

# Poradenský rozhovor

Prezentace a trénování v kurzu  
Rozvoj komunikačních dovedností

# Kontext poradenského rozhovoru -čím se liší od jiných rozhovorů?

- Celkovým kontextem (vazba aktérů i témat na prostředí)-kontext nás v rozhovoru vymezuje a zároveň i omezuje
- Očekáváním aktérů (všichni něco chtějí)
- Rolí „poradce“ (sedí tam jako pomáhající pracovník)
- Zaměřením na potřeby klienta (upozadění sebe sama)
- Strukturou (rozhovor je veden, řízen, koordinován)
- Dojednáváním spolupráce (poptávka a nabídka)
- Zaměřením na cíl (a tím cílem je obvykle změna)
- Způsobem komunikace (profesionální postupy)

# Jak vnímat poradenský rozhovor

## Jako intervenci= nástroj ke změně

- Věnujeme pozornost kontextu (říkat a dělat jen to, co „patří“ do kontextu rozhovoru)
- Zvažujeme a nabízíme i jiné formy intervence (co by se dalo dělat jiného než rozhovor s námi)
- Promýšlíme způsob, jakým intervenujeme (co je naším cílem)

## Jako lidské setkání

- Poradenský rozhovor je setkáním lidí, kteří mají své očekávání, obavy, potřeby, zkušenosti...
- Myslíme proto na bezpečí a potřeby klienta i své vlastní
- Komunikaci přizpůsobujeme klientovi
- Uvědomujeme si hranice našeho setkání a našeho vztahu

# Jaké podoby může mít intervence



# Podoby profesionálního pomáhání

- Pomáhání(=podporovat) nebo kontrola (=mít pod kontrolou, vést)
- Dva efektivní nástroje pomáhání, oba jsou zcela relevantní ve vztahu pracovník-klient
- Pracovník musí být schopen je odlišovat (sebereflexe)
- Volí je podle kontextu zakázky
- Profesionál by je měl oba „umět“ a využívat
- Kriteřiem pro jejich použití je EFEKTIVITA
- Mohou se prolínat v rámci práce s klientem i v rámci jedné intervence

# Pár slov o kontrole (řízení)

- Kontrola je hlavním nástrojem socializace (vrůstání jedince do společnosti lidí)
- Základní předpoklad: pracovník ví, co je pro klienta dobré, ví co klient potřebuje a dává mu to (vede ho k tomu)
- Kontrola je často nevyhnutelná, účelná a potřebná
- Může být postavena na zájmu jiných lidí, než klienta (vedení, kolegů, systému)
- Kontrola „je přebírána“ společně s „vládou nad problémem“
- Kontrola je prvoplánově rychlejší než pomoc (rychlý průběh, rychlé řešení, ale...mnohdy nulová efektivita)

# Pár slov o kontrole

- Pracovník se při kontrole řídí svými normami (nebo normami, které reprezentuje)
- Pracovník je při ní aktivnější než klient (v myšlenkách, slovech i činech)
- Jeho cílem je přivést klienta k žádoucímu chování (které mu pomůže dostat se z problémů)
- Kontrola s sebou nese nerovný vztah se všemi důsledky
- Kontrola má mnoho podob:
  - Opatrování (pojd', já to udělám za tebe)
  - Dozor (nemohu to nechat jen na tobě)
  - Přesvědčování (je pro tebe dobré...udělej to, věř mi)
  - Vyjasňování (udělej to takto, protože.....)

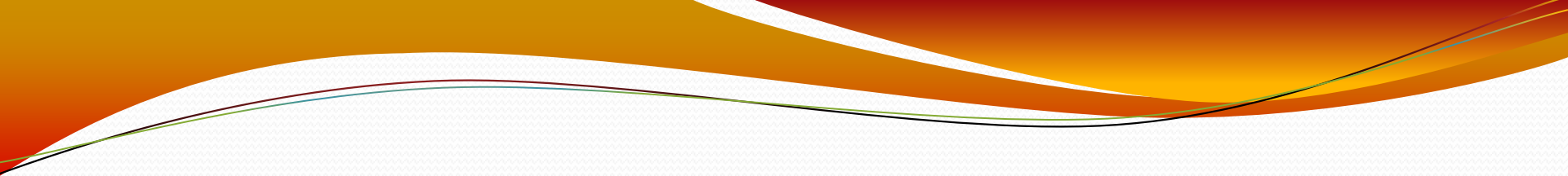
# Pár slov o pomoci

- Pomoc nastupuje tam, kde není třeba kontroly
- Na začátku pomoci je klientova objednávka nebo žádost a naše nabídka
- Cíl naší spolupráce si dojednáváme
- Vše další, co děláme, je vždy výsledkem interakce klientem, dojednávání s
- Pomoc je zdlouhavější než kontrola, její efekt je ale většinou dlouhodobější (druhoplánový), často trvalý
- Pomoc je postavena na zájmu klienta, jehož respektujeme jako odborníka na svůj problém
- Pomoc s sebou nese rovnocenný vztah a dělbu zodpovědnosti



# Pár slov o pomoci

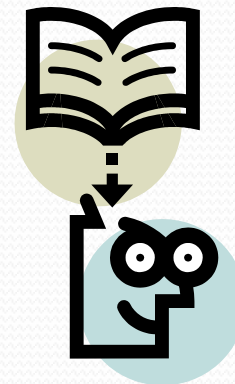
- Pomoc má také různé podoby:
  - Doprovázení (pomoz mi nést můj osud)
  - Vzdělávání (pomoz mi rozšířit mé možnosti)
  - Poradenství (pomoz mi využít mých možností)
  - Terapie (pomoz mi dělat věci jinak)



Jaké nástroje j vedení rozhovoru  
máme k dispozici?

# Techniky aktivního naslouchání

- Povzbuzování – aktivizace mluvčího
- Objasňování- ujištění se o správnosti
- Parafráze- vlastními slovy totéž (jak to chápu já)
- Reflexe- pojmenování pocitů
- Shrnutí- prostě shrnutí
- Uznání- ocenění



# Silná pětka-vlastně by stačila

„Silná pětka“-nástroje, jak urychlit vznik pracovního společenství a jak zvýšit pravděpodobnost spolupráce

- **BEZPEČÍ:** postarat se o sebe (usebrání, příprava, přeladění) i o klienta (pohodlí, informace, potřeby)
- **PŘIPOJOVÁNÍ:** na proces (tempo, slova, hlasitost) a na obsah (vidět věci klientovýmá očima a přijmout jeho téma jako předmět naší společné práce)

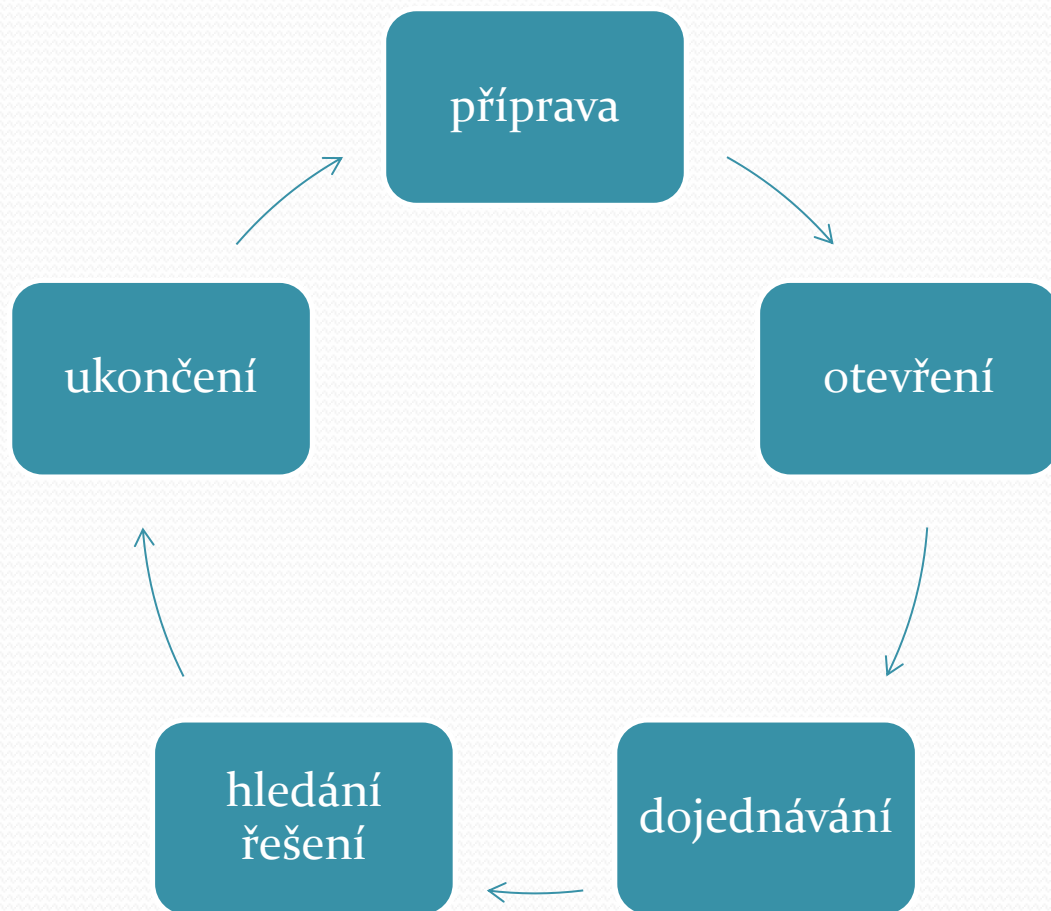
- **POTVRZOVÁNÍ:** dávat najevo, že se snažíme porozumět jeho těžkosti, že klienta i jeho trápení bereme vážně
- **ZPLNOMOCŇOVÁNÍ:** spoléhat se na klienta, že je schopen najít to, co je pro něj důležité; vytvářet příležitosti pro to, aby se ukázal jako schopný; nedělat věci za klienta
- **OCEŇOVÁNÍ:** vyslovení obdivu nad vším, čeho klient dosáhl vlastním úsilím (cílem je pomoci klientovi přijmout vlastní kompetenci)



# Struktura poradenského rozhovoru

# Struktura poradenského rozhovoru

(volně dle Úlehla: Umění pomáhat)



# Příprava na rozhovor

- Příprava technická (místnost, občerstvení, podklady...)
- Příprava mentální
- Přeladění se na poradenskou práci, zabydlení v roli
- Rekapitulace toho, co vím o klientovi a o problému
- Reflexe toho, na co jsem naladěný, nastavený, co očekávám, jaké mám před-poklady a jaký vliv to může mít na rozhovor
- Pokud jsem iniciátorem R, ujasním si cíl
- Připomenutí obecné struktury rozhovoru a principů AN
- Osobní mantry ☺ víme nejlépe, co je naše Achillovka (trpělivost, upozadění, struktura, empatie, otevřenost...)



# Otevření...čeho? Koho? Čemu?

O co nám jde	Co děláme
Otevření rozhovoru	Formálně zahajujeme rozhovor, děláme nám pohodlí, zajišťujeme podmínky, pojmenováváme téma, kontext..., vyzýváme klienta aby povídal
Otevření klienta	Vytváříme prostor pro sdělení klienta, povzbuzujeme ho, doptáváme se, zajímáme se o všechny relevantní informace i pocity
Otevření pracovníka	Nasloucháme, nasloucháme, nasloucháme; připojujeme se, nespěcháme s nějakými vlastními názory, snažíme se porozumět klientovu pohledu na věc a tomu, jak mu s problémem je. Věnujeme pozornost faktům, postojům, emocím.
Otevření nových úhlů pohledu klienta na problém	Klademe otázky, díky nimž se klient může podívat na problém jinak. Ptáme se na souvislosti, na kontext, na situace kdy je to jinak...

A co bude na konci otevírání? Na základě informací, které k vám přišly, budete vědět něco o tom:

- Jak klient prožívá a popisuje svůj problém
- Co je důležité pro tohoto klienta
- Jaké jsou jeho strategie řešení problémů
- Jaké úspěchy a nezdary má spojené s tímto problémem
- Jak si sám problém vysvětluje? Jak ho chápe? Jak se mu s ním žije?
- Co chce a co nechce udělat
- Jaké zdroje má k dispozici, aby mohl problém řešit

# Jak to probíhá

- Klient si stěžuje na něco, co ho trápí. Potřebuje o tom mluvit, nic víc.
- Klient vyslovuje své první, často obecné představy o tom, co by si přál mít jinak, co by se mělo změnit, aby byl spokojenější.
- Pracovník prozkoumává to, jak klient svůj problém vnímá, co už kdy zvládl, co mu funguje...
- Klient a pracovník společně hledají všechny důležité názory klienta, jeho zdroje, jiné úhly pohledu...

Tímto procesem klient prochází veden otázkami pracovníka. Sám by to pravděpodobně nedokázal. Kdyby ano, neseděl by před vámi.

# Dojednávání

- Co se děje v této fázi:
- Mapujeme očekávání klienta ohledně toho, co by chtěl s problémem udělat, jeho očekávání ohledně změny
- Ujasňujeme si, jaká je v tom naše role (co můžeme nabídnout, jak bychom měli pracovat, co se od nás čeká)

Projít si s klientem proces od popisu problému  
k formulaci cíle a cesty k jeho splnění  
(včetně role pracovníka)

# Hledání řešení

- V této fázi rozhovoru už jsme zaměřeni jednoznačně na budoucnost-v problému samotném už se nepitváme
- V dialogu využíváme vše, co již bylo v rozhovoru řečeno. Vracíme se k postřehům klienta, připomínáme zárodky změny, upozorňujeme na to, co má klient k dispozici, aby mohl problém vyřešit
- Pracujeme s jeho dřívějšími zkušenostmi, výjimkami z problému, změnami k lepšímu, které už nastaly
- Nabízíme vlastní nápady, vždy tak, aby klient mohl s pocitem bezpečí zvážit jejich užitečnost a třeba je i odmítnout

# Ukončení rozhovoru

- Přichází tehdy, když si klient objevil, co potřeboval- když je splněno to, na čem jsme se dohodli
- Často to bývá dříve, než by pracovník čekal a často pro něj mohou být klientovy objevy překvapivé- sám by situaci řešil jinak
- Zde je pak důležitá pracovníkova „disciplinovanost“
- I v závěrečné fázi rozhovoru má pracovník důležitý úkol: pomoci klientovi přijít na to, co mu pomohlo zbavit se problému nebo najít řešení. Hodí se přesně pojmenovat, kdy v rozhovoru klient objevil něco klíčového nebo co vedlo ke změně jeho uvažování.