

# 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** – 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)

Vracení kompetencí klientovi – cílem poradenství je, aby klient poradce nepotřeboval!



# Kontrola

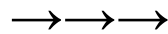
- Každý pracovníkův počin, kterým si bere věci druhého na starost, aniž si předem ověřil, zda o to ten druhý stojí.
- V určitých situacích je nevyhnutelná, účelná a potřebná.
- Kontrola – přebírání starostí druhého.
- Jednosměrná cesta:  
**pracovník → klient**
- Je to vážená, společensky oceňovaná cesta, jak usměrňovat chování, aby bylo v normě. Upozorňuje na vybočení z norem a vynucuje si jejich dodržování.
- Jeden z prostředků lidské interakce.
- Zajišťuje fungování kultury, civilizace, společnosti.
- Zajišťuje socializaci dítěte.

# Pomoc

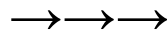
- Pomoc je taková spolupráce klienta s pracovníkem, která je výsledkem dojednávání o objednávkách, přáních, nabídkách a cílech.
- Je výsledkem vzájemné interakce.
- Je respektující (včetně klientova tempa) a tím je příjemná a proto i užitečná.
- Pracovník nesmí klienta nikdy předběhnout, ale následuje jeho kroky!

## **KLIENT**

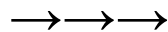
směřuje objednávku



vybírá si z nabídek

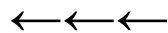


upřesňuje

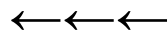


## **PRACOVNÍK**

dělá nabídku



doplňuje, zpřesňuje nabídku



# Časová rovina pomoci a kontroly

- O pomoc jde tehdy, je-li spolupráce dojednaná na základě objednávek (přání klienta) a nabídek pracovníka. Dojednávání bývá časově náročné. Je třeba ten čas věnovat!
- Než na pomoc dojde, vyžaduje to spoustu času a péče o společný dialog, v němž se dojednává o jakou pomoc by mělo jít. Již tento proces může být hojivý! Již tento proces může být stěžejní v terapii nebo poradenství.
- Zdánlivá úspora času při kontrole je sebeklam pracovníka!
- Kontrolu lze vykonat rychle, ale důsledky se mohou opravovat dlouho, nebo k nim nemusí dojít, nebo nebudou trvalého rázu.
- Dojednávání trvá dlouho, ale dojednanou pomoc lze obvykle uskutečnit rychle.

# Rozlišení pomoci a kontroly

- Je třeba umět rozlišit ve své práci momenty, kdy se o někoho starám (a tím ho kontroluji) od momentů, kdy mu nabízím pomoc.
- Uvědomovat si toto rozlišení a umět s ním zacházet je totiž základem procesu reflektování vlastní práce!
- Literatura – Ivan Úlehla: Umění pomáhat

# Osm profesionálních způsobů práce

**Vyjasňování** – je vedeno potřebou pracovníka otevřít klientovi lepší šance vyslovit svá přání. Nejměkčí stupeň. Nechává klientovi cca **90% kompetence**.

**Přesvědčování** – je vedeno potřebou pracovníka získat klienta, aby přijal jeho preferované předpoklady. Nechává klientovi cca **75% kompetence**.

**Dozor** – je veden snahou pracovníka přimět klienta k dodržování norem a pravidel preferovaných pracovníkem. Nechává klientovi cca **50% kompetence**.

**Opatrování** – je vedeno přesvědčením pracovníka, že danou věc nemůže nechat na klientovi a dává přednost udělat to sám. Nejtvrdší stupeň. **Klientovi nezbývá žádná kompetence**.

**K  
O  
N  
T  
R  
O  
L  
A**

# Osm profesionálních způsobů práce

**Doprovázení** - klientovo přání „Pomoz mi snášet mou situaci.“ Pracovník nabízí svou pevnou strukturu.

**Vzdělávání** – klientovo přání „Pomoz mi rozšířit mé možnosti.“ Pracovník nabízí své vědomosti a zkušenosti.

**Poradenství** – klientovo přání „Pomoz mi využít mé možnosti.“ Pracovník nabízí podporu a aktivaci klientových zdrojů a struktur. (Pojďme hledat cesty. Pojďme otevírat možnosti.)

**Systemická terapie** – klientovo přání „Pomoz mi ukončit mé trápení.“ Pracovník nabízí cesty ke zmírnění nebo zrušení problémového okruhu. (Pojďme si povídat o tom, co by mělo být místo toho.)

P  
O  
M  
O  
C

# Klienti, kteří přicházejí

- Podle Inso Kim Berg a Steve de Shazer
- Dělení dle zakázky, kterou sebou přinášejí
- Souvisí se vztahem klienta a pracovníka
- Není to dané jednou provždy, je to plynoucí měnící se status závislý na tom, jak a proč setkávání pokračují
- Návštěvník x Stěžovatel x Zákazník

# Návštěvník

Problém z pohledu klienta neexistuje - „**Nevím, co změnit.**“

- Vyskytuje se, když je klient přidělen (soudem, školou, jinými členy rodiny...)
- Odmítá problém vidět a přijmout za něj zodpovědnost.
- Nedaří se určit společné potíže či cíl, na kterém by se dalo pracovat
- Klient sděluje, že problém nemá, pokud nějaký existuje, je to problém někoho jiného.
- Úkolem pracovníka je připojit se ke klientovu pohledu a souhlasit, jak jen to jde s jeho představou, co je jeho problém. Zároveň by měl hledat cesty, jak posunout klienta, aby mohl problém sám rozpoznat a začít hledat možná řešení.



# STĚŽOVATEL

Problém existuje – „**Chci změnit někoho druhého.**“

- Podaří se identifikovat obsah nebo cíl, klient ale sám sebe nepojímá jako nositele řešení, je přesvědčen, že řešení záleží na druhé osobě.
- Klient se často vidí jako oběť problému někoho jiného (žena v manželství s alkoholikem, matka těžko zvladatelného dítěte, muž jehož žena má milence...)
- Úkolem terapeuta je zplnomocnit klienta, aby viděl, že jsou věci, které může ovlivnit, aby byla potíže menší – takové téma se může změnit v zakázku.

# ZÁKAZNÍK

Problém existuje – „**Chci změnit sebe**“

- Klient a pracovník spolu dojednají obsah nebo cíl spolupráce, tzn. společně naleznou zakázku, která bude středem jejich společné práce.
- Klient sám se vidí jako součást procesu řešení a chce pro řešení situace něco dělat.
- Terapeut věří, že má schopnosti klientova nasměrovat k nalezení řešení.
- Pracovník se stále musí věnovat udržení a rozvíjení tohoto tématu.

# Formulace cílů

- Žádosti klientů jsou leckdy obecné
- Co udělat s žádostí, aby byla popisem toho, co klient chce?
- Jak z objednávky (neurčitá, lehce rozplzlá) udělat zakázku (konkrétnější)?

Cvičení – zkuste vypsát konkrétní podoby cílů

# Formulace cílů

- Formulovat cíl v různých situačních kontextech – kdy se změna pozná?
- Formulovat cíle v různých vztahových souvislostech.
- Formulovat cíle jako začátek něčeho, co chceme, ne jako konec něčeho, co nechceme.
- Formulovat také popis konkrétního chování (ne cítit se lépe).
- Cíle by měly být spíše malé, postupný sled rostoucích cílů (na čem prvním to poznáš, kdo si toho první všimne...)
- Cíle nesmí být klientem vnímány jak příliš jednoduché, triviální.
- Cíle musí být důležité pro klienta i pracovníka.

# Zakázka od více zadavatelů

- Častá situace – svoji objednávku má:  
dítě  
rodiče  
škola  
instituce pracovníka  
pracovník
- Je třeba nalézt průnik všech relevantních zadavatelů a na tomhle průniku pracovat. Pokud je zadavatel relevantní, není etické jej úplně vynechat. Není možné pracovat na něčem, co není zakázka klienta!
- Hledá se pole společné práce!

# Pole společné práce

