

PORADENSKÝ ROZHOVOR



Modely poradenství

Expertní poradenství

Poradce jako expert, držitel informací

Otázky typu „Co?“

Zaměřené na problém

Model lékař-pacient

Poradce jako diagnostik

Otázky „Proč?“

Zaměřené na problém

Procesuální model

Poradce jako partner

Dialog zaměřený na hledání změny

Znaky poradenského rozhovoru

- Rámcové podmínky – čas, místo, zasedací pořádek
- Svoboda klienta – vyjádření se k problému
- Asymetrie dialogu – usměrňování témat poradcem, opakování
- Předcházení identifikaci s problémem
- Poskytuje informace o souvislostech
- Tabu – problémy poradce

Podmínky pro rozvoj poradenského vztahu C.K.Rogers

- Přijetí
- Porozumění
- Opravdovost

- Pobídka/podpora
- Důvěra
- Omezená symetrie
- Citová blízkost/odstup

Techniky rozhovoru

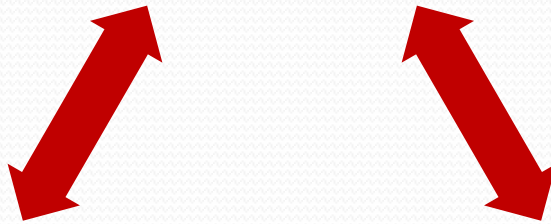
- Provázení
 - prostor pro ventilaci
 - empatické naslouchání
 - zrcadlení
 - ozvěna
- Vedení
 - aktivní dotazování
 - rekapitulace
 - parafráze
 - kotvení
 - pozitivní konotace
- Otázky
 - Uzavřené
 - Otevřené

Komunikační otázky

- Kruhové - co děláš, když...
- Budoucnost - jak to bude vypadat, až...
- Hypotetické - co by se stalo, kdyby...
- Zázrak – kdyby symptom náhle zmizel...
- Škálovací – 1 až...

Pilíře poradenského rozhovoru

Emoce - prožitek



Kognice -
pochopení



Regulace -
aktivizace

Struktura poradenského rozhovoru

1. Počáteční fáze (úvod)
2. Prostřední fáze (stať)
3. Závěrečná fáze (závěr)

Počáteční fáze

1. Vytvoření vztahu
 2. Objasnit a vymezit problémy (zakázka)
 3. Vyhodnocení (zhodnocení vlastních kompetencí)
 4. Uzavření smlouvy
- Aktivní naslouchání, ozvěna, parafráze, rekapitulace, dotazování-otevřené otázky

Prostřední fáze

1. Vyhodnocení problémů a těžkostí
 2. Udržování pracovního vztahu
 3. Práce dle smlouvy
- Pobízení, konfrontace, zpětná vazba, poskytování informací, bezprostřednost, práce s hodnotami

Závěrečná fáze

1. Zvolit vhodnou změnu (cíl)
 2. Realizovat změnu
 3. Zobecňování (přenesení mimo místnost)
 4. Ukončení poradenského vztahu
 5. Kontrakt, dohoda
- Proces stanovování cílů, plánování činnosti, zhodnocení činnosti a udržení změny

Proces poradenského rozhovoru (PR)

Přípravná fáze

- Stížnost
- problém, nespokojenost – představa o nefunkčním stavu

Vlastní PR

- Stížnost
- Objednávka
- Vyjádření touhy po změně
- Formulace cílů
 - posilování odpovědnosti za změnu
 - základní vymezení pro intervenci

Ukončení PR

- Dohoda, kontrakt
 - formulace pravidel a podmínek intervence
 - časový rámeček

Co pomáhá

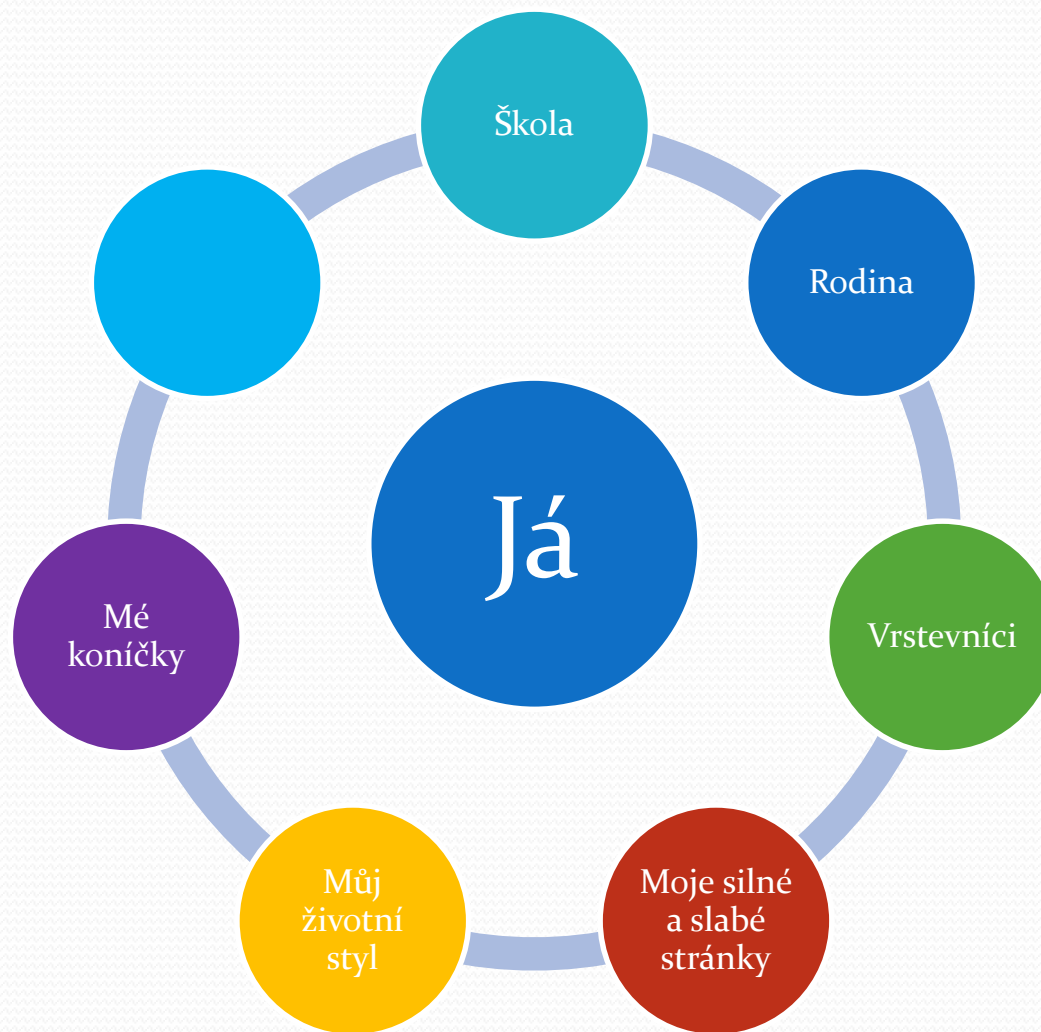
1. ovládejme svoje reflexy a emoce
2. vycházíme z toho, co nám sdělil ten klient
3. vyjadřujeme se jasně, stručně a přesně
4. využíváme modulace hlasu, jasně a zřetelně artikuluje
5. vhodně využíváme pauzy a pomlky
6. pomalé a hluboké dýchání, které nás uvolní
7. zdravá sebedůvěra
8. vstřícný, úsměvný výraz v obličeji, upřímný a vlídný pohled
9. přiměřená gesta odpovídající daným okolnostem
10. dáme najevo, že bereme v úvahu očekávání, potřeby a omezení klienta

Použité zdroje

- CULLEY, Sue a Tim BOND. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Vyd. 1. Překlad Ivo Müller. Praha: Portál, 2008, 222 s. Spektrum (Portál), 60. ISBN 978-807-3674-526.
- Mikulaščík, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010
- Merry, T. *Naučte sa byť poradcom: poradenstvo zamerané na človeka*. (216 s.) Bratislava: Ikar, 2004
- Nykl, L. *Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka*. (Vyd. 1., 183 s.) Praha: Grada, 2012
- Svoboda, J. *Poradenský dialog: vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. 1. vyd. Praha: Triton, 2012
- Vítková, M. *Otázky speciálně pedagogického poradenství: základy, teorie, praxe*. Brno: MSD, 2003

PORADENSKÁ TÉMATA

TÉMATATA (Stop dropout, 2010)



Koncept „čáry života“

- Minulost
 - dřívější zkušenosti
- Současnost
 - jaká je situace dnes
- Budoucnost
 - jaká bude budoucnost, jak bude situace vypadat v budoucnu

Minulost

Současnost

Budoucnost

Škola

Jak by si popsal svými slovy svůj poslední měsíc ve škole?

Změnilo se něco v posledních dnech ve škole, co tě nějak zasáhlo?

Kdyby si měl kouzelný klíč, kterým by si odemknul školu dle svých představ, jak by to ve škole vypadalo? Šlo by udělat něco pro to, aby to tak ve skutečnosti bylo?

Rodina

Kdy si se naposledy cítil se svojí rodinou šťastný? Pověz mi o tom.

Pověz mi, s kým si z rodiny nejvíce rozumíš? A kdo další si spolu nejvíce rozumí?

Přestav si, že je ti o 20 let víc, máš velký dům, kam by se vešla celá tvoje rodina, i někdo navíc. Kdo tam s tebou bydlí?

Silné a slabé stránky

Vzpomeneš si na nějakou situaci, kdy by ses za něco opravdu pochválil? Co to bylo?

Zkus se na sebe podívat jako do zrcadla a popisuj, za co by ses mohl pochválit. Nezapomeň se podívat i dovnitř.

Až by ses do zrcadla podíval třeba za rok, jak by tvůj obraz vypadal?

Koučingové vedení rozhovoru

1. **Stížnost** (to, co je „špatně“, co „nefunguje“, „problém“, nespokojenost, rezerva)
2. **Objednávka** (definuje stav věci tak, jak by si je student/studenka nepřáli či přáli, vyjádření touhy po změně)
3. **Formulace cíle, cílů** (objednávka, rozvedena do detailů, co všechno se změní s tím, když se povede, co je „objednáno“)
4. **Zakázka, kontrakt**
5. **Realizace zakázky, kontraktu**

Použité zdroje

- STOP DROPOUT. *Metodika prevence předčasného ukončení školní docházky pro školní psychology a výchovné poradce: část 2 osobní profil* [online]. [cit. 2015-01-11]. Dostupné z: http://www.stop-dropout.eu/uploads/media/Cast2_Osobni_profil.pdf