

# Principy poradenství



# Poradenství obecně

- informace, rady, vedení a podpora ve vztahu partnerské spolupráce
- přiměřeně k situaci klienta a jeho životním cílům a potřebám
- mapování vlastních sil a zdrojů klienta i zdrojů okolí

Cíl - zlepšit schopnost klienta se v situaci **orientovat**, co nejlépe ji **řešit** nebo **přijmout** (včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky rozhodnutí)

# Co proces ovlivňuje

- **místo, podmínky služby apod.**
- **klient** (PTSP, struktura osobnosti, aktuální situace, očekávání, motivace, nálada...)
- **pracovník** (osobní/pracovní situace, profesionální angažovanost, očekávání, osobnost, dovednosti...)
- **vztah** (limity, bezpečí, ohrožení, důvěra)

# Komunikace s klientem obecně

- Přizpůsobit tempo, hlasitost řeči, slovník...
- Udržovat oční kontakt
- Zrcadlit emoce, parafrázovat
- Důvěřovat klientovi, slovně podporovat
- Nehodnotit, nebagatelizovat
- Doptávat se na významy, emoce - nezevšeobecňovat
- Dát pozor na vlastní předpoklady, hodnoty, první dojem atd.
- Akceptovat reakce klienta
- Pomoci klientovi získat kompetence ke svému životu

# Práce s obětí DN



# Formy poradenství

- **Právní** - informace z oblasti rodinného, občanského, trestního, správního a sociálního práva, sepsání příslušného právního podání...
- **Sociální** - úvodní konzultace, mapování, orientace klienta v jeho situaci, příprava na bezpečný odchod, navazující služby, orientace v systému sociálních dávek, problematika bydlení, poskytování informací v oblasti zaměstnanosti, trénink dovedností...
- **Psychologické** – orientace v situaci, ujasnění cílů, podpora, zvýšení náhledu, sebepoznání, mapování zdrojů a možností ovlivnění situace klientem...

# Úvodní konzultace

- představení
- voda, usazení
- seznámení s průběhem a cílem úvodní konzultace, časem
- seznámení s pravidly, principy služby
- prostor pro dotazy
- vytvoření bezpečí, mapování, domluva
- ujasnění práv, zvýšení náhledu
- podpora k vlastní ochraně, důkazy, policie...

# Základní model poradenství

- 1) Naslouchání, bezpečný vztah, emoce
- 2) Informování, edukace (o právech, DN...)
- 3) Ulehčování, pomoc v hledání řešení
- 4) Navracení sebedůvěry, zdroje, podpora

Navracení sebedůvěry – ten, kdo oběť zneužívá, činí tak prostřednictvím hrozeb, hrubé síly a vynucování, čímž jí **subjektivně odejme všechna práva.**

Navracení sebedůvěry oběti umožňuje, aby se považovala za silnou osobnost, která je schopná se aktivně podílet na ukončení násilí a zajištění bezpečného života.



# Obečně je věnována pozornost:

- očekávání klienta
- osobním cílům a po každé konzultaci jejich zhodnocení
- informacím relevantním k naplnění osobního cíle
- odhadu nebezpečnosti a intenzitě násilí
- možnostem řešení situace
- požadavkům klienta
- bezpečnostnímu plánu

# Zásady poradenského procesu

- Svoboda klienta – co bude řešit, o čem mluvit, jak se rozhodne
- Respekt ke klientovi – akceptace, přijetí
- Důvěrnost - mlčenlivost
- Spolupráce – motivace klienta
- Důvěra ve zdroje, možnou změnu – optimismus, naděje
- Porozumění – klientovu světu, situaci, hodnotám, problému

# Fáze poradenského procesu (Eganův model pomáhajícího procesu)

- **Fáze 1: Mapování problému**

- vytvoření bezpečného prostředí
- akceptace klientových postojů a názorů
- zrcadlení emocí a prostor k ventilaci
- vyjádření zájmu, otevřené otázky
- nedochází k navrhování řešení
- cíl porozumět

**Pozor, ať mapování nepůsobí jako výsledek!**

# Oblasti k mapování

- Situace obecně + prožívání
- Chování násilné osoby
- Formy násilí a intenzita, míra ohrožení
- Očekávání, zakázka, cíl
- Zkušenosti s podobnou situací, pokusy o řešení
- Katastrofický scénář
- Vztahy – partnerský, rodinné, přátelské, pracovní
- Zaměstnání

# Oblasti k mapování

- Děti
- Zdravotní stav
- Finance (dluhy, sociální dávky, příjmy...)
- Bydlení
- Sociální sítě a podpůrné subjekty
- Instituce
- Zájmy a koníčky, jiné zdroje, vyrovnávací strategie

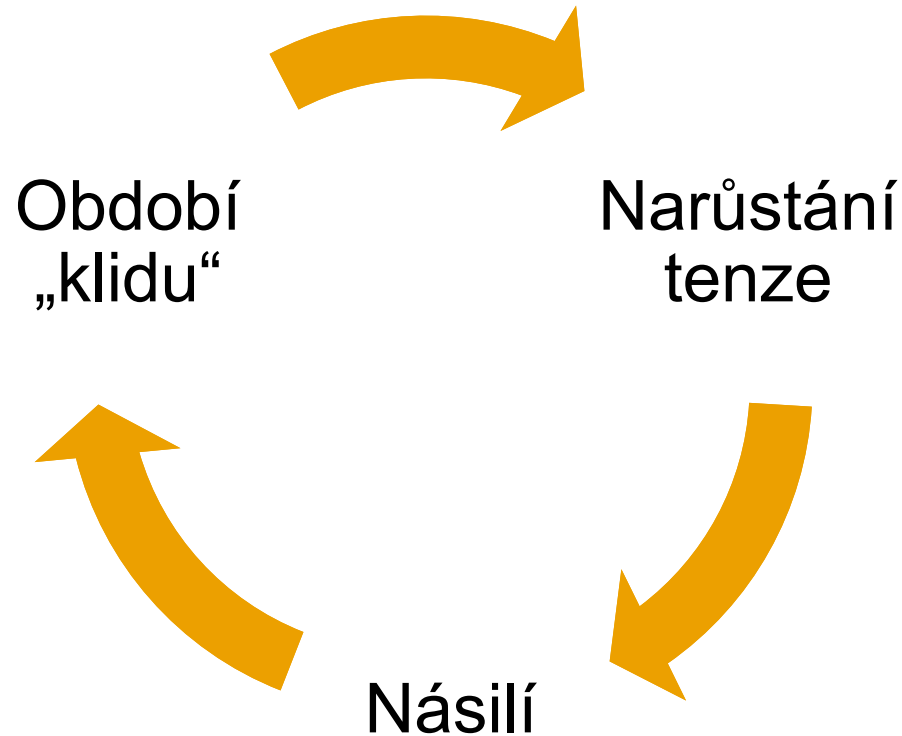
# Fáze poradenského procesu

- **Fáze 2: Formulace zakázky a cíle klienta**
  - zjistit, čeho by chtěl klient dosáhnout
  - hodnocení cílů, výběr cíle
  - zkoumání reálnosti cíle
  - hodnocení možnosti k dosažení
  - hledání konkrétního řešení a zvažování možných rizik a předností
  - sumarizace a parafráze

# Fáze poradenského procesu

- **Fáze 3: Plán a prostředky k dosažení cíle**
  - jak dosáhnout zvolených cílů
  - alternativy, důsledky
  - podpora k uskutečnění kroků v praxi
  - zvyšování kompetencí klienta
  - závěr, nabídka

# Cyklus domácího násilí





# Problematické chování oběti

- **Manipulace s realitou:** oběť vidí realitu pokřiveným způsobem, hledá nějaké vysvětlení
- **Zablokované ventilování vzteku:** utíkání před konflikty, neschopnost vyjadřovat své pocity, potřeby, hranice
- **Disociace:** otupění prožívání emocí (slouží jako ochrana před plným prožíváním bolesti)
- **Minimalizace násilí:** bagatelizace a racionalizace násilí, sebeobviňování a pochyby o sobě samé, popírání, utajování
- **Přílišná ochota vyhovět:** naučený postup, uplatňuje i vůči jiným autoritám

# Příprava bezpečnostního plánu

## I. Identifikace rizikových faktorů

- prostor oběti pro vyjádření jejího subjektivního vnímání násilí a jeho vývoje
- Formy a nebezpečnost násilí ve vztahu
- Odhad obecných sklonů násilné osoby k násilí
- Odhad zranitelnosti ohrožené osoby
- Signály zvýšeného rizika

# Odhad nebezpečnosti

- **Násilí ve vztahu k blízké osobě**
  - Dopouští se násilná osoba závažného fyzického nebo sexuálního násilí?
  - Vyhrožuje závažným násilím, sděluje své násilné úmysly?
  - Dochází ke stupňování fyzického/sexuálního násilí nebo vyhrůžek a úmyslů?
  - Porušuje násilná osoba příkazy soudu a jiná nařízení?
  - Má násilná osoba názory a postoje, které schvalují násilí?

# Odhad nebezpečnosti

- **Obecné sklony násilné osoby k násilí**
  - Dopouští se obecné kriminality?
  - Jsou informace o problémech v předchozích vztazích?
  - Má násilná osoba pracovní nebo finanční problémy?
  - Má násilná osoba problémy s toxikomanií a jinými závislostmi?
  - Má násilná osoba problémy v oblasti duševního zdraví?

# Odhad nebezpečnosti

- **Zranitelnost ohrožené osoby**
  - Chová se ohrožená osoba rozporuplně ve vztahu k násilné osobě?
  - Má z násilné osoby extrémní strach?
  - Má ohrožená osoba problém se zajištěním svého bezpečí?
  - Existují objektivní překážky, které brání zajištění bezpečí pro ohroženou osobu (nejenom v místě bydliště, ale i v zaměstnání?)
  - Má ohrožená osoba závažné osobní problémy?

# Odhad nebezpečnosti

- **Signály zvýšeného rizika**
  - násilná osoba je držitelem střelné zbraně
  - násilná osoba je konzumentem alkoholu, drog
  - násilná osoba vyhrožuje zabitím
  - násilná osoba napadá i děti; ubližuje zvířatům
  - násilná osoba již napadla i zakročující policisty
  - násilná osoba má sklony ke slídění či pronásledování osoby ohrožené DN, v minulosti tak již činila

## II. Bezpečnostní plán pro oběti

Bude se stanovovat na základě aktuální situace oběti podle toho, zdali oběť:

- A) je rozhodnutá/musí setrvat v násilném vztahu
- B) chce odejít z násilného vztahu
- C) již odešla od násilné osoby

# Bezpečnostní plán pro oběti

## **A) Os. ohrožená v násilném vztahu setrvává**

- mapování již existujících strategií, zvědomění
- bezpečné místo
- bezp. plán pro děti
- možnost odstranění zbraní z domu
- strategie chování při akutním ohrožení
- pomoc zvenčí – podpora, pomoc, zázemí
- policie : kdo, jak zavolá, co může očekávat
- možnosti zvýšení nezávislosti



# Bezpečnostní plán pro oběti

## **B) Os. ohrožená plánuje násilnou os. opustit**

- místo, doprava tam, tel. čísla, finance
- co vzít s sebou, co sbalit předem, u koho nechat
- jak a kdy bezpečně odejít
- přesměrování pošty
- jak zajistit, aby jí násilná os. nenašla
- podpůrná síť (komu se svěřit, požádat o pomoc)
- jak bude jezdit do práce / školy pro děti
- jaká právní opatření/opatření ohledně péče o děti mohou pomoci (OSPOD)

- občanský a řidičský průkaz, pas
- dokumenty (k bytu, rozvodu, rozhodnutí soudu, pojištění)
- oddací list, rodné listy
- průkazy zdravotní pojišťovny, léky a lékařské zprávy
- kreditní karty, vkladní knížky, čísla účtů, peníze v hotovosti
- důkazní materiál o násilí
- klíče od bytu, kanceláře, auta - případně duplikáty
- mobil a adresář s důležitými telefonními kontakty
- oblečení, hračky pro děti
- předměty citové hodnoty

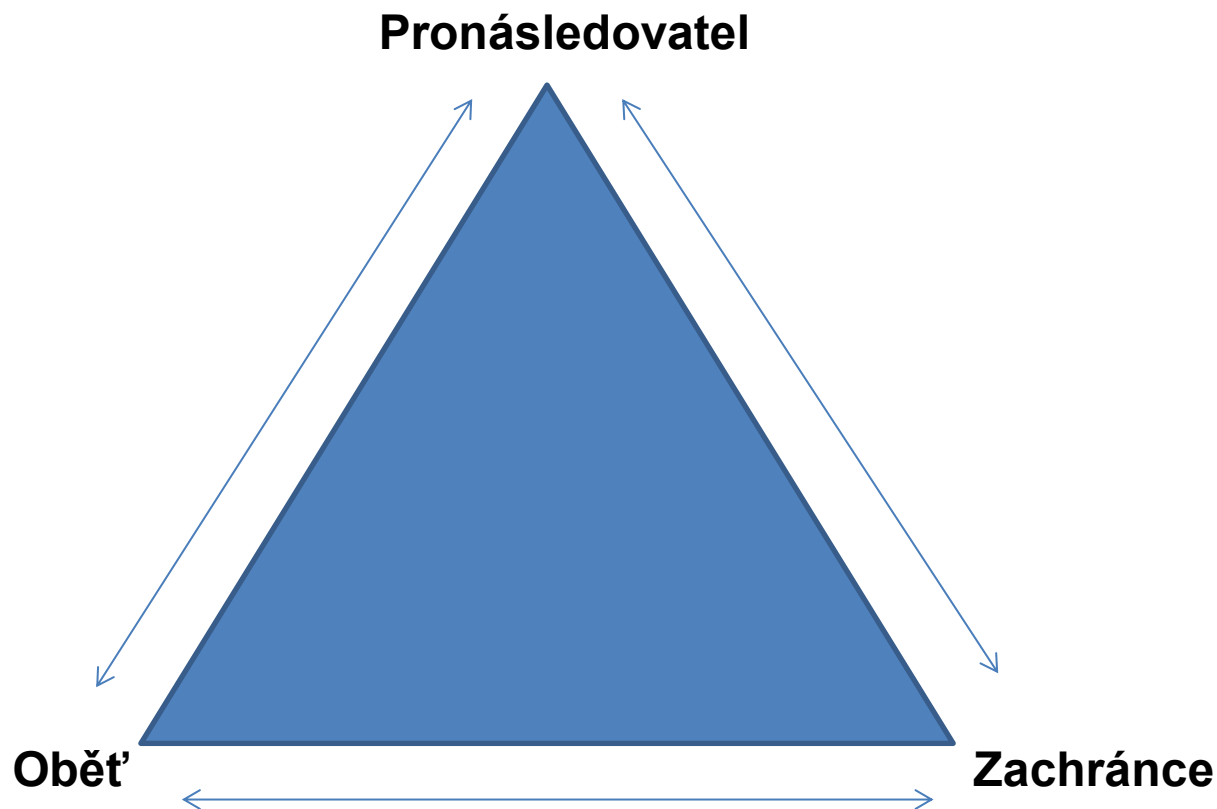
Minimum : karta zdravotní pojišťovny, občanský průkaz, platební karta, hotovost, v kopiích – oddací list, rodné listy dětí, soudní rozhodnutí, oblečení, léky

# Bezpečnostní plán pro oběti

## **C) Oběť od násilné osoby již odešla**

- zvýšení bezpečí v místě bydliště
- informování blízkých, domluva případné pomoci
- informování OSPODu (důraz na utajení bydliště)
- ochrana dětí – informace ve škole/školce?
- informace zaměstnavateli? – domluva
- sociální síť podpory včetně dalších služeb pomoci
- možnost změnit zvyklosti, místa
- právní aspekty odchodu

# Trojúhelník vzájemné závislosti



- tři druhy rolí, komunikačně vztahových pozic, které mají svojí dynamiku, zde charakterizovanou jako vzájemná závislost

# Trojúhelník vzájemné závislosti

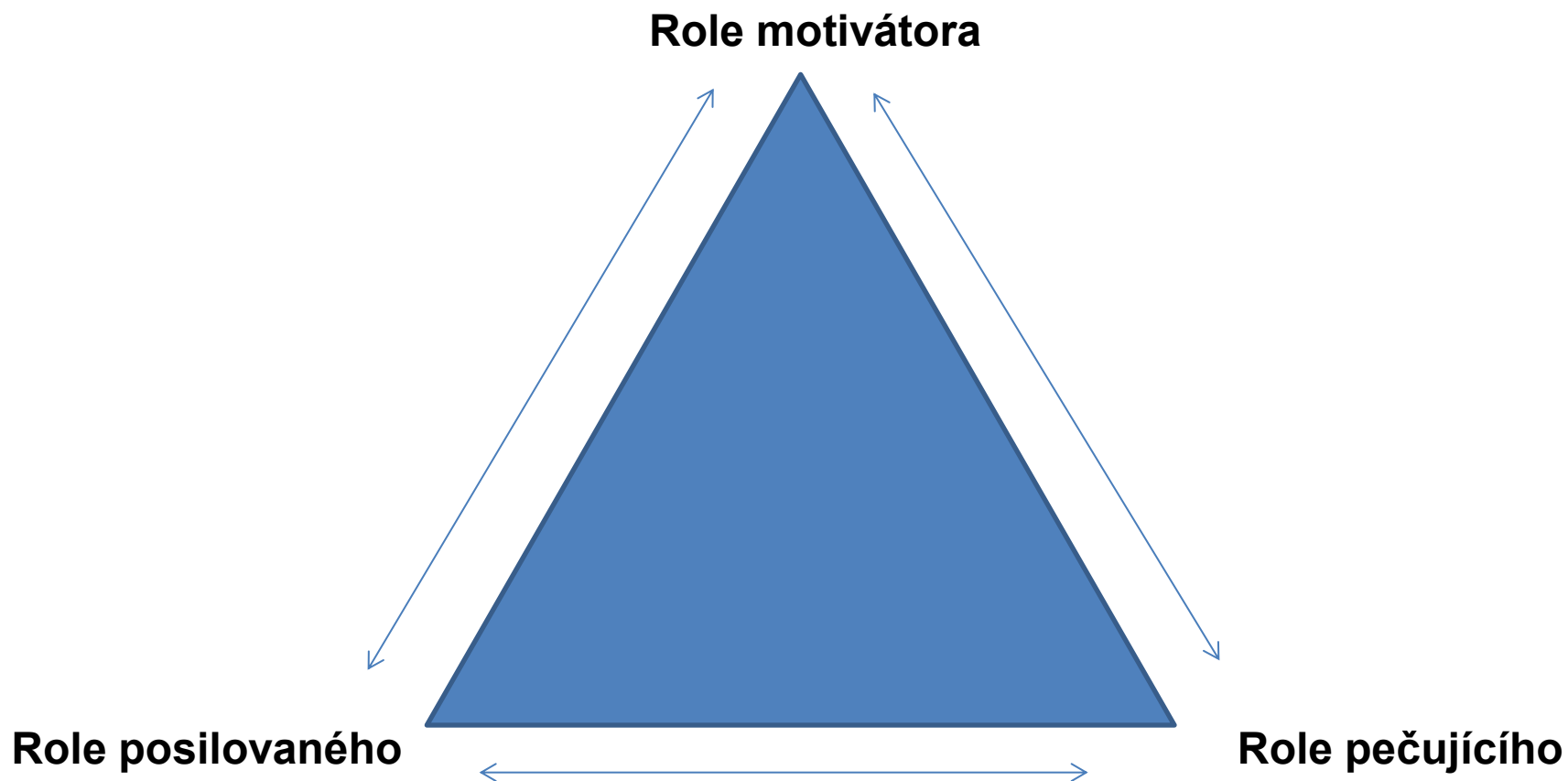
- Role oběti - bezmoc, bezradnost, pasivita, nedostatek sebedopory, zbavení se zodpovědnosti. Často potlačuje hněv. Vyvolává vinu, obavy, vztek, přitahuje pozornost, soucit, péči i agresí.
- Role pronásledovatele - potřeba ovládat, vychovávat, mít pravdu, moc a kontrolu. Bývá přísný, povýšený, autoritářský. Budí strach, ale i zášť, odpor, zlost, touhu po odvetě.
- Role zachránce - potřeba pomáhat, dát do pořádku. Bývá laskavý, altruistický, snaživý, pracovitý. Může vyvolávat vinu, nutnost vděku, závislost na něm. Nepodporuje k samostatnosti, vyvolává pasivitu.

# Trojúhelník vzájemné závislosti

- Vzájemná závislost rolí
- Vztahová manipulace
- Emoční rivalita a potřeba moci
- Ambivalence v prožívání
- Nerespektování skutečných potřeb

Vztahy mezi rolemi v trojúhelníku jsou dynamické a různě rychle dochází k jejich výměně.

# Trojúhelník autonomie



# Trojúhelník autonomie

- Posilující není na pomáhání závislý, podporuje potenciál druhých, aby byli schopni nezávislého fungování a dokázali potom pomoci sami sobě.
- Tyto vztahy jsou symetrické, založené na nezávislosti a respektu, mají povahu kooperace a spolupráce, nikoli manipulace.
- Zodpovědnost, pozornost ke svým potřebám i potřebám druhých, jasné hranice



Děkuji Vám za pozornost!



Mgr. Urbánková Tereza  
Persefona z.s., Gorkého 17 Brno