

Proces a fáze poradenství



Jak vypadá člověk, který vyhledá poradenství? Co potřebuje?



Somatická
úroveň

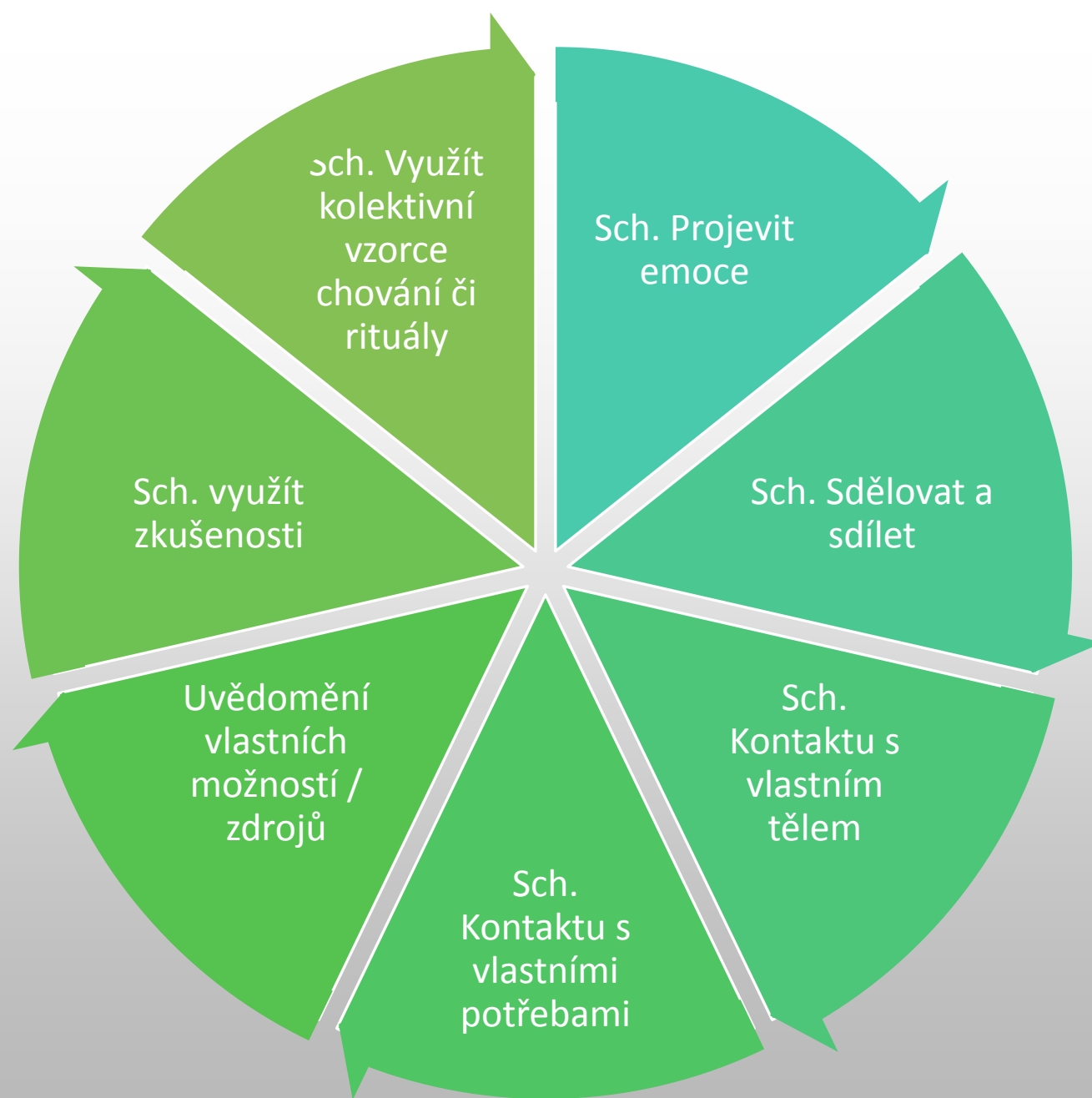


Psychická
úroveň



Sociální
úroveň

PŘIROZENÉ MECHANISMY ZVLÁDÁNÍ ZÁTĚŽE



Zásady poradenství

V. Drapela

- Svoboda klienta
- Respekt ke klientovi
- Důvěrnost poradenských kontaktů

Z. Matějček

- Navození spolupráce
- Pravda s perspektivou
- Optimistický výhled do budoucnosti

Zásady poradenství

Osobnost poradce

Odborná kompetence

Osobnostní charakteristiky

Vzdělání

Komunikační dovednosti

Znalost právních norem

Osobnostní charakteristiky

Empatie

Tolerance

Stabilita a odolnost osobnosti

Etická a morální úroveň, spolehlivost, čestnost

Cíle poradenství

Usnadnit/ nastartovat změny chování – které umožní klientovi produktivnější a uspokojivější život

Zvýšit adaptivní dovednosti – vyrovnávání se s novými situacemi a novými požadavky v etapách životní cesty

Zvýšit kvalitu rozhodování – vedení klienta k samostatnému rozhodování a přijetí osobní odpovědnosti

Zlepšit vztahy – obtíže z defenzivního chování, či nedostatečně rozvinutých sociálních dovedností

Pomoci rozvinout klientův osobní potenciál – klient získává příležitost učit se novým způsobům využívání vlastních schopností a zájmů

PROCES A FÁZE

1

navázání kontaktu

akceptace všech projevů, ventilace emocí - prostor pro pláč, hněv, panika – snížení úzkosti, uzemňování K, mlčení – otázky uzavřené ano x ne, prostor pro ticho, první psychická pomoc, zajištění psychosociálních potřeb, informace, kontakt s blízkými

2

zakázka

jakou pomoc od nás očekává, co potřebuje, proč přichází - ne vždy jasná formulace – my aktivně zjišťujeme, mapujeme, než budeme hledat řešení, někdy testování - komu se svěruje, dá se?, vyjadřujeme podporu, oceňujeme, vyjadřujeme zájem, aktivně se ptáme – i na skrytou zakázku

3

mapování, orientace v situaci

mapujeme – nenecháme se stáhnout „hledáním a nabízením řešení“ – co spustilo, udržuje, co už zkusil K za řešení, vypovídání, sdílení, vyhýbáme se unáhlenému doporučení

4

hledání řešení, intervencí

zaměřujeme se na cíle a plány – „rozkrokovat“, rozpracováváme možné cesty řešení – nabízíme podporu, důležité předání informací, edukace, rozpracování další podpůrné sítě, možnosti další péče

5

závěr

podtrhnout doporučení, společná dohoda - kontrakt, co se bude dít dál, jak je na konci rozhovoru

BÝT DOBRÝM POSLUCHAČEM JE ZÁKLAD

- AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

- Soustředěné naslouchání (tady a teď)
- Nespěchat, využít pomlky a pauzy
- Nereagovat unáhleně, nedávat hned řešení, připravit si odpověď (než vám odpovím, potřebuji ještě vědět)
- Verbálně i neverbálně dávat najevo, že rozumím – opakovat, parafrázovat, rekapitulovat – „ Říkáte, že..., Jestli tomu dobře rozumím ..., Pokusím se shrnout, co jste říkala...
- Nekritizovat, raději klást otázky
- Instrukce rozčlenit – jednoduché věty, ověřit pochopení, zopakovat
- Reflektovat tělesné změny, které na K vidím – vidím, že těžce dýcháte..., Teď jste zbledla v obličeji...

TECHNIKY VEDENÍ KONTAKTU S KLIENTEM



Základ bezpečný, kvalitní a srozumitelný kontakt s K, přizpůsobení tempu K, „usedět“ emoce a podpořit k vlastní cestě řešení



Rozdíl mezi osobním setkáním (face to face) a rozhovoru po telefonu a přes jiná média



Neverbální složky hovoru – empatie, aktivní naslouchání, hlas (barva, intonace, výslovnost, dikce), tempo řeči a slovník



Základem provázení, vedení a zrcadlení

TECHNIKY VEDENÍ KONTAKTU S KLIENTEM



- Základní techniky jsou provázení, vedení a zrcadlení (vzbuzují pocit, že je K přijmán)
- přednost má cvičená intuice

PROVÁZENÍ

Důležitá dovednost empaticky naslouchat – navázání kontaktu, tempo řeči, soulad, intonace, zachycení emocí K

Jít s K – podobný jazyk, jeho slova

Neverbální úroveň – dýchání, tělo

VEDENÍ

vedeme – malý krok před k

poukazujeme na možnosti řešení

pracovník je držitelem problému

vedeme formou otázek, doptávání se, formulace, které rozvíjí dialog

ZRCADLENÍ

Napodobování slovního i mimoslovního chování K

Smyslem dát najevo, že chápeme pocity K

Práce s emocemi K – zpřehlednění, uchopení emocí, pojmenování
– slyším/ vnímám, že jste hodně rozrušená/smutný/ naštvaná...

REFLEXE

Vlastními slovy vyjadřujeme to ,co nám K říká – myšlenky, fakta, pocity

K může doplnit, rozvíjet dál

Pro K jistota, že nasloucháme

Pro pracovníka záchytný bod, křížovatka - vhodné použít, když

K mluví hodně dlouho

Příběh je složitý

Objevuje se mnoho témat

Pracovník si potřebuje ujasnit, upřesnit souvislosti v příběhu

Na konci rozhovoru

PARAFRÁZE

dáváme zpětnou vazbu, co jsme slyšeli

nabízíme pohled z jiného pohledu

strategický krok – pracovník převypráví obsah a dodá své myšlenky
posune hovor dál – nabídnutí cest, jak se zbavit trápení –např.
zkušenost lidí v podobné situaci – rozšíření pohledu

SHRNUTÍ

Shrnutí delšího úseku, slouží mimo jiné, aby se ani K ani P v hovoru neztratili

- Otevírá prostor k dalšímu hledání cest a řešení

-
- Účelem je

Dát dohromady důležité myšlenky a fakta

Položit základ pro další diskuzi

Zhodnotit dosažený pokrok

-
- Doporučuje se po

Delším časovém úseku

Při více tématech

Při překotném či nesrozumitelném hovoru

V závěru pro shrnutí celého hovoru s nabídkou řešení, ke kterému se K přiklání

U hovorů, kdy je P přesvědčen, že K rozumí, co by mu pomohlo zbavit se trápení a díky shrnutí je možné nabídnout pomoc s ukončením

KOTVENÍ

Zpevnování některých odpovědí K, zatímco jiné necháváme vyhasnout – selekce produktivních nápadů K

Pomáhá snižovat pravděpodobnost nekontrolovaného zhoršení

Používáme slůvka - aha, hmm, opakujeme části odpovědí K, případně se vědomě vracíme – pozitivní kotvení

Opatrně na negativní kotvení - “chrlicí k” – zpevňujeme chování – hrozí zahlcení

Kotvení, upevnování, co funguje – cílené otázky na „kotvy“, pomáháme si uvědomit, můžeme i nabízet (“ říkala jste, že bratr se vás ptal, jak se máte)

Face to face – kotvení přes tělo – tělesné prožívání. Zachycení potřeb, zklidnění – dýchání, vnímání pracovníka, místnosti

ZHODNOCUJÍCÍ FORMULACE A OCENĚNÍ

Cílem dát najevo, že K sdělení má váhu, je podstatné

Ocenění K patří k důležitým dovednostem

Součástí každého hovoru – min ocenění za zavolání, vyhledání služby, chce řešit situaci, udělal první krok, snaží se změnit svůj život...

Upřímné, důležitá naše autentičnost – vnitřní přesvědčení pracovníka

Do ocenění patří

Vyjádření úcty

Vyjádření radosti z toho, co se K podařilo dosáhnout, zvládnout

EMOCE V KONTAKTU S KLIENTEM

- smutek a pláč
- strach a úzkost – někdy doprovází mlčení
- hněv a vztek, někdy doprovází agrese
- lidé v zátěžových situacích prožívají silné emoce – naše role umět adekvátně reagovat, přijmout je a unést, podpořit, nebát se pojmenovat, dát jim prostor a pomoci ventilovat
- ventilace emocí snižuje napětí, uvolňuje a dává prostor řešení
- emoce na počátku, ale i v průběhu, možné opakování
- průběh emocí - křivka

SMUTEK A PLÁČ

- Pláč umožňuje vyjádřit psy i fyz bolest, zármutek i štěstí – odplavení napětí
- Pláč nestopujeme – přijímáme, vyjadřujeme podporu – odplavení, ventilaci (Tady můžete plakat...)
- Reagovat na pláč- vidím, slyším, že pláčete, jsem tady s Vámi
- Dát prostor a svolení pro pláč – můžete plakat, někdy to tak je, že se musíme plakat, máme čas vyplačte se
- Zpočátku dávat uzavřené otázky, k se těžko mluví
- Pláč přijmout a podpořit
- Zrcadlit, přizpůsobit tempo a hlas K
- Nechat K mluvit, pokud už se trochu zklidnil
- Ptát se, co se stalo – Co vás rozplakalo?
- Nabídnout kapesník, vodu, kontakt tělesný
- Patologický pláč, účelový pláč – vést k racionalitě



TICHO...

Proč klient mlčí ?

STRACH A MLČENÍ

- Řada důvodů – na počátku jiný význam než v průběhu – stud, tajemství, jak začít, potlačovaný pláč, silné emoce, nebezpečí – okolí i pracovník, testování, osamělost
- Čtení neverbálních signálů, popis a doptávání – vidím/slyším, že těžce dýcháte, jiné lidi okolo vás...
- Dát prostor a čas – můžeme mlčet, někdy může být těžké začít
- Podpora, pobídka k hovoru
- Přizpůsobit tempo a hlas k – vlastní vnímání času, oddělení k tempa od našeho – nenechat se strhnout
- Uvědomění, že se k může v mlčení cítit dobře a bezpečně
- Uzavřené otázky – stalo se dnes něco? Týká se to ještě někoho?
- Ohraničit čas a informovat o čase – máme na sebe ještě pár minut, ukončit konzultaci, můžeme se domluvit na jindy až se budete cítit

VZTEK, HNĚV A AGRESE

- Psychomotorické – neklid, pohyb, nervozita, zvýšená gestikulace, přešlapávání, podupávání x stažené tělo, strnulost, mimika – stažená tvář, vyhýbání se očnímu kontaktu, sklený výraz, řeč – zvýšená hlasitost, tempo, výhrůžky, nadávky, pohyb v prostoru – nerespektování osobní zóny, odmítá se posadit
- Základní přístupy - dynamický – energie,, hlasitý pevný hlas, jasné hranice, direktivní přístup, postupné zklidňování x zklidňující – pevný, klidný hlas, vyrovnanost, pomalejší tempo, ustát provokaci, dát prostor pro ventilaci, vyjednávání, diskuze
- Dát prostor pro verbalizaci agrese, vymluvení
- Respekt k o osobnímu prostoru K, bezpečná vzdálenost
- Po ventilaci více strukturovat rozhovor –co potřebuje, vymežit možnosti konzultace
- Nezlehčovat situaci, nelhat a neslibovat, jednoznačně a srozumitelně
- Používat jméno a udržovat oční kontakt, na hrubost a vulgaritu odpovídat rázně a pevně

BEZPEČNOST

- vždy na prvním místě
- zásady
 - prostor pracoviště a konzultovny
 - týmová spolupráce
 - metodika bezpečnosti práce
 - realistický odhad událostí – naše limity
 - pohled psychiatra – dle závažnosti či diagnózy, možnost nedobrovolné hospitalizace
- Redukce dalších rušivých faktorů, v případě extrémně emotivního projevu přerušit konzultaci a domluvit jiný termín – direktivní ukončení

INSPIRACE



Zdroje

- Drapela, V.(2011). Teorie osobnosti. Portál 2011
- Geldard, K. (Ed.). (2009). Practical interventions for young people at risk. SAGE Publications.
- Geldard, K., & Geldard, D. (2008). Dětská psychoterapie a poradenství. Portál.
- Kopřiva, K. (2016). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál
- Matějček, Z. (1992). Praxe dětského psychologického poradenství. SPN
- Valentová, L.(Ed) (2009). Školní poradenství I a II, Praha: Pedagogická fakulta UK