



Poradenský rozhovor

Poradenství

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

(východiska 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

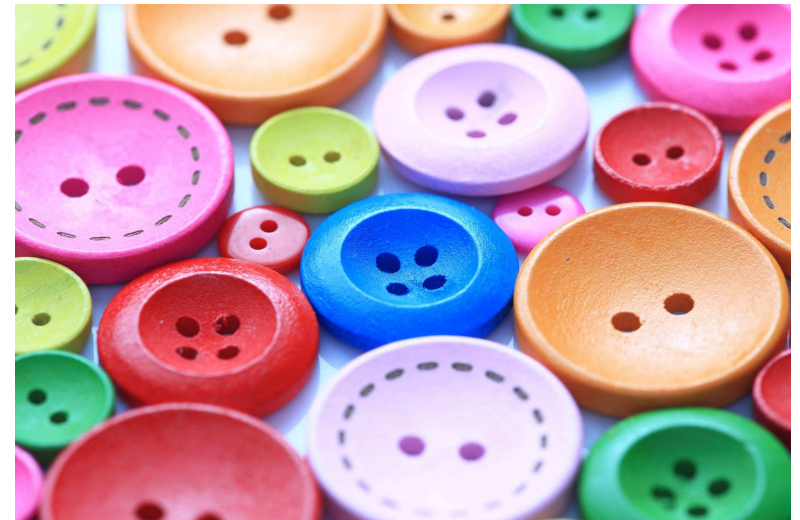
- posilování odpovědnosti za změnu
- základní vymezení pro intervenci

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



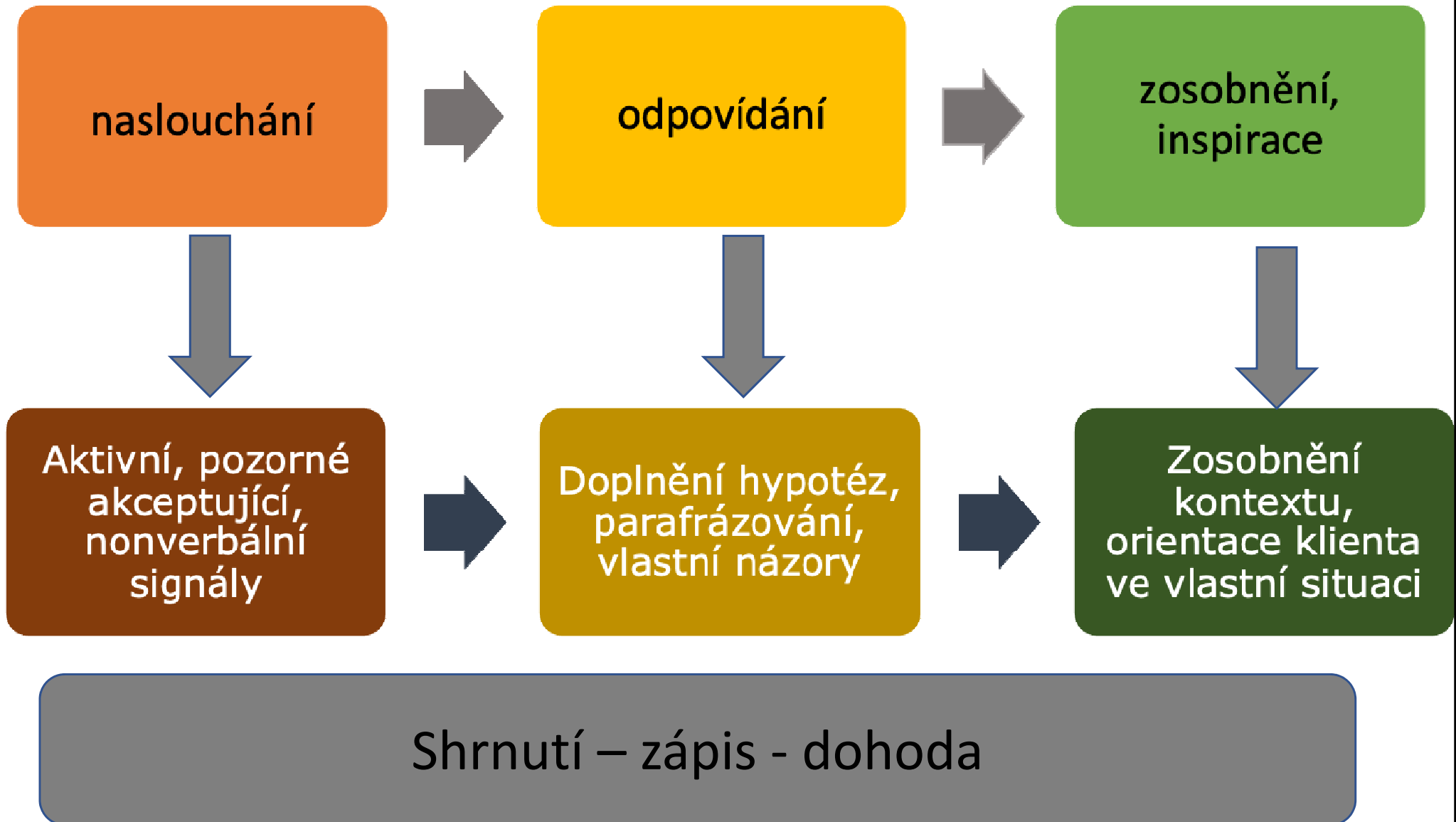
Příklady otázek

- 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=1Evwgu369Jw&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

Verbalizace prožitků

Opis citů, vjemů, zážitků

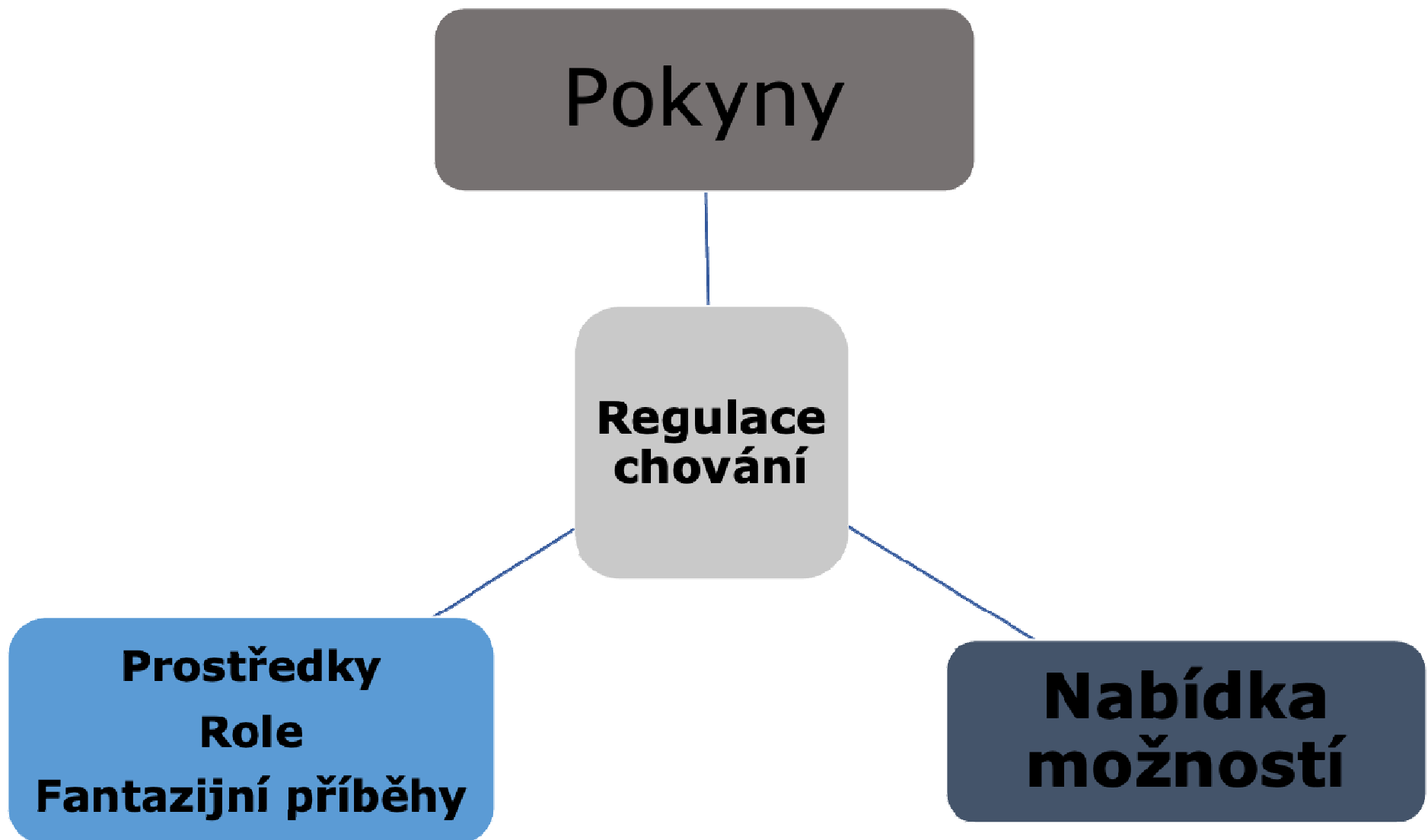
Emocionální
prožívání

Hodnotící úsudky

Volný popis
potlačovaných citů, nálad

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.