

Poradenství

Pojetí zdraví a nemoci

- Za normální se považuje to, co je ve společnosti nejčastější (statistické pojetí)
- **Nemoc** – dysfunkce mezi biologickými a psychickými funkcemi jedince, plynulý přechod mezi zdravím a nemocí (neexistuje hranice)

Nemoc zahrnuje:

- Percepční složku – vnímání bolesti, potíží...
 - Emoční složku – strach, úzkost, naděje...
 - Volní složku – míra odolnosti, snášení utrpení, míra spolupráce
 - Racionální složku – vědomosti o nemoci, subjektivní vs. objektivní posouzení nemoci
-
- Poradenství pro nemocné i zdravé jedince

Poradenství jako součást rehabilitace (specifické pojetí)

- Poradenství má význam také pro zmírnění či vyléčení nemoci a pro sociální integraci (plnohodnotné začlenění do společnosti) (Novosad, 2009)

Poradenství je součástí rehabilitace člověka/pacienta/klienta.

Typy rehabilitace (rehabilitace: návrat do zdravého stavu nebo stabilizace obtíží):

- Léčebná, zdravotnická rehabilitace – užívá metod pro obnovení ztracených schopností, stabilizace zdravotního stavu (reparace - operační zákrok, medikace, fyzioterapie, ergoterapie, nácvik – např. chůze o berlích...)
- Psychologická rehabilitace – zvládnutí psychické krize, (psychoterapie, tréninky a nácviky – např. sociálních dovedností a komunikace, podpora při řešení problémů...)
- Sociální rehabilitace (návrat do společenské skupiny – např. alkoholici...)
- Pedagogická rehabilitace (děti s poruchami učení – nácviky čtení...)
- Pracovní rehabilitace (znovuzískání pracovních dovedností...)
- Rodinná rehabilitace (rehabilitace rodinné funkce, znovuzískání funkčnosti rodiny...)
- Volnočasová rehabilitace...

Pojem poradenství

- Není o poskytování rad, je o podpoře klienta
- Informace i hledání
- Psychologické a nep psychologické profese
- Ne psychoterapie (odstraňování problémů, léčba nemoci...)
- Klienti: lidé s handicapem (zdravotním i sociálním) i bez handicapu

Pojem poradenství

- Je základní službou v pomáhajících profesích - podporujeme člověka **v aktivním zacházení s jeho (nepříznivou) situací** a v řešení nastalých nesnází (psychické, zdravotní, rodinné...)

Definice poradenství:

- ...Poskytování informací, které se klient žádá (úzké pojetí, poradenství není jen o radách a informacích)...
- ...Podpora v nalezení předností a slabin klienta, podpora nalézt strategie řešení problému
- ...Pomoci klientovi získat nový pohled na sebe i druhé, potřebné dovednosti....
-Pomoci klientovi rozpoznat příčiny problému a začít jej řešit...
-Pomoci klientovi nalézt adekvátní rozhodnutí...
-Pomoci klientovi ujasnit si cíle
-Umožnit klientovi sebezpoznání, pomoci mu v nalezení sebedůvěry...
-Vést klienta ve změně (chování)

Poradenství: jde o preventivní intervenci, která vytváří podmínky pro růst klienta

Poradenství podle způsobu práce - rozlišení

- Poradenství jako vedení (*angl. Guidance*) (informování, vedení – např. kariérové poradenství)
- Poradenství jako podpora rozvoje osobnosti (*angl. Counselling*) (vedení k náhledu – v psychologickém poradenství)
- Poradenství jako konzultace (*angl. Consulting*) – nejrovnější vztah, např. odborník – odborník

Oblasti poradenství

- Psychologické (krizová intervence, rodinné a manželské...)
- Pedagogicko-psychologické (poruchy učení a chování...)
- Speciálně-pedagogické (nápravy a zvládnání poruch učení, smyslových vad a jiných handicapů, individuální výukové plány...)
- Profesně-kariérové poradenství
- Sociálně-právní (pro menšiny, rodiny, pracovníky, občany...)
- Lékařské
- Technicko-kompenzační (pomůcky pro handicapované)
- Pastorační činnost
- Resocializační, kurátorská činnost (pro odsouzené k výkonu trestu, mladistvé delikventy...)
- Mediace (mimosoudní urovnávání sporů) – specifické postavení

Poradenství podle

- Přístupů – orientace na **proces** a vnímání klienta (humanistický přístup, systemický přístup, kognitivně-behaviorální)
- Podle **oblastí, resp. cílů poradenství, rezortů** – školní, resp. výchovné, kariérové, sociálně-právní....

Oblasti, podle cílů/rezortů

- **Psychologické poradenství** - obtíže, krize nebo osobnostní rozvoj (psycholog) – různé rezorty nebo živnost (obecně)
- **Pedagogicko-psychologické** PPP, ŠPP, SPC...) a speciálně-pedagogické (Obvykle rezort MŠMT)
- **Sociální poradenství** (uplatňování práv, osobní záležitosti občanů: **Občanské poradny, Manželské a rodinné poradny** (psychologové), **Poradny pro seniory**
Poradny pro osoby se zdravotním postižením, Poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí (Zákon o sociálních službách, 2006), **Krizová pomoc – terénní péče**. Nízkoprahová zařízení.... (MPSV)
- **Poradenství nemocným** (diabetické...) – obvykle MZ
- **Profesní a kariérové poradenství** (speciálně)

Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola)

Pomoc

Klient spolurozhoduje

terapie

poradenství

vzdělávání

doprovázení

Sociální kontrola

Pracovník rozhoduje

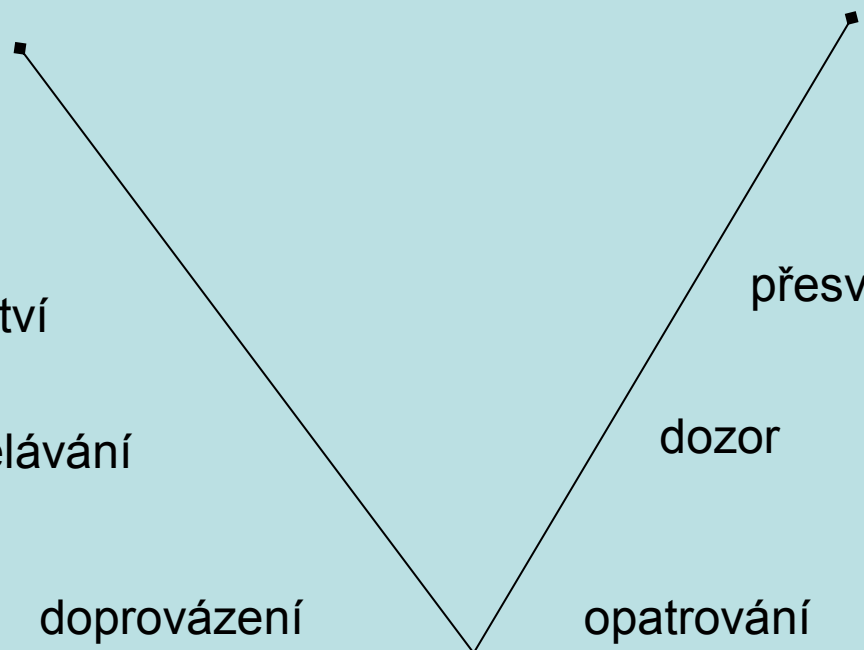
vyjasňování

přesvědčování

dozor

opatrování

**PRACOVNÍKOVA
VOLBA**



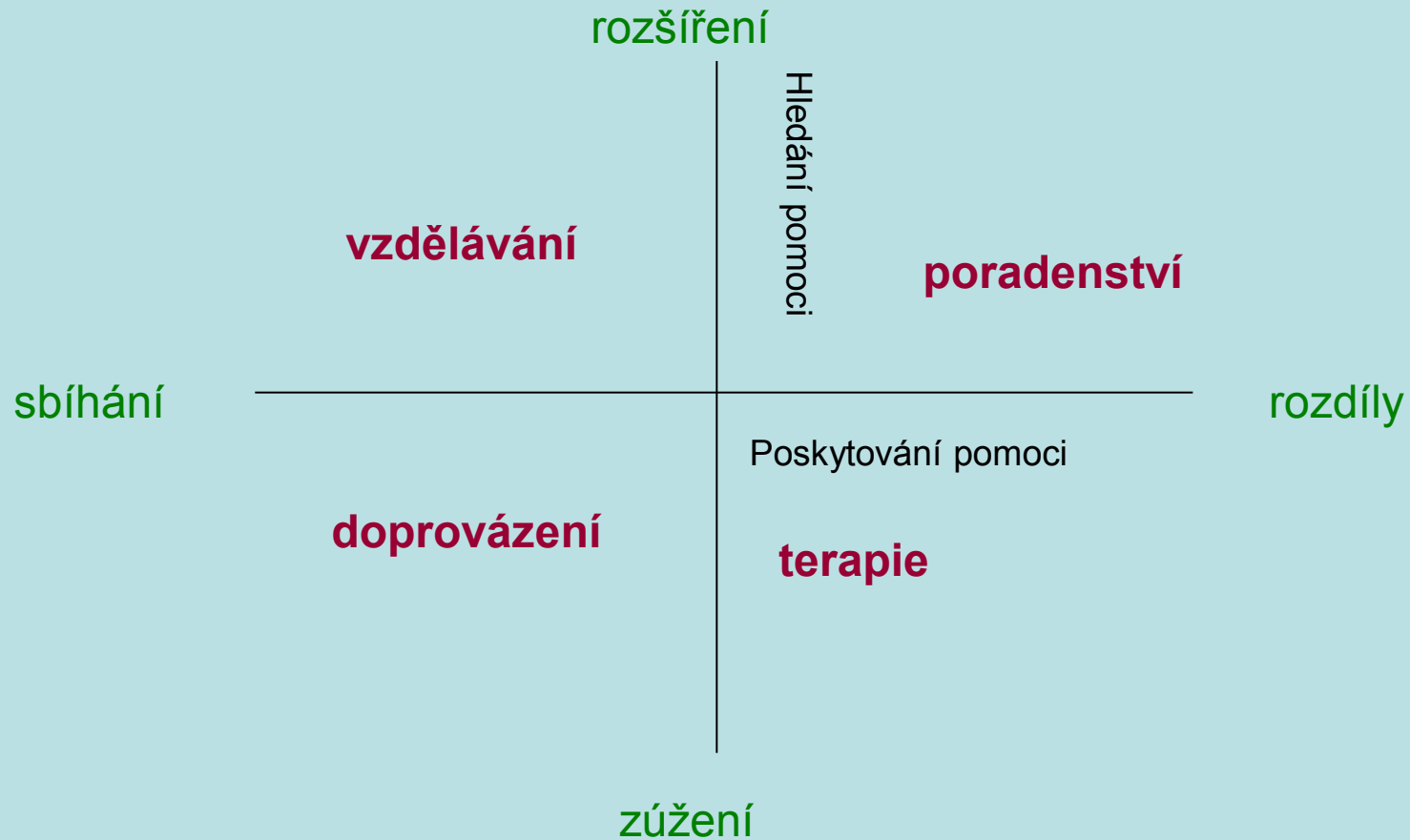
Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola, opora)

Pomoc i kontrola jsou profesionální způsoby práce!!!

Kontrola je pracovníkův počin, který vykonává, aniž by si předem ověřil, zda o to klient stojí. Výsledkem je expertní řešení, přebírání klientova problému na sebe.

Pomoc je taková spolupráce klienta s pracovníkem, která je výsledkem dojednávání o objednávkách, nabídkách a cílech. Výsledkem je klientovo řešení, klient je plnomocný a zodpovědný spolupracovník.

Druhy odborné pomoci



Efektivita poradenství

- Poradenská podpora může nastartovat potřebné změny
- Může ale i poškodit, pokud je nevhodně poskytována (způsobí závislost klienta na poradci, může jej odradit od dalšího vyhledávání pomoci...)

Etika v poradenství

- Etický kodex jako v každé profesi (mezinárodní i národní úroveň), každé poradenské odvětví, každá profese má své snahy o etický kodex
- Demokracie v práci s klientem (podle mezinárodní úmluvy o lidských právech)
- Respekt k jedinečnosti klienta (nelze aplikovat stejná pravidla a postupy pro všechny)
- Profesionální odpovědnost pracovníka (musí se správně rozhodnout – ne za klienta)
- Odbornost (pracovník se musí vzdělávat a dělat jen to, co skutečně umí)

Literatura

- Novosad, L. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha: Portál 2009
- Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997.
- Úlehla, I. Umění pomáhat. Písek: Renezance/Slon, 1999
- Drapela, J., Hrabal, V.: Vybrané poradenské směry. Praha: Karolinum, 1995.
- Schlippe-Schweitzer. Systemická terapie a poradenství. Brno: Cesta, 2001 (systemický pohled)
- Gabura-Pružinská (humanistický pohled)

Poradenský proces - Postupy

- Lékařství: 1.vyšetření 2.dg 3.zákrok 4.kontrola
- Psychologie:
 - 1.seznámení+vztah
 - 2.dg
 - 3.cíle+alternativy řešení
 - 4.klientovo rozhodnutí+zhodnocení výsledku
- Psychologie – systemický přístup:
 - 1.příprava pracovníka
 - 2.otevření
 - 3.dojednávání
 - 4.průběh
 - 5.ukončení

Příprava pracovníka

Otevření

Příprava pracovníka

Kdo jsem? (Co umím a chci)

Kde pracuji? (K čemu jsem oprávněn)

Příprava podmínek (Čas, prostor...), bezpečí pro všechny,
zásada 3 E

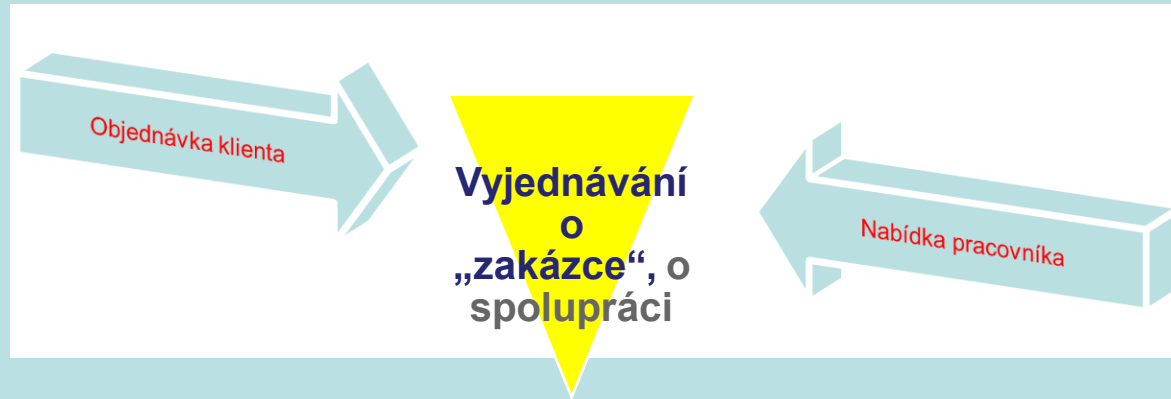
Otevření

Kontakt a motivace (úvodní slova, cesta k nám ...)

Neverbální doprovod

Čas (dohoda)

Problém „objednávek“



Rizikové objednávky:

Neetické (změňte IQ učitelům..., přinutíte rodiče k tomu, aby...),

Kontrolní (udělejte s ním něco... Kdo je klient?)

Očekávání rychlé změny

Předem očekávaný výsledek či tzv. „skrytá objednávka“ (jiná odpověď či doporučení nejsou přijatelné ... skrytě: „Potvrďte mi, že se s maminkou nedá jednat“)

Objednávky klienta

Pozor na **skryté objednávky**

Problémem není dítě/práce, ale vztah s manželem....nebo... potřeba sebepotvrzení (pochvalte mě...)

Objednávky **determinované odpovědí**

(řekněte mě, že ho mám pustit k vodě... že jsem nemocen a nemohu pracovat.... že mám/nemám vzít tuhle práci)

Potřeba **vyjasňování** (čím déle vyjednávám, tím snižuji riziko omylu, neúčinné práce na něčem jiném)

Téma není cílem!!!!

Mám zlobivé dítě a škola si stěžuje = téma.

Nemám práci = téma

Jaké mohou být objednávky?

Poradenský proces

Vztah s „klientem“ a direktivita

- Definice vztahu (Rogers) – akceptace, empatie, kongruence
- Rovnocennost (neexpertství), ale odborník ano
- Vztah: podpůrný, učící se, dospělý (nechováme se jak rodiče, nepodporujeme „dítě“ v klientovi, pomáháme řídit emoce)

- Otázka direktivity přístupu

Langmeier: (sugesce, příkaz, pokyny, pobídka rada, návrh, příklad, výklad, mlčení...)

Kopřiva: (instrukce, komentáře, dotazování, rezonance)

Ludewig: zasahování, nařizování, doporučování, podněcování

Chyby poradce

- dogmatismus a dirigování, prosazování svých pravd
- rychlé diagnózy
- mylné interpretace a zevšeobecnění jednou řečeného klientem (vycházíme z toho, co klient řekl, ale ověřujeme si to)
- bagatelizace (to přece není tak vážný problém, jiní jsou na tom hůř....)
- moralizování (to byste ale neměla dělat...)
- monolog pracovníka
- přísná racionalizace (no to je přece důsledek ...)
- projekce (promítání svých zkušeností do klientova případu) nebo identifikace (ztotožnění se s klientem)
- nepřiměřená odbornost (v jazyce) a abstrakce
- neoprávněné vzbuzování naděje (slibování) nebo naopak odvádění pozornosti od tématu (téma je klientovo)

Typy klientů – zvláštnosti

- trvalé nebo získané postižení (zjednodušující diskuse), situace je jiná ne lepší nebo horší
- poruchy mobility - úprava místnosti, respekt
- klienti s chronickým onemocněním (vede k utlumení aktivit, respekt k životnímu stylu)
- klienti s postižením zraku (oslovovat je, jinak komunikovat, nepodceňovat, mluvit přímo na něj, ne na průvodce...)
- klienti s postižením sluchu (Rozumí řeči? Umí odezírat?)
- klienti s problémy ve verbální komunikaci (poruchy řeči) – trpělivost, čas, jiné formy komunikace
- klienti s mentálním postižením (ověřovat si, že chápe)
- impulzivní chování (autisté, ADHD...), poruchy osobnosti, psychopaté
- senioři
- děti
- jiná kultura