

## **2. Poradenský proces**

- 2.1. Zásady poradenského přístupu
- 2.2. Fáze poradenského procesu
- 2.3. Osobnost poradce
- 2.4. Překážky a rizika poradenského procesu

### **2.1. Zásady poradenského přístupu**

V poradenském procesu je bezpodmínečně nutné dodržovat určité zásady, nejen proto, že usnadňují průběh poradenského procesu a vedou k pozitivním výsledkům. Zároveň je nutné v podobě zásad poradenského procesu vymezit určité etické limity, které musí poradce respektovat v zájmu klienta.

Podle Drapely (1995) jsou tyto zásady následující:

#### **✓ Svoboda klienta:**

- Klient má během poradenského kontaktu mít možnost plně se rozhovořit o všem, co je pro něj v přítomné chvíli důležité, ať jsou to aktuální osobní problémy, či dávné zpola zapomenuté zážitky, citové reakce a konflikty se členy rodiny, plány pro budoucnost či cokoliv jiného.
- Poradce na klienta nesmí vyvíjet přímý nebo nepřímý nátlak, aby se rozhodl určitým způsobem, naopak pomáhá klientovi ujasnit si různé možnosti řešení jeho problému a přirozené důsledky zvoleného řešení. Tento postup pomůže klientovi dospět k svobodnému rozhodnutí a přijmout je s plnou zodpovědností.

#### **✓ Respekt ke klientovi:**

Klient má během poradenského procesu získat pocit bezvýhradné akceptace a psychologického bezpečí. Bezvýhradnou akceptaci ze strany poradce klient neztratí, i když bude otevřeně hovořit o negativních aspektech svého chování, poradce musí ovšem zásadně rozlišovat mezi klientem a jeho chováním. I když poradce zamítne jeho chování jako neproduktivní nebo škodlivé, klient neztratí v jeho očích nic ze své lidské důstojnosti.

#### **✓ Důvěrnost poradenských kontaktů:**

Obsah poradenských rozhovorů bude ze strany poradce považován za důvěrný, tj. bez klientova svolení nebude svěřen třetím osobám. Výjimka přichází v úvahu jen v případě, že se zjistí nebezpečí vážného fyzického ohrožení klienta nebo jiné osoby - například sexuální zneužívání dítěte, což je trestný čin, u kterého je oznamovací povinnost.

Matějček uvádí zásady poradenského přístupu takto (Matějček, 1992):

✓ **Navodit spolupráci:**

Základní nezbytnou podmínkou toho, aby vůbec mohl poradenský proces proběhnout, je ochota ke spolupráci ze strany klienta. Jde o spolupráci s dítětem při diagnostice i poradenských intervencích, spolupráci jednotlivých účastníků poradenského procesu - rodiči mezi sebou i s dítětem, se školou a dalšími institucemi.

✓ **Pravda s perspektivou:**

V poradenském procesu je nutné být pravdivý, nepředkládat ani rodičům ani dítěti jiný stav věcí než pravdivý. Zvláště to platí v případě dítěte postiženého, kde je sdělení pravdy často bolestné. Proto musíme sdělovat pravdu šetrně a zároveň s tím i pomáhat otevřít perspektivu do budoucna.

✓ **Optimistický výhled do budoucna:**

Perspektiva otevřené budoucnosti přináší naději, která posiluje jedince v současné tíživé situaci a pomáhá ji lépe zvládat. Nabízená poradenská pomoc by měla přinášet optimismus (ne ovšem nepravdivý, přehnaný).

✓ **Rozumět znamená pomáhat:**

Východiskem poradenské pomoci je porozumění, znamená to, že musíme zapojit všechnu naši zkušenost a vědomosti a porozumět problému klienta. Teprve na základě toho může být pomoc skutečně účinná (viz dále kap. 2.2.).

Přestože se oba uvedení autoři ve vymezení zásad poradenského přístupu liší, nelze říci, že se vylučují. Každý ze své zkušenosti a svého přístupu k poradenské práci vytyčují zásady, které ve skutečnosti doplňují a společně zahrnují všechny principy, které bychom v poradenské práci měli respektovat.

## 2.2. Fáze poradenského procesu

Jak už bylo naznačeno, dále uvedenou strukturu neuplatňují poradci puristického zaměření, kteří se plně ztotožňují s určitým poradenským směrem, bez výjimky uplatňují jeho teoretické zásady a metody a postupují podle specifické struktury poradenského procesu, kterou jejich psychologická teorie vyžaduje. Náš přístup, jak bylo řečeno, je eklektický a shrnuje obecný průběh poradenského procesu.

Popsané fáze poradenského procesu jsou epigenetické, to znamená, že je vždy nutné uzavřít jednu fázi a pak teprve přejít do další, trvání jednotlivých fází závisí na konkrétní situaci.

### 1.fáze – Seznámení

V této fázi jde získání základních informací o klientovi, které tvoří východisko k pozdější diagnostice. Patří sem také zjištění důvodu klientovy návštěvy, který nemusí být totožný se skutečným problémem. Nejvíce však jde o vytvoření kladného vztahu a důvěry mezi klientem a poradcem, bez kterého není možné poradenskou pomoc poskytnout. Klient si ujasňuje, jestli tomuto konkrétnímu

poradci může důvěřovat, jestli mu vyhovuje jeho styl a přístup. Poradce se na základě prvních informací od klienta rozhoduje, zda může klientovi pomoci a jaký přístup by v tomto případě byl nejvhodnější. Pokud se podaří vytvořit vztah důvěry, je možno přejít k druhé fázi.

## **2.fáze – Diagnóza**

Ve fázi diagnózy (tj. identifikace problému, nikoliv diagnóza v lékařském slova smyslu) přistupujeme již k vymezení problému klienta. Jak bylo řečeno, nemusí jít ve skutečnosti jít o klientem sdělený problém, ať už proto, že klient nechce svůj problém sdělit, nebo častěji si ho nemusí být vědom a své potíže interpretuje jinak. Důležité je rovněž učinit si představu o tom, jak klient svůj problém prožívá. Je třeba stále mít na paměti klientovu svobodu (viz 2.1.), to znamená, že jsme do značné míry závislí na tom, co je klient ochoten nám sdělit. Profesionální kompetence poradce zde hraje mimořádnou roli. Podle potřeby zde jsou použity diagnostické metody, které nám pomáhají objasnit reálný stav věcí. Fáze se uzavírá sdělením diagnózy, což není jen přeložení problému do odborné terminologie. Daleko důležitější je, aby klient pochopil a přijal reálné příčiny svých obtíží a mechanismus jejich vzniku. Svým způsobem se tedy klient podílí na definici své vlastní diagnózy. Tento proces někdy trvá poměrně dlouho, klient musí mít čas, aby se s realitou vyrovnal.

## **3.fáze – Volba cíle a alternativ řešení**

Na základě výsledků diagnostiky přistupuje poradce s klientem ke stanovení cíle poradenského postupu. Spolu také stanovují další postup. Poradce navrhuje alternativy řešení, které musí být konkrétní a specifické, obsahovat jednotlivé kroky a techniky a musí odpovídat klientovým možnostem, podmínkám, situaci i jeho osobnosti.

## **4.fáze – Klientovo rozhodnutí**

Rozhodnutí, zda dále pokračovat a pomocí které alternativy musí být klientem přijaté nejen rozumově, ale i emocionálně, včetně možných důsledků. Pomoc poradce je zde velmi významná, ale spíše v podobě podpory klienta, rozhodnutí závisí výhradně na klientovi. Poradce ovšem musí klienta pravdivě informovat nejen o výhodách jednotlivých alternativ řešení, ale i o možných negativních důsledcích (např. časová náročnost, nutnost překonávat zábrany apod.). Svobodu klienta musíme respektovat i v případě, že je klientem dítě - pokud se vnitřně neztotožní např. s nápravou dyslexie, je pravděpodobné, že bude v dalším postupu málo úspěšné.

## **5.fáze – Podpora klienta poradcem**

V této fázi učí poradce klienta ovládat zvolené techniky a posiluje jeho vytrvalost. jeho role je rovněž při snižování úzkosti ze změn, kterou mohou vyvolávat i změny pozitivní. Poradce hodnotí výsledky, upozorňuje i na pokrok, který nemusí být klientovi zřejmý. Tato fáze vede k postupnému osamostatňování klienta.

Pokud zvolené řešení nevede k žadoucím výsledkům, je pravděpodobné, že došlo k chybě v některé předchozí fázi (diagnostika, výběr vhodného postupu, svobodné rozhodnutí klienta). Pak je nutno se vrátit a chyby korigovat.



Jednodušší schéma poradenské procesu sestává ze tří základních stádií (Ivey, Simek-Downing 1980):

### **I. Identifikace problému**

Východiskem je klientovo vymezení problému, poradce s klientem hledají jiné možnosti definice problému. Fáze končí akceptací vymezení problému klientem.

### **II. Pracovní fáze**

Poradce hledá odpovídající možnosti přístupu k řešení problému a spolu s klientem zvažují alternativy dalšího postupu (konkrétní techniky).

### **III. Rozhodnutí vedoucí k akci**

Poradce s klientem uzavírají dohodu o realizaci zvolené alternativy řešení na základě znalosti problému i možných důsledků rozhodnutí. Poradce klienta podporuje a pomáhá mu hodnocením pokroku.

## **2.3. Osobnost poradce**

Osobnost poradce hraje v celém poradenském procesu podstatnou roli. Jednak jde o poradcovu individuální jedinečnost a míru vlastností, potřebných pro efektivní poradenskou práci. V druhém smyslu jde o jeho vybavenost profesionálními kompetencemi a dovednostmi. Pokud tedy zkoumáme, jaký by poradce měl být, musíme se zabývat vlastnostmi a strukturou jeho osobnosti a dále se musíme zabývat dovednostmi, které by měl poradce zvládat.

### **Osobnost poradce**

Ideální strukturu osobnosti poradce není snadné jednoznačně vymezit. Je tomu tak proto, že nároky na poradce jsou velmi proměnlivé a také proto, že nelze s jistotou tvrdit, že ty či ony vlastnosti poradenské působení podmiňují či naopak vylučují. Musíme tedy vyjít z toho, co se od poradce očekává a na základě toho vymezit vlastnosti, které mu usnadní (umožní) tato očekávání splnit.

Základní charakteristikou poradenství je pomoc druhým lidem. Proto by poradce měl být člověk, který je prosociálně orientován, který dokáže navazovat poměrně snadno sociální kontakty a který je citlivý k problémům druhého člověka. Poradce by měl tedy být spíše *extrovert* (ovšem ne extrémně) a rozhodně by měl být schopen **empatie** (vcítění). Empatie je vrozenou dispozicí, kterou lze rozvíjet, pokud však poradce má primárně nízkou schopnost empatie, je pravděpodobné, že bude mít problémy porozumět svým klientům.

Poradce by měl být schopen přizpůsobit se svým klientům, měl by reagovat na jejich specifické potřeby. Znamená to **pružnost a schopnost adaptace**, nemělo by to však znamenat předstírání porozumění. Vnitřní pevnost (ne rigidita) poradce je naopak nezbytným předpokladem, aby mu klient mohl skutečně důvěřovat.

Poradenské působení je značně náročné emocionálně, poradce se vlastně průběžně setkává s lidmi, kteří mají závažné problémy, z nichž některé jsou fakticky neřešitelné (např. infaustní onemocnění dítěte). Poradce by měl být schopen tyto nároky zvládat, nenechat se strhnout soucitem až k neschopnosti racionálně reagovat, aby mohl svým klientům opravdu přinést pomoc. Osobnost

poradce by tedy z tohoto důvodu měla být **stabilní** a vyvážená, měl by být schopen udržet si dostatečný **odstup a odolnost**. Odolnost vůči emocionální zátěži je nezbytná, aby poradce byl vůbec schopen svůj úkol dokončit (viz dále 2.4.). Odstup je nutný i proto, že poradce často vstupuje do středu konfliktu (mezi rodiči, mezi rodiči a dítětem, mezi rodinou a školou atd.) a každá ze stran se ho samozřejmě snaží přesvědčit o tom, že pravda je na její straně.

Odolnost poradce souvisí s nutnou **vysokou tolerancí k frustraci**. Ne každý případ lze vyřešit optimálně, ne pokaždé se dozvíme, jestli naše pomoc pomohla. Podobně jako v pedagogickém působení není zpětná vazba k poradci příliš častá. Přesto musí být poradce schopen neztrácet ochotu pomáhat lidem. Lze tedy říci, že by měl být v zásadě **optimistického ladění**. To je důležité i proto, aby byl schopen optimisticky ovlivňovat i své klienty (viz 2.1.).

V poradenském procesu jde vždy o působení na druhého člověka, působení, které je zaměřeno ve prospěch klienta, ale které může být také ovlivňováním až manipulací. Poradce je svým způsobem vždy ve výhodě vůči klientovi a je nutné, aby této výhody nikdy nezneužil. Nezbytnou složkou osobnosti poradce je proto vyspělý **charakter**. Etickým normám se lze naučit, ale pouze vysoká morální úroveň jedince vede k tomu, aby je také skutečně dodržoval.

Často je kladena otázka, může-li být poradcem pouze člověk, který je sám naprosto duševně zdravý, vyrovnaný, který nezná bolest a trápení a tedy dostatečně silný, aby mohl svým klientům poskytnout oporu. Názory odborníků se různí, ale spíše lze předpokládat, že člověk, který sám nikdy duševně netrpěl, nepochyboval, neprožíval smutek, bude pravděpodobně mít menší pochopení pro zdánlivě banální problémy svých klientů. Vlastní nedokonalost, pokud je si jí poradce vědom, zvyšuje jeho citlivost pro to, co prožívá člověk, jemuž má pomoci. Zároveň ovšem musí umět poradce své problémy zvládat a nikdy je nepřenášet na své klienty.

## **Kompetence poradce**

Kompetencí pro svoji činnost by měl poradce nabýt v průběhu profesionální přípravy. Je možno je rozdělit do tří skupin.

### Kognitivní kompetence:

- Dostatečné znalosti a vědomosti v psychologii, speciální pedagogice a dalších potřebných oborech.
- Znalost teorií osobnosti a poradenských směrů.
- Znalost metod a technik diagnostiky a intervence v poradenství.
- Orientace v poradenském systému jak obecně, tak i konkrétně v regionu, kde poradce působí.
- Schopnost jasně a srozumitelně formulovat sdělení v kontaktu s klientem, rodiči a školou i s dalšími poradenskými institucemi.
- Znalost právních a etických norem, týkající se činnosti poradce.
- Ochota dále se vzdělávat, nespokojovat se s dosaženou úrovní.
- Být otevřen novým poznatkům jak obecně tak i v oblasti, týkající se profesionálního zaměření či konkrétního případu.

### Dovednosti poradce:

- Základní komunikační dovednosti.
- Základní sociální dovednosti.
- Vytváření a udržování mezilidských vztahů.
- Účinně projevovat přijetí klienta.
- Dovednost pozitivního ovlivňování klienta, bez manipulace.
- Umět objektivně hodnotit a interpretovat pozorované jevy a chování klienta.
- Zvládnout volbu přiměřeného typu intervence.
- Poskytování podpory klientovi.
- Umět ukončit poradenský proces.

## **2.4. Překážky a rizika poradenského procesu**

Poradenský proces je neobyčejně komplexní a jeho optimálnímu průběhu se může klást do cesty řada překážek. Mohou to být např. chyby, chybné postoje nebo zábrany na straně poradce či klienta, poradenský proces také obsahuje určitá rizika. Podstatné je to, že pokud tyto překážky neidentifikujeme, poradenský proces nevede ke svému cíli, tj. ke skutečné pomoci klientovi.

Překážky v poradenském procesu, které jsou způsobeny poradcem mohou vyplývat z jeho nedostatečné kompetence či nezkušenosti, může ale také jí o určitou obranu před náročností poradenského působení.

Už při popisu fází poradenského procesu jsme zmínili možnost výskytu chyb, ke kterým může dojít a které se projeví tím, že poradenský proces nepokračuje nebo nepřináší žádoucí výsledek. Chyby mohou být způsobeny tím, že poradci chybí některé znalosti či dovednosti, že tedy neodhadl správně, které kroky má učinit. Zde je velice důležité, aby poradce mohl konzultovat se zkušenějšími kolegy a aby neustále prověřoval vlastní úroveň znalostí a dovedností.

Poradenský proces vyžaduje velké nasazení ze strany poradce a poradce, který nezvládá tuto zátěž se brání tím, že na prvním místě vychází ze svých potřeb místo zájmu o potřeby klienta. Většinou se to projevuje příliš velkým odstupem od klienta, nebo naopak odstupem příliš malým. To se pak v praxi projevuje různým způsobem (podle Matějčka 1992):

### **Příliš velký odstup**

- **Rutina.** Poradce klienta poučuje, nabádá a hodnotí situaci, ale pouze na základě vlastních představ. Vlastní zkušenosti mu připadají významnější než klientovo sdělení.
- **Vševědoucnost.** Poradce se považuje za nejvyšší autoritu, bleskově diagnostikuje, vnucuje klientovi své názory, o klienta se vlastně příliš nezajímá.
- **Moralizace.** Poradce vynáší morální soudy, tím posiluje pocit vlastní hodnoty a nadřazenosti nad klientem. V klientovi ovšem vyvolává pocity opačné.

- **Bagatelizace.** Klientův problém vyvolává u poradce silné zábrany a proto se zaměří na některou vedlejší okolnost a tu pak řeší (často v případech týraného nebo zneužívaného dítěte).
- **Záchrana.** Zveličuje klientovy problémy, aby byla zřejmá jeho zásluha o vyřešení problému. Uspokojuje to poradcovu potřebu uznání.

### **Příliš malý odstup**

- **Soucítí.** Poradce je natolik vtažen do případu, že se emocionálně váže na klienta, ztrácí odstup a tím také možnost reálně mu pomoci.
- **Projekce.** Poradce má tendenci vidět v klientových problémech paralelu svých vlastních a to ho vede k tomu, aby mu vnucoval i svá vlastní řešení.
- **Identifikace.** Ztotožnění s klientem vede poradce k tomu, že přijímá klientovu interpretaci, ztrácí nestrannost a proces vede do slepé uličky.

Významným rizikem pro poradce je tzv. „vyhoření“ (burn-out). Jedná se o důsledek dlouhodobého stresu, který se nejčastěji vyskytuje právě u pomáhajících profesí (poradci, učitelé, sociální pracovníci). Projevuje se ztrátou zájmu o klienta, neschopností empatie, která se stává příliš zatěžující, chronickou únavou a depresí. Matějček v tomto případě doporučuje změnu profese, existují však i programy, které mohou syndromu vyhoření předcházet nebo pomáhají ho překonat (viz Henig, Keller 1996). V příloze II. je uveden dotazník, který pomůže poradci odhadnout jeho vlastní situaci.

Překážky, zábrany a chybné představy mohou být ovšem i na straně klienta (podle Ivey, Simek-Downing 1980):

- **Nedostatek empatie.** Klient má těžkosti vnímat, co říkají ostatní lidé (včetně poradce), je soustředěn jenom na sebe.
- **Chybění pozitivního pohledu.** Klient se soustřeďuje pouze na negativní stránky své situace, odmítá připustit cokoliv pozitivního (často se vyskytuje u rodičů problémového dítěte).
- **Chybění respektu a vřelosti.** Klient je agresivní vůči svému okolí, na což může poradce reagovat negativně. Vřelost buď chybí, nebo je používána k manipulaci s okolím, protože není autentická.
- **Nedostatek konkrétnosti.** Obtíže v jasné formulaci, neurčitost ve výpovědi zamlžuje skutečné problémy klienta. Vyskytuje se hlavně na počátku poradenského procesu.
- **Strach z konfrontace.** Přecitlivělý klient se snaží vyhnout konfrontaci s názorem poradce, protože ji prožívá jako ohrožující. Může proto navenek velmi rychle přistoupit na poradcův názor, ale ve skutečnosti se jedná pouze o obranu.

Je však třeba si uvědomit, že kromě charakteristik osobnosti klienta zde může působit také vliv problémů, které klienta k poradci přivedly. V tom případě by v průběhu poradenského procesu mělo dojít k zmírnění nebo vymizení těchto obtíží, poradce tak může sledovat klientův pokrok.

Rizika mohou vyplývat také z charakteristik samotného poradenského působení. Během poradenského procesu poradce vytváří u klienta zpravidla nejen pocit důvěry, ale také závislosti. Tato závislost na poradci většinou vyvolává u klienta příjemné pocity a může být svůdná i pro poradce. Poradce, který



považuje klientův prospěch za hlavní kritérium své činnosti by měl klientovi pomoci pouto závislosti překonat (Drapela 1995). Moc, kterou poradce má nad klientem už jenom proto, že potřebuje pomoc, může být pro poradce velice přitažlivá. Poradce pak i nevědomě působí tak, aby klientova závislost na něm trvala (podrobně o tomto problému viz Kopřiva 1997). Toto riziko je zvláště aktuální u výchovných poradců, kteří už z role učitele jsou vůči klientům-žákům v autoritativním postavení.

### **□ Otázky a cvičení**

- 1. Projděte znovu fáze poradenského procesu. Co znamená, že jsou epigenetické a proč je to důležité?**
- 2. Porovnejte chyby na straně poradce v kapitole 2.4. s kap. 2.1. Jaké zásady poradenského přístupu poradce porušuje?**
- 3. Porovnejte své předpoklady a kompetence k poradenskému působení s výčtem, uvedeným výše. Ve kterých oblastech musíte na sobě pracovat?**
- 4. Prostudujte seznam charakteristik, jimiž se projevuje empatie u poradce v příloze III. a pokuste se ohodnotit sami sebe (případně ve spolupráci s kolegou).**