

Nad základy aneb vzdělávání pro zkušené pracovníky
v sociálních službách, reg. č. CZ.1.07/3.2.13/04.0006



PORADENSKÝ PROCES V SOCIÁLNÍ PRÁCI

PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

PORADENSKÝ PROCES V SOCIÁLNÍ PRÁCI

„Jak pomáhat a neškodit“

PhDr. et Mgr. Dagmar Krutilová

Nad základy aneb vzdělávání
pro zkušené pracovníky v sociálních službách,
reg. č. CZ.1.07/3.2.13/04.0006

Obsah

1. Poradenství v sociálních službách.....	3
1.1 Základní sociální poradenství.....	3
1.2 Odborné sociální poradenství.....	4
2. Typy a stádia poradenství.....	5
2.1 Šest typů pomoci druhým.....	5
2.2 Stádia poradenství.....	6
2.3 Poradenství a vedení.....	7
3. Přístupy v poradenství.....	7
3.1 Direktivní přístup v poradenství.....	7
3.2 Nedirektivní přístup v poradenství.....	8
3.3 Case management.....	8
4. Osobnost a odbornost poradce.....	9
4.1 Osobnostní požadavky na poradce.....	9
4.2 Odbornost poradce.....	10
4.3 Metody práce poradce.....	10
5. Průběh poradenského rozhovoru.....	14
5.1 Zahájení poradenského rozhovoru.....	14
5.2 Průběh poradenského rozhovoru.....	15
5.3 Závěr poradenského rozhovoru.....	16
6. Práce s prostorem, technické podmínky rozhovoru.....	16
6.1 Vybavení a podmínky poradenského pracoviště.....	16
6.2 Vymezení časové, vyjednání kompetencí poradce.....	17
7. Práce se zakázkou klienta.....	18
7.1 Navázání vztahu s klientem.....	18
7.2 Shromažďování podnětů od klienta.....	18
7.3 Klient nechce nic řešit.....	18
7.4 Klient chce něco řešit.....	19
7.5 Formulování zakázky.....	19
7.6 Zpětná vazba.....	19
8. Neverbální komunikace.....	21
8.1 Hranice v prostoru i v komunikaci.....	21
8.2 Hranice vztahu poradce a klient.....	22
9. Poradenství se specifickými skupinami klientů.....	22
9.1 Lidé v obtížných životních situacích a v krizi.....	23
9.2 Osoby s postižením.....	23
9.3 Osoby bez přístřeší.....	25
9.4 Osoby se závislostí.....	26
9.5 Senioři.....	28
9.6 Rodiny a děti.....	29
9.7 Specifika poradenství vzhledem k vývojovým etapám věku.....	30
10. Závěr.....	33
11. Doporučená literatura.....	34

1. PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Základním kamenem a zároveň nástrojem při komunikaci, a to nejenom v sociální práci mezi pracovníkem a jeho klientem, je rozhovor. Rozhovory může být mnoho typů a variant, stejně jako je mnoho různých osobností mezi pracovníky i mezi klienty. Do všech rozhovorů se tak promítá mnoho proměnných faktorů, se kterými musí profesionální pracovník počítat. Budeme se zabývat několika základními faktory pro co nejlépejší vedení poradenského rozhovoru při práci v sociálních službách. V posledních desetiletích prodělal poradenský proces hodně změn a integroval do sebe celou řadu nových disciplín a filozofických pojetí. Do poradenství se také promítají společenské a ekonomické faktory, kterými naše společnost prochází a odráží se i v přibývání nových společenských problémů a výzev.

Poradenství v sociálních službách v sobě zahrnuje nezbytný požadavek na sociální služby, a to poskytovat základní sociální poradenství, což musí umět poskytovat všechny registrované sociální služby. Jedna z registrovaných sociálních služeb se jmenuje odborné sociální poradenství, což je specifická sociální služba, jejíž prostřednictvím je pomoc lidem v obtížných sociálních situacích. Tyto situace mohou být různorodé a určující je hlavně to, komu, tedy jaké cílové skupině, je poradenství poskytováno. Od cílové skupiny se také odvíjí způsoby a metody poradenského procesu. Poradenský proces v sociálních službách tak slouží k tomu, aby jeho pomocí bylo odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů, tj. chudoby, zanedbávání výchovy, diskriminace určitých skupin, delikvence, nezaměstnanosti apod. (Bobek, 2008, s. 29).

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. označuje sociální službou činnosti nebo soubor činností, které zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem jejich sociálního začlenění nebo jako prevence sociálního vyloučení. Rozsah a forma poskytované sociální pomoci prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob, musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby také musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování jejich lidských práv a základních svobod. Těmito základními zásadami se také musí řídit jednotlivé sociální služby (dle svého charakteru služby) a tomu přizpůsobit také metody a přístupy v komunikaci se svými klienty. Krátce se zastavíme u obou typů poradenství.

1.1 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství se zaměřuje na poskytování informací osobám, které pomoc potřebují. Je důležité, aby toto poradenství bylo dostupné časově i místně, protože je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb. Toto poradenství jsou **povinni poskytovat** všichni poskytovatelé sociálních služeb. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

(dále viz ZSS), §2, (1) uvádí: „Každá osoba má nárok na bezplatné sociální poradenství (§37, odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.“

ZSS, §37 (2) definuje sociální poradenství takto: „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.“

1.2 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na specifické potřeby osob z různých cílových skupin a v různých nepříznivých sociálních situacích. ZSS, §37 (3) odborné sociální poradenství definuje takto: „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.

Lze tedy shrnout, že služby sociálního poradenství se zaměřují na zjišťování nepříznivé situace klienta, jejího rozsahu a příčin této nepříznivé situace. Na základě získaných informací potom mohou sociální služby napomáhat svým klientům v řešení jejich nepříznivých sociálních situací. Poradenský proces v sociálních službách je tedy cílený proces, který sleduje předem vymezený cíl. Tento cíl může být obecný (aktivity preventivního charakteru, které zaměřují sociálnímu vyloučení, např. služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež) nebo cíl zaměřený na konkrétní zakázku konkrétního klienta. Vždy by však tyto konkrétní cíle měly vycházet z obecných cílů sociální služby.

Obecné cíle poradenství jsou definovány

(Michalík a kol. dle Drápely, 2008, s. 19):

1. rozpoznání osobního problému, to znamená v čem spočívá a jakým způsobem ho realisticky řešit
2. pomoc klientovi při přijetí svobodného rozhodnutí i jeho důsledků
3. ujasnění krátkodobých a dlouhodobých osobních cílů a jejich případná modifikace
4. umožnění lepšího sebepoznání, vlastních slabin i předností klienta
5. dosažení kladného sebehodnocení, sebedůvěry, rozvíjení schopností důvěřovat i ostatním lidem

Specifické cíle tzv. speciálního poradenství jsou formulovány

(Michalík a kol. dle Novosada, 2008, s. 20):

1. Základním cílem je klientovo zdraví v interakci se sociálním prostředím, v němž žije.
2. Souvisejícím cílem je dosažení žádoucí změny v sociálním prostředí klienta.
3. V rovině individuálních cílů jde již o konkrétní opatření, která se týkají daného případu – klienta – v jeho individuální situaci.

Lze tedy říci, že poradenství v sociálních službách má preventivní a nápravný charakter, tomu jsou také přizpůsobeny poradenské techniky a přístupy pracovníků.

2. TYPY A STÁDIA PORADENSTVÍ

Poradenství může mít nespočetně mnoho variant, které vychází především z charakteristik cílové skupiny a druhu nepříznivé sociální situace, kterou s poradcem řeší. Může jít o poradenství určené osobám se zdravotním znevýhodněním, o rodinné poradenství, poradenství pro seniory, pro osoby v hmotné nouzi, osobám bez domova, osobám se specifickými potřebami, osobám ohroženým návykovým chováním či rodinným příslušníkům těchto skupin osob.

2.1 Šest typů pomoci druhým

Mnozí autoři definují celou škálu charakteristik typů a stádií poradenství, stejně tak i pojmů v oblasti poradenství a komunikace. Dle Matouška a kol. (2008, s. 84), který vychází z pojetí M. Scally a B. Hopsona, lze rozlišit šest typů pomoci druhým podle potřeb osoby, která je vyhledala:

1. Pomáhání **podáváním jednoduchých věcných informací**, které je určeno osobám, které je potřebují pro řešení své nepříznivé sociální situace. Jde například o informace, na jaké sociální dávky či příspěvky má klient nárok a kde a jak si o ně může požádat, včetně pomoci s vyplněním patřičných formulářů, případně i doprovodu na patřičný úřad, kde je žádost vyřizována. Tento typ pomoci je prakticky zaměřený a může být pro klienta hodně užitečný.
2. Pomáhání **poskytováním rad**, což je nabízení názorů specializovaného odborníka (například právníka či finančního poradce), který nabízí svůj odborný pohled na řešení problému klienta. I v tomto typu poradenství je důležitý respekt k vůli a přání klienta a vcítění se do jeho obtížné situace.
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. Může jít například o specializované kurzy zaměřené na proškolení klientů v tom, jak se píše profesní životopis, jaká jsou jeho práva a povinnosti v zaměstnání, co obnáší

výběrové řízení, jak postupovat a působit při získávání práce a jak si práci udržet.

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. Podstatou této pomoci je zrcadlit klientovi jeho problém tak, aby si sám dokázal udělat názor, jak lze danou situaci řešit, a aby vycházela z jeho možností a potřeb. Tento typ pomoci se uplatňuje zejména ve službách, které poskytují terapie a psychologickou podporu.
5. Pomáhání **prostřednictvím přímé akce**, které spočívá v aktivní pomoci pomáhajícího klientovi. Může jít o obstarání jídla, jednání s úřady, vyplnění formulářů atd. Typickým zástupcem těchto typů pomoci jsou pečovatelské služby, které se na přímé zajišťování potřeb klienta zaměřují.
6. Pomáhání **vyvolané změnou systému** spočívá ve změně systému, který problém klientovi způsobuje. Může jít i o změnu přeorganizování v systémech rodinných či pracovních. Příkladem může být např. pomoc při změně v trávení volného času klienta, které mu přinášelo obtíže a problémy – rizikový způsob života, nadměrné užívání návykových látek nebo návykové chování.

Předešlé typy poradenství se zaměřovaly zejména na aktivizaci schopností klienta, kdy cílem není řešit jeho problémy a dělat věci za něj, ale vést jej k tomu, aby si postupně své problémy dokázal řešit vlastními silami. V praxi jde tedy o naplnění principu sociálního začleňování.

2.2 Stádia poradenství

Pracovníci poskytující poradenství využívají celé škály profesních dovedností, znalostí a vycviků. Tato škála může být od prostého podání informací po poradenství krizové či rozvojové. Liší se zejména metodami přístupu ke klientovi a délkou setrvávání v různých stádiích poradenského procesu. Poradenství krizové je zaměřeno na vyřešení aktuálního problému, tedy poradenství „tady a teď“, bez ovlivnění klientových životních strategií a postojů. Poradenství rozvojové trvá zpravidla delší dobu a zaměřuje se na směřování klienta k jiným zdrojům svépomoci a na změnu vnímání jeho problému. Důležité je, aby poradce prošel s klientem průběhem poradenského procesu v jednotlivých stádiích, které na sebe navazují a nelze je přeskočit. Pro poradenský proces v sociálních službách je vhodný zejména přístup nazývaný **řešení problémů** (Matoušek dle McMahona, 2003, s. 89):

1. navázání vztahu poradenského pracovníka s klientem
2. shromažďování informací od klienta, popis klientova problému a jeho hodnocení
3. stanovení společných cílů, plány jednání, postupných kroků, jednotlivých intervencí, oslabení tíživé situace klienta
4. vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze poradenstvím ovlivnit

5. zpětná vazba, společné zhodnocení průběhu práce a její závěr – ukončení poradenského procesu s klientem

2.3 Poradenství a vedení

Obecně bývá **poradenství** definováno nejčastěji jako profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků (Matoušek, 2008, s. 86). V tomto pojetí využívá poradenství techniky rozhovoru zaměřené na zjišťování předpokladů a silných stránek klienta, na kterých lze stavět jeho další osobnostní růst a rozvoj. Tuto techniku využívá např. Gestalt terapie, rodinné a systemické přístupy, rodinná terapie či rogersovský přístup. Základním předpokladem tak bývá uvědomění poradce, že klient má právo si určovat své řešení a svou cestu, bez ohledu na poradcův osobní názor.

Vedení je považováno za součást poradenství, lze je ale také pokládat za samostatný obor, kdy jde o soubor rad a doporučení, které klienta vedou k určité životní (nebo profesní) orientaci (Matoušek, 2008, s. 86). Vedení jako samostatný obor proto využívají zejména profese koučů, lektorů, učitelů nebo trenérů. Podobně bývá vnímán pojem vedení i jinými autory (Bobek, 2008, s. 136), kdy terapeut klienta vede k tomu, aby za sebe převzal zodpovědnost.

3. PŘÍSTUPY V PORADENSTVÍ

Nejobvyklejší přístupy poradenských pracovníků vycházejí z toho, zda je poradce schopen a ochoten respektovat filozofii, že lidé jsou jedineční, nejsou říditelní a přímo ovlivnitelní zvnějšku, a jedinou možností poradce je tak vysílání podnětů, které budou respektovat svobodu a nezávislost klienta a budou podněcovat jeho vlastní zdroje (Bobek, 2008, s. 132). Pokud tyto předpoklady poradce akceptuje, jeho poradenský přístup je nedirektivní a akceptující. Pokud se poradce neztotožní s touto filozofií, bude jeho přístup direktivní a expertní. V některých situacích a s některými typy klientů lze oba přístupy v poradenství kombinovat.

3.1 Direktivní přístup v poradenství

Direktivní přístupy v poradenském procesu jsou charakterizovány přesvědčením poradce, že jen on sám je odborník a expert na klientův problém, a proto pouze jeho způsob řešení klientova problému je ten správný. Je založen na postoji nadřízenosti a podřízenosti a v řeči transakční analýzy je charakterizován vztahem: Rodič x Dítě. Je založen na nedůvěře poradce v to, že klient situaci sám zvládne vyřešit, a přesvědčení, že on (poradce) to udělá za něj. Direktivní přístup bývá klienty někdy nelibě vnímán a není akceptován, najde se však určitá část klientů, kterým tento direktivní způsob poradenství vyhovuje a přímo jej vyžadují. Je pro ně tak snadnější „schovat se“ za autoritu a názory někoho jiného a tak za svůj problém a život nepřebírat vlastní zodpovědnost.

Tento přístup je možné volit v počátcích terapeutické práce s určitými klienty (mohou být někdy hluboce traumatizováni), kteří nemají vybudovány vlastní názory a neumí fungovat jinak, než že jsou někým vedeni. Je však žádoucí postupně přejít i u těchto klientů k tomu, aby se naučili rozeznávat své potřeby, formulovat své názory a přebírali na sebe zodpovědnost za svůj život. Bývá to zpravidla dlouhý a náročný proces, proti kterému sami klienti někdy bojují, v konečném důsledku však bývá klientům vysoce prospěšný a posouvá je na cestě k osobnostnímu růstu dál.

3.2 Nedirektivní přístup v poradenství

Dá se charakterizovat poradenským mottem: „Klient sám je největším expertem a odborníkem sám na sebe a nechám mu jeho odpovědnost.“ Je zobrazením partnerského přístupu a bývá někdy inspirujícím procesem i pro samotného poradce. V transakční analýze jde o vztah: Dospělý x Dospělý.

Výhodou nedirektivního přístupu je to, že aktivizuje v klientovi schopnosti, o kterých on sám mnohdy ani neví, že je má. Dodává mu sebedůvěru, víru v jeho schopnosti a zvyšuje jeho kompetence stát se expertem na svůj život. Poradce nepřebírá zodpovědnost za klienta a je schopný akceptovat i taková řešení, která se neztotožňují s jeho osobním názorem. Vyžaduje to od osobnosti poradce určitou vyzrálost a schopnost nadhledu, velkou pomocí v tom poradcům bývají odborné sebezkušenostní výcviky, kdy poradce v roli klienta může na korekci vlastní zkušenosti upravit své poradenské postoje a přístupy.

3.3 Case management

Case management nemá v současné době český adekvátní překlad. Zpravidla se překládá jako „případové vedení“, většinou se však užívá původního anglického pojmu case management. Jde tedy o specifickou případovou práci, která v sobě zahrnuje zapojení širšího systému služeb a poradenství (Janoušková a kol., 2008, s. 305). Case manager je tak vnímán jako obhájce zájmů klienta, koordinátor při stanovování kroků k řešení jeho problému, jako poradce a společník klienta při jeho cestě sociálními službami, při čemž některou službu mu sám poskytuje.

Funkce case managera v sobě zahrnuje několik možných přístupů a rolí, od těch zejména organizačně koordinačních po role nácviků dovedností a odborného poradenství. Výhodou bývá zapojení více pracovníků z různých oblastí služeb a s různým viděním situace a problému klienta. Tato různorodost pohledů na klienta a jeho problém umožňuje pracovníkům v týmu získávat nadhled, neustrnout pouze u svého vidění možných řešení situace a zároveň dává jednotlivým pracovníkům zdravou korekci a supervizní vidění jeho práce jiným odborníkem. V ČR zatím tato metoda není využívána příliš často, a to zejména pro její náročnost časovou i finanční.

4. OSOBNOST A ODBORNOST PORADCE

Klíčovou roli pro úspěšný poradenský proces hraje osobnost poradce a jeho profesní dovednosti a znalosti. Sebelepší poradce vybavený skvělým vzděláním a znalostmi nemůže být úspěšný v poradenském procesu, pokud do něj nezapojí i své osobnostní předpoklady. Klíčové je zejména navázání osobního vztahu s klientem (nezaměňovat za vztah bez osobních hranic poradce vůči klientovi), jeho autentičnost, empatie či upřímnost (Matoušek, 2008, s. 92). V tom se názory autorů publikací věnovaných procesu poradenství shodují.

Není vůbec rozhodující, jakého pohlaví je poradce, určující je spíše jeho schopnost přístupu ke klientově problému a osobní postoj k dané problematice.

Je znakem profesionality, pokud si poradce uvědomuje své osobnostní limity a s určitým druhem klientů nebo problému nepracuje, neboť by do poradenského procesu vnášel svou neobjektivitu a případně i zaujatost. Například poradce, který sám aktuálně prochází rozvodovou situací, jejíž příčinou je nevěra partnera, může ke klientovi, který má několik paralelních vztahů, přistupovat zaujatě, a není proto pro něj vhodným průvodcem v procesu poradenství.

4.1 Osobnostní požadavky na poradce

Co by mělo být pro osobnost poradce důležitým předpokladem? Základním předpokladem je mít **dobry vztah ke klientům**, s jejichž problémy poradce pracuje. To neznamená mít je bezpodmínečně rád, ale akceptovat jejich odlišnost, specifičnost a neklást si při jejich přijímání žádné podmínky.

Dalším předpokladem dobrého poradce je být v poradenském procesu **autentický** – měl by být pro klienta čitelný a jeho slova by měla být ve shodě s neverbálními projevy. A pokud s něčím ve shodě s klientem není, měl by umět projevit svůj odlišný názor **akceptujícím a neodsuzujícím přístupem**: „Vidím to trochu jinak, ale rozumím tomu, že vy chcete udělat...“ Bezpodmínečné přijímání a akceptování poradcem může být pro některé klienty otevřením cesty k osobnostní změně, zvláště pokud klient takovou zkušenost doposud v životě neměl. Lépe přijímané je od klientů poradenské vedení **nedirektivní** a nechávající zodpovědnost na klientovi.

Důležitá je i **srozumitelnost** poradce ve vyjadřování, pokud se poradce vyjadřuje příliš složitě a užívá klientovi neznámé a cizí pojmy, ztrácí k němu klient často instinktivně důvěru: „Když mu nerozumím já, nemůže rozumět on mně.“ Výhodou bývá i smysl pro **společný humor**, který však nesmí být zaměňován za ironii na úkor klienta. V takovém případě může být ironie naopak vnímána jako druh agrese a nadřazenosti poradce vůči klientovi. Měl by to být humor laskavý, akceptující případné žertovné prvky v průběhu poradenství a měl by být především oboustranný. Někteří lidé nemají humor rádi, nerozumí mu a v tomto případě by to poradce měl akceptovat a tento odlehčující prvek tam nevnášet.

Dále je důležitá schopnost **sebereflexe** poradce a schopnost přijmout jiný pohled na svou práci a i tento pohled začlenit do změny v profesním přístupu ke klientům. Jako osobnost by měl být poradce do velké míry **vyrovnaný, s důvěrou v sebe** jako poradce a člověka. Toto je pro některé poradce proces na celý život, určitá míra vyrovnanosti je však pro práci s klienty v obtížných životních situacích nezbytná. Dále **respekt k právům druhých, ochota měnit i sám sebe, pozitivní vnímání života, pravdivost, ochota spolupracovat, přiznat si svůj omyl, nebrat odlišný názor klienta jako nepřátelství vůči sobě...** Práce dobrého poradce s sebou nese nároky na osobnostní rozvoj po celou dobu jeho profesní kariéry.

4.2 Odbornost poradce

Odbornost poradce vychází především z toho, s jakými klienty a s jakým druhým problémů pracuje. Poradce by měl mít dobré **teoretické vzdělání** vztahující se k jeho profesi a měl by umět tyto teoretické **poznatky aplikovat** v poradenské praxi (Matoušek, 2008, s. 95). Klient oprávněně očekává, že poradce je odborník v oblasti jeho problémů a měl by mu umět **kvalifikovaně poradit**. Dále klient očekává, že poradce dokáže **identifikovat** spolu s ním jeho **problém** a pomocí postupných kroků bude klienta vést k řešení tohoto problému. Očekává **respekt** od poradce, i když on sám odborné znalosti nemá a naopak očekává, že mu poradce dokáže **vysvětlit**, v čem problém spočívá a jaká jsou **možná řešení**. Poradce by měl **umět vést rozhovor**, měl by být **tvorivý a kreativní** při zařazování nových technik a prvků pro vedení rozhovoru.

Měl by **umět klást otázky**, měl by umět naslouchat, **číst neverbální signály**, „znát řemeslo“ – dovednost zahájit i ukončovat poradenské sezení, měl by být **schopen analýzy i syntézy problému**, měl by se **celoživotně vzdělávat** a pracovat na svém **osobnostním růstu**. V průběhu poradenské praxe si každý poradenský pracovník vytvoří svůj poradenský „rukopis“, který v praxi nejčastěji užívá, měl by však umět do praxe vnášet i nové poznatky a reflexe ze supervizí a jiných zpětných vazeb. Jako důležitý prvek odborného růstu by měli poradci využívat i odborné sebezkušenostní výcviky, které dokážou posunout odbornost pracovníka o úroveň dále. Prvek sebezkušenosti a vcítění se do pozice klienta je nezastupitelný a pro rozšíření odbornosti poradce nenahraditelný.

4.3 Metody práce poradce

Většina poradenských pracovníků postupem času v praxi dokáže využívat hodně poradenských metod, které mu umožní být dobrým poradenským odborníkem. Jde zejména o techniku **pozorování, naslouchání, vedení rozhovoru, práce s anamnézou (údaji) klienta, kladení otázek, shromažďování podnětů od klienta a dávání zpětné vazby**. Tyto techniky se v průběhu poradenského rozhovoru prolínají, doplňují a je nezbytné, aby poradce nevycházel pouze z jedné metody, ale aby dokázal v průběhu rozhovoru kreativně reagovat a zapojovat i techniky další.

Pozorování je první a nejčastější technika, kterou používá každý poradenský pracovník. Už při prvním kontaktu s klientem poradce registruje jeho neverbální i verbální projevy, vytvoří si nějakou představu o osobnosti klienta i o vhodných postupech a intervencích vůči němu a v průběhu práce s klientem si pozorováním své hypotézy o klientovi upevňuje nebo koriguje.

Naslouchání je velkou dovedností, která je od poradce očekávána. Poradce, který nedokáže dobře naslouchat, nemůže být dobrým profesionálem. Obecně lze říci, že kdo umí dobře naslouchat, je i dobrým poradcem (Matoušek, 2008, s. 98). Naslouchání klientovi je velkým uměním, které je někdy třeba se naučit. Poradce přerušující klienta může vzbudit jeho velkou nelibost a podráždění. Poradce, který v průběhu naslouchání není v neverbálním kontaktu s klientem a jen mechanicky odpovídá, není věrohodný a těžko s ním klient naváže adekvátní vztah založený na důvěře. Také poradce, který v průběhu naslouchání slyší sdělení pro klienta emočně velmi náročná a těžká, na které nedokáže autenticky reagovat, může klientovi způsobit traumatickou zkušenost, že nebyl pochopen a přijat se svými projevy emocí. Může cítit prožitek silného emočního odmítnutí a na základě toho zavrhnout terapeutický vztah. Další chybou poradce je to, když na sdělené informace v průběhu rozhovoru nereaguje a klient může mít pocit, že jej vůbec neposlouchá. Nevhodné je také posuzování klienta poradcem již v průběhu rozhovoru („vytváření rychlých názorů“), aniž by poradce vyčkal na sdělení všech informací a zařadil si je do celkového konceptu života klienta.

Při **vedení rozhovoru** může poradce volit různé formy komunikace, ty by měly vycházet především z toho, jak poradce dokáže odhadnout aktuální potřebu klienta. Z hlediska struktury se poradce může rozhodnout pro volný, nebo řízený rozhovor.

Neřízený (volný) rozhovor je, když poradce nechá klienta volně mluvit o tom, co mu potřebuje sdělit. Nemá potřebu jeho dialog usměrňovat nebo do něj zasahovat svými otázkami či komentáři ke sdělovanému. Často je tato forma rozhovoru využívána při terapii, kdy klient může volně asociovat a sdělovat svá témata a myšlenky, které by ho při strukturovaném rozhovoru někdy ani nenapadly sdělit a poradce by se na ně možná ani nedotázal. Jediným limitem volného rozhovoru je časový rámec, kdy je vhodné klienta předem upozornit, jaký je časový prostor pro jejich setkání: „Pane Nováku, dnes máme na naše setkání 50 minut času, o čem dnes chcete, nebo potřebujete mluvit?“

Poradce do volného rozhovoru může vstupovat jen s podpůrnými a nedi- rektivními otázkami či komentáři typu: „To je zajímavé, chcete o tom mluvit víc?“, „Můžete o tom povědět více?“ atd.

Řízený (strukturovaný) rozhovor poradce využívá tehdy, pokud potřebuje získat co nejpráhlednější a nejobsáhlejší údaje za nějakým účelem (Štěpaník, 2005, s. 77). Může být velmi efektivní zejména při sociální práci, kdy poradce potřebuje s klientem „pracovat na určitém tématu“, kterému se klient raději vyhýbá a k němuž potřebuje od poradce strukturované vedení. Například klient, který má problém s dluhy a v situaci se neorientuje, může být strukturované vedení ke zmapování celého rozsahu dluhů (komu z věřitelů dluží jaké částky),

k možnostem jejich řešení (které dluhy musí řešit okamžitě, kde lze požádat o odklad splátek, jaké jsou další možnosti: osobní bankrot, půjčka od rodiny, kterou bude splácet, atd.). Výhodou tohoto typu rozhovoru je to, že poradce ví, jaké otázky musí klást, a tak šetří čas sobě i klientovi, pomáhá také klientovi z pocitů bezbřehého zmatku z aktuální situace a směřuje k jasnému cíli.

Kombinace volného a řízeného rozhovoru bývá v poradenské praxi uplatňována nejčastěji. Poradce ví, kam s klientem chtějí směřovat, a podle toho volí okruhy otázek, které poradenský dialog jemně směřují. Může pomoci dotazu směřovat k oblasti, která se v rozhovoru klienta objeví, a tak se dostat k „jádro problému“.

Práce s anamnézou (údaji) klienta je metodou, kterou využívá poradce zejména tehdy, pokud mu ostatní poradenské metody neumožňují vhléd do situace klienta a klient sám nemá náhled na příčiny a okolnosti, které jej do jeho složité situace dovedly. Obvyklé je využití této metody v psychoterapii, například u lidí se závislostí je pro poradce důležité vědět, jak třeba k alkoholu přistupovali rodiče, zda byl někdo z klientových blízkých závislý na návykových látkách, v kolika letech klient začal se svou závislostí, za jakých okolností atd. Tyto údaje pomohou poradci/terapeutovi zmapovat okolnosti, počátek a průběh závislosti klienta a na základě toho může pak poradce/terapeut klienta upozorňovat na vzájemné souvislosti jeho závislosti. Anamnestické údaje umožňují zmapovat širší sociální a zdravotní kontext situace klienta a při poradenské či terapeutické práci nám pomohou zmapovat třeba rizikové situace pro návrat k běžnému fungování klienta.

Kladení otázek je jednou z nejdůležitějších dovedností při poradenském rozhovoru. Poradce může rozhovor zcela znehodnotit (tak, že je pro klienta neúčinný a zbytečný) kladením uzavřených otázek nebo jejich necitlivým kladením. Naopak dobře volené otázky, které nabízí klientovi možnost jiného náhledu na jeho situaci, mohou být velmi užitečné a někdy doslova „záračné“. Jsou určité typy otázek, které jsou doslova „zabíječi“ komunikace. Jde o tyto typy otázek:

- **Uzavřené otázky** – neumožní klientovi vystihnout podstatu problému tak, jak ji vnímá on, vyžaduje se od něj odpověď pouze ANO/NE. Takové otázky vedou klienta ke zpřesnění informací, ale nepomáhají mu ve sdělení jeho prožitků, postojů, názorů (Matoušek, 2008, s. 105).
- **Otevřené otázky** – jsou pro klienta možností, kdy může volně hovořit o svých pocitech a potřebách a není korigován limitem jen dvou možností odpovědí (ANO/NE). Otvírají klientovi možnosti jiného náhledu na jeho situaci a nutí jej přemýšlet o situaci z jiného úhlu pohledu. Například: „Proč myslíte, že se Vám často opakuje stejná situace a Vy v práci končíte stejným způsobem?“, „Jak se na to díváte Vy?“ atd. Otevřené otázky mohou rozhovor doslova otevírat (Štěpaník, 2005, s. 94).
- **Otázky podceňující partnera (prozrazující despekt)** – mohou zcela ukončit a zablokovat navázání komunikace poradce s klientem a jsou neúčinnou komunikační strategií. Otázky typu: „A to myslíte oprav-“

du vážně?“, „Už jste to konečně pochopil?“, „Nemyslíte, že já bych to měl vědět lépe?“ mohou klienta urazit, ponížit a zranit (Štěpaník, 2005, s. 90).

- **Otázky sugestivní (navádějí)** – vedou/tlačí někdy klienta do volby, která mu není vlastní, a jsou druhem manipulace ze strany poradce. Sugestivní otázky může poradce klást se záměrem „dotlačit“ klienta k určitému způsobu řešení, které poradce vnímá jako jediné správné. Na otázky typu: „Samozřejmě se mnou souhlasíte, že jinak to nejde řešit?“, „Myslíte, že Vy tomu rozumíte lépe než odborníci na závislosti?“ Jen málokterý klient dokáže vyjádřit svůj vlastní názor a náhled, když vůči němu poradce vystupuje v roli „odborníka“ na jeho život.
- **Ironické otázky** – ironie a sarkasmus mohou být v poradenském rozhovoru vnímány jako silný druh agrese a nemusí to být jen zněním otázky. Pokud sdělí poradce klientovi: „To se Vám povedlo...“ a z mimoslovní komunikace je patrné, že poradce si myslí opak, klient s největší pravděpodobností odpoví obdobným způsobem nebo se naopak uzavře a s poradcem přestane komunikovat. Je důležité rozeznávat v poradenském dialogu, co je laskavý humor odlehčující někdy komunikaci a co je už ironie, která může být klientovi nepříjemná.
- **Otázky rétorické (řečnické)** – jsou v poradenském rozhovoru spíše nefunkční, jejich použití je na místě zpravidla u vystoupení nebo prezentací, kde není očekávána reakce posluchačů. Pokud tento druh otázek používá poradce, může to být pro klienta odrazující v tom, že se vlastně nečeká jeho odpověď a názor, ale jen souhlas. Může jít o otázky typu: „Souhlasíte se mnou, že toto řešení není dobré“, „Rozumíte mi?“, kdy poradce nechce slyšet mínění klienta, ale jeho souhlas. Tento druh komunikace může být také vnímán jako manipulace, což může zbrzdit nebo znemožnit navázání vztahu důvěry a otevřenosti (Štěpaník, 2005, s. 92).
- **Informační otázky** – pomáhají poradci získat informace, které potřebuje k objasnění klientovy situace. Dobře vedené a cílené informační otázky mohou pomoci směřovat poradenský proces k žádanému cíli a mohou dát klientovi vodítka, na co se v komunikaci zaměřit. Může jít o otázky typu: „Jaký způsob řešení jste si vybral?“, „Kdo z Vašeho okolí Vám s tím může pomoci?“ atd.
- **Motivační otázky** – mohou klienta povzbudit k tomu, že se sám začne více angažovat v řešení své situace a mohou pro něj být také ukazatelem, že poradce se zajímá o jeho problémy a podporuje jej. Tento druh otázek by měl být cílen k problematice, kterou klient řeší, neměly by být samoúčelné nebo neupřímně míněné, což zpravidla klienti velmi rychle dokážou vycítit. Jde o otázky typu: „Oceňuji, že jste dokázal vymyslet tak dobré řešení. Jak jste na něj přišel?“, „Líbí se mi, že se dokážete vmyslet i do situace Vašeho kolegy. Napadá Vás, jak teď budete postupovat dál?“ Jde o otázky, které klienta stimulují a pomáhají mu v jeho samostatném řešení situace.

- **Kontrolní otázky** – klade poradce zpravidla tehdy, pokud si není jistý, že sdělovanému obsahu dobře rozumí. Také může být tento druh otázek dobrým ukazatelem, zda rozumí klient poradci a oba „mluví stejnou řečí“. Nejde o druh řečnické otázky, ale o skutečnou snahu ujistit se, že oba komunikující obsahu rozhovoru rozumí stejně. Například: „Co si o tomto řešení myslíte?“, „Je to pro Vás takto srozumitelné?“, „Můžete mi zopakovat, co jste si z mých doporučení vybral?“

Shromažďování podnětů od klienta může probíhat i na neverbální úrovni, kdy poradce sleduje i to, co klient říká v podtextu, co mu neverbálně sděluje (gesty, postojem při rozhovoru, způsobem komunikace, docházením včas na domluvené konzultace atd.). Někdy právě tyto skryté signály od klienta mohou být tím rozhodujícím, co posune poradce dále v chápání osobnosti klienta a jeho komunikačních technik.

Dávání zpětné vazby patří k základním nástrojům poradce, což mu umožňuje popsat klientovu situaci, jak ji z rozhovoru pochopil on sám. Zpětná vazba od poradce je zároveň informací pro klienta, jak jeho problém vnímá někdo nezaujatý a objektivní, a může tak na základě pokračujícího vzájemného dialogu posouvat řešení jeho problému dál.

5. PRŮBĚH PORADENSKÉHO ROZHOVORU

Základem úspěchu pro poradce je navázání autentického a otevřeného vztahu s klientem. Je tomu zejména tam, kde v poradenství pracuje poradce s osobními tématy klienta a kde je poradenství zaměřeno i na terapii a osobní rozvoj klienta. Poradce sám je pro klienta zrcadlem a vzorem, jak může probíhat úspěšná komunikace, která klienta posune dál a umožní mu nahlédnout nad svou situací.

5.1 Zahájení poradenského rozhovoru

Předpokladem pro úspěšný začátek poradenského rozhovoru je to, že na rozhovor se připravujeme ještě předtím, než s klientem začneme přímo komunikovat. Příprava spočívá v tom, že prostor, kde bude rozhovor probíhat, je přizpůsoben potřebám klientů i potřebám poradců. Také psychická příprava (naladění) poradce před rozhovorem je důležitá, pokud poradce sám není v klidu a nemá zajištěny vhodné podmínky, ztěžuje to jeho soustředění a naladění na klienta při rozhovoru. Při samotném setkání a zahájení poradenského rozhovoru je důležité, s jakým typem klientů poradce pracuje. Jinak bude přistupovat k člověku, který je v akutní krizi a potřebuje především stabilizovat a zklidnit, než k málo motivovanému klientovi, který potřebuje více vést a učit aktivovat své schopnosti.

Každý poradce si časem sám vytvoří škálu technik, postupů a otázek, se kterými pracuje a které odpovídají jeho osobnosti a terapeutickému stylu.

Někdo potřebuje pracovat více systematicky, s jasnými hranicemi a průběžně se ujišťovat, že klientovi jeho postupy a vedení vyhovuje. Jsou také poradci, kteří nemají příliš rádi pevnou strukturu a při práci reagují a postupují spíše intuitivně a pocitově.

Je mnoho způsobů a cest, jak mohou poradci klientům pomáhat, vždy je však důležitá snaha poradce být klientovi k užítku a neléčit si na něm své potřeby nebo se od něj sytit pocitem důležitosti. Klade to nároky na vyzrálou osobu poradce a stálou práci na svém osobním růstu. Když poradce zahajuje rozhovor s klientem, je důležité si nejprve sdělit svá vzájemná očekávání, hranice vztahu a jak bude tento vztah pro klienta bezpečný. Jde o vytyčení **bezpečného rámce**, na kterém potom oba dále budují svůj poradenský nebo terapeutický vztah.

5.2 Průběh poradenského rozhovoru

Po vytyčení pravidel pro bezpečnou komunikaci může poradce začít pracovat na mapování toho, co od něj klient očekává, tedy vymezit **zakázku/kontrakt** klienta. Někdy jde o delší proces, kdy zpočátku nemusí být klientova zakázka jasná a viditelná. Klient má právo, zejména při terapeutické práci, nevědět, co vlastně od poradce či terapeuta požaduje a potřebuje. Někdy je zakázka klienta srozumitelná a jednoznačná, například krátkodobá práce na vyřešení konkrétní věci (třeba poradit v oblasti pořízení kompenzačních pomůcek nebo pomoci s vyřízením sociálních dávek).

Občas se stane, že po vyřešení takovéto jednoduché zakázky se objeví zakázka další, směřující více do osobnostních potřeb klienta. Potom je na zvážení pracovníka – poradce, zda je schopen svým vzděláním a osobností klientovi pomoci, nebo to už přesahuje rámec jeho kompetencí a dovedností. Klienta s potřebou přesahující nabízené služby potom může doporučit k jiné, odborněji zaměřené službě. Je to vhodnější řešení než poskytovat klientovi neodbornou, byť dobře míněnou pomoc, která jej v konečném důsledku může i poškodit. Po vymezení zakázky s klientem je vhodné si dále naplánovat **jednotlivé kroky**, kterými k cíli (zakázce) chceme s klientem dojít.

Osvědčuje se, pokud se v průběhu poradenského rozhovoru poradce průběžně ujišťuje, že zakázka klienta se nemění, trvá a platí postup, který si poradce a klient společně domluvili. Pokud se něco v zakázce nebo postupných krocích změní, měl by na to poradce reagovat a nevnímat tuto změnu jako něco osobního proti němu. Je právem klienta i po dohodnutí zakázky a jednotlivých kroků k ní svůj názor změnit, aniž by tím zpochybňoval odbornost a kompetence poradce. V poradenském vztahu má být poradce tím, kdo má nadhled a případné změny nevnímá v osobní rovině. Někdy se může stát, že poradce absoluuje s klientem několik konzultací, než společně dospějí k tomu, jaká je vlastně zakázka klienta, a poradce by měl respektovat tempo, které klient k ujasnění zakázky zvolí.

5.3 Závěr poradenského rozhovoru

Každá jednotlivá konzultace i celý poradenský proces by měl směřovat k určitému cíli, k naplnění zakázky a ukončení poradenského vztahu. Při jednotlivých konzultacích i v závěru poradenské práce by měl poradce vždy v závěru **shrnout, na čem se spolu s klientem domluvili, co pro to udělali**, jaký je **výsledek** a zda je u klienta ještě něco k dalšímu řešení. Je vhodné, pokud každá konzultace má v závěru věnovaný prostor (třeba posledních 10 minut konzultace), kdy společně s poradcem rekapituluji, čeho se jim podařilo dosáhnout. Je možné potom zcela ukončit poradenský kontakt, zakázka je splněna a cíle bylo dosaženo. Nebo je možné identifikovat další potřeby klienta a společně dohodnout další cíl (stanovit další zakázku). To vše záleží na tom, jak je další zakázka formulovaná a zda je vzhledem ke kompetencím a odbornosti poradce (a také typu služby) splnitelná. Vždy by však mělo zaznít shrnutí dosavadní společné práce na kontraktu/zakázce klienta.

6. PRÁCE S PROSTOREM, TECHNICKÉ PODMÍNKY ROZHOVORU

Úspěšnost poradce mohou někdy ovlivnit i věci zdánlivě s poradenským rozhovorem nesouvisející. Pokud přijde člověk v akutní krizi (například žena s traumatizujícím zážitkem násilí na ní páchaném) do poradenské místnosti, která působí neosobně či ponuře, je chladná, ve sklepních prostorách bez oken a bez změkčujících doplňků v pracovně, jen stěží se může uvolnit a otevřít se terapeutickým intervencím. Pokud sedí pracovník během konzultace ke klientovi bokem nebo zády a větší pozornost věnuje zápisu ze setkání a sjednané zakázky než samotné komunikaci s klientem, těžko v klientovi nabudí pocit důvěry a přesvědčení, že je vztah s klientem pro pracovníka důležitější než samotný zápis ze setkání.

6.1 Vybavení a podmínky poradenského pracoviště

Poradenská pracoviště by měla být přizpůsobená tomu, komu je služba určena, měla by tedy vycházet z potřeb klientů, kteří je navštěvují. Pokud by bylo pracoviště určeno pro poradenství rodinám s dětmi, je vhodné myslet i na to, aby zde byly zabezpečeny i technické podmínky (hračky pro děti různého věku, místo pro možnost přebalení malého dítěte, WC s možností redukce pro dítě atd.). Pokud by pracoviště bylo určeno dospívající mládeži (třeba prostory nízkoprahových klubů), není na místě volit pozitivní optimistickou výzdobu neodpovídající vkusu revoltující mládeže. Více tato skupina ocení zajímavé alternativní prvky, možnost vyzdobit si prostory dle svého vkusu a tak se cítit i bezpečněji a jistěji. Je potom větší pravděpodobnost, že v případě potřeby konzultovat své problémy bude dospívající klient otevřenější a ochotný o problémovém tématu mluvit.

Dobrou praxí při poradenství je nechat klienta, ať si sám zvolí místo k sezení a případně ať si sám i určí, kde má sedět poradce. Možnost ovlivnit pod-

mínky rozhovoru může být při klienta rozhodující při volbě, zda se dokáže uvolnit a otevřeně komunikovat o svých obtížích a potřebách. Pokud má poradce prostor vyzdoben spoustou osobních věcí (fotek, symbolů svých zájmů atd.), může to klient vnímat jako poradcovo čistě osobní teritorium, ve kterém je pro něj a jeho potřeby málo místa. Může ho to případně i zcela zablokovat vzhledem k tématu, které potřebuje řešit. Když přijde klient s potřebou řešit svůj nefunkční partnerský vztah, ve kterém selhává, a poradenská místnost je „vyzdobena“ fotkami poradce s jeho šťastnou a fungující rodinou, může to u klienta navodit pocit, že mu přece poradce nemůže vůbec rozumět. A o to více tak může prožívat svůj pocit selhání v partnerském vztahu.

Pro určitou část klientů je důležité vědět, že je poradce odborně dostatečně na výši, a on je tak v dobrých rukou. Potvrzením jejich očekávání jsou diplomy a osvědčení, které může mít poradce zavěšené někde v poradně. Klient tak získává potvrzení, že poradce je odborně vzdělán a je plně kompetentní s ním řešit jeho záležitosti.

6.2 Vymezení časové, vyjednání kompetencí poradce

V průběhu poradenského setkání musí poradce jasně vymežit i hranice času a svých kompetencí. Někdy přichází klienti s velkou potřebou „uzmout si“ co největší časový prostor poradce, a je tedy na poradci dát poradenskému setkání časový limit. Je typ klientů, kteří zásadně nedodržují sjednané časové limity na setkání – buď konzultaci přetahují (začnou vyťahovat důležitá témata až v závěru konzultace, kdy mají končit), nebo chodí pozdě a pak vyžadují čas navíc. Poradce by si měl umět nekonfliktně sjednat dodržování časového intervalu a na něm také trvat. „Chápu, pane Nováku, že je toto téma pro Vás důležité, bohužel už nemáme čas se tomu dnes blíže věnovat. Dohodíme se, že na příštím setkání se tomu budeme věnovat hned od začátku konzultace.“

Občas se stane, že klient od poradce vyžaduje poradenství, které přesahuje jeho kompetence a odborné znalosti. Většinou je to v případech, kdy je pro klienta jednodušší chtít tuto službu od poradce, kterého zná a umí s ním komunikovat, než podstupovat námahu a hledat pomoc jinde. I v tomto případě by poradce měl umět obhájit svá práva a nenechat se „zahnat do kouta“ manipulací, že přece jen on klientovi rozumí a dokáže mu pomoci. Zde je nutná určitá osobní vyzrálost poradce, aby nepodlehł pocitům, že jen on dokáže klientovi pomoci a „zachránit jej“. „Pane Nováku, rozumím tomu, že ode mě chcete poradit, co se dá dělat s pitím Vaší ženy. Já ale nejsem odborník na lidi se závislostí, v tom Vám nedokážu odborně poradit. Můžu Vám dát kontakt na poradnu, která se zabývá závislostí lidí na alkoholu, a tam Vám řeknou všechno, co potřebujete vědět. Já Vám dále budu pomáhat ve vyřizování sociálních dávek, ale se závislostí Vaší ženy Vám pomůžu v odborně poradně.“ I když se zdá, že klient potřebuje pomoc pouze od „svého“ poradce, je schopný přijmout pomoc i od dalších odborníků, jen je třeba určit si limity svých poradenských kompetencí.

7. PRÁCE SE ZAKÁZKOU KLIENTA

Pro úspěšné poradenství je důležité si spolu s klientem vymezit zakázku/kontrakt, tedy sjednat si cíl poradenství a vzájemného setkávání. Klient přichází s něčím, s čím si neví rady, a je na poradci, jak bude situaci směřovat, mapovat témata klienta a nabízet mu různé cesty řešení jeho problému.

7.1 Navázání vztahu s klientem

Jak bude spolupráce poradce a klienta nastavena, se odvíjí od toho, jaký kontakt se poradci s klientem podaří navázat. V předešlých kapitolách jsme se zabývali tím, jaké osobnostní a kvalifikační požadavky jsou kladeny na poradce. Zejména pro navázání dobrého vztahu s klientem je tak důležité, aby poradce využil veškeré své dosavadní znalosti, zkušenosti a dovednosti. Pokud klient od počátku kontaktu s poradcem cítí důvěru, je ochoten s ním spolupracovat a pro poradce to tak bude snadnější, než když je klient od počátku v odporu, poradce mu „nesedí“ a nemá k němu důvěru. Pokud je od počátku vztah takto narušen, je na místě klientovi nabídnout možnost využít spolupráce s jiným poradcem, který by mu osobnostně více vyhovoval. Důležité je s klientem to probrat tak, aby oběma bylo srozumitelné, že změna poradenského pracovníka je v pořádku a nevypovídá to nic o neobornosti či nekompetenci poradce.

7.2 Shromažďování podnětů od klienta

V první fázi poradenského vztahu a kontaktu by měl mít hlavní slovo klient a měl by si určovat témata a tempo rozhovoru. V počátcích poradenského kontaktu přichází určitá část klientů s tím, že vlastně neví, co přesně by chtěli řešit. Zde je na poradci, aby klientovi nabízel možnost věnovat se těm tématům, která se v rozhovoru otevírají. Může to být široká paleta témat, kdy klientovi není jasné, kterému z nich se chce věnovat. Poradce je tak průvodcem klienta po poli různých možností, kterou cestou se dát. Někdy klient mluví neurčitě, sděluje věci nesouvisle, může být i hodně mlčenlivý a čeká, že poradce „uhádne“, co klienta trápí. Poradce může také odečíst různé podněty z neverbálních signálů klienta a od nich začít nabízet možná témata, kterým se bude věnovat. Mohou ale nastat i situace, kdy si to klient při konzultaci rozmyslí a řešit nic nechce.

7.3 Klient nechce nic řešit

Pokud se to v průběhu poradenského dialogu stane, je třeba nejprve zjistit, zda se neděje něco, co by klientovi aktuálně bránilo v komunikaci. Může se mu udělat nevolno, může být zavalen pocitem paniky či se „zasekne“, protože o tématu není schopný v této chvíli nic sdělovat. Poradce by na to měl reagovat citlivě a zkusit nabídnout „první pomoc“. „Vidím, že Vám není dobře, můžu Vám podat sklenici vody?“, „Asi jsme se teď dotkli tématu, které Vám není příjemné, chcete se věnovat něčemu jinému?“

Pokud i potom klient zůstává v pozici, že odmítá s poradcem komunikovat a něco řešit, je na místě nabídnout mu ukončení rozhovoru: „Dnes asi společně nic dalšího nevyřešíme, pokud budete chtít, můžete přijít jindy.“ V žádném případě by poradce neměl na klienta naléhat, ať v rozhovoru pokračují, pokud ten si to neperfe.

7.4 Klient chce něco řešit

Část klientů přichází s jasnou zakázkou a od poradce čekají pomoc a podporu v tom, že jim pomůže stanovit konkrétní kroky, jak situaci řešit. Zde by měl klient také určovat tempo a to, zda možnosti řešení, které s poradcem identifikují, bude využívat. Poradce se může kontrolními a průběžnými otázkami doptávat, zda takové řešení vychází opravdu z potřeb a přání klienta.

7.5 Formulování zakázky

Po stádiu, kdy klient s poradcem zkoumají možnosti, na co se budou společně zaměřovat, nastává fáze, kdy by toto směřování, na kterém se společně shodli, měli naformulovat. Jde o slovní vyřčení a potvrzení společné dohody, kam se budou v poradenství ubírat, a výsledkem je **zakázka/kontrakt klienta**. Zakázka může být krátkodobá nebo dlouhodobá a je možnost ji po jejím splnění ještě rozšířit (nebo zcela přeformulovat). To se děje zejména v terapii, kdy se může pod základní zakázkou klienta objevit jiná, hlubší témata a zakázka se zcela změnit.

Správně formulovaná zakázka má být svým zadáním jasná klientovi i poradci, měla by být realistická a konkrétní. Jde o metodu **SMART** – cíle by měly být **Specifické** (konkrétní), **Měřitelné**, **Akceptovatelné**, **Realistické** a **Termínované**. Obě strany by měly vědět, k čemu v poradenství směřují a jaký čas (alespoň rámcově) tomu věnují. V pravidelných intervalech se může poradce vracet svými dotazy k tomu, zda zakázka stále trvá, nebo zda ji klient chce případně pozměnit. V odborné literatuře se vyskytují oba termíny: Zakázka/Kontrakt.

Zakázka bývá charakterizovaná jako profesionální popis cílů a výstupů – s čím bude klient spokojený, když toho nakonec dosáhne. **Kontrakt** je dohoda o metodách a postupech, jak se k takto popsánému cíli dostat (Bobek, 2008, s. 154).

7.6 Zpětná vazba

Při poskytování poradenství je důležité, aby klient od poradce dostával přiměřenou zpětnou vazbu. Tuto zpětnou vazbu by měl poradce přizpůsobit cílové skupině, ke které klient patří. Jiným způsobem probíhá komunikace s dospívajícími či s dětmi, odlišně bude probíhat rozhovor s člověkem v akutní krizi. Je třeba, aby poradce přizpůbil klientovi slovník, neměl by používat slova, kterým by klient nerozuměl. Nemí třeba, aby komunikoval naprosto stejně jako klient, zejména pokud by poradce používal specifické výrazy (žargon) typické pro prostředí, ve kterém se klient pohybuje. Tím by poradce

nezískal větší sympatie, naopak by mohl být zdrojem posměchu klienta, protože je patrné, že stejný slovník poradce v běžném životě nepoužívá. Například pokud by starší poradce pro lidi se závislostí v rozhovoru užíval slangové výrazy („peří, buchna, lajna“ atd.), mohl by působit směšně a nepřiměřeně.

Při dávání zpětné vazby je důležité, aby poradce zachoval několik pravidel:

1. **Dát klientovi dostatečný prostor**, aby sám mohl zhodnotit přínosy poradenství v řešení jeho situace. Nejprve má přínosy poradenství zhodnotit klient svými slovy, teprve potom může vzájemný vztah a postupy zhodnotit i poradce. Je vhodné, pokud poradce dává klientovi, který má obtíže s vyjádřením, návrhové otázky. Např. „Jak pro Vás bylo užitečné naše setkávání? Pomohlo Vám to v něčem? V čem Vám to pomohlo?“
2. **Ocenit** toho, čeho si při práci s klientem všiml. Neznamená to hodnotit nebo „známkovat“, ale opravdu a autenticky vyzdvihnout to, co se klientovi povedlo změnit nebo uvést do praxe. Např. „Líbí se mi, že jste si dokázal sestavit dluhový kalendář a postupujete podle něj.“
3. **Dávat alternativy**. Poradce může mít mnoho nápadů, jak by klient mohl situaci lépe řešit, ty by však měl nabízet pouze jako další možné nabídky, které klient nemusí vůbec akceptovat. Pokud klient nechce „slyšet“, poradce by to měl respektovat a své řešení by klientovi dál neměl nabízet. Řešení vhodné z hlediska poradce nemusí být dobrým řešením z hlediska klienta. Užitečné je před klientem rozprostřít škálu dalších možností, na které by on sám nemusel ani přijít, nebylo by však známkou profesionálního postupu, pokud by poradce trval pouze na svých návrzích řešení situace.
4. **Podpora klienta**, pokud si vybere nějaké řešení a chce je realizovat. Je žádoucí podporovat zejména to, co je pro klienta možností jeho dalšího růstu a posunu. Poradce by měl podporovat u klienta, aby si zachoval to, co funguje, a podpořil jej, aby nestrávil u řešení nefunkčních.
5. Dávat **shrnutí výsledku** poradenství. Někdy k tomu může použít poradce i své záznamy. Pokud má poradce s klientem sjednán individuální plán, může spolu s klientem procházet jednotlivé zaznamenané cíle a výsledky a společně o nich mluvit.
6. **Rekapitulace**, případně plánování další zakázky. Při začátku každého setkání může poradce klienta vyzvat, aby sám shrnul, co se přihodilo od poslední návštěvy a jak se případně posunul. To může být podkladem pro ukončení spolupráce, pokud je již zakázka klienta splněna, nebo to může být začátek plánování další zakázky.

8. NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Mezi hlavní „pracovní nástroje“ každého poradce patří komunikace. Je to komunikace verbální (slovní), ale i komunikace neverbální. Někdy si poradce ani nemusí uvědomovat, kolik neverbálních informací může klient vnímat a mohou se jej případně dotýkat. Roli v neverbální komunikaci hraje oční kontakt, tón hlasu, rychlost mluvy, gesta, mimika, postoj či posed poradce atd.

8.1 Hranice v prostoru i v komunikaci

Už tím, jak poradce klienta přivítá při setkání, může dát směr, jakým se komunikace bude dále odvíjet. Poradce je ten, kdo je ve své pracovní „pánem“ situace, je ve svém bezpečném prostředí. Klient je naopak tím, kdo je nejistý, neorientuje se v novém prostředí a neví, co může čekat od zatím neznámého člověka. Může si v duchu klást otázky, zda si s poradcem „sedne“, zda mu bude poradce rozumět, zda jej dokonce „neodsoudí“ a zda svůj problém dokáže srozumitelně sdělit. Míru úzkosti u klienta může snížit to, když poradce vyjde klientovi vstříc, pozdraví jej jako první a případně mu i podá ruku. Může také klienta vyzvat, aby si sám vybral místo, kde chce sedět, pokud to však prostorové možnosti (rozestavení nábytku, počet židli) umožňují.

Ne všem typům klientů je vhodné nabízet takto bezpečné a formální uvítání s případným dotekem ruky, určitě tento postup není vhodný pro dospívající nebo děti. Také např. u obětí domácího (či jiného) násilí není vhodný fyzický kontakt poradce s klientem, tento kontakt by mohl být vnímán jako ohrožující a nebezpečný. Způsob, jak při konzultaci poradce a klient sedí, je také důležitý. Není úplně nejvhodnější, pokud sedí přímo proti sobě, většina klientů se může cítit být ohrožená. Vhodnější je sedět v úhlu cca 90 stupňů, který umožňuje vzájemný dobrý oční kontakt, ale není přítom pro klienta konfrontační. Na stolek před poradcem a klientem by neměly být zbytečné „bariéry“, například vázičky, pohozené věci, dárkové předměty atd. Je vhodné mít po ruce k dispozici např. kapesníčky, případně deku (zejména u konzultaci pro krizovou intervenci). Někdy je vhodné mít někde poblíž uloženou i tužku a pero pro případ, že by si klient sám chtěl něco z konzultace zapisovat.

Rozhodně by neměl být prostor „vyzdoben“ předměty, které vypovídají o osobních preferencích a vkusu poradce (religiozní předměty, osobní či rodinné fotografie atd.). Naopak je pro profesionální a nerušený kontakt vhodné mít pracovní prostor neutrální, bez výrazných a rušících prvků, které by odváděly pozornost klienta od jeho problému a komunikace. Tématická výzdoba (např. ozdobené vánoční stromečky, adventní věnce, hraní koledí atd.) by pro některé klienty mohla být nepříjemná – může jim to připomínat, že jsou třeba sami, že se svátků bojí nebo na ně mají nepříjemné vzpomínky.

Oblečení poradce by mělo být spíše neutrální, bez excentrických nebo výrazně upoutávajících prvků. Pokud má při konzultaci poradkyně krátkou sukni a přiléhavé tričko s dekoltem, s největší pravděpodobností bude mužským klientem vnímána více jako žena než odborný pracovník, který je zde proto, aby s ním něco řešil. Zde doslova platí, že méně je někdy více.

Velkou hranicí vzájemného vztahu je i časové vymezení konzultace. Klient by měl být předem jasně a srozumitelně informován, jak dlouho bude konzultace trvat. Dobrým zvykem je mít prostor označen na viditelném místě hodinami, na které by měl vidět zejména poradce. On je tím, kdo má hlídat i časové rozvržení konzultace a jemně tak hovor směřovat, pokud se již čas na konzultaci nachýlil. Poradce může využít také shrnující věty typu: „Pane Nováku, máme 10 minut do konce naší konzultace, pojďme si shrnout, na čem jsme se spolu dnes domluvili.“ Je vhodné mít na konci konzultace pár minut rezervu, protože některé typy klientů se nejvíce rozpovídají až v závěru konzultace a poradce by měl umět taktně hovor ukončit i s nimi: „Rozumím tomu, že toto téma je pro Vás důležité, ale dnes již na to bohužel nemáme čas. Pokud budete chtít, budeme se tomu věnovat příště.“

8.2 Hranice vztahu poradce a klient

Velkým tématem, které řeší zejména začínající poradci s některými druhy klientů, je vzájemná hranice vztahu. Začínající poradci někdy upadnou do „pastí“ falešné blízkosti a umožní klientovi překročit profesionální odstup. Je to často pochopitelné, někteří klienti mohou vzbuzovat velké sympatie, poradce se může vcítit do jejich situace a často také nastává „přenosový“ vztah. To bývá zejména u déleodobé terapie a kontaktu, kdy se baví poradce s klientem o velmi osobních a důvěrných věcech a klient si tak do poradce promítá své představy a potřeby vztahu.

Pro začínajícího poradce může být velmi svůdné podlehnout pocitu „víly dobrodějky“ nebo „zachránce/hrdiny“, který jediný klientovi rozumí a bez něhož/ní by byl klient zcela sám proti zlému světu. Delší praxí se zpravidla poradci naučí více pracovat s hranicí svou i s hranicí klienta a je znakem profesionality, jak s tématem hranic umí pracovat. Naprosto nevhodný je přesah této hranice do osobní roviny, kdy poradce může klientovi nabízet i svůj osobní čas v osobním volnu a přestává být jasná hranice vztahu profesního a přátelského. Každý poradce si vytvoří různou míru sympatií k jednotlivým klientům, což je naprosto lidské. Profesionální je, pokud si to poradce uvědomuje, dokáže s tím vědomě pracovat a nabízet stejnou míru podpory různým klientům. Někdy se tomu také říká: „Měřit všem stejnou mírou“. Pro udržení správné hranice vztahu mezi poradcem a klientem a také pro náhled na vztahy mezi nimi je velmi vhodná supervize od nezávislého odborníka. A je znakem profesionálního přístupu poradce, pokud dokáže na supervize přinášet i témata hranic s klienty.

9. PORADENSTVÍ SE SPECIFICKÝMI SKUPINAMI KLIENTŮ

Některé skupiny klientů jsou pro oblast poradenství mnohem náročnější nebo specifičtější než skupiny jiné.

9.1 Lidé v obtížných životních situacích a v krizi

Každý člověk se někdy v životě ocitne v obtížné životní situaci nebo v krizi. Každý z nás je vybaven geneticky jinak pro odolnost vůči zátěži a máme různé životní strategie, jak se k těmto zátěžovým situacím postavit. Někdo zvládne vlastními silami i velmi ohrožující a obtížnou situaci, někdo potřebuje podporu zvenčí. Pro ty, kteří pomoc potřebují, jsou v České republice specializované služby, které mohou účinně a efektivně pomáhat.

Pokud se člověk setká třeba s domácím násilím, může vyhledat pomoc Intervenčního centra. Tato centra jsou dostupná v celé republice a mohou poskytnout velmi dobrou podporu klientovi, který se na ně obrátí. Tuto podporu vyhledávají nejčastěji ženy, výjimkou však nejsou ani muži či senioři, kterých se téma domácího násilí také týká. Na oběti trestných činů se zaměřuje například Bílý kruh bezpečí, který je také dobře dostupný v rámci republiky. Existují také specializované telefonické linky, kde vyškolení pracovníci mohou poskytnout „první pomoc“ pro člověka v krizi a nasměrovat jej k další formě pomoci.

V krizových centrech jsou pracovníci školeni pro práci s lidmi, kteří se ocitli v akutní krizi a svou situaci nedokážou účinně řešit sami. Člověk v krizi může mít množství různých netypických vnějších projevů chování, a je proto nutné, aby s ním pracoval odborník, který tyto projevy dokáže správně rozeznat a pracovat s klientem na tom, aby krizí mohl postupně bezpečně projít.

Výčet odborných služeb určených pro lidi v obtížné životní situaci a v krizi je zde jen částečný, těchto služeb různého typu existuje celá řada a zpravidla o nich ví každý odborný poradce.

9.2 Osoby s postižením

V současné době fungují pro osoby s postižením (ať už smyslovým, tělesným, mentálním, psychiatrickým onemocněním nebo jejich kombinací) různé odborné sociální služby, které jim nabízí poradenství. Tato síť je poměrně rozsáhlá a klienti v těchto poradnách mohou získat základní informace v oblasti, kterou potřebují řešit. Jde často o informace vztahující se k povaze a projevům postižení či nemoci, sociálním dávkám, možnostem dalšího vývoje a způsobům stimulace či rozvoje. Na některé specifické problémy se však toto poradenství nezaměřuje, a získávání informací k nim je tak velmi obtížné, což je například v oblasti sexuality. Ve vztahu k poradenství lze konstatovat, že zařízení poskytující sociální služby (popř. školská zařízení) a jejich pracovníci mají málo informací k sexualitě osob s mentálním postižením, osob s duálním smyslovým postižením (hluchoslepotou) či s kombinovaným těžkým zdravotním postižením (Štěrbová, 2006, s. 86).

V českém prostředí je stále nedostatek informací a vhodného didaktického materiálu z oblasti sexuality pro rodiče a jejich děti s postižením, pro pedagogy a pro poskytovatele služeb na výuku a osvětu sexuální výchovy

osob s postižením. Situace, v nichž se ocitají rodiny a odborníci, jsou spjaty s pocity bezradnosti, nejistoty a s bezmocí. Poučenost v oblasti sexuality osob s postižením je základem pro bezpečné poskytování informací, případně vyššího stupně poradenství zákonným zástupcům i osobám s postižením. Nelze přenášet zkušenosti z mezilidských vztahů majoritní společnosti nepostižených (Štěrbová, 2006, s. 120).

Lze však ocenit, že pro získání nejdůležitějších informací jsou tato poradenská pracoviště plně kompetentní a klient tak může získat potřebnou podporu i informovanost.

Příkladem dobré praxe poskytování poradenství jsou organizace typu Tyfloservis, kde klientovi nabídnou řadu odborných informací (např. jaké jsou kompenzační pomůcky, jaké mohou klienti čerpat příspěvky, jak zařídit půjčování zvukových knih) i možnosti v aktivizaci individuální i skupinové (společné pobyty za úkolem edukace a společenského kontaktu mezi klienty).

Při komunikaci s různými cílovými skupinami lidí s postižením jsou v poradenství nutné specifické přístupy ze strany poradce. Pokud má klient **zrakové postižení**, poradenský kontakt začíná již úpravou prostředí, aby to klientům vyhovovalo. Je nutné dobré osvětlení, orientační prvky v pracovně a možnost pro klienta položit si někde případnou kompenzační pomůcku. Někdy užívají klienti se zrakovým postižením diktafon či záznamník, poradce by s tím měl počítat a také souhlasit s jejich použitím pro záznam jejich hovoru. V komunikaci by poradce neměl dělat věci za klienta, ale spíše se zeptat, s čím by klient chtěl pomoci. Nutná je větší komunikace a slovní provázení ze strany poradce, měl by klientovi sdělovat informace, které by vidící klient sdělit nepotřeboval. Slovně sdělit, kam se klient má posadit, kam si sedne on sám, na co si má dát pozor (členitý prostor, schod), kde může jít na WC atd. Případně může klienta na místo doprovodit. Při poradenství by měl poradce komentovat svou činnost – „Teď si podám složku, kde mám kontakty na kompenzační pomůcky“ atd. Pokud klient potřebuje dostat nějaké informace v písemné podobě, měl by poradce zajistit, aby byly v Braillově písmu nebo v přizpůsobeném tisku. Pokud klientovi podává nějaké formuláře či texty, měl by mu je nahlas přečíst, případně je namluvit na diktafon. Lidé někdy přistupují k nevidomým lidem jako k osobám, které ve všem potřebují pomoc, což je nesprávný přístup, je lépe dávat přiměřenou míru podpory a zplnomocnit klienta, ať si sám situaci řídí.

Při komunikaci s klienty se **sluchovým postižením** je důležité navázání zrakového kontaktu. Poradce by ke klientovi měl přistupovat zepředu, aby měl klient zrakovou kontrolu, co poradce říká a dělá. Nevhodné je přistupovat ke klientovi z boku nebo zezadu, kdy klient situaci nevidí. Důležitá je úvodní dohoda, jak chce s poradcem klient komunikovat. Zda bude odezírat, psát si nebo zda případně bude chtít využít služeb tlumočnicka. Je vhodné mít pro tyto klienty hodně psaných materiálů, které si mohou odnést domů. Nevhodné je, pokud v místnosti hraje hudba nebo je hluk, schopnost porozumět se tím pro klienta výrazně snižuje. Poradce by měl artikulovat pomalu, zřetelně a sedět tak, aby na něj klient dobře viděl. Výrazy by měl používat srozumitelné, bez cizích a složitých slov, pokud klient něco nerozumí, může mu to poradce

napsat na papír. Pokud je při rozhovoru přítomen tlumočník, poradce udržuje zrakový kontakt a mluví ke klientovi, ne k tlumočnickovi. Nepoužívá slovní obraty: „Řekněte panu Novákovi...“, ale mluví přímo ke klientovi a dá tlumočnickovi dost prostoru, aby sdělované mohl klientovi přetlumočit.

Při komunikaci s klienty s **pohybovým postižením** je v první řadě důležité upravit prostředí, kde bude komunikace probíhat. V úvodu rozhovoru je vhodné se zeptat, kde a jak si přeje klient sedět – zda zůstane na vozíku, či si sedne do sedačky, kam si uloží kompenzační pomůcky. Poradce respektuje tempo klienta a nechá jej, aby sám sdělil, co by potřeboval. Někdy lidé vedou komunikaci s těmito osobami tak, že na ně mluví pomalu, jako by kromě tělesného omezení měli i omezení rozumové či sluchové. To potom vytváří odstup klienta, protože se cítí být podceňovaný. Nejvhodnější je se v průběhu rozhovoru klienta zeptat, zda mu takto vedená komunikace vyhovuje.

Při komunikaci s klienty s **mentálním postižením** je důležité přizpůsobit obsah sdělovaného rozumovým schopnostem klienta. Nepoužívat složitá slova, zpomalit tempo řeči, zjednodušit věty, opakovaně se doptat, zda klient sdělovanému rozumí. Není vhodné mluvit v metaforách nebo abstraktně, tomu klienti nemusí rozumět. Poradce by měl být trpělivý, někdy klienti vyžadují hodně času, aby se vyjádřili nebo aby sdělili, co potřebují. I v případě, že je s klientem doprovod, by měl poradce komunikovat ke klientovi a nechat mu dost prostoru, aby nějakým způsobem (třeba i neverbálně či emočně) sděloval, co potřebuje.

Komunikace s lidmi s **psychiatrickým onemocněním** by měla zohlednit, že tito klienti mohou někdy vnímat realitu a sdělované jinak, než to poradce myslel. Vhodný je slovní komentář, proč a co se bude dít. Např.: „Teď budu vyřizovat hovor, ve kterém se zeptám na možnosti práce v chráněné dílně, potom zapíšu tady do karty, co se dozvím.“ Vhodné je opět volit pomalejší tempo řeči, nezahlcovat klienta informacemi, nepoužívat cizí a nesrozumitelná slova. Nelibě mohou klienti vnímat, pokud se děje něco, čemu oni nerozumí, např. pokud si poradce něco píše a oni nevědí, zda se to týká jich a proč to poradce dělá. Někdy mohou být klienti pod vlivem tlumících prášků, a potom mohou působit zpomalně, zmateně nebo až jako omezení v rozumových schopnostech. Pro delší poradenskou práci (zejména terapeutickou) je důležité, aby poradce věděl, jakou má klient medikaci a co způsobuje.

9.3 Osoby bez přístřeší

Práce s lidmi bez přístřeší patří ke službám, kde jsou kladeny velké nároky na kompetence a odolnost pracovníků vůči vyhoření. Pracují s lidmi, u kterých dochází zpravidla ke kumulaci různých problémů (jsou ze sociálně vyloučených lokalit, mají dluhy, jsou ohroženi závislostmi, mají nízké vzdělání, páchají kriminalitu, vyskytuje se mezi nimi lichva, prostituce, nezaměstnanost...) a někdy jsou velmi málo motivovaní ke změně ve své životní situaci. Často mají naučený „syndrom závislosti na systému“, který se o ně vždy postará. Velmi často tito lidé nebudí moc sympatií veřejnosti, bývají vnímáni jako obtěžující, veřejnost se jim vyhýbá a panuje vůči nim velké množství předsudků.

Pracovníci, kteří pracují s lidmi bez přístřeší, musí přijmout fakt, že od těchto klientů se jim dostává malého množství uznání a satisfakce z užitečné práce. Často tito klienti zůstávají ve stejné situaci dlouhá léta a nedokážou se sociálně začlenit a zaktivizovat. Pouze se posouvají mezi službami (noclehárnami, denními centry, azylovými domy) v různých městech. Pracovníci mají snahu tento druh klientů podporovat k řešení jejich složité životní situace, má to však své limity. V první řadě je to malý zájem ze strany klientů, kdy jednodušší je pro ně zůstat ve službách a nevyvíjet velké množství energie na změnu svých postojů, chování a hledání dalších řešení. Dalšími znevýhodňujícími faktory jsou nízká vzdělanost, malé komunikační dovednosti, špatné strategie chování, nedůvěra klientů v to, že se ze situace mohou dostat, a také nedostatek další podpory v sociální síti. Pokud by byl klient motivován ke změně životního stylu a žil by například v azylovém domě, naráží na to, že nemůže najít zaměstnání, nemá peníze na zaplacení podnájmu nebo ubytovny, nemá z čeho splácet dluhy...po určité době to klient vzdá a přestane se o změnu životního stylu snažit.

Specifickou skupinou jsou také lidé, kteří žijí „na ulici“ a nemají doposud zájem o začlenění do sociálního systému. Terénní práce s těmito klienty je tak zaměřena především na to, aby se snížilo množství zdravotních rizik pro klienty a také veřejnost. Nabídnout možnost vyprání věcí, základní zdravotní péče, jídla a poučení klientů o tom, co je pro ně v jejich životním stylu pro zdraví nebo život ohrožující. Často jsou lidé na ulici závislí na návykových látkách a alkoholu, nabídkou například možnosti výměny injekčních jehel se tak snižuje riziko vzájemné nákazy (hepatitidy, HIV/AIDS atd.) mezi nimi a sběrem použitých injekčních jehel se snižuje riziko, že se nakazí někdo z veřejnosti a dojde k rozšíření případné infekce dál. Velmi často mají nedůvěru k jakékoli instituci a nechtějí být součástí žádného pomocného systému, proto již jen navázání kontaktu s nimi bývá velký úspěch pracovníků.

Poradenství pro tyto skupiny klientů je tak často zredukováno na základní informace o možnostech, které se jim nabízí, podávání informací o rizicích, které jim hrozí, a potvrzování toho, že pokud se rozhodnou svou nepříznivou sociální situaci řešit, dostane se jim podpory.

9.4 Osoby se závislostí

Lidé se závislostí (alkoholovou, drogovou, se závislostním chováním či s jejich kombinacemi) mohou využívat poměrně hustou a odbornou síť služeb, které jim mohou pomoci. Tato síť je zaměřena na práci s klienty zatím nemotivovanými ke změně (terénní programy, K-centra) i na práci s klienty, kteří již svou závislost nějakým způsobem řešit chtějí (pomoc jim nabízí různé poradny, ambulance, denní stacionáře, terapeutické komunity, následná péče atd.).

Zejména u služeb nízkoprahových, které pracují s klienty doposud nemotivovanými k léčbě, je důležitou složkou „harm reduction“ a „public health“. Zjednodušeně lze říci, že jde o služby snižování zdravotních a sociálních rizik („harm reduction“) a ochrana veřejného zdraví („public health“). Jde o přístup, kdy se pomoc závislým osobám zaměřuje na to, aby se nezhoršoval jejich zdra-

votní stav a nešířily se případné infekční choroby (zejména HIV/AIDS) dále mezi veřejnost. Podstatné pro systém služeb pro uživatele návykových látek je jejich komplexnost, provázanost a efektivita. U terénních služeb jde o klienty, kteří nemají zatím žádnou potřebu kontaktu se službou a myslí si, že to nepotřebují. Někdy jim v navázání kontaktu brání bariéra jazyková nebo se kontaktu se službami obávají z jiných důvodů (kriminální způsob života, závislé matky z dítětem, které se bojí odebrání dítěte atd.). Základní prvek pro spolupráci je tak navázat s klientem kontakt, který by on považoval za bezpečný a chtěl jej využívat. U těchto klientů je poskytováno také poradenství, a to poradenství **základní zdravotní** (jak řešit zdravotní problémy, které již klient má, např. abscesy, těhotenství atd.) i **sociální poradenství** (kde si vyřídí nové doklady, jak pracovat s dluhy, kde mohou sehnat ubytování, případně brigádu atd.). Časté je také poskytování **krizové intervence**, kdy se pracovník zaměří na zvládnutí akutního problému nebo krizové situace klienta (může jít o napadení jiným klientem, o znásilnění atd.). Dále je také pracovníkem nabízeno **poskytování informací** (o účincích a následcích drog, jak si drogy aplikovat bezpečněji, co je bezpečný sex, jaké jim hrozí infekční choroby atd.) a také je poskytován **motivační trénink** – motivace ke změně životního stylu, k abstinenci, kde najít další pomoc atd. (Kalina, 2008, s. 371). Podobné možnosti poradenských intervencí nabízí také K-centra, která mají navíc jako poradenský prvek i vzdělávání klientů, a to zejména v oblasti působení návykových látek, možnostech léčby, důsledcích dlouhodobého užívání drog a jaké mohou případně využít navazující služby. Také poradenství pro rodinné příslušníky a blízké osoby klientů se závislostí je hojně využíváno. To může probíhat individuálně nebo také skupinově, velký podpůrný prvek v sobě mají třeba rodičovské skupiny, kde rodiče mohou společně sdílet své pocity a prožitky ze závislosti svých dětí.

Pro klienty již motivované k nějaké změně životního stylu jsou potom nabízeny služby s větším důrazem na psychoterapii, poradenství, motivační tréninky ke změně, sociální práci, rodinné poradenství a rodinnou terapii a nácviky ve změně životního stylu. To probíhá v poradnách, ambulancích, denních stacionářích a ve střednědobé ústavní léčbě. Cílem poradenských technik je zejména zlepšení zdravotního i psychického zdraví klienta, změna v jeho sebepojetí, sociálních vztazích a v sociálním začleňování do většinové společnosti.

Pro klienty hodně motivované ke změně životního stylu jsou potom určeny služby pobytové – terapeutické komunity a služby následné péče. Tyto služby lze charakterizovat jako „léčbu orientovanou k abstinenci“ a tomu jsou přizpůsobeny i metody práce. Z oblasti poradenství je kladen důraz na skupinovou i individuální terapii, kdy odborní pracovníci dávají klientům zpětnou vazbu k jejich systému fungování a klienti sami sobě navzájem mohou interaktivně sdělovat, co na sobě vnímají jako problém a na čem by měli v oblasti osobnostního růstu ještě pracovat. Dále je kladen důraz na práci s rodinou, kdy i rodině je poskytována zpětná vazba, co např. v komunikaci není funkční a co by měli ve svém vzájemném fungování změnit. Probíhá také vzdělávání, a to formou tematických skupin, přednášek, seminářů, nácviků. V sociálním poradenství se poradci/terapeuté zaměřují s klientem na řešení otázek v oblasti sociálně právní, na trestní právo, občanské nebo rodinné právo, na dluhové poradenství a také na trávení a náplň jejich volného času, nalezení nových zálib a koníčků pro volnočasové aktivity atd.

Ve všech těchto službách je součástí podpory a léčby také složka poradenství, ať už v oblasti edukace (vzdělávání) klientů o jejich závislosti, nebo v oblasti poradenství sociálního (jak postupovat při vyřizování dávek, při registraci na úřadu práce, co dělat s dluhy atd.) a poradenství terapeutického (co je spouštěč jejich závislosti, jak trávit volný čas jinak než braním drog či pitím, jak se vyhnout zátěžovým situacím, které by je vedly zpět k závislosti atd.).

Často využívají služby poradenství i blízcí či příbuzní osob se závislostí. Jejich základním očekáváním je dostat od poradců/terapeutů informace, co vlastně závislost jejich blízkých obnáší a jak se k tomu mají postavit oni sami. Také pocit, že v takové situaci mají někoho, kdo jim poradí a podpoří je, je pro ně významnou oporou.

9.5 Seniori

Sociální služby pro seniory jsou velmi rozšířené, protože je faktem posledních let, že s prodlužující se délkou života přibývá stále více lidí v seniorském věku. Seniorů přibývá a je charakteristické pro toto věkové období, že je provázeno specifickými projevy a tématy. Senior je dle odborné literatury člověk od 60 let. Obvykle se stáří dělí podle věku na rané staří (60–75 let), stáří (75–89 let) a kmetství (nad 90 let věku). Každý věk má různá specifika a také témata, která se klientů týkají. Často se seniři potýkají s pocity neužitečnosti, samoty, smutku, vědomí konce života, nemocí a bilancování toho, co v životě dokázali a co za nimi zůstane. Tato témata jsou bolestivá a mohou být u seniorů provázena pocity depresí, smutku, bolesti, bezmoci...

Ve stáří se mění zdravotní stav i psychika. Zhoršují se funkce smyslových orgánů (sluchu, zraku, hmatu, čichu i chuti), zhoršuje se motorika, psychomotorické tempo, trávení, přizpůsobení se teplotám, klesá pocit vnitřní energie, člověk je pomalejší, méně vydrží a je unavenější. Zhoršuje se vštěpování nových informací, vybavování informací, objevuje se zapomínání.

Zcela se mění společenský status osoby – dříve byl třeba společensky uznávaný pan doktor, inženýr nebo třeba instalatér, a teď je důchodce. Ze společenského hlediska po něm nikdo nic nechce, nepotřebuje jej a není prospěšný. Hodně lidí není na tuto skutečnost připraveno a neví, jak vyplnit smysluplně volný čas a jakými aktivitami se mají zabývat, aby měly pro něj i jeho okolí smysl.

Také se projevuje rozdíl v příjmech, průměrný důchod není příliš vysoký a seniři musí sníženému množství příjmů přizpůsobit i své výdaje. V tomto věku se také často objevuje úmrtí partnera, což je těžký zásah do psychiky, ale také do množství peněz, které měl pár doposud k dispozici. Ve stáří se objevuje hodně nových faktorů, které zhoršují kvalitu života, a proto staří lidé často potřebují podporu a poradenství.

Jedním z projevů stáří bývá osamělost. Ubývá přátel, přichází ztráta partnera, blízcí nemají tolik času, kolik by si stárnoucí člověk přál a potřeboval. Přibývají i obtíže v komunikaci, a to z různých důvodů. Řeč seniorů začíná být

schematická, stereotypní, zabývají se převážně praktickými věcmi a přemýšlejí nad tématy nemocí či úmrtí. To vše vede k tomu, že se senior začne uzavírat, bojí se navazovat nové kontakty a nemá k tomu často ani příležitost. Tím se ještě více uzavírá do svého světa, vzpomíná, hodnotí a často se bojí věcí nových. Velmi častá je pro seniory ztráta cíle – nemají kam směřovat, o co se snažit, cítí se nepotřební, někdy i zahořknou a dávají to znát svému okolí. To se netýká všech lidí seniorského věku, je část lidí, kteří si udrží dobrý zdravotní i psychický stav do vysokého věku a žádnou pomoc od svého okolí nepotřebují.

Někdy se objevují i psychiatrická onemocnění, která mohou komplikovat komunikaci a sociální začlenění seniorů. Bývá to deprese, která někdy stojí za vysokým počtem dokonaných sebevražd seniorů, ta by neměla být nikdy opomenuta. Je důležitá konzultace s odborným lékařem – psychiatrem a následná medikace. Často je to však okolí, které musí seniora navést na to, aby svůj psychický stav řešil. Objevují se také různé bludy, které mohou vést k paranooidnímu nebo schizofrennímu jednání. Tyto bludy mohou vznikat v důsledku poškozeného zraku nebo sluchu. Také se objevuje strach z cizích lidí, pocit, že je jídlo otrávené, odmítání kontaktu s kýmkoliv (Mahrová, 2008, s. 110).

Dalšími specifiky psychiatrického onemocnění u seniorů bývá Alzheimerova nemoc a vaskulární demence, provázené změnami nálad, osobnosti, neklidu, dezorientace a snížené sebekontroly. Seniori závislí na návykových látkách (např. alkoholu, lécích) mohou mít specifické psychiatrické projevy, stejně tak i seniori po cévní mozkové příhodě. Ti všichni mohou mít psychiatrické obtíže, které se odrážejí i v potřebě podpory, pomoci a poradenství.

Mnoho služeb tuto podporu a poradenství nabízí. Jsou to třeba kluby důchodců, denní stacionáře nebo pobytové domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem. Velmi důležitou a oceňovanou službou jsou pečovatelské služby, které pomáhají seniorům zůstat co nejdéle v domácím prostředí a tak je co nejdéle aktivovat. Všechny tyto služby nabízí také poradenství v oblastech, se kterými si klienti nevědí rady. Poradenstvím tak pomáhá snižovat psychickou zátěž klientů v nových neznámých situacích a krizových obdobích.

9.6 Rodiny a děti

Poradenství pro rodiny a děti je velmi rozsáhlé a zahrnuje v sobě služby v oblasti sociální, pedagogické i jiné. Oblast poradenství pro děti je rozmanitá od poradenských pracovišť v pedagogicko-psychologických poradnách, ve speciálněpedagogických centrech, střediscích výchovné péče až po odborné poradny, zaměřené na určité druhy problémů, nebo v nízkoprahových klubech pro děti a mládež.

Pro oblast poradenství ve vztahu dítě – poradce/terapeut jde v první řadě o navázání bezpečného kontaktu pro dítě. Poradce by se měl dokázat vcítit do vnímání dítěte, neměl by nic odsuzovat ani vynášet soudy. Vztah mezi nimi by měl být **bezpečný** – poradce by měl umět vytvořit takové prostředí, kde může dítě bez obav mluvit o čemkoliv a nemá to pro něj neblahé následky. Nesmí se stát, že pokud dítě něco sdělí, obrátí se to proti němu. Jasně pro

bezpečný vztah je stanovení pevných pravidel. Kolik času bude věnováno setkání dítěte s poradcem a jak tato setkání budou probíhat. Dítě tak bude dopředu vědět, co ho na konzultaci čeká. Pokud se v hovoru objeví informace, kterou musí rodiče vědět, mělo by být ihned jasně řečeno, že informaci musí dostat i rodiče, a měla by proběhnout domluva, kdo tak učiní. Zda ji sdělí rodičům poradce, nebo dítě. Dítěti by také mělo být jasné, proč se musí informací rodiče dozvědět a co z toho pro ně může plynout.

Poradenská péče se však nevztahuje pouze na děti samotné, ale také na okruh osob kolem dětí. Na rodinu, školu nebo specializované služby, které dítě využívá. Je třeba vědět, že dítě je vždy součástí širšího společenského systému, a pokud budeme chtít změnu od dítěte, musíme pracovat i se systémem kolem něj.

Některé typy služeb jsou zaměřeny přímo na práci s celým rodinným systémem, například sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, raná péče nebo některé poradenské služby. Jsou zpravidla na velmi dobré odborné úrovni a také jejich poradenství je fundované a kvalitní. Cílem poradenství je omezit nežádoucí vlivy, které ohrožují vývoj dítěte, a tak minimalizovat jejich dopad na celý rodinný systém. Vychází se přitom z individuálních potřeb jednotlivých rodin, z jejich vlastních zdrojů řešení situace a s ohledem na to, aby bylo dítě v sociálním systému akceptováno a přijímáno. Podpora rodin v uvědomění si svých kompetencí a zdrojů je důležitým růstovým faktorem a úspěšnou metodou vedoucí k jejich sociálnímu začleňování.

Vzhledem ke stále kvalitnější lékařské péči přežívá více dětí se závažným postižením či onemocněním. To klade velké nároky na rodiny těchto dětí smířit se s tím, že jejich dítě je jiné a bez odborné pomoci se nikdy nebudou moci obejít. Musí se vyrovnat i s pocitem vlastního selhání a pocitu, že jako rodiče selhávají. Je to provázeno zpravidla hlubokou krizí v rodině, ve které potřebují odbornou pomoc a podporu zvenčí.

9.7 Specifika poradenství vzhledem k vývojovým etapám věku

Během našeho života procházíme různými vývojovými etapami a ty nám přinášejí úkoly a výzvy, které bychom v tomto období měli zvládnout. Pokud bychom tyto vývojové úkoly nezvládli v příslušné vývojové etapě, budeme se s nimi potýkat v dalších životních etapách tak dlouho, dokud se nám je nepodaří správně zvládnout.

Pokud poradenský pracovník nezná vývojové úkoly charakteristické pro daný věk člověka, který potřebuje poradenství nebo provést obtížným životním obdobím, nebude schopen správně pomáhat a jeho profesní pomoc se tak může minout účinkem.

V literatuře jsou popsány různé modely a teorie, které se zabývají vývojovými úkoly člověka. Je to téma často zpracovávané v oblasti psychologie, sociologie, biologie, antropologie i v jiných, mezioborových oblastech. Několik

z nich zmiňují v následujícím textu. Z hlediska stádií podle J. Piageta dělíme vývojové úkoly takto (Piaget dle Langmeier, Krejčířová, 1998, s. 125):

- 1. Fáze senzomotorické inteligence** – od narození do 2 let
Poznávání a učení probíhá na úrovni konkrétních kontaktů, v reálném čase a v časově limitované současnosti. Dítě poznává to, co vnímá, čeho se může zmocnit a zda s tím může manipulovat. Další rozvoj je u dítěte závislý na dostupnosti podnětů a schopnosti získávat z nich opakované zkušenosti.
- 2. Fáze symbolického a předpojmového myšlení** – od 2 let do 4 let
Je to období aktivního zájmu o interakce s ostatními dětmi i lidmi a dítě je připraveno alespoň na krátkou hru ve skupině. Vyvíjí se normy, které dítě přejímá od dospělých na základě příkazů a zákazů. Vytvářejí se základy sebepojetí, které je hodně závislé na sociálních vztazích, a začínají se rozvíjet složitější emoce.
- 3. Fáze názorného myšlení** – od 4 do 7 let
V této době je vnímání realistické, dítě je méně závislé na svých přáních a okamžitých potřebách. Znamená to také bezpečnější posuzování stálosti či změn, velikosti, množství či řazení.

Děti nemohou plnit příkazy, které pro ně nemají přímý citový význam, jsou už schopny podřídít se cizí autoritě a řídit se pravidly.

- 4. Fáze konkrétních logických operací** – od 7 do 11 let
Po předchozím období se morálka dětí stává autonomní, uznávají určitý druh jednání jako správné či nesprávné bez ohledu na názor dospělých. Stanovená morálka je dětmi vnímána jako stejná pro všechny bez ohledu na okolnosti.
- 5. Fáze formálních logických operací** – v 11 až 12 letech
V této etapě děti přihlížejí i k motivům jednání, berou ohled na vnější podmínky a vnitřní pohnutky, osvojují si daná pravidla.

Podle E. Eriksona se na vývoji lidské osobnosti podílí i sociálně-kulturní vlivy a vývoj člověka závisí na tom, zda ve vývojovém stádiu správně vyřeší svůj vývojový konflikt (Erikson dle Langmeier, Krejčířová, 1998, s. 165). Pokud by se mu to nepodařilo, další vývoj by stagnoval a možnost nápravy by spočívala ve správném vyřešení tohoto konfliktu.

- 1. Fáze základní důvěry v život proti základní nedůvěře**
– od narození do 1 roku
Je založena na stálosti péče a na kvalitě vztahu k dítěti.
- 2. Fáze autonomie proti studu a pochybám** – od 1 do 3 let
Vyplyvá ze závislosti na okolních osobách a jejich požadavcích, pevné vedení dítě chrání a povzbuzuje.

3. **Fáze iniciativy proti pocitům viny** – od 3 do 6 let
Pojí se k vývoji lidského svědomí a pocitům studu.
4. **Fáze snaživosti proti pocitu méněcennosti** – od 6 do 12 let
Charakteristická je aktivitou ve vztahu ke světu, důležitý je postoj autorit ke vnímání a posuzování světa.
5. **Fáze identity proti zmatení rolí** – od 12 do 19 let
Označována je také jako „období bouří a krizí“, je provázána emoční labilitou a citlivostí na podněty zvnějšku.

Důležité je sebeuvědomování a jde o úsilí integrovat předcházející vývoj do vytvářející se individuální osobnosti.

6. **Fáze intimity proti izolaci** – od 19 do 25 let
Je to doba, ve které mají být realizovány a uskutečněny všechny nejlepší osobní potence, člověk si osvojuje velké množství nových znalostí a dovedností a je nucen řešit řadu nových úkolů.
7. **Fáze generativity proti stagnaci** – od 25 do 50 let
Charakteristická je budováním zvolené kariéry, péčí o rodinu a potomky, snahou být vřazen do mezilidských vztahů a kontaktů, rozvíjet své mimopracovní aktivity, kreativně se realizovat.
8. **Fáze integrity proti zoufalství** – od 50 let
Často je označováno jako období nejzákladnějších krizí, jako část života obtížnější a problémovější než jiná životní období. Jde o to najít a integrovat do svého života i oblasti, které dříve nemohly být z různých důvodů rozvíjeny, a dát životu další smysl.

10. ZÁVĚR

Poradenský proces v sociální práci je rozsáhlé téma, kterému je v odborné literatuře věnováno mnoho publikací a článků. Cílem této publikace je ukázat přehledný souhrn základních informací o poradenském procesu pro sociální pracovníky a pro pracovníky v sociálních službách, kteří jsou již v praxi a prošli již také řadou odborných školení. Publikace by jim mohla pomoci orientovat se v problematice poradenského procesu v různých rovinách – nejenom v rovině teoretické, ale i praktickými příklady.

Každý poradenský vztah je individuální, specifický a ojedinělý, měl by klienta posouvat dál a podporovat jej. Nikdy by neměl být pro klienta ohrožující nebo škodlivý. Pokud k tomu poslouží i tato publikace, pak tento text splnil svůj smysl.

11. DOPORUČENÁ LITERATURA

BOBEK, M., PENIŠKA, P. *Práce s lidmi*. 1. vyd. Brno: NC Publishing, 2008. 286 s. ISBN 978-80-903858-2-5.

DORNER, K. *Osvobozující rozhovor*. 1 vyd. Praha: Grada, 1999, 124 s., ISBN 80-7169-892-X.

GELDARD, K. GELDARD, D. *Dětská psychoterapie a poradenství*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008, 325 s., ISBN 978-80-7367-476-2.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.

LANGMEIER, J., KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 3. vyd. Praha: Grada, 1998. 343 s. ISBN 80-7169-195-X.

KALINA, K. *Základy klinické adiktologie*, 1 vyd. Praha: Grada, 2008, 387 s. ISBN 978-80-247-1411-0.

KALINA K. *Drogy a drogové závislosti 1.*, 1 vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, 314 s. ISBN 80-86734-05-6.

KALINA K. *Drogy a drogové závislosti 2.*, 1 vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, 338 s. ISBN 80-86734-05-6.

KRATOCHVIL, S. *Základy psychoterapie*. 1 vyd. Praha: Portál, 2006, 368 s. ISBN 80-7367-122-9.

MÁHROVÁ, G. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1 vyd. Praha: Grada, 2008, 166 s., ISBN 978-80-247-2138-5.

MICHALIK, J. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: VCIZP, 2008. 142 s. ISBN 978-80-903658-7.

NOVÁK, T. *Partnerské a rodinné poradenství práce s klienty*. 1 vyd. Praha: Grada, 2006, 200 s., ISBN 80-247-1526-0.

PEŠOVÁ, I. *Poradenská psychologie pro děti a mládež*, 1 vyd. Praha: Grada, 2006, 152 s., ISBN 80-247-1216-4.

SVOBODA, J. *Poradenský dialog*. 1. vyd. Praha : Triton, 2012. 126 s. ISBN 978-80-7387-590-9.

STĚPANIK, J. *Umění jednat s lidmi*. 2. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 161 s. ISBN 80-245-0844-2.

ŠTĚRBOVÁ, D. (2006). *Sexuální výchova a osvěta u osob s hluchoslepotou. Příručka pro rodiče a odborníky*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1513-5.

TIMULAK, L. *Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru*. 1 vyd. Praha: Portál, 2006, 171 s., ISBN 80-7367-106-9

<http://www.etlabora.cz>

<http://www.vlastnicesta.cz>

<http://pavel.lasakovi.com/dovednosti/tymova-prace/jak-uvest-hru/>

<http://www.softskills.wz.cz/html/spoluprace.html>

