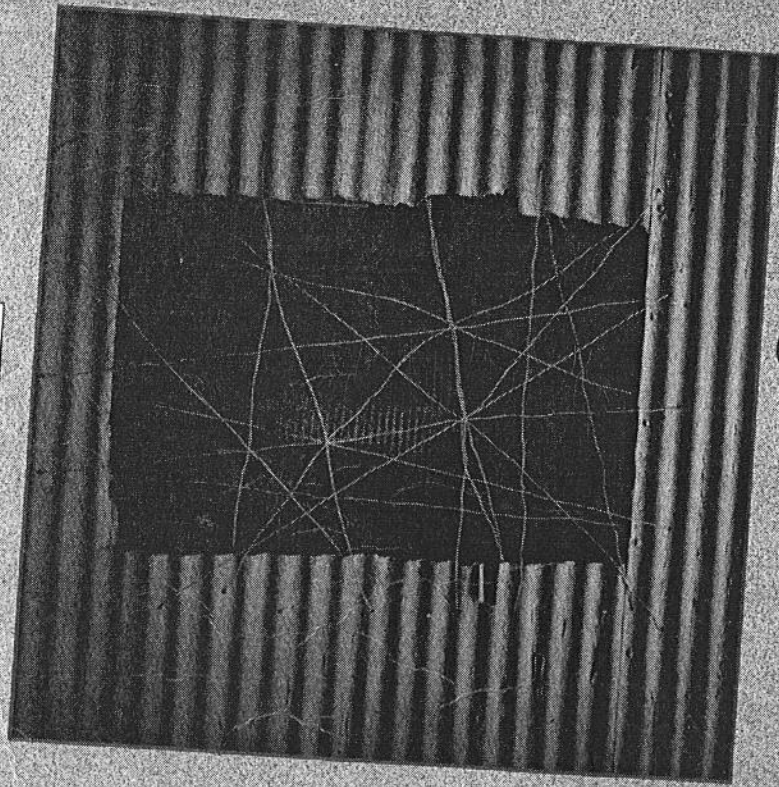


II-58524

Národní knihovna  
:000113044

JANA PRUŽIŇSKÁ  
**ENSKÝ**

**PROCES**

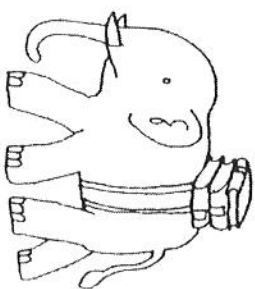


PORADENSKÝ PROCES

JÁN GABURA  
JANA PRUŽIŇSKÁ

SOCIOLOGICKE NAKLADATELSTVI

# STUDIJNÍ TEXTY



## OBSAH

Devět učebnic PŘEDHOVOR	8
PRVÁ ČÁST PORADENSKÝ PROCES Jan Gabura	10
11	
I. CHARAKTERISTIKA PORADENSTVA	13
II. PORADENSKÉ SYSTÉMY	14
II.1. Poradenstvo v rezorte ministerstva práce, sociálních věcí a rodiny	15
II.2. Poradenstvo v oblasti školství	16
II.3. Systém poradenstva v zdravotnictví	16
II.4. Iné typy poradenstva	17
III. PORADENSKÉ PŘÍSTUPY	17
III.1. Dynamický přístup	18
III.2. Behaviorální přístup	19
III.3. Experienciální přístup	19
III.4. Eklectické poradenstvo	19
20	
IV. VONKÁJŠÍ PODMIENKY PORADENSKÉHO PROCESU	22
V. PORADENSKÝ TEAM	24
VI. PRVÝ KONTAKT S KLIENTOM	24
VII. ČAS V PORADENSTVE	25
28	
VIII. KOMUNIKÁCIA V PORADENSKOM PROCESSE	28
VIII.1. Verbálna komunikácia	30
VIII.1.1. Aktívne počívanie	31
VIII.1.2. Práca s otázkami	31
VIII.1.3. Jazyk v poradenstve	32
VIII.1.4. Akceptácia	33
VIII.1.5. Empatia	35
VIII.1.6. Kongruencia	35
VIII.2. Neverbálna komunikácia	36
VIII.2.1. Mimika	36
VIII.2.2. Gestikulácia	37
VIII.2.3. Haptika	38
VIII.2.4. Proxemika	39
VIII.2.5. Teritorialita	41
VIII.2.6. Posturologia	41
VIII.2.7. Kinezika	42
VIII.2.8. Paralingvistika	42
VIII.2.9. Produkcia	43
44	

IX. SPÄTNÄ VÄZBA	45
X. ANAMNESTICKÝ ROZHOVOR	46
X.1. Rodinná anamnéza	48
X.2. Školská a profesionálna anamnéza	51
X.3. Zdravotná anamnéza	52
X.4. Anamnéza problému klienta	52
XI. DIAGNOSTIKA	55
XI.1. Pozorovanie ako diagnostická metóda	56
XI.2. Analýza materiálov	57
XI.3. Štandardizovaná diagnostika	57
XI.4. Činnosťná diagnostika	59
XI.5. Diagnostika pomocou vecí	59
XII. PORADENSKÉ INTERVIEW	61
XIII. PORADENSKÝ KONTRAKT	62
XIV. METÓDY PRÁCE S KLIENTOM	63
XV. ROLA PORADCU	70
XVI. RIZIKOVÍ KLIENTI	79
XVI.1. Špecifická práca s neobdobrovoľným klientom	80
XVI.2. Klient v odpore	81
XVI.3. Poradenská práca s mlčanlivým klientom	82
XVI.4. Poradenská práca s depresívnym klientom	82
XVI.5. Poradenská práca so suicidálnym klientom	84
XVI.6. Manipulatívny klient	84
XVI.7. Poradenská práca s agresívnym klientom	86
XVII. PÁROVÉ A RODINNÉ PORADENSTVO	88
XVIII. SKUPINOVÉ PORADENSTVO	90
XIX. UKONČENIE PORADENSKÉHO PROCESU	93
XX. SYNDROM VYPÁLENIA U PORADCOV	95
XXI. SUPERVÍZIA V PORADENSTVE	96
XXII. ETICKÉ ZÁSADY PRÁCE PORADCU	100
Cvičenia k prvej časti	17, 20, 23, 24, 27, 32, 33, 34, 36, 38, 39, 40, 41,
42, 43, 44, 49, 50, 51, 52, 56, 58, 59, 63, 70, 71, 73	

DRUHÁ ČASŤ	
PORADENSKÝ PROCES V RÁMCI PRÍSTUPU	
ZAMERANÉHO NA ČLOVEKA	103
Jana Pružinská	
ÚVOD	105
I. Z HISTÓRIE	106
II. TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ NA KLIENTA ZAMERANÉHO	
PORADENSTVA A PSYCHOTERAPIE	109
II.1. Podstata ľudských bytostí	110
II.2. Pojem seba	110
III. NA KLIENTA ZAMERANÁ TERAPIA	112
III.1. Miesto a úloha vzťahu klient - terapeut/poradca	113
III.2. Kongruencia	114
III.3. Bezpodmienečne pozitívne prijímanie	116
III.4. Empatia	117
IV. PROCES NA KLIENTA ZAMERANEJ TERAPIE	121
IV.1. Štádiá poradensko/terapeutického procesu	124
IV.2. Výsledky terapie	126
V. PRÁCA SO SKUPINOU	127
V.1. Vonkajšie charakteristiky skupiny	128
V.2. Charakteristiky skupinového členstva	128
V.3. Charakteristiky terapeuta-facilitátora	129
V.4. Rola terapeuta v skupine	130
VI. VÝVIN SKUPINY	133
Otázky do diskusie	136
Cvičenia k druhej časti	136
ROZVIJANIE PRÍSTUPU ZAMERANÉHO NA ČLOVEKA U NÁS	140
ZHRNUTIE	141
SLOVNÍK	142
LITERATÚRA	145
O AUTOROCH	147

## XI. DIAGNOSTIKA

- XI.1. Pozorovanie ako diagnostická metóda
- XI.2. Analýza materiálov
- XI.3. Štandardizovaná diagnostika
- XI.4. Činnosť diagnostika
- XI.5. Diagnostika pomocou vecí

Z medicínskeho modelu pomoci človeku prevzalo poradenstvo pojem *diagnostika*, ktorý sa vzťahuje na proces hľadania primeranej nozologickej jednotky, ktorá by jednoducho využila katalóg takýchto jednotiek, ktorý je schvaľovaný svetovou zdravotníckou organizáciou a má celosvetovú platnosť. Poradenstvo nemá príznačné podmienky na to, aby si vytvorilo inventár porích a problémov, a preto by malo aj s diagnostikou pracovať veľmi opatrne. Diagnostika by mala byť v poradenstve akceptovaná ako pomerná metóda, ktorá pomáha poradcovi zorientovať sa v klientovi, vzťahu či probléme, uľahčuje mapovať potenciály a limity klienta, otvára priestor pre špecifické zameranie rozhovoru na negatívne či problémové oblasti, indikuje možnosti využitia účinných foriem a metód práce, predikuje predpokladané budúce správanie klienta alebo úspešnosť klienta v testovanej oblasti. Diagnostika je veľmi široký pojem.

### XI.1. Pozorovanie ako diagnostická metóda

Všobecne využívanou základnou diagnostickou metódou je *pozorovanie*. Pri pozorovaní sa poradca zameriava na zachytávanie vonkajšieho správania klienta. Predmetom pozorovania sú motorické prejavy (nepokoje, instabilita, gestikulácia, kývanie sa, pohyb rôznych častí tela atď.), komunikácia (dominujúce obsahy, zrozumiteľnosť, jednonoznačnosť, neverbálne prejavy), emocionálna (teperament, nálady a ich striedanie, afektivita, labilita, primeranosť emocií prezatvorennej situácii), sociálna (vzťah k sociálnemu okoliu, schopnosť kooperácie, izolácia). Pozorovanie sa môže vyhodnocovať na štandardizovaných pozorovaniach sešniach a škaliach.

Jedným zo subjektívnych faktorov pozorovania je *vnímanie*. Keby vnímanie ľudí bolo objektívne, videli by veci, vzťahy a situácie rovnako. Vnimanie ovplyvňuje minulá skúsenosť, aktuálne emócie a potreby, postoje k sebe samému, predsudky (predsudok znamená vopred niečo hodnotiť alebo posudzovať, je silne emocionálny, tvrdí odoláva ešte pred jeho príchodom, jednej skupine ho opisal ako príjemného, srdiečného človeka, druhej ako chladného, po spoločnej prednáške študenti opisovali pedagóga a ich hodnotenia sa významne odlišovali v zmysle vyvolanej predstavy). Pozorovanie poradcu môže ovplyvniť aj selektívne vnímanie. V publikácii Krcchla a kol. je uvádzaný príklad E. S. Gollina, ktorý preučiť skupine študentov film, v ktorom predstavoval určitú ženu v piatich situáciách (v dvoch ako koketnú, v dvoch ako mlú a ohľaduplnú, v jednej neutrálnu pri chôdzi). Vyše 50 percent študentov bralo do úvahy iba jeden aspekt správania tejto ženy, iba jedna štvrtina sa pokúsila integrovať aspoň dva aspekty. Znamená to, že vnímanie človeka a teda aj pozorovanie je značne subjektívne a poradca by sa ho mal snažiť objektívizovať poznávaním ďalších faktorov.

Na základe pozorovania, preštudovaných materiálov a interview s klientom si poradca stanovuje *diagnostickú hypotézu*, ktorú si v ďalšom procese diagnostiky alebo práce s klientom overuje.

### Cvičenie

#### Nácvik pozorovania

Skupina sa rozdelí na menšie štvorcové až osenné skupinky. Každá skupinka dostane rovnaký obrázok, na ktorom sú zobrazení ľudia pri nejakej činnosti alebo v

nejakej akcii. Účastníci skupinky majú úlohu čo najpresnejšie popísať obrázky, pokúsiť sa vysvetliť, čo sa na obrázkoch deje, čo prežívajú jednotlivé osoby na obrázku. Hovorcovia skupin štruktúrou výsledky práce skupinky a na záver sa diskutuje o podobnostiach a rozdieloch v pozorovaní jednotlivých skupin. Ilustruje to rozdiely vo vnímaní rôznych ľudí a potrebu získavať ďalšie relevantné informácie, aby si poradca mohol urobiť čo najkomplexnejší obraz o klientovi a jeho probléme.

## XI.2. Analýza materiálov

Ďalšou súčasťou vytvárania diagnózy je analýza materiálov, ktoré sa týkajú klienta a jeho problému. analýza jeho rozprávania a cieľové otázky dopĺňajúce základné informácie (diagnostické interview). V mnohých prípadoch poradca vystačí s týmito zdrojmi a spolu s klientom dokáže klarifikovať problém, pomenovať ho a hľadať vhodnú intervenciu na jeho riešenie.

## XI.3. Štandardizovaná diagnostika

Štandardizovaná diagnostika sa v poradenstve využíva na meranie kvantitatívneho alebo kvalitatívneho fenoménu alebo jeho funkcie. Najpoužívanejšou štandardnou diagnostikou sú psychometrické techniky dotazníkového typu, ktoré môžu pri práci využívať iba graduovaní psychológovia. Testy by mali byť štandardizované na našu populáciu, preto je problematické preberanie manuálov bez ich sociokultúrnej adaptácie a validácie na naše podmienky. Pre pochopenie teoretických základov jednotlivých techník, správnu administráciu a efektívne využitie výsledkov testov je užitočné absolvovať výcvik v jednotlivých psychometrických technikách. Komdáš z funkčného hľadiska rozdeľuje psychometrické techniky do týchto skupín:

- testy na vyšetrenie intelektových schopností (Raven, Dominó-test, WAIS, Army, Anhauserov IST, atď.)
  - výkonové testy a testy merajúce schopnosti (skúšky panáči - Wechsler, skúšky motoriky - Rupp, testy vývinovej zrelosti, testy špeciálnych schopností)
  - G-tesi, testy lateralítv
  - testy psychických funkcií, percepčné skúšky - Benton, testy pozornosti - Bourdon,
  - testy emotívity - KSAT, MAS, skúšky predstavivosti - Porteusove bludiská,
  - testy a dotazníky zdajmov a postojov, PARL, Strong
  - testy osobnosti, EPI, Kudliková, 16 PH Cattell
  - testy na zisťovanie interpersonálnych vzťahov a konfliktov, Leary, TAT, AE, SCF.
- Súčasťou štandardizovanej diagnostiky sú aj projektívne techniky. Projektívne techniky umožňujú pracovať so skrytými a nevedomými obsahmi klienta, pretože jeho projektácia je do značnej miery nezávislá na jeho vôli. Predpokladom ich využitia sú široké znalosti tvoriace potenciál pre interpretáciu schopnosti poradača.

Rôznou dĺžkou projektívne techniky nasledovne:

- interpretované techniky, Rorschach, Hand test
- asociatívne techniky, asociatívny experiment, doplnovanie viet, dopĺňovanie príbehov

- imaginatívne techniky, katalógne prežívacie obrázky, obrázky vyššieho stupňa autonómneho učenia, Ahlscnov Eidelický rodilový test
- vývinové techniky, kresba postavy podľa Marchlerovej, kresba stromu podľa Kocha, kresba rodiny, maľovanie
- scénické techniky, scénicnosť von Staabovej
- preferenčné techniky, Luscherov farebný test, Szondiho test, Farebná pyramída
- výrazové techniky, pantomima, rodinná socha.

Projektívne techniky prinášajú do poradenského procesu materiály, ktorý by si nemal robiť nárok na stopercentnú exaktnosť. Jeho spracovanie je do značnej miery závislé od výcviku a vzdelania poradača, jeho záujmu o druhého človeka, jeho citlivosti pre vnútorný svet človeka, jeho flexibility a schopnosti meniť pracovné hypotézy v súlade s novými faktami. Na druhej strane je nevyhnutné overovať si výsledky využitia projektívnych techník v ďalšej práci s klientom. O nehasných či rozporuplných veciach možno s klientom hovoriť alebo si možno doplniť informácie zvonka.

V projektívnej diagnostike sa o klientovo často dozvedáme viac ako je ochotný či schopný sám zdieľať. Aj klient často tuší, že poradca môže získať materiál týkajúci sa jeho intimného prežívania, jeho utajovaných postojov a zážitkov. Poradca sa teda v skutočnosti snaží dostať klientovi pod kožu, preraziť jeho obrany, vytlaknúť z neho, o čom klient neraduje v rámci rozhovoru. Ak sa poradca rozhodne pre takúto prácu, mal by byť presvedčený o užitočnosti svojho počínaní, a možnosti využitia získaných údajov v prospech klienta a riešenia jeho situácie. Informácie z takéhoto vyšetrenia by sa nemali objavovať v správach ani posudkoch, bez toho, aby poradca s klientom hovoril o výsledkoch vyšetrenia. Otvorenou otázkou ostáva, či zdieľať klientovi všetky získané informácie. Jatrogenizujúce informácie, s ktorými poradca nemá aktuálne možnosti pracovať, by nemal predkladať klientovi. Optimálne je, ak to starba projektívnej techniky dovoľuje, aby si klient sám hľadal súvislosti medzi svojimi vývinovými a projektívnymi testoch a súčasnými problémami. Ak si klient sám interpretuje svoju testovú prácu, odpadá riziko neprijatá interpretácii či výsledkov. Pri administrácii testu poradcem by mal byť poradca pri informovaní klienta opatrný, mal by v prvom rade hovoriť o pozitívnych stránkach získaných informácií, ale nevyhýbať sa ani problematickým, aby nezvzdil dojem, že bagatelizuje klientove problémy. Projektívne techniky zohrávajú v poradenskom procese ťažko vymedzenú, ale súčasne významnú rolu. Vzhľadom na ich prednosť a úskalnia je užitočné, ak sú pre poradcu zdrojom hypotéz, ktoré si verifikuje v ďalších etapách svojej práce s klientom.

## Cvičenie

Kresba rodiny

K tomuto cvičeniu je potrebný papier a farbičky. Všetci účastníci dostanú inštrukciu nakresliť svoju rodinu. Po ukončení práce sa skupina zamyšľa nad každou kresbou a snaží sa z kresby čo najviac vyčítať. Nakoniec kresbu komentujú autori, ktorí sa zamyšľajú aj nad asociáciami a posrteľmi skupiny. Vedúci skupiny musí dozerať diskusiu, aby nezasiahla príliš hlboko a neovvorila problémy, ktoré nie sú riešiteľné v takomto type skupiny.

#### XI.4. Činnosťná diagnostika

V poslednom období sa pri práci s klientom, ale najmä pri práci s rodinou či skupinou využíva *činnosťná diagnostika*. Činnosťná diagnostika využíva reálne alebo modelové situácie, ktoré poradcovi prinášajú relevantné poznatky o komunikácii, kooperácii, rozhodovaní, riešení náročných situácií, kreatívite, persónazi atď.

#### Cvičenie

##### Kooperácia

*Tridici skupiny si pripraví nákras závodnej automobilovej dráhy na papieri A4. Skupinu rozdelí do trojice. Jeden z trojice nevidí, preto má oči zaviazané šatkon alebo šatkon, druhý vidí, ale nemá ruky, teda môže držať inštrikcie a tretí je v roli pozorovateľa. Pozoruje komunikáciu dvojice, jej schopnosť spolupracovať, post-lužice alebo kritické nastavenie ústastnikov, schopnosť viesť a nechať sa viesť, pohotovosť v rozhodovaní, atď. Keď sú role v trojici rozdelené, nevidiaci má za-viazané oči, vediaci dá každej dvojici rovnaký nákras autoobráhy a inštrikcie, že má prejsť autoobráhy čo najrychlejšie, s najmenším počtom havárií (narušenie okruhu autobráhy). Hodnotí sa rýchlosť a bezchybnosť jazdy, za každú haváriu sa sťahujú tresné sekundy (triči vediaci podľa úľahy a ékionosti dráhy). Po piatich haváriách je dvojica diskvalifikovaná. Po ukončení pretekov hovori najprv dvojica o tom, ako sa im spolupracovalo, aké mali počty počas pretekov a po príchode do cieľa. Potom dôstane slovo pozorovateľ, ktorý dvojici dá spätnú väzbu o tom, ako komunikovali, spolupracovali, v čom bola efektívna a čo sa jej nedarilo.*

#### XI.5. Diagnostika pomocou vecí

Na diagnostické účely sa dajú využiť i veci, ktorými sa klient obklopuje. Pri návšte-ve klienta si všimame zariadenie bytu, s klientom môžeme hovoriť o tom, čo rád číta, aké programy rád pozera, akú hudbu počúva, aké má záujmy a hobby, atď. Veci okolo klienta dotvárajú jeho obraz a často prinášajú informácie, ktoré sa v rozhovore s klie-ntom neobjavujú.

#### Cvičenie

##### Hudobné popoludnie

*Každý člen skupiny prinesie na nasledujúce skupinové sedenie svoju najobľi-benejšiu gramofonovú platňu (môže byť aj paska alebo CD). Vediaci zariadi, aby v miestnosti, kde bude skupina pracovať, bol gramofon (prehrávač, CD prehrávač). Každý účasník pustí ostatným kúsok svojej najobľúbenejšej pesničky. Ostatní sa zamyšľajú nad tým, čo v nich prezentovaná hudba vyvoláva, aké pocity vzbudzuje a nakoniec účasník charakterizuje svoj postoj k vybratej hudbe, čo mu táto hudba prináša, ako na neho pôsobí. Podobné cvičenie možno spraviť s knižkami, obľi-benejšími vecami, u detí s hračkami.*

Poradenská diagnostická práca s klientom prináša pre poradenský proces aj mnohé riziká. Najväčším problémom je úskalie predčasnej diagnózy, ktorá nie je podložená dostatkom validných informácií. Hlavné medzi staršími praktíkmi sa niekedy objavuje tendencia diagnostikovať klienta pri prvom kontakte, inedy vo dverách na základe svo-

jích mnohoročných skúseností. Úskalie takejto *diagnózy pracox* je v tom, že poradca si zaskatkuje klienta, dá mu nálepku konkrétnej diagnózy, a počas rozhovoru si se-lektívne vyberá iba tie informácie a symptómy, ktoré mu zapadajú do rámcu jeho "dia- gnózy". Ostatné veci prehladá a neberie do úvahy. Dalo by sa povedať, že poradca začína komunikovať s diagnózou a zo zorného poľa sa mu stráca konkrétny človek a jeho reálny problém.

## XII. PORADENSKÉ INTERVIEW

Kontakt s klientom, exploračia problémov klienta, rozhovor s klientom tvoria súčasť poradenského interview, ktoré by malo spĺňať všetky kritéria optimálnej komunikácie s klientom. Bežne sa interview využíva aj v iných oblastiach, napríklad v žurnalistike, v managemente, v marketingu, pri prijímaní pracovníka do zamestnania, atď. Tento typ interview sa chápe ako nástroj odhľadu, v rámci ktorého človek prezentuje svoje lepšie ja, snaží sa niečo získať, niekedy dosiahť. Príčina a substancia *interview medzi poradcom a klientom* je odlišná. Má podobu ľudskej transakcie, v rámci ktorej klient rešenie o svojich ťažkostiach a poradenca sa stáva jedným zo spoluprástrojov zmeny. Čo sa vlastne deje počas interview s klientmi? Zjednodušene by sa dalo povedať, že interview je z hľadiska poradcu proces pozorovateľného aktívneho počívania, podpory, pochopenia a inšpirovania. Inšpirujúca funkcia interview spočíva v povzbudzovaní klienta, vo vyvíjaní atmosféry otvorenosti a dôvery, ktorá umožňuje klientovi hovoriť aj o intímnych témach. Klient rozpráva svoj príbeh každú sekundu, jeho slová, mlčanie, výraz tvare, pohyby, odpovede, reakcie predstavujú významné kľúčce k pochopeniu klienta i jeho problému. *Môže uvádzať veľa faktorov, niektoré môžu byť rozpozitívne, matičce, alebo na prvý pohľad irelevantné.* Poradca by mal hľadať za vonkajšou prezentáciou skôr klientovo prežívanie a ciele. Zo správania klienta často možno vyčítať ambivalenciu, túžbu po pomoci a súčasne sa jej obáva. Niektorý to pripomína Šartrove existencialistické drhany, na smrť odsúdení ľudia sú zatvorení v jednej miestnosti, celý čas premyšľajú o tom, ako sa dostať preč, hádajú sa a obviňujú, keď sa však zrazu otvorí dvere, nik nemá odvahu opustiť izbu, pretože nevie, čo by ho čakalo vonku. Klienta tiež často blokuje strach z neznáma a radšej osiada v povrchových vodách svojich problémových isiet. Táto téma ponúka poradcovi veľký priestor pre zintenzívnenie spolupráce s klientom na riešení jeho problémov. Skúsený poradca nemá tendenciu "vynájskať" z klienta všetko na jedno sedenie, dokáže sa trpezlivo prispôbiť tempu klienta, necháva dostatočný priestor pre to, aby klient mal možnosť referovať o ďalších dôležitých veciach na budúcich stretnutiach.

Klient často vyvíja na poradcu tlak očakávajúce zážitky, jeho bezmocnosť mobilizuje túžbu po omamnejšom poradcovi, ktorý za všetko preberie zodpovednosť a všetko hruvo vyrieši. Pod vyriešením problémov môže klient rozumieť naplnenie svojich identifilných túžob, nádeji a očakávaní. Keď poradca preberie rolu všemocného rodiča, zapleťe sa do osídlel protiprečnosti, bude paralyzovaný klientovou manipuláciou, manévrovaný do nepodstatných tém a klient si bude opakovať známy scenár s frustrujúcim koncom. Počas interview môže poradca aj intervenovať, môže komentovať klientovo rozprávanie, jeho emocionálny stav, môže viesť klienta k hlbšiemu zamysleniu nad kanvaizitou jeho problémov či správania. Skúsení poradcovia tvrdia, že poradca nemôže doviesť klienta ďalej ako mu klient dovoľí, ale už neododávajú, že ani poradca nemôže ísť ďalej ako mu dovoľí jeho potenciál a skúsenosť.

Poradenské interview by sa nemalo končiť vysokou mierou úzkosti klienta. Klient by nemal odhľadzať od poradcu duševne rozozvaný, s nevyhovujúcou úzkosťou a obavami. Časť prezentovaných problémov by mala byť určitým spôsobom uzatvorená s vzájomnou dohodou o tom, na čo sa poradenská práca sústreďí na najbližšom stretnutí.

## XIII. PORADENSKÝ KONTRAKT

Po získaní základných informácií, ukončení exploračie klienta a stanovení pracovnej diagnózy by mal poradca a klient uzatvoriť *dohodu o ďalšej spolupráci*. V niektorých kultúrach býva táto dohoda písomná, u nás sa poradca s klientom rozprávajú o plánovanej spolupráci zvyčajne bez toho, aby to nazývali dohodou.

Obsahom poradenského kontraktu sú základné pravidlá a zásady, podľa ktorých budú obaja ďalej pokračovať v práci. Poradca ponúkne klientovi návrh svojej poradenskej stratégie a postupu, môže popísať ťažskové metódy a formy práce. Hovorí s klientom o prednostiach svojho prístupu aj o jeho úskalíach, zdôrazňuje najmä potrebu klientovej zangažovanosti na riešení problému. Klient si môže otázkami doplniť obraz o tom, čo sa bude diať v rámci poradenskej práce.

Súčasťou poradenského kontraktu sú aj časové dimenzie spoločnej práce. Poradca s klientom hovorí o tom, ako často sa budú stretávať, koľko potrvá jedna konzultácia a aký počet poradenských stretnutí je plánovaný na riešenie problému (aspoň rámcový údaj). Pri platenom poradenstve by mali byť v poradenskom kontrakte jednoznačne vyriešené otázky sumy za jednu konzultáciu a spôsobu platenia. Pretože naše poradenstvo bolo donedávna neplatené, mnohí poradcovia majú veľké problémy hovoriť s klientmi o peniazoch. Ako by peniaze do poradenského procesu nepatrili, ako by to bolo ničो nemorálne. Pri zmluvenke o peniazoch začínajú kľučkovať, odkladajú definitívny rozhoovor na neurčito, a tým vytvárajú zložitú situáciu nie len pre seba, ale najmä pre klienta. Klient je stále v neistote, nevie čo sa deje, nevyplatené konzultácie ho tlačia, začne pochybovať, či cena za konzultáciu je primerane vysoká. Neriešená otázka peňazí visí nad každou konzultáciou. Preto je potrebné ísť v úvode vyriešiť túto otázku poradenským kontraktom. V poradenskom kontrakte by sa mali objaviť aj veci, ktoré sa dotýkajú etiky poradenskej práce. Klient by mal informovaný o zisťovaniach mlčanlivosti poradcu, o podmienkach zverejňovania informácií z konzultácií, o prípadnej supervízii či nahrávkach konzultácií. Súčasťou zmluvy by mala byť aj klauzula o možnosti prerušenia spolupráce alebo odstúpenia od zmluvy obooma stranami.

Poradenská zmluva ústna či písomná spríchlíťadňuje základný scenár poradenskej práce a jej základné podmienky.

*Rola poradcu* v poradenskom procese v značnej miere závisí od preferovaného poradenského prístupu. Poradca môže pracovať *direktívne*, prebrať zodpovednosť za riešenie prípadu do svojich rúk, štrukturovať jednotlivé sedenia, uplatňovať techniky práce s klientom, ktoré sú v súlade s jeho koncepciou riešenia prípadu. V *nehierarchickom prístupe* pôsobí poradca skôr ako katalyzátor v procese riešenia problému, pomáha klientovi nachádzať skryté potenciály a spravádza ho v ťažkej životnej situácii. Nestavia sa do pozície, že vie, čo je pre klienta najlepšie, pomáha klientovi vyjasňovať si jednotlivé alternatívne riešenia problému, ale zodpovednosť za výber a zvolenie cesty necháva na klientovi. V inej terminológii sa *direktívny prístup* nazýva *kondiktorským*, poradca vedie klienta, aktívne zasahuje do poradenského procesu, navrhuje metódy, formy, postupy a rôzne alternatívne riešenia. *Rektorský prístup* je založený na tom, že poradca iba reaguje na materiál predkladaný klientom, nevriada do procesu práce s klientom svoj materiál, v svojej práci rešpektuje prístup, do ktorého ho klient dobrovoľne pustí. Možno povedať, že spravádza klienta na ceste k riešeniu problému, akceptuje ho, podporuje a pomáha mu rozvíjať jeho potenciál ku zamestnaniu.

Veľmi zjednodušujúco sa dá povedať, že *direktívny prístup* je primárne založený na profesionálne poradcovi, na jeho znalostiach a skúsenostiach, zatiaľ čo *nehierarchický prístup* je skôr postavený na osobnostných predpokladoch poradcu.

Samozrejme, že každý poradca by mal mať *potrebne osobnostné vybavenie* pre tieto prácu i *dostatok odborných znalostí a profesionálnych zručností*. Skúsenosti z výcvikových porádok ukazujú, aké veľmi dôležité sú osobnostné predpoklady pre túto prácu, pretože mení osobnostné rysy a základné životné zameranie dospelého človeka je takmer nadvrátká úloha. Potrebné vzdelanie a praktické zručnosti môže človek získať postupne jednoduchším spôsobom.

Základným pracovným nástrojom poradcu je v prevážnej väčšine prípadov on sám, preto je *nevyhnutné*, aby sa dobre poznal. Poznanie svojich potenciálov, možností a limitov sprchladňuje aj proces práce s klientom. Preto by si mal poradca zodpovedať otázky, kto som, aký som, prečo som sa rozhodol práve pre túto prácu, v čom som dobrý a kde mám obmedzenia.

## Cvičenie

*Kto som*

Účastníci na papier napíšu desať svojich charakteristík, ktoré tvoria ich *autentický obraz*. Vo svojom opise by účastníci mali vyhlásiť charakteristiky, ktoré sú *identifikovateľné* na prvý pohľad alebo ktoré sú *ostatným notoricky známe*. Cieleme slikať účastníkom na to, aby sa zamysleli nad sebou a hľadali svoje *dôležité charakteristiky*. Niektorí budú mať problémy nájsť desať charakteristických znakov alebo *štyri*, ale inštrukcia je *jednoznačná*, musí ich byť *desať*. Vediaci potom zozbiera *preré s charakteristikami*, po jednej *trieta* a účastníci si *zapisujú odhad*, komu *prezentovaná charakteristika patrí*. Na záver *zverejňujú svoje odhady* a *diskutujú o tom*, kto bol *ako čitateľný pre ostatných*, ako oni *vidia svojich kolegov*, čo *účastníci strápnarvenujú vo svojom správaní* a čo *ostáva pre ostatných skryté*.

Poradca by mal o sebe vedieť, ako pôsobí na iných ľuďoch, ako ho iní ľudia vnímajú. Poznanky o sebe získava poradca pomocou *spätnej väzby* od iných ľudí. Schopnosť poradcu využiť pre seba spätnú väzbu je *závislá* na jeho otvorenosti prijímať názory, postoje iných ľudí a rozumiť aj ich neverboálnym prejavom. Poradca, ktorý sa bude hneď po poskytnutí spätnej väzby brániť, obhajovať, argumentovať, bude *obviňovať* iných z nepochopenia či zo zlého umyslu, nevyužije spätnú väzbu pre seba a svoj ďalší rast. Preto je *potrebne naučiť* sa pozorne počúvať spätnú väzbu iných ľudí, dopĺňať si informácie, *prevyššovať* o tom, čo poradca počul o sebe. Je pre neho veľmi užitočné vedieť, že iní ľudia alebo určité špecifické skupiny ľudí (muži, ženy, mladší, starší, robníci, intelektuáli) ho vnímajú inak ako sa vidí on. To mu umožňuje porozumieť ich postojom a reakciám. Poradcom poskytujú spätnú väzbu klienti, ich kolegovia a *supervizori*.

## Cvičenie

*Semantický diferenciál*

Účastníci *cvičenia* sa *rozdelia do menších skupiniek* (v *jednej 8 - 15 ľudí*) a *napíšu* si *pod seba zoznam desiatich polárnych vlastností*. V *týchto vlastnostiach* budú na *sedenstúpňovej škále* *hodnotiť* seba, *svoj ideál* a *svojich kolegov* (ja, ideál, Jano, Eya, Edo, Hana...).

*Sedenstúpňová škála* znamená, že *prvá vlastnosť* v *maximálnej miere* bude *označovaná číslom 1*, v *značnej miere* *číslo 2*, v *trochu prevládajúcej miere* *3*, *rovnomeré zastúpenie* oboch *vlastností 4*, *miernu prevládajúcu vlastnosť* *uvádzajúca druhom mieste 5*, *výrazne prevládajúca druhá vlastnosť 6*, *jednostranne prevládajúca druhá vlastnosť 7*. Účastník *najprv* v *tabuľke číslami* *ohodnotí* seba, *potom* sa *zamyslí* *nad tým*, aký *by chcel byť* a *znova* to *zaznačí* *do tabuľky*. *Nakoniec* *hodnotí* v *uvádzaných vlastnostiach* *všetkých členov* *svojej skupiny*. *Po ukončení* *hodnotenia* *si účastníci* *zapisu*, *ako ich videli* *ostatní členovia* *skupiny*, *a porovnávajú* *vlastné hodnotenia* *s tým*, *ako ich hodnotili* *všetci ostatní členovia* *skupiny*. *Môžu* si *vybrať* *skupinový priemer*, *spraviť* *graf* *sebahodnotenia*, *ideálu* *a* *hodnotenia* *skupiny*. *Záverová diskusia* *je veľmi dôležitá*, *účastníci* *sa* *zamysľujú* *nad tým*, *v čom* *sa* *ich hodnotenie* *odlišuje* *od hodnotenia* *ostatných*, *v čom* *si* *pre ostatných* *najlepšie* *čitateľni*, *kto* *zo skupiny* *ich* *vníma* *podobne* *ako* *sa* *vnímajú* *oni* *a* *kto* *ich* *vidí*  *úplne* *odlišne*. *Všetci členovia* *skupiny* *sa* *zamysľujú* *nad* *sebou*, *dostávajú* *spätnú väzbu* *od kolegov*, *uvierajú* *si* *obraz* *o tom*, *ako* *pôsobia* *na* *iných* *ľuďoch* *a* *prečo* *ich* *niektorí kolegovia* *vnímajú* *vyrazne* *odlišne* *ako* *sa* *vnímajú* *sami*.



## XVIII. SKUPINOVÉ PORADENSTVO

Človek je sociálna bytosť, preto žije väčšinu svojho života vo formálnych a neformálnych sociálnych skupinách. Skupina pomáha človeku uspokojovať jeho potreby, v nej sa učí poznávať iných ľudí i seba samého, naplniť sociálne role a riešiť rôzne životné situácie. Skúsenosti človeka so skupinou a schopnosť využívať skupinovú procesy vo vzájomnej pomoci sa stali základom skupinového poradenstva. *Skupinové poradenstvo* cielavedome využíva zákonitosti fungovania skupiny. Skupinová práca nie je výhodná iba z aspektu ekonomického využitia času a peňazí (viacnej klientov na jednom sedení), ale podstatné je, že monitoruje interpersonálny charakter mnohých problémov. Preto je pochopiteľné, že problémy takéhoto typu sa môžu efektívnejšie riešiť v sociálnej interakcii s inými ľuďmi, čo umožňuje práve skupinové poradenstvo. Za *najdôležitejšie faktory* skupinovej práce Kratochvíl považuje: členstvo v skupine, podobnosť prežítavanej problematiky, pocit spolupatričnosti, emocionálnu podporu, akceptáciu problémov, vzájomné porozumenie, kolektivitu, pomoc seba i iným, možnosť odraďovania sa, využívanie spätnej väzby, možnosť konfrontácie, korektívnu skúsenosť, nácvik nového správania, získanie nových informácií, zručností, pochopenie niektorých aspektov sociálneho správania. Všetky tieto faktory vytvárajú skupinovú dynamiku. *Skupinová dynamika* je vlastne súhrn všetkého, čo sa v skupine deje, a v určitom slova zmysle vlastne naplnia aj pojem skupinového poradenstva, ktoré so skupinovú dynamiku cielavedome pracuje.

*Poradenské skupiny* možno diferencovať podľa rôznych kritérií. Z *aspektu veľkosti* ich delíme na malé skupiny (3 - 15 členov), ktoré sú najvhodnejšie pre skupinovú poradenскую prácu, stredné skupiny (16 - 30 členov) a veľké skupiny nad 30 členov, kde poradenská práca už smeruje k hromadnému poradenstvu. *Podľa pohybu členov* delíme skupiny na uzatvorené (tieto skupiny majú rovnaké zloženie, neprichádzajú ďalší členovia, väčšinou jasne časovo štruktúrovaný a limitovaný program, vopred definované ciele) a otvorené (noví členovia skupiny prichádzajú, tí, ktorí už nepotrebojú pomoc, odchádzajú, skupina nemá jasne ohraničenú časovú ani obsahovú štruktúru, program do skupiny väčšinou prinášajú jej členovia). *Odlíšnosť či podobnosť členov* poradenských skupín je kritériom rozdelenia skupín na homogénne (členovia skupiny majú veľmi príbuzné charakteristiky napríklad vek, pohlavie, stav, profesiu, problém, atď.) a heterogénne (členovia majú rozdielne charakteristiky). *Podľa obsahového zamerania a využívaných metód práce* môžeme poradenské skupiny deliť na:

- *biografické*, v ktorých sa skupinová práca zameriava na individuálnu históriu jednotlivých členov, významné udalosti v anamnéze, hľadanie paralel medzi minulosťou a fungovaním v súčasnosti, čo sa odzrkadľuje v procese skupinovej práce, vo vzťahoch k vedúcemu skupiny i k ostatným účastníkom
- *interakčné*, ktoré sú primárne orientované na vzťahy v skupine, skupinová práca sa orientuje na prítomnosť, pracuje sa tu a teraz, pri práci sa využíva aktuálne prežívanie, často sa využívajú rôzne techniky stimulujúce interakciu, skupina sa zaoberá skôr procesom ako obsahom
- *tematické*, v ktorých dominuje vopred formulovaná téma, alebo sa využije téma, ktorá sa objavila pri skupinovej práci a oslovila mnohých členov, v tomto type práce účasti-

nici môžu referovať o svojich skúsenostiach, zážitkoch v rámci prezentovanej témy, môže sa viac pracovať s vysvetľovaním, objasňovaním, informáciami

- *tréninové*, tieto skupiny sú orientované na praktický nácvik určitých sociálnych zručností, riešenie konkrétnych problémov, ovplyvnenie určitých duševných procesov (vnímanie, kreativita, tvojenie, koncentrácia, atď.).

Takáto štruktúra kategorizácia zamerania skupín je v praktickej poradenskej práci možná, ale frekventovanejšia je kombinácia jednotlivých typov skupín podľa aktuálnych potrieb vývoja skupiny.

Poradenské skupiny môžu mať rôzny *štruktúru vedenia*. Vedúci skupiny podľa Trotzera môže byť v rôznych roľach:

- *rola experta*, poradca využíva svoje znalosti a skúsenosti, rozdáva rady, odobruje kválinu navrhovaných riešení, práca skupiny je centrovaná na neho, riziko tohoto prístupu spočíva v tom, že klient sa učí závislosti na niekom inderjšom, šikovnejšom

- *rola režiséra*, poradca aktívne štrukturuje skupinovú prácu, preberá na seba zodpovednosť za skupinové diame, zaslňuje do procesu, ochraňuje skupinu i jednotlivých členov, riziko je v tom, že členovia skupiny sa nemanúcia preberať zodpovednosť, prístup skupiny je obmedzená jediným hľadiskom

- *rola facilitátora*, poradca uľahčuje členom skupiny sebaotvorenie, vytvára prijateľné prostredie dôvery a spolupráce, necháva zodpovednosť za skupinové diame a riešenie problémov na členoch skupiny, upozorňuje na nebezpečenstvá, riziko tohoto vedenia spočíva v tom, že vedúci sa môže ocitnúť v roli nerozhodného alebo neistého "rodča", nemal by iba plávať na vlnách skupinovej interakcie

- *rola účastníka*, poradca je na rovnakej úrovni s ostatnými členmi, prezentuje sa autenticky a transparentne, problémom môže byť najšší mien osobného angažovania sa bez toho, aby skupine dominoval, aby uistil satiricou svojich narcistických potrieb a vedel dozvať seba v súlade s vývojom a cieľmi skupiny

- *rola pozorovateľa*, poradca osáva mimo diama v skupine, vyhýba sa interakcii, komentuje len nevyhnutné, riziko, takto ponímaného vedenia spočíva v tom, že skupina je frustrovaná neosobnosťou poradcu, účastníkov môže dráždiť, že sú sledovaní

- *rola moderátora*, poradca rozbieha skupinové aktivity, prináša techniky, komentuje významné skupinové udalosti, celkový vývin však necháva na skupine, ak sa dostane skupina do závozu, pomáha jej bez pramého návodu či rady, riziko tohoto prístupu spočíva v tom, že skupina môže nepríjemne prežívať menšiu osobnú zangažovať poradcu, komentáre môžu pôsobiť ako niečo umelo implantované zvonku

[Skúsenosť ukazuje, že je užitočné, keď skupinu vedú dvaja poradcovia (optimálne je zloženie muž a žena, pretože do procesu poradenskej práce vnikajú diferencované pohľady a sú ako dvojica citliví na prežívajúce potreby oboch pohľadov), pretože si môžu rozdeliť role, zachytiť a využiť oveľa viac prezentovaného materiálu.]

Niekoľko pracujúcich poradenských skupiny bez poradcu, vtedy hovorme o *samostatných skupinách*. Býva pravdivé, že príbeh samostatnej skupiny sa nešťor prediskutuje s poradcem alebo skupina má prsný rozkrkovaný program čo robí [Skupinové sedenia] si organizované tak, že účastníci sociála v kruhu, aby všetci na seba videli a mohli byť spolu v kontakte, jedno skupinové sedenie trvá od jeden a pol hodiny do troch

hodín. Niekedy sa organizujú aj skupinové maratóny, ktoré trvajú 12 až 24 hodín bez väčších prestávok.

Nie všetci klienti sú indikovaní pre skupinové poradenstvo. Pre skupinovú prácu sa nehodia klienti v akútnej kríze, ktorí potrebujú mať v tomto období poradcu iba pre seba, sú tak zahľtení svojimi problémami, že nie sú schopní vnímať iných ľudí a ich potreby. Problémovú indikáciu pre skupinovú prácu majú aj agresívni, destruktívni a priliš manipulujúci klienti. Títo klienti môžu svojím správaním blokovať skupinové procesy, ohrozovať ostatných členov, deštruovať priebeh sedení. Poradca by mal vedieť diferencovať agresiu či nespokojnosť, ktorá vyplýva z obrátia klienta a je možné s ňou poradensky pracovať, od agresie, ktorá je ohrozujúca a neodkloniteľná. Problémovými členmi najmä otvorených skupín sú dlhodobí klienti, ktorí už všetko skúsili, ovládajú jazyk poradenstva, základné nosologické jednotky a radi sa stavajú do pozície odborníkov a pomocníkov poradcu. Ostatným členom skupiny dávajú najavo svoju nadsadosť, prezentujú alianciu s poradcem, "nesympatičkých" členov skupiny vylúčajú mimo skupinu. Zvládnutie tohto problému je vecou poradcu, nemal by sa spoliehať iba na to, že skupina si s tým poradí.

Poradca pracujúci so skupinami by mal okrem svojho základného vzdelania absolvovať väčšiu prácu so skupinou. Zážitok na sebe, učenie sa počas výcviku, pochopenie skupinových mechanizmov, korekcia rizikových krokov a výcviková supervízia tvoria predpoklad efektívnej skupinovej práce s klientmi, ktorí by mala byť spravidla priradenou odbornou supervíziou.

## XIX. UKONČENIE PORADENSKÉHO PROCESU

Práca s klientom má rôzne časové dimenzie. Časť klientov absolvuje iba jednu konzultáciu. Sam možno zaradiť klientov, ktorí do poradne prišli iba pre informáciu, ktorí si prišli vycvičovať svoje problémy, nespokojnosti a náptia (čímto klientom zvyšujúce stadi jedna konzultácia na zníženie či rozpustenie tenzie - mnohí z nich sa po určitom čase do poradne vracajú), klientov, ktorí mali nerestické očakávania od poradne alebo poradcu a neakceptovali ponikajú spoluprácu.

Časť klientov *prevažne spolupracu* s poradcou v rôznych fázach poradenského procesu. Mотив môže byť nespokojnosť klienta s prístupom poradcu, podotzovanie poradcu z aliancie s partnerom, rodičom alebo inštitúciou, vlastné obavy z otvárajúcich sa hlbok svojho podvedomia, syndróm nemožem žiť s, nemožem žiť bez, ktorý znieš-tuje klienta, bráni mu v jednoznačnejších rozhodnutiach, nedovoľuje riešiť problém k vlastnej spokojnosti. Niekedy však motívom prerušenia spolupráce klientom môže byť podstatne zlepšenie situácie u klienta, klient má narez pocit, že riešenie problému má už vo vlastných rukách, že poradcu už nepotrebuje. Má pocit hanby, že problému nedokázal riešiť sám, nevie ako povedať poradcovi, že na jeho pomoc už rezignuje, a preto na ďalšie stretnutie radšej nepríde. Do kategórie klientov prerušujúcich spoluprácu s poradcem patria i klienti, ktorí vlastne do poradne nepríšli riešiť svoj problém, mali potrebu iba sa s niekym pohovárať, postávať sa, overiť si svoju teóriu problému. Krok do neznáma ich inhibuje, preto radšej volia existenciu v "nepriaznivej" realite. Tú majú ohmatanú, vedia čo môžu od nej očakávať, poznajú mechanizmy, ako jej nepríaznivé účinky minimalizovať.

Opacny process je *proces separácie klienta*. Klient uznavá s poradcem často hlboký vzťah, a preto ukončenie tohoto vzťahu vníma klient, ba niekedy i poradca, ohrozujúco, pretože mu hrozí strata niečoho veľmi dôležitého. V dynamických poradenských prístupoch sa takéto jav, keď klient chce zostať v starostlivosti poradenských prístupoch, klient prichádza zo stále novými problémami, aby si poradcu udržal, vinnú podobu, klient prichádza zo stále novými problémami, odmieta priznať, že poradenská práca skončila, pri vytknutí konca sa symptómy znova objavujú v rozvinutej podobe, klient prichádza zo stále novými problémami, aby si poradcu udržal, nazýva *prenosová neuroza*. Klient prenáša na poradcu svoje skryté želania, opakuje predchádzajúce scenáre z obdobia detstva, tíži byť v závislosti, ochraňovaný, akceptovaný, milovaný. Práca s týmito infamnými faktami, nahlád na mechanizmy vlastného správania, odstraňovanie separačnej úzkosti patrí medzi základné témy práce s klientom v týchto prístupoch. Cieľom poradenskej práce je odpútanie sa klienta od poradcu, schopnosť klienta vziať svoj osud do svojich rúk a nadväzovať reálne ľudské vzťahy.

Niekedy je prekážkou ukončenia poradenskej práce samotný poradca. Ak klient môže v poradenskom vzťahu fungovať na báze prenosu, poradca sa zase môže zamotať do osídlel protiprenosu (*Protiprenos* je charakterizovaný tým, že poradca premieňa do klienta svoje vlastné problémy a potlačené želania. Klient mu môže napríklad sath-rovať potrebu byť obdivovaný, byť milovaný, byť pre niekoho potrebný, byť úspešný, atď. Preto má poradca problémy ukončiť svoju prácu, strátiť zdroje prijímajúcich pocitov, vytvárať sa s klientovou separáciou. Poradca v protiprenose často drží klienta v závislosti na sebe, nachádza stále nové a nové okružny problémov, ktoré treba ešte riešiť.

interpretuje klientovu snahu o separáciu ako odpor. Takéto vzťahy komplikujú poradenský proces a jeho ukončenie. Najúčinnejšou prevenciou je pravidelná supervízia.

Problemy s ukončením poradenskej práce majú aj klienti, ktorí majú *neprimerané očakávania* od poradcu a stále čakajú, že dostanú ideálny stav. Napríklad klient v depresii môže očakávať, že v poradni sa zmení na "smešného človeka", ktorý bude stále šťastný a spokojný. Neakceptujú realistické možnosti poradenskej práce a snívajú o tom, že raz sa ich tížba naplní.

Niektoré prípady v poradni je potrebné dočasne uzatvoriť. Napríklad keď klient cestuje na dlhší čas do zahraničia, odíde na základnú vojenskú službu, musí sa podrobiť dlhodobému liečeniu. Klient s funkčnou sexuálnou poruchou nemá partnerku, záväzý človek sa potrebuje detovikovať, atď.

Súčasťou poradenskej práce sú aj *neúspešné prípady*, kedy sa poradcovi nepodari problémy riešiť. V týchto prípadoch by mal byť poradca pokorný, uvedomiť si, že nie je onimpotentný a pomôcť hľadať klientovi adekvátnu pomoc u iného kolegu.

V niektorých prípadoch poradca ostáva aj po ukončení poradenskej práce v určitom kontakte s klientom. Komunikácia poradcu s klientom po ukončení procesu sa nazýva *katalmiza*. Cieľom katalmizácie sledovania prípadu je informácia pre poradcu, ako sa klientom dari po ukončení poradenskej práce, ako zvládajú rôzne životné situácie a prekonávajú problémy. Kontakt klientov s poradcom môže byť telefonický, písomný alebo osobný. Katalmizácie sledovanie sa najčastejšie využíva v prípadoch nezlátivých snúbencov, pri pestúnskej starostlivosti, v rodinnom poradenstve, atď. Výnimkou je adopcia, kde poradca nemá právo zasahovať do fungovania adoptívnej rodiny.

## XX. SYNDRÓM VYPÁLENIA U PORADCOV

Po dlhobodnej práci s klientmi sa môže postupne dostať *signál zmenšovania záujmu o klientov a zvolení profesiu*. Je to súčasťou prirodzeného rizika poradcu, ktorý musí pozorovať a prijímať celú škálu najrôznejších pocitov klientov a na ne určitým spôsobom reagovať. Pretrvovaním určitej hranice, ktorá je vlastne individuálna, sa môže poradca cítiť citovo imunny, menej citlivý na prežívanie svojich klientov. Ak je tento syndróm dôsledkom potreby energetických zdrojov poradcu, je jeho výskyt pochopteľný (môže zapochybovať o svojej schopnosti ponáhať klientom alebo o riešiteľnosti ich problémov). Vonkajšími prejavmi tohto problému je zvyšujúci sa počet klientov pretrvujúcich poradenský proces, skracovanie času pre klientov a viac času tráveného s kolegami, objavujú sa nedostatky v dokumentácii, zanedbáva sa vzdelávanie a poradcovia sa vyhýbajú supervízii, narastá administratíva práce na úkor práce s klientom na problémy. Objavuje sa zvýšená dráždivosť, nepriateľské postoje voči klientom i spolupracovníkom, cynizmus, strata záujmu o klienta, zosmiešňovanie klientov, strata kreativity, tendencia k nálepkovaniu, čierne bieleniu videnu sveta, intelektuálnemu. Niekedy prevládajú apatia a vyhýbanie sa činnosti. Zo subjektívnych pocitov sa zvyšuje pocit nespokojnosti so sebou, rozšarvanie, prázdnoty, objavuje sa úzkosť, hnev, nedôvera, nihilizmus.

Vzťah k vytvoreniu syndrómu vypálenia má prelnaná kvantita klientov, formálnosť práce, nemožnosť spolupracovníkovi o dôležitých záležitostiach zariadenia, kde poradca pracuje, dlhý pracovný čas, nedodržiavanie pravidiel psychohygieny, kvantita administratívnej činnosti, uniformita klientov. Za prevenciu sa pokladá frekventovaný kontakt s prírodou, umením a ľuďmi - neklieňami. Dôležitá je i kvalitná supervízia, ktorá umožní zistiť nástup syndrómu v inčálnych štádiách.