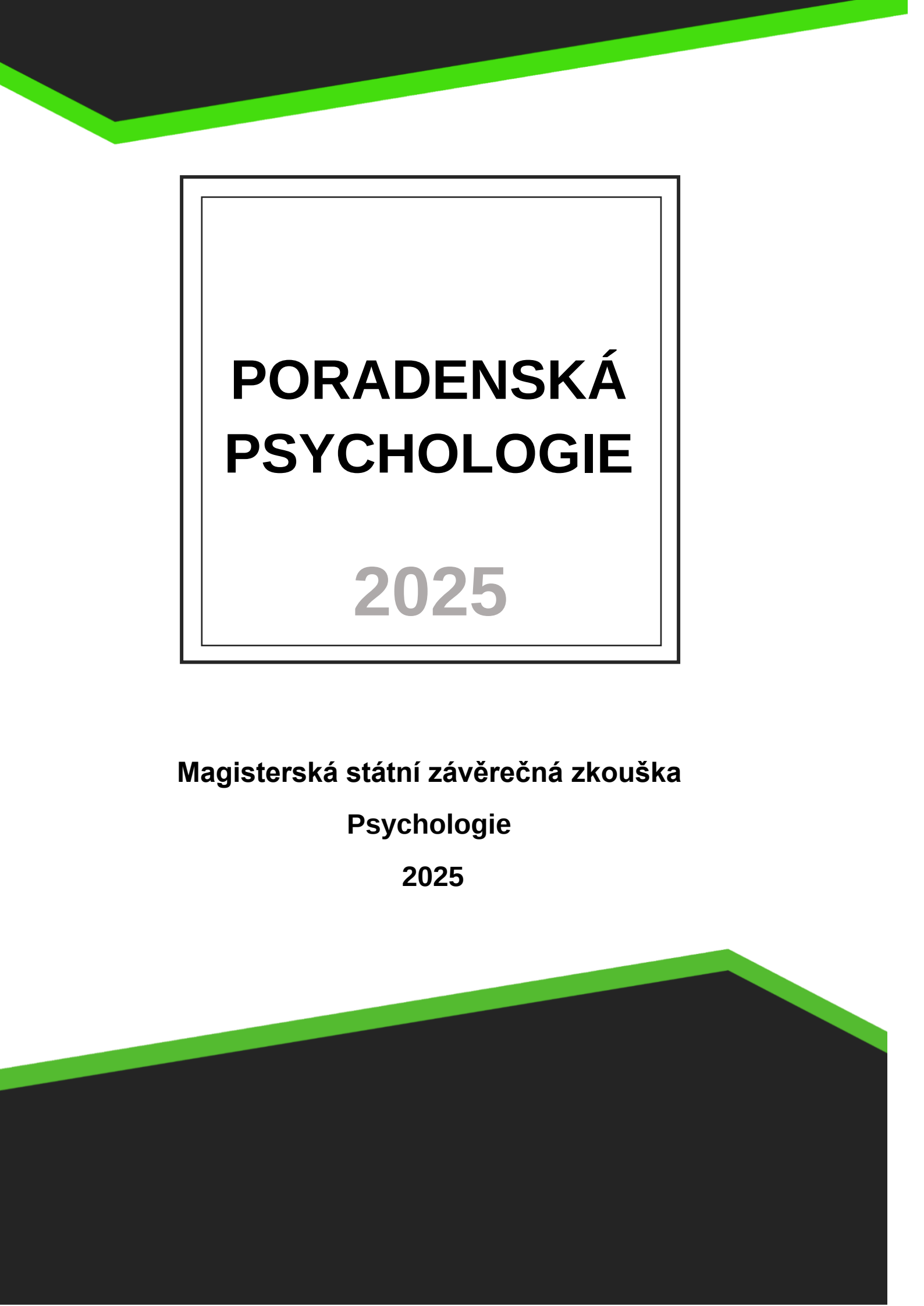




PORADENSKÁ PSYCHOLOGIE

2025

Magisterská státní závěrečná zkouška

Psychologie

2025

TÉMATICKÉ OKRUHY:

- 1) Charakteristika poradenství, vymezení poradenství vůči ostatním formám práce s klienty
- 2) Poradenské systémy a přístupy
- 3) Poradenský proces, fáze poradenského procesu, osobnost poradce
- 4) Poradenský tým, role času v poradenství
- 5) První kontakt s klientem a jeho význam pro ne/úspěšnost poradenského procesu
- 6) Verbální komunikace a její využívání v rámci poradenského procesu
- 7) Neverbální komunikace a její využívání v rámci poradenského procesu
- 8) Anamnestický rozhovor, práce na zakázce, poradenský rozhovor
- 9) Zvládání náročných situací během práce s klienty
- 10) Specifika párového poradenství
- 11) Specifika rodinného a skupinového poradenství
- 12) Psychologické poradenství v jednotlivých fázích vývoje člověka
- 13) Základní metody práce s klientem
- 14) Formulace zpráv a nálezů, komunikace s institucemi
- 15) Třístranný a vícestranný kontrakt jako součást poradenské práce
- 16) Etika v psychologickém poradenství – principy a úskalí práce v pomáhajících profesích
- 17) Otázky volby povolání, kariérové poradenství, poradenství pro volný čas
- 18) Předmanželské poradenství, poradenství pro rodiče
- 19) Role sexuality v partnerství a manželství
- 20) Hlavní oblasti psychologické práce v manželském a rodinném poradenství
- 21) Poradenství v oblasti náhradní rodinné péče
- 22) Poradenství v sociálních službách – typologie sociálních služeb, specifika práce s jednotlivými cílovými skupinami
- 23) Poradenství ve sféře drogových a dalších závislostí
- 24) On-line poradenství – jednotlivé formy, úskalí a specifika
- 25) Duální vztahy v poradenském procesu

1. Charakteristika poradenství, vymezení poradenství vůči ostatním formám práce s klienty

- Aplikovaná psychologická disciplína
- **založená na vztahu mezi klientem a poradcem**
- poradenství je **etická činnost** (informovaný souhlas, mlčenlivost, ochrana osobních údajů) a **proces** s hlavním cílem pomoci klientům, aby žili plněji, co nejvíce osvobození od omezujícího vlivu citové nepohody, hlavním cílem poradenství je, aby jej klient přestal potřebovat

Cíl poradenství:

- poskytnutí **podpory a pomoci**
- poskytování **konzultací** např. v oblasti školního, výchovného, profesního, předmanželského a manželského poradenství, v tom se liší od klinické psychologie a psychoterapie, není však vyloučeno používání psychodg. Metod
- **Významy**
 - o Podpora růstu, rozvoje, zralosti
 - o Lepší uplatnění klienta při orientaci ve světě
 - o Vyrovnání se s životem
- **Definice:** proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřené k životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky rozhodnutí

Klient a poradce

Klient

- nemá být pasivním aktérem
- má se podílet na analýze svých problémů, lépe poznat sám sebe, pochopit vlastní motivaci a kauzalitu svého chování, hledat nový způsob fungování
- **Častá nereálná očekávání klientů** – př. odhalení a vyřešení jejich problémů
 - o Nutné korigovat od začátku!
 - o Klient se musí podílet na analýze problému
 - o Poznat sám sebe, pochopit vlastní motivaci a kauzalitu svého chování
 - o Hledání nového způsobu fungování ve světě

Poradce

- o Katalyzátor, umožňující tento proces
- o Poskytuje konzultace v oblastech – školní, výchovné, profesionální, předmanželské a manželské (rozdíl od kliniky)
- o podpora růstu, rozvoje, zralosti a lepšího uplatnění klienta, tak aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se s životem
- o napomáhá klientovi uvědomit si své možnosti pro konstruktivní změny sebe samého, okolí a ve fungování v mezilidských vztazích
- **V poradenství se zachází s:**
 - o **Informacemi** – sdělení skutečností, které rozšiřují možnosti uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho stávající situací
 - o **Radami** – informace přizpůsobené a cílené na situaci klienta

Sociální služba

- Od r. 2007: **z. č. 108/2006 sb. O sociálních službách** – soc. poradenství jeden ze tří pilířů (+ služby soc. péče a služby soc. prevence), řadí se mezi soc. služby bez úhrady, může být základní nebo odborné

- **Základní sociální poradenství** – řešení nepříznivé situace (info o hmotná nouze, dávky, základní práva)
- **Odborné sociální poradenství** – zaměření na potřeby jednotlivých skupin osob (poradny pro seniory, rodiny, manžele)
- **Telefonická krizová intervence** – řešení zátěžové situace založena na telefoním kontaktu
- **Krizová pomoc** – ambulantní nebo pobytová služba, pro osoby v situaci ohrožení zdraví nebo života, nemohou řešit nepříznivou situaci vlastními silami

Poradenská psychologie

- Vznik na přelomu 19. a 20. stol.
- Často označované jako poradenské hnutí (poradenství pro volbu povolání)
- Současné pojetí je širší, věnuje pozornost i klientům s psychickými nebo psychosociálními problémy
- **Poradenství podle počtu klientů:** Individuální, párové, skupinové
- **Způsoby vedení poradenství:** tváří v tvář, po telefonu, přes internet

Historie

- Dlouhá tradice ústního poradenství pro oblast manželských a rodinných problémů
- Vliv církve: křesťanství, bible
- Počátky institucionalizovaného poradenství:
 - 1884 Galton **Antropometrická laboratoř** rady o volbě partnera, výchova, pozůstalost
 - 1896 Witmer **Poradenská klinika** diagnostika a terapie dětí s výukovými a výchovnými problémy
 - **30. léta 20. stol.** rozvoj poradenství v civilní sféře-vliv Adlera, Dreikurse, dále v oblasti psychologie práce a organizace, V Praze vznikla Ústřední poradna pro volbu povolání, dále Poradna pro manželské rozkoly (Machotka)
 - **1948 Brno:** Poradna pro problémové rodiny a manželství
 - **1969** schválena koncepce budování sítě poraden
 - **60. a 70. léta** u nás především poradenství předmanželské a manželské v reakci na vyšší rozvodovost
 - **90. léta** občanské poradenství pro vzrůstající sociálně-právní složitost
 - **2006** vznik Asociace sociálního poradenství, zahrnuje Asociaci manželských a rodinných poradců ČR (založena v roce 1990), Asociaci občanských poraden, Asociaci poraden pro zdravotně postižené, poradnu VIDA-organizace lidí s duševním onemocněním

Úrovně poradenské činnosti

- poradenství jako interindividuální komunikace člověka s člověkem, jednotlivcem a skupinou
- poradenská činnost jako role ve společnosti
- poradenská činnost jako aspekt a funkce rozvinutých moderních profesí
- poradenství jako samostatná specializovaná a profesionální činnost, kde vznikly oblasti poradenství a specializované poradenské instituce (pro oblast školství, poradenství pro rodiče, rodinu a mládež, speciální výchovné porad., porad. při volbě povolání, porad. v partnerském soužití, porad. pro řešení interpersonálních a intrapersonálních problémů, porad. pro rozvoj osobnosti jedince)

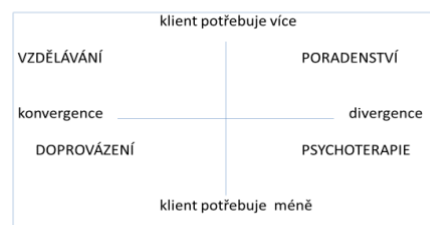
Obsah psychologického poradenství (Koščo, 1987)

- všeobecný systém, kde jsou obsažena základní východiska a všeobecné teorie
- specifické teoreticko-koncepční otázky zahrnující jednotlivá specializovaná odvětví

Ludewigův kříž

Ludewigův kříž, 1994

- znázorňuje polohu poradenství a dalších vztažných oblastí založených na práci s klientem
- Podle Ludewiga (1994) můžeme sociální pomoc rozdělit na několik druhů podle toho, jakou roli v ní hraje ten, kdo si pro pomoc přichází (klient) a ten, kdo ji poskytuje (pracovník)
- Konvergence: založena na sbíhání a navazování dlouhodobých vztahů) nebo je potřeba výrazné spolupráce klienta (divergence: vychází z vymezování rozdílů, nemá se vytvářet dlouhodobý vztah)



Vzdělávání: klient potřebuje něčeho více – informací, přehledu apod. – pracovník mu toto předává (např. situace žák – učitel)

- Klient přichází se žádostí: Pomozte mi rozšířit mé možnosti
- Způsob poskytnutí pomoci: nabídnutí vědomostí nebo dovedností
- Trvání pomoci: neohraničené

Poradenství: klient potřebuje něčeho více, nedokáže sám řešit nějakou situaci pracovník mu může poradit pouze tehdy, když mu klient sdělí více informací a bude se na hledání řešení sám podílet (např. klient poradny pro rodinu – potřebuje řešit partnerskou krizi)

- Klient přichází se žádostí: Pomozte mi využít mé možnosti
- Způsob poskytnutí pomoci: podpora struktur, které jsou k dispozici
- Trvání pomoci: ohraničené

Psychoterapie: klient potřebuje úlevu od svých potíží, problémů, chtěl by se změnit – pracovník mu s jeho problémy může pomoci, když bude klientovi naslouchat a hovořit s ním, když budou společně sdílet proces hledání cesty k úlevě (situace psychicky nemocného člověka a terapeuta)

- Klient přichází se žádostí: Pomozte mi zbavit se mého trápení
- Způsob poskytnutí pomoci: přispění k řešení problémového systému
- Trvání pomoci: ohraničené úkolem

Doprovázení: je způsob pomoci, při kterém klient potřebuje úlevu od svého trápení, které však není možné odstranit, je potřeba jej průběžně zvládat. Pracovník v tomto případě může klientovi pomoci nasloucháním, vyjadřováním podpory, nemusí jít nutně o společné řešení problémů

- Klient přichází se žádostí: Pomozte mi snášet moji situaci
- Způsob poskytnutí pomoci: stabilizace systému pomocí cizí struktury
- Trvání pomoci: neohraničené úkolem

2. PORADENSKÉ SYSTÉMY A PŘÍSTUPY

PORADENSKÁ PSYCHOLOGIE, PORADENSKÁ ČINNOST, PORADENSKÉ MODELÝ, PORADENSKÉ SYSTÉMY, PORADENSKÉ PŘÍSTUPY

Poradenská psychologie

- založena na důkladných znalostech celé řady přístupů a technik.
- Kvalifikace poradenského psychologa je výsledkem dlouhého procesu, který začíná vysokoškolským studiem a končí mnoha hodinami praxe se supervizi.
- Poradenská psychologové do praxe přicházejí vybaveni bohatou vědomostní základnou a poměrně rozsáhlou praktickou zkušeností.
- Znájí speciální techniky a základní přístupy klinické psychologie a umějí je využít v poradenských situacích

Poradenské modely

- Jednotlivé přístupy a systémy odrážejí historický vývoj, vznikají nové teorie a modely poradenství
- **Diagnosticke-psychometrická koncepce (20.-30.léta 20.stol.)**
 - Rozvoj psychodiagnostických metod se promítl do poradenství, diagnostický přístup jako proces analýzy, syntézy, diagnózy, prognózy, konzultace a zpětného prověření, v současnosti teoretické východisko pro rozvoj systému poradenství pomocí informačních komunikačních technologií
- **Medicínsko-psychoanalytický model**
 - Zpočátku podnětný, ale ukázal se být v poradenství nevhodný, pro nízkou propojenost medicínského přístupu a poradenství, odklonění psychoanalytického hnutí, nefunkčnímu vymezení zdraví a nemoci a zanedbávání pozitivních stránek ve vývoji osobnosti na úkor abnormalit
- **Transformace, hledání optimálního řešení (40.-50.léta 20. stol.)**
 - Snaha o vytvoření všeobecně platných východisek a koncepcí celého systému poradenství
- **Integrovaný výchovně-rozvíjející přístup**
 - Koncepce přispívající ke stabilitě a rozvoji osobnosti-poradenství jako prevence (Rappaport), poradenství jako aktivní růst, koncepce kooperativního poradenství, koncepce kariérového růstu atd.

Poradenské přístupy

1. Psychoanalytický (Freudovský) přístup

- založen na determinaci současnosti minulostí, princip kauzality
- Práce s intrapsychickými konflikty klienta, pochopení nevědomých obsahů
- Snaha o reorganizaci osobnosti klienta
- poradce je pro klienta zrcadlem, které odráží to, co klient přináší do procesu, neměl by do procesu vnášet své pocity, postoje a hodnoty → vztah je asymetrický (ve smyslu lékař-pacient)
- **Využívá:** volné asociace, analýzu přenosu, práce se sny a fantaziemi, náhled

2. Racionálně-emoční přístup

- Snaha o nasměrování klientovi racionality správným směrem, aby mohl zlepšit svůj život – *problém* – iracionální myšlení, vycházející z nesprávných předpokladů a tvorba vnitřních konfliktů, který vede k emocionálnímu napětí
- Ellisův A-B-C systém – analýza každé části ABC a přechod k D (diskuze o iracionálních idejích), E je kontrola účinků

3. Behaviorální

- Předpoklad, že chování a jednání je výsledkem toho co se člověk naučil či nenaučil – *zaměření na změny chování*
- **Využití** – modelování, pozitivní posilování, zpětná vazba, hraní rolí, nácvik, cílevědomé učení, podmiňování, přesvědčování

4. Gestalt přístup

- Experimentování s novými způsoby bytí (hraní rolí)
- Důraz na tady a teď a sebeintegraci
- Uvědomění emocionálního Já

5. Nedirektivní, (experienční přístup) na klienta orientované poradenství

- *Předpoklad* – lidé mají v sobě potenciál porozumět sobě i jiným
- Lidé sami dokáží řešit své problémy, rozhodovat se, měnit se a růst
- *Potřeba pouze* – pozitivní neohrožující vztah – akceptace klienta, takového jaký je, porozumění jeho pocitům a myšlenkám
- vztah mezi klientem a poradcem je založen na emocionálně naplněném lidském vztahu

6. Eklekticko- integrativní přístup

- Většina terapeutů pracuje tak, že kombinuje přístupy a využívá různé techniky

7. Individuální psychologická koncepce Adlera

- považuje za základní mechanismus vývoj, jenž se podílí na formování osobnosti
- klíčovou komponentou je pocit méněcennosti
- v případě jeho nezvládnutí přerůstá do komplexu méněcennosti, který se podílí na vzniku neurotických potíží a probouzí potřebu a snahu po moci a cit pro společenství, který odlišuje od citu pro společnost

8. Transakční analýza

- pomocí racionální metody se zaměřuje na analýzu a pochopení chování, které objasňuje komunikační vzorce mezi osobami, podporuje sebevědomí a zdůrazňuje klientovu zodpovědnost za sebe samého (Berne)
- přínos pro poradenství-analýza her, často obsahují typické role pronásledovatele, oběti a zachránce
- přístup zaměřený na ego (Rodič, Dítě, Dospělý)

9. Systematický přístup

- rozšiřuje samotný kontext a zahrnuje různé systémy, ve kterých se problém odehrává
- chápe rodinu jako uzavřený systém
- hledání různých příčin a jejich souvislostí za účelem zjištění, jak se podílejí na vzniku problému- cirkulární souvislosti

10. Narativní přístup

- od 80. let 20. stol.
- klíčové: vyprávění životního příběhu klienta a jeho převyprávění
- cílem není soustředění se na odkrývání pravdy o událostech, ale jde o jejich význam

Poradenské systémy:

1. Poradenství v resortu ministerstva práce a sociálních věcí

- Síť sociálních služeb od roku 2007, sociální poradenství vymezeno vyhláškou č. 505/2006 Sb.
- Dělení:
 - **Základní sociální poradenství:** poskytnutí informací při řešení nepříznivé sociální situace, o možnostech výběru sociálních služeb a formách pomoci, o základních právech a povinnostech, o možnostech podpory
 - **Odborné sociální poradenství:** zaměřeno na potřeby jednotlivých skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, pro osoby se zdravotním postižením, pro oběti trestných činů a domácího násilí
- Služby:
 - **Individuální poradenství:** osobní problémy, krizové situace, psychosomatické problémy, osamělí, ztráta zaměstnání, poradenský přístup pro nezaměstnané osoby (má tři úrovně: zprostředkovatelé na ÚP, odborní pracovníci na odděleních ÚP, specializovaní poradci a poradny pro osoby postižené ztrátou zaměstnání)

- **Skupinové poradenství:** např. pro oblast nezaměstnaných v klubech práce, gerontologické poradenství v DD
- **Párové a rodinné poradenství:** pro partnery, neplnoleté snoubence, klientům ve druhém či dalším manželství, osamělým rodičům, pro rodiny s handicapovaným členem, zaměřené na vztahové a rodinné problémy, generační spory, rozvod a porozvodové péče, styk s dětmi, nevěra, závislosti v rodině, obtíže v intimním životě

2. Poradenství v oblasti školství

- **SPC speciálně pedagogická centra** jsou zaměřena na děti se zdravotním postižením, SPC vznikala při speciálních školách, postupně se zaměřovala na pomoc při začleňování dětí s daným zdravotním postižením do běžných MŠ a ZŠ, pomáhají také celé rodině, terénní práce, navazují na práci raných center (sociální služby), Výjimečně vznikla SPC samostatně – např. SPC pro alternativní a augmentativní komunikaci nebo ve spojení s PPP (v Olomouckém kraji)
- **ŠPP školní poradenská pracoviště** při základních a středních školách ŠPP, je první instancí pomoci dítěti, Užší a širší varianta
 - Výchovní poradce
 - Metodik prevence
 - Školní psycholog
 - Školní speciální pedagog
 - Koordinátor inkluze
 - Zástupce vedení školy
- **PPP pedagogicko-psychologické poradny** se zaměřují se na žáky s obtížemi v učení, rodičům poskytují zprávy z vyšetření, školám zasílají doporučení k pedagogickým postupům

3. Poradenství ve zdravotnictví

- Pomoc při somatických onemocněních (diabetes mellitus, alergie, pro zvládání bolesti, endokrinologie, v rámci gynekologicko-porodnických klinik, při centrech asistované reprodukce)
- Adiktologické poradny: poradny pro závislé na alkoholových a nealkoholových drogách

Jiné typy poradenství

- Oblast charity, laické poradenství pro mládež a rodinu, poradenství ve svépomocných skupinách
- Občanská sdružení, soukromé instituce, nadace

Občanské poradny

- Pomáhají občanům, kteří se dostali do osobní a sociální krize
- Nejsou zaměřené na určitý okruh problémů, slouží všem, kdo o jejich pomoc požádá
- Většinou jsou bezplatná
- Pomáhají hledat možnosti seberealizace, otázky sociální integrace, posilují občanské uvědomění a odpovědnost, rozvíjet schopnosti občanů zapojit se do problémů společnosti a komunity

3 PORADENSKÝ PROCES, FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU, OSOBNOST PORADCE

PORADENSKÝ PROCES

Poradenství je založené na vztahu pomoci, přičemž poradce má snahu podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivněji orientoval ve světě a vyrovnával se životem

Vlastnosti poradenského procesu

- Terapeutická *atmosféra*
- Záruka *klientovy svobody*
- Klientova cesta k *zodpovědnosti*
- Záruka *přijetí* klienta poradcem
- Záruka *důvěrnosti* porad. procesu

Cíle poradenského procesu

- Prohloubení sebepoznání
- Získání informací (pro závažnou volbu)
- Zjištění problému a jeho příčin
- Plán řešení problémů
- naučit se dělat produktivní rozhodnutí
- zmírňování psychické nepohody
- podpora duševního růstu
- nové rozvíjení své OS - vůči sobě i okolí

FÁZE PORADENSKÉHO PROCESU

Dělení poradenského procesu do fází je hned několik. Vybrala jsem dvě podle mě nejdůležitější (z metodiky a z knihy od Procházky, Šmahaj a Kolaříka viz citace¹). Z pohledu integrativního přístupu **Je zadán neplatný pramen**. Lze vymezit tyto fáze poradenského procesu:

- **počáteční fáze** – budování a navazování vztahu;
- **prostřední fáze** – pomoc klientům přehodnotit a reformulovat své problémy a potíže;
- **závěrečná fáze** – plánování a jednání, ukončování poradenského procesu.

1. Počáteční fáze

- **Cílem této fáze je:**
 - vybudovat a navázat vztah s klientem;
 - objasnit a vymezit problémy;
 - provést vyhodnocení (vyhodnotit, s čím klient přichází, domluvit možné varianty řešení a zhodnotit, zda budeme s daným klientem na problému schopni a ochotni pracovat);
 - uzavřít smlouvu (kontrakt).
- **Abychom cíle dosáhli, je třeba využívat:**
 - poradenské strategie: být konkrétní, stanovení priorit a zaměření pozornosti, zkoumání, sdělování primárních hodnot;
 - dovednosti poradce: schopnost sledovat a naslouchat, reflektivní dovednosti (opakování, reformulace, dotazování, akceptace, formulování výroků apod.).

2. Prostřední fáze

- **Cíle této fáze jsou:**
 - vyhodnotit problémy a těžkosti (díky tomu získává klient nový úhel pohledu, který povede k lepšímu pochopení a také k tomu, aby se klienti viděli v lepším světle a méně bezbranně);

- udržovat pracovní vztah (prozkoumávání sebe samého může být velmi bolestné, klienti mohou reagovat agresí, hněvem, bezradností nebo apatií; v tomto bodě je důležité udržet pracovní vztah s klientem);
- pracovat podle smlouvy (smlouva konkretizuje cíl, na kterém jsme se s klientem domluvili; smlouva se může časem přirozeně měnit, ale pořád je potřeba mít na zřeteli dohodnutý cíl).
- **Abychom cílů dosáhli, je třeba využívat:**
 - poradenské strategie: pobízení, konfrontace, autentičnost, zpětná vazba, sdělování informací, sdělování primárních hodnot;
 - dovednosti poradce: schopnost sledovat a naslouchat, reflektivní dovednosti (opakování, reformulace, dotazování, akceptace, formulování výroků apod.).

3. Závěrečná fáze

- Cíle této fáze jsou:
 - zvolit vhodnou změnu (stanovení jaké změny chce klient dosáhnout a jak to udělat);
 - realizovat změnu (motivování klienta ke změně);
 - generalizace (důležité je klientovi ukázat, že to, co se naučil a osvojil, je možné přenést i mimo poradenskou místnost ven do běžného života);
 - *ukončení poradenského procesu (častý problém je, že se paradoxně klientovy problémy s blížícím se koncem poradenství horší, proto je potřeba v průběhu poradenského vztahu o konci hovořit).
- **Abychom cílů dosáhli, je třeba využívat:**
 - poradenské strategie: proces stanovení cílů, plánování činnosti, udržování činnosti, zakončení;
 - dovednosti poradce: schopnost sledovat a naslouchat, reflektivní dovednosti (opakování, reformulace, dotazování, akceptace, formulování výroků apod.).

Konkrétní průběh poradenského procesu

1. Před konzultacemi

- a. **Příprava poradce na konzultaci:** reflexe dosavadního průběhu práce, výstupů, dohod, úkolů, kontraktu, plánu, případně kontaktů s klientem či klientkou v mezičase.
- b. **Konkrétně může poradce reflektovat následující body:** Jakým způsobem se daří být s klientem v kontaktu? V čem spočívají kontaktové zlomy (tj. kdy klient vstupuje do kontaktu v „tady a teď“, drží se tématu, reaguje na to, co říká poradce, a kdy naopak uhýbá?). Je dohoda jasná, platná, orientovaná na cíl? Co je (bylo) cílem minulé konzultace? Jaké důležité podmínky/kroky ovlivňují problém nebo jeho řešení?

2. Během konzultací

- a. **Ptáme se klienta či klientky na aktuální naladění/zakázku/potřebu:** Co dnes očekáváte? Čemu se dnes chcete konkrétně věnovat? K čemu se potřebujete vrátit? Co dál potřebujete pro dosažení svého cíle?
- b. **Ptáme se na vývoj problému/situace v mezidobí mezi konzultacemi,** na to, jaké (nové) skutečnosti se objevily/odezněly.
- c. **Prozkoumáváme relevantní oblasti života klienta za využití vhodných vodítek,** plynoucích z toho, co ho za námi přivedlo a v čem chce změnu.
- d. **Pomáháme klientovi porozumět situaci,** v níž se ocitl, a její dynamice.
- e. **Prozkoumáváme možné/pojmenované varianty řešení problému klienta,** co by která z voleb přinesla (pozitivní/negativní důsledky, zisky a ztráty z hlediska krátkodobého a dlouhodobého).
- f. **Odpovídáme na (relevantní) otázky klienta** a poskytujeme expertní informace.

3. Po konzultacích

- g. **Vedeme si z jednotlivých konzultací zápis** (minimálně o tom, s čím klient/poradce na sezení přišel, jaký byl kontrakt a cíl sezení, jak sezení probíhalo a čeho jsme dosáhli, jak klient/poradce sezení hodnotil nebo reflektoval a s čím klient/poradce odcházel). Zápis vedeme dle Zákona na

ochranu osobních údajů č. 101/2000 Sb., u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb i dle Standardů kvality poskytování služeb)²

h. **Reflexe konzultace**, poradenského procesu a poradenského plánu.

Ukončování poradenského procesu

Poradenskou spolupráci lze uzavřít vzájemnou dohodou např. po (alespoň částečném) naplnění kontraktu, nebo z jedné či druhé strany. Obecně lze konstatovat, že se poradkyně či poradce v první řadě vždy řídí pravidly pro poskytování dané služby/zařízení.

1. Ukončení ze strany klienta či klientky

- Klient na domluvené setkání bez omluvy nepřijde
- Klient opustí konzultaci bez toho, aby se domluvil další postup, nebo je domluva otevřená a klient se již neozve;
- Klient na domluvené setkání s omluvou nepřijde
- Klient ukončuje spolupráci přímo s námi např. po telefonu, e-mailem apod.

2. Ukončení ze strany poradce:

- **Například při porušení pravidel pro poskytování služby**, předání klienta jinému kolegovi či kolegyni apod.
 - V takovém případě je nutné s klientem důkladně probrat důvody, které poradce vedly k rozhodnutí spolupráci ukončit
 - Důvody ukončení spolupráce musí být klientovi srozumitelně vysvětleny a objasněny.

3. Ukončení spolupráce vzájemnou dohodou:

- Klient přijde na domluvené poslední setkání. V takovém případě doporučujeme následující postup závěrečné poradenské konzultace s jedincem (viz níže).
- Specifická situace nastává v případě, kdy první poradenská konzultace je zároveň i konzultací poslední. Poradce musí postupovat pružněji, volit, co je nejpodstatnější v dané situaci proto, aby byl poradenský proces dobrým způsobem ukončen pro oba zúčastněné.

Cíle závěrečné konzultace s klientem:

- vyhodnocení spolupráce v oblasti cílů a procesu,
- pojmenování a upevnění přínosů a úspěchů této spolupráce ze strany klienta i poradce,
- pojmenování inspirací k rozvoji a objevených zdrojů pro zvládání podobných situací v budoucnu,

Zdroje dobrého ukončení

- Dobrý kontrakt.
- Kvalitní příprava ukončení – vymezení dostatku času, rozhovor s klientem o ukončení, dosažení shody o tom, že je správný čas poradenský proces ukončit atp.
- Ochota připustit, že není zodpovědností poradce, jak klient se svým životem naloží dále po ukončení poradenství.

Fáze poradenského procesu dle Drapely

1. Navázání vztahu, vytvoření terap. atmosféry, zjištění důvodu příchodu klienta
2. Diagnóza klientova problému
3. Řešení problému - zásadní cíl + alternativy
4. Klientovo konečné rozhodnutí, závěr poradenského procesu

OSOBNOST PORADCE

- Vystupuje jako profesionál – představitel specializované profese – na základě svého vzdělání a speciálního výcviku má okruh vlastních úloh a cílů, metod a forem práce
- Vykonává funkci učitele, konzultanta, supervizora, experta

- **Poradce**

- Měl by být klientovi společníkem
- Dostatek znalosti, profesionální zručnosti a osobnostní předpoklady
- Měl by dobře znát své potenciály, možnosti, limity
- Vědět kdo je, proč to dělá, v čem je dobrý, v čem ne, jak působí na jiné lidi – Zpětná vazba
- Umět přijímat názory, postoje, rozumět neverbálním projevům jiných lidí
- Přijímat zpětnou vazbu od klientů, kolegů, supervizorů
- Vlastnosti: otevřenost, flexibilita, citlivost, pozitivní vztah k lidem, sebeovládání, trpělivost, pokora, chápavost, schopnost přijmout neúspěch
- Vřelost, schopnost prožít vztah, důvěryhodnost, opravdová touha pomoci
- Poslouchat, slyšet, komunikovat, vcítit se
- Terapeutický výcvik, individuální terapie, osobnostní vývoj
- Vhodné komunikační dovednosti pomáhajících profesí

Drapela **Je zadán neplatný pramen.** popisuje tzv. **terapeutickou osobnost:**

- **genetického původu:** dostatečná inteligence, životní energie, přirozený optimismus, otevřenost, flexibilita);
- **osvojené:** životní zralost, vnitřní poctivost, respekt pro lidská práva, snaha pomáhat druhým, i když jsou eticky nebo názorově odlišní;
- **nutnost dobře znát sám sebe** a bezvýhradně přijímat svou osobnost s jejími přednostmi i chybami.

Typy poradců :

- a) **Hodnotící** - direktivně vede, hodnotí +/- klienta, nerovnoprávný vztah.
- b) **Interpretující** - hledá kauzalitu ve výpovědích, často nesrozumitelný pro klienta - jiný pohled, složitý jazyk, nepochopitelné konstrukce.
- c) **Suportivní** - podporující; soucítí, přebírá za něj zodpovědnost, chrání jej, nebezpečí přenosu/protipřenosu.
- d) **Naslouchající** - hlavně potřebuje hodně inf., mnoho otázek na klienta, až nepříjemný pocit zasahování do intimních oblastí.
- e) **Aktivní** - tlačí klienta ke konkrétnímu řešení, nedá mu čas, netrpělivý, předčasné rozhod.
- f) **Reflexivní** - rozumí klientovi, nepřebírá zodpovědnost, iniciativa na klientovi, podpora nezávislosti, umožní prožívání klienta. - jednotlivé typy jsou mimo Dobro/Zlo - většina poradců používá různě, různé způsoby podle situace.

4. PORADENSKÝ TÝM, ROLE ČASU V PORADENSTVÍ

Poradenský tým

- nezbytná spolupráce poradenského psychologa s dalšími psychology či jinými odborníky
- **interní pracovníci různého profesionálního zaměření** – například psycholog, pedagog, sociální pracovník, právník, lékař, ekonom,...
- **externí spolupracovníci** – odvíjí se dle potřeby a zakázky, poskytují klientovi komplexní servis, aniž by musel navštěvovat jiná zařízení; např. psychiatr, sexuolog, gynekolog, neurolog, genetik,...
- **sociální pracovníce** – administrativa, vstupní pohovory s klienty, distribuce klientů k jednotlivým poradcům, odesílání klientů do jiných zařízení

Požadavek na poradenského psychologa:

- **všeobecný přehled** – konkrétní znalosti o věcech „vzdáleně“ souvisejících s chodem rodiny (sociální dávky, dluhové poradenství, domácí násilí, právní informace) + široký všeobecný přehled – pestří klienti (například aktuálně v TV běžící seriály, ...)
- **držet se zakázky klienta, s níž přichází** -> obtížné neskloznout do jiných oblastí života, tedy aby nastala situace, že poradce zná pravý důvod problémů lépe než klient

Pozice sociálního pracovníka

- před novelou zákona o sociálních službách spíše administrativní role, nyní v rámci sociálních služeb zastávají klíčovou roli - spolupodílí se na objednávání klientů, vedení vstupních rozhovorů, vedení dokumentace, často také mediaci, samozřejmě také poskytování odborného a základního sociálního poradenství

Popis pozice psychologa na poradenském pracovišti

- mimo psychodiagnostiku a psychoterapii přináší na základě svého vzdělání množství základního a všeobecného vědění o člověku a napomáhá týmu vytvořit obraz určitého člověka
- přispívá tématy dotýkajících se myšlení, emocí, učení, schopností, výkonu, selfkonceptu, ...

Role času v poradenství

Orientace: minulost, přítomnost, budoucnost

Temporalizace

- Vnitřní čas je subjektivní - může ubíhat velmi rychle nebo naopak velmi pomalu. U některých psychických poruch je navíc charakteristické časové ustrnutí (nic se neděje, čas se vleče).
- V poradenském procesu se pracuje s různými dimenzemi času (minulé a nevyřešené konflikty, přítomnost, budoucnost).

Plánování času s klientem

- Domluva na délce spolupráce, nebo na několika etapách
- Akutní krize – 2x-3x týdně
- Ostatní - 1x za 1 až 2 týdny
- Když se etapa blíží konci – 1x za 14 dní, 1x za měsíc

Čas konzultací

- Standardní doba 45-60 min pro práci s jednotlivcem
- 60-90 min pro rodiny a páry

- Klient má často potřebu být s poradcem co nejdéle – jednak je v blízkosti člověka, který se o něj zajímá, jednak může mít při prodloužení konzultace pocit, že je pro poradce důležitější než ostatní klienti.
- Může tak s poradcem manipulovat (ať už vědomě či nevědomě). Například se poměrně často stává, že klient „nakousne“ důležité téma 5-10 minut před koncem.
- Důvodem ale může být kromě manipulace a snahy o prodloužení sezení i to, že téma je pro klienta citlivé a naštěstí pro něj na probírání nezbude tolik času (jde o jakýsi úhybný manévr). Klient může na setkání chodit pozdě nebo jen za určitých okolností.
- Na druhou stranu, poradce, který nedodržuje časový limit může být takový, který má potřebu projevit se v delším čase, prožívá hyperprotektivní úzkost, bojí se, aby něco nepřehlédl. Zde je důležité si uvědomit, že hlídání a dodržování času je jednoznačně na zodpovědnosti poradce.
- Nedívat se na hodinky – signál že nemám čas a nezajímá mě to

Zpracování událostí v čase - plynoucího času se užívá v psychoterapii například pro navození žádoucí změny

- **1 den** – nový den umožňuje začít znovu, „dluhy“ minulého dne jsou smazány; při práci s klienty, u kterých hrozí suicidium se zabýváme náplní jednoho dne
- **3 měsíce** – po 3 měsících dochází k proměnám v milostných vztazích; okolí po třech měsících nabývá dojmu, že truchlící osoby by po třech měsících od události, kdy proběhla ztráta, mohly přestat
- **6 měsíců** – po 6 měsících od začátku trvání označujeme příznak/onemocnění jako chronické; 6 měsíců probíhá „přirozený smutek“ po úmrtí blízkého
- **1 rok – výročí** – od radostné/špatné či smutné události (například výroční reakce – Haesler: „projevy a reakce, celkové a protichůdné identifikace a introjekce, vztahující se k věku, datu a času“)
- **2 roky** – události se uzavírají, začíšťují

5. PRVNÍ KONTAKT S KLIENTEM A JEHO VÝZNAM PRO NE/ÚSPĚŠNOST PORADENSKÉHO PROCESU

První kontakt s klientem

1. Obvykle telefonický nebo e-mail – volá, píše do poradny

- Představit se, informovat klienta zda je služba placená (kolik) nebo hrazená zdravotní pojišťovnou, případně bezplatná – týká se soc. služeb.
- Dohodnout datum a čas, osobu, kolik jich přijde, délku sezení. Většinou nemusíme nabízet konkrétní osobu, ale když sám řekne, že by chtěl konkrétního člověka, popř. ženu/muže atp, snažit se vyhovět.
- Informovat klienta, jak se do poradny dostane, kde může zaparkovat, jak první návštěva probíhá.

První kontakt má tři možná vyústění:

- o klient není cílovou skupinou a je mu doporučeno, kam se má se svým problémem obrátit
 - o problém se vyřeší rovnou (například klient potřebuje pouze radu či informaci a tu obdrží)
 - o klient je cílovou skupinou – v tom případě se začíná pracovník domlouvat s klientem na dalším postupu (viz níže)
- **cíl:** ujistit klienta, vzbudit důvěru, že umíme rozpoznat jeho problémy a spolu s ním nalézt vhodný způsob podpory či služby

2. Klient/i přichází do zařízení

- o Někdo ho uvádí dovnitř: sociální pracovnice/ kolega poradce / poradce sám. Může mu nabídnout nějaké občerstvení, usadit ho aby počkal, informovat o pravidlech poskytování služeb
- o Tento pracovník by měla znát hranice svých pravomocí. Může sestavit anamnézu, nebo si ji sestavuje poradce sám v průběhu rozhovoru – hrozí riziko saturace ventilační potřeby klienta/tů při sestavení anamnézy jinou osobou před samotným sezením – musí sdělovat citlivá data více lidem (rozpaky) a znovu poradci opakovat, co už říkal.
- o Klient má v poradně právo zachovat anonymitu (anonymní spis). Zvolí se přezdívka pod kterou je veden. Nemá pak ale do spisu přístup ani z něj nemůže požadovat informace například pro rozvodové řízení (v takovém případě existuje možnost tzv. „ztotožnění spisu“)

3. Klient a poradce se setkávají

- o Klient ťuká na dveře, zdrženlivý čeká na vyzvání, iniciativní sám vchází. Poradce může vyjít vstříc ke dveřím, uvítá klienta.
- o Podání ruky: Poradce často nabízí ruku (znak autority?) jako symbol pozdravu. Klient může ruku odmítnout (být na to připraven). Pokud klient nabídne sám ruku k pozdravu, vždy ji přijmout.
- o Konverzace „na stojáka” by měla být krátká. Poradce nabídne klientovi/tům místo k sezení. Typ poradce s/bez preferovaného místa k sezení – můžeme se postavit k našemu oblíbenému. Z posezení klienta/tů se dá mnoho vyčíst – poradce by měl mít všechna místa v pracovně „osezená”, aby věděl, jak na něj působí a byl na ně zvyklý.
- o Představit se, povědět o svém zařazení a specializaci, ujistit se o tom, že klient dobře rozuměl a byl seznámen s pravidly pro poskytnutí služby.

4. První rozhovor

- o S nervózním klientem nejdřív chvíli poklábosit na neutrální téma, aby se uvolnil (počasí, jestli poradnu našel, zda čekal). Můžeme nabídnout něco k pití.
- o Ptáme-li se proč přišli, pak všech, každého zvlášť
- o **Typy klientů:**
 - o **Spontánní klienti** (přišli sami), přichází kvůli svým partnerům, rodičům etc. (často skrytá zakázka), poslaní do poradny ze zařízení a institucí.

- **Klienti odeslání organizací** (OSPOD, soud, domov mládeže..) Pozor na požadavky instituce a tlak potvrdit jejich hypotézu nebo zkreslení informací v doprovodných zprávách.
- **Klienti odeslání autoritami** (partner, rodiče) Stejně tak informace, které nám o klientovi zprostředkují jeho blízcí. Poradce je zde především pro klienta a je dobré vědět, jak těmto tlakům odolávat.
- Jde-li o pár/rodinu etc. dohodnout se, zda chtějí docházet společně nebo zvlášť.

6. Verbální komunikace a její využívání v rámci poradenského procesu

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Aktivní naslouchání

- umění klienta poslouchat a dát najevo že poslouchá „mhm, ano, určitě“
- naladit se na příjem
- nepřerušovaně poslouchat, co klient vypráví
- Musí umět dokázat vstoupit do jeho vyprávění
- Když nenaslouchám – může mi něco uniknout
- **Selektivní naslouchání** – riziko, výběr určité informace, které jsou podle poradce důležité a nerespektuje názory a pocity klienta - **Výsledek**- dvojkolejná komunikace – každý sleduje svou linii rozh.
- **Pozorné naslouchání** je nutné i ze strany klienta.
- Mnozí klienti přicházejí s již vytvořenými prekoncepcemi řešení svého problému od poradce očekávají jen jeho potvrzení. Z toho co řekne poradce si vyberou jen informace, které se jim hodí.

Práce s otázkami

- Získ relevantních informací pomocí jasně a cíleně formulovaných otázek.
- **široké otevřené otázky**- jsou užitečnější, které poskytují klientovi prostor, aby se vyjádřil souvisle v kontextu s údaji, které jsou pro něj významné.
- Jasně a srozumitelně
- **Nedávat najednou velké množství dotazů**- tenze, narušení důvěry
- **Vatové otázky** - Je lepší říct klientovi „uvažuji o tom, na co se teď soustředíme“
- **Manipulativní otázky** - dávat pozor
- **intimní dotazy**- správně načasované a nezacházet do nepotřebných detailů
- **povzbuzovat pro práci s otázkami i klienta** - aby věděl že se může na vše zeptat a tím si ověřit, že všemu co poradce řekl rozumí.
- zvláštní význam mají také **intimní otázky**
 - je nutné zvolit vhodnou dobu s vědomím, že to klientovi nejspíš není příjemné a nezacházet do zbytečných detailů. Na druhou stranu musí být poradce v případě potřeby schopen se na intimní detaily z klientova života zeptat například i během první konzultace, pokud to klient potřebuje (například klienti chtějí poradit v oblasti sexuálního soužití a jejich osobní přístup k tématu sexuality je velmi otevřený apod.)

Jazyk

- Srozumitelný, respektující kapacitu klienta
- Naučit se číst jestli mi klient rozumí nebo ne
- Naučit se slangové výrazy –bezdomovci, skinhead,narkomani
- **Naučit nové výrazy i klienta – sexuální výrazy, jinak se stydí**
- **Akceptace**
- Akceptace je pochopení klienta bez toho, abychom se s ním ztotožňovali.
- Poradce by měl brát vážně, co klient říká, spolu s klientem se nad tím zamyslet proč to hovoří právě teď.
- **Empatie**
- Jde o schopnost poradce vcítit se do klientova prožívání a snažit se pochopit, co se v klientovi děje, co se skrývá za těmito slovy.
- Poradce nemá autenticky prožívat to co klient, neboť by se dostal do zajetí silných pocitů a neměl by kapacitu klientovi pomoci.
- **Kongruence**
- Dovednost otevření se vyjadřování pocitů
- Poradce má možnost hovořit o svých pocitech, zážitcích, zkušenostech
- Musí otevřenost správně dávkovat
- Neprotířečit si – vzniká dvojná vazba
- **Zpětná vazba**
- poskytování zpětné vazby klientovi

- Informuje ho, jak na něj působilo jeho vyprávění, neverbální projevy, jeho problém.
- najít na situaci nebo klientovi něco **pozitivního**, co klienta podpoří a pozitivně posílí jeho chování.
- hovořit o těch aspektech situace, které považuje za **rušivé**
- **Záznam rozhovoru**
- informace, které poradce získává během sezení, je nutné si zaznamenat
- záznam může být získán těmito způsoby:
 - po ukončení sezení (nejlépe bezprostředně po ukončení)
 - přímo při sezení poradce zapisuje na papír nebo do šablony (se souhlasem klienta, nutno dbát na to abychom nezapisovali v té chvíli, kdy klient vypráví podstatné informace, ale až z malým odstupem, aby ho to nevyrušovalo)
 - přímo při sezení zapisuje třetí osoba (se souhlasem klienta zapisuje např. student)
 - přímo při sezení poradce používá audiovizuální přístroj (se souhlasem klienta, je dobré z nahrávky dodatečně sepsat záznam)
- **je nutné zajistit bezpečné uložení a archivaci dat**

7. Neverbální komunikace a její využívání v rámci poradenského procesu

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- Poradce by také měl co nejvíce vědět o své neverbalitě, jak působí na ostatní lidi.
- Neverbální komunikace může v určitých případech slovní komunikaci **nahrazovat** (substitute), **zvýrazňovat** (amplifikace), **odporovat jí** (kontraindikace) či **měnit její význam** (modifikace). Stejně jako v komunikaci verbální se v komunikaci neverbální můžeme setkat se zkreslením na základě předsudků a také výběrovostí naší pozornosti na určité gesta, výrazy apod.
-
- V případě, že poradce vědomě kopíruje neverbální projevy klienta a naopak, dochází k tzv. *sdílené neverbální komunikaci*. Do neverbálních projevů patří deset základních složek, které budou zmíněny níže v textu.
- **Mimika** -
 - Rozumí se jí komunikace prostřednictvím tváře. Komunikátorem jsou oči, ústa, čelo, brada, lící svaly.
 - **Oči** – nejvýznamnější (Odvrácení, fixování pohledu mimo klienta si klient často dešifruje jako nezájem nebo nejistotu poradce).
 - Depresivní nebo úzkostný klient bude koukat do země.
 - **Ústa** - mohou vyjádřit radost, nadšení, smutek, překvapení, únavu, zlost, atd. Zuby ukazujeme při otevřené radosti, zuby nám mohou drkotat při strachu, atd. □ Úsměv vyjadřuje radost, uvolnění. V repertoáru poradce může značit povzbuzení, ocenění. Klient někdy úsměvem zakrývá rozpaky, nejistotu nebo nepříjemnost situace.
- **Gestikulace**
 - Jde o komunikaci prostřednictvím rukou.
 - Frekvence a intenzita je podmíněna kulturně, osobnostně a situačně
- **Haptika**
 - Znamená neverbální komunikaci prostřednictvím dotyku.
 - Nejběžnější je podání ruky. Je užitečné podávat ruku každému klientovi při příchodu i odchodu z poradny.
 - Diagnostický nástroj – síla úchopu (převaha)
 - Poradce se může dotýkat lidí v hluboké depresi, kteří se cítí velmi opuštěni. Dotykem jim dáme najevo, že je chápeme a jsme při nich. Dotyk může pozitivně klienta posilovat a povzbuzovat ho.
- v poradenském procesu se může vyskytovat tzv. **sebedotýkání**, které se vyznačuje nevědomým napodobováním dotyků druhých
 - Můžeme v něm nalézt několik určitých signálů:
 - 1) s. výzvy (svůdné hladení vlasů či přejíždění po těle)
 - 2) s. bariéry (zkřížení rukou, posazení za stůl)
 - 3) s. napětí (bubnování prsty o stůl, manipulace s propiskou)
 - 4) s. vzrušení (spojeno s rozšířením zornic, těžko se rozeznává)
- specifický význam má dotyk u dětí či během krizové situace – existují tzv. bezpečné zóny dotyku – hřbet ruky, rameno...
 -
- **Proxemika**
 - Znamená neverbální komunikaci prostřednictvím vzdálenosti mezi komunikujícími.
 - **Zony** –
 - Do vzdálenosti 30 cm - intimní zóna (příjemný kontakt, děti, milenci, manželé)
 - Do 70 cm - osobní zóna (lidé blízcí, dobré vztahy, rodiče, sourozenci, přátelé)
 - Do 1,5 m - sociální zóna (běžný sociální kontakt s lidmi)
 - Více než 1,5 m - veřejná zóna (neznámí lidé)
 - Když sedíme příliš daleko od klienta, může to vyvolat pocit odstupů, odmítání. Přílišná blízkost může klienta ohrožovat, je nesvůj, dává najevo, že se necítí dobře.
- **Teritorialita**
 - Tím, že zabíráme určitý prostor, říkáme ostatním, že je to naše místo, kde se cítíme příjemně.
 - Mnoho poradců špatně snáší, když si klient sedne na jejich místo

- Jestliže cítí potřebu sedět na svém místě, neměl by jej k sezení nabízet.

- **Posturologie**

- Jde o komunikaci prostřednictvím polohy těla.
- Ležerní poloha - tělo sesunuté na křesle, pohoda nebo okázalý nezájem
- Otevřená poloha - sedí uvolněně, otevřené ruce i nohy
- Polouzavřená poloha - zkřížené ruce nebo nohy
- Uzavřená poloha - zkřížené ruce i nohy, tělo je užší, minimální terč
- Vajíčko - ohnutá záda, skloněná hlava, ruce mezi nohama, úzkost, ohrožení, strach
- Nejistí klienti si sedají na okraj stoličky, blízko dveří – útěk

- **Kinezika** -Komunikace prostřednictvím pohybu.

- poradce sleduje během konzultace, co dělá klient s rukama, nohama, celým tělem.
- Klienti si často hrají s rukama, s kapesníkem, škrábou se na tváři, ve vlasech, poklepávají prsty, atd.
- Signál napětí- mluvit o tom

- **Paralingvistika**

- Zahrnuje všechny doprovodné fenomény komunikace kromě slov.
- plynulost řeči, hlasitost, rychlost, dobu trvání, tón řeči, barva hlasu a citové podbarvení slov.
- Poměrně často se u klienta projevuje rozpor mezi verbálním sdělením a neverbálním zabarvením slov.

Produkce

- Jedná se o úpravu zevnějšku, oblečení, účes a různé produkty člověka.
- Oblečení poradce může mít souvislost se skupinou, se kterou pracuje.
- Poradce pracující s mládeží se může oblékat sportovně, pracující s bezdomovci by neměl chodit v obleku, pracující se starými lidmi by neměl chodit extravagantně.

Pláč

- pláč má v poradenském procesu zvláštní postavení
- je přirozeným jevem, který doprovází určité emoce (smutek, bolest, pocity vzteku, beznaděje, silné radosti)

8. Anamnestický rozhovor, práce na zakázce, poradenský rozhovor

Anamnéza (obecně):

- Dg. metoda, jejímž prostřednictvím jsou shromažďovány všechny údaje a okolnosti vč. sociálních a ekonomických, kt. vedly k onemocnění.
- Ptá se na celý dosavadní život, neomezuje se tedy pouze na aktuální potíže dotyčného.
- Je vhodné kombinovat anamnézu **subjektivní / autoanamnézu** (jak ji sděluje přímo dotyčný) a **objektivní / heteroanamnézu** (jak ji sděluje okolí).
- Musíme počítat s tím, že u některých psychických stavů je subjektivní anamnéza nepřesná, sporá nebo i zcela zavádějící. Je využívána v klinické psychologii, poradenství a medicíně.
- v rámci poradenství získáváme vždy právě tolik informací a do takové hloubky, jak je důležité pro porozumění situace, v níž se klient nachází, a pro její vyřešení.

Anamnestický rozhovor:

- Patří mezi řízené (standardizované) rozhovory.
- Poradce má aktivní, vedoucí pozici v rozhovoru, udává směr rozhovoru
- Primárně slouží na získání potřebných informací o klientovi, jeho sociálním okolí a na podrobnější identifikaci problému.
- Neméně důležité je vést rozhovor takou formou, aby klient neměl pocit, že je nucen poskytnout informace, které by jinak z vlastní iniciativy poradci neposkytnul. Je potřeba mít na zřeteli skutečnost, že klient má i v tomto případě právo na anonymitu.
- Poradce upozorní klienta na to, že si bude zaznamenávat některé důležité údaje.
- Anamnestický rozhovor často plní i funkci terapeutickou
- Poradce se pokouší od klienta získat údaje, které problém vyvolaly, resp. problém udržují.
- **Není nutné vést anamnestický rozhovor s člověkem, který přichází k poradci jen pro informace**
-

Obsah anamnestického rozhovoru

- **RA - rodinné anamnestické údaje**
 - (ptáme se na pokrevní příbuzní včetně prarodičů a sourozenců, jejich choroby a jiné závažné potíže)
 - **nukleární rodina** (úplnost či neúplnost vlastní, primární rodiny, vztahy, emoční klima, výchovné metody, způsob odměňování a trestání, ekonomické poměry, kvalita bydlení,...)
 - **sourozenci** (počet, pořadí, vztahy, rozdíly,...)
 - **OA – osobní anamnéza**
 - **prenatální období až porod** (chtěné či nechtěné těhotenství, prenatální či perinatální potíže,...)
 - **raný vývoj** (novorozenecké, kojenecké období, psychomotorické charakteristiky, kojení, vývoj hygienických a stravovacích návyků,...)
 - **další vývoj a jeho charakteristiky**
 - **somatické zdraví** (infekční a jiné onemocnění, vážné úrazy, hospitalizace, operace,...)
 - **emocionální vývoj** (míra citových podnětů v dětství, projevy emocí, vzrušivost,...)
 - **SA – sociální anamnéza (školská a profesionální)**
 - **navštěvované školy**
 - **vývoj postojů k hodnotám** (hierarchie hodnot, jejich formování, záliby,...) □ **vývoj sociálních vztahů** (ke spolužákům, autoritám, k příslušníkům rodiny
 - **návyky** (žádoucí, nežádoucí, strava, denní režim, kvalita spánku, hry,...) □ **zájmy, aktivity** (způsob trávení volného času, zájmy,...)
 - **výchovné potíže, poruchy**
 - **vývoj abnormálních, hraničních a patických jevů** (počátky a průběh abnormálních projevů)
 - **pracovní vývoj**, volba povolání, motivační faktory (kdo volbu ovlivnil, spokojenost se zvolenou profesí, profesionální plány,...)
 - **eroticko-sexuální vývoj** (zdroje informací o této oblasti, první zkušenosti, kontakty s druhým pohlavím, požadavky na životního partnera,...)
- **Zdravotní (v případě potřeby);**
 - **Anamnéza samotného problému klienta.**

Práce na zakázce

Práce se zakázkou

- Vztah poradce a klienta je jako vztah zákaznický (poradna nabízí služby, klient je hledá)
- Pokud se obě strany dohodnou, realizuje se zakázka v dohodnutých termínech, za určenou odměnu a podle sjednaných zásad; tato dohoda o poskytování služby se nazývá zakázka
- Jejím cílem je ustanovit konečný proveditelný pracovní koncept na základě různých objednávek (žádostí) od klienta a poradce

Co je zakázka?

Zakázka (neboli kontrakt, dohoda o spolupráci) = smluvní vztah mezi poradcem a klientem/klienty, kdy je:

- písemně nebo ústně
- stanoveno, jaké jsou cíle společné práce,
- jakými metodami na nich bude pracovník a klient pracovat,
- jak oba poznají, že je jejich spolupráce úspěšná
- a podle čeho lze určit, že lze spolupráci ukončit.

Dostatečná obeznamenost s tím, kudy vedou hranice možností, zároveň umožňuje plně využít maxima možností. Neznalost hranic naopak vede k tomu, že jsou hranice překračovány (což přes počáteční nadšení nakonec ústí spíše v neúspěch a všestrannou frustraci) nebo naopak z obavy před jejich překročením nejsou plně využity všechny dostupné možnosti.

Cesta k zakázce (problém → žádost → objednávka → zakázka)

1. **Problém** – negativně hodnocená lidská zkušenost s potřebou změny
2. **Žádost** – problém formulovaný ve vztahu ke změně u sebe nebo u druhého (formuluje potřeby a žádoucí stav, svá přání, zatím obecný cíl bez vztahu k poradci a jeho možnostem)
3. **Objednávka** – formulace (za pomoci poradce) užitečného cíle, jehož chce klient dosáhnout ve spolupráci s pracovníkem a to bez ohledu na jeho či společné možnosti
4. **Zakázka** – společně zformulovaný cíl spolupráce. Poměřuje možnosti obou stran a je výsledkem dojednávání. Původní žádost je přeformulována do té míry, že většinou již obsahuje prvky řešení.

Druhy zakázky

- Zjevná X skrytá
 - Někdy jsou přítomny obě současně
 - **Příklad:** klient – ředitel školy po poradci žádá pomoc s evaluací hodnocení žáků, ale v průběhu poradenství se opakovaně mluví o podřízených. Poradce následně zjistí, že si ho ředitel pozval: „Protože neví, jak „přinutit“ učitele k tomu, aby se aktivně podíleli na provádění vlastního hodnocení školy.“
- Legitimní X nelegitimní X legitimní avšak nesplnitelná poradenstvím
- interní X externí (dle zadavatele)

Externí zakázky

- Ty nejsou dojednány s klientem, objednávku vysílá někdo vnější:
- **Primární zadavatel**
 - o osoba či organizace, pro niž poradce pracuje za odměnu
 - o Nejčastěji je primárním zadavatelem zaměstnavatel (např. poradenské centrum)
 - o Primární zadavatel kontroluje podmínky, kvalitu a výstupy služby
 - o Teprve až po objednávce od primárního zadavatele přichází objednávka od klienta
- **sekundární (a další) zadavatelé**
 - o Např. vlivní členové rodiny klienta
 - o Jen v rámci hranic vymezených primárním zadavatelem

Špatná formulace zakázky

- „nezákazníci“ – horší případ, zakázku neformulovali, protože potřebu necítí
 - o Jsou to lidé, co si to sami nemůžou koupit, je jim to nabízeno někým třetím

- Proti vůli – ve výkoně trestu, forenzní psychiatrie, oblast péče o mladistvé, léčení závislosti, veřejné zdravotnictví atd
- **Lidé si za to, že nedostávají co chtějí můžou často sami**
 - Neformulují požadavky jasně a srozumitelně
 - Stěžují si místo vyslovení svého očekávání a přání
 - Nekomunikují vůbec, zamlčují, zkreslují
 - Stydí se formulovat svá přání
- **Rozdílná očekávání**
 - Vyjasnit a projednat, jinak se dostává „mezi mlýnská kola“
- **Formulace zakázky**
 - Začít jednat až tehdy, pokud klient předloží objednávku, kterou mohu realizovat svými prostředky
 - Poptávku je nutné potvrdit a ujasnit
 - Zjistit zainteresovanost jiných osob, cíle poradenského procesu, délku pp
 - Ujasnit si zdali dokážu naplnit očekávání, zdali mám znalosti a dovednosti
 - Sdělit klientovi co pro něj můžu udělat a za jakých podmínek
 - Pokud kývne na mou nabídku– vzniká objednávka
 - Pokud se rozhodnu na této objednávce dále pracovat, vznikne zakázka (vztah mezi klientem a poradcem se zřejmým cílem)
- **Práce se zakázkou**
 - Vyjasnění v úvodní chvíli poradenského vztahu
 - Vracet se k vyjasňování i v průběhu poradenského procesu, když se objeví nejasnosti
 - Na konci – hodnocení naší práce – splnila se očekávání? I zainteresovaných osob?

Poradenský rozhovor

- Základní nástroj při práci s lidmi
- Doprovází ho následná péče o klienta podle oblasti poradenství
- Hlavní odpovědnost za změny musí zůstat u klienta
 - Poskytovat jen tolik rad a přímých intervencí, kolik je nezbytně nutné a co nejvíce odpovědnosti i aktivity ponechávat na klientovi
 - Při poskytnutí svých rad, nástrojů a technik zanechat svobodu volby
- Navázání vztahu – klíčové, navázání vzájemné důvěry
 - Oslovování, základní pravidla, shoda (proč spolupracovat), očekávání, podpora, seznámení s našim stylem práce, rozptýlení obav, ošetření dřívějších zranění, dohodou o čase
- Třetí strany – ověřit si jejich zadání

Zásady

- Neléčit si na klientech vlastní pocity méněcennosti
- Bezpodmínečná akceptace a respekt ke klientovi, at mluví o čemkoliv
- Nedirektivnost a schopnost ponechat odpovědnost na klientovi
- Důvěra v sebe sama, flexibilita ve změně vlastních postojů
- Být partnerem v klientově hře, nepřijmou ho aby s námi hrál hru naši

Druhy otázek

- **Uzavřené otázky** – omezený okruh možnosti – Ano/Ne
- **Otevřené otázky** – nemá předem dány varianty reakcí, vytváření odpovědí
- **Instruktivní otázky** – obsahují pokyn pro klienta, poradce využívá, když chce aby si klient něco uvědomil, chce ho k něčemu přimět, může dojít k manipulaci
- **Otázky zjišťovací** – pomáhají v diagnostice či anamnéze, otevřené
- **Konstruktivní otázky** – nejúčinnější, klient si při zodpovídání tvoří něco nového, co si uvědomuje, objevuje, je aktivní, v okamžiku položení na ně nezná odpověď ani poradce ani klient – společným úsilím je postupně oběhováno řešení, podávat postupně
- **Otázky na výjimky** – ptají se kdy v minulosti byla situace lepší, čím to bylo a zda se to nedá využít i dnes

- **Otázky na zdroje** – ptají se odkud klient čerpá- co vám dalo sílu?

Shromažďování podnětů

- V této fázi klient může generovat všechny možná témata, které by chtěl řešit
- Co by ho mohlo posunout dopředu a čemu by rozhovor měl být věnován
- Zjištění na čem je možné stavět, co vše chce u sebe změnit
 - S čím přicházíte? S čím potřebujete pomoci? Co vám dělá starosti?
- **Fáze poradenského rozhovoru (viz. Otázka 3)**
- fáze „úvodní“ - navázání kontaktu, odstranění obav, vzájemné naladění
- fáze „prostřední“ - klientovo očekávání, zakázka (kontrakt), upřesnění cíle
- fáze „závěrečná“ - rozloučení, uvolnění, popř. domluvení další spolupráce

9 . Zvládání náročných situací během práce s klientem

poradce se setkává i s klienty, kteří se chovají nestandardně a vyžadují od poradce určitý specifický přístup, kromě stanovení hranic musí poradce klientovi poskytnout strategie na kontrolu afektů a impulzů

Práce s tichem

- Objevují se v průběhu sezení
- Mlčení má též komunikační hodnotu
- **Nechat klientovi prostor na mlčení bez přerušování** – potřebuje sebrat odvalu před náročným tématem, promýšlí a sumarizuje situaci
- **Může také vyjadřovat** – úzkost, nejistotu, nedůvěru, odpor, smutek a depresi
- Možnost empaticky vstupovat, tím že odhaduje co se v klientovi odehrává, nebo naváže na poslední téma
- **V úvodu se může stát že neví, co říct** – poradce by měl vysvětlit jak s tichem naložit – můžete si vybavit o čem jste chtěl mluvit, nebo přemýšlet o mluveném
- **Plodné ticho** – reflexe, přemýšlení o vlastním prožíváním
- Mlčení by nemělo trvat příliš dlouho, vyvolává tenzi a snižuje pohotovost k otevřenému rozhovoru
- **Málomluvný klient** – má potíže reflektovat sám sebe i svůj problém, začít nejprve konverzovat společensky, projevit zájem a posilovat klienta v mluvení oceňováním, pokud se nerozmluví, nechat ho to popsat písemně, kreslit, pokud ani to, sezení ukončit

Práce se zaplavujícími emocemi a pláčem

- Vyjadřují silné nezpracované problematické zážitky
- Nedopustit, aby byly emoce potlačeny a zároveň aby ho nezaplavily
- Dát pláči prostor – mít po ruce kapesníky
- Plní řadu důležitých funkcí – smutek, lítost, štěstí, dojetí
- Přináší Fyziologické a psychické uvolnění, úlevu

Práce s depresivními projevy

- Přirozená součást lidského prožívání
- Empatický rozhovor, chápavý, povzbudivý, klidný
- Reakce na zármutek při ztrátě někoho nebo něčeho důležitého
- Projev: skleslá nálada, tišší projev, prožívání pocitu bezmoci, beznaděje, viny
- Práce pro klinické psychology, poradenští psychologové by měli spolupracovat s psychiatrem
- **Práce s depresivním klientem:**
 - Nenechat se strhnout klientovou bezmocí,
 - Přizpůsobit se jeho tempu
 - Podporovat porozumění a zkoumání zážitku spojených s depresí
 - Vyslechnout si problémy a historii depresivního stavu, historii, symptomy
 - Vypracovat časový a činnostní harmonogram, oceňování drobných úspěchů a změn, hledání nedepresivních zážitků
 - Vyslechnout si všechny jeho problémy
 - Zvážit psychiatrické vyšetření a nastavení medikace

Práce se sebevražednými projevy

- Primárně psychiatrie a krizová centra
- Zbavit se předsudků a mýtů o sebevraždách – záležitost slabých, duševně nemocných a divných jedinců
- Snaha o rozpoznání tendence pomocí Ringelova presucidálního syndromu
 - Zúžení subjektivního prostoru
 - Zablokovaná nebo proti sobě zaměřená agresivita
 - Nalehavé sebevražedné fantazie
- CO dělat?
 - Nebát se pojmenovat sebevraždu, informace brát vážně, nebagatelizovat, nemoralizovat, nehodnotit, zmapovat situaci, ptát se na sebevražedný plán, ptát se na emoci, ptát se co očekává od smrti, hledáme opěrné body
 - Tvorba dohody co bude dělat po odchodu – dohoda o odložení

- Při akutním ohrožení RSZ
- **Možné důvody sebevraždy** – krize, volání o pomoc, symbol pokusu o proměnu
- **Rizikové skupiny** – závislí, depresivní, osamělí, ti co už se pokusili, pomáhající profese
- **Děti** – reakce na rodinné konflikty, týrání, zneužívání, deprese
- **Pubescenti, adolescenti** – krize smyslu
- **Střední věk** – krize smyslu
- **Staří lidé** – strach že nebudou soběstační, nic pěkného je nečeká a nemají co nabídnout
- **Rizikové faktory** – duševní nebo somatické onemocnění, beznaděj, problematická rodina, drogy) sexuální orientace
- **Ringelův presuicidální syndrom (vychází ze 3 znaků/3 fáze):**
 - Zúžení subjektivního prostoru
 - Zablokovaná nebo proti sobě zaměřená agresivita
 - Naléhavé sebevražedné fantazie

motivace klienta k návštěvě psychiatra!

doporučení pro práci s klientem: práce na **dobrovolné motivaci** ke vstupu do specializované léčebny, posilovat motivaci, přesvědčovat

Práce s manipulativním klientem

- Úmyslný vliv nebo směřování k určité výhodě
- Usilování o mírnější přístup poradce nebo o alianci s poradcem (proti partnerovi)
- **Projev** : dosáhnout dojmu spřízněnosti, nosí dary, zahlučuje zbytečnosti
- **Slouží k ochraně křehkého ega** – bojí se ohrožení
- **Ochrana před vnějším světem** – poradce by měl akceptovat jeho strach
- **Poradce** – pomoci prolomit ledy empatickým rozhovorem, vytvořit pevné hranice a strukturu, jasné instrukce, srozumitelné a jednotné verbální i neverbální odmítnutí

Práce s agresivním klientem

- Vyjádření hněvu a zlosti na třetí osoby, i poradce
- Klienti jsou nejistí, křehcí, mají velké obavy z odmítnutí, ze změny, z neznáma
- Po akceptaci a uvolnění agrese se klienti stanou aktivně kooperujícími
- **Vhodné upravit konzultační místnost** – dvoje dveře, možnost přivolat pomoc, nemít nebezpečné předměty, informovat kolegy o příchodu takového klienta
- **Co dělat? Vyslechnout klienta, nevysvětlovat, nezdůvodňovat, či uklidňovat**
- **Techniky** –
 - opakování svých požadavků, bez vysvětlování či omluv
 - technika otevřených dveří – připuštění části pravdy, tím otupí kritiku
 - sebeotevření – hovoření o svých pocitech při agresivních útocích

Práce s nedobrovolným klientem

- bez vlastní motivace, nepřipouštějí si problém, nejsou ochotní kooperovat
- **Co dělat?**
 - Poskytnout dostatek informací o poradně o sobě
 - Říct klientovi, že budou spolupracovat na tom, na čem se domluví
 - Do ničeho nenutit, nemanipulovat
 - Projevovat zájem, strukturovat rozhovor, bez dlouhého mlčení
 - Vytvořit neformální prostředí bez nátlaku
 - Budovat důvěrný vztah

Práce s klientem v odporu

- Obranné mechanismy klienta jsou manifestací jeho intrapsychických konfliktů
- Pracovat na odstranění identifikace rodinného pacienta – černé ovce rodiny
- Minimalizovat hledání viníka a vést zúčastněné jedince k zamyšlení se nad vlastním podílem na vzniklé situaci

Co dělat?

- **netlačit** na klienta, aby přiznal svůj podíl na problému, se kterým přišel
- **nespěchat s náhledem** na jeho problémovou situaci
- **paradoxní techniky** – klientovi říkáme, aby odpor projevoval ještě více
- postupujeme v **malých krocích**, každý postup **oceňujeme**
- navázat s klientem **vztah** a **motivovat** jej ke **spolupráci** ke změně
- i přes naši snahu, může klient **odmítnat spolupracovat** - **akceptovat** toto **klientovo rozhodnutí**

10.Specifika párového poradenství

Vymezení párového poradenství, Co pomáhá dosahovat cílů párového poradenství, Specifika v rámci poradenského procesu, Používané nástroje, Náročné situace párového poradenství, Současné koncepce manželského (partnerského) poradenství

- Práce poradce v rodinném a párovém poradenství spočívá v tom, že poradce umožňuje, účastníkům ventilaci potlačených pocitů a problémů, vytváří prostor, ve kterém se mohou všichni ke všemu vyjádřit, akceptuje názory a pocity všech zúčastněných, podporuje proces vzájemného pochopení, společně s účastníky vytváří inventář problémů, pořadí jejich důležitosti
- podporuje informovanost účastníků
- pomáhá účastníkům uvažovat o různých alternativách řešení
- podporuje pozitivní a efektivní komunikaci
- Párové a rodinné poradenství mají mnoho společného, ale také se liší, hlavně v oblasti zapojování ostatních členů rodiny a jejich okolí do poradenského procesu.
- S rodinou se dá pracovat také v jejím přirozeném prostředí. Je možné navštívit rodinu doma a získat tak komplexnější obraz o rodině samotné, jejích hodnotách, vzorcích komunikace v přirozeném prostředí (využívá se výjimečně...).

Vymezení párového poradenství

- Do párového poradenství spadají:
 - dvojice dospělých či adolescentních jedinců;
 - páry sezdané či nesezdané;
 - páry heterosexuální i homosexuální, libovolného pohlaví;
 - páry, které k sobě váže minulý či aktuální partnerský vztah;
 - páry, které váže emoční, sexuální, majetkové, teritoriální či „úkolové“ pouto (např. výchova dětí).

Relativní **kontraindikace** pro párové poradenství:

- situace, kdy máme ohlašovací povinnost dle zákona
- rozvinuté domácí násilí;
- aktuální stav jednoho z klientů zabírající kontaktu s ním (například intoxikace, násilné chování, psychopatologie apod.);
- individuální problém jednoho z dvojice;
- předchozí individuální spolupráce s jedním z páru.

Témata:

- témata komunikace v páru, podpory (kvality) vztahu a ohrožení (kvality) vztahu;
- začátky vztahu (sžívání se včetně otázky: „Hodíme se k sobě?“);
- uspořádání života v páru (fungování domácnosti, hospodaření s penězi apod.);
- párové soužití;
- vývojové a přechodové krize vztahu (narození dítěte, návrat do zaměstnání po rodičovské dovolené, odcizení apod.);
- sexuální život;
- nevěra a jiné mimopartnerské vlivy;
- výchova dětí;
- vztahy po rozvodu/rozchodu;
- rozvíjející se domácí násilí (když nehrozí akutní ohrožení, po intervenci).

Manželská terapie –

- se zaměřuje na manželskou dvojici a její problémy
- Cílem je zvládnout závažné konflikty a krizové situace, dosáhnout vzájemného souladu.
- Jde hlouběji, směrem k získání náhledu, zajišťuje systematický trénink
- Řeší osobní problém klienta, který se týká manželství
- Léčí poruchy manželského soužití

Manželské poradenství –

- je pomoc poskytovaná manželům v jejich problémech, konfliktech a poruchách v manželství.
- Lze považovat za dílčí formu manželské terapie
- Jednodušší, povrchnější, kratší a méně systematické psychoterapeutické postupy
- Pomoc v krizi, pomáhá řešit aktuální konfliktovou situaci
- využívá především technik explikace, ventilace, povzbuzení
- Řeší osobní problém klienta, který se týká manželství
-

CO POMÁHÁ DOSAHOVAT CÍLŮ PÁROVÉHO PORADENSTVÍ

- Dobrý **kontakt** s párem i jedincem, což znamená:
 - o vyladění tempa, necháváme oběma z páru dostatek času;
 - o zastavujeme neproduktivní výpovědi, když si některý z partnerů nárokuje veškerý prostor a čas.
- **Bezpečné a funkční komunikační pole:**
 - o poradce věnuje stejnou pozornost oběma partnerům;
 - o vztahy k oběma partnerům jsou rovnocenné;
 - o způsob komunikace je vyvážený na obě strany.
- **Kontrakt** s párem má jiné cíle a rozměry:
 - o v popředí by měl být párový kontext;
 - o podporujeme párovou spolupráci (nikoli párové soupeření);
 - o zdůrazňujeme zodpovědnost za vztah.

SPECIFIKA V RÁMCI PORADENSKÉHO PROCESU

První poradenský kontakt

- První kontakt předchází první konzultaci a většinou komunikujeme s jedním z partnerů (telefonicky, e-mailem, osobně).
- Cílem je ujistit klienty a vzbudit v nich důvěru a naději, že umíme rozpoznat jejich problém a umíme najít spolu s nimi a pro ně odpovídající způsob podpory včetně odpovídající služby, což prakticky znamená dohodnout se s nimi na poradenské konzultaci.
- Termín konzultace stanovujeme do tří dnů, max do 14 dní od prvního kontaktu.
- Během prvního kontaktu:
 - o Představíme se jménem a institucí.
 - o Chceme vědět zadání („Můžete mi stručně říci, kvůli čemu chcete přijít?“).
 - o Klienti se od nás mají dozvědět: jak dlouho bude konzultace trvat, její cenu/bezplatnost, kde nás najdou, kdo se jim bude věnovat.
 - o Společná dohoda s klienty by se měla týkat: data konzultace, kdo přijde, kontaktů na sebe a domluva na dalších podmínkách pro případné zrušení.

První konzultace s párem

- Jestliže poradce se účastnil více než jednoho individuálního poradenského setkání s jedním z partnerů, měl by pro zakázku na párové poradenství doporučit jiného poradce.
- Otázky platby – platí-li jen vždy ten samý z páru, ten druhý může být méně angažovaný (naopak platící má vyšší očekávání).
- Vyjasnění uspořádání a způsobu komunikace, případně role poradce.
- Doba první párové konzultace by se měla pohybovat mezi 90-120 minutami.

Poradenský proces mezi úvodní a závěrečnou konzultací

- *Před konzultací* by měl poradce provést přípravu (reflexe dosavadního průběhu práce, výstupů apod.).
- Ptáme se páru na aktuální naladění/zakázku/potřebu („Co dnes očekáváte? Čemu se chcete věnovat?“).
- Ptáme se na vývoj jejich problémy/situace v mezidobí mezi konzultacemi (nové/odeznělé skutečnosti).
- Prozkoumáváme různé oblasti vztahu a soužití páru (např. instrumentální složky soužití, vize do budoucna).
- Pomáháme páru porozumět jejich vztahové dynamice, vlivu jejich vzájemné komunikace a chování (využíváme např. techniku „tady a teď“ nebo otázky typu: „Jak si myslíte, že se teď partner cítí...? A jak se v tom cítíte vy?“; dbáme na vyváženost, nikdo není viník!).
- Prozkoumáváme možné varianty řešení problému páru a co by jejich volba přinesla (zisky a ztráty, dlouhodobé/krátkodobé hledisko).
- *Po konzultaci* si vedeme zápis a vypracováváme zprávu (když je požadovaná danou službou, ve které pracujeme).

Závěrečná konzultace s párem

- **Mezi hlavní cíle patří:**
 - o vyhodnocení spolupráce v oblasti cílů a procesu,
 - o pojmenování a upevnění přínosů a úspěchu této spolupráce ze strany klientů i poradce,
 - o pojmenování inspirací k rozvoji a objevení zdrojů pro zvládání podobných situací v budoucnu,
 - o všestranně zřetelné uzavření.
- **Z hlediska poradenského procesu je důležité:**
 - o V předchozí konzultaci uvedeme, jak bude ukončování vypadat a na začátku závěrečné konzultace to připomeneme.
 - o Zhodnotíme společně s klienty, zda a jak dosáhli stanovených cílů.
 - o Neotevíráme nová témata.
 - o Rozpoznáváme, zda je nové téma příznakem úzkosti z ukončování nebo spíše novým tématem, které se mohlo objevit díky zvládnutí témat a cílů předchozích (může nastat tedy situace, že se uzavře nový poradenský kontrakt – dohodneme začátek nového procesu nebo předání jinému odborníkovi, stávající poradenský kontrakt přesto vyhodnocujeme a ukončujeme).
 - o Závěrečnou konzultaci uzavíráme ritualizovanými postupy (rituály pomáhají předcházet navázání klientů na poradce) – např. vzájemné podání ruky mezi všemi zúčastněnými s patřičným slovním doprovodem (ať se daří, držím palce, na shledanou, mějte se...)³, sfouknutí svíčky, dotyk ramene, objetí, podání obou rukou (nutný je souhlas všech stran s daným rituálem!), u poradce zřetelné napsání poznámky o ukončení poradenského procesu do zápisu konzultace, u klientů často poděkování ve formě drobného daru (např. květina; což musí mít poradce dopředu transparentně ošetřeno).
 - o V případě, že se jednalo o trojstranný (či vícestranný) kontrakt, vytváří se předem domluvený výstup z poradenského procesu (např. zpráva pro OSPOD). Vytvořená zpráva je klientům nabídnuta k přečtení (zpráva je odborným vyjádřením poradce, klienti tedy nemůžou měnit její obsah, ale mají nárok být s jejím zněním seznámeni).
- **Z hlediska poradce je důležité:**
 - o Poradce potřebuje mít pocit smysluplnosti a užitečnosti své práce, reflektujeme a hodnotíme tedy svou práci pomocí např. supervize či autosupervize.
 - o Poradce respektuje způsob ukončení spolupráce ze strany klientů a jedná dle předem daných pravidel.
 - o Poradce potřebuje vědět, že udělal vše tak, jak měl, byť výsledek z pohledu klientů nemusí odpovídat.
 - o Poradce může požádat klienty i o reflexi či hodnocení týkající se jeho účasti a role v poradenském procesu.
- **Z hlediska klientů je důležité:**
 - o Ujistění, že jsou klienti v pořádku, složitá byla situace, ve které se ocitli.
 - o Vyhodnocení, zda bylo dosaženo dojednaného cíle (pokud ano, mluvíme o tom, jak se to podařilo; pokud ne, poradce hovoří s klienty o tom, proč se tak stalo).
 - o Přijmout aktuální situaci a uvědomit si svou schopnost zvládnout ji vlastními zdroji a silami (poradce pojmenovává zdroje a ujistí klienty, že službu už nepotřebují).
 - o Klienti dostávají prostor k hodnocení toho, co se během poradenského procesu naučili nového a jak s tím naloží do budoucna.
- **Mohou nastat obtíže při ukončování poradenského procesu:**
 - o Neshoda v načasování mezi klientem a poradcem.
 - o Ukončení chce jeden z páru, druhý chce pokračovat – kontrakt ukončujeme a můžeme se dohodnout na dalším postupu (např. nový individuální kontrakt, což se nedoporučuje).
 - o Ukončení přes někoho jiného, ukončení vynucené okolnostmi.
 - o Očekávání klientů, které nelze poradenstvím naplnit.
 - o Neuvědomovaná očekávání poradce.
 - o Klienti otevírají nová a závažná témata.
 - o Závislost/navázání klientů.
 - o Nedůvěra poradce v síly páru či trvalou udržitelnost situace.

POUŽÍVANÉ NÁSTROJE

- Základní technikou je **zpětná vazba** (deskriptivní a hodnotící), ne interpretativní).

- Pokud jsou partneři v konfliktu natolik poranění, že vnímají každé slovo druhého jako útok a už nevnímají druhého, z počátku **překládáme** (obvinění a útoky do pocitů a potřeb) a **zdůrazňujeme přehlížené pozitivní aspekty** jednotlivých kroků.
- Důležitou složkou je **nácvik komunikace** (otevřenost, autentičnost a jasnost komunikace, pozitivní komunikace a zvládání agresivních pocitů, akceptování rozdílů, špatně je zevšeobecňování, nedostatek konkrétnosti, překrucování událostí, únik od tématu, zabíhání k bezvýznamným detailům, nedostatek sdělovaných informací, vzájemné obviňování⁴).
- Další technikou je **poskytování instrukcí** (v čem se při řešení problému chovat jinak).
- Využíváme situaci „**ted' a tady**“ - pro ilustraci toho, na co se pár zaměřuje, co a jak řeší, jaké projevuje silné stránky a zdroje podpory apod.
- Během konzultací **nabízíme** (pokud o to klienti mají zájem) **své pocity, pohledy, postoje, názory, fantazie** apod., případně dle situace nabízíme svou **zkušenost** z práce s jinými páry.
- Vtahujeme pár do **aktivní spolupráce**, např. podněcujeme je k jejich vlastnímu vyjádření, nebo se opakovaně ptáme na jejich názory, postoje, potřeby, pocity apod.
- Společně **hodnotíme postup**, tj. ptáme se klientů, co z toho, co už jsme dělali nebo děláme, je pro ně užitečné, smysluplné, co je posouvá k jejich cíli (a co naopak vůbec ne); a například říkáme, jak ze svého místa vidíme jejich vývoj/stagnaci ve vztahu k jejich problému/situaci apod.
- Využíváme **škálování** (tj. mapování vývoje a změny ve vztahu k problému/situaci páru, čeho se mu podařilo dosáhnout a co ještě chybí).
- Využíváme různé „**nástroje**“ poradenství (tj. metody, techniky, aktivity či psychoterapeutické intervence), dle dané situace na konzultaci, cíle a fáze procesu a vlastního zaměření a umu poradce.

NÁROČNÉ SITUACE PÁROVÉHO PORADENSTVÍ

- Rozdílné potřeby v páru – např. jeden chce ve vztahu zůstat, druhý ne.
- Ambivalence v páru – např. nevědí, zda spolu ještě chtějí být.
- Konzultace je nebezpečná pro vztah páru nebo pro možnost poradcovy dobré práce.
- Jeden z klientů opustí konzultaci, aniž by se domluvil další postup – pokud jsme udělali kontrakt ve třech, nemůžeme pokračovat ve dvou (domlouváme další postup telefonicky apod.).
-

SOUČASNÉ KONCEPCE MANŽELSKÉHO (PARTNERSKÉHO) PORADENSTVÍ (TERAPIE)

- Manželské (párové) poradenství je do jisté míry překrývá s manželkou (párovou) terapií. Hlavním úkolem obou je poskytovat partnerům kvalifikovanou pomoc v jejich vztahových problémech a konfliktech. U poradenství jde primárně o poskytnutí rady, ale u složitějších problémů se vypracované postupy párové terapie využívají jak v klinické, tak poradenské praxi.
- Koncepce se od sebe liší v tom, jak chápou podstatné příčiny a patogenezi párového nesouladu a jaké preferují postupy v jeho léčení. K nejnvlivnějším momentálně patří dynamický, kognitivně-behaviorální a humanisticko-psychologický přístup.

Současné koncepce manželského poradenství

Dynamické pojetí manželské terapie

- Manželství je výsledek působení sil v osobnostech s jejich historií (s jejich dřívějšími vztahy) příčiny současných problémů se hledají v životních historiích obou partnerů.
- V dynamickém přístupu při posuzování partnerské disharmonie **sledujeme**:
 - vnitřní motivaci obou partnerů,
 - interpersonální dynamiku a její souvislost s intrapsychickou dynamikou,
 - nesplněná očekávání vyplývající z minulých zážitků (zejména z dětství),
 - opakování minulých konfliktů (pozn. je užitečné jako poradce poukázat na tuto podobnost),
 - vzorce chování získané v dřívějších emocionálně významných vztazích,
 - vliv primární rodiny na každého z partnerů (zejména atmosféra, spokojenost, rozdělení moci mezi otcem a matkou, vazby k otci a matce, uspokojení potřeb v těchto vztazích),
 - postavení mezi sourozenci.
- Základním předpokladem pro změnu je pochopení souvislostí, **náhled!** Náhled chápeme ve smyslu pochopení minulých kořenů současného jednání každého z partnerů. Každý z partnerů se má vyznat v tom, proč je jaký je, co a proč ve vztahu očekává, proč nějak reaguje.
- Nástroje – Manželská smlouva (očekávání a přísliby v partnerství)
-
- **MODEL**Y neuvědomělé tendence opakovat modely primární rodiny

- Model rodičovství (učení rodičovské role na základě identifikace s rodičem stejného pohlaví) – chováš se stejně jako svá matka!
- **Model sourozenecký**
 - **Komplementární** (stejná pozice v páru jako vůči sourozenc
 - **Částečně komplementární** – jeden nebo oba partneři měli v původní rodině několik typů vztahů k sourozencům, z nichž aspoň jeden byl totožný s aspoň jedním ze vztahů druhého partnera.
 - **Nekomplementární** – rozpor se může týkat pořadí, pohlaví nebo obojího.
 - **Jedináčci** nejsou z primární rodiny zvyklí na styk s vrstevníky. Budou v partnerovi hledat spíše otce nebo matku. Nejlepší prognóza je jedináček + partner s mladším sourozencem, nejhorší prognóza jsou dva jedináčci.
- **Dynamika vývoje vztahu** (aplikovaný model M. Mahlerové):
 - symbióza (jedno tělo, jedna duše);
 - diferenciaci (objektivnější pohled na sebe vzájemně, chtějí mít od sebe větší odstup);
 - zkoušení (oba se věnují nějaké činnosti, vtažím mimo partnerství, každý myslí víc na sebe a vnější svět, důležitá je pro ně samostatnost a rozvíjení sebe sama než vztahu);
 - individualita i vzájemná propojenost (dva dobře integrovaní jedinci nacházejí uspokojení ve svém vlastním životě i ve společném vztahu).
- **Behaviorální manželská terapie**
 - Usiluje o přímou změnu současného chování s využitím principů podmiňování a učení
 - Snaží se navodit kladné chování manželů, nacvičit sociální dovednosti, vypracovat manželskou dohodu
 - Pracuje se s pozitivním posílením, negativním posílením, tresty, vyhasínáním apod.
 - 1. **vzájemné kladné chování**,
 - 2. **Nácvik dovedností** - komunikace a řešení problémů
 - 3. **manželská dohoda o změnách chování**
- **Humanisticko – psychologická manželská terapie**
 - Důraz na dosažení změny postoje k celkovému pojetí manželského soužití – otevřenost manželů, plný sebeprojev, autentičnost, tolerantnost
 - 1. **otevřená komunikace – terapie** – podpora komunikace a autentického projevu
 - 2. **Odreagování agresivních pocitů** – otevřené sebeprojevování i vůči partnerovi, ventilace
 - 3. **Empatie, vřelost a opravdovost**
 - 4. **Otevřené manželství** – dbát na dostatku prostoru, založeno na důvěře
- **Systémová pojetí v manželské**
 - **Obecné systémové pojetí** – zdůrazňuje celost a organizaci, všímání si jak reakce jednoho člena vyvolává určité chování druhého
 - **Rodinná systémová pojetí**
 - **Minuchinova strukturální teorie** – zdůrazňuje org. Charakteristiky
 - **Bowenova teorie roinných systémů** – staví na pojmu diferenciaci „já“
 - **Současné pojetí školy z palo alto** – důraz na překonávání problémů pomocí jejich řešení na jiné úrovni
- **Racionální edukativní manželská terapie**
 - Manželské problémy jsou výsledkem nerozumného přístupu k životu, neznalosti zákonitosti manželského vztahu, lpění na nerealistických představách (mýty o věčné lásce)
 - **5 oblastí soužití Plzáka**
 - vedení domácnosti a rodinného rozpočtu
 - péči o děti a jejich výchovu
 - trávení volného času
 - sexuální soužití
 - manželská komunikace
- **Hodnotové pojetí manželské terapie**
 - Přístup snažící se překonat rozpory v manželstvím poukazováním na vyšší hodnoty
 - Osobní zralost a kooperativní strategie

- Víra a uplatnění křesťanské morálky
- **Synerické pojetí manželské terapie**
 - Přihlíží k minulosti i přítomnosti, k jedinci i systému, k realitě i k ideálům, k obecným i individuálním zvláštnostem.
- **Kognitivní a afektivní přístup – dva směry v poradenství**
 - Hlavním zdrojem zlepšení situace je kognice, rozpoznání zákonitostí vzniku a vývoje manželského problému, interpersonálních konfliktů, střetů. Vyžaduje pochopení těchto zákonitostí, akceptaci a snahu je ovlivnit

11. SPECIFIKA RODINNÉHO A SKUPINOVÉHO PORADENSTVÍ

Rodinného poradenství: jedná se o terapeutickou metodu, při které probíhá sezení terapeuta společně s celou rodinou

- Zabývá se rodinnými problémy a snaží se pomoci je překonat
- Pracuje s celým rodinným systémem
- Týká se vztahů mezi členy rodiny a rodiny s okolím (škola, děti partnera, prarodiče)
- Poradenství se zúčastňují minimálně 2 členové rodiny
- Zaměřuje se více na emoce či transformaci
- Pracuje s nezdravými vzorci a vede k jejich zvědomění a změně
- Snaží se o odstranění patologie
- Náročnější je počáteční fáze (navázání kontaktu) a závěrečná fáze (odpoutání)

Vymezení rodinného poradenství:

- Kontextově: zaměřeno na aktuální stav
- Zakázkou: podpora celého rodinného systému, posilování jeho dovedností a kompetencí, zapojení všech (př. cirkulární dotazování)
- Kontraktem: zaměřeno na jasný cíl
- Způsobem práce: snaha nalézt řešení, porozumění situaci

Indikace

- Komunikace v rodině
- Vztahy v rodině
- Uspořádání života v rodině (fungování domácnosti, mezigenerační témata, trávení volného času konflikty a jejich zvládání)
- Vývojové a přechodové krize rodiny (narození dítěte, dospívající, osamostatnění)
- Výchova dětí (učení, výchovné problémy, drogy)
- Vztahy rodiny vůči jiným subsystémům (rodiče manžela, přátelé, škola, sousedi)
- Rozvody, rozchody a uspořádání vztahů či péče o dítě

Kontraindikace

- Situace, související s ohlašovací povinností¹ (týrání, zanedbávání a zneužívání dítěte atd.)
- Akutní stav jednoho z páru brání terapii (intoxikace, násilné chování atd.)

První poradenský kontakt

- Termín by měl být určen do 14 dnů od prvního kontaktu (telefonicky, e-mail, osobně)
- Je důležité zjistit důvod návštěvy
- Důležité je sdělit rodině:
 - jak dlouho bude konzultace trvat (90-120 min)
 - její cenu (platba na začátku/konci sezení)
 - adresu (kde nás najde)
 - odkaz na webové stránky
- Zjistit, kolik členů dorazí

Průběh konzultace

- Představení a přijetí
 - Představení poradny, poradce, domluva na vzájemném oslovování (u dětí vzhledem k věku domlouváme tykání/vykání)
 - Dozvědět se, co jednotliví členové očekávají
 - Seznámení s členy rodiny, dát všem prostor, vyvažovat pozornost
 - Naladit se na jazyk a vývojovou fázi rodiny
 - Respektovat ve svých postojích rodinný systém a jeho hranice (poradce je hostem v rodině, která přichází)
- Porozumění
 - Porozumět vztahovému poli. Zjistit, jak to u nich v rodině funguje
 - Zjistit, co členy sblíží a co naopak oddaluje
 - Porozumět životní situaci – zjistit předchozí zkušenosti řešení této problematiky, co vše doteď zkusili a co fungovalo/nefungovalo
- Dohoda
 - Zmapovat hlavní cíle všech členů a dojednat společný cíl, který by vyhovoval celé rodině
 - Dojednat prostředky a odpovědnosti (co chtějí členové rodiny od poradce a naopak. Co pro dosažení cíle, kdo udělá)

- o Dohodnout se na dalším setkání, domácím úkolu, ukončení spolupráce či předání do jiného typu péče

Používané nástroje

- Při poranění vyzdvihujeme pozitivní stránky
- Využívám situaci „tady a teď“
- Pokud má klient zájem, nabízíme svůj pohled a názor na jejich situaci
- Aktivní spolupráce všech členů – podněcujeme členy k vyjádření jejich názorů, pocitů
- využíváme škálování

Závěrečná konzultace

- Vyhodnocení spolupráce v oblasti cílů, procesu a vztahů
- Pojmenování a upevnění přínosů a úspěchu
- Pojmenování inspirací k rozvoji a objevených zdrojů pro zvládání podobných situací
- Všestranně zřetelné uzavření dosavadní poradenské spolupráce

Vstupem do manželství začíná vývojový cyklus rodiny:

- 1.fáze: identita dvojice** – manželství je ještě bez dětí, vzájemná oddanost by měla být vyšší než k původním rodinám
- 2.fáze: narození dítěte** – událost vyžaduje velké změny v průběhu rodinného života, nebezpečí triangulace (manželka + matka proti manželovi nebo podřízení manželky dítěti a její vyčlenění z manželského vztahu)
- 3.fáze: další děti, rodina s předškoláky** – vytvoření sourozeneckého subsystému (kontakty s dětmi se postupně uvolňují)
- 4.fáze: rodina se školáky** – relativně klidné období, výchovu částečně přebírá škola
- 5.fáze: rodina s dospívajícími** – nejtěžší úsek rodinného cyklu, velkorysost, tolerance a životní moudrost rodičů ulehčí proces osamostatňování se dospívajícího
- 6.fáze: rodina jako místo startu** – nastupuje s odchodem prvního dítěte z domu
- 7.fáze: prázdné hnízdo** – poslední dítě odchází
- 8.fáze: stárnoucí pár** – odchod obou partnerů do důchodu

Při sezení se zjišťují tyto tři základní oblasti:

- 1) vývojová fáze**, ve které se rodina právě nachází
- 2) údaje z rozhovoru** – jaký je aktuální rodinný problém, proč rodina přichází právě teď
- 3) mapování problémových oblastí** – komunikace, citové vazby, rodinné role a koalice

SMĚRY RODINNÉ TERAPIE

- o **Psychoanalytická rodinná terapie (Ackerman)** – analýza vzájemných přenosů dětských očekávání mezi členy rodiny
- o **Behaviorální rodinná terapie (Lieberman)** – učení členů lépe komunikovat a řešit problémy
- o **Škola z Palo Alto** – typ komunikačního vzorce dvojná vazba
- o **Strukturální rodinná terapie (Michunin)** – zaměření na rodinné subsystémy a zdůrazňuje jejich hranice, rodina funguje dobře, jeli její struktura jasně definovaná, vypracovaná, pružná a kohezivní
- o **Terapie rodinných systémů (Bowen)** – dosažení diferenciací každého člena
- o **Strategie terapie (Haley)** – předpokládá odpor a rodiny proti změnám, využívá postupy, které mají obranu znemožnit
- o **V. Satirová – 4 nesprávné rigidní vzorce v komunikaci členů rodiny**
 - o Obviňující, chladně racionální, usmířující za každou cenu, nevěcnou, rušivou

Skupinové poradenství

- o Bezpečné prostředí pro jedince bez patologie odstoupit od svých obran a podstoupit riziko vstupu s individuálními problémy do skupiny
- o Možnost náhledu na důležitost společenského chování, jeho účelu i důsledků, které pramení z různých forem společenského chování
- o Sleduje vzorce, většinou společenského chování a detekuje problémy, které z něho vycházejí, za účelem změny tohoto chování
- o Role preventivní nebo nápravná: řešení problému za účelem předejít krizové situaci nebo změna nevhodného postoje či chování
- o Na rozdíl od hromadného poradenství využívá dynamiku skupiny

Indikace

- o Slouží pro uspokojení potřeb, poznávání sebe a druhých, nácviku řešení životních situací, naplnění sociálních rolí, získávání zpětné vazby na svoje chování

Využití

- o Práce s více manželskými páry – nové formy komunikace
- o Kariérové poradenství

- Poradenství pro nezaměstnané
- Pro rodinné příslušníky uživatelů návykových látek nebo dětí s výchovnými obtížemi apod
- Skupina člověku pomáhá uspokojovat jeho potřeby
- Učí se poznávat sebe i druhé lidi, naplňuje v ní sociální role a řeší různé životní situace
- SP – využívá zákonitosti fungování skupiny
- **Faktory skupinové práce**
 - Členství ve skupině
 - Pocit sounáležitosti
 - Emocionální podpora
 - Akceptace problémů
 - Vzájemné porozumění
 - Možnost odreagování se
 - Zpětná vazba
 - Nácvik nového chování
 -

Poradenské skupiny můžeme dělit dle:

velikosti:

- **malé** (3-15 členů) – nejvhodnější pro poradenskou skupinovou práci
- **střední** (16-30 členů)
- **velká** (nad 30 členů) – poradenská práce směřuje k hromadnému poradenství

trvání:

- **jednorázové**
- **krátkodobé** – program ohraničený časově (3 měsíce) nebo počtem sezení (př. 10)
- **dlouhodobé** – ambulantní scházení se (půl roku, rok i déle)

pohybu členů:

- **skupiny uzavřené** – stále stejné složení, nepřibírají další členy; většinou jasný časově strukturovaný program; předem určené cíle
- **otevřené skupiny** – noví členové přichází, ti, kteří již pomoc nepotřebují, odcházejí; skupina nemá jasné ohraničenou časovou ani obsahovou strukturu, program většinou přinášejí členové - skupiny
- **skupiny heterogenní** – členové mají rozdílné charakteristiky
- **skupiny homogenní** – členové mají velice podobné charakteristiky, např. věk, pohlaví, stav, profese, problém atd.

dle obsahového zaměření a využívaných metod práce

- **skupiny biografické** – individuální historie jednotlivých členů, významné události v anamnéze, hledání paralel mezi minulostí a fungováním v současnosti
- **skupiny interakční** – primární jsou vztahy ve skupině, orientace na přítomnost, tady a teď, aktuální prožívání, skupina se zabývá spíše procesem než obsahem, techniky stimulující interakci
- **skupiny tématické** – předem formulované téma, nebo téma objevené při skupinové práci, které oslovilo mnoho členů, členové referují o svých zkušenostech, zážitcích, větší práce s vysvětlováním, objasňováním, informacemi
- **skupiny tréninkové** – praktický nácvik určitých sociálních zručností, řešení konkrétních problémů - v poradenské práci se tyto typy skupin prolínají dle aktuálních potřeb členů

Styly vedení skupiny (role, které zaujímá poradce tj. vedoucí skupiny):

- **Expert** – využívá své znalosti a zkušenosti, rozdává rady, je centrem pozornosti
- **Režisér** – strukturuje skupinu, zasahuje do skupinového procesu, přebírá zodpovědnost za skupinové dění
- **Facilitátor** – vytváří příjemné prostředí důvěry a spolupráce, upozorňuje na případná rizika a zodpovědnost za dění ve skupině však nesou její členové
- **Účastník** – prezentuje se autenticky, je na stejné úrovni, jako ostatní členové
- **Pozorovatel** – zůstává mimo dění skupiny, vyhýbá se interakci, komentuje nevyhnutelné
- **Moderátor** – rozbíhá skupinové aktivity, přináší techniky, komentuje jen skupinové události, vývoj nechává na skupině
-

Nejlépe, když jsou vedoucí dva – Muž a žena

12. PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVÍ V JEDNOTLIVÝCH FÁZÍCH VÝVOJE DÍTĚTE

Období prenatalní - interakce matky s plodem, vývoj funkcí, postoje matek a otců k těhotenství, rodičovství,... – Poradenský psycholog se s touto problematikou setkává přímo jen v rámci výzkumu. **Nepřímo** se s těmito tématy setkává v poradenské anamnéze (nutno dávat pozor na spolehlivost dat).

Období neonatální

- první projevy dítěte po narození, jeho interakce se soc. okolím (důležité přijetí dítěte v jeho nejbližším soc. prostředí – důležitá důkladná anamnéza)
- údaje rodičů lze kontrolovat objektivními nálezy z porodopisu, z prvních návštěv doktora..

Období kojenecké a batole

V tomto věku se psycholog setkává **nejčastěji s problémy**:

- a) **vývoj dítěte se opoždí** – podezření na mentální retardaci (motorika, řeč)
- b) vývoj dítěte je nápadně **nerovnoměrný** – otázka, jak jej harmonizovat
- c) **je třeba přikročit k závažným sociálním opatřením** př. ústavní umístění, náhradní péče...
- d) je třeba sledovat vývoj dítěte na místech potencionálního ohrožení, př. v ústavních zařízeních, mateřských školách...
- e) objevily se **výchovné a vývojové obtíže** – pseudoobtíže v základních funkcích (jídlo, spánek, vyměšování, v tělesné aktivitě (hyperaktivita, masturbace),
 - a. **Podmíněné obtíže** – trucovávání, vztekání, výkyvy nálad

Období předškolní

- od 3 do 6 let
- častější klientela než předchozí skupiny => více použitelných metod (výhoda verbální komunikace při vyšetření)
- období **přípravy dětí na přechod do základní školy**
- málo obtíží a poruch, které by vznikly v tomto období, respektive v rámci mateřské školky, spíše se týká jeslí a základní školy
-
- **mentální retardace a nerovnoměrný psychický vývoj** - otázka zařazení dítěte do školek či škol
- **vývojové opoždění řeči** – zachycení, náležité vyšetření a předání do péče logopedické či foniatrické
- **Leváctví** - testy laterality, správné zacházení s psacím náčiním
- **Děti, které odmítají kreslit!!!!** – zaostávání ve vývoji jemné motoriky a vizuomotorické koordinace - navlékání korálků, zasouvačky, stavění kostek, ne obkreslováním!
- **Obtíže a nápadnosti spojené se základními fyziologickými funkcemi** jsou většinou závažnější – nutné neurologické vyš.,
- **Úzkostné rysy chování** - nadměrná závislost na matce- strategiích zapojování a postupném překonání úzkosti
- **Problémy v sourozeneckých vztazích**
 - o žárlivost na mladšího sourozence
 - o příprava na příchod dalšího sourozence
- **Otázka poslušnosti** - přebudovat výchovné postoje rodičů přesahuje poradenství- možnost rodinné terapie, psychoterapie..
- **Dítě v něčem překvapivě vyniká**- doporučení cvičit tyto funkce více jsou závislé na organické než na intelektuální vyspělosti (sport, kreslení...). A dále posilovat funkce méně vyspělé, rozšiřovat okruh zájmů
- **Školní zralost** většina dětí před nástupem do základní školy = **screeningová zkoušky** = např. PPP (přímo ve škole nebo také v rámci pediatrické prohlídky)
 - **Kern-Jiráskův test školní zralosti** □ při nesplnění limitů předložen inteligenční test + pozorování dítěte ve standardních situacích + anamnéza (objektivní – rodiče, vychovatelky,...)
 - o **dnes trend odkladů školní docházky** – o 1 rok, výjimečně o 2 roky (stoupající nároky na výkon dítěte na začátku školní docházky, odpovědnost rodičů za všestranný prospěch dítěte)
-

Mladší školní věk

- od 6 do 9 let
- v problematice řešené poradenstvím převládá škola.
- **Zhruba se dělí do 3 větších okruhů:**
 - a) **obtíže v přizpůsobení** dítěte školním nárokům ve smyslu soustředění, vytrvalosti, kázně
 - b) obtíže v souvislosti se školním **prospěchem**
 - c) **nadměrná úzkost** dítěte, které je ve škole zaražené, utlumené, nedovede ukázat, uplatnit, co v něm je
- **Problematika ne školská:** poruchy řeči+ poruchy chování

Střední školní věk

- od 9 do 12
- opět dominuje škola
- **tři okruhy školské problematiky:**
 - a) **neklid**, nesoustředěnost, impulzivita, malá vytrvalost pozornosti
 - b) **školní prospěch**- zachytit specifické poruchy učení(dyslexie, dysortografie, dyskalkulie), potíže v jemné motorické koordinaci
 - c) **úzkostnost** dítěte
 - Patří sem i neschopnost dítěte zařadit se do kolektivu.
- **Problematika neškolská:**
 - a) otázky rodinného soužití
 - b) otázky mužské a ženské identity- psycholog upozorní na poruchy chování
 - c) tvoření part s agresivními nebo asociálními tendencemi, kouření, požívání alkoholu + drog
 - d) rodinné problémy
 - e) krize rodičovské autority
 - f) případy vysloveně psychiatrické- psychotické onemocnění

Pubescence (11–15 let) a adolescence (15–20 let)

- o Období adolescence začíná nástupem puberty, jejíž nástup signalizují specifické tělesné změny
- o Kromě prudkých a nápadných fyzických změn pokračuje emoční, kognitivní i sociální vývoj.

Pubescence

- ukončení povinné školní docházky a volba povolání – potřeba komplexně (motivace, zájmy, dosavadní výsl. ve škole
 - emoce – labilita, přecitlivělost i na běžné podněty, impulzivita
 - zvýšená uzavřenost, výkyvy v sebehodnocení, vztahovačnost, kritičnost, radikálnost
 - rodinné problémy – intenzivní prožívání, ale v poradně méně často
 - rozvoj identity – hledání, potřeba seberealizace
 - proces **individuace** - 1. Diferenciace, 2. Experimentace
 - význam tělesných proměn a jejich subjektivního vnímání
 - potřeba dokonalosti → snížená sebedůvěra
 - o tzv. **Skupinová identita** – ztotožnění se skupinou
- Počátek psychotických onemocnění – v poradně: předat psychiatrovi, popř. okamžitá konzultace;

Adolescence

- ☐ **dosažení plnoletosti** – nové role, povinnosti, práva
- ☐ **moratorium** (Erikson) = dospělost jako příliš náročná / složitá → snaha ji odložit, vliv kultury, současnost i blízká budoucnost stejně významné (rozdílné oproti dospělým)
- ☐ rozdílné tempo vývoje v biologické, sociální i psychické oblasti
- ☐ biolog. rovina – tělo posuzováno k ideálu krásy, velký vliv na sebepojetí
- o atraktivita jako prostředek k dosažení sociálního přijetí, pozice a prestiže
- o ukončuje se růst, vzrůstá fyz. síla →srovnávání s dospělými
- o myšlení – flexibilita, jednoznačná a rychlá řešení, jistota, kompromis příliš ne
- o Postupná separace od primární rodiny
- o Často čelí v důsledku krizí identity emočním rozladám, depresivním stavům, obavám a zmatkům
- o Profese – dovršení přípravy na profesi, vstup do zaměstnání (kromě VŠ)
- o Proces **individuace** – 3. Postupná stabilizace, 4. Psychické osamostatnění

Časná a mladá dospělost (20-40 LET)

- o **Krize rané dospělosti** = tzv. **krize 20letých** (17-26 let) - často se může objevit nejistota až depresivita. Objevuje se krátce poté, co dospívající vstoupili do světa dospělých – musí dělat první samostatná rozhodnutí, za která ponesou odpovědnost jen oni sami (což může být zdroj frustrace a stresu). Přijetí nové role dospělého – větší prestiž, zodpovědnost, nové povinnosti → často ambivalentní postoj, nejistota
- o **osobnost** – sebestjistota, odhad vlastních sil, schopnost ovládat své emoce, jednoznačné citové prožitky, rozvoj empatie a emoční inteligence, otevřenost ke světu
- o **sociální** oblast – komplexní osamostatnění, relativní nezávislost a svoboda v rozhodování, klidnější vztahy v primární rodině
- o **vztahy** – symetrické vztahy s vrstevníky, vytvoření vlastní sociál. sítě, připraven na párové soužití, dnes fenomén „singles“, „uvolněné přibuzenské vztahy
- o **profese** – dokončeno vzdělání, schopnost se v práci podřídit i vést tým lidí, snaha dosáhnout žádoucího uplatnění (profese) i emočního přijetí (partnerství)
- o **kritický souběh událostí** – významné mezníky, rozhodování, určení dalšího směru života, získávání zkušeností
 - o životní problémy: singles, osamělí rodiče, bezdětnost, rozvod

Krize třicátníků (krize Kristových let), 28–35 let

- ☐ Psychosociální konflikty týkající se založení rodiny
- ☐ Nuda a únava ze sociálních vztahů
- ☐ Pocit stereotypního života
- ☐ Nespokojenost s povoláním, mezilidskými vztahy na pracovišti

Střední a pozdní dospělost (40-50 let)

Krize středního věku – typické chování

- Bilancování minulosti a představy o budoucnosti, změna postoje k hodnotám, hledání smyslu
- Ztráta iluzí, pocity úzkosti, bezmoci, nudy, frustrace, prázdnoty melancholie, životní nespokojenosti, deprese, stereotypu a šedé budoucnosti
- Znechucení z dosavadního konvenčního způsobu žití, vyhledávání alternativ, intenzivních prožitků (sportovních, sexuálních, dobrodružných...)
- Separace, rozvod, často založení dalšího manželství → jako protest proti rutině, experiment
- Vzestup mateřských a otcovských pudů, výrazná touha po dalším dítěti
- Tělesné změny:
 - Úbytek atraktivity a plodnosti
- Nutkavá snaha maskovat projevy tělesného stárnutí o Hypochondrie, obavy o zdraví, orthorexie, hormonální proměny (andro- a menopauza)
- Strach ze ztráty sex. výkonnosti a sex. Dysfunkcí

Sendvičová generace

- Označení pro jedince středního věku, kteří jsou vměstnání mezi potřeby mladých, ještě ne plně samostatných dětí a starých rodičů, o které již musí také pečovat. Stresová, fyzicky a psychicky náročná etapa.

Starší dospělost (50-60 let)

- proměna vztahu k rodičům – odchod do důchodu, úbytek sil a kompetencí rodičů → nerovnováha ve vztahu
 - → pocít méněcennosti, potřeba předávat zkušenosti mladším
- intimita – sdílení, pocít jistoty, akceptace, opory
- sociální – nové role prarodiče, změna hodnot a postoje ke světu i k ostatním lidem
- vyrovnávání se smrti vlastních rodičů → strach z vlastní smrti
- tělesné změny: úpadek kondice, zhoršení smyslů, klesá koordinace pohybů, zvýšení zdravotních problémů
- kognice – udržení osvojených kompetencí než učení nových, jejich využívání, praktická inteligence stále velmi dobrá, využití profesních kompetencí

Stáří (60/65 a více let)

- ☐ důležitý je subjektivní pohled každého, kdy se už cítí starý
- ☐ nejednotnost biologického stárnutí mezi lidmi + ve vztahu k sociálnímu stárnutí (i člověk v 70 letech může být plně vitální a naopak)
- ☐ profese – významný milník odchod do důchodu
- ☐ sociální vztahy – role prarodiče
- ☐ Sociální rozměr
- o Postupná ztráta důležitých a blízkých vztahů
- o dnešní společnost orientována na výkon -> senioři často osamělí, „bez role“ ve spol., bez smyslu života -> trpí depresí
- ☐ riziko pro terapii tzv. **YAVIS klienti** – Young, Atractive, Verbal, Intelligent, Succesful (poradenství využívá jen velmi málo seniorů, spíše v rámci rodinné terapie)

Negativní důsledky stáří

- demence, deprese, riziko úrazů
- geriatrická deteriorace (zhoršující se psychické i fyzické zdraví) – extrémním projevem je syndrom geriatrické křehkosti (pocit vyčerpání, pokles váhy, slabost, pomalá chůze atd).,

Eriksonova teorie

póly psychosociální krize	účinná síla/ctnost	věk
základní důvěra x nedůvěra	naděje	do 1 roku
autonomie x stud, nejistota	vůle	1–3 roky
iniciativa x vina	cílevědomost	3–6 let
pracovitost x méněcennost	kompetence	6–12 let
identita x zmatenost rolí	věrnost	12–19 let
intimita x osamělost	láska	20–25 let
generativita x stagnace	péče o druhé	26–64 let
ego identita x zoufalství	moudrost	65 +

13. ZÁKLADNÍ METODY PRÁCE S KLIENTEM

Základních 13 metod práce s klientem:

1) Informace

- **Kdy:**
 - Klient nemá dostatek informací
 - Klient má velké množství nepřesných informací
 - ☐ Nejistota, neukotvenost v situaci
- **Účel:**
 - **Poradce klienta informačně ukotví, ale zároveň ho nezahlcuje a nezvyšuje tak jeho úzkost**

2) Delegování:

= přeměrování klienta na jiného poradce, odborníka nebo instituci

- **Kdy:**
 - Klient přichází s problémem, který **nespadá do odborné kompetence poradce**
 - ☐ nutný poradcův nadhled a reflexe
 - klient přichází s problémem, který **není možné řešit v poradně**
 - ☐ poradce toto reflektuje a klienta deleguje odborníkovi, který se problematikou zabývá
- V instituci by měl být vždy k dispozici **aktualizovaný seznam kontaktů**, které lze právě v těchto situacích využít
- **Rizika:**
 - Začínající poradci mívají s delegováním někdy problém (z důvodu nejistoty spojené s nedostatkem praxe, horší posouzení kompetence)
 - ☐ Je pak žádoucí otevřít toto téma na supervizi

3) Objasnění

(klarifikace)

= *objasnění je způsob zmapování (porozumění) a vymezení (vyjasnění) prezentovaného problému klientem a jeho následné pochopení klientem*

- V mnoha případech poradce odhalí skutečný rozsah problému, který bývá závažnější a větší, než je prezentován klientem
- Zkušený poradce může zjistit řadu podstatných informací
- Časově náročný, subjektivní proces
- Využití Sokratovského dialogu či motivačních rozhovorů
- **Typické pro:**
 - Racionálně orientované poradenství
- **Vhodný postup:**
 - Postupné odkrývání rámce problému, rozlišování podstatného od nepodstatného
 - Poradce působí podpůrně, motivuje a povzbuzuje klienta
- **Při úspěšném použití:**
 - Klient si sám uvědomí základní rámec problému
 - Při práci se schématy se může objevit **aha-efekt**
- **Rizika:**
 - Přílišná direktivita
 - Nepřízpůsobení se tempu klienta
 - Klient není na objasnění připraven
 - ☐ V těchto případech může mít tato metoda negativní dopad na poradenský proces -> klient se bude cítit vystrašený, podrážděný, odradí ho to od další spolupráce...

4) Ventilace

- **Kdy:**
 - Klient přichází, aby si s někým o své tíživé situaci promluvil
 - Klient primárně nehledá pomoc, ale dočasnou úlevu od napětí
- **Proč klient setrvává v napětí?**
 - Mylná představa, že člověk se musí se svými problémy vypořádat sám
 - nemá se na koho obrátit, komu se svěřit
 - okolím je mu naznačeno, že o svých obtížích mluví až příliš a už všechny okolo obtěžuje
- **Role poradce**
 - Klienta plně přijímá a poskytuje mu důvěrně a bezpečné prostředí
 - Nemoralizuje, nehodnotí, nebagatelizuje
 - Nabízí prostor k ventilaci zlosti, nespokojenosti, zklamání
 - ☐ Uvolní se tak prostor pro konstruktivní poradenskou práci
- **Katarzní účinek**
 - Může být dostačující a klient už nevyhledává další poradenskou intervenci
- **Rizika:**
 - Uklidnění a snížení napětí klienta může vést k tomu, že rezignuje na další nabízenou pomoci - > typicky jde o klienty, pro které má tíživá situace sekundárně nevědomé zisky

- **Syndrom nemůžu žít s, nemůžu žít bez** - > klient má obavy z rozhodnutí nebo něčeho nového, neznámého

5) Podpora a povzbuzení

- **Kdy:**
 - Na počátku poradenského procesu
 - V průběhu poradenského procesu, když zaznamenáme u klienta nejistotu či tenzi
 - Mlčenlivý klient (povzbuzení je klíčové pro další průběh konzultace)
- Klient často neví, co má očekávat - > ujištění a ocenění poradce hraje klíčovou roli při rozhodování o tom, jak bude svůj problém dále prezentovat
- **Přesah do klientova života**
 - Klient může v jistých oblastech pocítovat stud a ostych hovořit o těchto tématech nejen před poradcem, ale i například před partnerem - > pokud se díky povzbuzení poradce klient pokusí o těchto věcech hovořit -> rozhovor je pro něj nácvikem, jak co nejlépe zformulovat podstatu problému

6) Interpretace

- Interpretaci řadíme do dynamicky orientovaných poradenských systémů
- Dochází k odhalování skrytých přání a blokujič zákazů - > **poradcova interpretace umožňuje klientovi uvědomění**
- Poradce musí interpretaci správně načasovat
- **Kdy:**
 - Poradce chce s určitým záměrem klientovi aktivně doplnit chybějící souvislosti
- **Základní pravidla využití této metody**
 - Neposkytovat interpretaci v případě zvýšené tenze klienta
 - Nevyužívat ji při nedostatku poznatků
 - Její formulace nemá přesahovat klientovo chápání sebe samého a kontextu jeho života
 - Využíváme ji tehdy, když jsme přesvědčeni, že s ní klient dokáže dále pracovat.
- Výhodnější pro obě strany je, když si klient přijde na interpretaci sám
 - ☐ Tím se eliminuje riziko vzniku odporu klienta, když má pocit, že mu byla nabídnuta poradcova interpretace

7) Konfrontace

- = *metoda, jak vhodným způsobem upozorňovat klienta na rozdíly a rozpory, které se v jeho tvrzeních vyskytují*
- **Kdy:**
 - v rodinném poradenství, kdy může dojít ke konfrontaci mezi názory a postoji jednotlivých členů rodiny
 - v rámci skupinového poradenství, kde probíhá konfrontace mezi názorem jednotlivce a ostatních členů rodiny
- **Rizika:**
 - Nátlak na poradce ze strany jednotlivých členů, aby situaci zhodnotil
 - Tuto roli **soudce** musí poradce rozpoznat, okomentovat a hned na začátku se proti ní jasně vymezit

8) Relaxační techniky

= *Cvičení, jež pomáhají klientovi uvolnit tělesné a psychické napětí*

- Relaxace je účinnou metodou, při které klienti sami na sobě pocítují, že mohou mít své napětí pod kontrolou
- **Zařazení relaxačních technik:**
 - Postupné zařazování, důležitý je důkladný a postupný nácvik jednotlivých technik - > klient je může poté používat sám (musí se nácviku věnovat) v běžných denních situacích
- **Cíle:**
 - Zklidnění, uvolnění napětí a úzkosti

Základní postupy

-> Práce s dechem a dechová cvičení

- Často podceňováno (klienty i poradci)
- Zvládání úzkostí a stresových reakcí
- Nesprávným dýcháním může klient provádět **hyperventilační manévr** - > více vydechuje oxid uhličitý - > zvýšení kyslíku v mozku - > vznik úzkosti
- Důležité informovat klienta o důležitosti práce s dechem (vysvětlit, že tím může snížit úzkost a že nesprávným dýcháním může úzkostné pocity prohlubovat) + dechová cvičení natrénovat
- **Jak na to?**
 - Slovní pokyny **nádech...výdech**
 - Ověřit, že klient dýchá do břicha, **ne do hrudi**
 - **Zjistit klientovu dechovou normu**
 - nenutit ho do našeho tempa, přistupovat ke každému individuálně

- necháme klienta vydechnout a nadechnou a počítáme – po nádechu dáme 3 sekundy pauzu – následuje výdech, která počítáme

-> Návčik relaxace dle Östeho

- při rozeznání prvních příznaků napětí či úzkosti -> zapisovat jednotlivé úzkostné epizody (zaznamenání prvního příznaku, dále průběh + intenzita)
- **Využití progresivní relaxace**
 - 15 – 20 minut, provádí se v sedě
 - Střídavé napínání a uvolňování svalů
 - **Úvodní návčiky předvádí poradce, klient si je zkouší**
 - Klient má zavřené oči, je veden instrukcemi poradce
 - Svalové napětí udržuje po dobu 5 sekund, relaxaci 10 -15 sekund
 - Poté je klient vyzván ke zhodnocení na škále
 - Návčiky je vhodné rozdělit na **2 setkání** (a klient má za úkol doma procvičovat a vést si záznamy –jak dlouho trvalo než se uvolnit a jak moc se uvolnil)
- **Přechod k podmíněné relaxaci**
 - Po osvojení lze přejít k podmíněné relaxaci, při ní je potřeba kratší čas na doSažení relaxace (**2-3 minuty**)
 - Více zaměřena na dech, vytváření podmíněného spojení mezi sebeinstrukcí (*uvolnit*) a relaxací
 - Ocenit zlepšení klienta
 - Procvičování: 2x během každého sezení
- **Diferenciovaná relaxace**
 - Po zvládnutí návčiku (1-2 týdny)
 - **Cíl:** naučit klienta relaxovat při běžné činnosti, klient má otevřené oči
 - Postupně se klient učí využívat relaxační postupy při vestoje a při chůzi
 - -> klient je schopen se uvolnit v běžných (nestresujících) situacích
 - Klient procvičuje rychlou relaxaci 15-20x za den
- **Aplikovaná relaxace**
 - Klient využívá relaxaci jako získanou dovednost, pravidelně ji procvičuje (zejména v situacích, které v něm vyvolávají úzkost)
 - **Po ukončení návčiků poradce klienta informuje o nutnosti novou dovednost procvičovat**

-> Schultzův autogenní trénink

- Technika spojující prvky jógy a hypnózy do jednoho systému relaxace a koncentrace
- **Nižší stupeň**
 - 6 cvičení, obvykle v leže na zádech
 - Při cvičení v sedě posed *Odpočívajícího Mexičana*
(*tělo v pololežící poloze, nohy se patami opírají o zem, ruce volně spuštěné, hlava se opírá o okraj židle*)
 - Základní formulka: **Jsem klidný, jsem uvolněný**
 - klient si také může vytvořit svou vlastní formulku
 - **Základní cviky**
 - Návčik tíhy
 - Návčik tepla
 - Soustředění na dech
 - Soustředění na tepla
 - Soustředění na proud tepla v oblasti plexus solaris (viz obr)
 - Soustředění na oblast hlavy
 - Klient provádí cvičení 3x denně, ukončuje hlubokým nádechem, napnutím paží a otevřením očí (při večerních návčicích v leže může relaxace přejít do spánku)
- **Vyšší stupeň**
 - Využití vnitřních obrazů, které si klient vnitřním zrakem vyvolává

V rámci KBT přístupu je Schultzův trénink méně používaný než Östeho aplikovaná relaxace. A je méně vhodný pro stresující situace.

9) Trénink

- **Kdy:**
 - V řadě situací, kdy je nutné působit především na behaviorální složku
 - V individuálním, párovém i rodinném poradenství
 - Například oblast efektivní komunikace, zvládání konfliktů, asertivní jednání
 - V rámci manželského a partnerského poradenství tzv. **návčik konstruktivní hádky**
 - = *při jasně stanovených pravidlech je cílem naučit se pozitivněji oceňovat partnera a společně najít kompromisní a přijatelné řešení*
 - V manažerské psychologii a psychologii práce
 - Součást osobnostního růstu a zvyšování kompetencí

- Součástí metody je **učení, opakování a nácvik**
- Tento typ práce s klientem je typický především pro **KBT** přístup v oblasti klinické práce (**zvládání fobií, panických atak**)
- Působí se na konativní, kognitivní i emocionální složku
- **Postup:**
 - Klient si z poradenské situace **odnáší úkoly**, jež jsou spojené s nácvikem zvládání konkrétní situace
 - Klient se do dalšího setkání s poradcem zaměřuje na **výskyt problémových situací**, které si podle instrukcí poradce zaznamenává
 - Tyto záznamy následně slouží k rozboru situace a náhledu klienta především v **kognitivní a racionální rovině**.
- **Preventivní úroveň této metody:**
 - Posiluje klientovy kompetence:
 - Přijímat a otevřeně ventilovat negativní emoce a nespokojenost
 - Přijímat konstruktivní kritiku

10) Reflexe

= *poradce přeformulovává klientovu odpověď tak, aby vhodně stimuloval další klientův náhled na situaci či problém*

- Také se označuje jako **nedirektivní interpretační metody**
- Vhodné vybrat důležité pasáže klientovy odpovědi tak, aby mohl lépe využít sebereflexe
- **Účel:**
 - Výsledkem je schopnost klienta lépe formulovat, upřesňovat odpovědi a vnímat emoční reakce, které poradenský proces provázejí

11) Modelové situace

- = *podobně jako u tréninku – bezpečné poradenské prostředí se využívá k přehrání modelových situací, s nimiž se klient v reálném životě setkává*
- **Trénink vs Modelové situace**
 - **Trénink** častěji u individuálního poradenství
 - **Modelové situace** – párová, rodinná, skupinová práce, kdy bývá podle poradce předem připraveného rámcového scénáře vybrána situace, kterou při tvorbě zakázky klient označil za problémovou.
- Poradce v modelových situacích figuruje jako odborný pracovník v roli mediátora či facilitátora
- Tato metoda s v posledních letech přenesla do pracovní psychologie a transformovala se do přístupů jako koučink, mentoring...

12) Hraní rolí

- Rozdíl mezi metodou modelových situací a hraní rolí je ve výběru situací ze života klienta. Může se jednat o **hypotetické** situace, které se odehrají v blízké budoucnosti
- Může hrát sám sebe, přínosná je i výměn rolí
- Vystavováním se **cizím rolím se metoda stává prožitkovou** - > **klient se dokáže lépe vžít ro pocitů osoby, jejíž roli hrál**
- Tato technika pak dává prostor pro lepší řešení situací, využitelná v individuální, párovém i rodinném poradenství

13) Rozvoj vědomých způsobů zvládání zátěže

- Rozvoj copingových (zvládacích) strategií
 - = **způsoby zvládání zátěže, které jsou přístupné introspekci, lze je zachytit ve vědomí a existují i praktická doporučení pro jejich rozvíjení**

V rámci hovoru s klientem je dobré se zaměřit na tato témata:

- **Kontakt s pocity**
 - dát prostor pláči, odžití emocí, uvědomění protichůdných pocitů
 - pocity často hrají důležitou roli při rozhodování - > **podpora intuitivního řešení, otevřené projevování emocí**
- **Kontakt s tělem**
 - Stres přispívá k tělesnému napětí, objevují se křeče a strnulost - **poradce může vést k reflexi stavu těla**
- **Schopnost sdílet**
 - *Sdělený žal je poloviční žal*
 - Důležitá role poradce jako **dobrého posluchače**
 - Lze doporučit svěření se blízkým přátelům
 - U klientů často *nechutí druhé otravovat svými problémy*
- **Uvědomování vlastních potřeb**
 - Ochromení organismu vede ke snížení citlivosti k vlastním potřebám (i těm elementárním jako žízeň -> dehydratace)
- **Ochrana hranic**

- Nakupení požadavků okolí, přehlušení jedince typické po málo asertivní klienty, s malou schopností prosazovat svá přání a názory
- Klíčová je dovednost **říkat ne, odmítnout požadavek, vyjádřit názor**
- **Využití dřívější zkušenosti**
 - Mnoho negativních zkušeností má tendenci se opakovat - > pro poradce je vhodné **klást otázky na způsob řešení daného problému v minulosti a pokusit se inspirovat klienta řešením, které již bylo dříve účinné**
- **Využití příběhů**
 - Pro řešení může být efektivní **využití příběhů**, jež klient zná od svých blízkých (zprostředkovaná zkušenost)
 - Prospěšné mohou být i **literární příběhy** (klient je může interpretovat, hledat v nich východisko, mají inspirativní potenciál)
 - Využívají především narativně orientovaní poradci/terapeuti
- **Zapojení rituálů**
 - Zvládání náročných situací je v kultuře ritualizováno, aby zvládnuté usnadnilo (např. pohřeb)
 - Tam kde rituály nefungují, může být prospěšné objevovat nové rituály, které by klientovi mohli situaci usnadnit.
- **Brainstorming**
 - Hledání originálního řešení, aktivování fantazie, odvahy
 - **=hledání návrhů řešení bez ohledu na jejich reálné uplatnění** – často objeveno překvapivé řešení
 - Sekundárním efektem může být humor – uvolnění situace
- **Hledání smyslu**
 - Klíčová kategorie pro rozhovor, lze se inspirovat dílem Frankla (podpora jedince v hledání vlastního smyslu a jeho naplnění prostřednictvím tvůrčích, zážitkových a postojových hodnot)
 - **Smyl vlastní činnosti a pocit smysluplnosti vlastní existence = významný protektivní faktor**
 - Člověk, který vidí ve svém konání smysl, dokáže vydržet i nepříznivé životní podmínky

14. FORMULACE ZPRÁV A NÁLEZŮ, KOMUNIKACE MEZI INSTITUCEMI

Psychologický Nález

- **završením diagnostické práce**
- **dílčí problematika** (objasnění určité složky nebo problému osobnosti, pochopení či predikci chování a prožitků)
- **porozumění danému jedinci** (odhad směru jeho dalšího vývoje, pozadí potíží a nejvhodnější formy působení a náprav)
- Někdy se **odlišuje od psychologické zprávy**

Nález

- **součást dokumentace** používané v instituci jako **interní materiál**. Jeho součástí jsou **přílohy**, např. vyplněné testové materiály, kresby, ukázky písma a další materiály. Nález se soustřeďuje na **problém, k jehož řešení má vyšetření dospět**

Formální zásady pro psaní nálezu

- přizpůsobit dle **typu vyšetření** (konziliární, orientační, podrobné, zaměřené na určitou oblast, celkové...)
- **Opatrná formulace** – možný velký vliv na životní dráhu dítěte
- Pozor na formální a jazykovou stránku zprávy, nelze udávat údaje bez věcné spojitosti
- **Jazyk podle adresáta**
- Interpretovat nález v souladu s interpretačními tendencemi a potencemi adresáta (při sdělování údajů rodičům je vhodnější osobní prezentace)
- Psychologické vyšetření má **prognostický charakter** - mít na paměti při prezentaci jeho výsledků

Obsahové zásady pro psaní nálezu - záleží i na zařízení (jiné klinika X PPP)

Říčanovo schéma psychologického **nálezu má tuto strukturu:**

1. osobní údaje- jméno, věk, stav, povolání, vzdělání
2. účel vyšetření
3. okolnosti vyšetření- např. meditace, předchozí tantamem suicidium
4. data jednotlivých sezení a použité metody
5. souhrn dosavadního vývoje problému
6. současná diagnóza a zdravotní stav
7. pozorování pacienta při vyšetřování
8. rozhovor
9. údaje od příbuzných a dalších osob
10. výsledky testů- ROR, Wechsler (do závorky skóry subtestu), MMPI a další
11. výsledky nestandardních metod a pozorování v různých situacích mimo vyšetření
12. diagnostická úvaha
13. závěr

Nález musí být komunikativní proto:

- krátké věty
- vynechat extra odborné termíny
- zbytečně neopisovat myšlenky
- materiál nemá být opakován
- krátké odstavce s jedním pojetím prezentovaným v jedné větě
- logický sled (zpráva = příběh začínající na začátku a končící na konci)

Kratochvíl s Fišerovou - 5druhů psychologických nálezu:

1) **NÁLEZ ORIENTOVANÝ KLINICKY**

- pozorování, explorace a anamnéza, případně údaje jiných osob, které znají pacienta
- charakteristický pro ambulantní zařízení.

2) **NÁLEZ ORIENTOVANÝ TESTOVĚ**

- dílčí výsledky testů, testové hodnoty, skóry...(> v závěru sumarizovány)
- může posloužit jinému psychologovi v netestování
- v praxi je málo vhodný

3) **NÁLEZ EXPLORAČNĚ- TESTOVÝ**

- vychází z klinických a testových dat, která se citují nebo komentují v míře potřebné pro vlastní úvahu a závěry
- na začátku popis chování klienta, obsah explorace + testové údaje (nebo naopak)

4) **NÁLEZ NARATIVNÍ (DYNAMICKY KOMPLEXNÍ)**

- nemá pevné schéma
- prolíná se citace anamnestických dat s rozhovorem, s výsledky testových vyšetření i psychologickými interpretacemi a hypotézami

- budí dojem eseje s návratem do minulosti a úvahami do budoucnosti
- velice náročný (důkladné odborné vzdělání + spisovatelské nadání)
- 5) **NÁLEZ ORIENTOVANÝ NA SLOŽKU OSOBNOSTI**
- data seřazena podle jistého schématu složek osobnosti (intelekt, temperament, paměť...)
- do popisu jednotlivých osobnostních oblastí jsou integrovány údaje jak z testů, tak z pozorování, anamnézy i explorce
- **nejvhodnější pro začínajícího psychology**

Zpráva

- určena k zaslání jiným uživatelům
- **komplexnější**
- může obsahovat i výsledky asociovaných vyšetření př. pedagogického, lékařského...
- **Podle Říčana má 3 funkce:**
 - 1) sdělení výsledku lékaři
 - 2) informace pro psychologické vyšetření v budoucnu
 - 3) katamnestická zpětná vazba (některé údaje nepatří všem- např. IQ učitelům a rodičům...)

Posudek

- vysoce **formalizovaný a strukturovaný materiál** odpovídající na konkrétní otázky nebo požadavky. Posudek zdůrazňuje **hodnocení individuálních odlišností** vzhledem k normě a položeným otázkám
- **posouzení charakteristik jednotlivce** s ohledem např. na školu, zaměstnání, zařazení do ústavu, trestný čin, věrohodnost...

Kazuistika

- = popis konkrétního případu onemocnění, které má často zajímavý a poučný charakter
- k dokreslení klinického rozhodování a v rámci individualizované péče

Klinická úvaha

- Základ – posudek klientovi situace a plán dalšího postupu každého jednotlivého setkání, a zvláště pak prvního rozhovoru s klientem

Co u klienta posuzujeme, abychom dospěli k platné klinické úvaze?

- Klientův podnět k návštěvě.
- klientova zakázka – co říká + jak u toho vypadá a zní. (jeho náhled na nemoc)
- Jaký je klientův současný stav?
- Co si klient myslí o svém současném životě?
- Jaká je klientova životní historie (zaměření na anamnézy)

Rozbor sezení a vztahu

- průběh, spád sezení, aktivita (kdy, na čí straně), překvapivé dění, jak na sebe navazovala témata, náročnost setkání, pocity po jeho skončení
- projevy sympatií a antipatií, způsoby, kterými odměňoval pracovník klienta a naopak
- přenosové a protipřenosové prvky, jak na nás druhý působí, jaký k němu zaujímáme postoj, čeho si na něm vážíme, zda nás dojíká, zlobí, obtěžuje a z jakého důvodu
- jaké nápady se ke vztahu s klientem vynořují

Komunikace mezi institucemi

- komunikace probíhá mezi **poradnou a OSPODem**
- komunikace probíhá mezi **poradnou a soudem**
- externě: může probíhat komunikace s právníkem
 - o GDPR ¹ znemožnění komunikace s lékaři, právníky, ...
- Potřeba zachovávat **mlčenlivost** dle zákona – povinnost poradce zachovat mlčenlivost o všem, co se dozvěděli, s výjimkou zbavení mlčenlivosti samotným klientem či oznamovací povinnosti
- Případy kdy mlčenlivost neplatí:
 - o V případech oznamovací povinnosti u zákonem vymezených trestných činů
 - o Máme-li písemný souhlas klienta (např. svolení podávat informace jiným institucím, lékařům, soudcům, orgánům sociálně-právní ochrany dětí OSPOD²)

15. TŘÍSTRANNÝ A VÍCESTRANNÝ KONTAKT JAKO SOUČÁST PORADENSKÉ PRÁCE

Třístranný a vícestranný kontrakt

- pro spolupráci klienta, dané organizace (která klienta zaslala) a poradce se domlouvají velmi přesné a jasné podmínky (způsob práce, kontaktování, typ výstupu z konzultací apod.) – poradce se tím chrání proti tomu, aby byl prodlouženou rukou pro jinou instituci a zachoval si svou nezávislost a nestrannost. Klientovi jasné vymezení podmínek dává jistotu a pomáhá předcházet tomu, aby klient byl „nedobrovolným klientem“.

Třístranný kontrakt

- **jedna strana v právně mocenské pozici (škola, OSPOD, soud)**
 - když mocenská instituce (např. OSPOD) poradenství jen doporučí bez kontraktu s poradcem, není to třístranný kontrakt a poradce nemusí podávat zprávu – je potřeba si to vždy vyjasnit
- vyjasnit očekávání všech stran a uzavřít jasné kontrakty s institucí a klientským systémem
- je důležité mít pojmenovaný společný cíl
- je důležité mít jasný administrativní rámec kontraktu

Kontrakt OSPOD-poradce

- OSPOD sděluje svá očekávání od poradenství.
- Poradce na základě svých kompetencí uzavírá rámcový kontrakt (která očekávání poradenství nenaplní, která mohou být naplněna, domluví se na společném cíli – např. „Obnovení kontaktu dítěte s rodičem“, „Dohoda rodičů o péči o dítě“).
- Poradce uzavírá s OSPOD jasný administrativní rámec kontraktu (stejný jako s klienty), kdy podá poradce instituci písemnou zprávu o poradenství (poradce neposkytuje informace OSPOD ani soudu z vlastní iniciativy, vyjma případů ohlašovací povinnosti) + co bude obsahem zprávy.
- V průběhu spolupráce OSPOD a poradce se někdy dojednávají kontrakt na případovou konferenci – kde poradce s OSPOD hledá strategie efektivnější podpory a kontroly ve jménu společného cíle.

Kontrakt OSPOD-klient

- Je dobré, když o něm poradce ví.
- OSPOD podporuje proces poradenství tím, že vysvětlí klientům, v čem by jim mohlo být poradenství užitečné, jasně sdělí klientům svá očekávání a informuje je o administrativním kontraktu mezi ním a poradcem (je jasno v toku informací, které budou sděleny a které ne) a o krocích, které budou následovat, pokud se cíl nepodaří dosáhnout ani s podporou poradenství.

Rizika!

- Třístranný kontrakt nikdy není vyvážený (rovnostanný trojúhelník) na psychologické a emoční úrovni. Klient a poradce jsou si na emoční úrovni blíže než poradce a instituce.
- Je důležité si uvědomovat, jaká je poradcova psychologická vzdálenost od instituce a od klientského systému a uvědomovat si rizika, která z toho vyplývají.

Vícestranný kontrakt

- Např. OSPOD + soud.
- Při práci v rámci třístranných a čtyřstranných kontraktů se poradce vystavuje riziku útoku klienta prostřednictvím žaloby či stížností – doporučujeme poradcům a poradnám mít dobrou právní ochranu.
- Náročné pro poradce.

16. ETIKA V PSYCHOLOGICKÉM PORADENSTVÍ

Etika

- **teorie morálky**
- **disciplína praktické filozofie**
- zkoumání hodnot a principů, které usměrňují lidské jednání svobodné vůle
- Hodnotí činnost člověka z hlediska dobra a zla;
- snaží se společné a obecné základy, na nichž morálka stojí, popř. usiluje morálku zdůvodnit.

Morálka = systém regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného a schopnosti v těchto intencích prakticky jednat, včetně transformace do oblasti norem, hodnot, vzorů, postojů a jednání.

- plní funkci:
 - a) **regulační** – odpovídá potřebám společnosti
 - b) **legitimační** – týká se odůvodnění těchto pravidel a norem
- **nezbytné dodržovat etické zásady – přiměřené chování, odpovědný a profesionální přístup, ochrana veřejnosti i profese -> pro klienta – prospěch, poskytnutí dobré kvality práce a dobrého rámce pracovního vztahu**

Viditelné **porušení daných etických norem** se primárně řeší v rámci organizace poskytující služby

Etické komise – shromažďují dostupné informace, řeší modelové situace a prezentují je, organizují veřejné diskuse o etice, iniciují změny legislativy, případně vypracovávají stanoviska k stížnostem podaným na příslušné orgány. (viz. Etická komise psychologů zřízená ČMPS).

I. Pomáhající profese

Prvořadý význam má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi, na který jsou kladeny určité nároky:

- **vztahové**: náklonnost (vlídnost, ochota, láska aj.), trpělivost (klid, vyrovnanost aj.), vcítění (porozumění, empatie aj.)
- **znalostní**: odbornost (profesionalita, znalosti aj.)

Vztahové a znalostní nároky vytvářejí určitou atmosféru, která může klienty posilovat či naopak srážet. Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný.

Charakteristiky pomáhajících pracovníků:

- **neangažovaný pracovník** – lhostejný bez osobního zájmu o klienta
- **angažovaný pracovník** – pomáhá smysluplnou činností, zabývá se důležitými životními problémy konkrétních lidí

II. Možné etické problémy

Etické problémy – vznikají v situaci, kdy je předepsané, jak by se pracovník měl rozhodnout, ale on se z nějakých důvodů chce rozhodnout jinak

x

Etická dilemata – vznikají tehdy, cítí-li pracovník, že stojí před dvěma (či více) možnostmi, které představují konflikt morálních principů, a není přitom jasné, jaké rozhodnutí bude přijatelnější

Etické zásady a pravidla

- Legitimační funkce
- obecné zásady
- Obsaženy v **Etickém kodexu dané profese**
 - o konkrétnější etické normy, zásady a pravidla
 - o k dosahování kvality a k naplňování cílů a služeb s ohledem na ochranu klienta, vedení pomáhajícího a samotné profese a její autonomie.
 - o Poskytují pravidla správného jednání, souhrnná poučení v oblasti etických dilemat, atd.

III. Etické zásady

Etické zásady jsou obsaženy v Etickém kodexu APA, který zajišťuje:

- **Prospěch klienta**
 - o respektování práv a důstojnosti lidí – kulturní rozdíly, předsudky, mlčenlivost, písemné svolení klienta
 - o sociální odpovědnost – př. vystupovat proti případům podporujícím diskriminaci
 - o zájem o prospěch druhých lidí – nezneužít svého vztahu k ostatním
- **Kvalitu práce**
 - o kompetence – jen ty služby, pro které máme příslušné vzdělání a zkušenosti; „spasitelský komplex“
 - o odborná a vědecká způsobilost – podávat nezkrácené a úplné informace
- **Rámec pracovního vztahu**

IV. Problematika moci a pomoci

Klient je do jisté míry už bezmocný tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá

Moc vymezená zákonnými předpisy, organizačním řádem a nepsanými zvyky pomáhající instituce, nepsanými normami platné v celé společnosti, nebo může vznikat uvnitř jednotlivého vztahu pracovník - klient

Mocenský systém vede k oboustranné manipulaci. Přebírá-li pomáhající kompetenci v některých sférách životní praxe klienta, může ho ochránit před újmou, ale může ho také zneschopňovat.

Každý projev moci pomáhajícího má svůj protipól v prožívání klientů, kteří se např.:

- stáhnou z kontaktu
- zaujmou postoj uctivé pasivity
- sevřou se zlostí a křivdou nebo
- se naučí žadonit o mezilidský kontakt

Celé pomáhání se tak vzdálí svému účelu, kterým je orientace na dosahování rozvoje a autonomie klienta.

Moc institucionálně přidělená – právo pracovníka rozhodovat o věcech, jež pro klienta znamenají praktickou výhodu či újmu
-> schopnost pracovníka oddělovat situace a nepřenášet emoce.

Moc vzniklá v rámci vztahu – bez formálních pravomocí.

I bez institucionálně udělené pravomoci může mít pracovník ve vztahu ke klientovi moc. Je tomu tak tehdy, když se pro něj stává autoritou, která ho řídí. Důležité je umět zrušit klientův postoj podřízenosti.

Direktivní a nedirektivní přístup

Direktivní (potřebného člověka vedeme) a nedirektivní (kdy ho podporujeme v tom, aby dospěl k řešení sám).

Chceme-li dosáhnout trvalé= kvalitativní změny, je účinnější nedirektivní postup (tj. podpora), avšak je na něj třeba mít čas a sílu.

Direktivní postup je třeba zvolit:

- hrozí-li nebezpečí z prodlení,
- je-li klient v akutní krizi, zmatený, takže potřebuje vedení
- jestliže klient chce to, co sám považuje za správné, ještě slyšet od autority
- jestliže klient má tak nízkou inteligenci, že nedirektivní přístup nemá smysl

Musíme zvážit i okolnost, že začneme-li vystupovat direktivně, bude s tímtož klientem těžší později případně pracovat nedirektivně – klient bude mít tendenci vidět v nás autoritu.

V. Práce s pocity a prožitky ve vztahu ke klientovi

- oživování starých bolestí a používání obranných mechanismů u porad. psychologa. I když své pocity neovlivníme, ať jsou jakkoliv nepříjemné, můžeme si je uvědomit a následně svobodně jednat.

„pracovat s pocitem znamená vrátit se k němu, zůstat u něj a čekat na vhodný popis“

-> klient nenese vinu za to, jaké pocity vůči němu prožíváme!

-> k prožitkům se cíleně vrátit, setrvat u nich, zamyslet se, správně je pojmenovat a dále s nimi pracovat (introspekce, intervize, supervize)

VI. Hranice mezi pracovníkem a klientem

ztráta vlastní hranice může být způsobena:

- přebráním problémů klienta za vlastní
- manipulací ze strany klienta

-> hranice je ochrana pro nás, ale nutná je i rozumná propustnost – starám se o vlastní potřeby a soběstačnost, ale přijímám z okolí to dobré a užitečné

-> etické zásady pracoviště, supervize – pomáhají nám určovat hranice, všimnout si jejich porušení

VII. Stres, syndrom vyhoření a syndrom pomáhajícího

- ☐ důležitost prevence – zdravý životní styl
- ☐ syndrom vyhoření – lhostejnost, deprese, ztráta sebedůvěry, únava ze života, ztráta smyslu
- ☐ syndrom pomáhajícího – potřeby klienta nad své vlastní, zklamání, výčitky, závislosti, onemocnění

VIII. Praktické zásady komunikace s klientem

- důležité vnější podmínky - pevně stanovené časové, vypnuté zvonění u telefonu, soukromí, vyhovující vzájemná pozice
- nácviku naslouchání - pozorné sledování tématu, kterému se klient věnuje, doptávání se na případné nejasnosti, dávání najevo, že rozumíme – klientovi se více uvolní a pronikne hlouběji do problému.
- Protože sezení s klientem je zároveň lidským setkáním, měl by mu předcházet určitý, byť krátký společenský kontakt, který umožňuje pohodlně se usadit a zlehka se uvolnit. Součástí navázání kontaktu by mělo být i objasnění zakázky, co vlastně klient očekává. Po ukončení rozhovoru je důležité nechat kontakt doznít, uvědomit si, o čem se nemluvalo, s jakým pocitem klient odchází a reflexe
- rozhovor konfrontační – při běžném rozhovoru, kdy dojde ke střetu názorů na obecné téma, rozhovor nemusí přejít v hádku, často jde o hru „kdo s koho“ x vnímavý - cílem empaticky druhému porozumět a později i pomoci, důležitá naše plná pozornost, zájem, přání, jen toho dobrého
- aktivita X pasivita pracovníka během rozhovoru – ze začátku více aktivní poradce, cílem je dosáhnout ideálu, kdy je rozhovor vyvážený

IX. Rozvoj vlastního vztahu ke klientům

Výcvik sebezkušenostní – smyslem tohoto výcviku je uvědomit si svá hlavní citlivá místa,

Výcvik ve specifických dovednostech – naučí hájit svou autonomii, klást požadavky, pozorně naslouchat, řešit mezilidské konflikty,...

Supervize – z angl. „*supervision*“ – „*dohled, dozor, kontrola, řízení, inspekce*“.

Supervize v psychoterapii – proces praktického učení, v němž supervizor-učitel pomáhá supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají při jeho práci s klienty. Smyslem supervize je učení se složitým psychoterapeutickým poznatkům a jejich aplikaci při jednání s klientem a přemýšlením o něm.

- Kvalifikační – součástí výcvikového procesu směřujícího k dosažení určité kvalifikace
- Průběžná – doprovází praxi již kvalifikovaných pracovníků
- individuální nebo skupinové

Některé zásady práce poradce

- musí informovat klienta o všech relevantních podmínkách spolupráce ještě před začátkem poradenské práce
- respektovat právo klienta na vlastní rozhodnutí
- je zodpovědný za stanovení a udržování hranic vztahu
- poradce nesmí klienta zneužívat emociálně, finančně ani sexuálně
- bez souhlasu klienta nesmí poradce předávat informace o něm dalším lidem ani institucím (výjimku tvoří klienti odeslaní do poradny na diagnostický rozhovor nebo poradenskou péči jinou institucí, která chce být o výsledcích práce informovaná)
- poradce je povinný oznámit příslušné instituci závažné informace, které mají souvislost s ohrožením jiných lidí, anebo poskytnout informace soudu, který ho zbavil mlčenlivosti
- klient má právo vědět, že poradce dělá písemný záznam z konzultace, že konzultaci nahrává na audio nebo videopásku, co se s těmito záznamy bude dělat a kdo k nim bude mít přístup
- záznamy by měly být uloženy tak, aby k nim neměl přístup nikdo nekompetentní
- poradce nesmí pracovat pod vlivem alkoholu, drog, léků, které omezují jeho duševní schopnosti, ani ve stádiu vážných emocionálních problémů
- poradce nediskriminuje klienta ani mu neodmítá pomoc z rasových, náboženských nebo národnostních důvodů
- poradce neponižuje a neshazuje kolegy před klienty ani na veřejnosti
- poradce je povinný udělat vše pro rozvíjení svých profesionálních kompetencí
- odborný růst poradců, optimalizaci jeho práce a současně ochranu klienta zabezpečuje stálá odborná supervize

17. OTÁZKY VOLBY POVOLÁNÍ, KARIÉROVÉ POR., POR. PRO VOLNÝ ČAS

Terminologické okénko:

- Povolání: je psychologická koncepce práce, je vybíráno na základě znalostí a schopností jedince.
- Zaměstnání: je ekonomická a sociální koncepce práce, konkrétní a pravidelně vykonávaná pracovní činnost, hodnocena mzdou.
- Kariéra: soubor zaměstnání, prací a pozic, které jedinec během svého života zastává.

Kariérové poradenství můžeme definovat jako *pomáhání především jednotlivci (s jeho předpoklady, zájmy, vizemi, dovednostmi, schopnostmi, motivací, emocemi, hodnotami, cíli, rodinnými a dalšími vztahy) při rozhodování o jeho vzdělávací a profesní dráze v co nejširším kontextu jeho životní pozice.*

Účelem profesního poradenství je doporučení vhodné a všestranně vyhovující na základě většinou kombinace skupinového a individuálního vyšetření.

Kariérový poradce se prokazuje certifikací či jiným dokumentem potvrzující jeho způsobilost (portfolio, CV, diplomy aj.). Je třeba, aby kariérové poradenství reflektovalo proměny společnosti jejími požadavky na profesní uplatnění lidí.

Cílová skupina:

- a) Žáci zvláště základních a středních škol
- b) Dospělí klienti (dlouhodobě nezaměstnaní nebo v rekvalifikačním procesu)

Orientační etapy profesního vývoje (Osladilová, 1986)

1. Stádium růstu (do 14 let)
2. Stádium ujasňování (14-24 let)
3. Stádium ustalování (24-45 let)
4. Stádium udržování úrovně výkonů (45-60 let)
5. Stádium poklesu (více než 60 let)

Proces rozhodování o volbě povolání:

1. Stádium fantazie (do 11 let)
2. Stádium pokusné volby (11-17 let)
3. Stádium realistické volby (17-19 let)

Výběr budoucího zaměstnání se odvíjí od vývojové etapy jedince.

Pozn.: volba směrová – na konci ZŠ, zprášující volba – po dokončení profesní přípravy

Možnosti kariérového poradenství

- a) **ŠPZ** (= PPP & SPC) - bezplatně na žádost žáků, jejich zákonných zástupců nebo školských zařízení. Nejčastěji formou skupinového šetření profi-orientace a individuálními konzultacemi.
- b) **Školní poradenské pracoviště** = VP & MP (popř. další pedagogičtí pracovníci – nejčastěji třídní učitel) nebo školní psycholog, či speciální pedagog. Vymezení rozsahu činnosti pedagogických pracovníků a kontakty na ně je zpracováváno v programu poradenských služeb školy. Vhodná spolupráce také s úřady práce, jinými školami (SŠ, VŠ), účast na veletrhu škol (Gaudeamus).
- c) **Centrum kariérového poradenství** - služba mimo školu, nabízí bezplatné i anonymní poradenství, např. Centrum kariérového poradenství při Národním ústavu pro vzdělávání (NÚV). Může se jednat o témata: rozhodování o studiu na střední škole, včetně příležitostí pro osoby s různým zdravotním znevýhodněním. Dále může jít o řešení různých problémů během studia. Vzdělávání dospělých, problematika v oblasti kariérového poradenství.
- d) **Poradenské služby mimo školu:** např. soukromé společnosti.
- e) **Poradenská centra při úřadech práce:** úřady práce poskytují poradenství pomocí informačního a poradenského střediska (IPS), jenž se specializuje na volbu povolání pro mládež.

Zdroje, podle kterých si student vybírá svoje povolání:

- znalosti a informace o profesích (důraz na sociální atraktivitu profese, přijatelnost studia a důraz na společnou volbu s kamarády), školní prospěch, sebehodnocení, přání a očekávání rodičů, doporučení školy, vlastní motivace, informace od spolužáků.

2 MODEL Y PORADENSKÉHO POSTUPU

1. **Model shody:** důraz kladen na zralost osobnostních charakteristik a stupeň kariérové zralosti = motivace na kariéru.

2. **Teoretický model profesního rozhodování:** upřesnění výběru zaměstnání. Představy o budoucím povolání spadají do příbuzných oborů (např. lékař, psycholog, fyzioterapeut – zdravotnictví)

HLAVNÍ ZÁSADY INDIVIDUÁLNÍHO KARIÉROVÉHO PORADENSTVÍ

- Spolupracující vztah, kde je poradce a žák na stejné úrovni.
- Mapování a vyjasňování životního prostoru s cílem uvědomění si sociálního umístění a pozice, a tak se snadněji dívat do budoucnosti (vytváření životních map).
- Konstrukce osobního projektu činností spočívá ve spojování rozhodování, plánování a jednání tak, aby se žák ke svému stanovenému cíli postupnými kroky dostal (mosty, schody). Jinými slovy to můžeme chápat tak, že když by se žák chtěl stát právníkem, je dobré ho nejprve doporučit k přihlášení na přípravné kurzy.
- Uvážlivé řešení problémů.

VLASTNÍ PSYCHOLOGICKÉ VYŠETŘENÍ

Předchází mu rozhovor s žákem i rodiči a poradce je informován o školním prospěchu.

1. **Celkové posouzení rozumových schopností** (Meili-AIT, Amthauer-IST, Ravenovy progresivní matice, WISC- III atd.) Díky těmto testům získá poradce informace o stylu práce, soustředění, pracovním tempu, stabilitě výkonu žáka.
2. **Celkové vyšetření speciálních schopností a dovedností**
 - a) Motorické schopnosti a dovednosti (použití Loeweho pyramidy, Soeweho kostky apod.) Získáme informace o senzomotorické koordinaci, prostorové představivosti a technické kompetenci.
 - b) Sociální inteligenci posuzujeme z chování žáka, anamnézy, sdělení rodičů popř. subtestů testů inteligence.
 - c) Umělecké schopnosti – neexistují diagnostické metody (v zahraničí např. hudební inteligence, tvořivá fantazie)
3. **Vyšetření osobnosti** – Eysenckovy dotazníky, Cattellův osobnostní dotazník pro mládež (HSPQ), ROR, TAT apod.
4. **Posouzení zájmového zaměření** – na základě kroužků, soutěží aj.

ZÁVĚREČNÉ DOPORUČENÍ = SOUHRNNÉ ZHODNOCENÍ CELKOVÉHO VYŠETŘENÍ A SPECIFICKÝCH VLASTNOSTÍ DANÉHO OBORU. MÁ OBSAHOVAT VHODNÉ PROFESE, UPOZORNĚNÍ NA VYLUČUJÍCÍ VARIANTY.

PORADENSTVÍ PRO VOLNÝ ČAS

Volný čas je čas, který trávíme mimo pracovní a ostatní povinnosti.

Funkce volného času

- Odpočinek (celková regenerace pracovní síly)
- Zábava (regenerace duševních sil)
- Rozvoj osobnosti

Funkce volného času dle Hofbauera (2004):

- Příprava na realizaci vývojových životních úkolů: Dbá se na co nejširší rozsah činností dítěte ve volném čase, které přichází až po splnění úkolů.
- Formování sebeobrazu: Detekování silných a slabých stránek dítěte a zaměření se na jejich posilování.
- Reprodukce tělesné a duševní pracovní síly: Doporučení střídání fyzické a duševní práce, dochází k uspokojení základních potřeb.
- Uspokojení vyšších potřeb: Vytvoření žebříčku preferencí, ve kterém se odráží seberealizace jedince.
- Další vyšší potřeby: Koníčky, které navazují na školu, povolání, práci.

Individuální prožívání volného času závisí na:

Věku, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, zaměstnání, tělesné a duševní kondici, tradicích společnosti

ZÁJMOVÉ ČINNOSTI Z ČASOVÉHO HLEDISKA

- Spontánní aktivita – je neplánovaná a přístupná (hraní na hřišti)
- Příležitostná aktivita – organizované aktivity (exkurze, tábor)
- Pravidelná aktivita – pod vedením vedoucího (zájmové kroužky)

Výše uvedené rozdělení je aktivně využíváno v poradenském procesu.

V poradenském procesu s volným časem pracujeme například v kontextu:

- work-life balance
- přetížení dětí (mnoho zájmových kroužků (strukturovaných aktivit) na úkor nestrukturovaných
- ukončení dlouhodobé sportovní či jiné zájmové činnosti (dlouhá léta trvající režim několika tréninků týdně a zápasů o víkend, který najednou není...) □ úrazy
- ztráta zaměstnání
- odchod do důchodu
- společný volný čas v rámci partnerství/manželství a rodiny

18. PŘEDMANŽELSKÉ PORADENSTVÍ, PORADENSTVÍ PRO RODIČE

Předmanželské poradenství

- zaměřeno na zvládání potíží v dyadických, partnerských vztazích, které mapuje hodnoty, očekávání, způsob komunikace v páru, mediace dohod o budoucí výchově dětí a uspořádání vzájemných vztahů v primární i sekundární rodině.
- **Poradce neříká, zda se k sobě partneři hodí či nehodí** a zda bude manželství šťastné, ale povzbuzuje k **otevřené komunikaci** a pomáhá partnerům vzájemně se učit poslouchat, sdělovat nepříjemné i příjemné věci apod.
- Pro efektivní průběh je zapotřebí vytvořit bezpečné prostředí, kde mohou snoubenci svobodně a beze strachu vyjadřovat své pocity, myšlenky a očekávání. Poradce mapuje silné a slabé stránky vztahu.
- Předmanželské poradenství není až tak rozpracovaná oblast a ani není tolik vyhledávaná.

Témata v PM poradenství:

- Očekávání vůči manželství i partnerovi a důvody vstupu do manželství.
- Vzájemné potřeby a jejich uspokojování.
- Rozdíly týkající se osobnosti a pohlaví.
- Otázka oddělení, budoucí vztahy s rodiči.
- Pohled na finance a sex.
- Umění domluvit se a řešit konflikty.

Formy v PM poradenství

• Individuální poradenství:

- *Osamělí klienti* (mohou se cítit osamělí v páru a mají tendenci udělat z psychologa blízkého člověka, aby měli za kým chodit, důležité: ujasnit si příčiny osamělosti, proces: sociálním začlenění - prožitková zkušenost ve skupině),
- *Sociální plaši* (individuální poradenství + psychosociální výcvik: nácvik komunikace, sebevědomí),
- *Po rozchodu* (záleží na formě rozchodu, důraz kladen na poradenský vztah),
- *Osamocení klienti* (bez partnera s cílem nalézt manželského partnera, status svobodní, rozvedení, ovdovělí).

• Párové poradenství:

- Utvrzení vhodnosti pro manželství, nezletilí snoubenci (zplnoletnění), vyladění partnerského vztahu, vyřešení nesouladu → poradenský proces závisí na charakteru problému
- Cíl: páry potřebují získat VHLED, poskytnout si vzájemně zpětnou vazbu a efektivně řešit konflikty.
- Při sexuálních problémech je žádoucí spolupracovat s gynekologem, nebo sexuologem.

Rozhovory před manželstvím:

- Důležitá je efektivní komunikace, která vyjasní očekávání, potřeby, požadavky, cíle, názory a porovná, kdo co pokládá v životě za nejdůležitější
- Pokud se o vážných tématech umí partneři bavit, jedná se o vážnější známost.
- Novák v rámci PM poradenství vytvořil deset otázek, **devětkrát ano** : (*Souhlasí rodiče a přátelé s naší svatbou? Pociťuji se svým partnerem (partnerkou) upřímné lidské štěstí a radost ze života? Bude mě můj partner (moje partnerka) povzbuzovat v sebezvoji? Přivádí mě do rozpaků nějakým svým zvláštním chováním? Bude ke mně milý/milá a pozorný/pozorná? Bude se zajímat o to, co dělám? Bude mít dobrý vztah k dětem? Vyhovujeme si po sexuální stránce? Bude mým kamarádem/kamarádkou a o všem si bude schopen/schopna se mnou povídat? Vynaloží i nějaké úsilí, vůli, aby bylo naše manželství šťastné?*)
- 4 základní funkce rodiny: ekonomická, biologická, výchovná, emocionální

NEJÚČINNĚJŠÍ PORADENSKÉ PŘÍSTUPY

- **Rogers** (důvěra, empatie, možnost prožívat neohrožující mezilidský vztah)
- **Ellis** (racionálně-emocionální přístup: argumentace, emocionální podpora, povzbuzování, domácí cvičení)
- **Behaviorální poradenství** (postupy zaměřené na změnu chování)
- **Gestalt přístupy** (psychodrama a sociodrama, důraz na „tady a teď“, sebeintegrace)

OTÁZKY VEDENÍ K MANŽELSTVÍ A RODIČOVSTVÍ

- Podstatná součást identity, naplnění různých potřeb, nároky na určitou odpovědnost a omezení, mění se jejich obsah i osobní význam.
- Příprava na převzetí mužské a ženské role, na naplnění partnerského, otcovského a mateřského poslání v životě člověka. Je to příprava na rodinný život, na manželství a rodičovství. Nelze ji zaměřovat s pouhým – sexuálním poučením. Propagují se nové formy působení zaměřené na – ovlivňování postojů, hodnot a chování vycházející z technik sociálního učení.

- Problém dnešních manželství = vytvoření rovnováhy - osobní štěstí a spokojenost vs. schopnost přizpůsobit se a částečně obětovat osobní cíle ve prospěch společných cílů a úkolů. Otázka sladění rodinného života a seberealizace v profesní oblasti.
- Klíčový moment - narození prvního dítěte = změna obsah u rolí a kompetencí, u obou v páru, dochází k posunu.
- Formy práce – tzv. psychologické hry, hraní rolí a psychodrama.

Interdisciplinární přístup.

Přístupujeme k páru z hlediska věku (např. prostřednictvím besed..):

- snoubenci si realizaci úkolů společně s manželstvím nedovedou prakticky představit
- adaptační fáze manželství – prohloubit informovanost o soužití a vedení domácnosti
- střední manželství – nejtěžší, mají dobré i špatné zkušenosti a zafixované vzorce chování
- starší fáze – soustředit se na odchod z domova, prožívání přechodu a menopauzy, sexualita

Zaměření na:

- přípravu rodičů, aby plně chápali cíle výchovy
- utváření příznivých pozitivních vlastností u dětí
- výchovu dospívající mládeže a formování zodpovědného přístupu k volbě životního partnera
- vhodné uspořádání společenského života mládeže
- výchovu dospělého obyvatelstva pro harmonické soužití

RANÉ RODIČOVSTVÍ

- Životní dráha krátkého cyklu: brzké naplnění základního požadavku dospělosti, mezigenerační rozdíl poměrně malý, z biologického hlediska výhodné no z psychologického spíše nevýhodné - nezralost rodičů.

POZDNÍ RODIČOVSTVÍ

- Budování vzdělání, kariéry, sociálního postavení, ekonomického zázemí, pocit emoční připravenosti, z psychologického hlediska může být rodičovství kvalitnější kdežto z biologického hlediska je nevýhodné.
- tlak i tolerance společnosti k tendenci odkládat manželství a rodičovství,
- potřeba založit rodinu je ovlivněna vlastní zkušeností z dětství,
- potřeba zplodit potomstvo je vrozenou biologickou potřebou, pudem,
- nabývá na významu racionální přístup k rodičovství, plánování,
- trend: méně dětí a později,
- „normální lidi mají chtít děti a těšit se na ně“ = stres (netěším se = budu špatný rodič).

ADAPTACE NA RODIČOVSTVÍ

- Období před narozením dítěte: transformace rolí a vzájemných vztahů, také lze brát jako zkoušku vzájemného vztahu.
- Těhotenství je obdobím zátěže psychické, somatické občas i sociální, období přípravy a postupné adaptace na rodičovství.

ADAPTACE NA RODIČOVSKOU ROLI

- Dítě: emoční a sociální zisk, za cenu změny dosavadních rolí, ztráty relativní volnosti a nová zodpovědnost; mladí lidé jsou více vázaní na společnost, vyrovnávají se vlastním rodičům – dozrává vztah k vlastním rodičům.
- Rodičovská role je důležitou součástí identity dospělého člověka.

HODNOTA DÍTĚTE

- Tvorba citové vazby, poskytují dospělým podněty, seberealizace, uspokojení rodičovské role, vlastní význam pro dítě.

PROMĚNA PARTNERSKÉHO VZTAHU

- Redukce vzájemných interakcí, proměna jejich kvality, méně času na sebe - emočně ochuzení stereotyp.
- Důležité! Věnovat pozornost svému vztahu a svým potřebám. Delší dobu neuspokojovány potřeby = hledání náhradního uspokojení.
- Většina partnerských konfliktů a neshod = rozdílné názory na výchovu a řešení problémů dětí.

Rodičovství:

- přináší uspokojení základní životní potřeby, která se v tomto období výrazně manifestuje = potřeba mít někoho o koho může pečovat, kdo je na něm závislý.
- přináší nové pozitivní prožitky, významně stimuluje osobnostní vývoj.
- vzbuzuje v nich nepoznaný ochranný postoj, nový smysl života, radosti z každodenního soužití z rychlých vývojových změn a projevů přichylnosti dítěte,

- změna denního rozvrhu,
- starosti, obavy, strachy, konflikty,
- jednotlivá vývojová období dítěte nesou nové specifické požadavky.

Otcové mají problém v komunikaci s malým dítětem, skutečně pevný vztah k dítěti naváží až když ono samo začne být schopné komunikovat slovy. Přitom právě účast otce na péči o malé dítě je jedním z nejlepších prediktorů budoucí stability manželství.

Bezdětnost

- rodičovství je spojováno se zátěží sociální izolace a se stereotypem domácí práce
- bezdětnost může být sociálně stigmatizující
- bezdětnost daná neplodností páru – tito lidé bývají hodnoceni jako méněcenní; infertilita – neschopnost mít děti, funguje jako silný stres a vede k celé řadě negativních projevů; neplodnost narušuje i partnerský vztah
- lidé, kteří se z nějakého důvodu rozhodli pro bezdětnost, jsou společensky negativně hodnoceni – bezdětnost je posuzována jako abnormalita
- **dva typy** dobrovolné bezdětnosti: nemají potřebu rodičovství a potřeba rodičovství je tak slabá, že je odkládána na neurčito

19. ROLE SEXUALITY V PARTNERSTVÍ A MANŽELSTVÍ

ROLE SEXUALITY V PARTNERSTVÍ A MANŽELSTVÍ

- Sex má v partnerském soužití značnou roli – může některé vztahy držet nad vodou, zároveň i dobré soužití může být rozbito kvůli sexu
- Psychické potíže mohou být primárním (vyvolávajícím) faktorem potíží v sexuální oblasti, ale také sekundárním faktorem (např. poruchy erekce > psychické potíže)
- Některé problémy jsou organického původu, převažují ale poruchy funkční (zjistí sexuolog)

Specifika

- Neshody v intimním soužití jsou velmi časté v manželských poradnách
- Nejčastěji: sexuální nesoulady - např. kdo má a jak má dát najevo zájem o sex (scénář dobývání), techniky styku, frekvence styku, nebo i jak udržet sex při životě v malém bytě s dětmi...
- Tyto nesoulady mají většinou zdroj v narušení vztahu nebo v poruchách komunikace > důležitá je otevřená komunikace
- Trvalý problém: partnerova onanie (vnímaná jako urážka protějšku), problém erotických časopisů a videí
- Muži poměrně dobře vnímají bisexualitu manželky, naopak tomu tak není
- Výměna partnerů v rámci sexuální experimentace (swinging): funguje do doby, než se nesezdaná dvojice do sebe zamiluje
- Psycholog by neměl vstupovat do role sexuologa, spíše doporučit konkrétního odborníka (existuje sexuologická poradna: občas tam bývá i psycholog, měly by se doplňovat a spolupracovat; do poradny lze přijít bez doporučení, popř. sexuolog ocení doporučení od vás jako od psychologa – již máme informace o klientech)
- Poradce nikdy nedá najevo odsudek ani rozpaky, ať už si o sexuálních excesech myslí cokoliv; dát pozor na přenos
- Vhodnou technikou je přeznačkování – zbavit sexuální jednání katastrofické značky (např. ojedinělý excés není zradou, ale projevem zvědavosti)
- Též se užívá tzv. sexuální nácvik (postupné sexuální sbližování, od objevování erotogenních zón, přes nekoitální sbližování až ke koitálním aktivitám)
- Jen včasná pomoc bývá účinná (jinak narostou do velkých rozměrů)
- Vždy lepší pracovat s párem
- Sexuální dysfunkce: u žen více závislé na kvalitě vztahu a pocíťovaném bezpečí ve vztahu; u mužů často obava ze selhání, nevhodnou reakcí může žena situaci zhoršit
- V terapii se využívá sexoterapie (Kratochvíl)
- Pozn. poruchy erekce – pouze 5-10 % případů má psychologické příčiny, jsou tedy spíše organické
- Další možná témata spojená se sexem v partnerství: neplodnost (dlouhodobá záležitost), homosexualita, transsexualita, sexuální výchova,...
- U adolescentů: nezapomínat, že je zde typická láska nestálá, bláznivá, převažuje erotická vášně, experimentování se vztahy a vlastní sexualitou, častá je i promiskuita, méně důvěrnosti & intimity & závazku.

Pozn.: Fenomén dnešní doby: falešná obvinění z pohlavního zneužívání dětí během rozvodu (častěji jsou obviňováni otcové manželkami) – 5-10 % případů

Údaje z výzkumů sexuální aktivity v ČR (Weis, Zvěřina, in Novák & Šmolka, 2016)

- První schůzky kolem 15 let (v této době se objevuje onanie = sebeuspokojování)
- První sex v průměru nejčastěji po 18. roce (v přírodě)
- Ve většině než polovině případů probíhá sex bez antikoncepce
- Muži uvádí v průměru za život 8,6 sexuálních partnerek, ženy 5,5 partnerů
- Nevěru přiznává alespoň jednou za manželství 59 % ženatých mužů, 40 % vdaných žen
- Průměrná frekvence pohlavního styku v manželství – 2krát týdně
- Délka styku a předehry – oboje v průměru 15 minut
- Norma přípustné sexuální experimentace se v každé generaci rozšiřuje

20. HLAVNÍ OBLASTI PSYCHOLOGICKÉ PRÁCE V MANŽELSKÉM A RODINNÉM PORADENSTVÍ

- Přesun pozornosti z oblasti „patologie“ individuální osobnosti k „patologii“ lidských vztahů
- mnohé partnerské a rodinné problémy jsou výsledkem **narušené interakce** mezi lidmi (neschopnost komunikovat, rozhodovat, kooperovat atd.).

POJMY:

Manželská terapie se zaměřuje na manželskou dvojici a její problémy. Cílem je zvládnout závažné konflikty a krizové situace, dosáhnout vzájemného souladu.

Manželské poradenství je pomoc poskytovaná manželům v jejich problémech, konfliktech a poruchách v manželství.

Rodinná terapie: terapeutická metoda, při které probíhají sezení terapeuta společně s celou rodinou. Pacientem je celý rodinný systém.

MANŽELSKÉ PORADENSTVÍ X MANŽELSKÁ TERAPIE

- manželské poradenství - **dílčí forma manželské terapie**
- MP - jednodušší, povrchnější, kratší a méně systematické psychoterapeutické postupy, určitá forma pomoci v aktuální krizi. - využívá především **techniky**: explikace, ventilace, povzbuzení aj.
- MT - i hlouběji, např. k získání náhledu nebo systematický trénink (např. komunikace).
- z jiného hlediska lze rozlišovat poradenství a terapii podle toho, zda pracujeme s problémem (MP) nebo s poruchou (MT).
- Podle některých autorů je rozlišování pojmů MT a MP zbytečné, protože **předmět je stejný** a v technikách se obojí překrývá.

PÁROVÉ (PP) X RODINNÉ (RP) PORADENSTVÍ

- **Cíl:** zlepšení vztahů mezi členy - eliminace destruktivních interakčních procesů, zlepšení porozumění, budování pozitivního postoje k sobě a ostatním členům, korigování nerealistických očekávání a pomoc při vytváření nového systému interakce, komunikace a porozumění

Výhody PP a RP:

- s rodinou se může pracovat i v přirozeném prostředí (poradce navštěvuje domácnost) – komplexnější obraz o rodině
- Základem je **spojené interview**
 - informace o tom, jak se k sobě jedinci, partneři chovají, jak spolu komunikují, jak se respektují, jak řeší neshody
 - klient nemá tendenci zatajovat nebo zkreslovat určité informace a prezentovat se před poradcem v lepším světle
 - poradce je schopen objektivnějšího posouzení situace, než když by mu problém vylíčil jen jeden z partnerů (ne situace jako: házení viny na druhého, zkreslené nebo neúplné informace)
 - partner získá jiný pohled na věc, vidí problém také očima druhého
 - minimalizace „hledání viníka“, oba partneři se mohou zamyslet nad svým podílem při vzniku problému
- členové širší rodiny mohou být efektivně zapojeni do procesu poradenské práce – např. při síťové práci s rodinou poradce pracuje s celým sociálním okolím rodiny (též sousedi, spolupracovníci...)
 - pro větší efektivitu práce lze střídát individuální a párovou poradenskou práci (např. když klient není připraven téma otevřít před partnerem (pozor na vytvoření koalice s jedním z partnerů!), nebo k ventilaci nespokojenosti)
 - V rámci partnerského poradenství důrazně doporučujeme individuální poradenství realizovat s jiným odborníkem než s tím, který vede poradenství párové. V případě rodinného poradenství tato podmínka není nutná.
- **práce poradce v PP a RP:**
- **umožňuje:** účastníkům ventilaci potlačených pocitů a problémů, vytváří prostor k vyjádření, akceptuje názory a pocity všech zúčastněných, podporuje proces vzájemného pochopení, pomáhá rodině uvažovat o různých alternativách řešení problému a rozhodovat se pro nejvhodnější z nich, podporuje pozitivní komunikaci, výměnu pocitů
- při párové konzultaci je minimalizovaný přenos, není zde prostor pro vytváření soukromého světa mezi poradcem a klientem

ZÁKLADNÍ OTÁZKY PORADENSTVÍ

- **Vzájemná komunikace** - bacha na různé mylné domněnky partnerů (př. důležitá nejsou vždy jen slova, ale také činy, roli hraje stejně tak neverb. kom. jako, to co říkáme, aj.)
- **typy hádek:**
 - **Stále přítomná** – napjatá atmosféra, podrážděné mlčení – slovo a je tu hádka – nutné dlouhodobé terapeutické vedení – často řešením dočasné odloučení partnerů
 - **„Italská domácnost“** – časté, silné slova, někdy i fyzická agrese (ne moc intenzivní) – brzo po hádce smíření
 - **„vznícení sazí“** - občasné, snesitelné hádky pro různé maličkosti, příležitostná témata, nebo **„otevření tématu sporu“** - snadno identifikovatelné téma, oběma aktérům jasné, „ověřené“ (zde dobré demaskovat téma a osvětlit naivitu vracení se k nevyřešitelnému)
 - **Agresivně preventivní** – jeden chce preventivně zabránit něčemu, co chce druhý (jeden rozpoutá raději hádku, když nechce sex) – vést klienti k asertivnímu chování, umění říct ne
 - **Hádky v důsledku neléčení deprese** – obsahuje brblání i hlasité projevy nespokojenosti – na to druhá strana reaguje agresivně a je hádka
 - poradce nemusí věnovat příliš pozornosti hádkám „italským“ ani hádkám „zahořelých sazí“ – zde učit klienty přijímat jako daň za životní styl
 - U zbytku cílit na prevenci konfliktních situací, důvodů, které podporují přítomnost hádek (třeba i málo spánku, stres atd.)

Možné zdroje problémů v manželství (instrumentální složky soužití):

SEX-SEXUÁLNÍ KOMUNIKACE

- problémy sexuálních dysfunkcí - v poradně zřídka - nevstupovat do sfér sexuologa – možno nějakého doporučit
- **časté otázky**, kdo a jak má dát najevo zájem o intimní styk, jak udržet sexuální komunikaci při životě v malém panelovém bytě s „ponocujícími“ dospívajícími dětmi a s nutností vstávat poměrně brzy ráno do práce (rada: určit si jeden den, kdy dojde k sexu)
- U rad volíme přístup: **Konzervativní:** nedoporučujeme žádné výstřelky, a k možnosti sladit mimomanželské „krásné chvíle“ s manželstvím jsme značně skeptičtí. **Liberární:** nikdy nepřistoupíme na klientem podsouvanou komunikační hru „to je hezké, vidíte“, rozdílné sexuální nároky a apetence jsou věci, které není možné změnit.

PENÍZE V MANŽELSTVÍ

- peníze nejsou důležité, když jsou. Výrazné problémy nastávají, když nejsou.
- řada mužů nese těžce nejen fakt, že žena vydělává více než oni, ale i pouhé zvýšení jejího příjmu a přiblížení se k jejich výdělku. Rada od Matějčka: není nutné říkat celou pravdu. = Další zvýšení svého platu by si manželka měla nechat pro sebe.
- typický projev muže nespokojeného v manželství je omezení toku peněz směrem k ženě, tedy rozhodnutí dávat ženě na domácnost méně peněz než dřív.
- v poslední době v poradnách velmi často bývají klienti s dluhy (i vysokoškolsky vzdělaní) - pár při neshodách vedeme k dosažení alespoň částečné shody ve finančním hospodaření. Odlišujeme výdaje nutné a peníze pro radost.

DĚTI

- manželství není zábavní klub ani prostředek k uspokojování emočních potřeb všeho druhu, ba ani sociálně přijaté stvrzení dospělosti. V harmonické podobě je to optimální prostředí pro výchovu dětí a všestrannou péči o ně. – děti dávají smysl manželství
- V poradenství podporujeme angažovanost obou rodičů v péči o malé dítě.
- zároveň platí, že i od milovaného dítěte je nutné si občas odpočinout.

VOLNÝ ČAS

- rodina, zejména příchod dětí, volný čas značně omezí - a nelze jinak
- Optimální je, když jsou možnosti časového prostoru pro individuální záliby u obou partnerů vyrovnané.
- podporujeme i existenci společných zálib, pokud jim pár dokáže holdovat harmonicky.
- cesta k nápravě partnerských problémů - mnohdy spočívá ale v podpoře individuálních zájmů a ve vytvoření podmínek proto, aby se jim mohli věnovat oba partneři stejně – zároveň tak omezujeme riziko vzniku tzv. ponorkové neurózy.

RODIČE

- mladá česká rodina je obvykle ještě vázána na rodiče, jak po stránce bytové, tak i po stránce jiné, i materiální pomoci, **rizika**:
- **supermatky** – babička šéfuje domácnosti (vytrácí se mužská role)
- „**opičí matka**“ – matka výrazně fixovaná na syna, jeho manželka jen jakási hračka pro synáčka a osoba nutná k zachování rodu.
- V obou případech podporujeme samostatnost mladé rodiny, nezbytné je zajištění samostatného bydlení. – stanovisko: manžel a manželka by se měli mít na 1. místě, ale vztahy s rodiči nevyhrocovat.
- V krajním případě kontakty omezovat, ale rozhodně se nesnažit rodiče měnit nebo trestat.
- Klienty utvrzujeme v tom, že není nic špatného na situaci, kdy každý z nich navštěvuje své rodiče. Nenutí tedy k tomu druhého, který si s nimi nepadl do noty.
- „**matky-mučielky**“ – matky se „velkými zdravotními obtížemi“ – citově vydírají dceru, předstírají větší nemocnost, než je skutečnost – dcera pečuje - zanedbává svoji rodinu i soukromý život - Dcery většinou trpí pocity nedostačivosti - Cvičíme s nimi asertivitu a poskytujeme jim korektivní zkušenost alespoň slovně.

Mlčení

- klidné, pohodové, kdy jsou partneři rádi spolu, ale necítí potřebu zatěžovat si hlasivky = obraz spokojeného vztahu.
- mlčení, kdy si partneři nemají zrovna co říct = daň za to, že se zrovna nic hrozného neděje. - hodinové mlčení po hádce - ok
- delší mlčení po hádce - problém. Klienty upozorňujeme na to, že další den po hádce je vhodné mluvit.

PÁROVÉ PORADENSTVÍ/TERAPIE

A) DYNAMICKÁ MANŽELSKÁ TERAPIE

- Zkoumají se nesplněná očekávání, vyplývající z minulých zážitků – zejména dětství.

Dílčí koncepce v dynamickém přístupu:

- **Vědomá a nevědomá manželská smlouva** – sepsání očekávání partnerů - Terapie: pomoc manželům zformulovat jednotlivé uvědomované i neuvědomované složky jejich manželského kontaktu, pomoci nalézt kompromisy, vypracovat společnou smlouvu na vědomé úrovni.
- **Přenos neuspokojeným potřeb z dětství** - Terapie: odhaluje předpokládané neuvědomované souvislosti a zpracovává je tak, aby se chování obou manželů mohlo stát pružnější, méně determinované minulostí a více přizpůsobené současné realitě.
- **Modely z primární rodiny** – tendence je nevědomě opakovat

B) BEHAVIORÁLNÍ MANŽELSKÁ TERAPIE

Usiluje o přímou změnu současného chování s využitím principů podmiňování a učení. Snaží se:

- **navodit vzájemné kladné chování manželů** - terapeuti vedou manžele k tomu, aby projevovali chování, které druhého těší a zvýší jeho spokojenost ve vztahu
- **nacvičit potřebné sociální dovednosti**, zejména komunikaci a účinné řešení problémů (návčik komunikace a řešení problémů)
- **vypracovat a uskutečňovat manželskou dohodu** - dohoda má být reciproční, každý partner se zaváže k určité změně, po sepsání požadavků se formulují povinnosti i výhody pro každého partnera, aby bylo dosaženo rovnováhy mezi dáváním a přijímáním
- **Opravování nesprávných předpokladů** - Jde vlastně o včlenění kognitivní terapie A. Becka do pojetí kognitivně behaviorální manželské terapie (zkreslené vnímáním výroků, připisování zlých úmyslů, očekávání špatného chování...) Terapií je snaha pozměnit tyto způsoby myšlení. Nejprve terapeut vysvětlí, co jsou to automatické myšlenky a pak jakými mechanismy dochází ke zkreslování v úsudcích.

C) HUMANISTICKO-PSYCHOLOGICKÁ MANŽELSKÁ TERAPIE

Hlavní důraz je kladen na dosažení změny postoje k celkovému pojetí manželského soužití – jedná se o otevřenost manželů, plný sebezprojev, autentičnost, tolerantnost jednoho k druhému

1. OTEVŘENÁ KOMUNIKACE

- a) karatelská komunikace – napomínání, kritizování, obviňování, vyčítání, ...
- b) podrobivá komunikace – vyjadřování souhlasu, usmířování, omlouvání, ...
- c) chladná komunikace – racionální, suše věcná, monotónní, ...
- d) zavádějící komunikace – odvádí rozhovor jinam - znemožňuje projednávání problému.

Terapie: podporování otevřené komunikace a autentického sebeprojevu

2. ODREAGOVÁNÍ AGRESIVNÍCH POCITŮ

Otevřené sebeprojevování v sobě zahrnuje i otevřené projevení pocitů vůči partnerovi, ventilace musí však zachovat určitá pravidla.

3. EMPATIE, VŘELOST A OPRAVDOVOST

Rogers napsal knihu o manželství, kde zdůraznil pozitivní charakteristiky manželského vztahu, o něž v terapii usiluje (oddanost, komunikace, flexibilita rolí, samostatnost).

4. OTEVŘENÉ MANŽELSTVÍ

Vztah má být založen na vzájemné náklonnosti a důvěře. Každý má mít v něm dostatek prostoru, aby byl samostatným jedincem.

D) SYSTÉMOVÁ POJETÍ V MANŽELSKÉ TERAPII

1. OBECNÉ SYSTÉMOVÉ POJETÍ

Pojetí zdůrazňuje celost a organizaci, dynamickou interakci subsystémů, interakci systémů s prostředím, účinky zpětné vazby. Zdůrazňuje kruhovou/cirkulární kauzalitu. Všimnout si, jak se chování partnerů vzájemně spolupodmiňuje, jak reakce jednoho člena vyvolává určité chování druhého člena.

2. RODINNÁ SYSTÉMOVÁ POJETÍ

- Minuchinova strukturální teorie - zdůrazňuje org. charakteristiky, utváření transakčních vzorců v průběhu času a reakce systému na čas.
- Bowenova teorie rodinných systémů - staví na pojmu diferenciaci „já“. Konflikt v manželství vzniká, jsou-li manželé málo diferenciováni.
- Současné pojetí* školy z Palo Alto – klade důraz na překonávání problémů pomocí jejich řešení na jiné úrovni, reinterpetace, paradoxů.

E) RACIONÁLNĚ EDUKATIVNÍ MANŽELSKÁ TERAPIE

Manželské problémy jsou výsledkem nerozumného přístupu k životu, neznalosti zákonitostí manželského vztahu, lpění na nerealistických představách (mýtech – mýtus o věčné lásce, o lásce mocné čarodějce, o absolutnosti věcí, oko za oko, zub za zub, ...).

Patří sem přístup Plzákův – tzv. edukativní. Plzák zdůrazňuje racionální uspořádání 5 hlavních oblastí soužití: vedení domácnosti a rodinného rozpočtu, péči o děti a jejich výchovu, trávení volného času, sexuální soužití, manželská komunikace

F) KOGNITIVNÍ PŘÍSTUP

- hlavním zdrojem zlepšení situace je kognice, rozpoznání zákonitostí vzniku a vývoje manželského problému, interpersonálních konfliktů, střetů. Vyžaduje nejen pochopení těchto zákonitostí, ale také jejich akceptaci a snahu je ovlivnit, změnit.

VZTAH JE SYSTÉM, VE KTERÉM PROBÍHAJÍ TRANSAKCE - VÝMĚNY (ADLER, DREIKURS)

- poradce pomáhá pochopit druhy chování a jejich skutečné cíle (nepřímo vyjádřené) - spokojenost v manželství je důsledkem zvyšování sebeúcty, kooperace, vzájemných vztahů akceptace a projevování sociálního zájmu

Techniky

- Přistižení se - při nevhodném, zaužívaném chování (manžel nemyje nádobí - nikdy)
- Hledání skryté příčiny chování - partner by měl upřímně říci důvody svého chování (pokud je zná)
- Výměna rolí - v konfliktu si vyměnit role a snažit se „obhájit“ partnerův názor
 - Paradoxní intence - např. „udržovat konflikty“ - „musí“ se denně 2x pohádat (stejná hádka)

H) GESTALT

- snaha o vnitřní, vědomou změnu jedince, vedoucí ke změně vnějšího CHO
- pomocí expresivního přehrávání situací - starých
- poradce provokuje a poskytuje zpětnou vazbu

Techniky

- Přehrávání rolí - není zaměřeno na nové vzorce Chování (=behav) ale naopak se opakují staré způsoby > pokud se za pomoci poradce nedojde k jejich uvědomění – objevování vlastní nových možností a zdrojů u klientů.
- Komunikace bez možnosti klást otázky - nesmí odpovědět na otázku > jinou otázkou
 - vždy musí následovat odpověď.
- Přímá komunikace bez třetí osoby - poradce je „mimo“ komunikaci, jen ji může mírně směřovat, příp. lehce zvyšovat napětí - poukázáním např. na nesoulad mezi Chováním, obsahem řeči a neverb. Projevem.

- zasahuje sebeuvědomění a nutí nalézt samostatné řešení u obou partnerů

Důraz na: přímá komunikace partnerů; neodbíhat od problémů verbalizací; vlastní, vnitřní uvědomování si kritických bodů; hledání vlastních cest k vyřešení potíží.

CH) TRANSAKČNÍ ANALÝZA (BERNE)

- podle TA se Ego nachází ve třech stavech

R (rodič) - obsahuje hodnoty, postoje a činnosti získané od druhých

Chování = kritické, zraňující, vychovávající

D (dospělý) - shromažďuje údaje o vlastním stavu Ega a vnější situaci, vybírá nejvhodnější druh

Chování; pro situace vyžadující přesnou odpověď

d (dítě) - založené na emocích, intuici, hravosti, tvořivosti - pro predikci nových idejí, spontánní prožívání. Klient se musí naučit identifikovat jednotlivé stavy Ega u sebe

Technika

1. Strukturální analýza jednotlivých stavů Ega - R, D, d .
2. Transakční analýza = identifikace transakcí v komunikaci - nutno reagovat komplementární transakcí (odpovídající úroveň Ega) - nebezpečí = Skryté transakce - vnější Chování je jiné než obsah komunikace
3. Analýza her = transakční vzorce Chování - hry *Otrokyně, Kdyby tě nebylo, Frigidní žena ...*
4. Analýza životního scénáře - odvozená ze zkušeností z dětství
= strategie k potvrzení vlastní existence - naučená životem
Cíl = přehodnocení vlastního životního scénáře > změna transakcí, změna her ...

I) SYSTEMICKÁ TERAPIE (MILÁNSKÁ ŠKOLA)

Základ: „Problém vytváří systém.“ (v běžné rod.ter. = systém vytváří problém) protože Systém objektivně neexistuje - pouze v mysli pozorovatele

Technika

Narativní terapie - stálé opakování stejných příběhů, situací (ve skupině) > postupně se v nich objeví nevhodné přesvědčení - dekonstrukce = každý člověk vidí stejnou situaci jinak.

Vytváření nových náhledů a rekonstrukce starého systému - pohledu.

- > Cirkulární dotazování - „Co si myslíte, že musíte udělat, abyste se sám změnil?“
- > Otázka „po zázraku“ : Jak poznáte, pokud se to vyřeší, ale vy o tom nebudete vědět?“
- > Technika „zázračné změny“ - předstírat, že se zázrak již stal - Poznává to partner?
- > Zhodnocení pozitiv - do příště najděte co nejvíce pozitivního.
- > Reflektující tým - pozorování konfrontace za zrcadlem
- > Externalizace problému - to udělal někdo jiný, musíme s ním bojovat
- > Pozitivní přeznačkování problému
- > Paradoxní pokyny

RODINNÉ PORADENSTVÍ/TERAPIE

Rodinné poradenství je oblastí, metodou nebo koncepcí, která:

- zabývá se rodinnými problémy a snaží se pomocí je překonat a dosáhnout harmonického neporuchového fungování celé rodiny, - pracuje se s reálnými problémy v čase jejich výskytu
- pracuje v poradenských sezeních s celou rodinou,
- přistupuje ke každému klientovi tak, že na něj pohlíží jako na dílčí součást rodinného systému a v jeho problémech a poruchách hledá souvislosti se současným fungováním rodiny.
- K rozvoji přispělo zkoumání vlivu rodiny na vývoj schizofrenie a souběžné rozvíjení obecné teorie systémů spojené se jménem **L. von Bertalanffyho**. Systémové myšlení zdůrazňující cirkulární kauzalitu, tzn. vzájemnou propojenost různých jevů, poskytlo užitečný pojmový rámec. Někteří rodinní terapeuti mají sklon ztotožňovat rodinnou terapii se systémovým pojetím. RT se podle nich vyznačuje tím, že uvažuje systémově, bez zřetele k tomu, zda v konkrétním případě pracuje s jedním člověkem nebo s několika členy rodiny.

Vstupem do manželství začíná vývojový cyklus rodiny:

- 1.fáze: **identita dvojice** – manželství je ještě bez dětí, vzájemná oddanost by měla být vyšší než k původním rodinám
- 2.fáze: **narození dítěte** – událost vyžaduje velké změny v průběhu rodinného života, nebezpečí triangulace (manželka + matka proti manželovi nebo podřízení manželky dítěti a její vyčlenění z manželského vztahu)
- 3.fáze: **další děti, rodina s předškoláky** – vytvoření sourozeneckého subsystému (kontakty s dětmi se postupně uvolňují)
- 4.fáze: **rodina se školáky** – relativně klidné období, výchovu částečně přebírá škola

- 5.fáze: **rodina s dospívajícími** – nejtěžší úsek rodinného cyklu, velkorysost, tolerance a životní moudrost rodičů ulehčí proces osamostatňování se dospívajícího
- 6.fáze: **rodina jako místo startu** – nastupuje s odchodem prvního dítěte z domu
- 7.fáze: **prázdné hnízdo** – poslední dítě odchází
- 8.fáze: **stárnoucí pár** – odchod obou partnerů do důchodu

Při sezení se zjišťují tyto **tři základní oblasti**:

- 1) vývojová fáze, ve které se rodina právě nachází
- 2) údaje z rozhovoru – jaký je aktuální rodinný problém, proč rodina přichází právě teď
- 3) mapování problémových oblastí – komunikace, citové vazby, rodinné role a koalice

21. PORADENSTVÍ V OBLASTI NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE

NÁHRADNÍ RODINNÁ PÉČE (DÁL JE NRP)

- péče o dítě, které je vychováváno jinými osobami než biologickými rodiči v prostředí, které se nejvíce podobá životu v přirozené rodině (Matějček)
- tzv. péče jiné osoby, osvojení neboli adopce, pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu, poručníctví

Formy náhradní rodinné péče:

Osvojení (adopce)

- nejvyšší možná forma NRP
- osvojitelé mají stejná práva a povinnosti jako biologičtí rodiče - přechází na ně *rodičovská zodpovědnost* (zastřešující termín užívaný v rodičovském právu)
- osvojením zaniká příbuzenský poměr mezi osvojencem a původní rodinou, jakož i práva a povinnosti z tohoto poměru vyplývající
- O osvojení nemůže být rozhodnuto bez souhlasu dítěte, rodičů dítěte nebo osob, které jsou oprávněny dát souhlas za rodiče, popřípadě manžela osvojitele.
- souhlas dítěte s osvojením:
 - dosáhlo-li osvojované dítě alespoň 12 let, je třeba vždy jeho osobního souhlasu
 - nedosáhlo-li dítě věku alespoň 12 let, dá jeho jménem souhlas s osvojením jeho opatrovník; opatrovníkem soud jmenuje zpravidla orgán sociálně-právní ochrany dětí
- souhlas rodičů dítěte
 - rodič, který ještě nedosáhl věku 16 let, nemůže dát souhlas k osvojení
 - Matka osvojovaného dítěte může dát souhlas k osvojení nejdříve 6 týdnů po narození dítěte. Otec osvojovaného dítěte může dát souhlas k osvojení i před uplynutím této doby, nejdříve však po narození dítěte.
 - Souhlas k osvojení lze odvolat po dobu 3 měsíců ode dne, kdy byl dán
 - i po uplynutí 3 měsíců, pokud nebylo dítě ještě předáno do péče osvojitele
- Souhlasu rodiče osvojovaného dítěte není k osvojení třeba, pokud rodič
 - byl zbaven rodičovské odpovědnosti a zároveň práva dát souhlas k osvojení
 - není schopen projevit svou vůli nebo rozpoznat následky svého jednání nebo je ovládnout
 - se zdržuje na neznámém místě
 - neprojevuje soustavně o dítě opravdový zájem, a tím trvale zaviněně porušuje své povinnosti rodiče
- Soud před předáním dítěte osvojiteli do péče provede šetření ohledně vzájemné vhodnosti dítěte a osvojitele, zejména se zřetelem na:
 - osobnost a zdravotní stav osvojitele i jeho sociální prostředí, zvláště bydlení a domácnost, jakož i schopnost osvojitele pečovat o dítě a pohnutky osvojitele k osvojení
 - osobnost a zdravotní stav dítěte, sociální prostředí, ze kterého dítě pochází, jakož i jeho statusová práva
 - etnické, náboženské a kulturní prostředí dítěte a osvojitele
 - dobu, po kterou bylo dítě v péči osvojitele

Pěstounská péče

- druhá nejčastější forma NRP
- má přednost před péčí v ústavní výchově
- vzniká rozhodnutím soudu a jedině soud může také rozhodnout o zrušení PP
- trvá po dobu stanovenou soudem, zaniká nejpozději zletilostí
- určující hledisko pro svěření do pěstounské péče je zájem dítěte
- dávky pěstounské péče (otázka motivace k pěstounství)
- pěstoun musí zaručit řádnou péči, mít bydliště na území ČR a souhlasit se svěřením dítěte
- specifická forma je tzv. příbuzenská PP, především prarodiče, ale i tety, strýcové, ve výjimečných případech starší sourozenci, ta má přednost před cizími pěstouny
- rodič může považovat dítě zpět, je-li to v souladu se zájmy dítěte
- **práva a povinnosti pěstouna:**
 - má právo zastupovat dítě pouze v omezeném rozsahu, “vykonává přiměřené povinnosti a práva rodičů”
 - zásadní rozhodnutí – nutný souhlas zákonného zástupce, např. lékařský zákrok, volba povolání, druh studia, vydávání cestovních dokladů apod.
 - je povinen a oprávněn o dítě osobně pečovat - poskytuje osobní péči a má zodpovědnost za výchovu
 - povinen podporovat styk dítěte s jeho původní rodinou a osobami mu blízkými
- **2 základní typy**

- individuální a skupinová (=realizovaná v zařízeních pro výkon pěstounské péče nebo v SOS dětských vesničkách)

pěstounská péče na přechodnou dobu

- od 1. 1. 2013
- soud může na návrh orgánu sociálně-právní ochrany dětí svěřit dítě do pěstounské péče na přechodnou dobu osobám zařazeným v evidenci vedené krajským úřadem na dobu:
 - po kterou nemůže rodič ze závažných důvodů dítě vychovávat
 - po jejímž uplynutí lze dát souhlas rodiče s osvojením
 - do pravomocného rozhodnutí soudu o tom, že tu není třeba souhlasu rodičů k osvojení (§ 821 občanského zákoníku)
- pěstounská péče na přechodnou dobu může trvat nejdéle jeden rok
- účelem pěstounské péče na přechodnou dobu je zejména poskytnout rodičům čas, aby si mohli upravit své poměry tak, aby byli znovu schopni převzít dítě do své péče, nebo se pro dítě našla jiná vhodná stabilní rodina.

PROFESIONALIZACE PĚSTOUNSKÉ PÉČE

- snaha o zvýšení kvality PP
- požadavek na vysokou kvalifikaci pracovníků a osob podílejících se na PP (OSPOD, pěstouni, ...)
- odborná příprava pěstounů viz níže
- snaha o vysokou úroveň spolupráce týmu: OSPOD – doprovázející organizace – pěstouni –další odborníci

Poručenská péče

- je poskytována dítěti, které nemá rodiče vykonávajícího rodičovskou zodpovědnost v plném rozsahu
- poručník má vůči dítěti všechny práva a povinnosti jako rodič, ale nemá vyživovací povinnost
- dokud není dítěti poručník přidělen soudem, vykonává tuto funkci OSPOD o na rozdíl od pěstounské péče důležitá rozhodnutí schvaluje soud a nikoliv rodiče
- většinou je poručníkem jmenován ten, koho naznačili rodiče, nebo někdo z blízkých dítěti, tuto funkci může jmenovaný odmítnout
- poručnictví mohou vykonávat i dvě osoby - manželé
- poručník je povinen pravidelně soudu podávat informace o dítěti a jeho vývoji a jmění
- poručník má nárok na stejné hmotné zabezpečení jako pěstoun, pokud tomu jeho péče odpovídá
- psychologické nároky kladené na poručíky jsou obdobné jako na pěstouny

PROCES ZPROSTŘEDKOVÁNÍ

- rozhodnutí soudu o osvojení nebo svěřením dítěte do pěstounské péče předchází řada činností - uskutečňují je orgány sociálně-právní ochrany a soudy

Fáze procesu zprostředkování:

- vyhledávání dětí, kterým je třeba zajistit péči v náhradním rodinném prostředí
- vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny
- odborná příprava fyzických osob
- výběr určité fyzické osoby vhodné stát se osvojitelem nebo pěstounem určitého dítěte

ŽÁDOST O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NÁHRADNÍ RODINNÉ PÉČE A SPISOVÁ DOKUMENTACE ŽADATELŮ

- žádost, v níž jsou obsaženy žadatelovy osobní údaje, doklad o státním občanství, opis z evidence Rejstříku trestů
- zprávu o zdravotním stavu předloženou žadatelem, údaje o ekonomických a sociálních poměrech a další dokumenty
- Kopie spisové dokumentace se posílá z obecního úřadu obce na krajský úřad, ten vytváří evidenci dětí a evidenci žadatelů, posuzuje vhodnost žadatelů a rozhoduje o zařazení žadatele o osvojení nebo o svěřením dítěte do pěstounské péče.

ODBORNÉ POSOUZENÍ PRO ZPROSTŘEDKOVÁNÍ OSVOJENÍ A PĚSTOUNSKÉ PÉČE

- Provádí krajský úřad

Zahrnuje:

- posouzení dítěte a žadatele
- zhodnocení přípravy k přijetí dítěte do rodiny
- posouzení schopnosti dětí žijících v domácnosti žadatele přijmout dítě do rodiny – vhodnost rodiny
- zjištění bezúhonnosti žadatele, jeho manžela, druhá, dítěte a jiné osoby tvořící s žadatelem společnou domácnost
- u žadatelů o zařazení do evidence osob vhodných pro výkon pěstounské péče na přechodnou dobu posouzení schopnosti pečovat o děti vyžadující speciální péči a schopnost spolupráce s rodiči těchto dětí

U dětí se posuzuje

- úroveň tělesného a duševního vývoje dítěte, včetně jeho specifických potřeb a nároků

U **žadatelů** se posuzuje

- charakteristika osobnosti, psychický stav, zdravotní stav
- předpoklad vychovávat dítě
- motivace, stabilita manželského vztahu a prostředí v rodině

Příprava na přijetí dítěte do rodiny

Jednou z podmínek pro zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče je, že se žadatel účastní přípravy k přijetí dítěte do rodiny.

Výběr osvojitele nebo pěstouna pro dítě

Krajský úřad při zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče přihlíží:

- **k výsledkům odborného posouzení dítěte**
- **k výsledkům odborného posouzení žadatele**
- **k vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny**
- **k plnění opatření vyplývajících z individuálního plánu ochrany dítěte.**
- Pokud je krajským úřadem vybrán z evidence žadatelů žadatel, který je vhodný stát se osvojitelem nebo pěstounem dítěte, krajský úřad oznámí tuto skutečnost písemnou formou vybranému žadateli
- Žadatel má právo seznámit se s dítětem a do 30 dnů od obdržení oznámení požádat o svěřeni dítěte do péče

Vyjádření orgánu sociálně-právní ochrany dětí pro soud

O osvojení dítěte nebo o jeho svěřeni do pěstounské péče rozhoduje soud - je povinen vyžádat si stanovisko orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Diagnostika v oblasti náhradní rodinné péče

- při psychodiagnostice potenciálních náhradních rodičů neřešíme jen to, zdali jsou adeпти z **klinického hlediska zdraví** (tedy nechceme pouze posoudit psychopatologii), ale také to, jestli jsou vhodní z **hlediska osobnostního**, tedy zdali mají vlastnosti a schopnosti vhodné k naplňování pozice náhradního rodiče
- psdg. vyšetření trvá řádově **8 až 10 hodin** - metody klinické i testové, sestává z **několika sezení**
- **v první, úvodní části** trvající přibližně **60-90 minut** se seznamujeme s potenciálními rodiči (ideálně s oběma zároveň), zjišťujeme:
 - jejich motivaci
 - nakolik jsou informováni o formálních náležitostech osvojení, zdali už byli edukováni např. soc. pracovníci - Snažíme se vysvětlit případná nedorozumění a společně se zorientovat v problematice NRP jako takové.
 - jaké jsou důvody, jež je přiměly k osvojení dítěte
 - jaké mají dosavadní zkušenosti s dětmi
 - jaké požadavky mají na dítě, jaké dítě by si představovali (zajímá nás především *věk, pohlaví, etnická příslušnost a zdravotní stav*) - Tyto požadavky se snažíme získat co **nejkonkrétnější**, zároveň upozorňujeme žadatele, že vyslovené požadavky nejsou definitivní a že je možné, že budou na dítě čekat několik let (dobré co nejlépe vědět, jaké dítě chci, ale kdykoliv v procesu výběru mohu své rozhodnutí změnit).
- V případě, že žadatelé již mají rodinu a v ní děti, je vhodné a očekávané provádět výše zmíněné vyšetření u žadatelů doma (docílíme větší autenticity projevu jak samotných žadatelů, tak především jejich dětí) - snažíme nenarušovat přirozený chod domácnosti, abychom tak zažili celou rodinu v co nejpřirozenějších interakcích. Zajímá nás především jak je soudržná, jak komunikuje, jak je organizovaná, zda nejsou převráceny role a kompetence.
- Děti se snažíme zkoumat především klinicky a minimalizovat užití testových metod.
- Při odborném posouzení dítěte nás zajímají především jeho "interakčně-dynamické" charakteristiky (pozice v rodině, role mezi přáteli, sourozenci, spolužáky, styl komunikace s rodiči, zdali se s rodiči mazlí). Chceme znát jeho silné i slabé stránky. Dále nás zajímá, jak dítě přilnulo k pěstounům a jak zapadlo rodiny jako takové (nukleární i širší) (přínosnou klinickou metodou v tomto ohledu je *rozbor výtvorů* (kresby, skládanky, stavebnicové výtvary,...), přičemž nás zajímá i komentář dítěte k jednotlivým výtvorům.

Konkrétní diagnostické nástroje

TCI - Cloningerův dotazník temperamentu a charakteru, Dotazník PROS - profil osobnost, NEO - pětifaktorový osobnostní inventář, PSSI - inventář stylů osobnosti a poruch osobnosti, Test ruky - Hand test, Čtyři příběhy

CAE - chromatický asociační experiment, ŠRP - škála rodinného prostředí

22. PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – TYPOLOGIE SOC. SLUŽEB, SPECIFIKA PRÁCE S JEDNOTLIVÝMI CÍLOVÝMI SKUPINAMI

Definice základních pojmů

- **Sociální služby** - všechny krátkodobé i dlouhodobé služby poskytované oprávněným uživatelům, **jejich cílem** je zvýšení kvality klientova života a ochrana zájmu společnosti
- **Sociální poradenství** - poskytuje informace o postupech vyplývajících z předpisů o: důchodové a nemocenském pojištění, státní sociální podpoře, sociální pomoci, zaměstnanosti a sociálně-právní ochraně, zprostředkovává osobám v obtížné sociální situaci informace o formách sociální pomoci dostupné v určité lokalitě,
- součástí základního sociálního poradenství je
 - a) **poradenství občanské** - zaměřené na řešení obtížných životních situací občanů
 - b) **odborné sociální poradenství** – specializovaná odborná činnost zaměřená na zjištění rozsahu, charakteru a příčin obtížné životní situace člověka, součástí je i terapeutická činnost – např. odborné poradenství po telefonu prostřednictvím linky důvěry

ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

V České republice upravuje oblast sociální práce zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zároveň zákon č. 109/2006 Sb. upravuje některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. Zákon:

Poskytování sociálních služeb je tímto zákonem založeno na **smluvním principu**. Druh služby, její obsah a rozsah je definován **ve smlouvě**.

TYPOLÓGIE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Právní úprava rozlišuje celkem 33 druhů sociálních služeb, které rozčleňuje do tří základních oblastí:

- a) služby sociální péče
- b) sociální prevence
- c) sociální poradenství

Sociální péče

- má za cíl **zajistit psychickou i fyzickou soběstačnost s cílem umožnit v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života a společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje zdravotní stav, zajistit důstojné zacházení a prostředí**.
Například: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, apod.

Sociální prevence:

- cílem je napomáhat osobám k **překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů**.
Například: raná péče, telefonická krizová intervence, azylové domy, krizová pomoc, nízkoprahová zařízení, sociálně aktivizační programy pro rodiny s dětmi a pro seniory, terénní programy, sociální rehabilitace apod.

Sociální poradenství:

- odkázání osoby na službu, instituci či organizaci, která jí poskytne pomoc a podporu. Cílem **je bezplatná a nestranná pomoc, kde základním principem je, aby lidé netrpěli neznalostí svých práv a povinností, dostupných služeb, nebo neschopností hájit své zájmy**.

Sociální poradenství dále dělíme na:

- **základní sociální poradenství** - musí povinně poskytnout každý poskytovatel sociálních služeb, a to bez ohledu na to, kdo o radu žádá.
- **odborné sociální poradenství** - poskytují specializované poradny (například poradny pro rodiny s dětmi, poradny pro bezdomovce,...)

Dále se sociální služby dělí podle místa poskytování na:

- a) **terénní** - pracovníci přicházejí za klientem do jeho přirozeného prostředí. Cílem je ovlivnit rizikové chování klientů a také je napojit na jiné specializované služby.
Patří sem: depistáž (předběžný výzkum), navazování kontaktů, poskytování sociální pomoci, mapování lokality, sumarizace informací o příčinách a charakteru nepříznivého chování apod.
- b) **ambulantní** - poskytovány namísto, kam uživatelé na krátkou dobu docházejí.
Patří sem: specializované zařízení jako poradny, denní stacionáře nebo kontaktní centra
- c) **pobytové** - spojeny s ubytováním.
Patří sem: azylové domy a zařízení - pro cizince, kteří zažádali o azyl, osoby bez přístřeší, matky s dětmi.

SPECIFIKA PRÁCE S JEDNOTLIVÝMI CÍLOVÝMI SKUPINAMI

Cílové skupiny

- 1) nezaměstnaní, chudí a bezdomovci, 2) rodiny a děti, 3) rizikové děti a mládež, 4) senioři, 5) etnické menšiny, 6) uprchlíci, 7) lidé s postižením, 8) lidé v krizi a trpící duševními nemocemi, 9) nemocní lidé, 10) závislí lidé, 11) lidé ve výkonu trestu v rámci výkonu spravedlnosti

1) Služby pro nezaměstnané, reagující na chudobu a bezdomovectví

Státní služby pro nezaměstnané zajišťují v ČR jednotlivé úřady práce řízené **Ministerstvem práce a sociálních věcí** (MPSV). Úřady práce řízené MPSV evidují volná pracovní místa, zájemce o zaměstnání, osoby se zdravotním postižením a provozují tzv.:

- a) **aktivní politiku zaměstnanosti** – zvyšování kvalifikace uchazečů, rekvalifikace, vytváření nových pracovních míst
- b) **pasivní politiku nezaměstnanosti** – dávky (podpora v nezaměstnanosti) po dobu prvních 6 měsíců nezaměstnanosti
- c) **dále zřizují** informační a poradenská střediska pro volbu povolání (pro žáky a mládež), zavádějí různé programy pro konkrétní cílové skupiny (První příležitost, Nový start), organizují Job Cluby a Start Cluby zaměřené na skupinovou podporu a výcvik v určitých dovednostech (např. zvládnutí pohovoru)

Také nestátní neziskové organizace - poskytující sociální poradenství buď jakýmkoliv občanům v občanských poradnách nebo určitým cílovým skupinám

- zakládají např. **chráněné dílny**

Služby reagující na chudobu a bezdomovectví

- V ČR se o společensky znevýhodněné osoby (lidé propuštění z ústavní péče po dosažení zletilosti, lidé propuštění z výkonu trestu, bezdomovci) starají **sociální kurátoři** prostřednictvím poradenství - pomoc při vyřizování dokladů atd.
- lidem bez domova je poskytován pobyt v **azylových domech**, v **domech na půl cesty** (pobyt jeden 1 rok), pro matky v bytové nouzi pak slouží **azylové domy pro matky s dětmi**

2) Služby pro rodiny a děti

Státním orgánem péče o dítě jsou v ČR orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

Orgánem sociálně-právní ochrany jsou

- Krajské úřady
- Obecní úřady obcí s rozšířenou působností
- Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí
- Úřad práce ČR – krajské pobočky
- Sociálně-právní ochranu vykonávají také: obce v samostatné působnosti, kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí a fyzické nebo právnické osoby, které jsou výkonem sociálně-právní ochrany pověřeny

OSPOD

- Prověřují případy špatného zacházení rodičů, či jiných pečujících osob s dětmi
- Navrhují další opatření včetně omezení, zbavení rodičovské odpovědnosti a také navrhuji ústavní výchovu

Služby pro děti a rodiny

- **Kolizní pracovník** – je pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který je v době rozvodu rodičů tzv. kolizním opatrovníkem (hájí zájmy dítěte), dále sleduje výkon ústavní a ochranné výchovy dítěte, navštěvuje neplnoleté osoby ve věznicích, účastní se projednávání trestních věcí u dětí a nezletilých
- **Ústavní péče pro děti** – kojenecké ústavy (zařízení zdravotnické, do 3 let), dětské domovy (zařízení školské), odkud v 18 či 19 letech mohou navázat ročním pobytem v **domu na půl cesty**, které u nás zřizují nestátní organizace. Cílem je, aby klient získal vlastní bydlení a práci a měl alespoň minimální podpůrné sociální vazby. Některé děti přecházejí z ústavů do **pěstounské** či **adoptivní péče**. V nestátních **SOS vesničkách** poskytují trvalou péči dětem vybrané ženy, které nemají zájem o život s mužem
- **Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc** (Klokánek provozovaný Fondem ohrožených dětí)
- **Azylové domovy pro matky s dětmi** – obvyklými klienty jsou matky s dětmi mladšími 3 let, které byly ohrožovány manželem/partnerem nebo na ně působil jiný nepříznivý vliv zasahující jejich dítě.

Síť školských zařízení pro rodiny s dětmi

- Pedagogicko-psychologické poradny
- Střediska-výchovné péče
- Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

3) Služby pro rizikové děti a mládež

Státním orgánem je orgán sociálně právní ochrany dětí (OSPOD)

- **kurátor pro děti a mládež** - stará se o děti a mladistvé obtížně vychovatelné, o mladistvé páchající trestnou činnost a jejich rodiny a poskytuje poradenskou a socioterapeutickou pomoc - **Školská zařízení:**
- a) **Diagnostické ústavy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy pro mládež** – sem přicházejí děti a mládež se soudem určenou ústavní a ochrannou výchovu, v DgÚ možný pobyt i na vlastní žádost, délka pobytu je zde dvouměsíční. Dítě se pak vrací do rodiny nebo pokračuje do DD či VÚ. Ústavní péče o rizikové děti je však sama o sobě riziková.
- b) **Střediska výchovné péče** - jsou ve větších městech a poskytují péči v docházkových programech, některé mají i oddělení pro krátkodobé pobyty. Poskytují poradenskou a terapeutickou péči rodinám
- **Mentoringové programy** – v ČR se rozvíjejí, v zahraničí běžné (modifikace amerického programu Big Brothers, Big Sisters) – zacvičení a průběžně supervidovaní dobrovolníci se věnují rizikovým dětem a mládeži.
- **Nízkoprahová komunitní centra** – hrají významnou úlohu při prevenci asociálního chování a při rozvoji prosociálních zájmů. Nabízejí příležitost k nerizikovému trávení volného času a někdy i organizují víkendové či prázdninové akce v přírodě. U nás zřizována nestátními organizacemi, často na sídlištích

4) Služby pro seniory

Sociální práce

- vyhledávání (depistáž) osob, které potřebují nebo by mohly potřebovat některou z forem péče je úkolem sociálních pracovníků na obcích
- Tito pracovníci poskytují základní sociální poradenství a pomáhají vyhledávat a zajišťovat potřebnou službu

Sociální služby

- **Domovy pro seniory**
- **Hospice**
- **Léčebny dlouhodobě nemocných** – zdravotnická zařízení, kde jsou díky nedostatečné kapacitě návazných sociálních služeb dlouhodobě hospitalizováni pacienti, u nichž sociální problematika může převažovat nad zdravotní – tzv. nepropustitelní pacienti, o které se například nemá kdo postarat. Proto se pokoušíme zavést **systemy tzv. návratné péče** – tým odborníků hodnotí, do jakých podmínek se bude pacient vracet a pokouší se jeho situaci komplexně řešit.
- **Pečovatelská služba** – základní služba ambulantního typu většinou zřizována obcemi/kraji. Jedná se většinou o dovážku jídla a pomoc s obstaráváním domácnosti. V některých pečovatelských službách pomáhají dobrovolníci - poskytují komplexnější služby (praní prádla, úklid bytu, masáž, úprava vlasů atd.). Některé nestátní organizace poskytují seniorům **osobní asistenci** – doprovází klienta na cestách, úředních jednáních atp. Vyskolený asistent pomáhá lidem při zvládání úkonů, které by uživatel dělal sám, kdyby mu v tom nebránilo postižení.
- **Denní centra pro seniory** – poskytují různé druhy aktivizačních programů.
- **Služby úlevové (respitní) péče** – buď do bytu, kde starý člověk s rodinou bydlí přijde asistent a klienta několik hodin hlídá, nebo je o klienta postaráno část dne přímo v respitním centru a pečující osoba tak může mít volno. Provozují je neziskovky.
- **Svépomocné skupiny pro rodiny pečující o seniory** – pomáhají snižovat tzv. pečovatelskou zátěž člena rodiny
- **Mezigenerační programy** – spolupráce organizací např. mezi domovem důchodců a MŠ/ZŠ

6) Služby pro etnické menšiny

Romové

- V ČR je nejproblematictější soužití majority a minority v místech, kde se koncentruje romské obyvatelstvo
- Sčítají se rasistické předsudky (znesnadňující Romům např. vstup do vzdělávacího systému) s mentalitou tohoto etnika formovanou staletými kočovného života (orientace na bezprostřední uspokojení potřeb, intenzivní vazby na širokou rodinou, jiný postoj k práci a vzdělání, jiné pojetí času, čistoty, pravdy či odplaty)

V ČR jsou typickými problémy Romů

- nízká kvalifikace, nezaměstnanost (případně vysoká fluktuace v zaměstnáních nebo vykonávání nelegálního zaměstnání), špatné bydlení, špatný zdravotní stav, závislost na sociálních dávkách, závislost na návykových látkách, některé druhy kriminality, vysoká zadluženost bez schopnosti dluhy splácet a s tím související závislost na lichvářích

Sociální práce

- jednají zde sociální pracovníci odborů sociálně právní ochrany
- sociální pracovníci nestátních neziskových organizací, které jsou v určitých případech pro některé klienty „přijatelnější“
- **Sanace rodiny** - soubor opatření sociálně-právní ochrany, sociálních služeb a dalších opatření a programů, které jsou poskytovány nebo ukládány převážně rodičům dítěte a dítěti, jehož sociální, biologický a psychologický vývoj je ohrožen

Bytová problematika

- lepší variantou než přestěhovávat Romy – neplatiče nájemného do různých ubytoven, kde se vytvářejí ghetta je vytváření různých programů, na kterých se podílejí obce a stát a v jejichž rámci nezaměstnaní Romové rekonstruují své nevhodné bydlení a získávají tak prostředky na splácení svých dluhů
- Některé obce a městské části si zřizují příspěvkové organizace, které takové projekty zajišťují **Další služby**
- **Asistent učitele** – měl by být jakýmsi zprostředkovatelem, který se pohybuje mezi školou a rodinou dítěte
- **Předškolní, vzdělávací a doučovací programy** pro děti připravující se na vstup do základní školy, resp. již docházející do základních škol – poskytují některé nestátní organizace.
- **terénní programy** – poradenskými postupy pomáhají jednotlivcům i rodinám vyrovnat se se ztrátou bydlení nebo práce, s rostoucími nesplacenými dluhy. Organizují doučování romských dětí.

7) Služby pro uprchlíky

Uprchlík = osoba, která podle mezinárodního práva opustila svou zem, aby unikla pronásledování, násilí nebo ozbrojenému konfliktu.

Na území našeho státu existují tři typy pobytových zařízení pro uprchlíky, spadající do gesce ministerstva vnitra:

- **Přijímací střediska** – slouží k ověření totožnosti a k provedení základních lékařských vyšetření.
- **Pobytová střediska** - určena pro dlouhodobé ubytování žadatelů o azyl – strava a bydlení, případně další služby jsou poskytovány bezplatně, pokud klient nemá na uhrazení prostředky
- **Integrační azylová střediska** slouží k přechodnému ubytování osob, kterým byl udělen azyl. v těchto střediscích již obyvatelé za ubytování a další služby platí.

Poskytování informační a poradenské služby

- specializované nevládní organizace: Organizace pro pomoc uprchlíkům, Centrum pro integraci cizinců, Poradna pro uprchlíky Českého helsinského výboru, Poradna pro integraci, Sdružení občanů zabývajících se emigranty, aj.

Státní integrační program

- nabízení kurzy českého jazyka, k nimž se přidává i blok tzv. sociokulturních dovedností, které by azylant měl připravit na život v jiném kulturním prostředí
- zprostředkovává získání tzv. integračního bytu a dotuje obce, pokud byt azylantovi poskytnou, případně dotují nájem, pokud si azylant najde byt u soukromého vlastníka nemovitosti.
- Problémem je dlouhá doba vyřizování žádostí o azyl. Při dlouhé době nečinnosti se u dospělých objevují stejné problémy jako u nezaměstnaných tuzemců – ztráta pracovních návyků, ztráta motivace k práci, apatie, nepracovní zájmy, tenze v rodině

8) Služby pro zdravotně postižené

2 kategorie: **domovy pro osoby se zdravotním postižením** a **domovy se zvláštním režimem** (pro chronicky duševně nemocné, závislé na návykových látkách, osoby s demencí atd.). Trendem v těchto zařízeních je zavádění **aktivizačních programů**, které jsou propojeny s individuálními plány péče a ne již centrálně plánovány dle představ personálu.

Další služby

- **Chráněné bydlení** – některé domovy vyčleňují své části pro soběstačnější obyvatele, mimo ústavní prostředí zřizují CHB nestátní organizace. Jedná se o pobytovou službu zajišťující i pomoc v domácnosti a podporu v dalších činnostech uživatele.
- **Podpora samostatného bydlení** je poskytována lidem žijícím ve vlastních domácnostech.
- **Centra denních služeb a denní / týdenní stacionáře** – nabízejí výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Některé zajišťují i dopravu a některé jsou propojeny se **sociálně terapeutickou dílnou** (dříve chráněné dílny).
- **Péčovatelská služba, odlehčovací (respitní) služby, osobní asistence, sociálně terapeutické dílny** – viz. „Služby pro staré lidi“ a „Služby pro nezaměstnané“
- **Průvodcovské a předčitatelské služby**
- **Svépomocní skupiny**
- **Poradenská centra pro zdravotně postižené** poradenství postiženým a jejich rodinám, v případě potřeby obhajují práva klientů vůči jiným organizacím

9) Služby reagující na krizi a služby pro lidi trpící duševními nemocemi

Vážná duševní nemoc je proces, který nelze předvídat – může se vyléčit, opakovat, remitovat, ale osobnost má trvalý defekt. Proto je nutné, aby služby reagovaly na měnící se potřeby nemocného → **model řízené péče**, kde manažer péče (psychiatr/psycholog/ sociální pracovník) odpovídá za její koordinaci, přičemž dle své kvalifikace některé služby sám poskytuje.

Sociální služby

- V akutní fázi se využívá **lůžkových nebo ambulantních zdravotnických zařízení**. Ústavní péče je nutná u těch, kdo představují nebezpečí pro sebe či své okolí nebo nemají schopnost zajistit si základní potřeby.
- **Denní stacionáře** jsou vhodné pro pacienty, kteří se mohou do zařízení samostatně dopravovat.
- Soustavná **terapeutická práce s rodinou** – aby se předešlo přílišnému pečování o pacienta, ale také jeho zavržení.

- **Podporované bydlení** – metoda první volby u pacientů, kteří nemohu nebo nechtějí bydlet s rodinou a jejich stav jim umožňuje samostatný život.
- **Podporované zaměstnávání** – metoda první volby u pacientů, kteří se nemohou bez pomoci uplatnit na volném trhu práce. Další možností jsou chráněné dílny
- **Svépomocné skupiny** tzv. patientské kluby
- **Krizová intervence a telefonická krizová intervence**

10) Služby pro lidi se závislostmi

Před rokem 1989 se u nás rozšířil stále fungující model **skálovských terapeutických komunit** (první v 50. letech u Apolináře) inspirovaný britským modelem M. Jonese. Systém budovaný po roce 1989 nestátními organizacemi zahrnuje:

- **kontaktní centra** (K-centra)- poradenství a výměnné programy (jehly, stříkačky), někdy i substituční program
- **denní sanatoria** – poskytují ve všední dny několikahodinové programy, jejichž hlavní součástí je skupinová psychoterapie
- **léčebné komunity** – mnohaměsíční léčba, klient postupuje z jedné fáze do druhé na vlastní žádost a po odsouhlasení postupu komunitou. Vyšší fáze léčby = vyšší míra odpovědnosti za chod zařízení i sebe
- **domy na půli cesty** – poskytují podporu a ubytování při hledání práce, přátel
- **ambulantní doléčovací programy** – stejný cíl jako domy na půli cesty
- **svépomocné skupiny** -AA
- **terénní pracovníci** – zaměstnávají je neziskovky, okresní či magistrátní úřady. Cílovými skupinami jsou závislí, lidé žijící se prostitutkami, bezdomovci, riziková mládež.
- **preventivní programy** – v ČR obvykle podoba besed odborníků s dětmi. V zahraničí se ukazují jako účinnější **strukturované vzdělávací programy** podporující prosociální postoje dětí, budování sebevědomí a komunikačních dovedností, stanovování životních cílů a věnující se různým rizikům, nejen návykovým látkám.

11) Služby související s výkonem spravedlnosti

Trest odnětí svobody sice chrání společnost před přímým působením pachatele, zároveň ho však vtlačuje hlouběji do kriminogenní subkultury a dále ho odpojuje od společnosti.

- **Programy zacházení** – zpracovávají se při nástupu do vězení na základě komplexního posouzení. Programy obsahují aktivity pracovní, vzdělávací, speciální výchovné (terapie, poradenství, občanská příprava), zájmové (sport, hudba, jazyky atd.)
- **Výstupové programy** – propouštěný vězeň je připravován na nároky, které ho čekají po propuštění, současně je zajišťován před riziky.
- **Návštěvní a korespondenční programy** organizované církvemi.
- **probační a mediační služba** – zřízena v rezortu Ministerstva spravedlnosti v r. 2001. Vykonává soudem uložený dohled nad obviněnými či odsouzenými, zjišťuje osobní a rodinnou situaci obviněných pro potřeby soudu a vytváří podmínky pro zastavení trestního stíhání nebo pro narovnání (dohoda o náhradě škody mezi pachatelem a obětí). Tento dohled probačního úředníka má být kombinací pomoci a kontroly. V zahraničí se probační programy konstruují specificky pro pachatele závislé na alkoholu a jiných látkách, pro pachatele sexuálně motivovaných trestných činů atp. – tyto programy reagují na specifické potřeby pachatelů v oblasti chybějících dovedností, zkoušejí ovlivňovat kriminogenní postoje pachatelů a posilovat jejich zodpovědnost vůči nejbližším lidem i komunitě.
- **Probační programy pro mladistvé** – většinou provozují neziskovou, musí mít akreditaci Ministerstva spravedlnosti. Účast nařizována soudem nebo státním zástupcem. Zaměřeny na rozvoj sociálních dovedností, vzdělávání, rekvalifikace, sekundární prevenci závislostí.
- **Poradenské organizace poskytující pomoc obětem trestných činů** (Bílý kruh bezpečí, ROSA pro týrané ženy atd.) – neziskovky
- **kontaktní programy** – v zahraničí. Skupina pachatelů se schází se skupinou obětí, které ale nespojuje konkrétní trestný čin. Pachatelé se tak učí porozumět tomu, co jejich čin způsobil.

23. PORADENSTVÍ VE SFÉŘE DROGOVÝCH A DALŠÍCH ZÁVISLOSTÍ

Chápání závislosti procházelo postupným vývojem a to až do dnešní neurovědní (neurobiologické) podoby, zastávající dopaminergní hypotézu: podstatou závislosti je tzv. systém odměn (mezolimbická dopaminergní oblast). V neurobiologickém pojetí můžeme závislost chápat jako chronické recidivující onemocnění mozku, jež se projevuje některými klíčovými behaviorálními projevy:

- užívání drog získává kompulzivní charakter,
- závislý uživatel jednoznačně a silně preferuje užívání drog před přirozenými zdroji odměny,
- podněty spojené s užitím drogy silně kontrolují chování,
- existuje vysoká tendence k relapsu a toto riziko relapsu přetrvává i po letech abstinence.

MKN10 rozlišuje několik kategorií duševních poruch a poruch vyvolaných účinem psychoaktivních látek:

- F10 – poruchy vyvolané požíváním alkoholu;
- F11 – poruchy vyvolané požíváním opioidů;
- F12 – poruchy vyvolané požíváním kanabinoidů;
- F13 – poruchy vyvolané užíváním sedativ nebo hypnotik;
- F14 – poruchy vyvolané požíváním kokainu;
- F15 – poruchy vyvolané požíváním jiných stimulancií (včetně kofeinu);
- F16 – poruchy vyvolané požíváním halucinogenů;
- F17 – poruchy vyvolané užíváním tabáku;
- F18 – poruchy vyvolané užíváním organických rozpouštědel;
- F19 – poruchy vyvolané požíváním několika látek a požíváním jiných psychoaktivních látek.

Model vzniku závislosti – tzv. drogová spirála:

1. Abstinence
2. Experiment – zjistit účinky, zahnat nudu, zapomenout na povinnosti.
3. Rekreační užívání – často v kolektivu podobně zaměřených lidí.
4. Problémové užívání (duální identita) – užívání se stává pravidelné. Stále zde ale přetrvává snaha udržet si identitu před lidmi, kteří drogy neužívají (rodiče, přátelé).
5. Závislost (droga na plný úvazek) – každodenní užívání, krádeže.
6. Totální drogový svět – život na ulici, dealerství, často končí smrtí.

Mezi diagnostické znaky závislosti řadíme (alespoň tři za poslední rok):

- silná touha nebo pocit puzení užívat látku (craving);
- potíže v kontrole užívání látky;
- somatický odvykací stav;
- průkazná tolerance – zvyšování dávky;
- pokračování v užívání i přes zjevné škodlivé následky.

Podle druhu bažení, závislosti dělíme na:

- fyzické – somatický odvykací stav, zvyšující se tolerance, patofyziologický craving;
- psychické – psychický craving (narušená kontrola užívání, pokračování v užívání navzdory škodlivým následkům – narušená motivace).

Při práci se závislými klienty je nezbytné vymezit cílovou populaci (např. z hlediska fáze užívání). K této populaci pak řadíme i příbuzné a blízké závislých jedinců (v tomto případě pak může docházet k neshodám vlivem odlišného očekávání, např. příčinou problémového chování dítěte je kouření marihuany).

Po navázání bezpečného vztahu s klientem se zaměřujeme na základní oblasti psychologického poradenství:

- vymezení problému – orientace, příčiny, možná řešení;
- poskytnutí informací, kontaktů (rozšíření formální sociální opory);
- pomoc klientovi při rozhodování o dalším postupu; □ motivace ke změně.

Frekventovaná témata:

- návyková látka (druh, množství, četnost užívání);
- emoční stavy před a po užití látky;

- okolnosti užívání látky (společnost, samota);
- zdravotní problémy a další důsledky užívání (rodina, práce);
- překážky a komplikace při pokusu o řešení závislosti;
- diagnostické znaky závislosti;
- průběh předchozích odvykacích stavů a pokusů o řešení (co se osvědčilo);
- životní problémy, zdánlivě či skutečně nesouvisejících s klientovou závislostí.

Jako vhodná se jeví tzv. **žebříková metoda**, kdy klient stanoví podobu nejvyšší příčky žebříku (cíl) a další nezbytné kroky, které tomuto cíli předcházejí. Při jejich určení pamatujeme na metodu SMART (specifické, měřitelné, akceptovatelné a časově ohraničené).

Základní pravidla poradenství s klientem se závislostí:

- bezpečné prostředí;
- postupné přenášení aktivity a zodpovědnosti na klienta;
- strukturované a krátkodobé cíle – žebříková metoda;
- pravidelné hodnocení pokroků (pozitivní posílení);
- nabídka dalších možností osobnostního růstu, dalších aktivit.

Péče o osoby experimentující a závislé

- Kontaktní centra (K-centrum, Drop In, Sananim) – terénní práce (výměna jehel, jejich likvidace, orientační HIV testy) a ambulantní péče (tzv. před-léčba – léčbu zatím nechťejí).
- Substituční léčba (substituce – nahrazení) – subutex, metadon (organismus již není schopen fungovat bez drog).
- Detox – probíhá v detoxikačních jednotkách, na uzavřeném oddělení psychiatrických nemocnic. Cílem je zvládnutí akutních odvykacích příznaků. Trvá v průměru 14 dní.
- Odvykací léčba – ambulantní (AT ambulance – alkoholismus-toxikomanie), lůžková. □ Terapeutická komunita – podmínkou je předchozí absolvování detoxikace a motivační dopis (délka léčby 6–18 měsíců).

Cyklus motivace k léčbě:

Model změny motivace má 6 stadií a umožňuje chápat dynamiku klientova vývoje. V praxi: klienti se nacházejí na různých úrovních daného stadia. Rozlišení aktuálního klientova stadia poradce usměrňuje v následné práci s ním.

1. Nestojí o změnu

Vhodnými otázkami se zaměřujeme na oblast fyzického, psychického zdraví, rodinného, pracovního a finančního stavu. Cílem je: vyvolat pochybnosti o návykovém chování; zvědomit rozpor mezi současným a (pro klienta) ideálním chováním; umožnit vnímat rizika a problémy související s návykovou látkou.

2. Rozhodování

Podpora klienta v jeho rozhodnutí ke změně. Připomínáme důvod, proč chce změnu uskutečnit. Oceňujeme snahu, posilujeme sebedůvěru. Jsme k dispozici pomoci s prvními kroky a překážkami.

3. Rozhodnutí

Podobně jako u 2. stadia. Pomáháme klientovi rozhodnout se pro optimální jednání, uzavíráme kontrakt. Nyní je pravděpodobnější, že klient snáze přijme naše návrhy.

4. Jednání (uskutečňuje změnu)

Pomáháme klientovi realizovat změnu: posilujeme jednání, poskytujeme kladnou zpětnou vazbu. Dbáme na to, aby klient dokázal rozpoznávat, zvládat rizikové situace, nebo se jim vyhýbat. Zvědomujeme pozitiva abstinence a učíme sebeodměňování. Podporujeme kvalitní sociální síť s dostatečnou oporou pro klienta.

5. Udržování

Podobně jako u 4. stadia. Vedeme klienta k užívání strategií prevence recidivy a k nacházení bezpečných zdrojů potěšení.

6. Recidiva návykového chování

Práce na klientově schopnosti rychle recidivu zastavit, aby nedošlo k většímu narušení jeho fungování. Recidivu s klientem řádně zpracováváme, věnujeme se příčinám („Co bylo předtím, než... a předtím?“) a vyvozujeme z ní závěry do budoucna. Je podstatné věnovat se klientovým pocitům viny, selhání, oslabení sebedůvěry a vnímání osobní zdatnosti.

Problémy na straně poradce:

Náročná práce se závislými lidmi klade důraz na poradcovy schopnosti, dovednosti, osobnost. Často se potýkají s nedostatkem zpětné vazby na svou práci (klienti nemusí opět přijít, problematika lapsů a relapsů, které poradce může brát jako své vlastní selhání, klienti také velmi často lžou, manipulují, nedodržují stanovené podmínky apod.). Je zde nezbytná duševní hygiena, pravidelnost týmových supervizí a využití podpory jiných poradců kolegů.

Problematika patologického hráčství:

Můžeme definovat jako „časté, opakující se epizody, které dominují v životě jedince, vedou k poškození sociálních, pracovních, materiálních, rodinných hodnot a vedou k zadlužení“ (Fischer a Škoda, 2008, s. 128; in Procházka, Šmahaj, Kolařík, & Lečbých 2014)

Dle MKN – 10 jsou diagnostická kritéria stanovena takto: „Během období nejméně 1 roku se vyskytnou 2 nebo více epizod hráčství. Tyto epizody nejsou pro jedince výnosné, ale opakují se přesto, že vyvolávají tíseň a narušují každodenní život. Jedinec má silné puzení ke hře, které lze těžko ovládnout, a hovoří o tom, že není schopen hrani silou vůle odolat. Jedinec je zaujat myšlenkami a představami hraní a okolnostmi, jež tuto činnost doprovázejí.“

Jedná se o závažnou poruchu s vysokým rizikem sebevražděného chování v důsledku utrpení těžké finanční ztráty a prožívání silného cravingu po hazardní hře.

Podobně jako u návykových látek zjišťujeme v orientačním rozhovoru osobní rovinu života klienta a jeho „hráčskou kariéru“, při níž si všímáme obzvláště **rizikových faktorů**:

úr. Osobnosti: nízký věk, mužské pohlaví, nevyvážený systém hodnot, hyperaktivitu.

úr. Rodiny: návykovost nemoci v rodině, nedostatečnou péči rodičů, rodinné hodnoty orientované na finance.

úr. Vrstevníků: zneužívání návykových látek, rizikové chování a sdružování v místě provozu hazardní hry.

úr. Zaměstnání: prostředí, kde je volný tok financí.

úr. širšího prostředí: dostupnost hazardních her a místní vliv zákonné regulace.

Vývoj patologického hráčství:

1. Fáze výher

Klient hraje občasně, častěji vyhrává, před hrou prožívá vzrušení. Postupně hraje častěji, navyšuje sázky, ve fantazii sní o velké výhře, ostatním se odměnou chlubí.

2. Fáze prohrávání

Hraní se stává středobodem klientova života, častěji prohrává, není schopen se od hry odloučit, začíná se zadlužovat, hraní skrývá lži. Objevují se změny v osobnosti (podráždění, vnitřní neklid, uzavírání se, zanedbávání zdraví) a počáteční problémy v rodině.

3. Fáze zoufalství

Klient se odcizuje rodině, přátelům, je znám svou hráčskou pověstí. Zakouší výčitky svědomí, zoufalství, sebevražedné myšlenky, psychické zhroucení. Tento stav může klient „řešit“ zvýšeným užíváním návykových látek. Většinou v této fázi klient přichází do léčby.

4. Fáze kritičnosti

Klient na sobě začíná pracovat, je realistický. Podporujeme jej ve schopnosti správně, efektivně řešit problémy. Pomáháme k návratu do zaměstnání.

5. Fáze znovuvytváření

Klient spravuje svůj finanční plán, jak splatit dluhy a nahradit škody. Napomáháme mu v přijetí silných i slabých stránek jeho osobnosti, posilujeme získání důvěry u rodiny a přátel.

6. Fáze růstu

Klient se nezabývá myšlenkami na hraní, orientuje se sám v sobě, ve vztazích s druhými a je schopen řešit běžné problémy. Osvojuje si nový způsob života. Této fázi nemusí dosáhnout každý. Záleží na motivaci a rozhodnutí chtít řešit svou závislost na hraní.

Poradenská práce s klientem závislým na hře (principy stejné i u ostatních závislostí):

- **Krátká intervence** – informujeme klienta o jeho stavu, poskytujeme srozumitelná doporučení obsahující téma: vyhýbání se hazardnímu prostředí, hazardním hrám; volnému toku financí – zřízení bezhotovostního účtu; racionální hospodaření s penězi; vyhýbání se návykovým látkám z důvodu ztráty sebekontroly.
- **Motivační rozhovor** – zaměřujeme se na motivaci klienta k dlouhodobé léčbě, můžeme odkázat na svépomocné skupiny.
- **Prevence sebevražedných pokusů** – při jakékoli práci s klientem musíme mít na paměti problematiku prevence sebevraždy, zde je nezbytná kvalifikovaná a rychlá pomoc.
- **Mapování spouštěčů** – zkoumáme, co klienta vede ke hře, jak může spouštěče zvládat, analyzujeme craving (co si pacient představuje, jak se u toho cítí a chová), dále mapujeme copingové strategie (vyrovnávání se se stresem, s napětím) a způsob trávení volného času a uspokojování svých potřeb.

24. ONLINE PORADENSTVÍ – JEDNOTLIVÉ ÚSKALÍ A SPECIFIKA

VYMEZENÍ- DEFINICE

- distanční forma poradenství, která má různé označení e-therapy, online therapy, cyber therapy, e-mail therapy, cyber-psychology, e-health, telehealth
- služba klientům, kteří používají internet nebo k němu mají přístup, ocitli se v náročné životní situaci a zároveň *nechtějí nebo nemohou komunikovat po telefonu či osobně* v poradnách
- skutečný psycholog poskytující poradenství skutečnému klientovi v online prostředí
- může se týkat zodpovězení jen jedné otázky nebo jde o dlouhodobější konverzaci

Zahraniční představitel: Martha Ainsworth

- Charakterizuje online poradenství jako komunikaci, která je uskutečňována přes internet mezi poradcem a klientem, s cílem poskytnout klientovi emocionální podporu či radu v oblasti duševního zdraví nebo mu nabídnou ostatní služby
- Věnuje se popisu a vývoji internetového poradenství na území spojených států (e-terapie)
- Online poradenství nasedá na svépomocné a podpůrné skupiny, které probíhaly prostřednictvím počítače a umožnily členům diskutovat o osobních citlivých tématech

Znaky internetového (online) poradenství:

Principy:

- Anonymita – nezávaznost – bezpečí – dostupnost – princip trvanlivosti

Cílem je:

- kompetentně vyhodnotit situaci klienta
- poskytnout adekvátní intervenci
- v indikovaných případech doporučit osobní návštěvu odborníka
- klientovi návštěvu zdůvodnit a povzbudit jej k ní

Druhy online poradenství

(*Otázka a odpověď, chat, email, online skupiny s účastí poradce, VOIP (voice over internet protocol, Pasivní poradenství)*)

Otázka a odpověď

- klient napíše svůj dotaz, poradce mu odpoví, viz InternetPoradna
- druh poradenství vhodný pro jasně definované a stručné dotazy
- problematický způsob poradenství u složitých problémů či obtížích trvajících delší dobu

Chat

- klient chatuje přímo s poradcem. Doba chatu bývá předem stanovena (cca 60 minut)
- přiblížit ke své cílové skupině (dětí a mládež), pro kterou se internet stal běžným komunikačním prostředkem a tudíž zde také většinou hledají pomoc
- vhodný pro klienty, kteří jsou od poradce hodně vzdáleni (např. při cestování) nebo pro jedince, kteří chtějí okamžitou reakci poradce
- vhodné u méně komplikovaných problémů netraumatického původu (vztahové potíže, pracovní stres atd.) a pro klienty, kteří raději píšou
- nevhodné u klientů s vážnější problematikou (deprese, závislost, trauma) a tam, kde bude výrazně chybět neverbální komunikace
- Je dobré si uvědomit, že v komunikaci face to face nás pauzy stimulují k produkci slov, avšak internet nám nabízí si hospodařit s časem i pauzami tak, jak je nám to příjemné
- vysoká pravděpodobnost vzájemných nedorozumění
- nevýhodou také je, že ztrácíme veškerá vizuální data o klientovi jako je jeho vzhled, postura, věk, barva pleti, ale i jeho mimika a oční kontakt
- např. InternetPoradna

Email

- cíle se zaměřují maximálně na orientaci klienta v jeho situaci, na jeho povzbuzení a nabídku konkrétního řešení, které často spočívá v kontaktu na další interaktivnější způsoby pomoci
- někteří lidé si vybírají asynchronní komunikaci z toho důvodu, že zde mohou všechny své obtíže popsat ve své komplexnosti a detailu, avšak při chatu by byli časově omezovali
- klient by měl být vždy upozorněn na to, za jakou dobu na email dostane odpověď
- efektivní přínos online poradenství má význam přibližně 5 výměn e-mailu mezi poradcem a klientem
- dobré u klientů, kteří potřebují problém popsat okamžitě. Může to být doplněním face to face sezení
- samotnou komunikaci skrze email můžeme dále dělit na:
 - Testovací emaily: klient testuje poradnu dříve, než se svěří se svým problémem

- Zneužívající emaily: zneužívají poradnu pro uspokojení svých potřeb (např. sexuálních)
 - Informativní emaily: žádají o informace
 - Naléhavé emaily: obracejí se na poradce v nejrůznějších typech krizí
 - Poradenské emaily: nejčastějším v online poradenství, velmi rozsáhlý tématický záběr
- odpověď na email by měla být podporující, respektující, seriózní a zaangažovaná

Online skupiny s účastí poradce

- klient se setkává s ostatními lidmi s podobným problémem v chatových místnostech či emailových konferencích. Poradce diskuzi moderuje
- výhodou je, že se člověk necítí sám se svým problémem, může tak problém s ostatními sdílet, dostává okamžitou zpětnou vazbu v neohrožujícím (ne face to face) prostředí
- problémem je plno etických a právních otázek, např., že se může kdokoli do skupiny přihlásit a lhát o své identitě, situaci apod.

VOIP (voice over internet protocol)

- při použití zvuku v poradenství probíhá kontakt s klientem obdobně jako u telefonické intervence, avšak zvukový přenos zajišťuje internet
- poradenství prostřednictvím mluvené řeči je rychlejší a někteří lidé jsou schopni se touto formou i lépe vyjádřit a popsat své problémy
- prostřednictvím zvuku mohou klienti cítit více přítomnost reálného poradce než u chatového kontaktu
- přichází tím ale o pocit anonymity a bezpečí
- možnost kontaktovat z libovolného místa na světě
- konkrétním příkladem VOIP je Videokonference
 - Videokonference:
 - nejbližší k face to face poradenství
 - klient a poradce využívá ke komunikaci web kameru s mikrofonom
 - poradce může lépe odhadnout stav klienta skrze jeho neverbální nebo další projevy, které nelze v ostatních formách internetového poradenství podchytit
 - klient ví s kým mluví. Může být lépe navázán vztah
 - omezená práce s prostorem a tělem. Nelze pracovat s dotyky
 - vhodné, když si klient přeje, aby ho mohl poradce posoudit komplexně
 - je potřeba lepšího internetového připojení než v předchozích typech

Pasivní poradenství

- poskytnutí odborných informací na webech bez navázání přímého kontaktu psycholog-klient
- zveřejňování odpovědí na dotazy na webových stránkách dané instituce, modelové příběhy s modelovými odpověďmi
- pro některé klienty může být přečtení vystaveného dotazu a odpovědi na něj dostatečnou informací a návštěvník stránek tak zde může najít odpověď na svoje otázky (sám už nemá potřebu poradce kontaktovat)

Specifika

Asynchronní komunikace

- klasickým příkladem je e-mailová komunikace či diskusní fórum. Příjemce zprávy reaguje s přiměřeným zpožděním a využívá tak výhody pro důslednější strukturu textu a výstižnější obsah
- Pozitiva:
 - Větší časový prostor pro reflexi vlastních reakcí na získanou odpověď
 - Možnost reakce v kteroukoliv denní dobu
 - Možnost zajištění větší diskrétnosti, soukromí
 - Jednodušší způsob komunikace pro jedince plaché/bojácné (týrané)
- Negativa:
 - Nemožnost interpretovat pomlky
 - Omezený pocit přítomnosti a spontánnosti

Synchronní komunikace

- probíhá téměř v reálném čase s minimální prodlevou, kdy takto může písemně, auditivně či pomocí videohovoru komunikovat několik účastníků
- jedná se tedy o online chat, internetové telefonování, audio-video konference
- specifikem této komunikace je, že příjemce reaguje okamžitě nebo s minimálním zpožděním, jeho reakce je spontánní
- podmínkou pro realizaci synchronní komunikace je, aby komunikující byli dostupní (on-line) ve stejný okamžik
- Pozitiva:
 - Přiblížení klasickému psychologickému poradenství

- Zachována spontaneita a flexibilita komunikace
- Zachování některých paralingvistických prvků (pauzy v hovoru)
- Větší vnímání přítomnosti psychologa (vztah)
- Okamžité vysvětlení nedorozumění
- Nevýhody:
 - Nemožnost reflexe a větší přípravy na odpověď

Textová komunikace

- komunikace prostřednictvím textu. Chaty, diskusní fóra atd.
- Pozitiva:
 - Snadné ukládání přesných záznamů z průběhu sezení
 - Absence jiných audiovizuálních podnětů může u některých klientů zvýšit pocit bezpečí, a tak podpořit jejich otevřenost
 - Někteří lidé se lépe vyjadřují přes psaný text
 - Přístup i pro stigmatizované jedince
 - Anonymita
 - Efekt disinhibice- ztráta zábrán při online komunikaci. Klient sdělí podstatné informace dříve, než při osobní terapii. Menší ostych
 - Textová forma pomáhá klientovi překonat rozptýlující a povrchní aspekty lidského kontaktu dané vzhledem, tónem hlasu, chováním a napomáhá rychlejšímu napojení se na „duši“ druhého člověka
- Negativa:
 - Komplikované sdělování neverbálních podnětů
 - Horší napojení se na klienta

Audio-vizuální komunikace (Senzorická)

- internetové telefonování (skype, zoom či jiné platformy)
- Pozitiva:
 - Možnost přenosu mnoha informací
 - Minimalizace rizika vzniku nedorozumění
 - Vhodné hlavně v případech, kdy se klienti vyjadřují slovně mnohem lépe než písemně
 - Větší pocit přítomnosti
- Negativa:
 - Ztráta anonymity, bezpečí
 - Nutnost dobrého připojení k internetu a vybavení

Specifika klientů

- jedná se o specifika na straně klienta pro volbu online poradenství
 - Klienti se zdravotním postižením:
 - klienti s pohybovým postižením mohou mít problémy s bezbariérovou dopravou a prostředím pracovní
 - Pečující:
 - klienti co nemůžou opustit svůj domov, protože pečují o malé dítě, starého člověka či handicapovaného
 - Lidé geograficky vzdálení od psychosociální sítě:
 - dojíždění je časově náročné a finančně nákladné
 - Lidé pracovně či časově vytížení
 - Klienti preferující online poradenství z psychických důvodů
 - Anonymita, bezpečí, lepší pro introverty a plaché lidi
 - Pohodlí domova

Struktura online (textového) poradenství

- Úvodní oslovení se jménem
- Ocenění
- Shrnutí
- Potvrzování, empatie, citování a parafrázování, zkoumání, emoční rámování...
- Nabídnout více úhlů pohledu a víc možných řešení problému
- Podpořit klienta, využít jeho zdroje
- Konečné rozhodnutí na klientovi
- Rozloučení, podpis

Celkové výhody a nevýhody internetového poradenství:

Výhody

- časově a finančně výhodnější
- větší dostupnost

- online komunikace všeobecně stále běžnější
- anonymita a bezpečí
- pomocí internetu je *kontakt realizován snadněji*
- klient si může uchovat záznam a později se k tomu vrátit
- internet *pomáhá překonávat komunikační bariéry* (např. trému, rozpaky, úzkost z komunikace s druhými, fyzické postižení atd.; tzn. prostřednictvím internetu lze předcházet účinněji sociální izolaci)
- klient může mít více času na formulaci otázek

Nevýhody

- online poradenství je spíše doplňkem, nemůže však plně nahradit face to face sezení. Osobní kontakt je nenahraditelný (Horská et al., 2010).
- otázka anonymity informací na internetu (kdo všechno se k datům může dostat?)
- klient nemusí mít doma vhodné podmínky. Např. plná domácnost lidí, domácnost s tyranem atd. Doporučuje se se jet autem pryč z domu při videokonferencích.
- redukce informací o klientovi a nedostatečná zpětná vazba (nejvíce u emailové formy- psycholog pracuje spíše se svými hypotézami než s fakty)
- technická negramotnost
- disinhibiční efekt- klient může být více agresivní, vulgární, může si více dovolovat
- kvalita sociální interakce ustupuje kvantitě (tzn. navazované vztahy se stávají *plošší a povrchnější*)
- horší vytvoření a navázání vztahu
- technické potíže (nedoručení zprávy, problémy s kamerou či mikrofonem)
- klient netuší kdo mu odpovídá- nezná kompetence dané osoby
- neosobní komunikace
- u textové komunikace chybí bezprostřední reakce
- větší pravděpodobnost nedorozumění
- interakce je ochuzena o jinak bohatou *metakomunikační složku* (např. nonverbální komunikace není využívána, stejně tak smyslové vnímání je redukováno na zrakové, případně sluchové – nepomohou ani emotikony)
- pro svoji celkovou snadnost a dostupnost je preferováno internetové spojení před reálným ☐ ztráta motivace, zakrnění, ztráta potřeby reálných vztahů

Konkrétní společnosti nabízející online poradenství

- Mojra, IPčko (Slovensko), Help24, EsetHelp, S barvou ven (pro LGBT), StopStigma, Poradna FSS MU, Rovená poradna (populární, ale kvalita úžasná 😊), InternetPoradna atd.

25. DUÁLNÍ VZTAHY V PORADENSKÉM PROCESU

Duální vztahy: patří mezi etické otázky v psychologii

Duální vztah:

- nastává, když je psycholog ještě v jiném, zásadně odlišném (typu) vztahu s jedním ze svých klientů, nejčastěji je tato druhá role sociální, finanční nebo profesní.
- vytvoří se, i pokud role následují jedna po druhé
- vznik: 1. profesionálnímu vztahu – 2. přidruží se osobní vztah NEBO 1. osobní vztah – 2. profesionální
- s klienty, studenty, se supervidovanými,...

Dělení duálních vztahů:

Sexuální vztahy: etickými kodexy explicitně zakázány, většina je považuje za neetické

Nesexuální profesní nebo sociální vztahy: jak současnými, tak minulými, názorově sporné

Finančně-podnikatelské vztahy: zejména v menších komunitách, názorově sporné

Kategorie duálních vztahů:

Náhodné vícenásobné role: dochází k nim bez úmyslu na obou stranách, náhodou, např. při reklamaci výrobku je prodávacem současný klient, zejména v malých komunitách jsou pravděpodobné a nevyhnutelné

- doporučuje se, aby na toto téma došlo mezi poradcem a klientem k otevřené diskusi a ujasnění, buď na počátku profesního vztahu nebo co nejkratší dobu po tom, co došlo k neočekávanému vytvoření DV

Strukturované profesní vícenásobné role:

- nejčastěji, když v rámci svého zaměstnání vykonávají titíž lidé různé pozice a jsou vzájemně ve více různých profesně-pracovních vztazích
- nejčastěji se jedná o oblast vzdělávání, psychoterapeutických výcviků a supervize (např. učitel a jeho student pracují na společném výzkumu)
- běžně přijímány a tolerovány
- jejich účastníci by si měli být vědomi možného nebezpečí, které z nich vyplývá (jedná se o nerovnováhu sil, silnější by toho měl být vědom, nezneužívat – ani ve vztazích, ke kterým tato nerovnováha patří, a už vůbec ne v těch, které kde jsou na rovnocenné úrovni
- pokud student hledá u svého učitele/supervizora psych. pomoc – lepší je odeslání k jinému odborníkovi
- pokud dojde při procesu supervize k vytvoření duálního vztahu (možný konflikt zájmů/vliv na profesionální úsudek) - doporučujeme supervizi ukončit
- u jiných duálních vztahů se doporučuje otevřená diskuse na toto téma a ustanovení oddělených časů a míst, kde budou jednotlivé role vykonávány pro snazší rozlišení těchto rolí

Změny v profesních rolích:

- např. dva psychologové na jednom pracovišti jako přátelé, jeden z nich se stane později nadřízeným
- nebezpečím je snaha o předchozí úroveň vztahu a tendence ignorovat změny v rozložení moci
 - oba ignorují, že došlo k přeskupení sil
 - změnám sice přizpůsobí svým chováním, ale nebudou o nich mluvit
 - v obou případech přijdou o možné pozitivní důsledky nové situace
- Doporučujeme otevřený dialog, ve které se probere nová pracovní situace z hlediska limitů, rolí, hranic a rozložení moci
 - lepší je, aby těmto jednáním byla přítomna neutrální strana

Konflikty mezi osobní a profesionální rolí:

- případ, kdy se k původnímu čistě profesionálnímu vztahu připojí druhý, osobní, nebo naopak
- patří sem i sexuální vztahy mezi psychologem a klientem – neetický
- osobní vztah může být sociální nebo přátelský
 - nebezpečí - **nerovnováha sil** - zejména pokud je **první vztah profesionální**
 - problémy:
 - když silnější z obou stran využívá svou moc, aby dosáhl svého, a slabší strana se cítí být svázána nebo pod tlakem
 - konfliktu zájmů a narušení profesionálního úsudku
 - Doporučuje se:
 - v procesu posuzování vztahu byla využita třetí, nezávislá osoba
 - oběma stranám skupinová, spojená nebo individuální terapie - aby bylo možné si vyjasnit interpersonální dynamiku a potencionální nebezpečí

- Pokud je pořadí vztahů opačné (**nejprve osobní vazba, pak profesionální**), existují názory, že předchozí vztah mezi poradcem a klientem může mít pozitivní efekt, protože usnadňuje hovor o obtížných tématech
 - NUTNÉ, aby profesionálové před započítím vztahu prodiskutovali vzájemné role, omezení a zájmy
 - prosazuje se informovaný souhlas ze strany klienta, konzultace s jinými poradci (intervize), supervize a záznamy o případu

Vztah profesionál-dravec:

- vzniká spíše náhodně, pod tlakem nevyhnutelnosti, s představou nejlepších zájmů klienta
- v případech, kdy psycholog mezi svými klienty, studenty či supervidovanými aktivně hledá a vybírá sexuální partnery, nebo pokud jim účtuje úkony, které nevykonával – neetické!
- Doporučuje se ze strany kolegů situaci řešit neformálně, pokud se toto nepodaří je třeba podniknout další kroky a informovat o takovém zneužívání nadřízené orgány

Související koncepty:

Důvěra, moc a péče: souvisejí spolu – jsou v rukou terapeuta (jeho etiky) - **důvěra** – nutná k vytvoření vztahu, ale zdrojem moci, **moc** – by měla být užita jen pro dobro klienta, obě by měli být spojeny s **péčí**

Odpůrci duální vztahů: duální vztahy - úzká souvislost s narušením terapeutických hranic, popř. hranic různých rolí – jejich rozvolnění/ nejasné vytyčení

- Naruší nebo zničí profesionální povahu terapeutického vztahu – hranice jsou pro ochranu obou
- Nebezpečí konfliktu zájmů a narušení nezávislého profesionálního úsudku, normálně by měl poradce stavět klientovy zájmy před svoje vlastní – DV může ztížit nebo úplně znemožnit
- Narušení kognitivních procesů, které mají vliv na pozitivní výsledek terapie a působí i po jejím skončení, kdy klientovi pomáhají si tyto zisky udržet
- Nerovnocennost pozic, další vztah nemůže být veden na úrovni rovnocenných partnerů
- Nežádoucí proměny povahy vztahu mezi poradcem a klientem - praxe spíše seznamkou nebo zprostředkovatelnou práce, snaha udělat dojem, aj.
- Terapeut může být kdykoliv předvolán k soudu, aby svědčil – ale DV = ovlivnění profesionálního úsudku = možné odmítnutí svědectví (= v případě polehčujících okolností v neprospěch klienta)
- Racionalizace, kterými si psychologové vysvětlují či obhajují podíl na duálních vztazích:
 - Selektivní nepozornost: ignorace přítomnosti DV
 - Zisky pro klienta: jako nácvik života, posílení sebevědomí
 - Četnost DV: dělá to každý, je to normální
 - Pokračování tradice směňování zboží za služby: výměnný obchod jako stará dobrá americká tradice
 - Autonomie klienta: klient má právo dostat co chce a poradce mu v tom nemá bránit

Zastánci duálních vztahů:

- **Klasická psychoanalýza** - zákaz DV ze strany poradce – zde nutné uvědomění, nezneužívání moci atd. – striktní hranice, ale poradce je pro klienta projekčním plátnem = základ terapie
- **Lazarus:** s některými klienty nelze doporučit jakýkoliv jiný vztah než jasně ohraničený a formální (jako lékař a pacient), jiný by byl kontraproduktivní
- **Starosti o hranice:**
 - striktní snaha o zachování hranic může mít opačný účinek - nenavázání vztahu a odchod klienta
 - hranice by měly být propustné a měnící se podle okolností a dohodě
 - je rozdíl mezi nedodržením hranic (klientovi je ubližováno nebo je využíván) a překročení hranic (odklon od tradičního terapeutického uspořádání, návštěva klienta, když je nemocný, svatba, společná cesta letadlem s klientem, který se dříve bál létání)
- **Kluzký okraj:** nesexuální duální vztahy usnadňují přechod k sexuálním duálním vztahům, ale to ještě podle zastánců duálních vztahů nic nevypovídá o vztazích mezi příčinou a následkem
- **Zvládání/vyrovňování se s rizikem:** ve společnosti sílí tendence předepisovat poradcům, jak se mají chovat, aby se vyhnuli případným soudním žalobám, což negativně ovlivňuje praxi
 - zastáncům vadí, že o nejlepší péči o klienta nerozhoduje poradce, ale právník etické komise
- Setkání mimo terapeutovu pracovní a náhodná setkání, někdy mohou být přínosem, někdy se jim nelze vyhnout, doporučení diskuse o důvodech

Závěr: myšlenka, že vlastně všeho v terapii lze zneužít, anebo naopak využít ke klientovi prospěchu