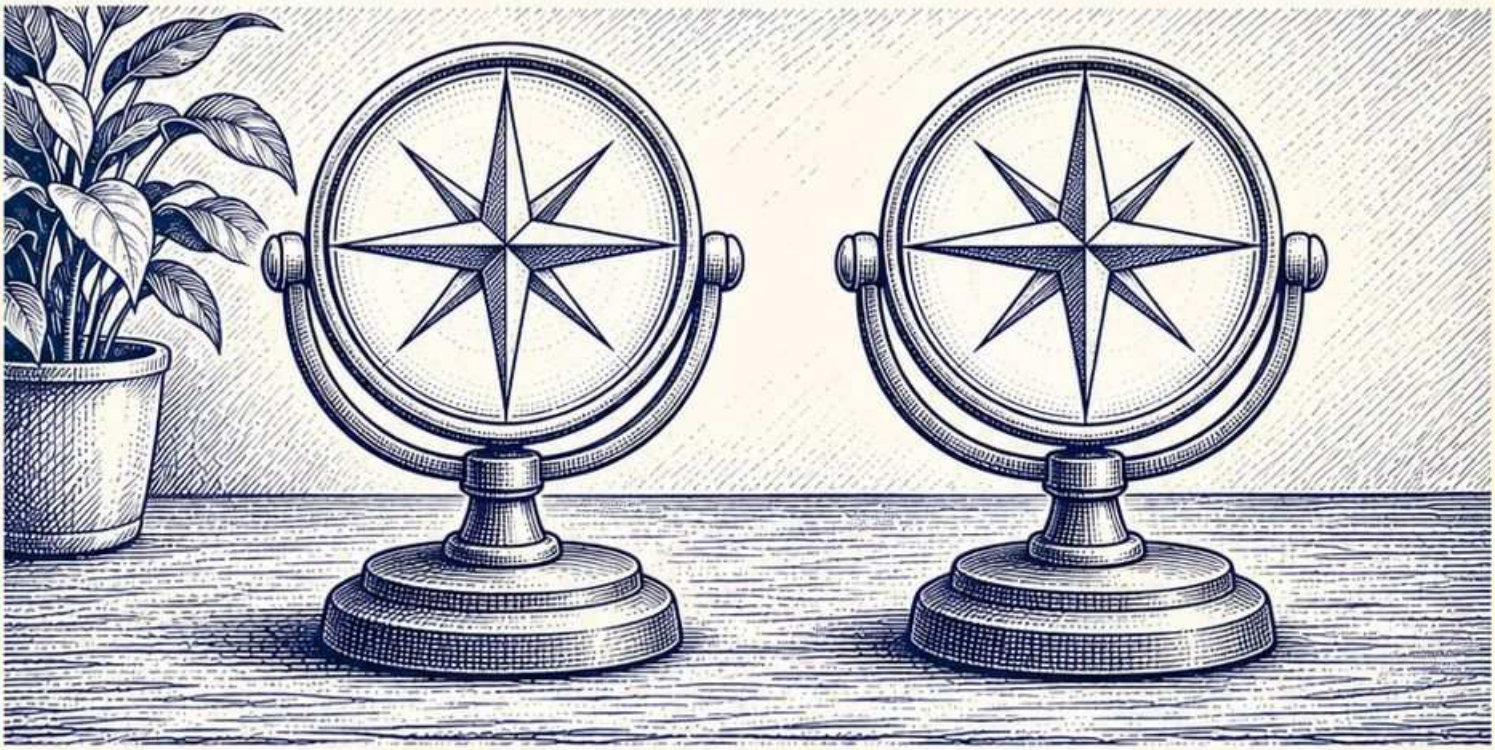
Możliwe wyjaśnienia: ton lub dobór słów zabrzmiał lekceważąco, intencja nie była czytelna albo komentarz rzeczywiście był niestosowny. Nie zakładaj, że reakcja świadczy o nadmiernej wrażliwości.

Przykładowe pytanie: „Chcę potraktować tę uwagę poważnie. Co w moim sposobie mówienia zabrzmiało ironicznie? Jeśli chcesz, zatrzymajmy się przy tym, zanim wrócimy do tematu”.

Granica: deklaracja dobrych intencji nie unieważnia skutku wypowiedzi. Nie udowadniaj osobie, że powinna przyjąć żart. Gdy komentarz był niestosowny, nazwij własny błąd i zmień sposób rozmowy, zamiast żądać uspokojenia lub wybaczenia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

38 — „To nie jest moja wartość”



Obserwacja: prowadzący odwołuje się do osiągnięć zawodowych jako motywu zmiany, a osoba odpowiada, że ważniejszy jest dla niej czas poza pracą.

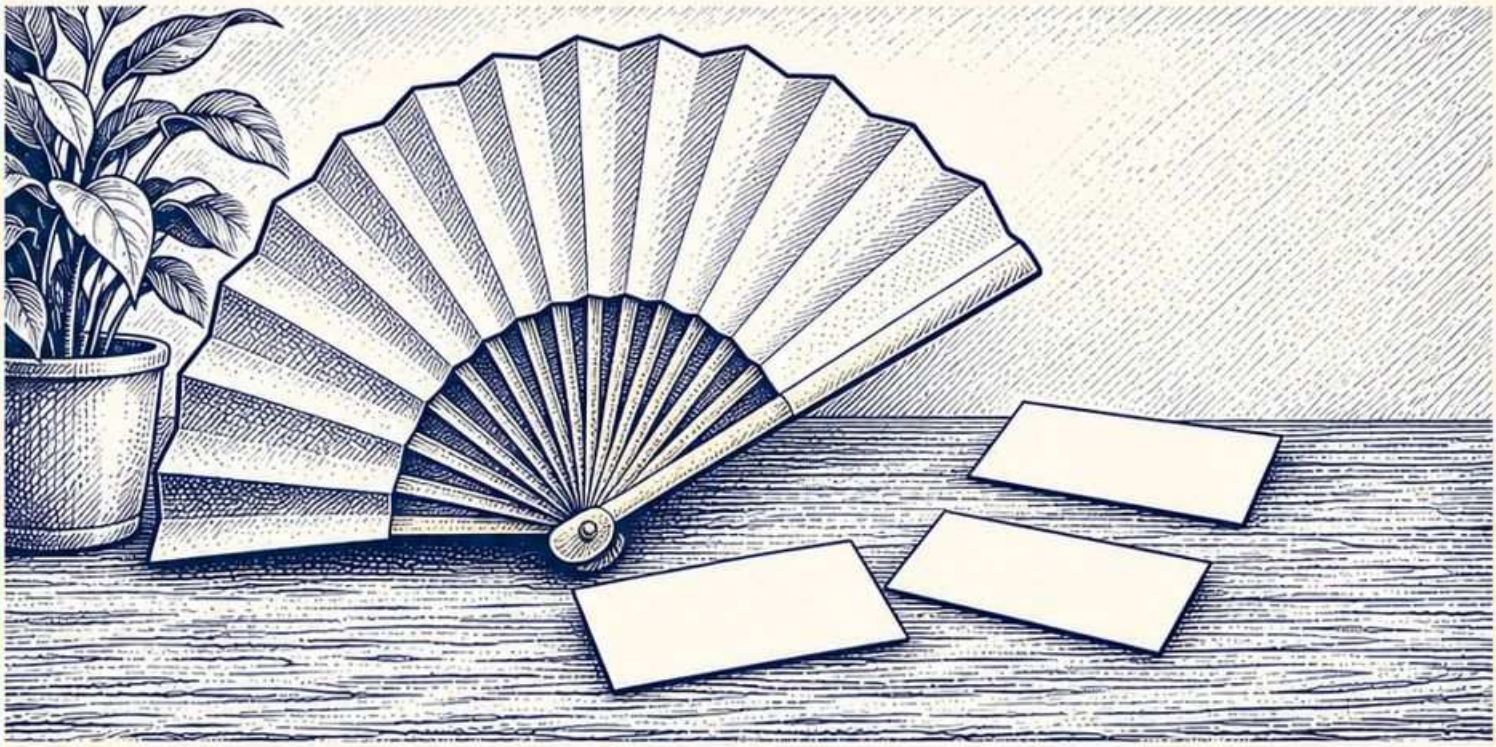
Możliwe wyjaśnienia: rozmówcy przyjęli odmienne priorytety, prowadzący zbyt szybko wskazał motyw albo osoba nie rozpoznaje własnych wartości w jego propozycji. Różnica nie dowodzi braku ambicji.

Przykładowe pytanie: „Przyjąłem, że najważniejsze są osiągnięcia zawodowe. Co ty chcesz uwzględnić, gdy rozmawiamy o tym, co ma dla ciebie znaczenie?”.

Granica: nie narzucaj hierarchii wartości ani nie używaj wstydu do uzyskania zgody. Szacunek dla priorytetów nie oznacza potwierdzania bezpieczeństwa każdego działania ani pomijania realnych obowiązków i zagrożeń.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

39 — Możliwość to jeszcze nie decyzja



Obserwacja: osoba mówi, że pewna zmiana mogłaby jej pomóc. Gdy prowadzący przedstawia to jako podjętą decyzję, prostuje: „Rozważam to, ale jeszcze nie zdecydowałem".

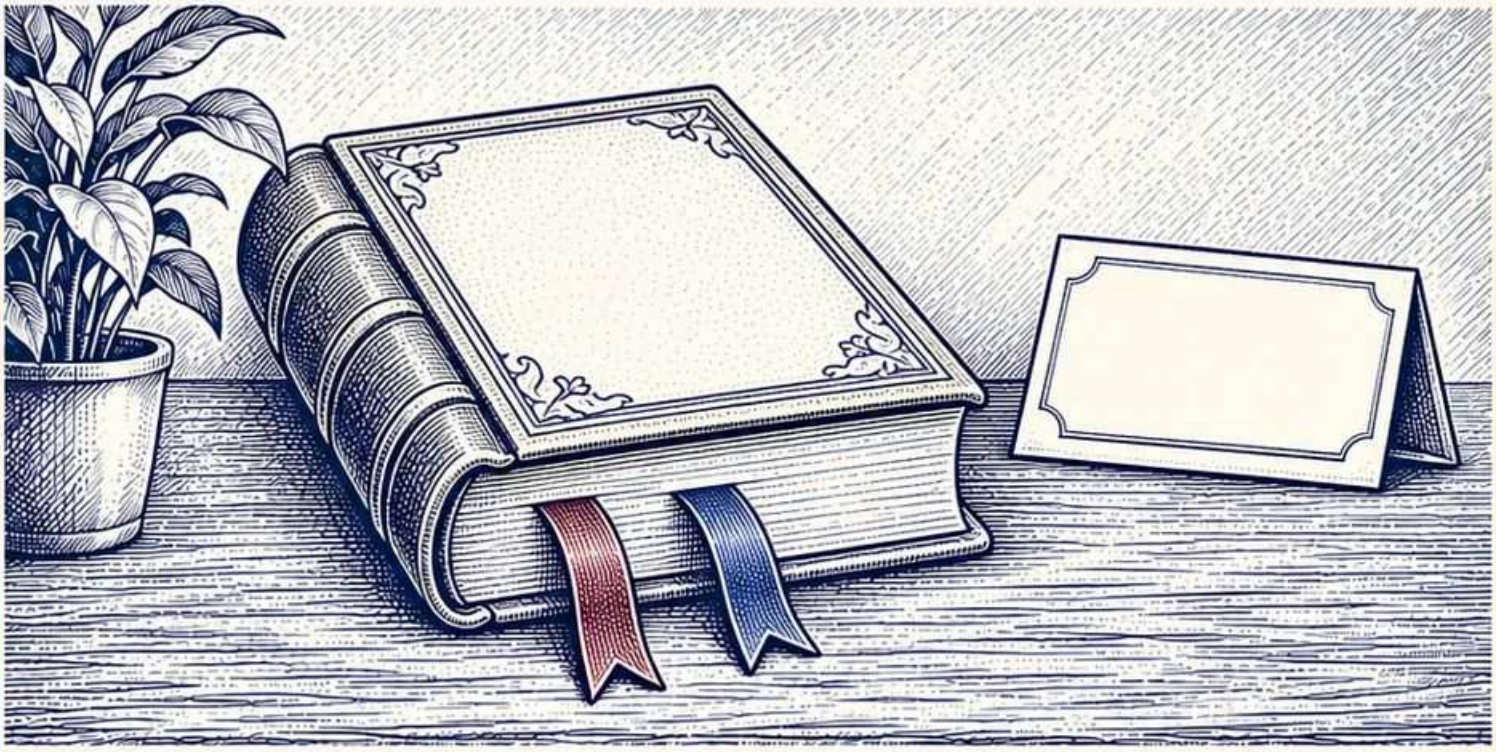
Możliwe wyjaśnienia: opisuje możliwą korzyść, sprawdza jedną z opcji albo potrzebuje oddzielić rozważanie od zobowiązania. Wypowiedź warunkowa nie jest zgodą na działanie.

Przykładowe pytanie: „Dziękuję za sprostowanie. Rozważasz możliwość, nie ogłaszasz decyzji. Co, jeśli w ogóle, chcesz jeszcze sprawdzić, zanim wybierzesz następny krok?".

Granica: nie zapisuj zgody lub zobowiązania, którego osoba nie wyraziła. Nie traktuj sprostowania jako złamania umowy. Dokumentuj rzeczywistą wypowiedź zgodnie z zasadami swojej pracy; pilne kwestie bezpieczeństwa wymagają osobnego, odpowiedniego postępowania.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

40 — Trudność w języku rozmowy



Obserwacja: osoba mówi, że w języku używanym podczas spotkania trudno jej dokładnie opisać doświadczenie. Prosi o sprawdzenie innej możliwości komunikacji.

Możliwe wyjaśnienia: zna codzienne słownictwo, lecz nie znajduje potrzebnych określeń, obawia się nieporozumienia albo woli mówić w innym języku. Ta trudność nie dowodzi niechęci do współpracy.

Przykładowe pytanie: „W jakim języku lub sposobie komunikacji najłatwiej ci przekazać to, co ważne? Sprawdźmy, jakie odpowiednie wsparcie jest rzeczywiście dostępne".

Granica: nie udawaj znajomości języka i nie wymagaj od osoby zgadywania znaczeń. Nie włączaj automatycznie bliskich do tłumaczenia. Ustal zgodę, rolę i zasady poufności ewentualnego wsparcia; nie obiecuj dostępności, której nie sprawdzono. Pilna pomoc nie powinna zależeć od zakończenia tej rozmowy.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

41 – „Jakiej odpowiedzi oczekujesz?”



Obserwacja: po pytaniu zawierającym sugerowaną ocenę osoba pyta, jakiej odpowiedzi oczekuje prowadzący. Nie opisuje jeszcze własnego stanowiska.

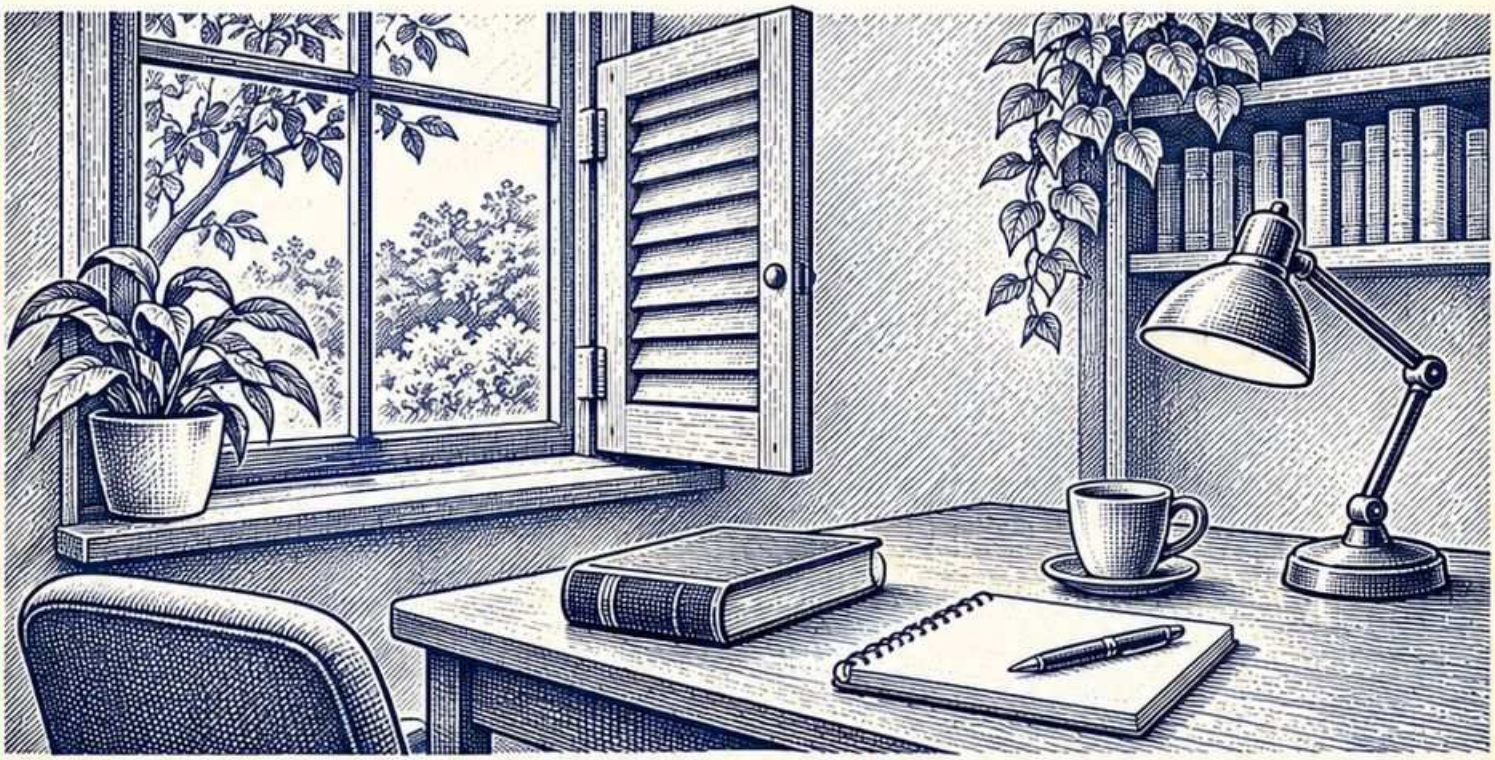
Możliwe wyjaśnienia: pytanie zabrzmiało jak sprawdzian, jego sformułowanie wskazało pożądaną odpowiedź albo osoba chce zrozumieć cel rozmowy. Nie zakładaj, że celowo unika prawdy.

Przykładowe pytanie: „Moje pytanie mogło sugerować odpowiedź. Chcę poznać twoje zdanie, również jeśli jest inne niż moje. Jak ty opisujesz tę sytuację?”.

Granica: nie nagradzaj zgodności z własną opinią ani nie karz za różnicę zdań. Gdy zbierasz wymagane informacje według określonej procedury, wyjaśnij jej cel i ograniczenia, Nie obiecuj, że każda odpowiedź pozostanie bez konsekwencji, jeśli nie jest to prawdą.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

42 – Spojrzenie nie jest dowodem



Obserwacja: podczas wypowiedzi osoba kieruje wzrok w bok. Prowadzący zauważa, że zaczął odbierać to jako brak zainteresowania, choć osoba tego nie powiedziała.

Możliwe wyjaśnienia: sposób patrzenia może wiązać się z przyzwyczajeniem, komfortem, skupieniem lub otoczeniem. Sam gest nie pozwala rozstrzygnąć, co osoba myśli ani czy mówi prawdę.

Przykładowe pytanie: „Jak ci się rozmawia w tych warunkach? Czy coś w ustawieniu miejsca lub sposobie rozmowy warto zmienić?”.

Granica: nie wymagaj kontaktu wzrokowego jako dowodu szczerości lub zaangażowania. Nie przypisuj znaczenia gestu na podstawie pochodzenia osoby. Sprawdzaj jej indywidualne potrzeby bez diagnozowania na podstawie pojedynczej obserwacji.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

43 – Formularz trudny do odczytania



Obserwacja: osoba odkłada formularz i mówi, że drobny druk oraz gęsty układ utrudniają jej przeczytanie pytań. Prosi o inną wersję.

Możliwe wyjaśnienia: materiał jest niewygodny do czytania, warunki oświetlenia nie pomagają albo potrzebny jest inny sposób przedstawienia treści. Nie wyciągaj z tego wniosków o inteligencji, motywacji lub rozpoznaniu medycznym.

Przykładowe pytanie: „Co ułatwi ci zapoznanie się z pytaniami: większy druk, więcej miejsca czy omówienie ich razem? Sprawdźmy, jakie możliwości mamy".

Granica: nie wypełniaj odpowiedzi za osobę i nie naciskaj na podpis przed zrozumieniem treści. Jeśli formularz jest częścią określonej procedury, sprawdź dopuszczalny sposób dostosowania. Nie zmieniaj samodzielnie zasad oceniania ani nie nazywaj zmienionej wersji zwalidowaną.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

44 — Brak zgody na nagrywanie



Obserwacja: po propozycji nagrania spotkania osoba mówi, że nie chce zapisu dźwięku, choć jest gotowa rozmawiać. Pyta o inną możliwość.

Możliwe wyjaśnienia: obawia się utrwalenia prywatnych treści, nie zna celu nagrania albo nie chce tej formy pracy. Odmowa nagrywania nie dowodzi odmowy pomocy.

Przykładowe pytanie: „Słyszę, że chcesz rozmawiać bez nagrywania. Wyjaśnijmy, jaki był cel propozycji i jakie inne możliwości są dostępne. Co potrzebujesz o nich wiedzieć?”.

Granica: nie uruchamiaj nagrania ukrycie ani nie traktuj ogólnej zgody na spotkanie jako zgody na rejestrację. Wyjaśnij rzeczywiste zasady, zakres udostępniania i ograniczenia. Nie gwarantuj alternatywy ani usunięcia istniejącego zapisu bez sprawdzenia obowiązujących zasad i możliwości.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

45 – Prośba o innego prowadzącego



Obserwacja: osoba pyta, czy może kontynuować pomoc z innym specjalistą. Nie podaje powodu i chce najpierw poznać dostępne możliwości.

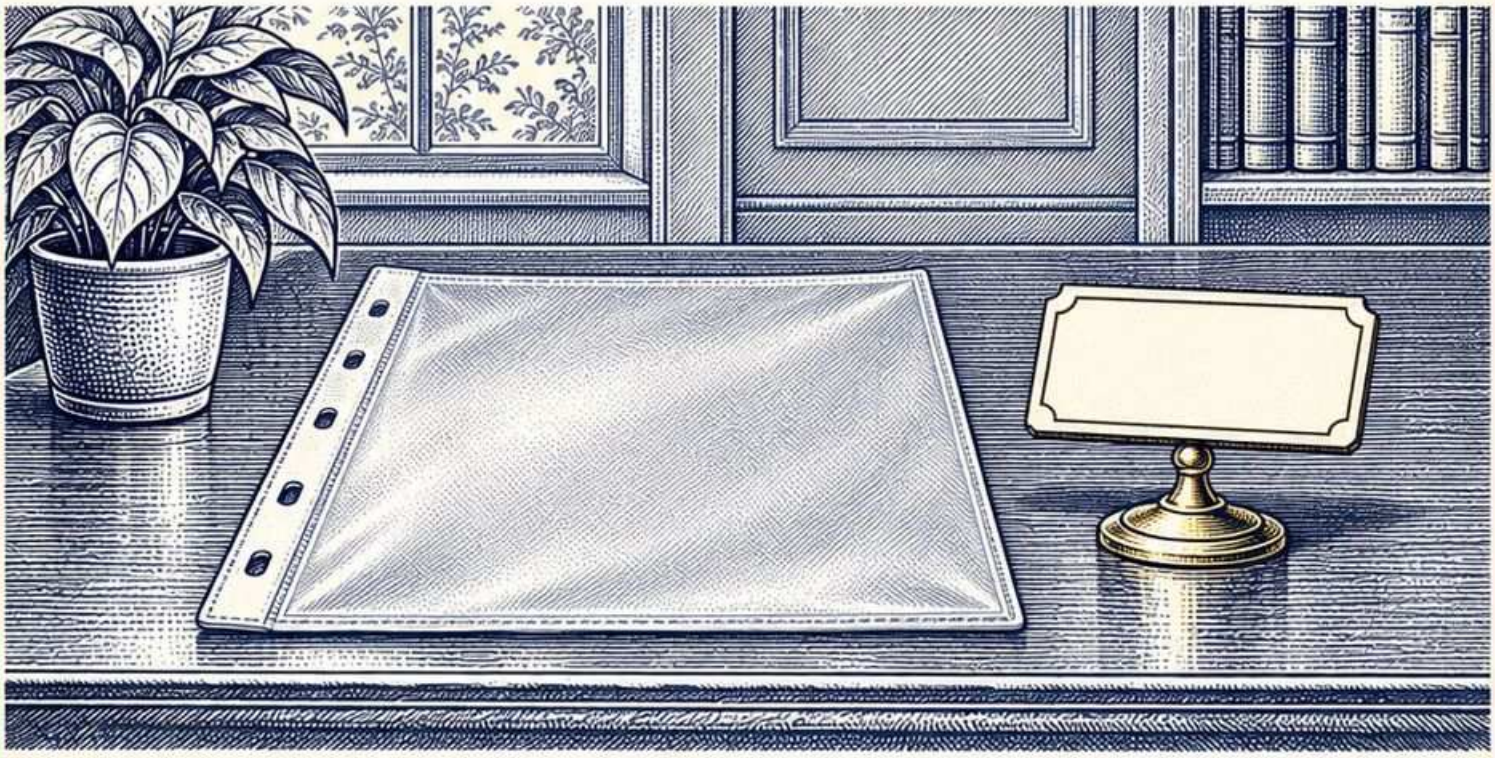
Możliwe wyjaśnienia: inaczej wyobraża sobie współpracę, potrzebuje innego zakresu pomocy albo nie chce obecnie omawiać przyczyny. Sama prośba nie dowodzi wrogości ani ukrytego konfliktu.

Przykładowe pytanie: „Mogę sprawdzić dostępne możliwości i wyjaśnić ograniczenia. Co chcesz wiedzieć o dalszych krokach? Jeśli zechcesz powiedzieć, co jest dla ciebie ważne w zmianie, wysłucham tego".

Granica: nie żądaj osobistego uzasadnienia po to, by zniechęcić do zmiany. Nie obiecuj terminu, dostępności ani przekazania dokumentacji bez sprawdzenia zasad i odpowiednich uprawnień. Potrzebę ciągłości pomocy i pilnego bezpieczeństwa omów bez używania jej jako groźby.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

46 – Pytanie o cel osobistego pytania



Obserwacja: po pytaniu o prywatną część historii osoba pyta, dlaczego ta informacja jest potrzebna. Nie chce odpowiadać, zanim pozna cel.

Możliwe wyjaśnienia: chroni swoją prywatność, nie widzi związku z obecną rozmową albo chce zrozumieć zakres zbieranych informacji. Prośba o wyjaśnienie nie dowodzi ukrywania przyczyny trudności.

Przykładowe pytanie: „Wyjaśnię, dlaczego o to pytam i jak ta informacja miałaby być wykorzystana. Co chcesz wiedzieć, zanim zdecydujesz, czy i w jakim zakresie odpowiesz?”.

Granica: nie twórz uzasadnienia po fakcie, jeśli pytanie nie było potrzebne. Nie naciskaj na szczegóły tylko z ciekawości. Jeśli informacja jest konieczna do określonej oceny lub wynika z obowiązku, wyjaśnij rzeczywisty powód oraz ograniczenia dalszego działania bez niej; nie przedstawiaj przypuszczeń jako konieczności.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

47 – Oczekiwanie pewnego wyniku



Obserwacja: osoba pyta, czy proponowana pomoc na pewno rozwiąże jej trudność. Mówi, że bez gwarancji trudno jej zdecydować.

Możliwe wyjaśnienia: chce ograniczyć niepewność, obawia się kosztu lub rozczarowania albo wcześniej usłyszała zbyt stanowcze obietnice. Nie oznacza to, że należy udzielić gwarancji lub uznać pytanie za nierealistyczne wymaganie.

Przykładowe pytanie: „Nie mogę zagwarantować wyniku. Mogę wyjaśnić, co wiadomo o tej formie pomocy, czego nie wiemy i jak ocenia się jej przebieg. Która z tych informacji pomoże ci rozważyć decyzję?”.

Granica: nie obiecuj wyleczenia, konkretnego terminu poprawy ani skuteczności dla tej osoby bez podstaw. Oddziel dostępne dowody od przewidywań. Nie używaj niepewności jako argumentu, że osoba musi zaufać prowadzącemu bez pytań.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

48 — „Nie porównuj mnie z innymi”



Obserwacja: po porównaniu z tempem pracy innych osób rozmówca prosi, by omawiać jego sytuację bez takich zestawień.

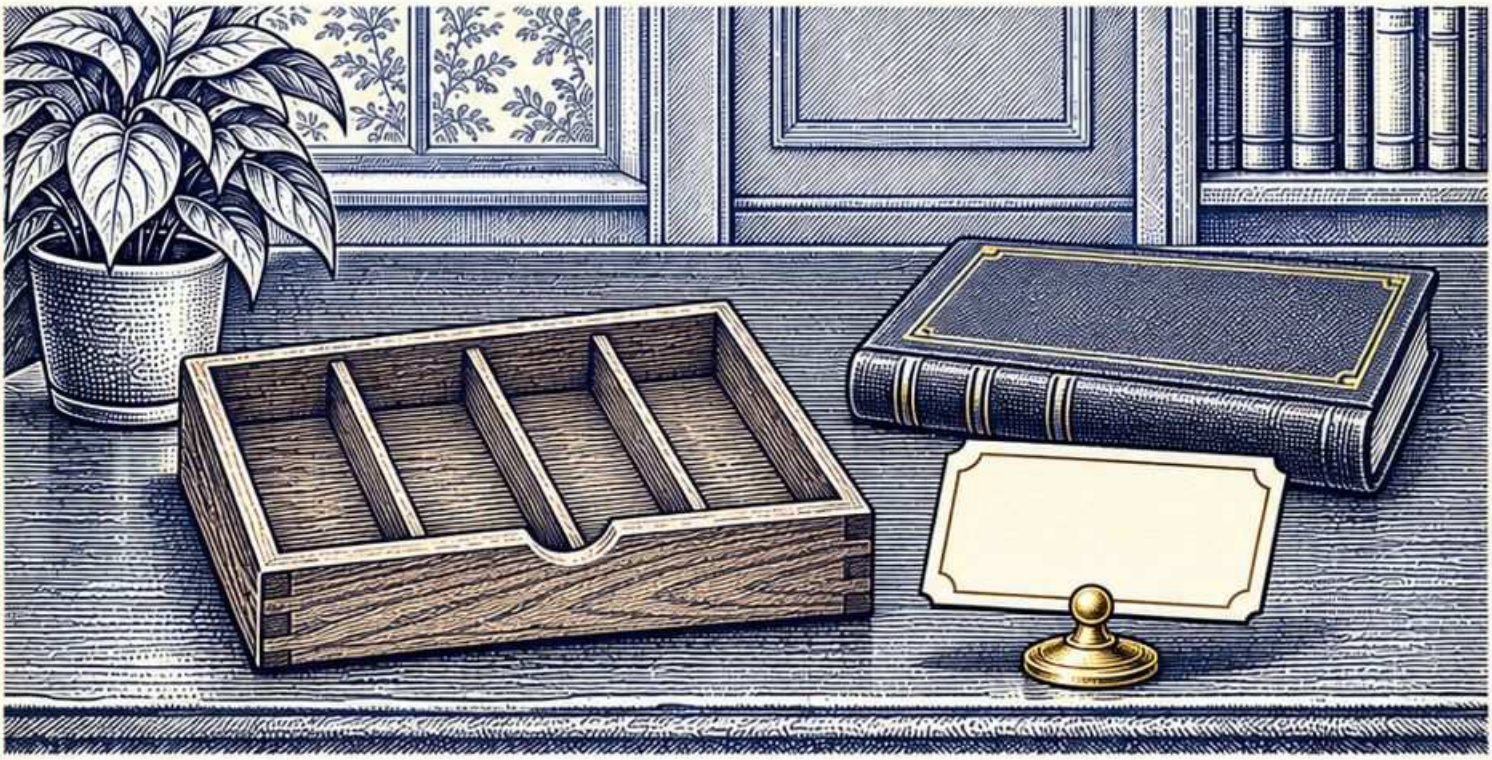
Możliwe wyjaśnienia: porównanie pomija jego warunki, brzmi jak ranking albo odwraca uwagę od własnych celów. Prośba nie dowodzi niezdolności do przyjęcia informacji zwrotnej.

Przykładowe pytanie: „Użyłem porównania, które nie pomogło. Wróćmy do twojej sytuacji. Po czym ty chcesz rozpoznawać, czy nasza praca odpowiada temu, czego potrzebujesz?”.

Granica: nie zawstydzaj historiami o tym, że inni radzą sobie szybciej. Nie ujawniaj danych innych osób jako przykładu. Jeśli omawiasz normy konkretnego narzędzia, wyjaśnij ich zakres i ograniczenia; nie zamieniaj wyniku w ocenę wartości człowieka.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

49 – Najpierw jasność kosztów



Obserwacja: przed ustaleniem kolejnego spotkania osoba pyta o opłatę i zasady odwołania. Nie chce potwierdzać terminu bez tych informacji.

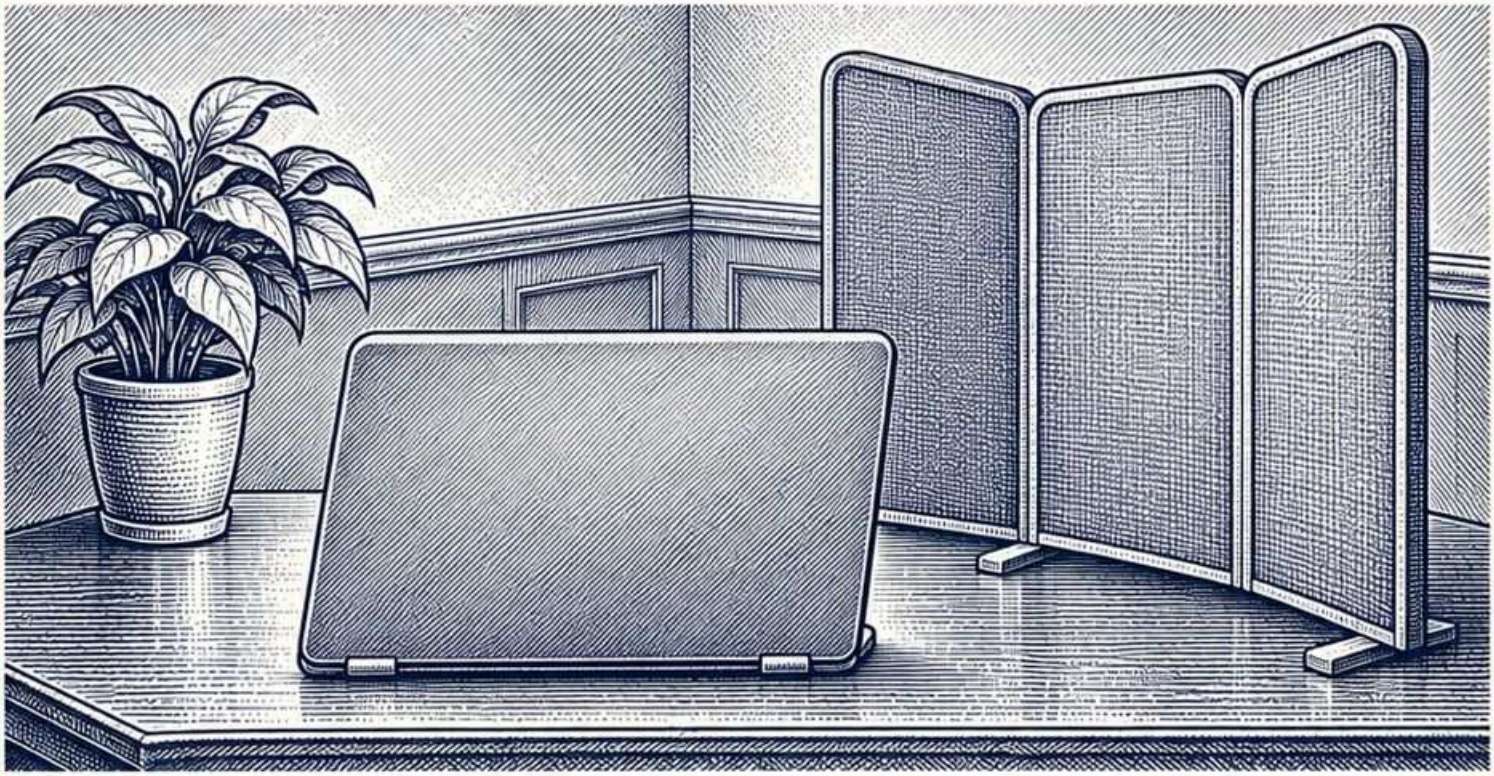
Możliwe wyjaśnienia: planuje wydatki, chce uniknąć nieprzewidzianej należności albo wcześniej nie otrzymała jasnych warunków. Pytanie o koszt nie dowodzi, że pomoc jest dla niej nieważna.

Przykładowe pytanie: „Sprawdźmy dokładne opłaty i zasady, zanim potwierdzisz termin. Które informacje są ci potrzebne, żeby ocenić, czy to rozwiązanie jest dla ciebie dostępne?”.

Granica: podawaj aktualne, sprawdzone warunki; nie wymyślaj zniżek ani wyjątków. Nie traktuj pytań finansowych jako braku zaangażowania. Jeśli warunki są niejasne, wyjaśnij, co trzeba sprawdzić, zamiast naciskać na zobowiązanie lub przedstawiać nieznany koszt jako pewny.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

50 – Brak prywatnego miejsca online



Obserwacja: na początku rozmowy zdalnej osoba mówi, że ktoś w pobliżu może ją słyszeć. Nie chce poruszać osobistych tematów w tych warunkach.

Możliwe wyjaśnienia: nie ma oddzielnego pomieszczenia, warunki właśnie się zmieniły albo nie może bezpiecznie zadbać o prywatność. Ograniczona wypowiedź nie dowodzi braku zaufania do prowadzącego.

Przykładowe pytanie: „Czy możesz teraz bezpiecznie rozmawiać? Nie musisz podawać szczegółów. Sprawdźmy, jaki sposób dalszego kontaktu jest w tych warunkach odpowiedni i możliwy".

Granica: nie nakłaniaj do ujawniania treści przy osobach trzecich. Same słuchawki nie gwarantują prywatności wypowiedzi. Nie wysyłaj wrażliwych wiadomości na niesprawdzony kanał. Gdy pojawia się pilne zagrożenie, zastosuj odpowiednie postępowanie zamiast odkładać je wyłącznie z powodu formy spotkania.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

51 – Reakcja na spóźnienie prowadzącego



Obserwacja: prowadzący zaczyna spotkanie później niż ustalono. Osoba mówi, że straciła część dostępnego czasu i chce wiedzieć, jak wpłynie to na dzisiejszą rozmowę.

Możliwe wyjaśnienia: ma dalsze obowiązki, oczekuje przewidywalności albo nie chce ponosić skutków opóźnienia. Jej uwaga dotyczy rzeczywistego zdarzenia, nie musi oznaczać walki o kontrolę.

Przykładowe pytanie: „Zacząłem później, niż ustaliliśmy. Przepraszam za opóźnienie. Ile czasu masz teraz do dyspozycji? Wyjaśnię, jakie rozwiązania możemy rzeczywiście zaproponować”.

Granica: nie przypisuj osobie oporu, żeby uniknąć odpowiedzialności za spóźnienie. Nie przedłużaj spotkania bez uzgodnienia i nie obiecuj rekompensaty, której nie możesz zapewnić. Wyjaśnij rzeczywiste zasady czasu i opłat, nie ujawniając prywatnych informacji o innych osobach jako usprawiedliwienia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

52 – Odpowiedź nie mieści się w dwóch opcjach



Obserwacja: prowadzący proponuje dwie odpowiedzi, a osoba mówi, że żadna nie oddaje jej sytuacji. Chce opisać coś pomiędzy lub poza tym wyborem.

Możliwe wyjaśnienia: pytanie uprościło złożone doświadczenie, pominęło ważny warunek albo dostępne opcje nie pasują. Nie oznacza to, że osoba unika zajęcia stanowiska.

Przykładowe pytanie: „Moje dwie propozycje mogą nie pasować. Jak opisałabyś tę sytuację własnymi słowami? Co zostało poza tym wyborem?”.

Granica: nie zmuszaj do pozornego wyboru tylko po to, by uzyskać prostą odpowiedź. Jeśli korzystasz ze standaryzowanego narzędzia, nie zmieniaj samodzielnie jego punktacji lub opcji; postępuj według właściwych zasad i zaznacz rzeczywiste ograniczenia interpretacji.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

53 – Niepewność szczegółu wspomnienia



Obserwacja: osoba mówi, że pamięta zdarzenie, ale nie jest pewna jego daty. Prowadzący ponawia prośbę o dokładny termin, a ona odpowiada, że nie chce zgadywać.

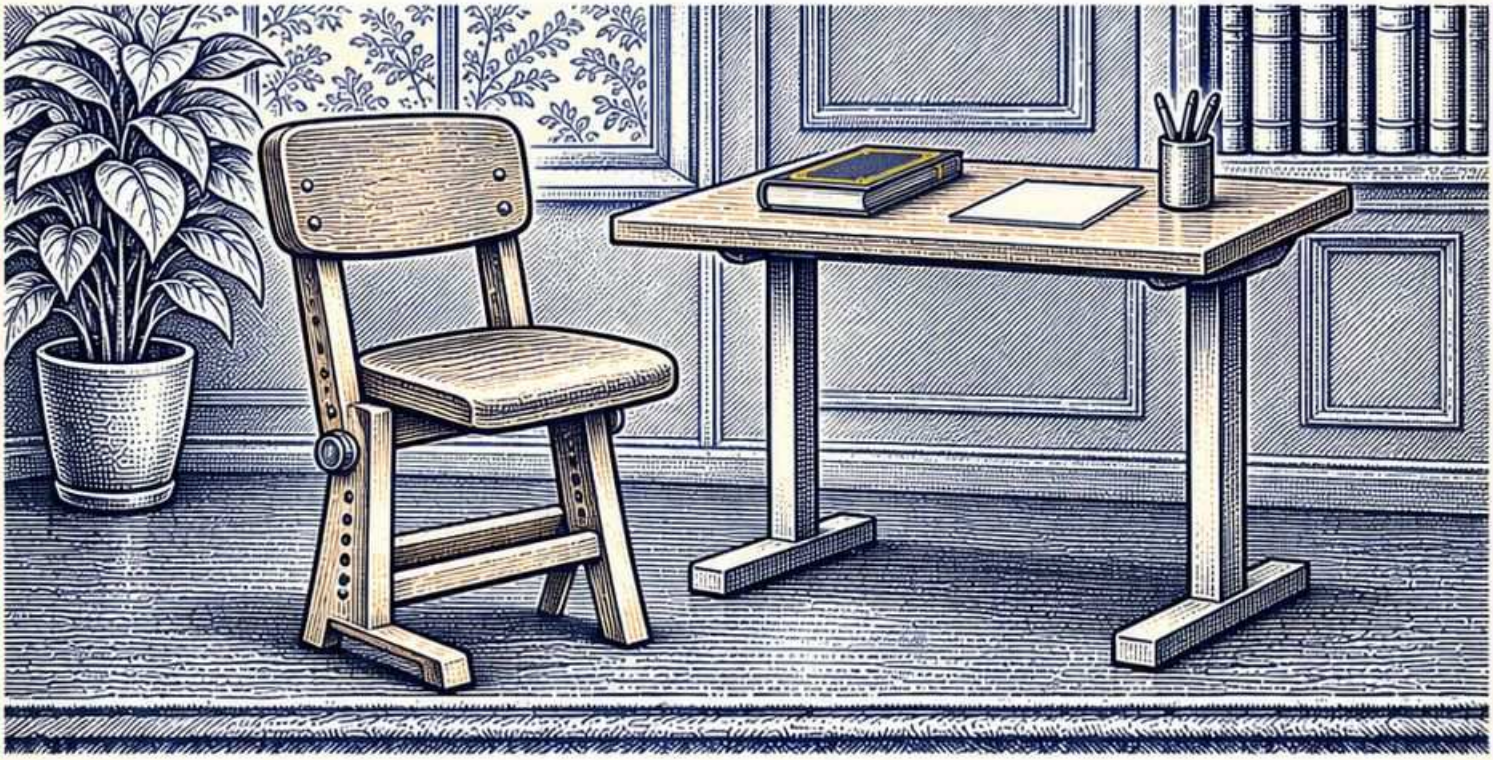
Możliwe wyjaśnienia: szczegół nie jest dostępny w pamięci, daty się mieszają albo pytanie wymaga większej precyzji, niż osoba może rzetelnie podać. Brak daty nie dowodzi kłamstwa ani wyparcia.

Przykładowe pytanie: „Nie musisz zgadywać. Co możesz powiedzieć z pewnością, a co pozostaje niejasne? Oddzielmy te informacje bez uzupełniania braków przypuszczeniem".

Granica: nie sugeruj daty, sprawcy lub ukrytego zdarzenia, by wypełnić lukę. Nie przedstawiaj wyobrażenia jako odzyskanego wspomnienia. Jeśli dokładność jest konieczna do konkretnego celu, wyjaśnij ograniczenie i rozważ odpowiedni sposób sprawdzenia dostępnych danych bez nacisku na pewność.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

54 – Potrzeba zmiany pozycji



Obserwacja: osoba mówi, że siedzenie w obecnej pozycji jest niewygodne. Chce wstać lub zmienić miejsce, zanim będzie kontynuować rozmowę.

Możliwe wyjaśnienia: krzesło nie odpowiada jej potrzebom, pozycja powoduje dyskomfort albo potrzebuje ruchu. Samo poruszanie się nie dowodzi zdenerwowania, braku uwagi lub niechęci do tematu.

Przykładowe pytanie: „Co pomoże ci wygodniej uczestniczyć w rozmowie? Sprawdźmy, czy możesz bezpiecznie zmienić pozycję lub miejsce".

Granica: nie wymagaj nieruchomego siedzenia jako dowodu współpracy. Nie interpretuj dolegliwości jako psychologicznej przyczyny bez podstaw i nie zalecaj ćwiczeń leczniczych poza kompetencjami. Zgłoszone objawy mogą wymagać odrębnej oceny; pilnego problemu zdrowotnego nie zastępuj zmianą krzesła.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

55 – Zrozumienie nie znaczy aprobaty



Obserwacja: po empatycznej odpowiedzi osoba pyta, czy prowadzący uważa opisane zachowanie za dobre. Chce wiedzieć, czy została zrozumiana, czy oceniona.

Możliwe wyjaśnienia: odpowiedź była niejednoznaczna, osoba odróżnia swoje emocje od skutków działania albo potrzebuje jasności co do stanowiska prowadzącego. Pytanie nie dowodzi poszukiwania usprawiedliwienia.

Przykładowe pytanie: „Chcę zrozumieć twoje doświadczenie. To nie oznacza automatycznej aprobaty każdego działania. Która część mojej odpowiedzi zabrzmiała dla ciebie niejasno?”.

Granica: nie potwierdzaj bezpieczeństwa lub dopuszczalności działania tylko po to, by utrzymać dobrą atmosferę. Można szanować osobę i jednocześnie jasno omówić skutki, odpowiedzialność oraz zagrożenie. Nie zastępuj oceny realnego ryzyka samym zapewnieniem o zrozumieniu.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

56 — Niejasny podział następnych kroków



Obserwacja: pod koniec spotkania osoba mówi, że nie wie, które z omówionych działań należą do niej, a które miał sprawdzić prowadzący. Prosi o uporządkowanie ustaleń.

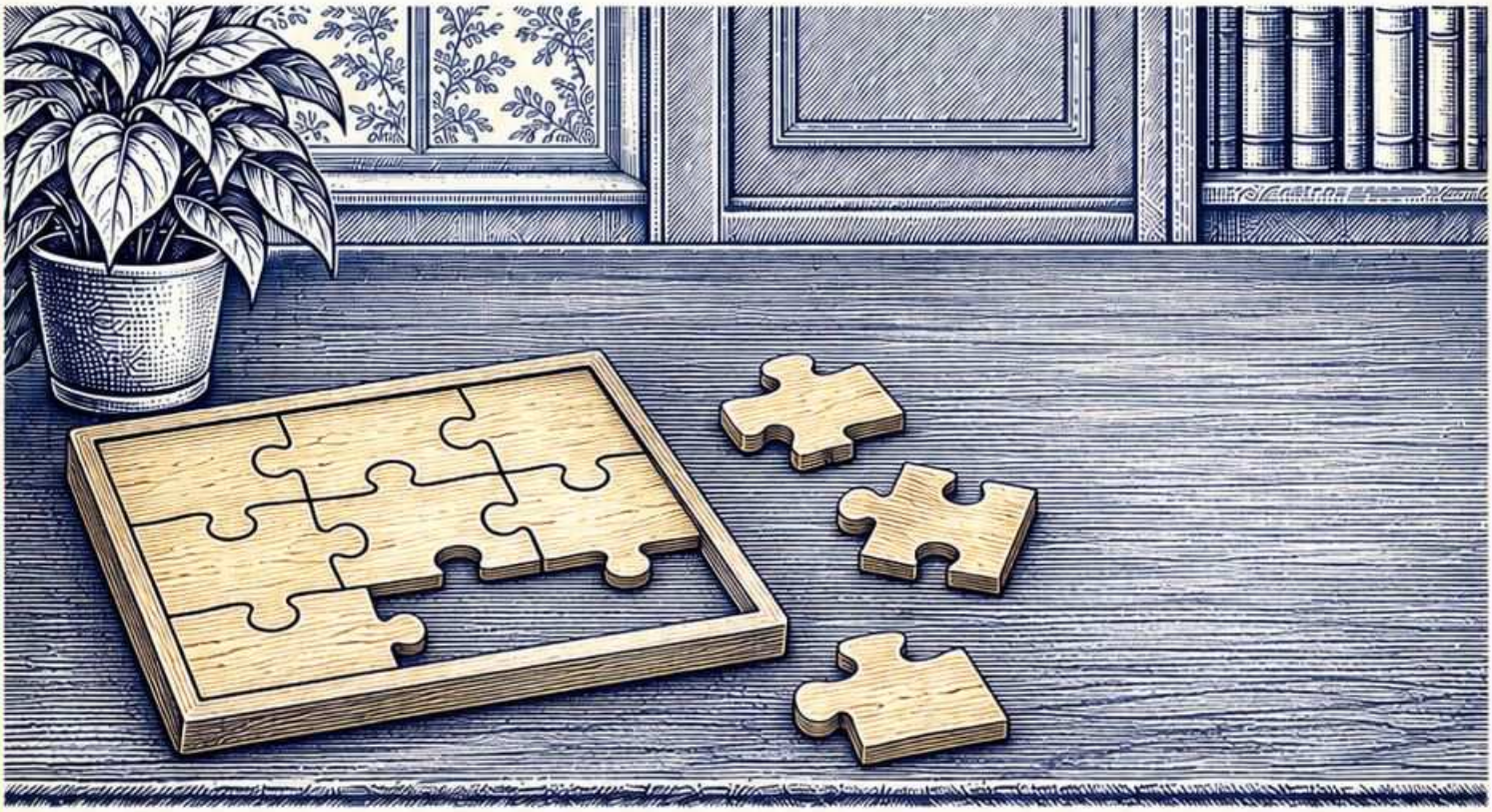
Możliwe wyjaśnienia: rozmowa zawierała kilka propozycji, odpowiedzialność nie została nazwana albo pomysł zabrzmiał jak już przyjęte zadanie. Nie zakładaj, że osoba nie słuchała.

Przykładowe pytanie: „Rozdzielmy to: co zostało tylko zaproponowane, na co się umówiliśmy i kto ma wykonać dany krok? Co trzeba jeszcze wyjaśnić lub zmienić?”.

Granica: nie dopisuj zobowiązań, których nie uzgodniono. Oddziel propozycję od decyzji i własne zadania od zadań osoby. Nie obiecuj wykonania czynności poza kompetencjami lub realną dostępnością. Jeśli tworzysz zapis ustaleń, uwzględnij rzeczywiste zasady prywatności.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

57 — Zmiana zgody w trakcie zadania



Obserwacja: osoba zgadza się na dobrowolne zadanie, lecz po jego rozpoczęciu mówi, że nie chce kontynuować. Prosi, by je zakończyć.

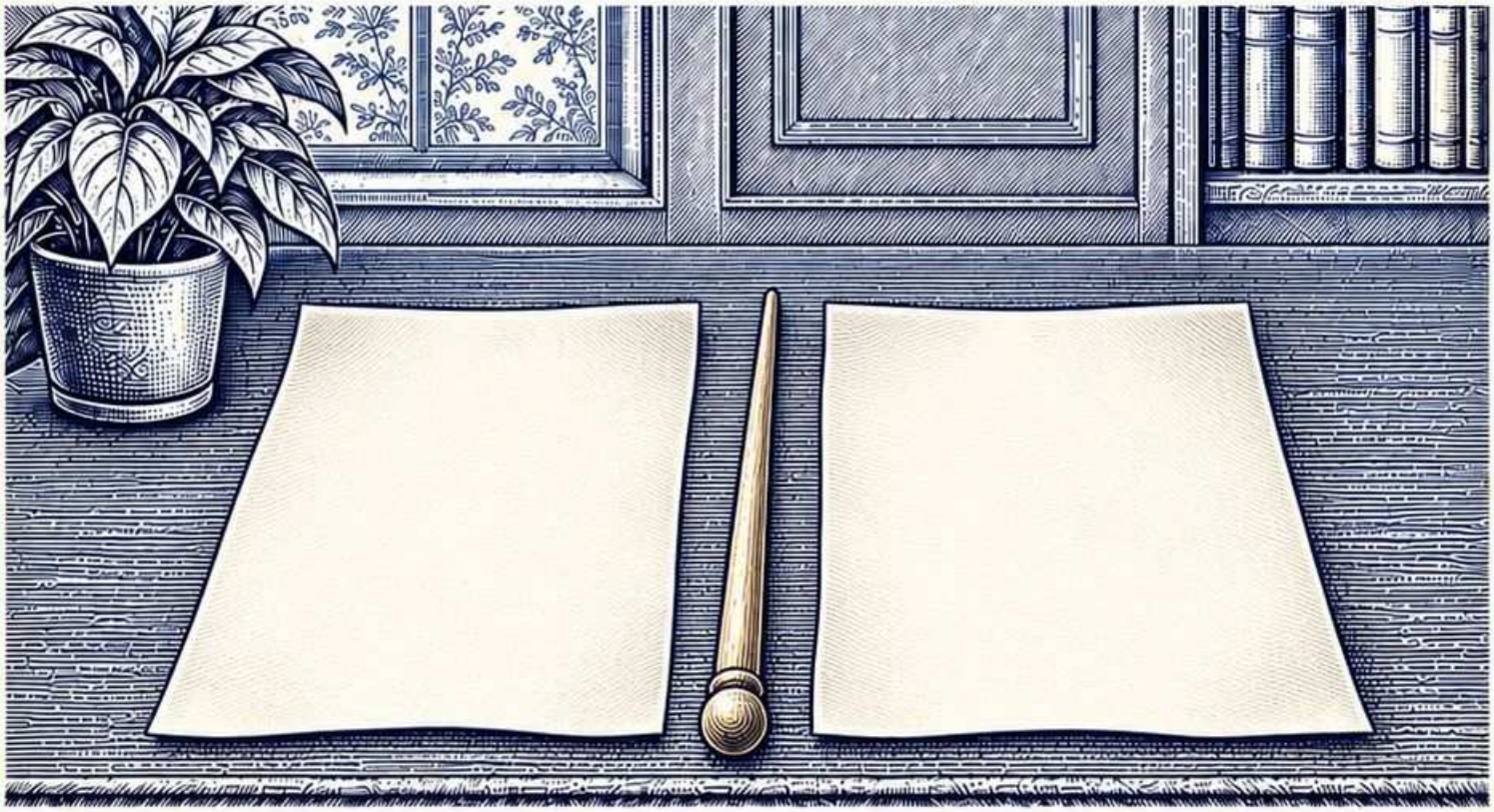
Możliwe wyjaśnienia: dopiero teraz poznała formę zadania, zmieniła zdanie albo doświadczenie okazało się inne niż oczekiwała. Wcześniejsza zgoda nie wyjaśnia automatycznie obecnej odmowy.

Przykładowe pytanie: „Słyszę, że nie chcesz kontynuować. Zatrzymajmy to dobrowolne zadanie. Czy chcesz powiedzieć, czego teraz potrzebujesz, czy wolisz najpierw chwilę bez omawiania tego?”.

Granica: nie używaj wcześniejszej zgody do wymuszania dalszego udziału i nie wymagaj ujawnienia osobistej przyczyny przerwania. Jeśli pojawia się pilna kwestia bezpieczeństwa, zajmij się nią odpowiednio, nie traktując jej jako pretekstu do dokończenia zadania. Ten przykład dotyczy zadania dobrowolnego, nie określa zasad procedur obowiązkowych.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

58 — Zgoda bez jasności instrukcji



Obserwacja: osoba początkowo zgadza się na propozycję. Przy omawianiu pierwszego kroku mówi jednak, że inaczej zrozumiała, co miałoby się wydarzyć.

Możliwe wyjaśnienia: wyjaśnienie było niepełne, słowo miało inne znaczenie albo osoba zaakceptowała tylko część propozycji. Nie uznawaj automatycznie, że zmienia wersję lub jest nieszczera.

Przykładowe pytanie: „Widzę, że nie wyjaśniłem tego wystarczająco jasno. Jak rozumiesz proponowany krok? Sprawdźmy różnicę, zanim podejmiesz decyzję po doprecyzowaniu".

Granica: nie opieraj działania na nieporozumieniu ani nie zamieniaj sprawdzenia zrozumienia w egzamin. Wyjaśniaj własny przekaz, zamiast obwiniać osobę. Wcześniejsze „tak" nie zastępuje jasności co do rzeczywistego zakresu działania; przestrzegaj właściwych zasad zgody.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

59 — Różne informacje od specjalistów



Obserwacja: osoba mówi, że od innego specjalisty usłyszała odmienną informację. Prosi o wyjaśnienie różnicy, zanim rozważy kolejną propozycję.

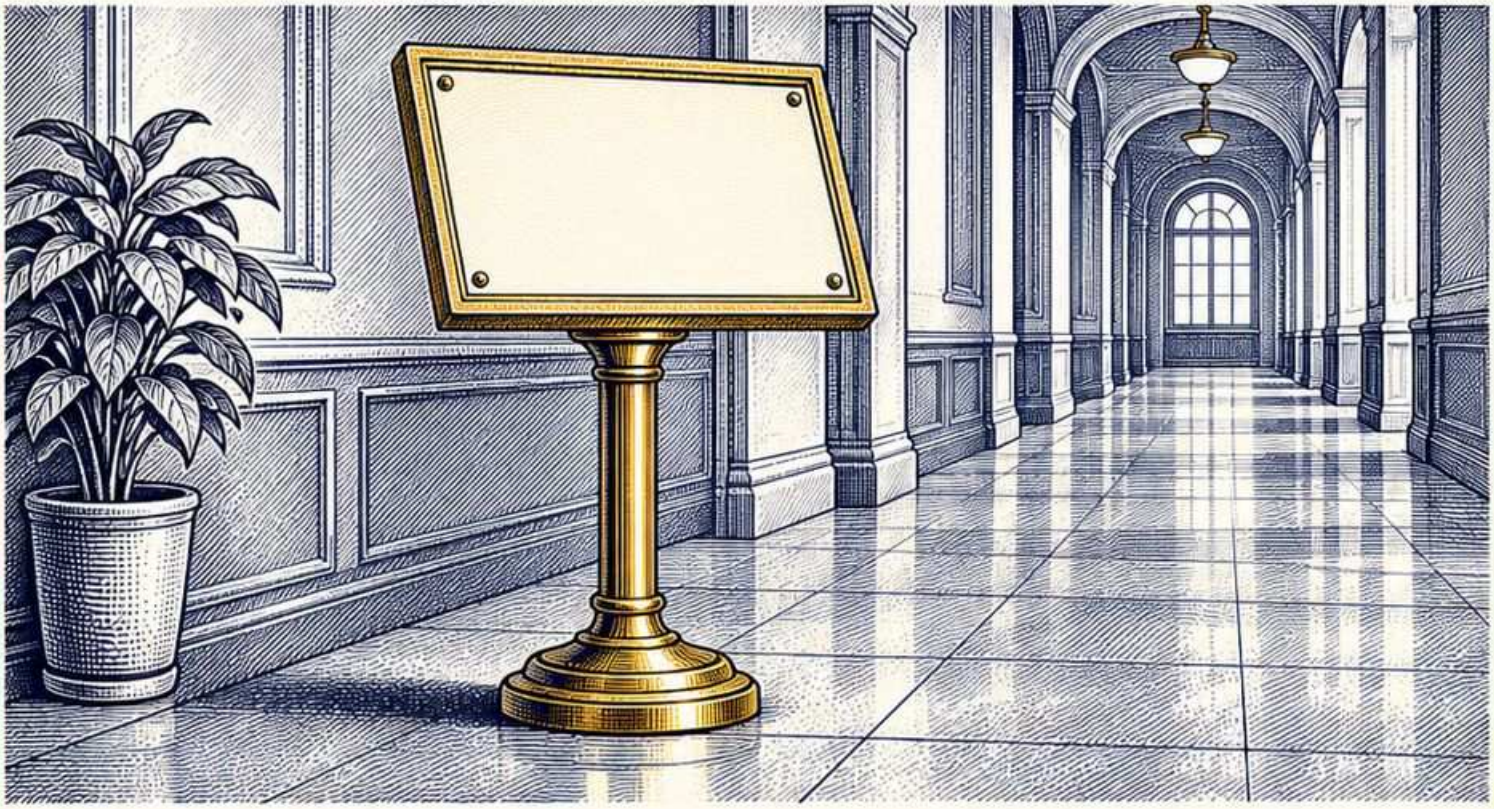
Możliwe wyjaśnienia: zalecenia dotyczyły innego kontekstu, dostępne dane się zmieniły albo przekaz wymaga doprecyzowania. Sama rozbieżność nie dowodzi błędu lub złej woli którejkolwiek strony.

Przykładowe pytanie: „Co dokładnie zrozumiałaś lub zrozumiałeś z tamtej informacji? Oddzielmy to, co możemy sprawdzić, od tego, czego jeszcze nie znamy".

Granica: nie dyskredytuj nieobecnego specjalisty na podstawie niepełnej relacji. Nie zmieniaj leczenia poza swoimi kompetencjami. Ewentualny kontakt i przekazanie danych wymagają odpowiedniej podstawy oraz ustalenia zakresu; nie obiecuj, że można je udostępnić bez ograniczeń.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

60 — Pytanie o zgłoszenie zastrzeżeń



Obserwacja: osoba pyta, gdzie może zgłosić zastrzeżenie dotyczące sposobu prowadzenia spotkania. Chce poznać drogę inną niż rozmowa z tym samym prowadzącym.

Możliwe wyjaśnienia: zależy jej na niezależnym wysłuchaniu, nie czuje się swobodnie w bezpośredniej rozmowie albo chce najpierw poznać procedurę. Pytanie nie dowodzi manipulacji ani wrogości.

Przykładowe pytanie: „Sprawdzę, jakie rzeczywiste możliwości zgłoszenia zastrzeżeń są dostępne. Jakiej informacji o tych drogach teraz potrzebujesz?".

Granica: nie zniechęcaj do zgłoszenia przez etykietowanie reakcji jako oporu. Nie obiecuj anonimowości, wyniku ani terminu, których nie możesz potwierdzić. Nie uzależniaj przekazania informacji od wycofania krytyki; wyjaśnij rzeczywiste zasady i ograniczenia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

61 — Inne imię w podsumowaniu



Obserwacja: osoba zauważa, że prowadzący użył w podsumowaniu innego imienia. Pyta, czy informacje rzeczywiście dotyczą jej sytuacji.

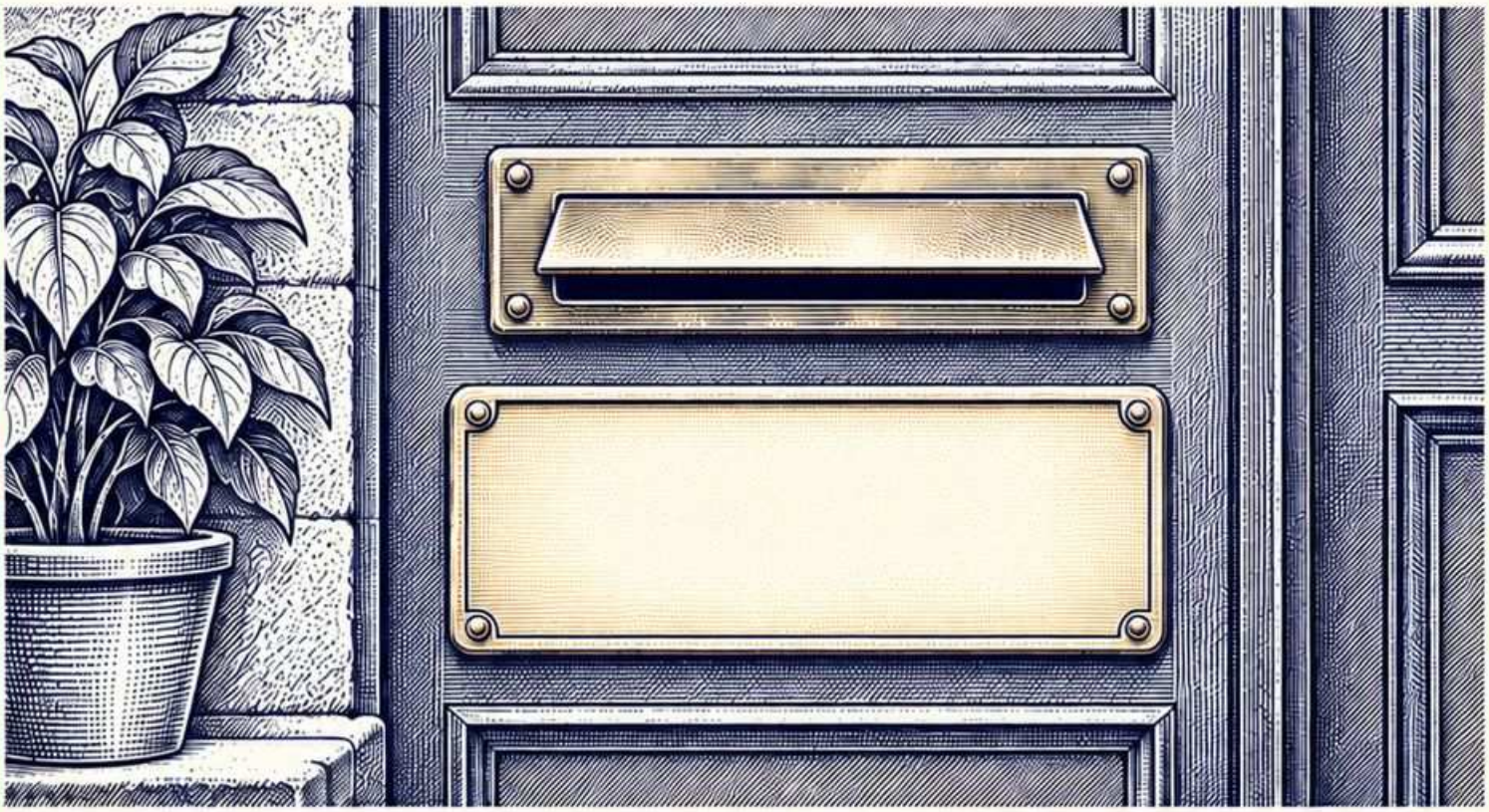
Możliwe wyjaśnienia: doszło do przejęzyczenia, pomyłki w materiale albo innego błędu wymagającego sprawdzenia. Nie zakładaj, że osoba przesadza, i nie zapewniaj o poprawności bez weryfikacji.

Przykładowe pytanie: „Dziękuję za zwrócenie uwagi. Zatrzymam się i sprawdzę, skąd wzięła się ta pomyłka. Który fragment budzi twoją wątpliwość?”.

Granica: nie ujawniaj danych innej osoby podczas wyjaśniania błędu. Nie opieraj dalszych wniosków na niezweryfikowanym materiale. Postępuj zgodnie z właściwymi zasadami poprawiania dokumentacji i reagowania na naruszenia; nie obiecuj usunięcia wszystkich zapisów ani skutku prawnego.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

62 — Pytanie o kontakt między spotkaniami



Obserwacja: osoba pyta, czy może pisać między spotkaniami i kiedy otrzyma odpowiedź. Nie chce przyjmować niejasnych zapewnień o dostępności.

Możliwe wyjaśnienia: chce znać rzeczywiste granice kontaktu, planuje organizację wsparcia albo chce odróżnić zwykłą wiadomość od sytuacji pilnej. Samo pytanie nie dowodzi zależności.

Przykładowe pytanie: „Wyjaśnię, które kanały są dostępne, w jakich sprawach i w jakich godzinach. Co trzeba doprecyzować, żeby było jasne, czego możesz oczekiwać?”

Granica: podawaj tylko potwierdzone zasady, bez obietnicy stałej dostępności. Wyjaśnij, że zwykła skrzynka wiadomości nie zastępuje odpowiedniej pomocy w sytuacji zagrożenia. Nie uzależniaj pilnej pomocy od oczekiwania na odpowiedź prowadzącego.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

63 — Prośba o obecność osoby wspierającej



Obserwacja: osoba pyta, czy na część spotkania może zaprosić wybraną osobę wspierającą. Chce wcześniej omówić jej rolę.

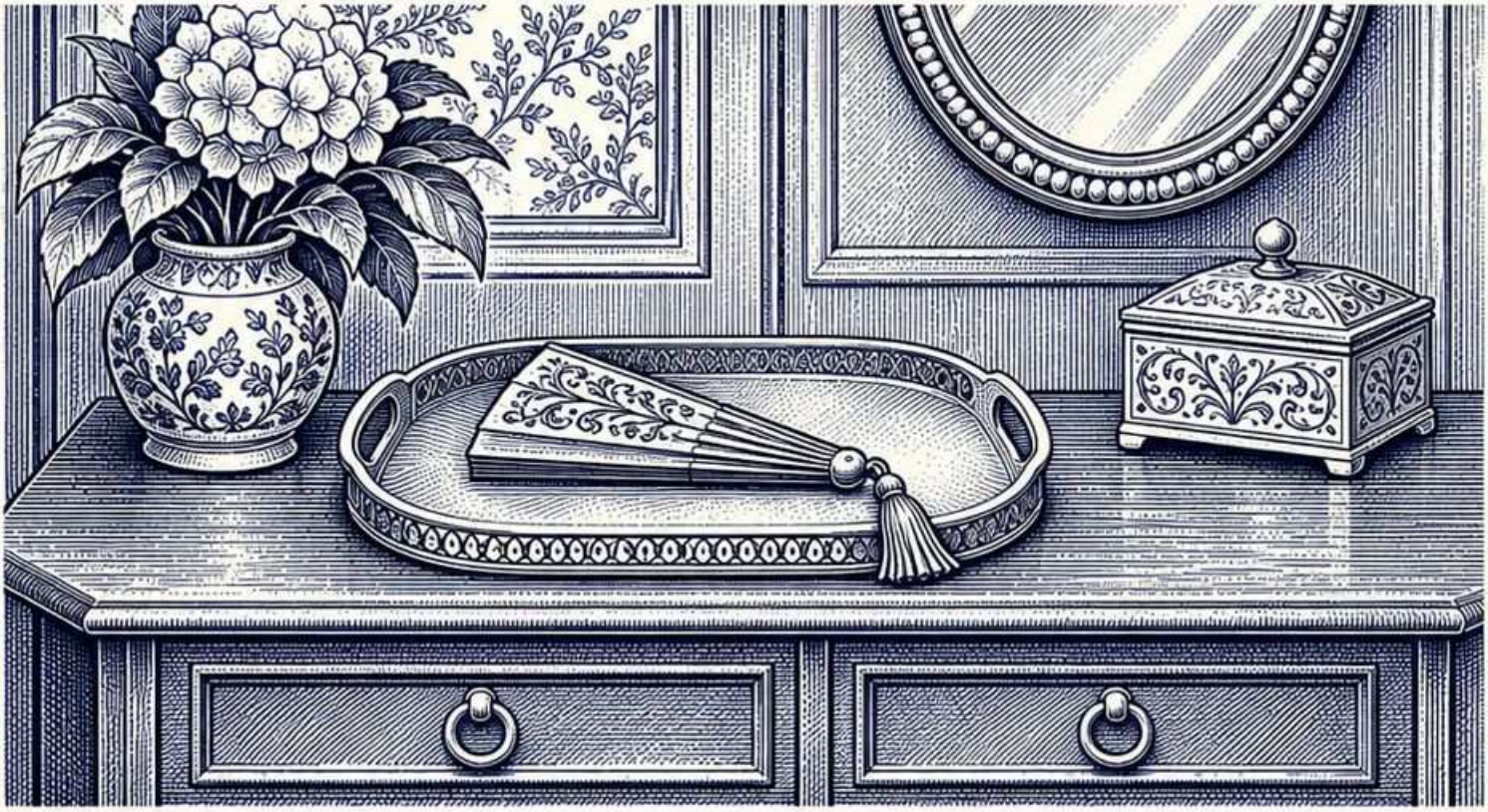
Możliwe wyjaśnienia: potrzebuje pomocy w zapamiętaniu informacji, chce czuć się swobodniej albo ułatwić organizację. Nie zakładaj, że nie potrafi mówić za siebie.

Przykładowe pytanie: „Jaką rolę miałaby pełnić ta osoba i jaki zakres rozmowy chcesz z nią dzielić? Sprawdźmy, jakie możliwości i ograniczenia obowiązują w tym miejscu".

Granica: nie obiecuj zgody na udział bez sprawdzenia zasad i sytuacji. Ustal odpowiednią podstawę udostępniania informacji oraz zakres obecności. Nie pozwól, by osoba wspierająca automatycznie zastąpiła głos uczestnika; uwzględnij możliwość rozmowy bez jej udziału.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

64 — Dyskomfort przy powitaniu



Obserwacja: osoba cofa dłoń, gdy prowadzący proponuje uścisk na powitanie. Mówi, że woli przywitać się bez dotyku.

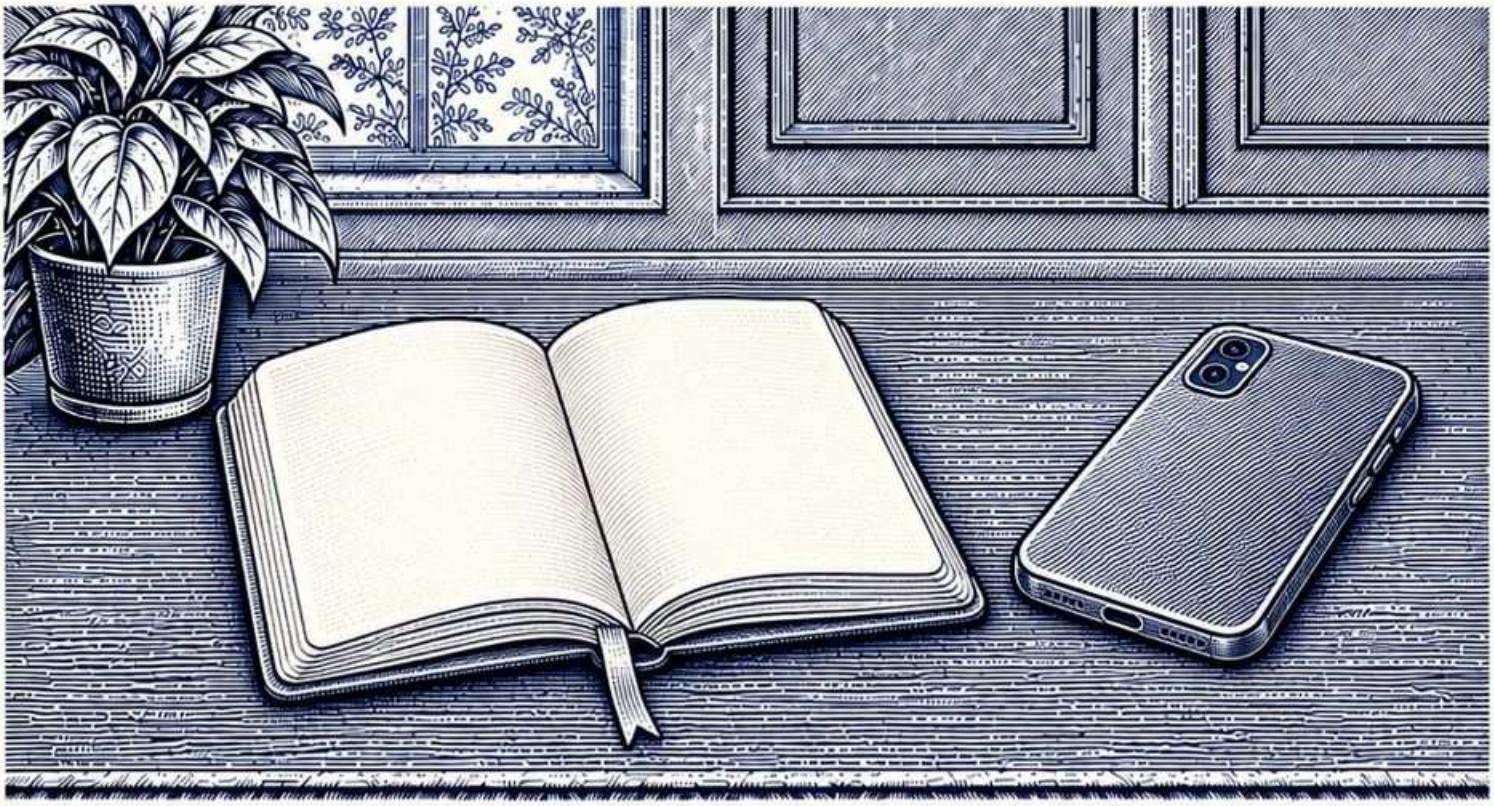
Możliwe wyjaśnienia: ma taką preferencję, kieruje się zwyczajem lub innym powodem, którego nie musi ujawniać. Nie wyciągaj z samej odmowy wniosku o traumie, nieufności ani nastawieniu do rozmowy.

Przykładowe pytanie: „Dziękuję, że o tym mówisz. Możemy przywitać się bez dotyku. Jaką formę powitania wolisz?".

Granica: nie ponawiaj dotyku jako próby przełamania oporu i nie wymagaj uzasadnienia osobistej granicy. Ta sytuacja dotyczy powitania, nie zasad badania ani procedury medycznej. Nie traktuj braku uścisku jako zgody na jakąkolwiek inną formę kontaktu fizycznego.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

65 — Przerwanie przez telefon prowadzącego



Obserwacja: w trakcie wypowiedzi osoby dzwoni telefon prowadzącego. Po przerwie osoba mówi, że trudno jej wrócić do rozmowy.

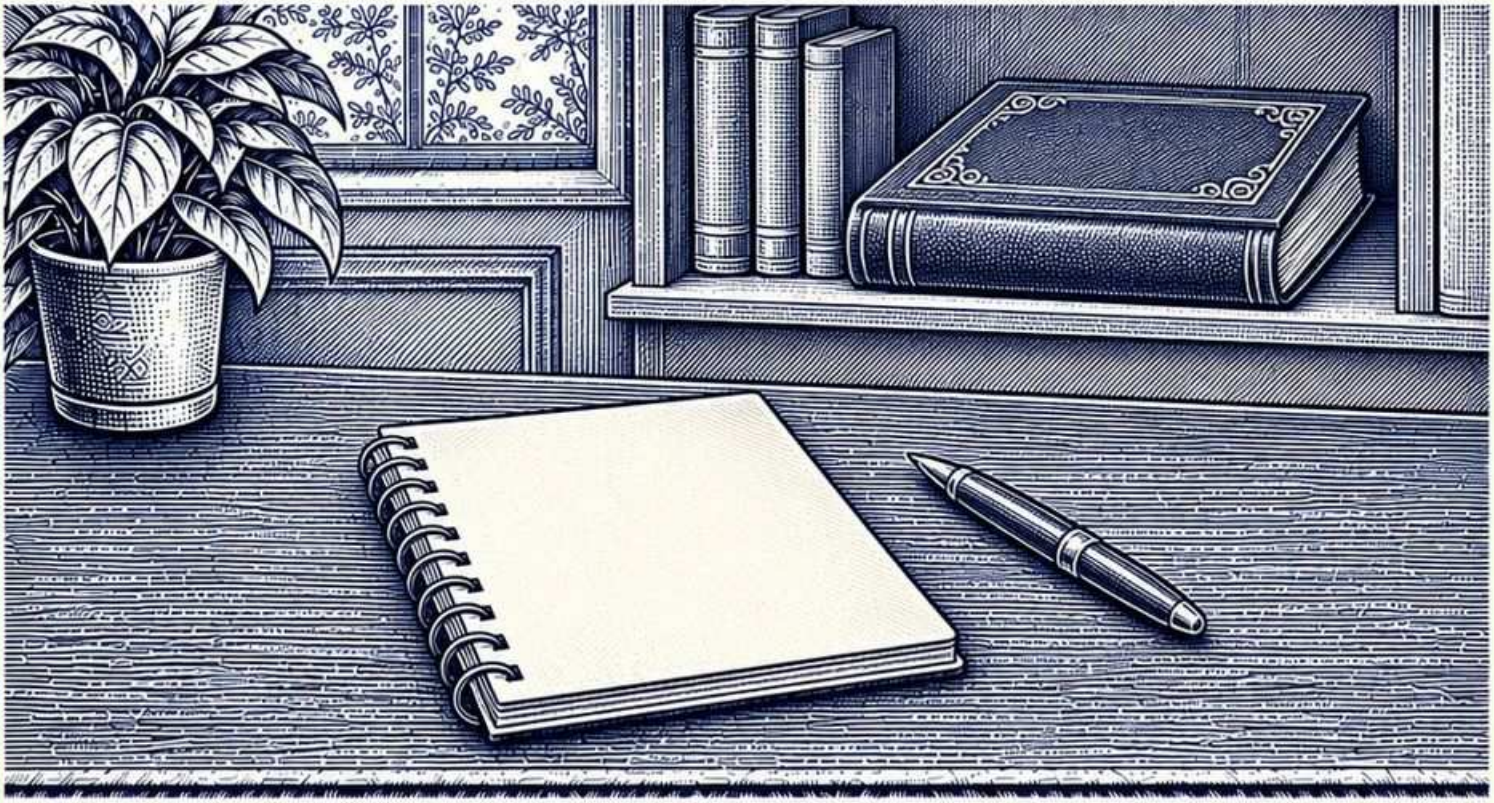
Możliwe wyjaśnienia: straciła wątek, poczuła się pominięta albo potrzebuje zdecydować, czy chce kontynuować. Nie przypisuj tej reakcji nadwrażliwości ani nie oczekuj natychmiastowego powrotu do tematu.

Przykładowe pytanie: „To przerwanie było po mojej stronie. Co byłoby teraz pomocne: chwila przerwy, przypomnienie ostatniego wątku czy coś innego?”.

Granica: wyjaśnij tylko tyle, ile jest potrzebne, bez ujawniania cudzych danych. Jeśli przerwanie było konieczne, nazwij rzeczywiste ograniczenie bez żądania aprobaty. Nie obiecuj, że nigdy się nie powtórzy; zadbaj o warunki dalszej rozmowy.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

66 — Niechciana opowieść prowadzącego



Obserwacja: prowadzący opowiada o własnym doświadczeniu. Osoba mówi, że nie widzi związku z tym, z czym przyszła, i chce wrócić do swojej sprawy.

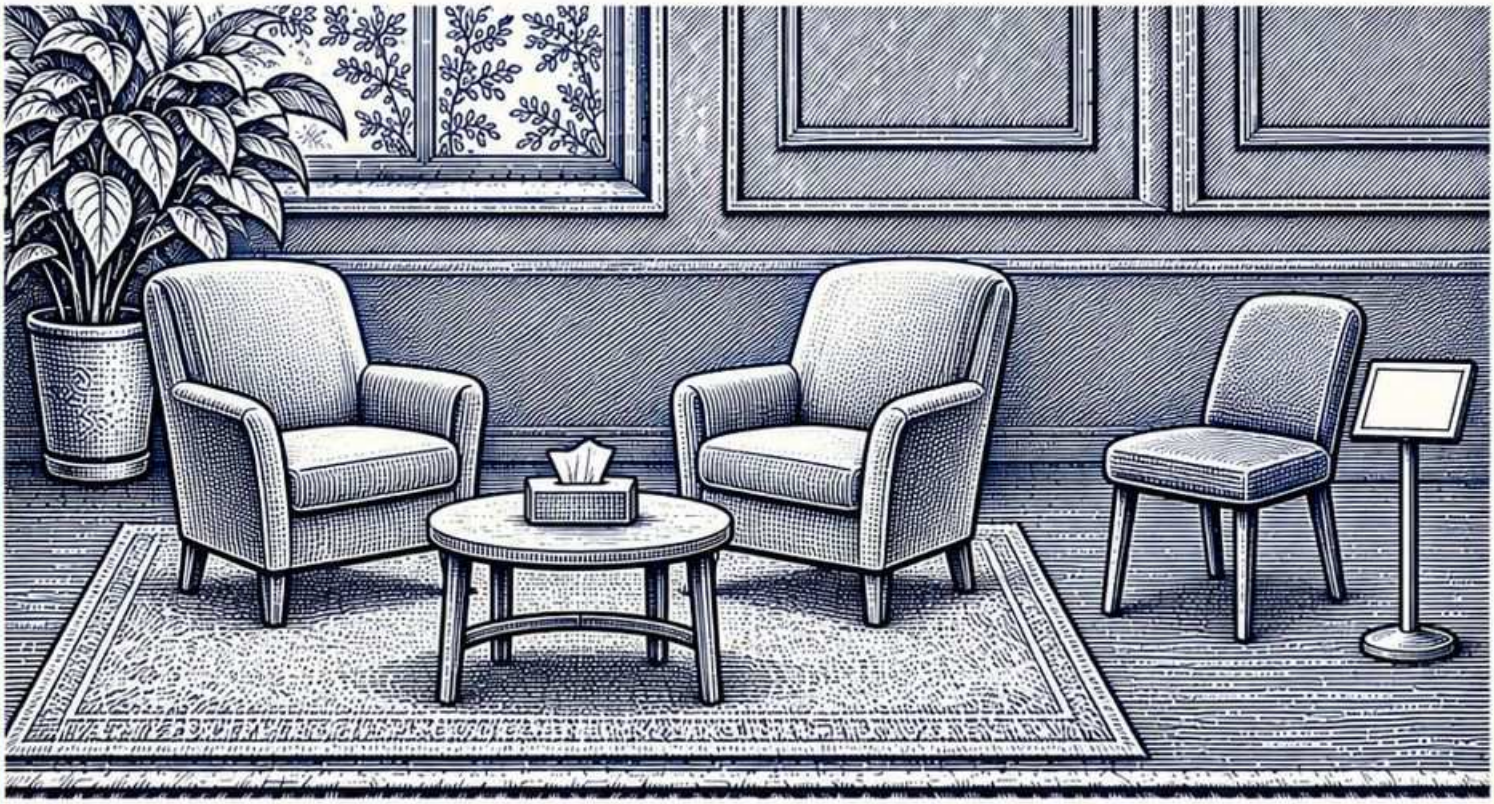
Możliwe wyjaśnienia: przykład nie pasuje do jej sytuacji, zajmuje potrzebny czas albo przesuwa uwagę. Nie uznawaj odmowy słuchania tej historii za brak empatii wobec prowadzącego.

Przykładowe pytanie: „Zatrzymam tę historię. Nie chcę przesuwać uwagi na siebie. Do którego fragmentu twojej sprawy chcesz teraz wrócić?”.

Granica: nie wymagaj pocieszenia, zainteresowania ani wzajemnego ujawniania osobistych informacji. Nie przedstawiaj własnego doświadczenia jako dowodu, że dana metoda zadziała u tej osoby. Oceniaj przydatność wypowiedzi w ramach swojej roli i celu spotkania.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

67 — Nieuzgodniona obecność obserwatora



Obserwacja: po wejściu do pokoju osoba widzi dodatkowego uczestnika przedstawionego jako obserwator. Pyta o jego rolę i nie chce zaczynać rozmowy przed wyjaśnieniem.

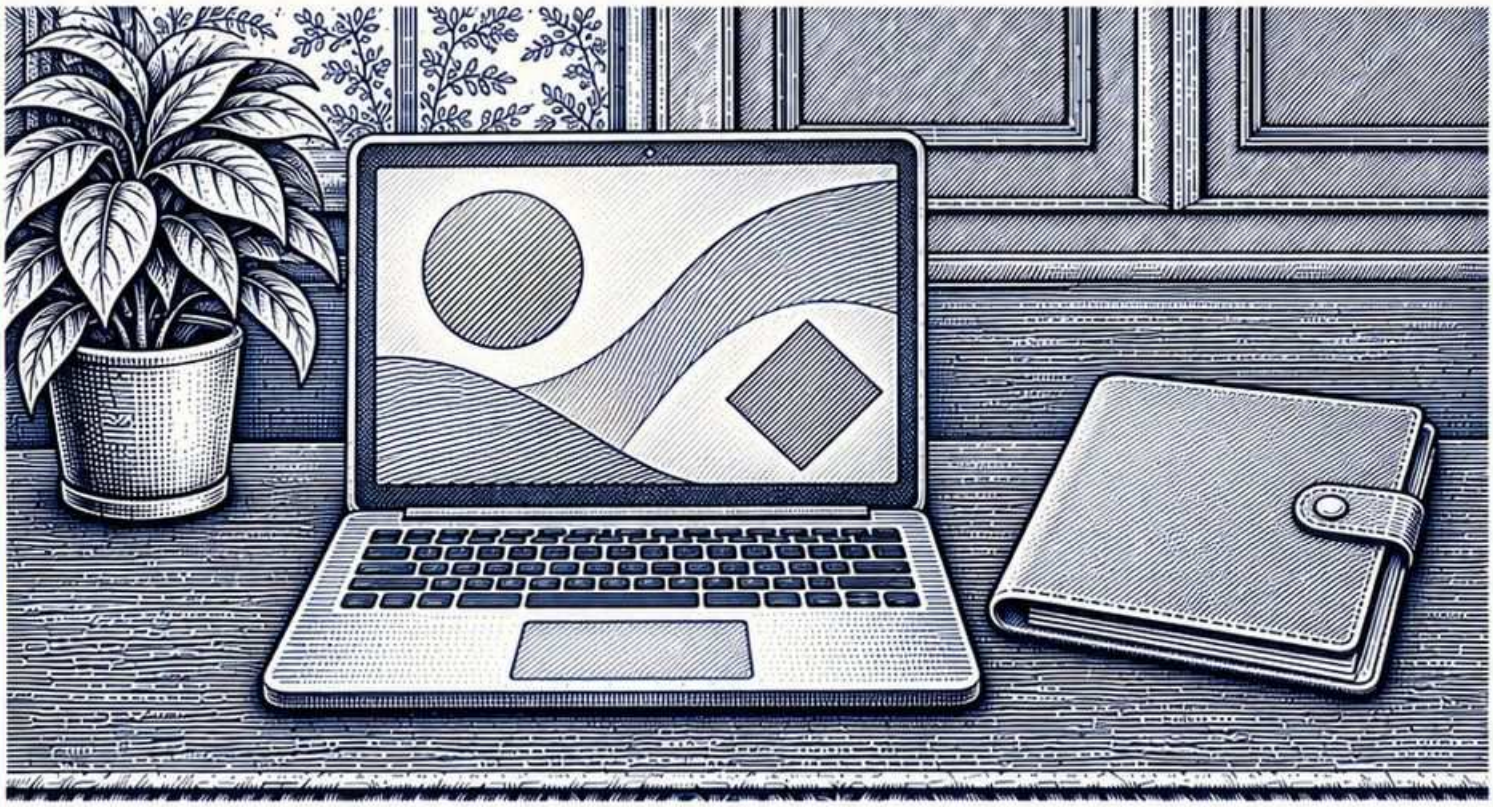
Możliwe wyjaśnienia: nie otrzymała wcześniej informacji, chce wiedzieć, kto będzie słuchał, albo potrzebuje prywatności. Nie traktuj pytania jako niechęci do współpracy.

Przykładowe pytanie: „Zanim zaczniemy, wyjaśnię rolę tej osoby i rzeczywiste możliwości dotyczące jej udziału. Jakie kwestie chcesz najpierw omówić?”.

Granica: nie zakładaj zgody na obecność dodatkowej osoby tylko dlatego, że uczestnik przyszedł na spotkanie. Sprawdź właściwe zasady zgody, poufności i udziału obserwatora. Nie naciskaj przez przedstawianie odmowy jako szkody dla jego nauki; nie obiecuj wyboru, którego nie możesz zapewnić.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

68 — Trudność z formularzem internetowym



Obserwacja: osoba mówi, że nie udało jej się otworzyć formularza w portalu. Prosi o inny sposób przekazania potrzebnych informacji.

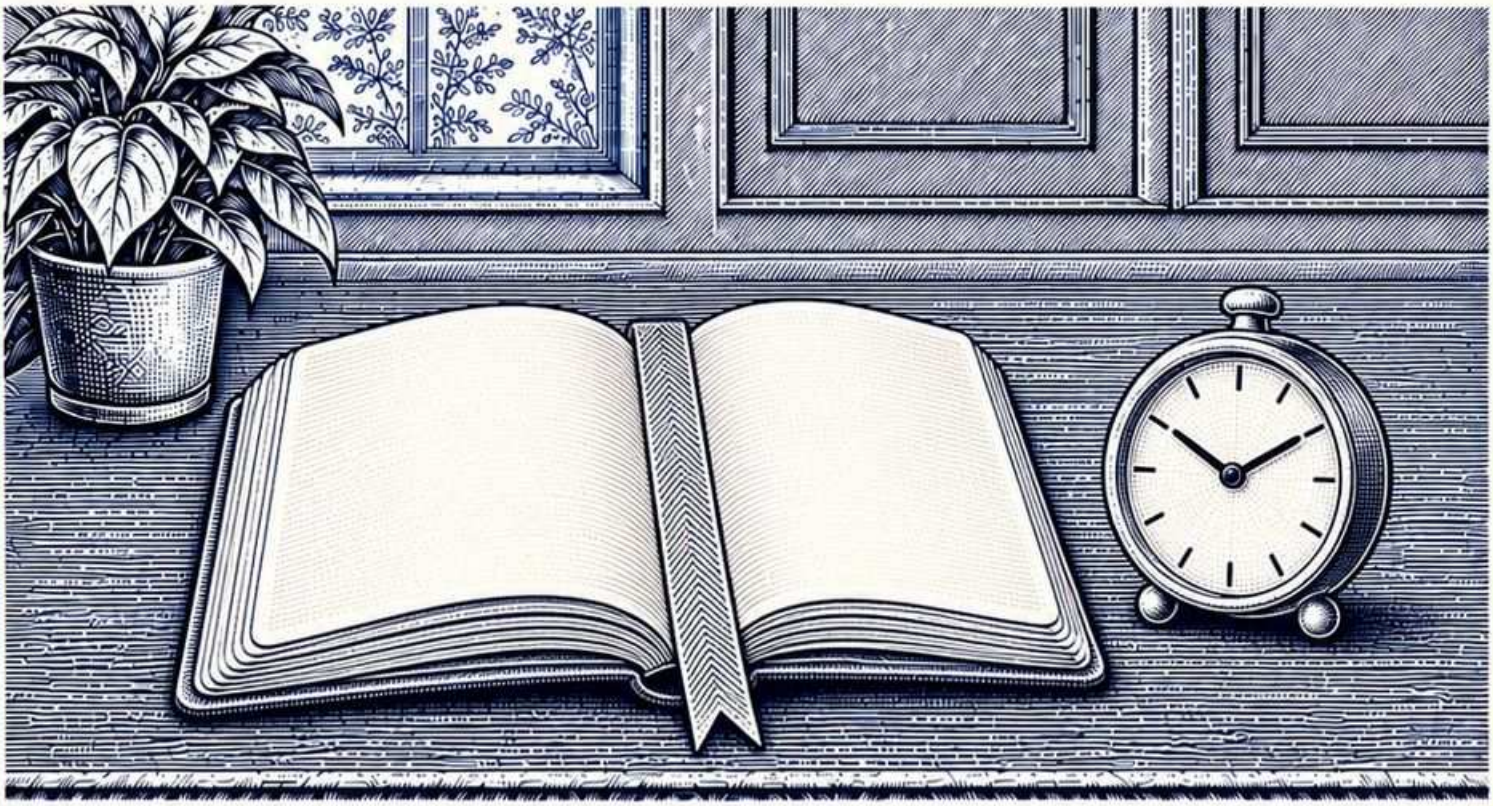
Możliwe wyjaśnienia: wystąpił błąd techniczny, brakuje dostępu do urządzenia albo formularz jest trudny w obsłudze. Nie wnioskuj o braku zaangażowania na podstawie niewysłanego pliku.

Przykładowe pytanie: „Na którym etapie pojawiła się trudność? Sprawdźmy, jakie dostępne i odpowiednie sposoby przekazania informacji możemy wykorzystać".

Granica: nie proś o hasło ani kod logowania i nie każ wysyłać danych wrażliwych dowolnym kanałem. Nie obiecuj alternatywy przed sprawdzeniem jej dostępności. Oddziel przeszkodę techniczną od oceny potrzeb; odpowiednia pilna pomoc nie powinna zależeć od wykonania formularza internetowego.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

69 — Ważny temat pod koniec spotkania



Obserwacja: gdy prowadzący zapowiada koniec spotkania, osoba mówi, że ważna dla niej sprawa nie została omówiona. Chce wiedzieć, co stanie się z tym tematem.

Możliwe wyjaśnienia: czas został podzielony inaczej, temat pojawił się późno albo jego znaczenie nie było wcześniej jasne. Nie zakładaj, że osoba celowo utrudnia zakończenie.

Przykładowe pytanie: „Widzę, że ta sprawa pozostała. Co jest najważniejsze, żebym zrozumiał teraz, zanim ustalimy, jak możemy do niej wrócić?”.

Granica: sprawdź, czy chodzi o sytuację wymagającą pilnej pomocy, zamiast automatycznie odkładać temat. Wyjaśnij rzeczywiste ograniczenia czasu i dostępne możliwości dalszego kontaktu. Nie obiecuj przedłużenia ani kolejnego terminu bez potwierdzenia.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

70 — Hałas utrudniający słuchanie



Obserwacja: osoba prosi o powtórzenie wypowiedzi, bo z korytarza dochodzi hałas. Mówi, że trudno jej śledzić rozmowę.

Możliwe wyjaśnienia: warunki akustyczne utrudniają słyszenie lub skupienie. Nie wyciągaj z tej sytuacji wniosków o pamięci, zainteresowaniu ani zdolnościach osoby.

Przykładowe pytanie: „Sprawdźmy, co możemy zmienić w warunkach rozmowy. Który fragment mam powtórzyć, kiedy będzie ci wygodniej słuchać?”.

Granica: nie zastępuj sprawdzenia warunków coraz głośniejszym naciskiem. Zaproponuj tylko dostępne rozwiązania i uzgodnij, czy pozwalają kontynuować. Sam hałas nie uzasadnia rozpoznania trudności poznawczych; nowe niepokojące objawy wymagają odpowiedniej oceny, a nie interpretacji jako oporu.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

71 — Inne rozumienie słowa „sukces”



Obserwacja: prowadzący nazywa wydarzenie sukcesem. Osoba odpowiada, że według jej kryteriów sprawa wygląda inaczej, choć dostrzega pewne korzyści.

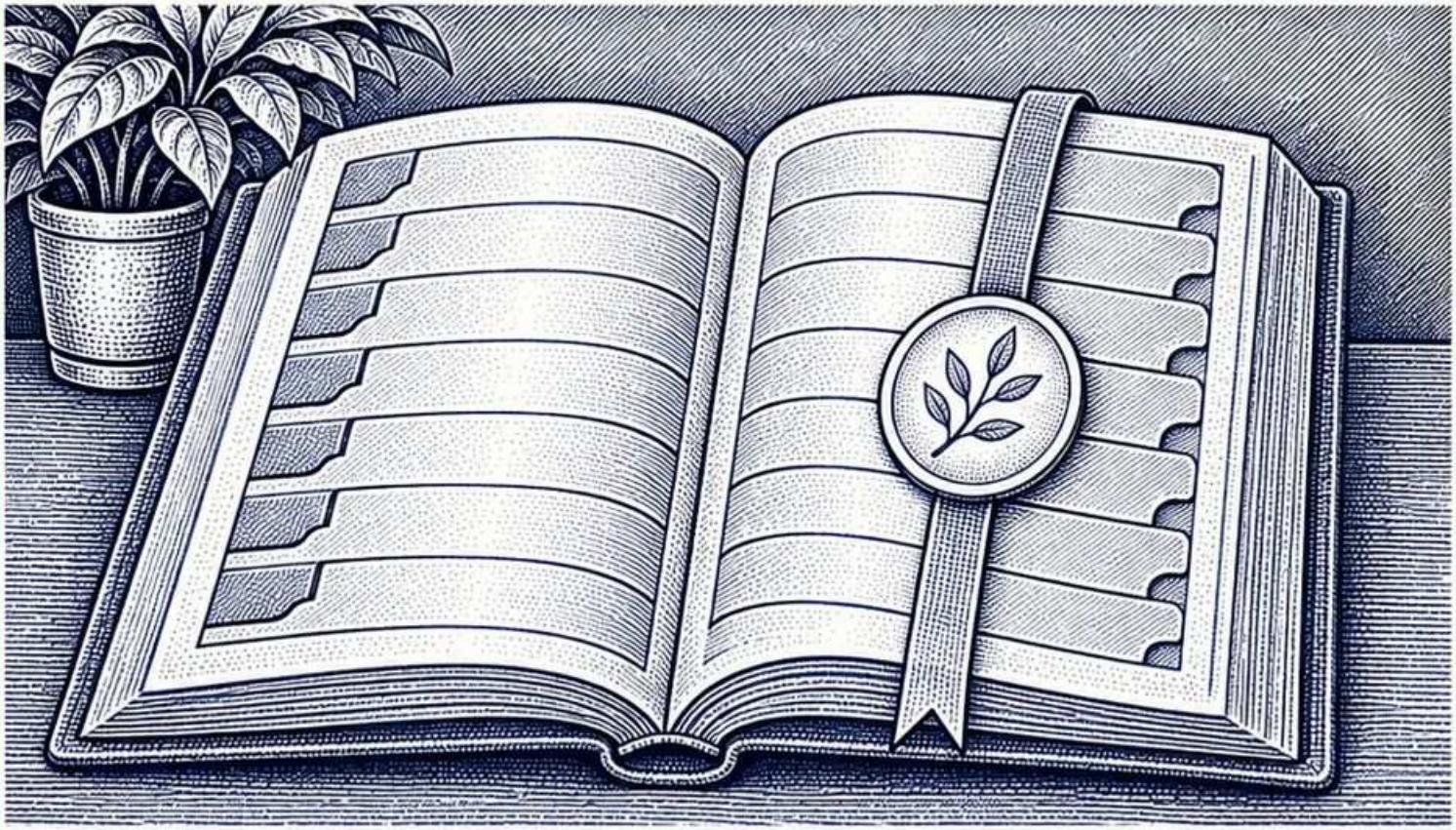
Możliwe wyjaśnienia: ocenia inny aspekt, uwzględnia koszt albo używa innego znaczenia tego słowa. Nie zakładaj, że odrzuca wszystko, co się udało.

Przykładowe pytanie: „Użyłem własnego określenia. Jak ty chcesz opisać ten wynik i jakie kryteria są dla ciebie ważne?”.

Granica: nie wymuszaj pozytywnej etykiety i nie zamieniaj rozmowy w spór o wdzięczność. Oddziel opis rezultatu, koszty i ocenę osoby. Nie ignoruj szkód lub trudności tylko dlatego, że osiągnięto jeden z celów.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

72 — Pytanie o cel powtarzanego tematu



Obserwacja: osoba zauważa, że prowadzący kolejny raz wraca do tego samego tematu. Pyta, dlaczego jest on nadal poruszany.

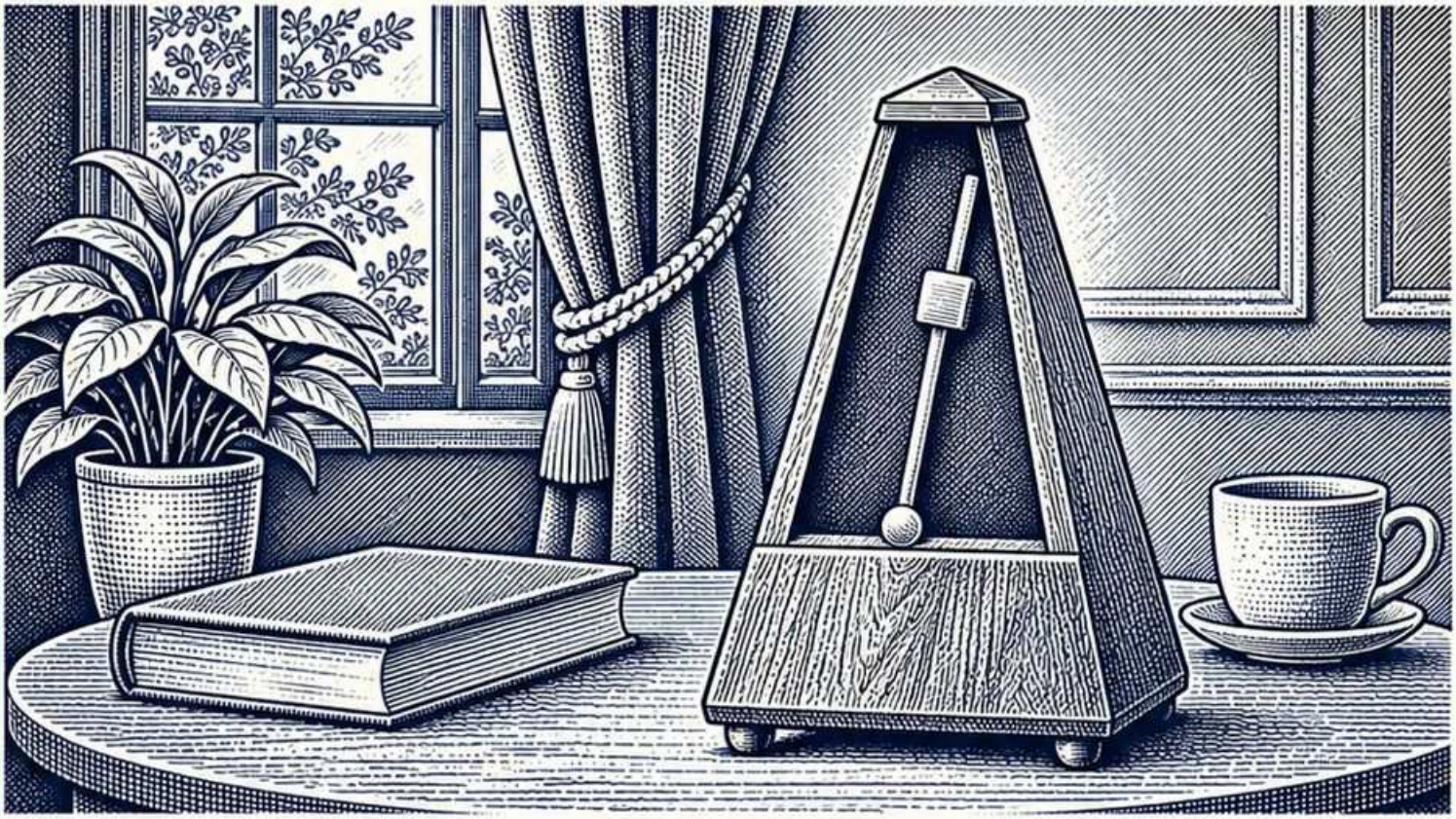
Możliwe wyjaśnienia: cel powrotu nie został wyjaśniony, osoba uważa sprawę za omówioną albo chce przeznaczyć uwagę na coś innego. Pytanie nie dowodzi unikania ukrytego problemu.

Przykładowe pytanie: „Wyjaśnię, dlaczego do tego wróciłem, i sprawdźmy, czy to odpowiada twoim obecnym potrzebom. Jak ty widzisz miejsce tego tematu w dzisiejszej rozmowie?”.

Granica: nie powtarzaj pytania aż do uzyskania oczekiwanej odpowiedzi. Nie twierdź, że niechęć do ponownej rozmowy potwierdza twoją interpretację. Jeśli istnieje rzeczywista potrzeba oceny ważna dla bezpieczeństwa lub zakresu pracy, wyjaśnij ją i działaj zgodnie z kompetencjami.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

73 – Zbyt szybkie tempo rozmowy



Obserwacja: osoba prosi, żeby prowadzący mówił wolniej. Wyjaśnia, że potrzebuje chwili między wypowiedziami, choć rozumie używane słowa.

Możliwe wyjaśnienia: tempo utrudnia zebranie myśli albo osoba potrzebuje więcej czasu na odpowiedź. Nie utożsamiaj tej prośby z brakiem wiedzy lub zainteresowania.

Przykładowe pytanie: „Zwolnię i zostawię więcej czasu między wypowiedziami. Jak sprawdzimy, czy takie tempo jest teraz odpowiednie?”.

Granica: nie kończ zdań za osobę i nie wypełniaj każdej pauzy kolejnym pytaniem. Nie obiecuj nieograniczonego czasu; wyjaśnij rzeczywiste ramy spotkania. Nowych niepokojących trudności nie sprowadzaj do stylu rozmowy ani do oporu.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

74 — Pytanie o różnicę ról



Obserwacja: osoba pyta, czy prowadzący ma ją wspierać, czy także oceniać na potrzeby instytucji. Chce znać cel spotkania przed dalszą rozmową.

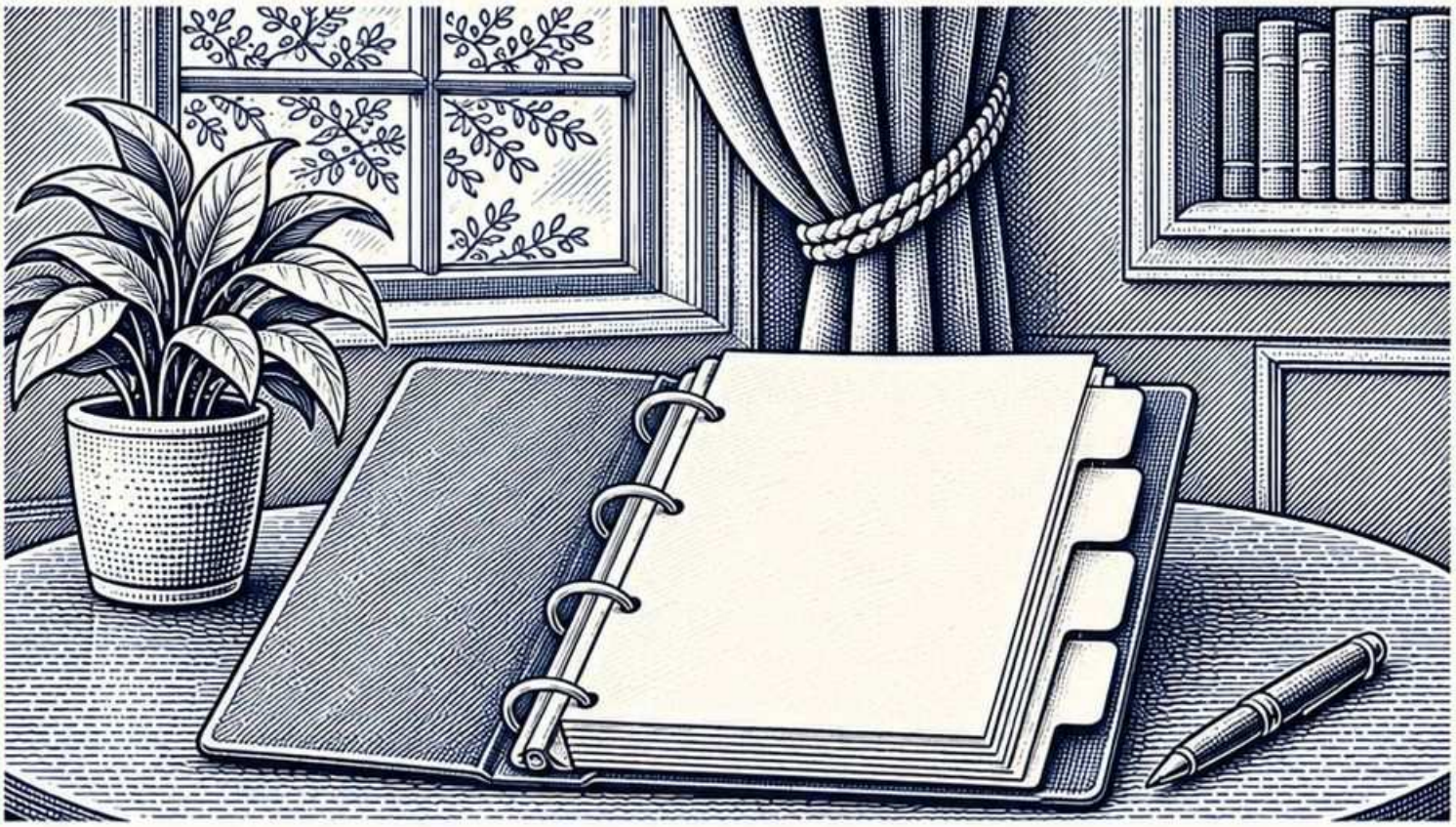
Możliwe wyjaśnienia: role nie zostały jasno przedstawione, osoba otrzymała sprzeczne informacje albo chce zrozumieć sposób wykorzystania wypowiedzi. Pytanie nie oznacza braku zaufania bez powodu.

Przykładowe pytanie: „Wyjaśnię swoją rolę, cel spotkania i to, co rzeczywiście może być przekazane dalej. Które elementy wymagają doprecyzowania?”.

Granica: nie przedstawiaj spotkania oceniającego jako wyłącznie poufnego wsparcia. Nie obiecuj wpływu na decyzję instytucji. Sprawdź rzeczywiste zasady przekazywania informacji i zakres swojej roli; nie zapewniaj, że odmowa udziału nie ma konsekwencji, jeśli tego nie wiesz.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

75 — Nieaktualna informacja w opisie



Obserwacja: osoba wskazuje, że opis jej obecnej sytuacji zawiera dawną informację. Mówi, że od tego czasu okoliczności się zmieniły.

Możliwe wyjaśnienia: zapis nie został zaktualizowany, zmiana nie była wcześniej znana albo streszczenie pomija datę. Nie traktuj korekty jako zmieniania historii dla wygody.

Przykładowe pytanie: „Dziękuję za aktualizację. Co jest teraz inaczej i od kiedy? Oddzielmy dawny opis od tego, co dotyczy obecnej sytuacji".

Granica: nie usuwaj dowolnie wcześniejszych zapisów ani nie obiecuj ich całkowitego zniknięcia. Postępuj zgodnie z właściwymi zasadami dokumentacji. Nie opieraj bieżącej oceny wyłącznie na nieaktualnym streszczeniu; sprawdź informacje potrzebne do swojej pracy.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

76 — Prośba o uzasadnienie częstotliwości spotkań



Obserwacja: osoba pyta, dlaczego proponowane są spotkania w określonych odstępach. Chce rozumieć związek tej propozycji z celem pracy.

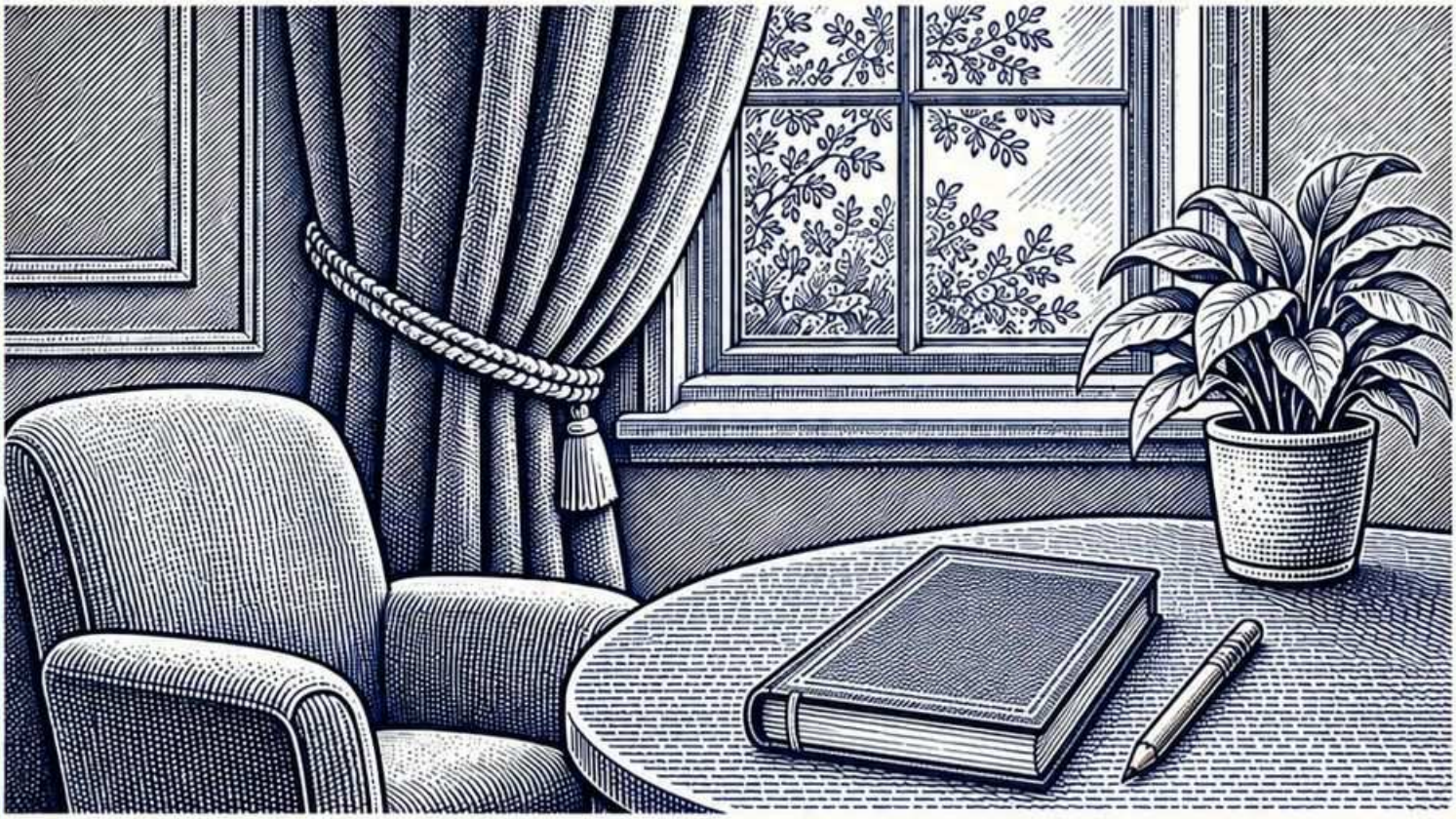
Możliwe wyjaśnienia: potrzebuje wyjaśnienia, rozważa obciążenie organizacyjne albo chce poznać dostępne możliwości. Nie utożsamiaj pytania z niechęcią do korzystania z pomocy.

Przykładowe pytanie: „Przedstawię uzasadnienie propozycji i jej ograniczenia. Co jest dla ciebie ważne przy rozważaniu tej częstotliwości?”.

Granica: nie obiecuj jednakowego efektu przy dowolnym harmonogramie. Nie zmieniaj leczenia poza swoimi kompetencjami. Rozmawiaj o rzeczywistych możliwościach i potrzebach, bez używania lęku lub poczucia winy jako sposobu uzyskania zgody.

Przykład fikcyjny • Materiał edukacyjny

77 — Niechciane podsumowanie końcowe



Obserwacja: prowadzący podsumowuje spotkanie jako pomocne. Osoba odpowiada, że nie może jeszcze ocenić jego przydatności i nie chce potwierdzać tej oceny.

Możliwe wyjaśnienia: potrzebuje czasu, ma mieszane wrażenia albo rozmowa nie odpowiadała jej potrzebom. Nie uznawaj braku potwierdzenia za niewdzięczność.

Przykładowe pytanie: „Nie musisz teraz oceniać spotkania jako pomocnego. Co chcesz powiedzieć o jego przebiegu, jeśli chcesz coś dodać?”.

Granica: nie wywieraj nacisku na pochwałę, ocenę ani rekomendację. Nie traktuj uprzejmego pożegnania jako dowodu skuteczności. Pozostaw miejsce na krytykę lub brak oceny i wyjaśnij dostępne sposoby przekazania uwag później, bez obiecywania niepotwierdzonych możliwości.

Źródło i zakres materiału

Przykłady 01–77

Zbiór zawiera 77 autorskich, fikcyjnych sytuacji. Tytuł nie oznacza 77 typów ludzi ani potwierdzonych mechanizmów psychicznych. Opisy mają pomagać w rozróżnianiu obserwacji, możliwych wyjaśnień i granic działania. Nie służą rozpoznawaniu ukrytych motywów.

[B1] Substance Abuse and Mental Health Services Administration (2019). *Enhancing Motivation for Change in Substance Use Disorder Treatment*. Treatment Improvement Protocol (TIP) Series, No. 35. Rozdział 3: Motivational Interviewing as a Counseling Style.

---

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/sites/books/NBK571068/

Źródło dotyczy dialogu motywującego, przede wszystkim w leczeniu problemów związanych z używaniem substancji. Stanowi kontekst dla ostrożności wobec etykietowania, uważnego słuchania, pytań otwartych i szacunku dla autonomii. Nie waliduje tych 77 przykładów ani ich skuteczności. Opisy, pytania i ilustracje nie są protokołem z podręcznika ani jego tłumaczeniem.

Przykłady dotyczące dokumentacji, poufności, opłat, kontaktu i ról zawodowych nie ustanawiają uniwersalnych norm prawnych lub organizacyjnych. Sprawdź rzeczywiste zasady właściwe dla swojej pracy. Nie obiecuj uprawnień, dostępności lub efektów, których nie potwierdzono.

Materiał nie zastępuje oceny klinicznej, superwizji ani pomocy w sytuacji zagrożenia. Działaj w granicach kompetencji. Odmowa, krytyka lub prośba o wyjaśnienie nie dowodzą zaburzenia. Nie wpisuj danych pozwalających rozpoznać pacjenta ani nie obiecuj bezwzględnej poufności.

Dostęp do źródła: 7 listopada 2026 r.

