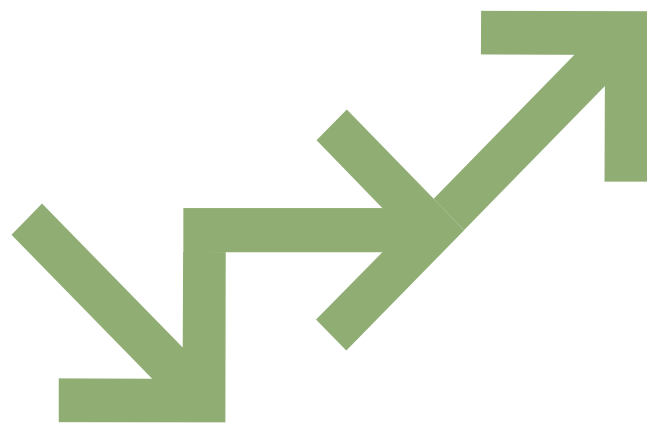


Stop Dropout

*Metodika prevence předčasného ukončení školní docházky
pro školní psychology a výchovné poradce*

Část 2
Osobní profil



OBSAH

Východiska, teorie a praxe /5

Osnovy a materiály /9

Koučingové schéma rozhovoru /17

Příloha 1 Mé kroky k budoucnosti /19

Příloha 2 Diagram pro studenta a poradce /20

Příloha 3 Katalog otázek pro poradenský rozhovor /22

OSOBNÍ PROFIL

Osobní profil je struktura poradenského rozhovoru úzce spojená s výsledky detektoru rizika. Pro výchovného poradce či školního psychologa představuje krok číslo dvě poté, co prostřednictvím detektoru získal výstupy v podobě vyhodnocení rizikových faktorů, které by do budoucna mohly ohrozit nejen hladký průběh vzdělání, ale také celkový život studenta.

Osobní profil představuje orientační schéma motivující poradce k zaměření se na silné stránky studenta, jeho vize, sny a opěrné body v jeho širším sociálním systému. Poradenský rozhovor lze bezpochyby využít jako samostatný nástroj prevence či pomoci. V návaznosti na detektor rizika však představuje možnost účinného uchopení informací získaných z vyhodnocených dotazníků a také možnost iniciovat včasné rozptýlení podpůrné sítě, kterou může daný student využít při řešení individuálních problémů.

Pokud nemá poradce motivaci věnovat studentovi čas a upřímný zájem, ztrácí i celý Osobní profil smysl

Záměrem nástroje Osobní profil je poskytnout školním poradcům celistvý přístup, s jehož pomocí mohou systematicky zkoumat silné a slabé stránky studentů a možné riziko vyloučení. Cíl je systém prevence. Profil by měl sloužit jako nová možnost pro studenty s rizikem vyloučení, kteří pro sebe hledají vhodný způsob podpory, vzdělání nebo kariéry. Jde o schéma rozhovoru školního poradce s rizikovým studentem. Výzkum prokázal, že školy mohou prevencí zabránit destruktivnímu chování studentů, pokud jejich systém prevence odpovídá potřebám žáků. (Capuzzi a Gross, 2000)

Jednou ze základních myšlenek projektu StopDropout je vyhledat rizikové studenty co nejdříve. Na základě výsledků Detektoru rizika nebo jiných prostředků přebírá školní poradce iniciativu a sám kontaktuje rizikové studenty. Z toho plynou dvě důležité výhody. Za prvé – pokud se ve vzdělávacím prostředí jedince vyskytnou překážky, může být pro studijní výsledky tohoto studenta zcela zásadní, aby se podařilo tyto problémy překonat co nejdříve. Za druhé – někteří jedinci váhají s vyhledáním pomoci a potřebují, aby za ně první krok udělal někdo jiný. Právě takoví studenti, kterým by se za normálních okolností rady nedostalo, by mohli zvláště těžit z tohoto poradenského systému. Při používání strategií podle StopDropout školní poradce vyzývá studenty, aby k němu přišli na pohovor, a nesmí proto zapomínat na význam budování vzájemné důvěry.

Východiska, teorie a praxe

Osobní profil využívá obecně přijímané teorie z odvětví kariérního poradenství, skupinového poradenství a psychoterapie. Schéma rozhovoru vychází z konstruktivistického a narativního přístupu. Tyto teorie se propojují s teorií lidských potřeb Williama Glassera a využívají otázky týkající se potřeb lidí.

Konstruktivistický přístup – vyprávění příběhu

Přístup známý jako „narativní“ se řadí k postmoderním pohledům na poradenství. Brott (2001) tvrdil, že jedinci vymezují sebe sama pomocí osobních příběhů a jejich vztahu k okolí. Podle Peavyho (1995) se lidé neustále mění a tento proces změny je přerušován konflikty a rozpory, jež následují období integrace a rozhodnutí. Interpretace je metoda, s jejíž pomocí se jedinec seznamuje se skutečností. Novými sociálními informacemi a dřívějším porozuměním se vytváří znalosti. Osobní příběhy jsou dovytvářeny v průběhu rozhovoru s poradcem (Peavy, 1995). Peavy je dále přesvědčen, že „poradci a další odborníci v pomáhajících profesích musejí být schopni rozličného náhledu při pozorování a při snaze o pochopení lidí, jejich myšlenek, pocitů a činů“ (Peavy, 2004). Tyto myšlenky jsou klíčové pro přístup PPS, v němž zkoumáme potíže každého člověka prostřednictvím jeho rozhovoru s poradcem. Nejdůležitějším cílem je ukázat člověku správné kroky k více naplňujícímu životu. Přístup podle Osobního profilu stojí na hovorech o silných stránkách a kladných zážitcích spíše než o problémech či špatných pocitech.

Lidé chápou svůj vlastní život i životy ostatních skrze příběhy, které někomu vyprávějí. Narace příběhu umožňuje zapojení určité životní situace. Když člověk vypráví, zakusí danou zkušenost a objevuje, kým je. A to ať už jde o celoživotní příběh jedince, nebo o zachycení jednoho okamžiku, které osvětlí jen krátký úsek života vypravujícího člověka. Jakmile příběh zazní, můžeme se na něj z vnějšku podívat a analyzovat ho z mnoha úhlů pohledu. A jeho pochopení se nám může hodit při plánování práce do budoucna. (Peavy, 2000) Při poradenství ve vzdělávání je důležité se věnovat otázkám vzdělání, ale také zkoumat vývoj životní dráhy studenta. Podle Savickase (1993) je příliš zjednodušující řešit záležitosti kariérní dráhy odděleně od těch osobních. Konstruktivistický model vývoje kariéry poukazuje na to, že člověk nemůže být odříznut od prostředí, které jej obklopuje (Brown a Brooks, 1996). Prvním krokem v rozvoji kariéry člověka může být právě volba vzdělání.

Lidské chování je chápáno v kontextu prostředí a výkladu okolního dění dotyčného člověka. (Brown a Brooks, 1996) S ohledem na své zkušenosti či zážitky si člověk vytváří svůj osobní příběh, a při rozhovoru s poradcem si tak může vytvořit novou realitu. (Brott, 2001) Poradce prosazuje pozitivní vyprávění, které plyne z kladných zážitků, čímž u klienta podněcuje pozitivní vnímání jeho budoucnosti.

Jak podotýká Amundson (1998), bylo by ale mylné se domnívat, že každý odchází z poradenství s hotovým řešením problémů. Aby lidé zvládli náročnou životní situaci, je potřeba obrátit jejich pozornost ke konkrétním a dosažitelným cílům. Předpoklad zní, že malé střípky mohou změnit mozaiku.

Potřeby podle Glassera

Rozdělení potřeb podle Williama Glassera může přispět k vytvoření kooperativní, integrativní a podpůrné metody, což umožní zaměření na potřeby mládeže, rodin nebo společnosti (Capuzzi a Gross, 2000).

Glasser (2001) došel k závěru, že lidé mají pět potřeb, které musejí být v průběhu života stále uspokojeny a které jsou všechny srovnatelně důležité. Toto je oněch pět potřeb: (grafické schema strana 54)

- **Přežití** zahrnuje naše nejzákladnější potřeby vody, jídla a úkrytu. Je spojeno mimo jiné s bezpečím a udržením zdraví po dobu celého života. Cvičení, zdravá strava a aktivita činí život člověka smysluplnějším.
- **Síla** znamená potřebu vnímat hodnotu sebe sama, vlastní výkonnost a potřebu být uznáván.
- **Svoboda** je mít možnost volby a být schopen se pohybovat z místa na místo a cítit se volný.
- **Zábava** je schopnost smát se, hrát si a objevovat.
- **Láska** a náležení je potřeba cítit se jako součást skupiny a vyhledávat vztahy.



Schéma rozhovoru je založené jednak na konstruktivním a narativním přístupu, a jednak na teorii univerzálních potřeb Williama Glassera. Osobní profil je postaven na otevřených otázkách ve spojení s těmito univerzálními potřebami. Cílem je naplánovat budoucnost jedince a pomoci mu učinit kladné kroky skrze probrání jeho minulých pozitivních zážitků a funkčních vztahů. Účelem je vždy posunout se směrem k pozitivní změně v životě daného člověka. Úkolem poradce je zejména snažit se dotyčného/dotyčnou přesvědčit, že má možnost volby ohledně svého života.

Hlavní smysl Osobního profilu spočívá v tom, že daný člověk prozkoumá své dosavadní vztahy a zážitky a zaměří se na specifické otázky (bubliny), a když vypráví poradci svůj životní příběh, uvidí věci ze zcela nového úhlu pohledu. „Existuje mnoho důvodů, proč jsou studenti vylučováni ze školy – jsou to například nezáměr o školu, špatné známky, špatné chování nebo nedostatek podpory ze strany rodičů. Bylo tudíž nalezeno několik rizikových faktorů, které zvyšují pravděpodobnost vyloučení ze školy.“ (Sigurdardottir, Birgisdottir, Jonsdottir, 2004).

Glasser (2001) zastává názor, že výsledkem terapie je nabídnutí nové perspektivy, nového způsobu života klienta, spíše než náprava některých specifických oblastí jeho života. V poradenském procesu je třeba probrat několik důležitých aspektů jeho života a jeho okolí. Témata (bubliny), která je potřeba prohodit, jsou Škola, Má rodina, Mí vrstevníci, Mé silné a slabé stránky, Můj životní styl, Mé koníčky a navíc je zde jedna prázdná bublina. Tato nezaplněná bublina slouží k tomu, aby si klient mohl zvolit něco konkrétního ze svého života, co není obsaženo v předešlých tématech. Jde o holistický přístup, který má blízko ke konstruktivistickému pohledu.

Hlavní cíle

Hlavní cíle Osobního profilu jsou:

- poskytnout poradenským pracovníkům a dalším odborníkům systematický přístup k práci s jedinci, kteří jsou vystavení řadě rizikových faktorů
- poskytnout mladým dospělým osobní podporu při rozvoji jejich silných stránek, pozitivních vztahů a aktivit a postojů
- pomoci mladým dospělým pracovat na systematických řešeních, které jim pomohou učinit řadu rozhodnutí ohledně jejich vlastního života, kariéry a budoucnosti.

OSNOVY A MATERIÁLY

Schéma rozhovoru

Osobní profil je schéma rozhovoru, který může použít poradenský pracovník při práci s jedinci, kterým hrozí vyloučení. Toto schéma je detailně vysvětleno, a to proto, aby se poradcům usnadnila implementace a příprava. Navrhujeme poradcům, aby si typy a schéma poradenského rozhovoru nejprve vyzkoušeli v rámci supervize, s kolegy či známými. Aby se s průběhem rozhovoru a jednotlivými aspekty seznámili blíže dříve, než začnou pracovat se studenty, kteří prošli detektorem rizika. Schéma rozhovoru nelze uplatňovat doslovně větu od věty. Každá situace s každým žákem či studentem vyžaduje jiné vedení rozhovoru. Styl práce je také třeba přizpůsobit podmínkám a kultuře dané školy. Poradce by navíc neměl pouze opakovat vzorové otázky, ale měl by je propojit s vlastním osobitým stylem a zkušenostmi.

A co by se stalo v případě, že poradce vezme schéma rozhovoru doslova a bude ho používat mechanicky slovo od slova, větu od věty?

Je velmi pravděpodobné, že při práci s mnoha studenty to zkrátka nebude „fungovat“. Může se stát, že studenti vycítí jistou strojovitost v odškrtávání položek v rozhovoru, která jim nebude příjemná nebo budou mít pocit, že se jich poradce opakovaně ptá na témata, která pro ně vůbec nejsou důležitá, relevantní a aktuální.

Každý student potřebuje velmi osobní přístup. Osobní profil je pouze jedním z vodítek, jak k práci s mladými lidmi ve školním poradenském prostředí postupovat. Nenahrazuje vzdělání a zkušenost potřebnou pro poradensko-terapeutickou práci.

Podnětem pro rozhovor se studentem nemusí být pouze předešlé absolvání detektoru rizika. Osobní profil lze použít flexibilně na základě žádosti samotného žáka, podnětu ze strany pedagogů či spolužáků. Detektor rizika vypočítá pro každého studenta jeho „skór rizika“ podle odpovědí, které udal při vyplňování dotazníku Detektor rizika. Poradci sepiší seznam studentů s nejvyšším skórem a naváží s nimi kontakt. Mohou o dotyčných získat doplňující informace od učitelů, vychovatelů nebo jiných členů učitelského sboru. Dalším krokem je pozvání studenta na konzultace. Existuje několik možností, jak studenty pozvat na poradenský rozhovor. Za diskrétní a respektující možnost lze považovat oslovení formou e-mailu či sms zprávy sdělující skutečnost, že pokud má student zájem, je mu poradce k dispozici jak ohledně výsledků detektoru, tak ohledně jakéhokoliv tématu, které by pro studenta bylo relevantní.

Počet sezení nezbytných proto, aby poradenská práce fungovala, nelze předem definovat. Původní islandská metodika vychází z minimálního počtu dvou setkání. To však platí spíše pro setkání, ve kterých student nevyjádří potřebu opory a spolupráce ze strany poradce. V takových případech se rozhovor zaměřuje na akční plán budoucích aktivit a počet dvou sezení by mohl stačit.

Pokud však student na základě reflexe detektoru rizika vyjádří potřebu opory či společné práce na různých tématech, je rozhodně třeba počítat s větší časovou investicí pěti, sedmi a více setkání. Minimální počet však byl určen na dvě sezení. Na prvním setkání se snaží poradce zjistit názor studenta či studentky na výsledky detektoru rizika a z něj vycházející případnou potřebu pomoci v kterémkoliv z témat z toho plynoucích. S využitím pomůcek jako např. bublinového systému (bude detailně vysvětleno níže) nebo katalogu otázek by měl poradce shromáždit informace a zjistit, zda student potřebuje a vyžaduje další podporu a spolupráci. Pokud student a poradce po prvním rozhovoru dospějí k názoru, že student nemá zájem o delší spolupráci a pomoc ze strany poradce, určí datum závěrečného sezení. Na této poslední konzultaci potom společně naplánují některé kroky, které v budoucnu pomohou naplnit potřeby daného studenta. Pokud oba dojdou k tomu, že jejich spolupráce na některém s pro studenta důležitých témat má smysl, postupuje poradce podle vývoje situace dle potřeb studenta.

Schéma pohovoru je založeno na tzv. přístupu konstituce příběhu, tudíž poradce klade otázky tak, aby se klient podělil o krátké momenty ze svého života, které mohou určitou malou část jeho životního příběhu osvětlit. Cílem je dozvědět se o pozitivních zážitcích z klientovy minulosti. Zmapování (Peavy, 2000) příběhu jedince může být užitečné jak pro něj samotného, tak pro poradce. Poradce načrtne (vytvoří mapu) klientovy zkušenosti a jejich propojení s ostatními lidmi v jeho životě. Poradce i klient mají před sebou kus papíru a tužku. Během sezení by se mělo probírat několik témat obsažených v bublinách. Poradce používá otevřené otázky ve spojitosti s potřebami podle Glassera. Například: Povězte mi, kdy jste byl/a hrdý/á na to, co jste udělal/a nebo jak jste se zachoval/a? (Síla).

První poradenské sezení – sbírání informací

1. **Úvod.** Poradce přivítá klienta a pro navození příjemného a bezpečného prostředí mu může nabídnout něco k jídlu nebo pití. Stejnějí je, aby se klient cítil vítán a zakusil pozitivní atmosféru. Dále je důležité zdůraznit význam vybudování důvěry a naděje, protože poradce studenta pozval ke konzultaci. Je iluzorní domnívat se, že student či studentka přijmou pozvání s nadšením a budou se cítit přirozeně. Návštěva výchovného poradce pro ně bude velmi pravděpodobně podivnou zkušeností. Tudíž musí poradce počítat s určitými rozpaky a autenticky usilovat o vytvoření bezpečného prostředí.
2. **Důvod pozvání.** Student vyplnil dotazník detektoru rizika, jehož výsledky obdržel e-mailem. Tuší tedy nejspíš, že návštěva poradce s touto aktivitou nějak souvisí. Sám má možná v hlavě hypotézy a domněnky, co poradce k jeho či jejímu pozvání vedlo. Pro poradce je cílem pozvání získat od studenta či studentky zpětnou vazbu na výsledky detektoru rizika a zjistit v na to navazujícím rozhovoru, zda může on/ona či škola studentovi nabídnout podporu v souvislosti s tématy týkajícími se různých oblastí jeho života. Poradce si studenta nezve proto, aby ho poučoval, ani ho do ničeho tlačil. Cílem je nabídnout oporu při hledání silných stránek a pilířů, o které se studenti mohou opřít při zvládání školní docházky i v jiných souvisejících tématech.
3. **Diskuze a mapování.** Poradce předloží studentovi/studentce výsledky detektoru rizika a vybídne ho/ji k tomu, aby komentoval/a cokoli ji k výsledkům napadá, dojmy, nápady, pocity s tím související. Je dosti pravděpodobné, že si poradce na základě výsledků detektoru rizika vytvořil řadu hypotéz týkajících se studenta/studentky a jejich života. V rámci sezení je možné si je ověřit. Toto ověřování by ovšem mělo probíhat způsobem, který dává najevo, že to jsou pouze hypotézy, které lze stejně dobře vyvrátit jako potvrdit. Sdělování těchto hypotéz by rozhodně nemělo probíhat formou soudů a tvrzení, spíše otevřených otázek a upřímné zvědavosti. Student by měl být ujištěn o tom, že všechny informace budou uchovány v naprosté tajnosti a o tom, že kdykoliv poradce vysloví něco, s čím student/ka nebude souhlasit, má možnost ho/ji okamžitě opravit a uvést na pravou míru.

Poradkyně K. Během prvního dne semináře holistického rozhovoru začala cvičné sezení se studentkou takto: „Ahoj Petro, dlouho jsem tě neviděla, ty jsi v té škole za posledního půl roku moc nepobyla, vid.“ „Jak se dívám, výsledky detektoru rizika říkají to stejné, tvoje výsledky jsou hodně špatné, a nejen ty.“ Co mi k tomu řekneš?“ Během pětiminutového cvičného rozhovoru pak ještě několikrát použila otázky typu: „Situace je taková...., nemyslíš?“, „Myslíš, že bys taky mohla něco udělat?“ ...a.td.

Figurantka, která hrála studentku, reagovala po většinu času mlčením a pokrčením ramen. V rozhovoru po skončení cvičení pak uvedla, že několikrát cítila, jak se v ní vzdouvá trucovitost a odpor, protože cítila, že z ní poradkyně dělá hlupáka.

Tento příklad ilustruje nezbytnost otevřeného přístupu ke studentům bez potřeby je komandovat či soudit. Ne z pohledu toho, zda je to správné či špatné, ale proto, že to pro úspěšný poradenský proces není užitečné. Poradce v holistickém poradenském rozhovoru je partnerem, průvodcem a koučem studenta, nabízí mu pomocnou ruku. Snaha o poučování či demonstraci pedagogické moci tuto rovnováhu velmi snadno vychýlí s následkem omezené nebo nulové spolupráce ze strany studentů.

Kde hledat chybu? To, co nakonec vyzní jako poučování a komandován, nemusel být vůbec původní záměr poradce. Mezi záměr pomoci studentovi a následky rozhovoru se mohlo vloudit několik faktorů. Např. Snaha vštípit studentovi vlastní řešení a radu, poskytovanou upřímně dle nejlepšího vědomí. Nebo neuvědomované používání jazyka, který ač nezáměrně, působí na studenta provokativně, protože zužuje jeho manévrovací prostor.

Cílem prvního sezení je zjistit, zda se rizikové faktory identifikované detektorem rizika zakládají na aktuálních problémech, kterým student čelí a zda poradce v této situaci pro studenta či jeho širší okolí může něco udělat.

Metoda Osobního profilu vychází z podpůrné pomůcky sedmi tematických bublin. Ty se vztahují ke klíčovým oblastem studentova života, které do jisté míry ladí s tématy zachycenými dotazníkem detektoru rizika. Při rozhovoru o výsledcích dotazníku se poradce může orientovat podle bublinového schématu, které buď studentovi/studentce vytiskne, nebo nakreslí na tabuli či flipchart nebo promítne na projektoru. Poté se s klientem dohodne na postupu dalšího rozhovoru: Klient vybere první bublinu, o které budou hovořit (např. Životní styl), poradce vybere druhou a tak dále. Ve schématu je jedna nebé více bublin prázdných. Tato prázdná místa symbolizují prostor, do něž může student pojmenovat další důležité oblasti jeho života, které ostatní bubliny nezachytily.

Na stole jsou k dispozici tužky a papíry. Klient zvolí první bublinu. Je důležité, aby poradce formuloval otevřené otázky. Otevřené otázky jsou zdrojem informace pro vás, ale i pro studenta/studentku samotné. Je totiž možné, že si sami takto formulované otázky nikdy nepoložili a že právě takové dotazování jim může pomoci najít v sobě užitečné odpovědi.

Např:

Jak si to vysvětluješ / vysvětlujete?

V čem to bylo tehdy jiné než dnes?

Co si o tom myslí ...?

A proč neklást uzavřené otázky? Uzavřené otázky nutí studenty odpovídat ano/ne. Pro poradce jsou zdrojem velmi omezené informace a již ve formulaci takové otázky se může skrývat manipulace směrem ke studentům.

Např.:

„Na rodičích ti ale záleží, nebo ne?“

„Ty nechceš mít v ruce tu jistotu a maturitní vysvědčení?“

„To bylo ale moc fajn, ne?“

Není účelem prvního rozhovoru – a nebylo by to ani možné – probrat všechny bubliny. Poradce se společně s klientem dohodnou, zda jedno sezení stačilo pro sesbírání dostatku informací. Klíčová je schopnost poradce být empatický a upřímný a soustředěně naslouchat.

Druhé sezení (nebo závěrečné sezení)

1. Poradce studenta uvítá a navrhne, aby se pokusili společně najít pozitivní kroky a řešení, která pomohou vyrovnat se s přítomností. Poradce připomene předchozí setkání a bubliny, které probrali. Poradce klade otázky jako například: Jaké teď máme informace? Co jsme doteď probírali? Jde z toho vyvodit nějaký závěr? Poradce se zmíní o kladných vlastnostech a silných stránkách konkrétního klienta, o kterých se dozvěděl z rozhovoru na minulém/ých setkání/ch. Poradce by měl mít na paměti, že klient může zažívat interpersonální učení jako třeba odhalení něčeho důležitého o sobě samém. Může to dokonce být poprvé, co zjišťuje, jak jej vidí ostatní lidé (Sigurdardottir, Birgisdottir, Jonsdottir, 2004). Poradce se musí vyvarovat návrhů „správných“ nebo „nejlepších“ řešení či kroků. V ideálním případě by měli klient a poradce nalézt řešení společnými silami.
2. Podle Amundsona (1998) může člověku v obtížné situaci pomoci k jejímu zvládnutí vytyčení konkrétních a dosažitelných cílů. Poradce s klientem společně nastaví cíle do budoucna a naplánují další kroky. Sepíše tyto cíle a řešení na list papíru nadepsaný Mé budoucí kroky. Tato listina slouží jako jakýsi akční plán. Je důležité klientovi pomoci první kroky uskutečnit (například vyřídit telefonáty, provést registrace atp.). Obrovský význam má být klientovi průvodcem a odkázat ho na odborníky (psychology, zdravotníky, místní úřady atd), pokud je to třeba.
3. Když se poradce s klientem dostane do fáze stanovování závěrů, je úkolem poradce být vůči klientovi empatický, poskytnout mu oporu a povzbudit jej k tomu, aby se podělil o své myšlenky a prožitky. Na konci sezení poradce klientovi poděkuje za spolupráci a nabídne mu, aby se na něj obrátil, kdykoli by si potřeboval promluvit.

Bubliny

V Osobním profilu vychází rozhovor poradce s klientem ze sedmi bublin. Bubliny představují témata, která nemohou být vynechána při práci se studenty, kterým hrozí vyloučení. Tyto faktory vzešly z předchozích výzkumů o vyloučených studentech. Není nezbytné probrat všechny bubliny, neboť každá obsahuje mnoho témat, a prodiskutování jedné bubliny proto trvá dost dlouho. Je tedy nutné vybrat ty bubliny, které jsou pro dotyčného jedině nejpodstatnější. Při volbě bublin, se kterými se bude pracovat, může poradce využít kupříkladu dřívějších školních záznamů studenta (nebo výsledků Detektoru rizika). Toto jsou všechny zmíněné bubliny:

V Příloze 2 najdete diagramy, které bubliny blíže popisují. Poradce a klient se dohodnou na tom, že klient si zvolí první probíranou bublinu, poradce vybere druhou, klient třetí atd. Po této dohodě si student vybere první téma. U studentů, u nichž je vysoké riziko vyloučení, je zcela klíčové promluvit si o bublině Škola. Poradce se zaměřuje na to, aby podporoval studenta v hovoru o jeho dosavadních pozitivních zkušenostech, a to formou otevřených otázek založených na potřebách podle Glassera.



Struktura bublin

Hlavní myšlenkou je nechat klienta vyprávět příběh z jeho života, který se vztahuje k tématu v dané bublině. Při probírání každé bubliny se používá tzv. koncept „čáry života“. Čára života znamená, že se hovoří vždy o minulosti, přítomnosti a budoucnosti (Peavy, 2000). V praxi to vypadá tak, že se ptáme na příběh z klientovy minulosti a spojujeme ho se současností, abychom mohli vytvořit plán do budoucna. Je důležité mluvit většinu času o přítomnosti a budoucnosti. Diskuze o minulosti slouží pouze k prozkoumání příjemných minulých zkušeností. Abychom podtrhli význam konceptu „čáry života“, můžeme klást například takovéto otázky:

Minulost – Dřívější zkušenosti. Máte z minulosti nějaké zkušenosti s tímhle tématem? Můžete uvést něco pozitivního, co se týče tohoto tématu?

Současnost – Jaká je situace dnes?

Budoucnost – Jak bude tahle situace vypadat v budoucnu? Jaká myslíte, že bude budoucnost?

Koncept „čáry života“ se u každé bubliny používá následujícím způsobem:

1. **Vyprávění příběhu** – Klient vypráví nějaký vlastní příběh spojený s tématem dané bubliny. Poradce klienta příběhem provází pomocí otevřených otázek a stále má na paměti Glasserovy potřeby.
2. **Rozvoj a pochopení příběhu** – Poradce dává klientovi k příběhu zpětnou vazbu, pozitivně jej komentuje a analyzuje příběh ve snaze nalézt pro klienta řešení. Hlavním cílem je vybudovat důvěru a kladný postoj vůči budoucnosti.
3. **Budoucí cíle** – Poradce pomáhá klientovi stanovit si pozitivní cíle do budoucna.
4. **Vývoj akčního plánu** – Aby bylo akční plánování efektivní, je důležité, aby klient cítil, že má nad svým plánem kontrolu a že je jeho.

Rozhovor mezi poradcem a klientem o klientově soukromí je založen na vyprávění příběhů, rozvoji těchto příběhů a jejich pochopení, budoucích cílech a vývoji akčního plánu. Některé bubliny znamenají všechny zmíněné kroky, zatímco jiné mají jen tři fáze, protože u nich není relevantní stanovovat akční plán. V následující pasáži bude uveden příklad možných kroků a otázek uvažujících potřeby podle Glassera, a to zvlášť pro každou bublinu.

Škola

1. Řekněte mi o nějaké dobré zkušenosti ze školy nebo o situaci, kdy jste ve škole zažil něco fajn (Láska a náležení). S kým jste tehdy byl? (Láska a náležení). Čeho jste dosáhl? (Síla). Poradce musí ocenit pozitivní momenty příběhu. Jaká byla v posledním týdnu škola? Pokud se škola změnila, povězte mi proč a jak?
2. Popište, co potřebujete, abyste se cítili jako důležitá součást této školy (Láska a náležení). Popište, co potřebujete, abyste cítili uznání za svoji práci (Síla). Popište, v jakých oblastech potřebujete ve škole více možností na výběr. (Svoboda) Kdybyste měl ohledně školy více možností, co byste udělal jinak? Povězte mi, kdy se ve škole bavíte. Popište, co nebo koho potřebujete k tomu, abyste měl pocit, že vás škola baví a naplňuje. (Zábava) Popište, co potřebujete k tomu, abyste se ve škole cítil bezpečně. (Přežití)
3. Chcete na škole zůstat?
 - a) Pokud na škole chcete zůstat, mohli bychom vybrat dvě věci, které je potřeba vyřešit, abyste na škole setrval? Dokážete napsat dva cíle, které vám to umožní?
 - b) Pokud ve škole zůstat nechcete, mohl byste napsat dva cíle pro vaši nejbližší budoucnost?
4. Mohli bychom sestavit akční plán? Jaký bude první a nejvýznamnější krok? Co byste mohl udělat jako první? Snažte se být konkrétní a promýšlet detaily.

Moje rodina

1. Povězte mi o své rodině, svých sourozencích atd. Řekněte mi nějaký příběh o tom, kdy jste s rodinou dělali něco dohromady a vy jste se cítil šťastný. Jaký je v současnosti váš rodinný život? Jaké máte dnes vztahy s rodinou? (Pokud dotyčný nežije se svou rodinou, je důležité, aby poradce při probírání citlivého tématu správně volil slova, například aby změnil název bubliny na Můj domov.)
2. Co by podle vašeho mínění vaše rodina potřebovala k tomu, aby trávila více času pohromadě (např. někoho, s kým by si mohli promluvit, více času, atp.)? (Láska a náležení). Kdyby vaše rodina měla větší možnosti (čas, peníze, pečovatelská služba), co byste dělali? (Svoboda) Popište, při jaké aktivitě se vaše rodina dobře baví (Zábava). Popište, co vaše rodina potřebuje k tomu, aby se cítila bezpečně a bez obav (Přežití).
3. Můžeme se pokusit stanovit dva cíle pro vás a vaši rodinu? Jaký by byl nejdůležitější cíl? K následné diskuzi je možné použít některá z následujících témat:
 - Nejdůležitější a nejstarostlivější osoba ve vašem životě
 - Vaši přátelé a jejich spojení s rodinou

- Zájmy a koníčky ve vaší rodině
- Povinnosti v domácnosti
- Jaké je vaše nejoblíbenější místo?

Vrstevníci

1. Když se ohlédnete, jaký byl nejlepší vztah, který jste s někým měli? Máte nejlepšího kamaráda/kamarádku? Pokud ano, povězte mi o něm/ní (Láska a nálezení). Povězte mi o vás dvou. Co společně děláváte? Jak byste ho/ji popsal? Jaké jsou jeho/její silné stránky? Čím to je, že jste blízcí přátelé? A co další kamarádi? Co dělají? Jaká je vaše skupina vrstevníků? Co dělávají vaši přátelé? (Za školu, za práci, ve volném čase atd).
2. Jak se chováte mezi přáteli? Kdo budou vaši nejlepší přátelé za 5 let? A za 10 let? Pokud poradce dojde k závěru, že je třeba hovořit o vrstevnickém tlaku, šikaně, izolaci, osamění, může některé z těchto témat probrat. Je důležité klást otevřené otázky vztahující se k danému tématu podobně, jako to již bylo vysvětleno výše.
3. Můžeme stanovit dva cíle, které by pomohly tomu, abyste se cítil lépe mezi svými přáteli?
4. Můžeme vytvořit akční plán? Jaký bude první krok?

Moje silné a slabé stránky

1. Povězte mi, kdy jste se zachoval nebo jste něco udělal tak, že jste na sebe byl opravdu hrdý, nebo vám to udělalo opravdovou radost (Síla, Zábava). Jak jste se cítil? Právě jste mi vyprávěl příběh, ze kterého vyplynuly vaše přednosti jako třeba...
2. Můžete na základě těchto okolností a pocitů vidět sám sebe pozitivněji? Jak můžete využít své silné stránky? (Síla). Kdybyste měli popsat člověka, ke kterému chováte respekt a opravdu si ho vážíte, jaký by byl? Mohl byste to být vy? Každý má své slabiny. Jak se vypořádáváte s těmi svými? (Láska a nálezení).
3. Mohli bychom nastavit cíle, skrze které byste dokázal účinněji využívat své přednosti?

Můj životní styl

Životní styl je způsob, jakým se chováte v běžném životě.

1. Řekněte mi o typickém dni ve vašem životě. Jaký byl nejlepší den vašeho života? Při jakých činnostech máte pocit, že jste součástí něčeho (skupiny, rodiny, atd.)? (Láska a nálezení, Zábava). Poradce by měl klást otevřené otázky týkající se životního stylu jako například: Co obvykle jíte? Jak trávíte svůj volný čas? Co většinou děláte o víkendech? (Přežití). (Zvyky, přesvědčení, stravování, fyzická kondice, sporty, spánek).
2. Jste se svým způsobem života spokojen? Kdybyste měl ten nejlepší životní styl na světě, jaký by byl? V čem byste chtěl, aby si odlišoval od toho stávajícího? Které z vašich činností by měli ostatní uznávat a obdivovat? (Síla). Když přemýšlíte o sobě a své budoucnosti, co se vám vybavuje? Kdybyste měl cokoli, co byste potřeboval, jak byste svůj životní styl změnil? (Svoboda).
3. Můžeme stanovit cíle, skrze které byste mohl upravit svůj životní styl tak, abyste se cítil spokojenější?

Mé koníčky

Jako koníčka vnímám jakoukoliv činnost, která vás baví či zajímá.

1. Co děláte ve volném čase? Povězte mi o některé z vašich oblíbených aktivit nebo o některém koníčku. (Zábava). Kdybyste měl všechny peníze a všechnen čas na světě, jaké byste měl záliby? (Svoboda). S kým byste si přál trávit volný čas (jako se svým společníkem)? (Láska a nálezení). Řekněte, která z vašich zálib vám dodává nejvíce energie (Síla). Vybavte si situaci, kdy jste se cítil být silnou osobností, a popište ji v souvislosti s některou vaší zálibou (Síla).
2. Jaký v současnosti bývá váš volný čas? Co k provozování svých koníčků potřebujete?

3. Představte si sebe sama za pět let. Povězte mi o svých koníčcích v té době. Můžeme společně nastavit cíle?
4. Pokud je tohle váš sen, můžeme vytvořit akční plán, který vám pomůže k jeho uskutečnění?

Prázdná bublina

Poradce se klienta zeptá, jestli ho napadá další téma, které by chtěl probrat a které by se hodilo do prázdné bubliny. Poradce nesmí zapomínat, že tato témata mohou být velmi citlivá. Poradce tedy podniká podobné kroky a klade podobné otázky na základě Glasserových potřeb jako u předchozích bublin. Zvolená témata mohou souviset s životními vzory, hodnotami, šikanou, genderovými otázkami, zneužíváním atd.

Úkoly, které je třeba splnit před rozhovorem

1. Sestavte seznam studentů, kteří by mohli těžit z Osobního profilu, a to buď ve spolupráci s vychovateli, učiteli či jinými odborníky, nebo na základě výsledků Detektoru rizika.
2. Prozkoumejte informace týkající se těchto studentů. V rámci přípravy na sezení se poradce rozhodne, které bubliny je třeba probrat s tím kterým studentem. Pro každého studenta vybere poradce 2-3 bubliny, které v tom konkrétním případě považuje za nejvhodnější.
3. Poradce prozkoumá možnosti prevence a podpory v rámci školy a nejbližší společnosti. Tyto možné zásahy jsou důležité, když poradce se studentem sepisuje Mé budoucí kroky. Níže uvádíme příklady možných preventivních a podpůrných kroků:

Podpůrná setkání (skupiny) se školním poradcem nebo jiným odborníkem.

Účast v podpůrném systému (t.j. např. program WATCH).

Kurzy dálkového vzdělávání.

Přístup k počítači, poskytnutí místa ke studiu.

Sportovní kluby, církev.

Pomoc s péčí o zdraví.

Práce na částečný úvazek.

Účast na společenských činnostech v rámci školy.

Účast na programech mentorů, neboli rádců (ať už má dotyčný získat svého rádce, nebo se jím stát pro někoho jiného).

Rozvoj systému podpory ve škole a/nebo mimo ni.

Spolupráce s rodiči.

4. Poradce prozkoumá studentův rozvrh, aby mohl určit nejvhodnější čas setkání s každým studentem.
5. Poradce kontaktuje studenta a pozve ho na konzultaci.

Průběh rozhovoru, ve kterém bude poradce se studentem procházet jednotlivá témata a v dynamickém rozhovoru zmapuje klíčové oblasti studentova/studentčina života, je ideální verze, která ve většině poradensko-koučingových situacích nenastane. Je velmi pravděpodobné, že studenti o tématech, která pro ně mohou být bolestivá, nebudou chtít mluvit. Že nebudou poradci důvěřovat, protože je v mnoha případech zároveň jejich pedagogem. Hladký průběh rozhovoru nad bublinami však může zkomplikovat mnoho dalších okolností. Student se může nacházet v obtížné životní situaci, ve které mu rozhovor nad bublinami může přijít banální a zbytečný a tudíž se ho nebude ochoten účastnit.

S tím by měl poradce počítat a přizpůsobit vývoj setkání aktuálním potřebám studenta. Pro řadu takových situací poradce se samotným schématem bublin nevystačí. Proto je dobré osvojit si komplexnější přístup vycházející z koučingových metod.

Koučingové vedení rozhovoru

Pokud si rozložíme setkání poradce se studentem do několika základních kroků, lze je rozdělit na fáze odpovídající fázím vedení koučingového rozhovoru.

1. Stížnost

Tedy to, co je „špatné“, co „nefunguje“, „problém“, nespokojenost, rezerva.

Stížnost popisuje důvod pro spuštění koučingové spolupráce. „Stížnost“ samozřejmě může vycházet nejen od studenta/studentky, ale z úst někoho zásadního v jejich okolí. (rodiče, prarodiče, kamarádi, přítel/přítelkyně)

Na počátku rozhovoru je tedy vaším cílem zjistit, zda ze strany studenta existuje nějaká stížnost, která potenciálně povede k další spolupráci. Je však možné, že student v rozhovoru nad výsledky detektoru rizika neprojeví potřebu o tématech hlouběji hovořit, věnovat se jim a na otázky bude reagovat tak, že je vše v pořádku, že test není vypovídající, lže nebo že problémy, které popisuje jsou normální a on/ona pomoc nepotřebují. V tom případě by poradce studenta neměl nutit do práce na žádném z témat, která by sám označil za riziková. Další rozhovor a navazující druhý a závěrečný rozhovor by se měly věnovat pouze vyzdvížení silných stránek, práci na plánech do budoucna, akčním plánu, nápadech týkajících se budoucnosti, seberealizace, atd. Poradce by však zdůraznit, že v případě potřeby je studentovi k dispozici a poskytnout mu na sebe případně emailový kontakt.

2. Objednávka

Definuje stav věci tak, jak by si je student/studenka nepřáli či přáli.

Pokud student/ka uvítá možnost promluvit si s poradcem/poradkyní o některém z témat identifikovaných detektorem rizika, naváže na fázi stížnosti fáze, kterou lze pojmenovat jako „objednávku“. Bývá obvykle opakem stížnosti a definuje, jak by podle přání studenta/studentky věci měly být. Obvykle bývá celkem jasně formulována, někdy je zapotřebí se na ni trochu doptat. Poradce by měl navést studenty k tomu, aby konečná formulace toho, co by si chtěli, byla formulována pozitivně. Tedy ne, co nebude, ale co bude!

Příkladem takové objednávky by mohlo být „Nechci, aby mě učil ten příšerný matematikář, on si na mě zasedl a terorizuje mě!“ „Nechci chodit do školy, nechci se učit, nechci poslouchat učitele, ani Vás.“ „Nepotřebuju mít maturitu, pracuju jako finanční poradkyně, užívám se i bez školy, nepotřebuju blbej diplom“, „Chci, aby mi naši prostě dali pokoj,“ atd.

3. Formulace cíle nebo cílů

Kontextualizovaná objednávka, rozvedená do detailů. Co všechno se změní s tím, když se povede, co je „objednáno“.

Anebo také co všechno musí být jinak, aby se podařilo objednávky dosáhnout. Společné formulaci cíle je zapotřebí věnovat velkou pozornost, často je to docela dlouhá a podrobná práce. Nelze ji však podcenit, protože formulace cíle dává směr celé další práci. Bez toho, aby student/studentka sami definovali co všechno má být jinak než stávající situace, se poradenský rozhovor může zvrtnout ve změň konverzace, která nikam nevede.

Jen velmi výjimečně se podaří dospět k dobře formulovanému cíli/cílům v rámci prvního setkání. A není třeba z toho mít špatný pocit. Formulace cíle v jeho detailním provedení může trvat i několik setkání. Někdy momentem, ve kterém si student přesně definuje cíl, tedy co všechno z různých úhlů pohledu bude jinak, až se splní jeho či její objednávka, koučingové setkávání končí. Zde je třeba zdůraznit, že kouč a poradce by měl studenta vést otázkami k tomu, aby svůj cíl formuloval pozitivně.

Tedy napr. namísto „Nechci už každé pondělí ráno vstávat s křečema v žaludku a děsem z matiky“, – „Chci každé ráno vstávat s pocitem, že matiku přežiju bez problémů“. Proč? Negativní formulace, které nenaleznou svoji pozitivní alternativu, mohou končit ve spirále negativismů, ze které se obtížněji hledá konstruktivní východisko.

Proto je dobré držet se strategie:

„Pokud tohle nechcete, co tedy přesně chcete místo toho?“

Formulace cíle nekončí první konstruktivní větou, kterou student/studentka vysloví. Proto, aby byl cíl vzájemného setkávání dostatečně dobře formulován, je třeba zmapovat projevy takového cíle ve všech možných oblastech života. V této fázi kouče zajímá, co všechno bude ještě jinak, když se tento cíl podaří. Kdo to pozná, kdo si toho všimne, kdo nevšimne, jak se to projevívá tam, jak jinde, atd.

Pro orientaci přikládáme katalog koučovacích otázek, které může poradce či poradkyně v takovém rozhovoru využít. (Příloha 3). Je však třeba zdůraznit, že se nejedná o kuchařku, kterou by měl poradce odříkávat a aplikovat větu po větě jako nákupní seznam. Tyto otázky by si měl poradce všípít jako přirozené a smysluplné. Měl by vědět v jaké situaci a proč je pokládá a volit je podle jedinečného kontextu situace každého studenta a každé studentky.

V opačném případě se ze setkání se studenty stane robotické sezení, na kterém poradce odhrká mechanicky naučené otázky a bude čekat, že student přijde s magickým řešením. Z výzkumů zabývajících se faktory úspěšnosti v psychoterapii vyplývá, že jedním z neúčinnějších faktorů a hnacím motorem úspěchu v terapii je bezpečný vztah navázaný mezi terapeutem a klientem. A tento bezpečný vztah založený na důvěře by měl být také nejdůležitějším měřítkem pro poradce.

4. Zakázka, kontrakt

Pote, co se podařilo dostatečně detailně zformulovat cíle vzájemného setkávání, nastává čas vymezit zakázku. Zakázka popisuje, „jak to celé budeme spolu provádět“. Zahrnuje definici toho, co osoba, která přináší stížnost nebo vůči které je stížnost formulována, od kouče potřebuje, jak si představuje nejefektivnější postup. Do této fáze patří práce se zdroji, ale také domluva pragmatických organizačních otázek, jako kde budou rozhovory probíhat, jak často, kolik jich bude, at. V tomto moment se spolu také poradce se studentem/studentkou domlouvají, zda v jejich spolupráci půjde „čistý“ poradenství, koaching, nebo o kombinaci s výukou, tréninkem, atd.

5. Realizace zakázky, kontraktu

Poté, co student/studentka definovali cíl nebo cíle, na kterých budou v rámci setkávání s poradcem pracovat a poté, co je ujasněna zakázka, začíná samotná práce na dosažení cílů. Poradce by měl mít během každého setkání na paměti, jaký cíl byl pro vzájemnou spolupráci definován a průběžně se na něj dotazovat. Je možné, že během společné práce student/studentka cíl změní nebo nově definují.

Někdy se stává, že poradenské rozhovory sklouznou do zdlouhavých povídaní, příběhů, výčtů a vysvětlování. Definice a psaní nových příběhů, které jsou v souladu s realizací cíle, jsou užitečné. Některá povídaní však s cílem nemají nic společného a od

práce na tématu spíše odvádějí. V takové situaci může být užitečné doptat se studenta/studentky, jak tento příběh, povídání, historka, anekdota souvisí s jejich cílem, jak jsou s ním spojené nebo do něj zapadají.

Rozvržení preventivních kroků

Jedním z úkolů poradce je zjistit, co by se mohlo v rámci školy a společnosti pro daného jedince udělat v oblasti prevence a podpory.

Možné preventivní kroky:

- Podpůrná setkání (skupiny) se školním poradcem nebo jiným odborníkem.
- Účast v podpůrném systému (např. program WATCH).
- Kurzy dálkového vzdělávání.
- Přístup k počítači, poskytnutí místa ke studiu.
- Sportovní kluby, církev.
- Pomoc s péčí o zdraví.
- Práce na částečný úvazek.
- Účast na společenských činnostech v rámci školy.
- Účast na programech mentorů, neboli rádců (ať už má dotyčný získat svého rádce, nebo se jím stát pro někoho jiného).
- Rozvoj systému podpory ve škole a/nebo mimo ni.
- Spolupráce s rodiči.

PŘÍLOHA 1 MÉ KROKY K BUDOUCNOSTI

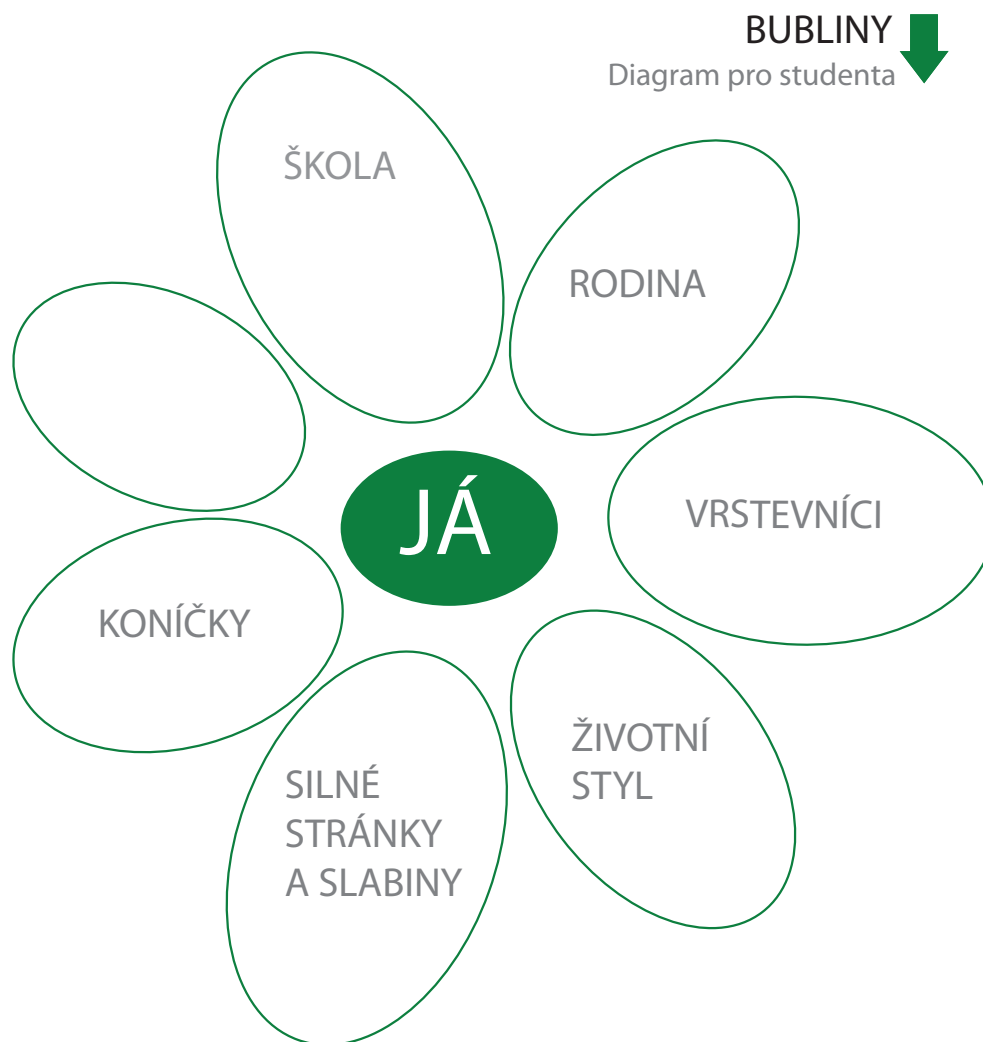
V Příloze 1 přikládáme úkolový list Mé kroky k budoucnosti. Je určen k použití na závěrečném sezení. Poradce a klient si vytyčí úkoly, které by měl jedinec splnit, a určí si plán. Do úkolového listu sepíše společně cíle a plán sestávající z kroků k jejich dosažení. Toto sepsání je nezbytné pro to, aby dotyčný jedinec pochopil, jak může věci změnit k lepšímu.

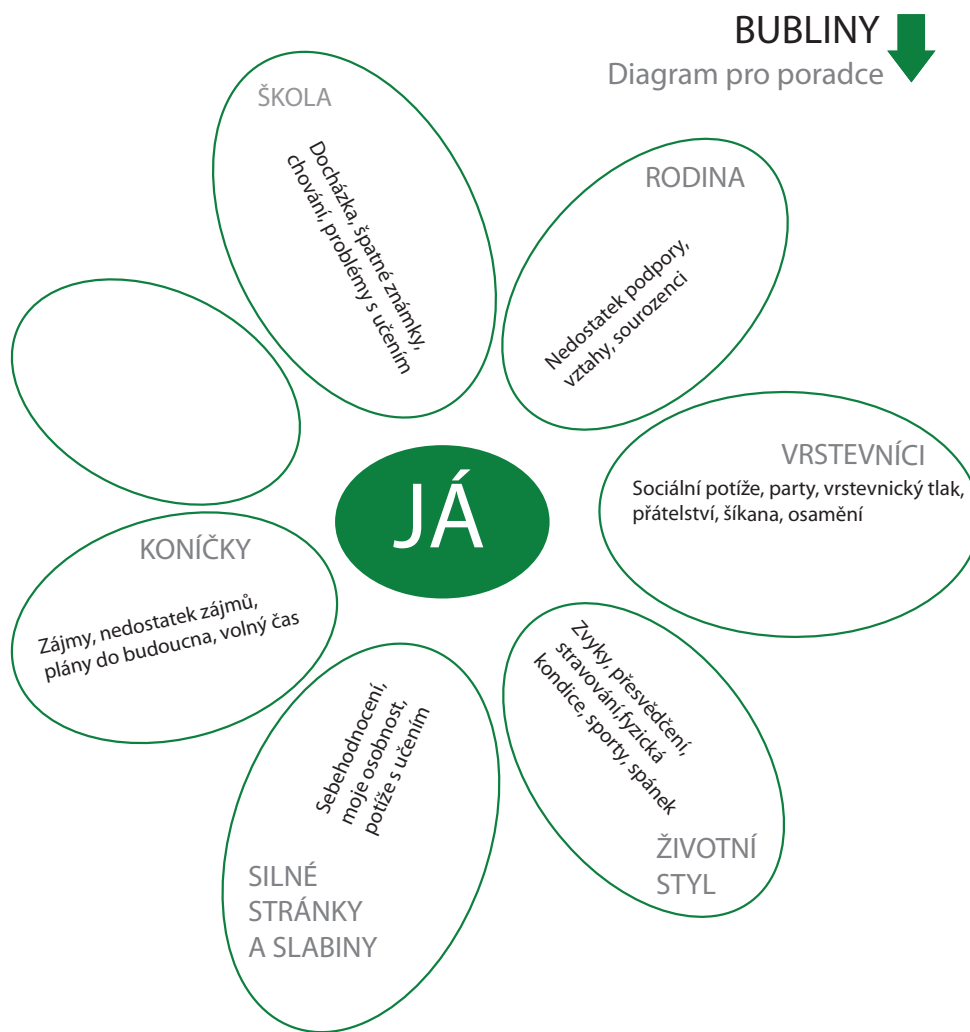
Mé kroky k budoucnosti
Cíle:

Akční plán:

PŘÍLOHA 2

V Příloze 2 přikládáme dvě schémata. Ta pomohou při vysvětlování bublin. První schéma představuje všechny bubliny a poradce je může využít k tomu, aby na začátku sezení vysvětlil jejich podstatu. Jedince vybídne, aby si vybral první bublinu, o které by chtěl mluvit. Poradce ještě před zahájením sezení vybere podle konkrétní situace všechny vhodné bubliny, které jedinci předloží. Druhé schéma slouží potřebám poradce při přípravě na sezení. Pro každou bublinu se mu nabízí několik fakt, která by se mu mohla při sezení hodit. Poradce si může sám časem přidat další fakta podle osobních zkušeností.







PŘÍLOHA 3 KATALOG OTÁZEK

Základní třídění otázek pro vedení rozhovoru

Motto:

„... člověk má v sobě všechny odpovědi, jenom někdy nezná ty správné otázky ...“

Důležité!

Ještě než se pustíte do čtení a posléze využívání těchto otázek, rádi bychom apelovali na vaši profesionalitu. Tento seznam otázek je jakýsi inspiromat pro techniku práce se studenty, avšak neměl by se stát vaším odškrtnávacím seznamem. Nenahrazuje „srdce“. Pro mnohé z vás bude jistě užitečným vodítkem pro průběh rozhovoru. Pokud se ho však budete křečovitě držet, je možné, že se vám poradenský proces nebude dařit. Proč? Možná budete kvůli přílišnému soustředění na otázky méně vnímat, poslouchat a pozorovat studenta. Možná budete působit strojeně a nepřírozeně a narušíte utváření bezpečného vztahu. Možná v tom budou ještě další námi opomenuté důvody.

Proto, abyste mohli používat všechny nebo alespoň některé níže otázky autenticky, potřebujete zkušenost a trénink. V celé České republice momentálně působí kolem stovky školních psychologů, kteří výcvik ve vedení podobných rozhovorů mají. Ostatní poradci ve školním prostředí jsou výchovní poradci, kteří by poradenský či terapeutický výcvik jistě upotřebili. Ne vždy je to však reálné. Proto si dovolíme zahrnout do této brožury jedno doporučení. Pokud vám to vaše ředitelství umožní, absolvujte seminář holistického poradenského rozhovoru, jehož součástí je osobní zážitek a praktický nácvik vedení rozhovoru ve školním poradenském kontextu. Takový seminář jistě nenahradí koučingový či poradenský výcvik, ale poskytně vám větší jistotu a oporu pro vedení vašich poradenských rozhovorů. Více informací o semináři najdete na webových stránkách uvedených v kontaktní sekci brožury.

Příklady pro dotazování

Snad vždy, až na ty situace, kdy ne, se lze ptát na tři roviny : řečené nahlas, řečené potichu (myšlené), cítěné (prožívané). Mohou být rozdíly mezi racionálním a emocionálním, explicitním a implicitním.

A.: Otázky na definování „problému“

Ptáme se na popis specifického chování, považovaného za problematické ...

A.1.Přítomné

A.1.a. obecně

- Jak se to stalo, že jste požádal o setkání ?
- Jaký je (váš, rodičů, učitelů) současný problém (starost, stížnosti) ?
- Co vás přivádí do coachingu/ za radcem ?
- Jaká je vaše největší starost v současnosti ?
- Jaké jsou další starosti ?
- Kdo všechno si stěžuje ? Jak ?
- Kdo všechno v tom hraje nějakou roli ? Jakou ?
- Kdyby tady byl s námi (kdokoli relevantní), jak by to popsál ? Co by si o tom myslel ?

A.1.b. rozdíly

- Bylo to vždycky tak ?
- Vidí to (kolega, ředitel, jiný kolega, manželka ...) stejně ?
- V čem to vidí jinak ?
- V čem by s vámi (kdokoli relevantní) souhlasil – nesouhlasil ?

A.1.c. chápání – výklad

- Jak tomu rozumíte, že to tak je ?
- Jak rozumíte tomu, že se to stalo ?
- Co si myslíte o tom, že je to právě nyní takto ?
- Co chování (kohokoli relevantního) znamená pro vás ?
- Co si myslíte o tom, že to (kdokoli relevantní) vidí jinak ?
- Co si myslíte o tom, že s vámi (kdokoli relevantní) souhlasí - nesouhlasí ?

A.2. Minulé

A. 2.a. obecně

- Jak to bylo předtím ?
- Byla předtím nějaká stížnost, starost ?
- Kdo si tehdy stěžoval ?
- Hledal někdo nějakou pomoc ? Kdo ? Proč ?
- Co pomáhalo ? Co nic neměnilo ? Co zhoršovalo věci ? Pro koho ? Jak ?

A. 2.b. rozdíly

- V čem to tehdy bylo jiné, než dnes ?
- V čem to je, že jste tehdy pomoc nehledali a nyní ano ?
- Jak se na to, jak to bylo tehdy, dívá (kdokoli relevantní) ?
- Kdyby tady byl (kdokoli relevantní), co by na to řekl ?
- Co si myslíte, kdo (kdokoli relevantní) s vámi nyní ve vztahu k tomu, jako to bylo tehdy, souhlasí – nesouhlasí ?
- A co si o tom myslíte vy ? A co si myslíte, že si o tom myslí (zde přítomná, nebo nepřítomná) vaše žena (nebo kdokoli jiný relevantní, přítomný, nepřítomný) ?
- Kdo souhlasí – nesouhlasí s tvým – vašim – popisem ?
- apod.

A. 2.c. chápání – výklad

- Jak rozumíte tomu, že to tehdy bylo jiné (stejně), jak je to nyní ?
- Jak si vysvětlujete skutečnost, že to (kdokoli relevantní) vidí jinak (stejně) ?
- Co si myslíte o tom, že tehdy nikdo (kdokoli relevantní) žádnou stížnost neměl ?
- Jak jste tehdy rozuměl / a jeho/její (kohokoli relevantního) chování ? Co to pro vás znamenalo ?
- Co si myslíte o tom, že se tehdy nikdo nerozhodl (např. požádat o pomoc) ?
- apod.

A.3. „Hypotetická“ „problémová“ budoucnost

A. 3.a. obecně

- Co se stane, když se nic nezmění ?
- Co bude problémem, stížností, starostí, když to takhle půjde dál ?
- Přemýšlel/a, přemýšleli jste už o tom ?
- Jak to, že ano ?
- Jak to, že ne ?
- apod.

A. 3.b. rozdíl

- Když bychom se tady sešli (za nějakou dobu v budoucnosti) a věci by šly dál bez pozitivní změny, kdo by o tom jak mluvil? přemýšlel ? Kdo by to jak cítil ?
- Jaké by to pro (kohokoli relevantního) bylo ?
- Kdo souhlasí – nesouhlasí s tvým – vaším – popisem ?
- apod.

A. 3.c. chápání – výklad

- Jak by (kdokoli relevantní) rozuměl tomu, že se nic pozitivním směrem nezměnilo ?
- Co by bránilo pozitivní změně ?
- Jak (kdokoli relevantní) rozumí tomu – cítí to -, že něco brání pozitivní změně ?
- apod.

B. Otázky na definování cíle – orientace na pozitivní, jakoby už vyřešenou budoucnost

B. 1. obecně

- Jak to bude, když bude všechno v pořádku ? – a všechny varianty otázek na pozitivní, žádoucí, chtěnou budoucnost – v podstatě varianty „otázky na „zázrak““
- Jak to bude, kdyby to bylo ještě lepší ?
- apod.

B. 2. rozdíl

- Jak to bude pro (kohokoli relevantního) ?
- Co na tuto otázku řekne (co by řekl) (kdokoli relevantní, přítomný, nepřítomný) ? (když bych se zeptal vašeho šéfa, jaké to bude, když bude všechno v pořádku, co řekne ? co si bude myslet ? jak to bude prožívat ?)
- Kdo souhlasí – nesouhlasí s tvým – vaším – popisem ?
- apod.

B.3. chápání – výklad

- Jak rozumíte tomu, že právě toto je to, jak to má být, abyste byl/a spokojený/a (aby všichni byli spokojeni) ?
- Jak rozumíte tomu, že váš (kdokoli relevantní) to vidí (chápe, cítí) jinak (stejně) ?
- apod.

C. Dotazy na zdroje

C.1. obecně v přítomnosti

- Co vám pomáhá (to zvládat) ?
- Co ostatním ?
- Jaké máte vy (a ostatní) zkušenosti s pozitivním zvládnutím obtížných situací ?
- Co vám (a ostatním) přináší pozitivní prožitky, zkušenosti ... ?
- apod.. – všechny možné varianty

C.2. v minulosti

- Co vám v minulosti pomáhalo zvládat (tyto, podobné) situace ?
- Co ostatním ?
- Jaké máte vy (a ostatní) zkušenosti s pozitivním zvládnutím obtížných situací v minulosti ?
- Co vám (a ostatním) přinášelo pozitivní prožitky, zkušenosti ... v minulosti ?
- apod.. – všechny možné varianty

C.3. chápání – výklad

- Jak rozumíte tomu, že právě toto ?
- apod..

D. Dotazy na sekvence interakcí

D.1. obecně v přítomnosti

- Co kdo dělá ?
- Kdy ?
- A co potom ?
- Kde je (kdokoli relevantní), když tamten dělá právě toto ?
- A co dělá ten další (kdokoli relevantní) v té chvíli ?
- Co dělají ostatní ?
- Kdo si toho všímá první ?
- Jak na to kdo reaguje ?
- Kdyby (kdokoli relevantní) nedělal (cokoli relevantního), co by se stalo ? Co by bylo jinak ?
- apod.

D.2. v minulosti

- Bylo to vždy tak ?
- Co tehdy (v interakcích) bylo jinak ?
- apod.

D.3. rozdíly

- Kdo to vidí, cítí stejně, podobně, jinak ?
- Jak by to popsal (viděl) (kdokoli relevantní, přítomný, nepřítomný) ?
- Kdo souhlasí – nesouhlasí s tvým – vašim – popisem ?
- apod.



D.4. změny

- co byste vy dělal/a jinak, kdyby (kdokoli relevantní) udělal to a to (něco jinak) ?
- jak byste to viděl, cítil, kdyby (kdokoli relevantní) udělal to a to (něco jinak) ?
- apod..

D.5. chápání – výklad

- Jak rozumíte tomu, že to tak probíhá ?
- Co jsou koho „motiv“ , že se chová právě tak ?
- Jak rozumíte tomu, že si toho zrovna (označený) všímá (reaguje na to) jako první ?
- Co si myslíte o tom, že to (kdokoli relevantní) vidí, chápe, popisuje, prožívá jinak ?
- Jak rozumíte tomu, že by to v takové a takové situaci probíhalo jinak ?
- apod..

E. Dotazy na srovnávání ve vztazích

E.1. obecně v přítomnosti

- Co myslíte, kdo je více nakloněný komu ?
- Kdo je nejvíc rozčilený (jiná emoce), když (událost) ?
- Kdo se cítí nejvíc bezmocný ?
- Co myslíte, kdo je v tom nejvíc angažován ? Kdo další ?
- Kdo vám nejvíc pomáhá ?
- Kdo obvykle drží s kým ?
- Kdo nejvíc komu rozumí ?
- apod..

E.2. minulost

- Bylo tomu tak vždy ?
- Co bylo jinak ?
- apod..

E.3. rozdíly

- Kdo to vidí, cítí jinak ?
- Kdo s kým souhlasí – nesouhlasí ?
- apod..

E.4. chápání – výklad

- Jak rozumíte tomu, že to je zrovna tak ?
- Jak si to vysvětlujete ?
- Přemýšlel/a jste o tom, proč se to děje ?
- Jaký to má význam, smysl , záměr, cíl ?
- Jak rozumíte tomu, že (kdokoli relevantní) to vidí, popisuje, cítí jinak (stejně) ?
- apod..

F. Dotazy na změny

- Co by bylo, kdyby (cokoli z výše uvedeného a jinak) ..? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- Co by byla nejučinnější cesta ke zlepšení? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- Co se mění v průběhu tohoto rozhovoru? Čím se to děje?
- Co se změnilo od posledního rozhovoru? Jak se to stalo?
- apod..

G. Dotazy na roli coache, vztah, akce (a tedy na vnitřní model pomoci „klienta“)

- Jak jste si představoval/a, co se tady bude dít? Jako to bude probíhat? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- Kdybych vám měl opravdu účinně pomoci, co bych měl udělat? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- To, co nyní děláme, je pro vás užitečné? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- Co bych měl dělat jinak? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- Jaký by měl být náš vztah, aby vám to pomáhalo? (obecně, rozdíly, chápání – výklad)
- apod..

Ještě jedno shrnující třídění otázek:

- otázky na představy o názorech, vidění, pocitech nepřítomných osob ...
- otázky na výjimky
- otázky na rozdíly
- otázka na „zázrak“ a její varianty
- otázky na lepší cíle
- a škálovací otázky

PŘÍLOHA 4 HODNOCENÍ

Abychom budoucím uživatelům umožnili ohodnotit jejich práci pokaždé a se všemi subjekty, přikládáme tyto dva hodnotící listy v Příloze 4. Hodnocení slouží k zpřesnění cíle plánovaných strategií, dokumentuje, jak velký postup k vytyčeným cílům nastal, a může se uplatnit i při přehodnocování a přizpůsobování taktiky. Osobní profil je podrobně vysvětlen a skládá se i z několika otevřených otázek, založených na potřebách podle Glassera, které obsahuje každá bublin. Tím se zjednodušuje použití materiálu a příprava poradců. Ti ovšem musí přizpůsobit strategii rozhovoru okolnostem a prostředím, stejně tak musí využít svého osobního stylu a zkušeností.

List Hodnocení 1

Poradci mají vyplnit následující list u každého jednotlivce, který se účastnil Osobního profilu.

1. Jak jste si jednotlivce vybrali?

2. Jaké jsou hlavní rizikové faktory jednotlivce? (Proč by jednatel mohl být vyloučen ze školy?)

- Demografické faktory
- Rodinné faktory
- Předchozí zkušenosti se školami
- Současné chování ve škole, postoj k ní
- Osobnostní/ psychologické charakteristiky
- Jiné. Prosíme vysvětlete

3. Odkud jste se dozvěděli o rizikovém faktoru (rizikových faktorech) jednotlivce?

- Od zaměstnanců školy
- Ze školních záznamů
- Od ostatních studentů
- Jinak. Prosíme vysvětlete

4. Kolik rozhovorů jste museli s jedincem podstoupit?

5. Jak dlouho trval každý z nich?

6. Kterou bublinu si jedinec vybral jako první?

7. Kterou bublinu jste si vybrali vy (poradci)?

8. Které další bubliny si jednatel vybral?

9. Které další bubliny jste si vybrali vy (poradci)?

10. Jak jedinec vystupoval na začátku rozhovoru? (jak jste ho vnímali)

(můžete použít slova nebo obraty jako: Positivně naladěný(-á)/negativní; společenský(-á)/zdrženlivý(-á); cítil(a) se jistě/byl(a) nejistý(-á); jevil(a) zájem/byl(a) bez zájmu; hovorný(-á)/mlčenlivý(-á); byl(a) rád(a)/byl(a) smutný(-á).

11. Jak jedinec reagoval během rozhovoru (můžete zvolit více možností)

- Byl(a) hovorný(-á)
- Byl(a) veselý(-á)
- Cítil(a) se jistě
- Byl(a) zduřený(-á)
- Byl(a) mlčenlivý(-á)

- Byl(a) ambiciózní
- Byl(a) nejistý(-á)
- Byl(a) ve stresu
- Byl(a) ovlivňující(-á)
- Byl(a) neznalý(-á)
- Byl(a) klidný(-á)
- Působil(a) jinak

12. Jaký závěr jednatelce učinil? Jaké byly jeho další kroky?

13. Hodil se Osobní profil pro tohoto jedince?

- Nehodil se
- Spíše se nehodil
- Částečně se hodil
- Hodil se
- Velmi se hodil

List Hodnocení 2

Poradci mají vyplnit následující formulář na základě Osobního profilu podle svého úsudku.

II. 1. Odpovídá šablona rozhovoru potřebám práce poradce?

- Vůbec neodpovídá
- Spíše neodpovídá
- V určité míře odpovídá
- Ve velké míře odpovídá
- Zcela odpovídá

II. 2. Byly otevřené otázky v jednotlivých bublinách použitelné?

- Vůbec ne
- Byly málo použitelné
- V určitém rozsahu ano
- Ve velkém rozsahu ano
- Velmi použitelné

II. 3. Použili jste i jiné otázky, které se hodily?

- Ano
- Ne

Pokud ano, uveďte, prosím, jaké

II. 4. Je Osobní profil vhodný k odhalení problémů studenta?

- Není vhodný
- Je částečně vhodný
- Je docela vhodný
- Je velmi vhodný

