

Způsob objednání

- Telefonicky
- E-mailem
- Osobně

Zákon 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů; §90 vyhlášky MPSV č. 182/91 Sb. O zachování mlčenlivosti (kromě oznamovací povinnosti a zbavení mlčenlivosti klientem samým – např. v případě zpráv pro OSPOD a soudy) respektují všichni pracovníci poradny.

Co působí na klienty při návštěvě MRP

Prostředí:

- První dojem při vstupu
- Informace na nástěnkách, letáky
- Konzultační místnost – uspořádání (poradcovo pracovní místo + bezpečný prostor pro klienta)

Přístup první kontaktní osoby:

- Přivítání
- Odborná vybavenost sociální pracovnice a poradce
- Schopnost odkázat i na jinou instituci

Pozitiva poradce:

- Všímavé naslouchání
- Komentování případného vlastního pocitu
- Parafrázování
- Smysl pro humor

Poučení o době trvání konzultace

- Individuální do 60 min. (většinou)
- Párová či rodinná 90 min. (někdy více)

Počet konzultací

- Jednorázová (upozornění, že v případě potřeby se lze znovu objednat, žádný klientův problém není pokládán za malicherný)
- Opakovaná (součást kontraktu – většinou tři až pět, později dle zakázky navýšení počtu konzultací)

První konzultace

- Často má charakter informačního vypovídání
- Zaměření na očekávání klienta

Další konzultace

- Uspořádání kontraktu, domluva počtu konzultací
- Postupné vedení klienta k pochopení příčiny problému a přebírání odpovědnosti za další vývoj
- Pomáhá kladení cirkulárních otázek
- Zhodnocení průběhu konzultací klientem

Vliv času

- Čas je dobrý pomocník – zastavit se, prozkoumat své pocity, svá očekávání
- Ponechat na klientovi, jak vidí závažnost případného prodlení

Poznání:

- I těžká situace může mít pozitivní ohlas
- Vytáhnout problém ven z domova znamená nezahlcovat bezpečné prostředí, kterým by domov měl být
- Možnost představit si na bezpečném místě poradny, jak by se klient cítil, kdyby došlo k jeho či partnerovu odchodu, rozvodu
- Důležitosti vážit slova
- Není třeba přebírat odpovědnost za partnera, ale dělat jen to, nač stačím
- Nebát se navštívit na doporučení poradce i jiné odborníky – psychiatrie, sexuologie