

Práce s klientem

Bohumíra Lazarová

lazarova@fsps.muni.cz

lazarova@phil.muni.cz

Obsah

- Pojem a cíle poradenství, oblasti poradenství
- Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola, opora)
- Základní druhy odborné pomoci
- Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy (psychodynamický, behaviorální, kognitivní-konstruktivismus, humanistický)
- Vztah s klientem, otázka direktivity
- Objednávky a kontrakt a některé techniky dotazování
- Pracovník a jeho příprava, etika práce
- Supervize v pomáhajících profesích, syndrom vyhoření

Metody a literatura

Drapela, V. J. Přehled teorií osobnosti. Praha: Portál, 1997, 2003.

Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997

Novosad, L. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha: Portál 2009

Prochaska, J., Norcross, J. Psychoterapeutické systémy. Průřez teoriemi. Praha: Grada, 1999.

Úlehla, I. Umění pomáhat. Praha/Písek: Renaissance/Sociologické nakladatelství, 1996 – 2005.

Vodáčková, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007.

Psychika a zdraví

- Poradenství v regeneraci a výživě je specifický typ poradenství
- Regenerace a výživa - nejde o psychologické poradenství, přesto má psychologický náboj (jde o práci s lidskou bytostí, lidé se mohou cítit nejistí, ohrožení, bezradní, někdy se svěřují se svými problémy v jiné než zdravotní sféře)
- Propojení psychického a fyzického zdraví

Psychologie a sociologie handicapu

Handicap

- ... je nevýhoda, které je jedinec vystaven vinou postižení. Míra pomoci poskytovaná takovému jedinci určuje stupeň jeho handicapu.

Sociologie zdravotního postižení (sociologie handicapu) se zabývá zkoumáním sociálních aspektů zdravotního postižení, zkoumáním patologie sociálního prostředí, vlivy, které zapříčiňují rozvoj zdravotního znevýhodnění....

Psychologie zdravotního postižení (psychologie handicapu) – zkoumá psychické aspekty, vývoj psychiky jedinců se zdravotním znevýhodněním/postižením.

Pojetí zdraví a nemoci

- Za normální se považuje to, co je ve společnosti nejčastější (statistické pojetí)
- **Nemoc** – dysfunkce mezi biologickými a psychickými funkcemi jedince, plynulý přechod mezi zdravím a nemocí (neexistuje hranice)

Nemoc zahrnuje:

- Percepční složku – vnímání bolesti, potíží...
- Emoční složku – strach, úzkost, naděje...
- Volní složku – míra odolnosti, snášení utrpení, míra spolupráce
- Racionální složku – vědomosti o nemoci, subjektivní vs. objektivní posouzení nemoci

Poradenství jako součást rehabilitace

- Poradenství má význam pro zmírnění či vyléčení nemoci a pro sociální integraci (plnohodnotné začlenění do společnosti)

Poradenství je součástí rehabilitace člověka/pacienta/klienta.

Typy rehabilitace (rehabilitace: návrat do zdravého stavu nebo stabilizace obtíží):

- Léčebná, zdravotnická rehabilitace – užívá metod pro obnovení ztracených schopností, stabilizace zdravotního stavu (reparace - operační zákrok, medikace, fyzioterapie, ergoterapie, nácvik – např. chůze o berlích...)
- Psychologická rehabilitace – zvládnutí psychické krize, (psychoterapie, tréninky a nácviky – např. sociálních dovedností a komunikace, podpora při řešení problémů...)
- Sociální rehabilitace (návrat do společenské skupiny – např. alkoholici...)
- Pedagogická rehabilitace (děti s poruchami učení – nácviky čtení...)
- Pracovní rehabilitace (znovuzískání pracovních dovedností...)
- Rodinná rehabilitace (rehabilitace rodinné funkce, znovuzískání funkčnosti rodiny...)
- Volnočasová rehabilitace...

Pojem poradenství

- Je základní službou v pomáhajících profesích, tedy tam, kde podporujeme člověka v aktivním zacházení s jeho nepříznivou situací a v řešení nastalých nesnází (psychické, zdravotní, rodinné...)

Definice poradenství:

- ...Poskytování informací, které se klient žádá (úzké pojetí, poradenství není jen o radách a informacích)...
- ...Podpora v nalezení předností a slabin klienta, podpora nalézt strategie řešení problému
- ...aby klient získal nový pohled na sebe i druhé, aby získal potřebné dovednosti....
-Pomoci klientovi rozpoznat příčiny problému a začít jej řešit...
-Pomoci klientovi nalézt adekvátní rozhodnutí...
-Pomoci klientovi ujasnit si cíle
-Umožnit klientovi sebezpoznání, pomoci mu v nalezení sebedůvěry...
-Vést klienta ve změně (chování)

Poradenství: jde o preventivní intervenci, která vytváří podmínky pro růst klienta, jde také o o proces nápravný, odstraňuje zábrany osobnostního rozvoje...

Poradenství podle způsobu práce - rozlišení

- Poradenství jako vedení (*angl. Guidance*) (informování, vedení – např. kariérové poradenství)
- Poradenství jako podpora rozvoje osobnosti (*angl. Counselling*) (vedení k náhledu – v psychologickém poradenství)
- Poradenství jako konzultace (*angl. Consulting*) – nejrovnější vztah, např. odborník – odborník

Oblasti poradenství

- Lékařské
- Psychologické (krizová intervence, rodinné a manželské...)
- Pedagogicko-psychologické (poruchy učení a chování...)
- Sociálně-pedagogické (nápravy a zvládání poruch učení, smyslových vad a jiných handicapů, individuální výukové plány...)
- Profesně-kariérové poradenství
- Sociálně-právní (pro menšiny, rodiny, pracovníky...)
- Technicko-kompenzační (pomůcky pro handicapované)
- Pastorační činnost
- Resocializační, kurátorská činnost (pro odsouzené k výkonu trestu, mladistvé delikventy...)
- Mediace (mimosoudní urovnávání sporů)

Efektivita poradenství

- Poradenská podpora může nastartovat potřebné změny
- Může ale i poškodit, pokud je nevhodně poskytována (způsobí závislost klienta na poradci, může jej odradit od dalšího vyhledávání pomoci...)

Etika v poradenství

- Etický kodex jako v každé profesi (mezinárodní i národní úroveň), každé poradenské odvětví, každá profese má své snahy o etický kodex
- Demokracie v práci s klientem (podle mezinárodní úmluvy o lidských právech)
- Respekt k jedinečnosti klienta (nelze aplikovat stejná pravidla a postupy pro všechny)
- Profesionální odpovědnost pracovníka (musí se správně rozhodnout)
- Odbornost (pracovník se musí vzdělávat a dělat jen to, co skutečně umí)

Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola, opora)

Pomoc

Klient spolurozhoduje

terapie

poradenství

vzdělávání

doprovázení

Sociální kontrola

Pracovník rozhoduje

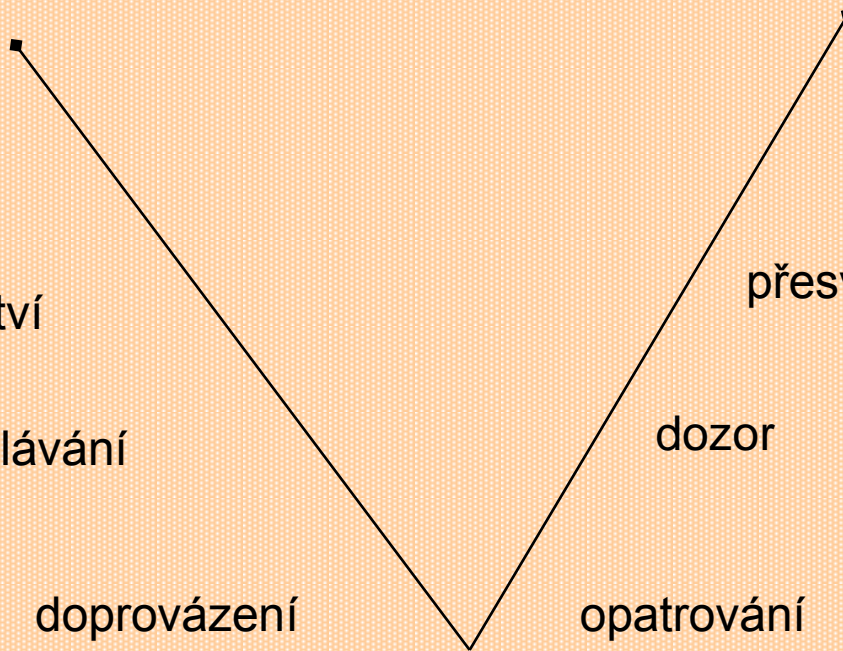
vyjasňování

přesvědčování

dozor

opatrování

**PRACOVNÍKOVA
VOLBA**



Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola, opora)

Pomoc i kontrola jsou profesionální způsoby práce!!!

Kontrola je pracovníkův počin, který vykonává, aniž by si předem ověřil, zda o to klient stojí. Výsledkem je expertní řešení, přebírání klientova problému na sebe.

Pomoc je taková spolupráce klienta s pracovníkem, která je výsledkem dojednávání o objednávkách, nabídkách a cílech. Výsledkem je klientovo řešení, klient je plnomocný a zodpovědný spolupracovník.

Pomoc a sociální kontrola

- Přebírání kontroly
- Nabízení pomoci (Postup pomáhajícího: příprava – otevření dojednání – průběh – ukončení – příprava)
- Pomoc a kontrola: kdo je držitelem problému?

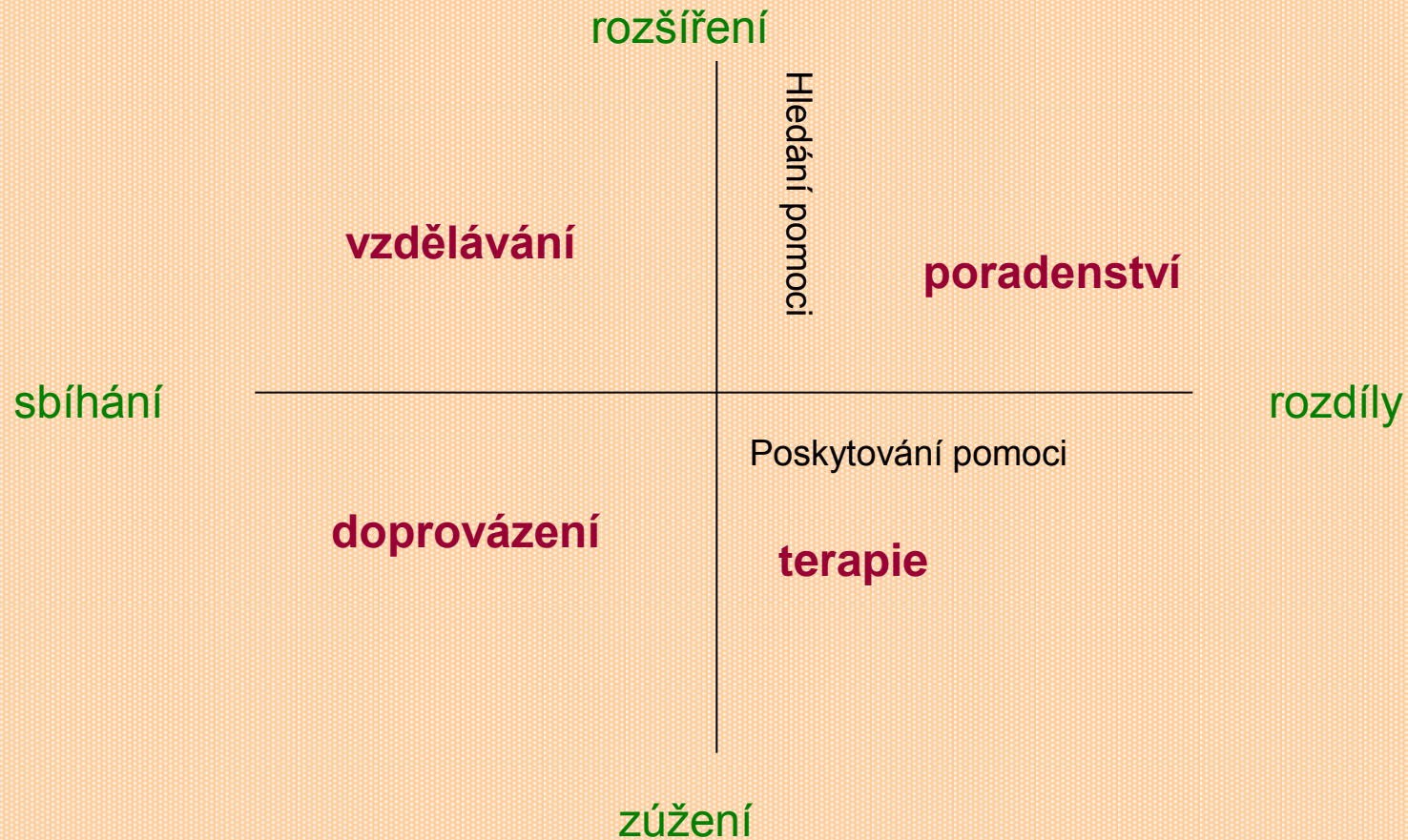
Sociální kontrola

- Opatrování (... tady máte prášky...)
- Dozor (...musím o tobě napsat zprávu a kontrolovat tě...)
- Přesvědčování (...zkus brát ty prášky, a uvidíš, že to pomůže...)
- Vyjasňování (...zatím není klientova objednávka, S čím bych ti mohl pomoci?...)

Sociální opora

- Opatření nebo intervence v zátěžové situaci (Křivohlavý, Mareš)
- Předpokládá se potřeba pomoci (ale není vyslovena objednávka)
- Neřeší se otázka vyhledávání – nevyhledávání pomoci, je tedy předpokládáno, že opora je pomáhající (stojí mimo koncepty pomoc – kontrola)
- Druhy SO: emocionální, kognitivní, materiální...
- Laik, zaškolení - komunikační schopnosti, základy práce s klientem (pro učitele, sociální pracovníky...)

Druhy odborné pomoci



Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy

Prolínání psychologických směrů

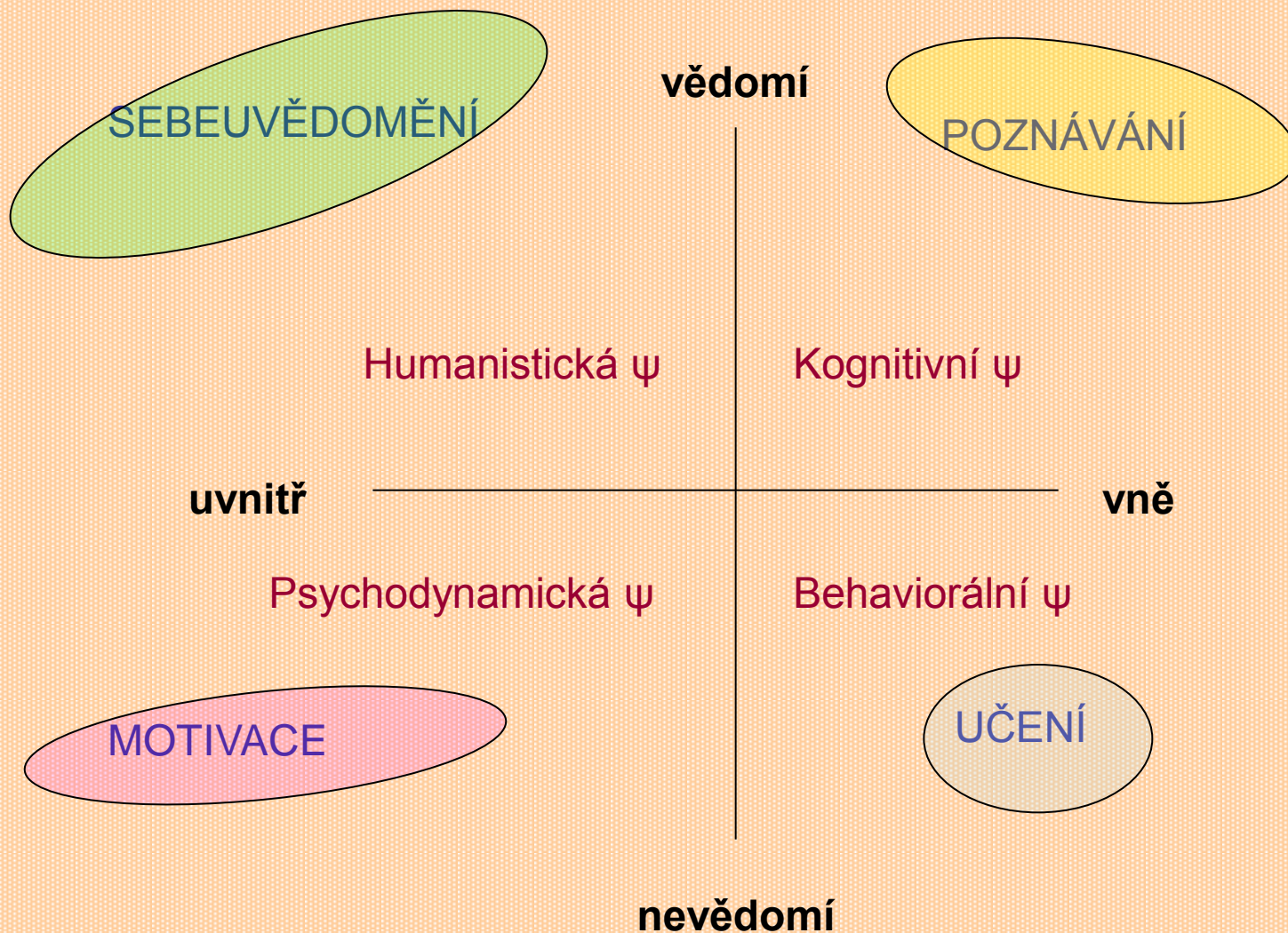
Psychodynamické směry (psychoanalýza, adleráni, jungiáni, transakční analýza...)

Behaviorální přístupy – nácviky

Humanistické přístupy (rogeriáni)

Kognitivisté (gestalt, konstruktivisté...)

Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy



Psychodynamický přístup

- Princip determinace – současné chování je důsledkem minulosti
- Práce s intrapsychickými silami člověka
- Cíl: Objevovat a pochopit nevědomé obsahy psychiky
- Poradce je zrcadlem, medicínský vztah, asymetrický
- Interpretace (sny, asociace...)

Behaviorální přístup

- Každé chování je výsledkem toho, co se člověk naučil nebo nenaučil
- Systém návyků
- Vztah učitel – žák, učící se vztah
- Techniky učení – posilňování, nácvik, trénink

Humanistický přístup

- Člověk je aktivní
- Má potenciál růstu, využití zdrojů klienta
- Podporuje se schopnost klienta uvědomit si své možnosti (ne příčiny problémů), není důležité PROČ, ale JAK
- Práce se sebepojetím, s emocemi
- Symetrie vztahu pracovník – klient, partnerství, lidský vztah
- Poradce je „katalyzátor“
- Bezvýhradné přijetí klienta
- Základ léčení je ve vztahu (empatie, kongruence, akceptace)

Akceptace

- Akceptace klienta a jeho problémů
- Nepodezíráme ho
- Respekt ke klientovým pocitům, názorům a postojům
- Já jsem OK – ty jsi OK
- Akceptace neznamená souhlas

Empatie

- Schopnost vcítit se do prožívání klienta
- Pochopit význam jeho slov
- Odhadnout, co se v klientovi děje
- Poradce ale neprožívá to, co klient, neidentifikuje se s jeho emocemi

Kongruence

- Otevřenost ve vyjadřování pocitů, poradce může vyjadřovat své pocity (pozor na formu)
- Transparentnost
- Neskryvat se za roli, zas masku, být „normálním“ člověkem
- Pracovník si nesmí protiřečit

Kognitivní směry

Východiska:

- Nemožnost poznání objektivní reality (konstruktivismus)
- Důraz na práci s jazykem. Problém je „klubko řečí“, příběhem klienta – kontrast s realitou
- Dekonstrukce samozřejmých předpokladů
- Zaměření na vnímání změny
- Nepracuje se s diagnózou
- Nabízejí se alternativy pohledů (reflektující tým, ko-terapeut, rodina...)

Zásady:

- Pracuje se systémem (odmítání kauzality)
- Klient je schopen posoudit, co je pro něj dobré, K určuje cíle i konec terapie, K je schopen řešit své problémy. „Klientovo téma“.
- Klient pracuje nejvíce, nese odpovědnost za změny
- Klient hledá v terapii to, co nenašel jinde

Poradenský proces – Různé postupy

- Lékařství: 1.vyšetření 2.dg 3.zákrok 4.kontrola
- Psychologie:
 - 1.seznámení+vztah
 - 2.dg
 - 3.cíle+alternativy řešení
 - 4.klientovo rozhodnutí+zhodnocení výsledku
- Psychologie – systemický přístup:
 - 1.příprava pracovníka
 - 2.otevření
 - 3.dojednávání
 - 4.průběh
 - 5.ukončení

Pracovník a jeho příprava

Jde-li o psychologické poradenství/terapii – opírá se o **teorie osobnosti**.

Sebereflexe pracovníka:

- **Mám schopnosti a pravomoci pomoci klientovi v jeho problému?**
 - Mohu (a chci) věnovat požadovaný čas, schopnosti a úsilí vyjádřenému cíli?
 - **Odpovídají mé pracovní podmínky takové práci?**
- Jednám v souladu s posláním instituce, které jsem smluvně zavázán?

Příprava pracovníka (před setkáním) a otevření – vstup do spolupráce

Příprava pracovníka

Viz č. 12.

Kdo jsem? (Co umím a chci)

Kde pracuji? (K čemu jsem oprávněn)

Příprava podmínek (Čas, prostor...), bezpečí pro všechny,
zásada 3 E (etické, efektivní, estetické – příjemné)

Otevření

Kontakt a motivace (úvodní slova, cesta k nám ...)

Neverbální doprovod

Čas (dohoda)

První kontakt s klientem – bezpečí pro obě strany

Témata:

- Podávání rukou
- Posazení klienta (stoly... jak si klient sedá? – neverbální signály)
- Pozor na první dojem (cvičení)
- Představení pracovníka a jeho zaměření...
- Rozpouštění napětí
- Dohoda na čase
- Zapamatovat si jméno
- Projevovat neustálý zájem

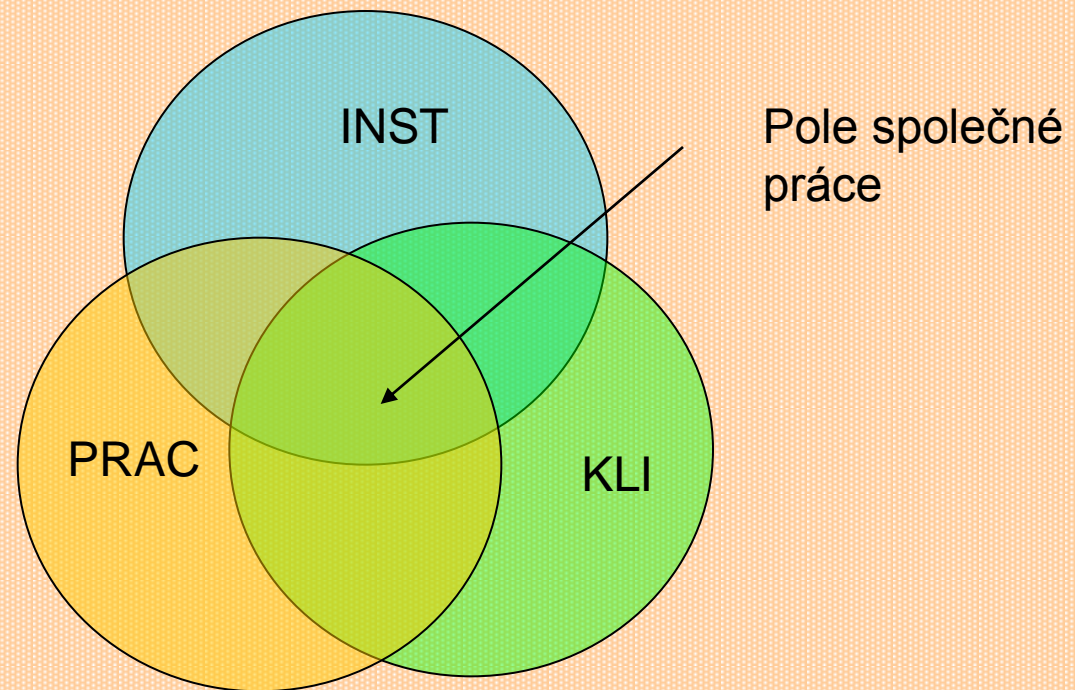
Umění naslouchat – aktivní naslouchání

- Naladění na příjem
- Dívat se do očí
- Kývání hlavou, přikyvování
- Citoslovce, vyjadřování porozumění, vcítění
- Parafaráze
- Shrnování, opakování řečeného

Dojednávání

- Objednávka „klienta“
- Nabídka pracovníka
- Dohoda (kontrakt)

Poradenský proces dojednávání



Objednávky klienta

Techniky dotazování:

- Jak vás napadlo přijít zrovna ke mně?
- Co pro vás mohu udělat?
- V čem vám mohu být užitečný?
- Jak by měla vypadat naše spolupráce?
- Co byste si chtěl dnes odnést? A po terapii?
- Co takového by se tu mělo (dnes) dít, abyste odešel spokojený?
- S čím byste chtěl odejít, abyste si řekl, že byla návštěva úspěšná?
- Jak dlouhá by naše spolupráce měla být?
- Jakou máte představu o celkové délce naší spolupráce?
- Čím dnes začneme?
- Řekl jste mi spoustu trápení, co je pro vás nejdůležitější?

.....

+ ujišťování se, že dobře rozumím a parafrázování

Objednávky klienta

Pozor na **skryté objednávky** (Couvert)

Problémem není vlastní problém, ale vztah s manželem.... potřeba sebezpevnění (pochvalte mě...)

Objednávky **determinované odpovědí**

(řekněte mě, že ho mám pustit k vodě... Že vypadám dobře ... že jsem nemocná, a proto nemohu zhubnout....)

Potřeba **vyjasňování** (čím déle vyjednávám, tím snižuji riziko omylu, neúčinné práce na něčem jiném)

Téma není cílem!!!!

Mám problém s nadváhou = téma.

Jaké mohou být objednávky?

Mám zlobivé dítě a škola si stěžuje = téma.

Jaké mohou být objednávky?

Vztah s „klientem“ a míra direktivity

- Definice vztahu (Rogers) – akceptace, empatie, kongruence
- Rovnocennost (neexpertství), ale odborník ano
- Otázka direktivity přístupu

Langmeier: (sugesce, příkaz, pokny, pobídka rada, návrh, příklad, výklad, mlčení...)

Kopřiva: (instrukce, komentáře, dotazování, rezonance)

Ludewig: zahasování, nařizování, doporučování, podněcování

Poradenský proces

Krize

- Extrémní psychická zátěž, vnímána jako ohrožení existence
- **Vnější** (ztráta...), **vnitřní** (tranzitorní...)

Pokud přijde klient v krizi – zásady:

- **Trpělivě vyslechnout**
- Porozumění
- **Prostor pro odeznění emocí**
- Ptát se na představu o formě pomoci

Poradenský proces

Krize

Co dělat?

- Pokusit se dívat očima klienta
- Více naslouchat než mluvit
- Ptát se na upřesnění
- Užívat srozumitelný jazyk
- Respektovat klientův čas
- Respektovat klientovo téma

Poradenský proces - Krize

Co nedělat?

- Neskákat do řeči a nemluvit za klienta
- Nehromadit otázky
- Nehodnotit, nesoudit, nekritizovat, nemoralizovat
- Nesnažit se rozptýlit, rozveselit
- Neslibovat a neutěšovat
- Nepřesvědčovat
- Neradit neuváženě
- Neužívat slova: nikdy..., musíte...,
- Nemluvit v 1. osobě množného čísla
- Nehovořit o sobě
- Neinterpretovat, nedagnostikovat neuváženě
- Pozor na otázky typu „Proč“

Poradenský proces

Krize

Otázky na **zdroje**:

- ... co ti jindy nejvíce pomohlo?
- ...**co někomu jinému pomohlo?**
- Co ti teď pomáhá situaci zvládat?
- **Kde se vzalo rozhodnutí přijít za mnou?**
- Jak vidí tvůj problém...?
- **Kdyby Co bys poradil?**
- Co se obvykle radí lidem ve tvé situaci?

Syndrom vyhoření v pomáhajících profesích – burnout syndrom

- Typické pro pomáhající profese
- Nemusí být typické jen pro vyšší věk a delší praxi, roli hraje i míra stresu
- Příznaky: deprese, lhostejnost, cynismus, ztráta sebedůvěry, vyhýbání se kontaktům, ztráta smyslu a ideálů, nezájem o další rozvoj, onemocnění...
- Velké počáteční nadšení a ideály při vstupu do profese může být rizikem

Prevence: životní styl, organizace práce, spolupráce a mezilidské vztahy, další vzdělávání, přijetí sebe sama, supervize – sebereflexe a reflexe v práci

Pojem

- Supervize - **dohled, dozor, kontrola**
(Slovník cizích slov, 1996) – diskuse o pojmu, lze chápat v kontrolním i pomáhajícím aspektu
- Má-li sloužit k profesionálnímu rozvoji, musí být dobrovolná, vyžádána, tedy pomoc – ne dozor a kontrola
- **Supervize** - použití v **různých oborech** (sociální práce, psychologie, management...), stále častěji i v **pedagogické oblasti** (práce s učiteli, vychovateli apod.)

Vymezení a účel supervize

- ... interakce mezi dvěma (více) jedinci za účelem **sdílení určitých poznatků**
- ... **oceňování** profesionálních kompetencí
- ... poskytování **zpětné vazby** s cílem **rozvoje** nových kompetencí (McIntosh, Phelps, 2000)
- ... konzultace, pomocí které jedinci, týmy a organizace **reflektují** své chování a vykonávání práce (European Association for Supervision – www.supervision-eas.org)
- ... vytváření **bezpečného prostoru** pro získání **nadhledu**
- ... **podpora** při objevování variantních **možností** (Havrdová, Kalina, 2003)
- ... **zhodnocení** dovedností, zkušeností a osobního nadání pro výkon (Carroll, Tholstrupová, 2004)