

# Práce s klientem - Obsah

- Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola)
- Základní druhy odborné pomoci
- Pracovník a jeho příprava
- Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy
- Vztah s klientem, otázka direktivity
- Objednávky a kontrakt
- Některé techniky dotazování
- Návuk (kontakt, objednávky, dotazování...)

# Metody a literatura

Přednášky

Diskuse

Nácvik

---

Drapela, V. J. Přehled teorií osobnosti. Praha: Portál, 1997, 2003.

Drapela, J., Hrabal, V.: Vybrané poradenské směry. Praha: Karolinum, 1995.

Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997

Kratochvíl, S. Základy psychoterapie. Praha: Portál, 2002/2006

Prochaska, J., Norcross, J. Psychoterapeutické systémy. Průřez teoriemi. Praha: Grada, 1999.

Úlehla, I. Umění pomáhat. Praha/Písek: Renaissance/Sociologické nakladatelství, 1996 – 2005.

Vodáčková, D. a kol. Krizová intervence. Praha: Portál, 2007.

# Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola)

## Pomoc

Klient spolurozhoduje

terapie

poradenství

vzdělávání

doprovázení

## Sociální kontrola

Pracovník rozhoduje

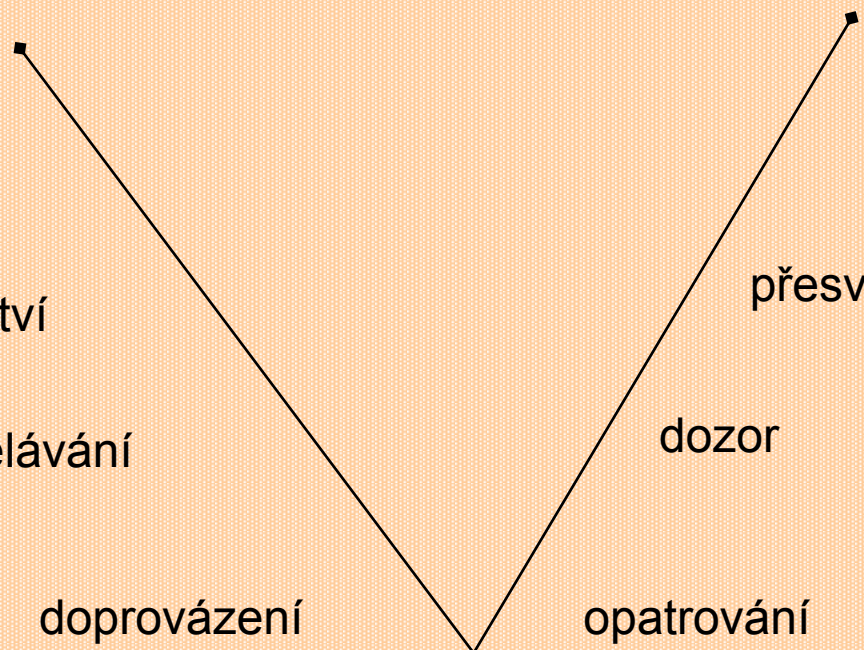
vyjasňování

přesvědčování

dozor

opatrování

**PRACOVNÍKOVA  
VOLBA**



## Profesionální způsoby práce (pomoc, kontrola, opora)

Pomoc i kontrola jsou profesionální způsoby práce!!!

**Kontrola** je pracovníkův počin, který vykonává, aniž by si předem ověřil, zda o to klient stojí. Výsledkem je expertní řešení, přebírání klientova problému na sebe.

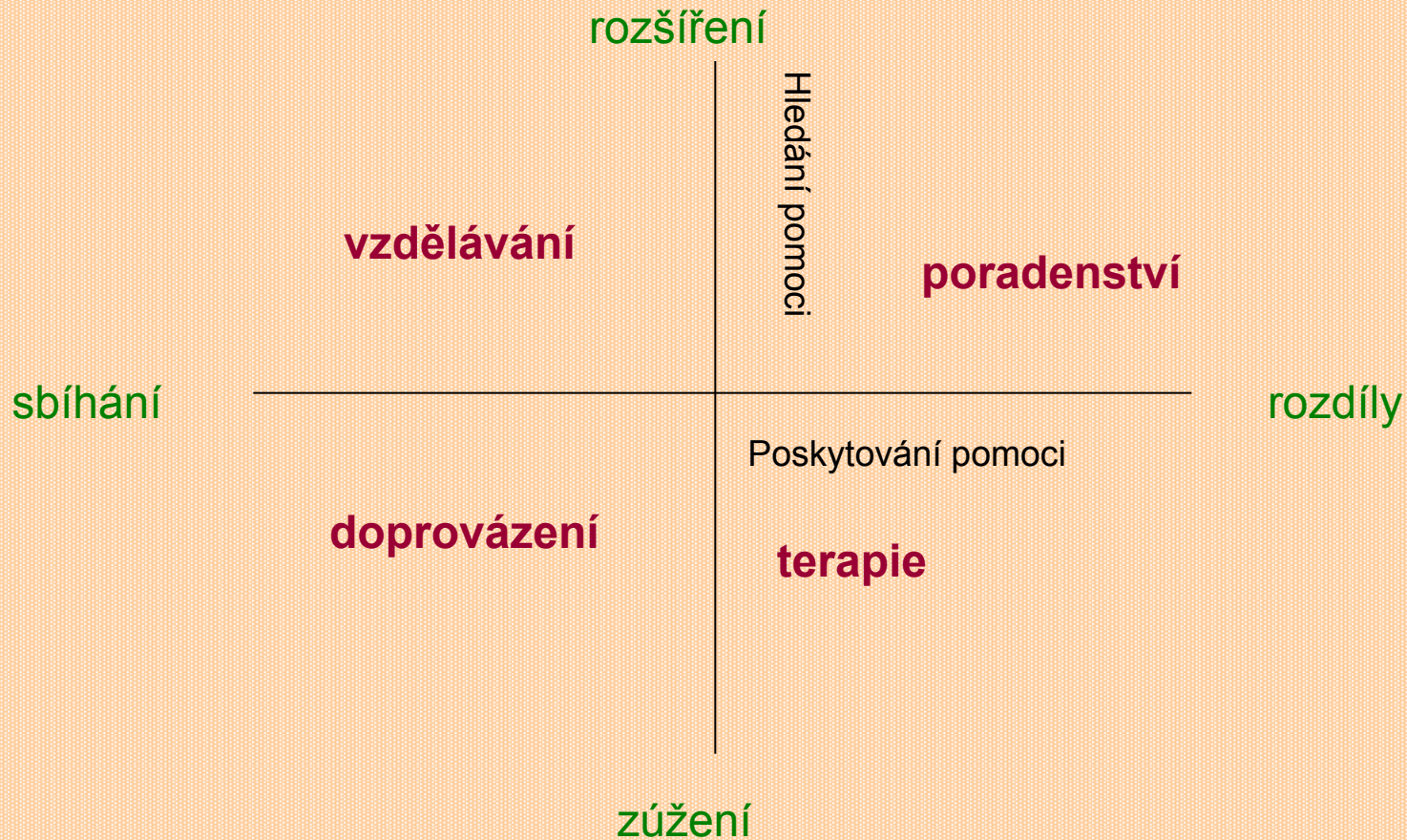
**Pomoc** je taková spolupráce klienta s pracovníkem, která je výsledkem dojednávání o objednávkách, nabídkách a cílech. Výsledkem je klientovo řešení, klient je plnomocný a zodpovědný spolupracovník.

# Sociální opora

(nereflektuje rozdělení pomoci a kontroly – anticipovaná potřeba)

- Opatření nebo intervence v zátěžové situaci (Křivohlavý, Mareš)
- Předpokládá se potřeba pomoci
- Otázka vyhledávání – nevyhledávání pomoci
- Druhy SO: emocionální, kognitivní, materiální...
- Laik, zaškolení - komunikační schopnosti, základy práce s klientem (pro učitele, sociální pracovníky...)

# Druhy odborné pomoci



# Pracovník a jeho příprava

Jde-li o psychologické poradenství/terapii – opírá se o **teorie osobnosti**.

## Sebereflexe pracovníka:

- **Mám schopnosti a pravomoci pomoci klientovi v jeho problému?**
  - Mohu (a chci) věnovat požadovaný čas, schopnosti a úsilí vyjádřenému cíli?
    - **Odpovídají mé pracovní podmínky takové práci?**
- Jednám v souladu s posláním instituce, které jsem smluvně zavázán?

# Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy

## Prolínání psychologických směrů

**Psychodynamické směry** (psychoanalýza, adleráni, jungiáni, transakční analýza...)

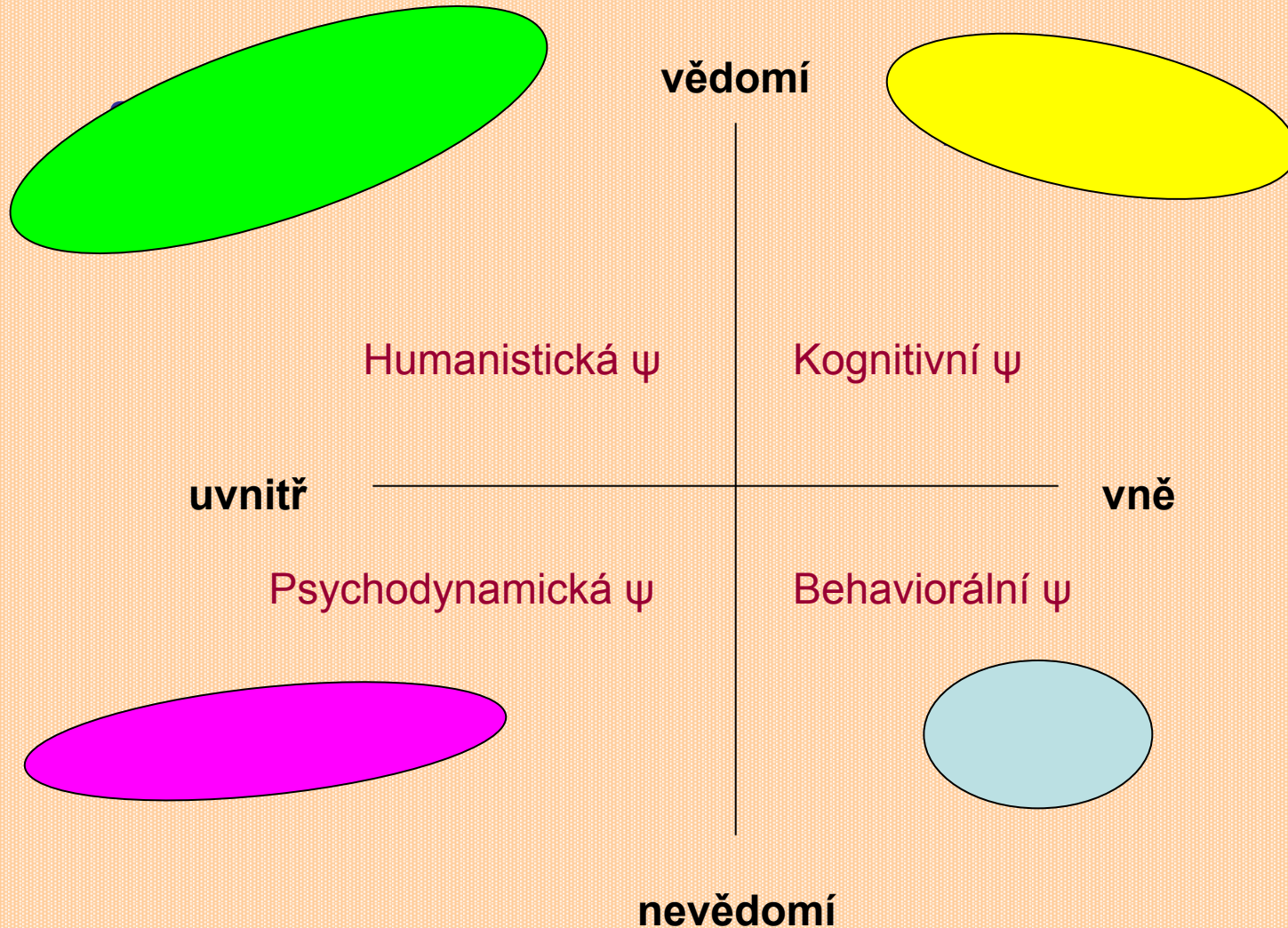
**Behaviorální přístupy** – nácviky

**Humanistické přístupy** (rogeriáni)

**Kognitivisté** (gestalt, konstruktivisté, systemici...)



# Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy



# Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy

## Humanistická psychologie

- Člověk je aktivní
- Má potenciál růstu, využití zdrojů klienta
- Podporuje se schopnost klienta uvědomit si své možnosti (ne příčiny problémů), není důležité PROČ, ale JAK
- Práce se sebepojetím, s emocemi
- Symetrie vztahu pracovník – klient
- Základ léčení je ve vztahu (empatie, kongruence, akceptace)
- Bezvýhradné přijetí klienta

# Profesionální postupy v poradenství, psychologické směry a školy

## Kognitivní směry – konstruktivisté a systemici

### Východiska:

- Nemožnost poznání objektivní reality (konstruktivismus)
- Důraz na práci s jazykem. Problém je „klubko řečí“, příběhem klienta – kontrast s realitou
- Dekonstrukce samozřejmých předpokladů
- Zaměření na vnímání změny
- Nepracuje se s diagnózou
- Nabízejí se alternativy pohledů (reflektující tým, ko-terapeut, rodina...)

### Zásady:

- Pracuje se systémem (odmítání kauzality)
- Klient je schopen posoudit, co je pro něj dobré, K určuje cíle i konec terapie, K je schopen řešit své problémy. „Klientovo téma“.
- Klient pracuje nejvíce, nese odpovědnost za změny
- Klient hledá v terapii to, co nenašel jinde

# Poradenský proces - Postupy

- Lékařství: 1.vyšetření 2.dg 3.zákrok 4.kontrola
- Psychologie:
  - 1.seznámení+vztah
  - 2.dg
  - 3.cíle+alternativy řešení
  - 4.klientovo rozhodnutí+zhodnocení výsledku
- Psychologie – systemický přístup:
  - 1.příprava pracovníka
  - 2.otevření
  - 3.dojednávání
  - 4.průběh
  - 5.ukončení

# Příprava pracovníka

## Otevření

### Příprava pracovníka

Kdo jsem? (Co umím a chci)

Kde pracuji? (K čemu jsem oprávněn)

Příprava podmínek (Čas, prostor...), bezpečí pro všechny,  
zásada 3 E

### Otevření

Kontakt a motivace (úvodní slova, cesta k nám ...)

Neverbální doprovod

Čas (dohoda)

# Objednávky klienta

## Techniky dotazování:

- Jak vás napadlo přijít zrovna ke mně?
- Co pro vás mohu udělat?
- V čem vám mohu být užitečný?
- Jak by měla vypadat naše spolupráce?
- Co byste si chtěl dnes odnést?
- Co takového by se tu mělo (dnes) dít, abyste odešel spokojený?
- S čím byste chtěl odejít, abyste si řekl, že byla návštěva úspěšná?
- Jak dlouhá by naše spolupráce měla být?
- Jakou máte představu o celkové délce naší spolupráce?
- Čím dnes začneme?
- Řekl jste mi spoustu trápení, co je pro vás nejdůležitější?

.....

+ ujišťování se, že dobře rozumím a parafrázování

# Objednávky klienta

Pozor na skryté objednávky

Problémem není dítě, ale vztah s manželem.... potřeba sebepotrzení  
(pochvalte mě... )

Objednávky determinované odpovědí

(řekněte mě, že ho mám pustit k vodě...)

Potřeba vyjasňování (čím déle vyjednávám, tím snižuji riziko omylu,  
neužitečné práce na něčem jiném)

Téma není cílem!!!!

Mám problém s nadváhou = téma.

Jaké mohou být objednávky?

Mám zlobivé dítě a škola si stěžuje = téma.

Jaké mohou být objednávky?