

Poradenský proces v psychologii

**PhDr. Denisa Denglerová, Ph.D.
denisa.denglerova@centrum.cz**

Co je to poradenství?

Vznik poradenství – začátek 20. století v Bostonu (snaha pomáhat mladým imigrantům při hledání práce)

Poradenství – činnost pomáhající lidem zdolávat překážky vývoje, rozvíjet jejich schopnosti, řešit jejich aktuální problémy a plánovat budoucí život

Dva pohledy:

preventivní proces – vytváří podmínky pro osobní růst klientů

nápravný proces – odstraňuje zábrany osobního rozvoje, pomáhá řešit problémy

Poradenství se **nespecializuje** na léčbu **duševních chorob** (to je předmětem psychoterapie), zabývá se však závažnými lidskými problémy.

Poradenství x psychoterapie

Cílem obého je změna, odstranění překážek na cestě přirozeného vývoje či růstu rodince.

Psychoterapie – soustředí se na snížení pacientovy patologie a tím posiluje jeho psychické zdraví. Problémy objevující se „uvnitř“.

Poradenství – snaží se rozvíjet pozitivní prvky klientovy osobnosti a tím snižuje jeho patologii nebo ji předchází. Problémy přicházející „zvenku“.

Poradenství se soustředí se více na poskytnutí informací o možných způsobech řešení a na stanovení postupu, jak k řešení dospět.

Cíle poradenské intervence

- Umožnit klientům, aby došli k lepšímu sebepoznání, uvědomění si svých předností a slabin
- Pomoci klientům ujasnit si krátkodobé a dlouhodobé osobní cíle, možné cesty k nim, případná modifikace nereálných cílů
- Pomoci klientům, mají-li nějaký vážný osobní problém, poznat, v čem spočívá a jak jej lze realisticky řešit.
- Pomoci klientům, aby při svém rozhodování jednali svobodně a zároveň byli ochotni a schopni přijmout přirozené důsledky svých rozhodnutí
- Pomoci klientům získat kladné hodnocení sebe samých i lidí ve svém prostředí, získat sebedůvěru a schopnost důvěřovat jiným

Atmosféra poradenského procesu (rozhovoru)

Vytvořit prostředí plné **bezpečí a důvěry!!!**

Na to má vliv osobnost poradce, jeho chování, řeč. Klient by měl mít:

- možnost plně hovořit o všem, co je pro něj důležité
- jistotu, že na něj nebude vyvíjen tlak (ať už přímý či nepřímý), aby se rozhodl konkrétním způsobem
- pocit, že neztratí bezpodmíněnou akceptaci ze strany poradce, i když bude hovořit o negativních aspektech svého chování (rozlišovat mezi **klientem** a jeho **chováním**, to samozřejmě nezbavuje odpovědnosti)
- jistotu, že obsah rozhovorů je ze strany poradce považován za důvěrný, nebude svěřován třetím osobám (ohlašovací povinnost, supervize)

Fáze poradenského procesu

1. Seznámení, vytvoření kladného vztahu s klientem
2. Diagnóza klientova problému
3. Volba cíle a alternativy řešení problému
4. Klientovo rozhodnutí a zhodnocení výsledku

Formy intervencí dle míry direktivity

- **Instrukce** – nejvíce direktivní, důrazná forma příkaz, zákaz, mírnější doporučení, rada. Jde o návod k jednání, opírající se o hodnocení problémové situace.
- **Komentář** – vyslovení vlastního stanoviska, nový pohled na problém, vypíchnutí nějakého rysu, či pojmenování vlastních pocitů, jež klientův problém vyvolává. Pozor na rozsah, komentář by neměl být delší než klientovo sdělení.
- **Kladení otázek** – ukázat problém v novém světle, pomáhá ujasnit, v čem je vlastně problém, co chce klient změnit, vyvolat nové myšlenky a nápady, typické pro systemickou terapii, vhodné pro práci s více lidmi zároveň (rodinný systém, pracovní kolektiv), otázky po pocitech a myšlení dalších lidí. Pozor na otázky sugestivní, které navozují tendenci k určité odpovědi.

Formy intervencí dle míry direktivity

- **Rezonance (zrcadlení)** – poradce pouze zrcadlí, to co klient sděluje, opakuje to jinými slovy, ověřuje si, zda chápe správně sdělení „říkáte, že se Vám to nelíbilo“, případně reflektuje klientovy pocity „když jste se o tom zmínil, vypadal jste dost rozčileně“, silný zážitek vyvěrá z toho, že v běžném životě si lidé takto soustředěně bez vnášení vlastních myšlenek málokdy naslouchají. Typické pro rogerovsky zaměřenou terapii (terapii zaměřenou na člověka).

Preference spíše nedirektivních způsobů (problém svobodného rozhodování klienta), ale nelze paušálně zavrhnout. Záleží na osobnosti klienta a na situaci. Nutnost akutně situaci řešit obvykle vyžaduje direktivnější jednání. Nedirektivnost bývá náročnější, je však účinnější v dlouhodobějším horizontu.

Cvičení na příště – připravit příklady různých možností intervencí.

Kontrola x pomáhání

Kontrola

Pomáhání

Moc poradce

Závislost klienta na poradci – vztah klienta k poradci (v psychoanalytické psychoterapii přenos jako základní proces léčby)

Cíle poradenské intervence u dětí školního věku

- **Diagnostika:**
 - posouzení celkové úrovně schopností, znalostí a dovedností dítěte
 - posouzení jeho emočního prožívání, sebehodnocení a míry sebedůvěry, motivace ke školní práci, spokojenosti ve škole...
 - analýza rodinných vztahů, výchovného přístupu rodičů, zjišťování představ a požadavků rodičů, jež mají o dítěti
 - zhodnocení vztahů ve třídě, analýza vrstevnické skupiny, posouzení vztahu dítěte a učitele
 - srovnání názorů učitele a rodičů
- Sdělení **diagnostického závěru** a návrhu možných opatření, pozor na to, kdo je klient, komu je možné věci sdělovat!

Cíle poradenské intervence u dětí školního věku

- **Náprava a pomoc**

- Konzultační techniky
- Intervenční techniky
- Terapeutické techniky
- Jednorázové x dlouhodobé poradenské vedení

- **Prevence problémů**

- Primární – zabraňuje vzniku problému
- Sekundární – minimalizuje rozvoj potíží
- Terciární – zaměřená a eliminaci již rozvinutých potíží

Instituce pomáhající při řešení školních problémů

- Výchovní poradci na školách
- Pedagogicko psychologické poradny
- Školní psychologové
- Speciálně pedagogická centra
- Střediska výchovné péče – prevence a terapie sociálně patologických jevů u dětí a mládeže, závažné konflikty dospívajících s rodinou...
- Dětské krizové centrum
- Linka bezpečí

Intelligence

- Intelligence jako komplexní vlastnost, zahrnuje:
 - schopnost myslet
 - schopnost učit se
 - schopnost zvládat požadavky společnosti (školy)
- Predikční schopnost testů intelligence ve vztahu ke školnímu výkonu je 70 procent.
- V průběhu vývoje se intelektové schopnosti nemusí vyvíjet rovnoměrně, kolem 15 roku vývoj vrozených možností ukončen (dvě složky intelligence krystalická x fluidní).
- Verbální (slovně číselné schop.) x neverbální (pohybově prostorové)
- **Levá hemisféra** – centrum zpracování slovních a číselných symbolů, logického, abstraktního myšlení a řešení problémů.
- **Pravá hemisféra** – významná pro zpracování neverbálních podnětů, zaměření pozornosti.

Struktura inteligence

Dílčí komponenty inteligence ovlivňující školní výkon:

- Úroveň zrakové a sluchové percepce
- Paměť
- Verbální inteligence (slovní porozumění, slovní plynulost, schopnost jazykového cítění)
- Matematická inteligence (porozumění podstatě čísla, paměť pro čísla, počtářské dovednosti, matematické uvažování)
- Obecné myšlení
- Plošně prostorové schopnosti
- Intrapersonální inteligence
- Interpersonální inteligence (sociální)

Podprůměrně intelektově nadané děti

Děti s IQ 71 – 85, v populaci asi 13%, schopné zvládnout nároky ZŠ, pokud k tomu mají vhodné podmínky.

Při nástupu do školy (i s odkladem), jejich uvažování je egocentrické, ovlivněné emocemi a nápadnými znaky posuzované situace (prelogické stadium), nedovedou uvažovat o více aspektech problému současně. V pozdějších letech problémy s abstrakcí, zobecněním, zvládají konkrétní situace.

Preferují mechanickou práci a doslovné memorování, jsou více závislé na vedení a podpoře učitele, spíše selhávají při samostatné práci, nejsou flexibilní, stereotypně uplatňují postup, co se již naučily. Mohou se jevit jako líné (rezignace), často používají metodu hádání (pokus – omyl).

Odlišit výchovnou zanedbanost!

Podprůměrně intelektově nadané děti

Je třeba objektivně zjistit, jaké má dítě schopnosti.

Komunikace s rodiči, upravit jejich nereálná očekávání, nepřiměřené nároky,...

Nelze zvýšit nadání, ale lze je naučit lépe využívat svých schopností.

Emoční podpora, zabránit rezignaci, zabránit srovnávání, oceňovat i i drobnější úspěchy, kladně motivovat.

Činnost, jež dítěti jde, v níž je dobré.

Vhodná třída, v níž se může učitel dítěti věnovat, individuální vzdělávací plán.

Nadprůměrně intelektově nadané děti

IQ 130 a vyšší (2% školní populace), od malička jsou zvědavé, velmi se vyptávají, přesahují rámec běžných dětských zájmů, v uvažování jsou samostatné, flexibilní, dovedou dobře zobecňovat i aplikovat pravidla na různé situace.

Diskrepance mezi intelektovým a sociálním vývojem, mezi inteligencí a sociální zralostí.

Výrazná osobnost s vlastním názorem, nezávislé na ostatních, sebejisté, uzavřenější, hůře přizpůsobivé až individualistické, problémy v oblasti sociální integrace, se začleněním do skupiny, nebývají obvykle příliš oblíbené mezi vrstevníky.

V běžné třídě mohou působit problematicky svým dotazováním, prezentováním svých znalostí, hájením svého názoru, ochotou polemizovat. Běžné tempo, opakované vysvětlování je nudí, přestávají dávat pozor, ztrácejí zájem. V průběhu ZŠ se obvykle nepotřebovali připravovat, takže si neosvojí potřebné studijní návyky, které jim později chybí.

Specifické poruchy učení

Děti neprospívají jen v nějakých oblastech.

Selhávají v jednoduchých úkolech, ač zvládnou úlohy složitější.

Jde o vývojovou poruchu.

V období adolescence dochází obvykle ke zlepšení, ke srovnání, je třeba problémy upravovat a kompenzovat již v průběhu ZŠ.

Terapie – nácvik dovedností a jejich kompenzace jinými schopnostmi či speciálními

Specifické poruchy učení

Dyslexie = specifická porucha čtení

Dysgrafie = specifická porucha psaní

Dysortografie = specifická porucha pravopisu

Dyskalkulie = specifická porucha počítání

Týrané a zanedbávané dítě

Syndrom CAN – Child Abuse and Neglect – znamená týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte, úmyslné ubližování nejbližšími pečovateli, hlavně rodiči, které má závažný dopad na život dítěte, na jeho další vývoj, na jeho postavení ve společnosti atd. Zahrnuje kruté zacházení, nedostatek zdravotní péče, výchovy, vzdělání. Aktivní forma představuje spíše fyzické ubližování a násilí, pasivní forma je charakterizována nedostatečným uspokojováním životních potřeb. Toto vše je spojeno s citovým týráním a vydíráním. **Těžko si lze představit fyzické týrání či sexuální zneužívání bez emočního týrání.**

Klasifikace

- **Týrání dětí**
 - **tělesné týrání** – úmyslné fyzické násilí (bití, různá poranění, zlomeniny, nitrolební krvácení, popáleniny, spadají sem i nepřiměřené tělesné tresty)
 - **emoční týrání** – nadměrná kritika, hrubý výsměch, ponižování, vtahování do neřešitelných konfliktů, sociální izolace atd.
- **Zneužívání dětí** – především sexuální, celá řada forem od vystavení exhibicionismu až po dlouhodobé kontaktní zneužívání vlastním otcem.
Zneužívání dětí k nepřiměřené práci či ekonomické zneužívání (krádeže, žebrání, prostituce).
- **Munchausenův syndrom v zastoupení** – rodiče předstírají nebo vyvolávají u dítěte nejrůznější somatické obtíže a příznaky a dožadují se opakovaných vyšetření a léčby.

Klasifikace

- **Zanedbávání dítěte** – v oblastech výživy, hygieny, vzdělání, zdravotní péče, často v rodinách s nízkým sociálněekonomickým statutem. Nemusí se vyskytovat emoční deprivace.
- **Psychická deprivace** – dlouhodobý nedostatek uspokojení potřeby lásky, vřelého intenzivního vztahu a dostatečného přísunu přiměřených podnětů z prostředí. Termín psychická subdeprivace.

Rizikové faktory na straně dospělých

- psychické onemocnění (celá tato skupina pouze kolem 10%)
 - schizofrenie (především paranoidní)
 - poruchy afektů – deprese, mánie, bipolární afektivní porucha
 - laktační psychóza
 - neurotické, úzkostné, fobické poruchy
 - nutkavé, obsedantní poruchy
 - poruchy osobnosti
 - (paranoidní porucha, schizoidní porucha, dissociální porucha, emočně nestabilní osobnost, histriónská porucha, anankastická porucha, anxiózní (vyhýbavá) porucha)
 - mentální retardace
 - poruchy sexuální preference (především pedofilie)
 - zneužívání psychoaktivních látek (alkohol, drogy)

Rizikové faktory na straně dospělých

- neúměrné nároky na dítě, které neodpovídají jeho věku a individuálním možnostem
- nadměrná kritičnost vůči dítěti (nesplnění nějakých „dospěláckých“ norem)
- postoj, že tělesné tresty jsou nezbytným a normálním prostředkem výchovy
- sklon k impulzivnosti, nízká frustrační tolerance
- špatné ovládání vlastního vzteku a svých emocí vůbec
- vina prisuzována dítěti, rodič ho vnímá jako špatné, agresivní, záměrně neposlušné
- **transgenerační přenos** – rodiče byli v dětství sami deprivováni, týráni či zneužíváni
- svobodné nebo velmi mladé matky bez opory manžela či širší rodiny (prarodiče)
- rodiče osobnostně nezralí s nedostatkem interakčních dovedností
- domácí násilí (tzn. muž již před narozením dítěte agresivní vůči ženě)

Rizika na straně obětí aneb Děti v ohrožení

- **Děti, které dospělého vyčerpávají**
 - děti, které celé noci nespí, pláčící, křičící, vztekající se, nejsou k utišení
 - kritická vývojová období
 - období prvního vzdoru (kolem třech let dítěte)
 - puberta
 - psychicky labilní, úzkostné, citlivé, plačtivé děti
 - neklidné, impulzivní děti se sklonem k agresivnímu chování
 - hyperaktivní děti
 - děti, které lžou

Rizika na straně obětí aneb Děti v ohrožení

- **Děti divné, jiné**
 - autistické děti
 - děti, které z jakéhokoliv důvodu hůře komunikují
 - selektivní mutismus
 - vývojová dysfázie
 - koktavost
 - nedoslýchavost
 - děti trpící tiky
 - epileptické záchvaty

Rizika na straně obětí aneb Děti v ohrožení

- **Děti, které zklamávají očekávání rodičů**
 - děti mentálně retardované
 - průměrné či lehce podprůměrné děti nadprůměrných rodičů
 - děti s LMD
 - děti postižené tělesně (smyslové vady, tělesné defekty)
 - děti dlouhodobě nemocné
 - děti lišící se svým temperamentem výrazně od svých vychovatelů

Okolnosti aneb Rizikové životní situace

- Těhotenství nedospělců
- Nechtěné děti
- Narození ne zcela zdravého dítěte
- Děti narozené mimo manželství
- Rozvod rodičů
- Doplněné rodiny, soužití s nevlastním rodičem
- Sociální faktory – chudoba, nezaměstnanost, nízká vzdělanost rodičů

Nejčastější typy situací, za nichž dochází k týrání

Explozivní rodič – obvykle v rodinnách s velkým množstvím stresu a nedostatkem sociální opory. Pachatel (většinou muž, nejčastěji nevlatní otec dítěte) reaguje explozivně i na drobné podněty, má sklon signály dítěte interpretovat hostilně a klade na dítě věku nepřiměřené očekávání. Časté je i násilí vůči partnerce.

Týrající vychovatel – k týrání dochází v případě neposlušnosti dítěte, nikoliv explozivně, ale jako plánovaný trest. 70% těchto pachatelů (obvykle vlastní otec) bylo v dětství týráno. Matky týrání dítěte akceptují a odpovědnost za výchovu delegují na otce.

Dítě vymykající se rodičovské kontrole – 5% až 10% případů týrání, dítě se dopouští antisociálních činů, rodiče ho nejsou schopni zvládnout jinými prostředky. U rodičů v anamnéze není týrání ani jiné formy špatného zacházení.

Projevy chování deprivovaných dětí

- Sociální hyperaktivita.
- Sociální provokace.
- Útlumový typ.
- Náhradní uspokojování emočních potřeb.
- Relativně dobře přizpůsobené dítě.

Následky psychické deprivace:

- Narušení kognitivního vývoje dítěte.
- Narušení motorického vývoje dítěte.
- Narušení vývoje osobnosti.