



# Poradenský rozhovor

# Poradenství

- cílem dosáhnout změny
- změna v podobě pochopení resp. naučení se něčemu novému

(výchozí poradenství a KI)

- jakákoliv činnost (v eto 3P), kterou provádíme se systémem, jehož ne/jste součástí (srovnání s HR)
- podílení se na úspěšných aktivitách, jejichž cílem je to, že lidé nebo celé systémy jednají ve výsledku **jinak a účinněji** (opět srovnání s HR)
- poradce poskytuje doporučení tomu, kdo **má možnost volby** (může a nemusí akceptovat doporučení poradce)



# Fáze poradenského procesu

(podle P. Blocka 2007)

1. Úvodní jednání a domlouvání kontraktu (kontraktování, zakázka)

Navazuje se první kontakt, potřeby klienta a konzultanta, motivace klienta, obavy klienta (rizika a ztráta kontroly), uzavírání dohody

2. Objevování a dialog

Poradce si vytváří vlastní názor, analýza vrstev problému, rozhovor jako intervence ( konstruktivních otázek)

### 3. Zpětná vazba a rozhodnutí jednat

Informace a data se analyzují a následuje plánování – stanovení cíle a volba postupu a změn – prostředky, práce s odporem, spolupráce všech v systému

### 4. Angažování a implementace

Realizace naplánovaných kroků, vstup dalších subjektů

### 5. Rozšíření procesu na jiné oblasti, jeho opakování nebo ukončení

zhodnocení předchozí fáze - rozhodnutí o dalším postupu, možnosti „ted' a tady“, nebrat si osobně.



# Struktura - průběh poradenského rozhovoru

Stop Dropout (2010)

## Stížnost

- problém, nespokojenost – představa o nefunkčním stavu

## Objednávka

- vyjádření touhy po změně

## Formulace cílů

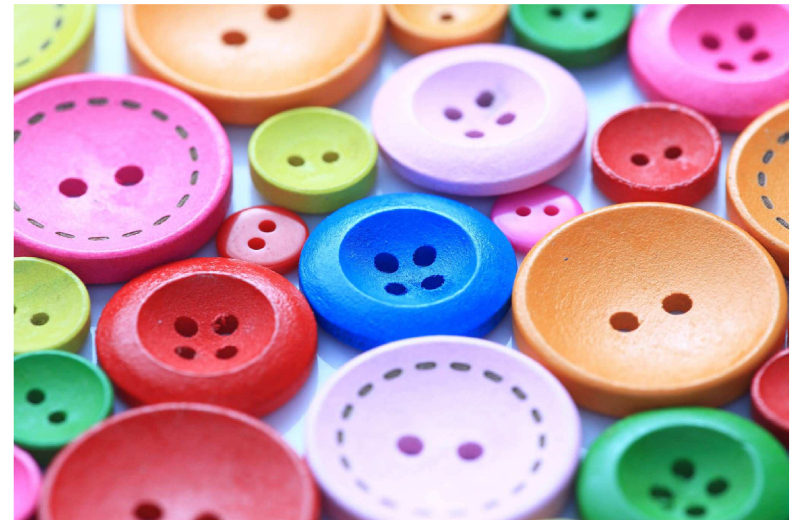
- posilování odpovědnosti za změnu
- základní vymezení pro intervenci

## Dohoda, kontrakt

- formulace pravidel a podmínek intervence
- časový rámec

# Znaky poradenského rozhovoru

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



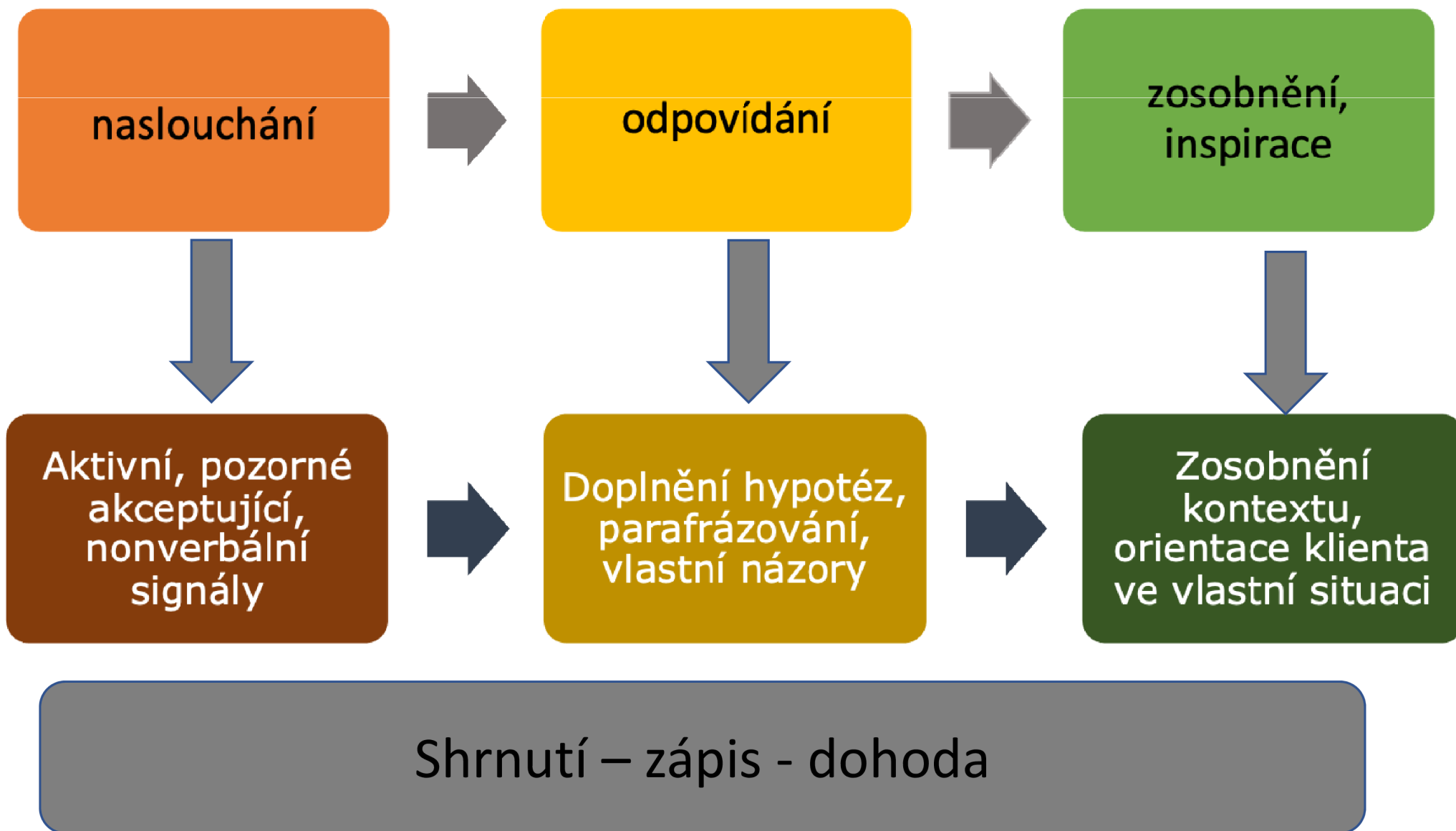
# *Příklady otázek*

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



# 3 kameny strategie PR

(srov. Bäurle, in: Köhn, 2003, s. 279, Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 64 – 66)



# Naslouchání

Je zdrojem informací pro vedení rozhovoru - zahrnuje tři věci

- naslouchání a porozumění slovním sdělením klienta
- pozorování a čtení klientova neverbálního chování (pozice, výraz obličeje, pohyby, tón hlasu)
- začleňování sdělovaných obsahů do celkového kontextu každodenního života

# Naslouchání

## **Pozice**

- oční kontakt
- těsná blízkosti, ale odpovídající osobní prostor
- citlivost k odlišným potřebám
- Pomůcky na uvolnění stresu - stresový balónek, malé předměty pro zaměstnání rukou

## **Řeč těla**

- klid poradce
- gesta, grimasy, pohyby

## **Verbalizace**

- pomalá, klidná řeč poradce
- Práce s tempem – rychlý klient, ukotvený poradce
- používání empatických vět (Empathy x sympathy video <https://www.youtube.com/watch?v=1Ewvngu369Jw&t=37s>)

## **•Aktivizace**

-Podpořit další krok –Na koho se můžeme obrátit?

## **Budoucnost**

- ujištění, že se může opět obrátit o radu

# Aktivní naslouchání

- Sociální rozměr
- Přirozenost
- Uklidnění
- Dostatek informací
- Více naslouchajte než mluvíte.
- Dejte najevo, že se snažíte chápat a rozumět.
- Nepřetvařovat se/nemám recepty
- Nejsi sám, jsme zde, abychom hledali řešení
- Znalosti o chování a sklonech, bezpečí
- Zdravé hranice, limity důvěrnosti informací
- Pozor: Aktivně naslouchat neznamená souhlasit!

# Překážky v aktivním naslouchání

- koncentrace pouze na jednu informaci
- nadřazenost posluchače
- nepřiměřený projev emocí a problémů posluchače
- rozptylování se (vyrušení ostatními lidmi, telefon, pero, hrnek atp.)
- nedostatečný oční kontakt
- nedůvěryhodné neverbální projevy (sledování hodin, neposednost, mračení)
- skákání do řeči
- Netečnost a nepřítomnost (vykukování z okna ...)
- Příliš rychlé rozumění (vím, jak ti je...)
- nedostatek odezvy v průběhu povídání klienta nebo žádná reakce na konkrétní výroky
- vedení klienta „svým“ směrem
- pozor na „já také“ – nabízení vlastních řešení, odkaz na podobné
- Příliš osobní zážitky a zkušenosti
- poskytování rad
- popírání pocitů
- hodnotící reagování



# ***Poradce působí vždy na dvou úrovních***

1. Věcná podstata problému (kognitivní aspekt diskuze mezi poradcem a klientem, příběh, fakta)
2. Vztah konzultanta a klienta (pocitová úroveň, proces)

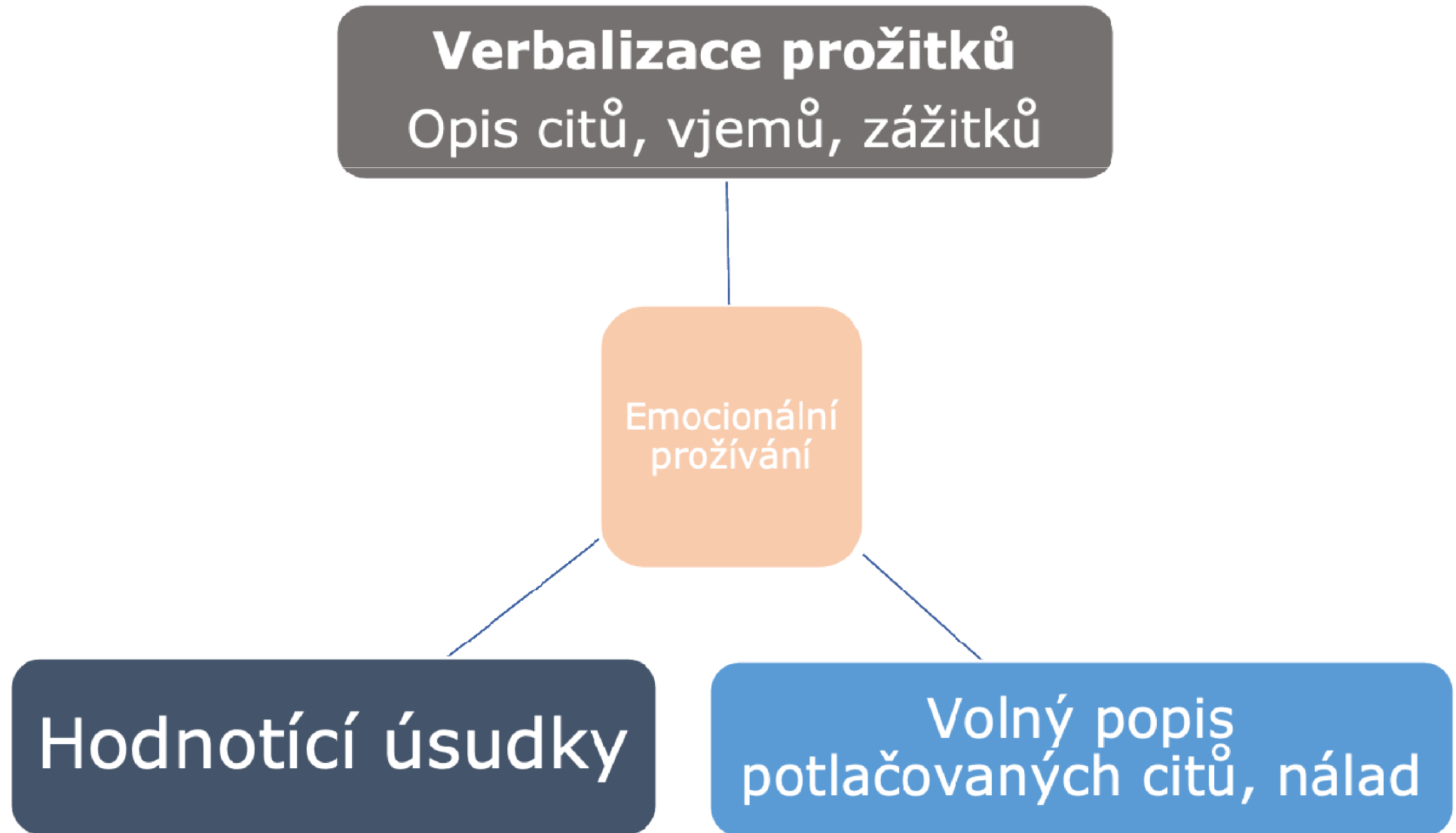
Vztahové (emocionální) stránce poradenského procesu je třeba věnovat stejně velkou péči jako úrovni informační (problémové)



# Emoce

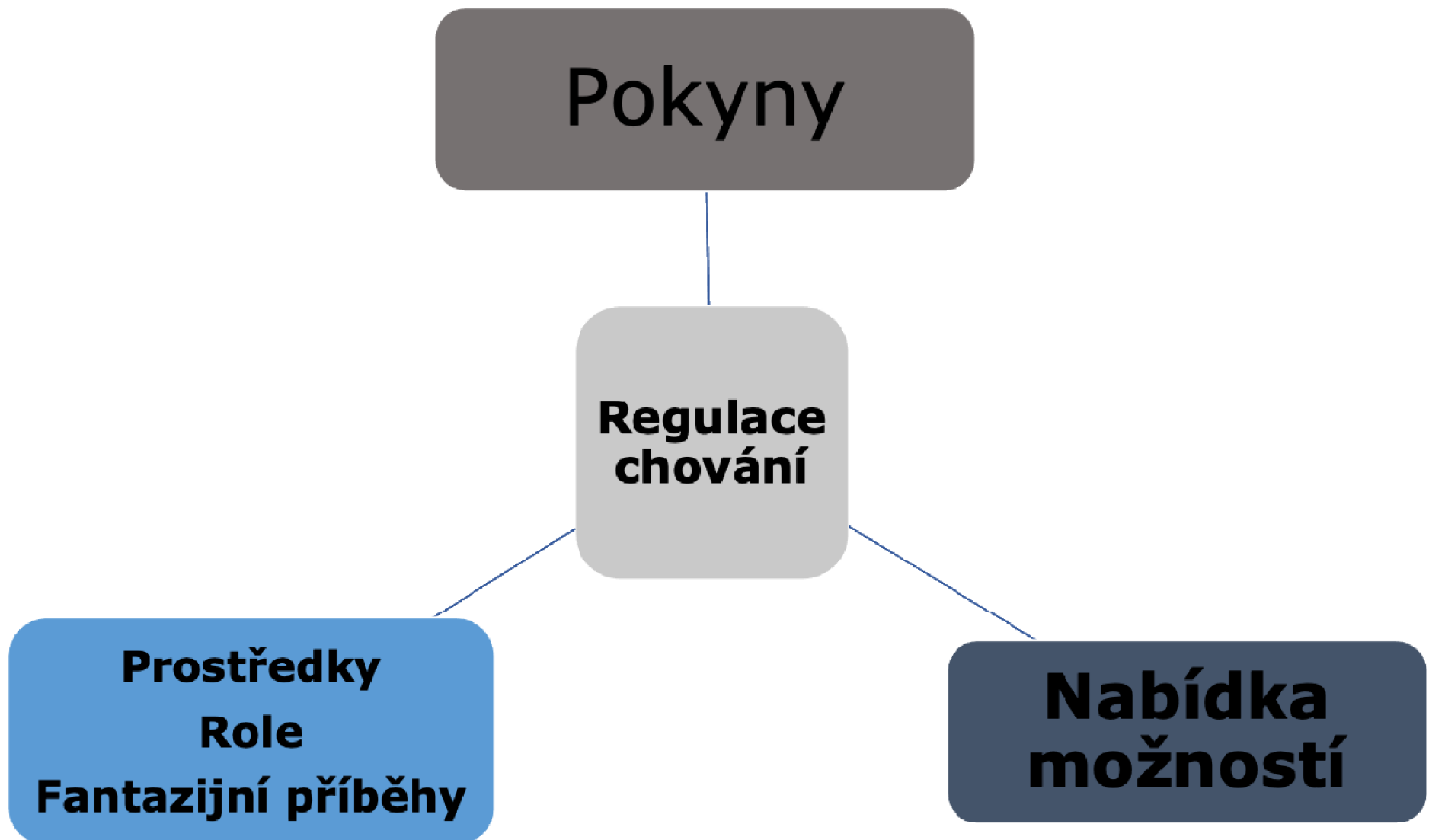
problému

příprava klienta na nový způsob nahlížení



# Regulace chování

sebeaktualizace,  
Sebepodpora



# Příprava nových životních scénářů



# Závěr PR - dohoda

Co

Kdo

Kdy

***Co patří podle vás mezi  
osobnostní a sociální  
kompetence poradce ?***

# Osobnostní a sociální kompetence poradce

- Je důvěryhodný a s informacemi nakládá diskrétně
- Dodržuje a respektuje etické hodnoty
- Celkové výsledky jsou mu přednější než vlastní zviditelnění
- Je schopen zvládnout konflikt
- Vítá iniciativu a podporuje zainteresovanost ostatních
- Je inspirující a aktivně řídí motivaci
- Je moderátorem procesů
- Vyznačuje se trpělivostí, jedná a mluví rozvážně
- Pěstuje vztah s klientem, snaží se o nezávislost a objektivnost
- Pečuje o sebe (supervize, mentoring), dále se vzdělává a rozvíjí své poradenské dovednosti





# ***Doporučená literatura***

- Kopřiva, K. (2016). *Lidský vztah jako součást profese*. Portál.
- Culley, S., & Bond, T. (2008). *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Portál.
- Geldard, K., & Geldard, D. (2008). *Dětská psychoterapie a poradenství*. Portál.