

# PORADENSKÝ PROCES

OBEČNÝ ÚVOD



# Vztah klient - poradce

## Kontinuum vztahu



# Poradenský proces

---



# Poradenský přístup poradce



## Direktivní

- zodpovědnost za případ je v rukou poradce
- strukturuje řešení
- strukturuje jednotlivá setkání
- tendence k mocenské asymetrii vztahu

# Poradenský přístup poradce

## Nedirektivní

- poradce jako katalyzátor procesu řešení
- pomáhá najít a projevit skrytý potenciál
- provází
- pomáhá klientovi vyjasňovat alternativy
- zodpovědnost za výběr a zvolenou cestu zůstává klientovi
- tendence k mocenské symetrii vztahu

# Role poradce

- spíše *katalyzátor* než řídicí síla
- spíše *umožňuje* a *ulehčuje změnu* než ji sám vytváří a dělá
- *pomáhá* klientovi uvědomit si skryté možnosti pro konstruktivní změnu sebepojetí i vztahů k okolí

# Role klienta

---

- *podílí* se na analýze problému
- snaha *lépe poznat sebe sama*, své motivace, okolnosti a kauzalitu svého chování, své situace
- *hledá* nový systém fungování

# Role klienta

---

- ❑ Klient **není degradován** na osobu neschopnou převzít zodpovědnost za změnu
- ❑ Vztah není o manipulaci, ale o **povzbuzení schopnosti** sám řešit problémy (odolnost)
- ❑ **Aktivizace** vlastních schopností, potencialit
- ❑ Poradenský vztah **nevede ke konzumaci péče**



# Základním nástrojem poradce



Proto je potřebná důkladná *znalost* svých *potenciálů* a *limitů*

- *terapeutické a experienciální (sebezkušenostní) výcviky pro vychovatele, speciální pedagogy, psychology...*

# Společný inventář poradcových vlastností

- společná práce -

- 1) napište 20 důležitých vlastností a charakteristik, které by
  - ***mít měl*** a nebo naopak
  - ***neměl***
  
- 2) skupinový inventář - společně je seřadíte od té nejdůležitější po nejméně důležitou
  
- 3) individuální cvičení – nebude se zveřejňovat
  - každý sám pro sebe vybere 10 svých pozitivních i negativních charakteristik a zakreslí je do „koláče“, přičemž velikost jednotlivých výsečí bude představovat poměr dané vlastnosti v rámci vaší osobnosti

# Některé typy rizikových klientů

- nedobrovolný
- v odporu
- mlčenlivý
- depresivní
- suicidální
- manipulativní
- agresivní

# Rizikovní klienti

## *nedobrovolný klient*

- bez vlastní motivace, *bez problému*
- formální přístup, brzké ukončení
- *neochotný* klient – kdyby měl možnost volby, sám by nepřišel
- klient v *odporu* se brání změně
- etické otázky
  - ▣ motivovat ke spolupráci, když nechce a nebo není připravený?

# Rizikovní klienti

## Co si počít s *nedobrovolným klientem*?

- dát mu informace o instituci, o průběhu, o míře jeho nezávislosti a aktivity ve procesu změny
- nebude jen v pasivní roli a nebude nic měnit proti své vůli
- spolupráce proběhne **pouze** na dohodnutých oblastech
- nesnažit se ho konfrontovat, nenutit, nevydírat...
- užitečné, když poradce projeví zájem, aktivitu
- podat informace o míře důvěrnosti, intimitě sdělených informací
- projevit přijetí, pochopení odmítavých reakcí a jeho situace

# Rizikovní klienti

## *klient v odporu*

### Vidět odpor v souvislostech

- ❑ klientův odpor = obranný mechanismus, jako manifestace intrapsychického konfliktu (psychodynamický p.)
- ❑ odpor = snaha mařit pokus jiného člena systému o změnu (systémové p.)
- ❑ odpor = paralýza strachem a nezkušeností (behaviorální p.)

## Tři podoby odporu

*Nemám problém! Problém je jinde.*

*Mám problém, ale nevím jak věci změnit a nebo se změny bojím.*

*Mám problém, ale změnit se nechci.*

# Rizikovní klienti

## *klient mlčenlivý*

- ❑ mlčení = signál (úzkost, nejistota, nedůvěra x odpor)
- ❑ dát prostor pro mlčení – umožní klientovi adaptovat se situaci, rozmyšlení, sbírání odvahy
- ❑ prostor pro mlčení – přiměřený (*je-li nepřiměřený – vzbuzuje napětí*)
- ❑ lze prolomit povídáním o svých úvahách
- ❑ nabídka písemné podoby či jiných pomocných prostředků (pantomima, malba, kreslení, modelování, hudba...)



- ❑ Smutek, afekt, depresivní nálada, deprese
- ❑ V případě deprese **vyhledat pomoc experta**
  - ❑ změny v mimice a nonverbalitě, prožívání, duševních funkcích, somatické těžkosti, sociální funkce

- Krizová intervence, krizové centrum (SPONDEA)
- Nechat vyprávět
- Poskytnout nepřerušovanou pozornost
- Pokusit se ho pochopit
- Akceptovat pocity
- Nepřehánět to s optimistickými řečmi
- Neodsuzovat z etických či jiných důvodů
- Motivace pro vyhledání expertní pomoci

# Rizikovní klienti

## *klient s tendencí k manipulaci*

- ❑ **manipulace** = úmyslný vliv a nebo směřování k jisté výhodě
- ❑ ! manipulátor x manipulativní chování
- ❑ na čem je snaha o manipulaci založena – strach, nejistota?
- ❑ problém je „patologická“ manipulace – psychická nemoc, závislost, poruchy osobnosti
- ❑ techniky: omezení času, jasné instrukce, odmítnutí manipulačních snah
- ❑ při skupinové práci bývá méně prostoru pro manipulaci

# Rizikovní klienti

## *klient v agresi*

- ❑ Agresivita nutně neznamená agresivní chování, agresi
- ❑ Agrese = nejistota, obavy?
- ❑ Kde je toto pravděpodobné – vhodná specifická úprava místnosti
  - ❑ dvoje dveře
  - ❑ signalizační zařízení pro přivolání pomoci
  - ❑ bez nebezpečných předmětů
- ❑ Vyslechnout, vyventilovat
- ❑ Neapelovat na rozumnost, pokud je afekt
- ❑ Uklidňování a logické vysvětlování
- ❑ Asertivita – gramofonová deska, technika otevírání dveří
- ❑ Sebeotevření se – vyjádření pocitů
- ❑ Možnost přerušit rozhovor (často paradoxní účinek)

# Literatura

- **Gabura, J.; Pružinská, J.** *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995
- **Kopřiva, K.** *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997