

***„Pomáhat lidem k tomu, aby si  
uměli pomoci sami.“***

Poradenství a krizová intervence



# K ukončení předmětu:

Seminární práce v rozsahu přibližně 5 000 znaků (včetně mezer) na jedno z následujících témat:

- Krize v mém životě (subjektivní vnímání a prožívání krize, její průběh a vyústění. Zařazení do typologie, strategie zvládnání, svépomoc a pomoc zvenčí. Co jsem potřeboval/a a dostal/a, co jsem potřeboval/a a nedostal/a. Co mi krize vzala, co mi dala...
- Poradenské a krizové služby v mém městě, regionu (zmapování krizových služeb ve vybrané lokalitě, jejich výčet, poskytované služby, metody práce, popř. osobní zkušenost)
- Vybraná metoda poradenství/krizové intervence (popis a zařazení metody, základy principy, zásady, modely, komparace s ostatními metodami krizové intervence)

# Definice poradenství

- Poradenství je záměrná, řízená činnost, která spočívá v odborné pomoci, jejímž výsledkem je řešení aktuálního problému a stanovení osobních cílů a jejich dosahování pomocí účinnějšího využití vlastních potenciálu. (Hadj Moussová, 2002)
- Poradenským procesem je jakýkoliv způsob poskytování pomoci zaměřený na obsah, proces nebo strukturu úkolu nebo řady úkolů, kde poradce nenese skutečnou odpovědnost za provedení samotného úkolu, nýbrž pomáhá těm, kteří tuto odpovědnost mají. (Steele, 2012)

# **Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.**

## **Základní sociální poradenství**

§2 „Každá osoba má nárok na bezplatné sociální poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“

§37 „Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“

# Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

## Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na specifické potřeby osob z různých cílových skupin a v různých nepříznivých sociálních situacích.

§37 Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.



# Poradenství?

- Člověk v **obtížné situaci**, kterou **nedokáže řešit** vlastními silami a laickou pomocí blízkých
- Poradce používá speciální **odborné postupy**, jejichž cílem je umožnit člověku, aby dosáhl zlepšení své situace
- Cílem poradenství je pomáhat lidem v řešení jejich problémů, aby si „mohli pomoci sami“.



# Vztah v poradenství

- **Kontrola**

- Převzetí starosti o klienta
- Rychlé rozhodnutí
- Nadřazenost

Kdy je důležitá?

- **Pomoc**

- Odpověď na žádosti klienta.
- Výsledek dojednávání
- Rovnocennost

Kdy je důležitá?

# Klasifikace problému klienta (Úlehla, 1996)

## Kdo je držitelem daného problému?

- V prvním případě (problém je definován klientem) použije konstatování, že **držitelem problému je klient**
- Ve druhém (problém je připsán jedinci externí cestou) použije označení, že **držitelem problému je jedincovo sociální okolí**
- Ve třetím je **držitelem problému jedinec i jeho okolí současně**



# Poradenství z hlediska pomáhajícího

- **Laické poradenství** je z hlediska tradice původní formou. Je založeno na poskytování pomoci jedincem, který získal kredit poradce **neformální cestou**, díky svým psychickým vlastnostem, zkušenostem, prestiži, referencím druhých osob. Je proto brán ostatními nebo konkrétním jedincem za osobu kompetentní řešit jistou třídu obtíží. Pomoc je směřována na odstranění problémů z nejrůznějších oblastí života jedince, technikou počínaje a zdravím konče.
- **Profesionální poradenství** je institucionální formou pomoci druhým lidem a z poradenství laického se vydělilo teprve v průběhu vývoje společnosti jako zvláštní forma sociálních interakcí (jedná se o profesi, jejichž cílem je pomoc druhým lidem). Pověření k výkonu takové profese získává poradce **formální postupem**, ten mívá podobu certifikace, kterou obvykle obdrží po dosažení jisté předepsané odbornosti cestou ukončení předepsaného stupně vzdělání. Profesionální poradce se tak stává uznávaným „expertem“ na řešení problémů určité výseče společenské reality. Zastávání role poradce s sebou nese jistou sumu předepsaných povinností, ale i práv, tedy společenské moci. Poradcova moc plynoucí ze zastávání dané profese je také sycena neformálními zdroji, které jsou obdobné jako u laického poradenství. Srovnatelnou s laickou pomocí je šíře záběru profesionálního poradenství neboli vlastních oblastí řešených problémů“

# Poradenské přístupy

- Psychoanalytický  
Psychodynamické směry psychoterapie
- Behaviorální  
Behaviorální a kognitivně-behaviorální směry
- Humanistický  
Existencionální, humanistické směry
- Konstruktivistický  
Systemické směry
- Eklektický přístup  
Integrativní přístupy



# Psychodynamický přístup

- Dynamický přístup je založený na principu determinace aktuálního chování minulostí a využívání principu kauzality. Člověk je vnímán jako reaktivní bytost řízená svým vnitřním děním.
- Poradce se snaží pracovat s intrapsychickými (vnitřními) silami klienta, podporovat objevení a pochopení nevědomých obsahů a reorganizovat klientovu osobnost na základě řešení intrapsychického konfliktu. nabízí konfrontace, objasnění, interpretace a jiná možná zpracování námětů klienta (Gabura, & Pružinská, 1994).
- Základem pro modernější psychodynamické přístupy se stala klasická psychoanalýza Sigmunda Freuda.



# Behaviorální přístup

Behaviorální přístup vychází z předpokladu, že se každý člověk chová v souladu s tím, co se naučil nebo nenaučil. Je-li lidské chování produktem učení, pak se dá „vycvičit“ i schopnost jedince vyrovnat se s problémem. Je tedy zřejmé, že člověk je behavioristy nahlížen jako reaktivní bytost, jejíž chování (*behavior*) je řízeno vnějšími podněty.

Behaviorismus pronikl do teoretické i praktické oblasti psychologie a počínaje 50. lety tohoto století začal ovlivňovat psychoterapii i poradenství. Základem pro poradenské strategie se staly klasické teorie učení (Pavlov, Skinner aj.)

V práci s klientem se využívají různé druhy a techniky učení jako je podmiňování, zpevňování, nácvik, trénink, modelování, instruování, přesvědčování apod.

- **formování žádoucího chování** (odměňování, učení nápodobou
- **odstraňování nežádoucího chování** (vyhasínání, tresty apod.) (např. Prochaska, & Norcross, 1999).

Poradenský vztah má vzdělávací charakter a připomíná vztah učitel – žák. I ne-psychologům jsou dobře známé nácviky relaxačních cvičení, asertivity, systematická desenzibilizace apod.

# Humanistický přístup

Humanistický přístup vnímá člověka jako aktivní bytost s potenciálem k dalšímu růstu, a proto se nesoustřeďuje na odstranění symptomu nebo rekonstrukci osobnosti podle cílů poradce. Zaměřuje se spíše na schopnost klienta uvědomit si své možnosti a využívat jich, pracuje s jeho emocemi a zážitky. Vědět, **co děláme a jak to děláme je důležitější, než proč to děláme.**

Problémy klientů jsou chápány jako důsledek ztráty shody mezi vnějším a vnitřním prožíváním.

Vztah mezi klientem a poradcem, na jehož kvalitu je zde kladen primární důraz, je **symetrický a partnerský.**

Prostřednictvím konzultace umožňuje poradce klientovi, aby si uvědomil své latentní možnosti pro formování svého Já. Humanistická orientace se stala východiskem pro mnohé moderní poradenské a terapeutické přístupy, ve kterých je patrný vliv **rogersovské poradenské školy.**

Prostředky, kterými rogersovský poradce naplňuje výše uvedená kritéria, jsou v zásadě **verbální a neverbální povahy.** Prvořadý význam má naslouchání a snaha o porozumění, kterého lze dosáhnout v rozhovoru např. za využití reflexe pocitů klienta nebo parafrázování. V praxi se však využívá i síly mlčení a neverbální komunikace. Velká pozornost se věnuje přiměřenosti a shodě ve verbálních a neverbálních projevech jak terapeuta

(napomáhá opravdovosti vztahu), tak i klienta.



# Systemický přístup

Systemové (systemické) přístupy sledují jedince a jeho problémy v sociálním kontextu.

Využití těchto pohledů v poradenství a psychoterapii navazuje na vznik teorie **obecných systémů** v biologii a rozvoj **kybernetiky** v počítačových vědách v 50. a 60. letech minulého století.

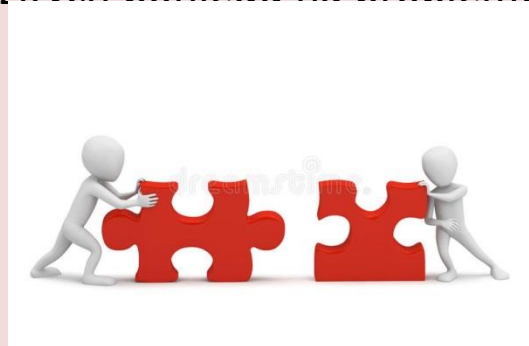
Cílem je udržení či obnovení **homeostázy**.

Systemový (systemický) přístup nepředpokládá nutně práci s celým systémem (např. rodinou), může jít o práci s jedním klientem se zaměřením na změnu systému (nebo změnu ve vnímání systému) (Prochaska, & Norcross, 1999).

**K řešení problémů nepřispívá návrat do minulosti, ale orientace na současnost a budoucnost** (Úlehla, 1997 aj.)

Cílem spolupráce s klientem tedy není hledání příčin ani úsilí o klientovu adaptaci, ale spíše snaha o **dekonstrukci** (a následnou rekonstrukci) **klientova poznání**, některých samozřejmých předpokladů a jejich interpretací, resp. vžitých pohledů na problém.

Pracuje se pouze s jazykem klienta  
a s významy, které tento určitým pojmům přiřazuje.



# Eklektický (integrativní) přístup

S přibývajícím množstvím psychoterapeutických škol a směrů přibývá i mnohých zastánců eklekticismu a integračních snah.

Eklekticismus je způsob tvorby, vědecké nebo umělecké, nahrazující nedostatek vlastní invence čerpáním z cizích vzorů, děl nebo starších období. Invenční však může být i v propojování různých zdrojů.

Jde o integrování nebo výběr určitých prvků jednotlivých směrů s ohledem na charakter problému a typ klienta. Zdá se tedy, že není příliš důležité, kterou z teorií se psycholog inspiruje, neboť **stejného cíle (pomoci klientovi)**

**lze dosáhnout různými způsoby.**

# Osobnost poradce

**Vlastnosti poradce:**





# Poradce

Kopřiva (2000) představuje ideál pomáhajícího pracovníka: *„Ideálním pomáhajícím pracovníkem je tedy prosociálně orientovaná zralá osobnost, vědomá si svého životního směřování, s příznivým a realistickým sebepojetím, osobnost bez neurotických či psychopatických rysů, s předpokladem sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí, otevřená podnětům, ochotná se sebevzdělávat i procházet pravidelnými supervizemi.“*

Dlužno říci, že se skutečně jedná o ideál. Je však důležité, aby pracovník v pomáhajících profesích měl na sebe přiměřeně vysoké nároky a snažil se stále lidsky i profesně růst a dozrávat

# Osobnostní předpoklady

- prosociální jednání zahrnující empatii (angažovaný vhléd do klientova světa, vcítění se do jeho situace, pocitů, myšlenek), vřelost, kontrolované osobní zaujetí
- „spontánní ochota být disponován pro službu druhým (bližním)“ (Jankovský, 2003, s. 42)
- pevná hodnotová orientace (ve vztahu k sobě), schopnost rozpoznat konflikt s vlastními hodnotami; ve vztahu ke klientovi hodnotová neutralita
- znalost svých hranic a schopnost je zdravě hájit
- znalost svých motivací
- důvěryhodnost
- přitažlivost (pro klienta)
- komunikační dovednosti: schopnost naslouchání, konstruktivního sebevychávaní, porozumění verbálnímu i neverbálnímu obsahu komunikace
- odpovědnost „k sobě samému, k okolnímu světu a zejména pak k druhým lidem a popřípadě i k řádu bytí, který ho přesahuje“ (Matoušek, 2003a, s. 52–53)
- autenticita – opravdovost (soulad mezi tím, co v dané chvíli pomáhající prožívá, a tím, co vyjadřuje navenek vůči pomáhanému)
- schopnost zvládat zátěž
- přiměřené sebevědomí a vyrovnaná osobnost
- tvořivost, flexibilní důraznost
- a další



# Druhy pomoci

- **Doprovázení**
  - „pomoz mi nést můj osud“
  - přijetí, podpora, ochota mluvit i o nejvíce ohrožujících otázkách
- **Vzdělávání (edukace)**
  - „pomoz mi rozšířit mé možnosti“
  - předem připravená zásoba vědomostí
- **Poradenství**
  - „pomoz mi využít mých možností“
  - spoluvytváření rad
- **Terapie**
  - „pomoz mi ukončit mé trápení“
  - otvírání nových možností, jak věcem rozumět
  - Pomoc a kontrola
- 



# Míra angažovanosti poradce

- **Nedostatečná angažovanost** – pokud klient vnímá primární podmínky (empatii a opravdovost) zpravidla vnímá, že poradce je produktivně angažovaný v poradenském procesu; pokud klient vnímá nedostatečnost anagažmá, nezájem, nemusí se poradci otevřít, předčasně ukončí proces nebo z poradny odchází s pocitem frustrace; poradce nedokáže vyvolat dojem empatie, že je ve vztahu přítomný, je chladný a distancovaný; znak neangažovanosti: netěšit se na klienta
- **Nadměrná angažovanost** - zpravidla vzniká z osobních důvodů: zoufalá potřeba pomoci, pocítování silné přitažlivosti, potřeba dosáhnout závislosti klienta, znak přílišné angažovanosti: nadmíru se těší na klienta, poskytuje čas navíc ačkoliv jej klient nepotřebuje...

# Typy poradenské intervence

(Matoušek a kol. 2008)

1. Pomáhání podáváním **jednoduchých věcných informací**, které je určeno osobám, které je potřebují pro řešení své nepříznivé sociální situace.
2. Pomáhání **poskytováním rad**, což je nabízení názorů specializovaného odborníka (například občanské poradny...). Přesvědčování: **Persuaze**
3. Pomáhání **prostřednictvím učení** je účinné možností zaměřit se na naučení nových dovedností či znalostí klienta a tím mu pomoci jeho nepříznivou situaci účinně řešit.
4. Pomáhání prostřednictvím **psychologického náhledu** je využíváno tam, kde klientovi chybí patřičný odstup a potřebuje pomoc a podporu v orientaci, v čem jeho problém spočívá, jaké jsou jeho důsledky a jaké jsou případné cesty k řešení tohoto problému.
5. Pomáhání prostřednictvím **přímé akce**, které spočívá v aktivní pomoci pomáhajícího klientovi.
6. Pomáhání vyvolané **změnou systému** spočívá ve změně systému, který problém klientovi způsobuje. Může jít i o změnu přeorganizování v systémech rodinných či pracovních.

# Zásady poradenského přístupu

Drápela (1995)

- Akceptace klienta (odmítání jeho negativní ho chování, nikoliv klienta samotného)
- Respekt ke klientovi
- Bezpečí ve vztahu klient versus poradce.
- Možnost hovořit o čemkoliv, co je pro něho v daném okamžiku důležité;
- Absence nátlaku a podpora svobodného rozhodnutí a osobní odpovědnosti
- Mlčenlivost - obsah vzájemných rozhovorů je vždy důvěrný, bez klientova svolení se nesmí sdělovat třetí osobě.

Matějček (1992)

- Pravdivost
- Optimistický výhled do budoucna
- Využití celého potenciálu poradcovy osobnosti (znalost a zkušenost) k pochopení podstaty problému.

Rogers (1998)

- Kongruence
- Akceptace
- Empatie

# Zásady poradenského přístupu - PCA

Kongruence:

*"Takto může nastat pravdivý vztah člověka k člověku, vztah mezi nedokonalými, ale lidskými tvory." (Vymětal, Rezková, 2001: 101.)*

Akceptace:

*"Neschvaluje každý jeho projev a chování, ale starost, zájem a péče jsou úplné, nekladou si podmínky. Je to stálé, pozitivní, nepřivlastňující přijetí bez výhrad a bez hodnocení. Pro mnoho terapeutů je obtížné neposuzovat." (Vymětal, Rezková, 2001:75.)*

Empatie:

*"Prožívat stav empatie či být empatický, znamená vnímat vnitřní referenční rámec druhého člověka s přesností, emocionálními složkami a významy, které k němu patří, jakoby bych byl oním člověkem, avšak aniž bych kdy ztratil dimenzi "jako by". Znamená to teď cítit bolest nebo radost druhého, jak ji cítí on, a vnímat jejich příčiny stejně, jako je vnímá on, avšak bez toho, že bych pozbýval vědomí toho, že je to jako bych já cítil bolest či radost a podobně. Ztratím-li dimenzi "jako by", pak se jedná o identifikaci.,, (Rogers 2004, 19)*

# Fáze poradenského procesu



1. Navázání vztahu
2. Shromažďování informací, popis problému a jeho hodnocení
3. Stanovení cílů, plány jednání, intervencí, oslabení tíživosti situace
4. Vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit
5. Zpětná vazby, zhodnocení průběhu práce a její závěr



# Zakázka

## Systemické pojetí:

Cesta k zakázce:

problém → žádost → objednávka → zakázka

- **Problém** – negativně hodnocená lidská zkušenost s potřebou změny
- **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)
- **Objednávka** – formulace (za pomoci poradce) užitečného cíle, jehož chce klient dosáhnout ve spolupráci s pracovníkem a to bez ohledu na jeho či společné možnosti
- **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.

Zúčastnění vědí, co klient chce a souhlasí každý se svým (alespoň orientačně vymezeným) podílem práce.

# Techniky aktivního naslouchání

- **Povzbuzení, stimulace** (otevírání hovoru)(„Mohl byste mi říct něco více o ...“)
- **Objasňování, klarifikace** (vysvětlující otázky, objasnění tématu) („Jak si to vysvětlujete?“)
- **Parafráze** (sdělování porozumění tématu)(„Rozumím tomu dobře, že máte strach, aby vaše dcera...“)
- **Zrcadlení, reflexe** (pojmenování emocí...)(„Vnímám, že je vám z toho smutno...“)
- **Sumarizace, shrnování** („Mluvili jsme o tom, že právě řešíte situaci se synem...“)
- **Rezonance, empatické projevy** („Rozumím tomu, že se cítíte mizerně.“)
- **Validizace, potvrzení, uznání, ocenění** („Vážím si toho, že považujete za důležité situaci řešit...“)

# Otevřené otázky

- **Rozvíjející** - otázky, které následují po odpovědích, kdy potřebujeme další vysvětlení („pověděla byste mi o tom něco více?“)
- **Specifikující** - (konkretizující) - tazatel se ptá na konkrétní věc...„jak se syn chová škole?“
- **Hypotetické** - nemusíme odpovědět pravdivě, často zjišťuje schopnost a možnosti jak řešit daný problém, ...„jak byste řešil, pokud by se stalo.....?“
- **Cirkulární** - „a co říkal na situaci manžel?“
- **Konstruktivní**- otázky orientovány na cíl, povzbuzují k řešení problému, ...„v čem vidíte rozdíl?“
- **Strategické** - navrhuující („uvažoval jste o...“)

# Uzavřené otázky

## otázky s očekávanou odpovědí ano/ne

- **alternativní**- dotazovaný si může vybrat odpověď z omezeného nabízeného množství odpovědí, které jsou mu nabídnuty: „Můžete přijít ve středu nebo v pátek“ „Kolikrát týdně se sejde celá rodina?“
- **sugestivní** – manipulace klienta „Nemyslíte, že by Vám to prospělo?“ „Že se mnou souhlasíte?“
- **potvrzující** - (ověřovací, kontrolní) - ověřujeme pochopení řečeného ...„Bylo to sozumitené?“
- **řečnické** - „Nebudeme se obírat o čas, že...“ přece zbytečně utrácet, že?"

# Chyby v aktivním naslouchání

- koncentrace pouze na jednu informaci
- nadřazenost posluchače
- projev emocí a problémů posluchače
- rozptylování se nedostatečný oční kontakt
- nedůvěryhodné neverbální projevy
- skákání do řeči
- netečnost
- příliš rychlé rozumění
- nedostatek odezvy v průběhu povídání klienta nebo na jeho konkrétní slova
- vedení klienta „mým“ směrem
- pozor na „já také“ – nabízení vlastních řešení, odkaz podobné případy nebo osobní zážitky a zkušenosti
- popírání pocitů
- hodnotící reagování



# Etika v poradenství

- Prospěšnost a neškození
- Poskytování pravdivých informací o poradci – profesionální schopnosti poradce, reference, specializace
- Plná objektivita a nestrannost – pozor by si poradce měl dát zvláště u dlouhodobých projektů Respektovat důvěrnost informací – bez této důvěrnosti by poradenství ani nemohlo fungovat
- Účtování přiměřeného honoráře – v případě poradenství poskytovaného bezplatně (např. v rámci projektu) se někdy mohou objevit další etická dilemata – komu je poradce zodpovědný za kvalitní poradenskou práci a na druhou stranu, jak je to s aktivitou klienta při poradenství a implementaci doporučení vzešlých z poradenství – „vždyť je to zadarmo“
- Předcházení konfliktů zájmů – např. současná práce pro konkurující se organizace, doporučování a protěžování „spřátelených“ organizací či jednotlivců a také zbytečné protahování spolupráce

# Děkuji za pozornost

