



Poradenství



Nejdůležitější je vztah

Vytvořit si prostor

- **Není nejdůležitější odbornost**
- **Projevit zájem**

/pozor na prvotní nadšení – může být rizikové/

Teze

- **Velmi bezpečná nabídka**
- **Klient nepotřebuje experství**
- **Klient ví velmi dobře, co potřebuje**
 - **Klient se bojí**
- **Potřebuje vytvořit bezpečný prostor**
- **Proto jsou velmi důležité všechny kodexy**

(etický kodex sociálního pracovníka, aj.)

Carl Roger

V angličtině se používá

consulting

– výstižnější než
poradenství

Není moc vhodné dávat rady

**(když si nevím rady, mohu udělat něco
takového...)**

- **Empatické naslouchání** (zrcadlení, parafráze, koalice...)
- **Něco ve smyslu autencity** (jsem, kým jsem, začínám, například: jsem začátečník...mladý...netvářit se jako expert, musím být pravdivý)
- **Absolutní bezpodmínečné přijetí klienta** (mám právo odmítnout, snažit se porozumět)

Tři podmínky

- **V tu chvíli si mohu odpustit ambice být expert**
- **Někdy je důležité, jen si tak popovídat**
- **Radou mohu zabít komunikaci**

To je to léčebné

- Hledání zdroje člověka
 - Sebeuzdravení
- Nejhorší je klišé, experti podle časopisů
- Psychologie sociální práce z nás neudělá experty

Systemici

(dodávají ještě jiný pohled)

**Když dávám rady,
přebírám
zodpovědnost
za chování klienta**

- *Kde se ve mně bere ta jistota, že radím dobře*
- *Člověk někdy mluví o jiných věcech, než jaké chce probrat*
- *Rychlé interpretace*
- *...závěry,... to máte proto, protože máte problém s ženami...*
- *Pozor na vlastní stereotypy*

Pozor

- **Kulturní**
- **Třídní**
- **Gender**

**Přizpůsobit se i jazykem člověka,
nenadřazovat se**

Hodnoty, citlivé téma

**Těžko se žije v jinakosti, lidé se necítí dobře
v jinakosti**

(velké firmy – kdekoliv na světě něco stejné – př.

Hilton)

Oblast stereotypů

- **Derogace – mluvení z patra**
 - **Interogace – výslech ne!**
- **Invalidace – snižování toho, co klient říká**
(když mluví o banální věci jako o něčem zásadním – může to mít svoje příčiny)

Někdy je třeba přistoupit na tuto hru...

- **Dělej cokoliv, když si to dokážeš reflektovat, že je to pomáhající**
- **Vměšování se, rozhodování za klienta...pro některé směry...musí přijít správný čas**
 - **Falešná empatie, koalice, spolupartnerství – nevytvářejet, nemá terapeutický účinek**
- **Klientovy může být dobře...to je vše**
 - **V terapii je chyba ztratit strach...**

**Doporučení – pořádně nastudovat
systematický přístup, psychodynamiku,...**

Při rozhovoru

Nejsou vhodné uzavřené otázky, lépe je pokládat otevřené...jak, co, kdy, proč...

- **Někdy to může vypadat tak, že chci získat co nejvíc informací o člověku kvůli sobě**
 - **Moc se zaplétá**
 - **Moc se v tom vyzná**
- **Někteří klienti pak nechtějí vyhledat odbornou pomoc, zneklidňuje je, jak moc se v nich odborník vyzná**
 - **Klient se chce cítit bezpečně**

Hranice rozlišení

- **Pracovník není charismatický kněz, který vidí do svědomí**
 - **Je užitečné nemluvit**
 - **Nechat ticho**
 - **Co neekonomičtěji**
 - **Říct jedno slovo**
 - **Hledat, čekat**
- **Když klient řekne – teď nevím, nechat ticho, zbavit se pocitu trapnosti...**

**Mnohomluvnost pracovníka
je problém**

- **Kontrakt – dohoda – smlouva ve všech situacích**
- **Rámec dohody**
- *Rozumím tomu správně, že....*
- **Dovednost – parafráze – parafrázuji, co člověk říká, tlumočím to**
- *Cítím v tom....*
- **Chovám se empaticky, vcit'uji se**

Jak začít rozhovor

- **Snažím se vyhnout slovům...ted' Vám rozumím**
 - **Reagovat i na neverbální projevy**
- **Zrcadlení – rozumím tomu, co vidím a slyším...zopakuji to, co vidím a slyším**
- **Odzrcadlíme, abychom mohli přemýšlet**
 - **Tohle jako bych cítil z toho, co říkáte**
 - **Práce s emocemi**

Doporučení

- **Klient – terapeut – pozorovatelé**
- **Zkoušet parafázovat – 10 minut**
 - **Opravdová situace**
- **Užitečná první otevřená otázka – propojení**
 - **Pozor – případy z praxe**
(K.K. Vyhod'me ho z kola ven)
- **Ocenění klienta...jak se cítíš teď...**

Ukázka

- Základem všech metod je komunikace s klientem
- **Důležité je naslouchání, kdy se klient zcela vypovídá ze své situace, a mnozí z klientů se pak v důsledku zúčastněného naslouchání sociálního pracovníka dokáží zorientovat ve své situaci a najít v ní možná východiska a řešení.**
- Velmi bezpečnou nabídkou rozhovoru, komunikace nabízí filozofie Carla Rogerse, jenž doporučuje vytvořit pro klienta bezpečný prostor, ve kterém bude cítit účast a důvěru.
- **Klient nepotřebuje experta, ale má obavy a současně velmi často dobře ví, co sám potřebuje.**
 - Z těchto důvodů je zřetelné, jak významný je etický kodex sociálního pracovníka, který poskytuje integritu, spoluúčast a sebeurčení
 - klienta.

Jak komunikovat v sociální práci

- **Slyšet neznamená rozumět,
rozumět neznamená
souhlasit.**

Slyším to, co slyšet chci,

- **a ne to, co říkáš.**
-

- **nenechat partnera vypovídat se**
 - **mluvit současně**
 - **ukvapené protiargumenty**
 - **vypnutí pozornosti**
 - **nedělat si žádné poznámky**
 - **nedívat se partnerovi do očí**
 - **cítit se osobně napadán**
 - **soustředit se na podrobnosti**
 - **vyslýchat partnera**
- **zkreslení obsahu vlivem předsudků**
 - **přeslechnutí**
 - **chybná interpretace obsahu**

Chyby při naslouchání
