

# Poradenství

Poradenství je hodně používané slovo, ale často široce nepochopená činnost.

- Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací.
- Poradce lze nalézt běžně v institucích, jako jsou střední a vysoké školy a vzdělávací instituce vůbec, armáda, věznice, psychiatrická zařízení a kliniky, podnikový sektor, organizace, instituce a sdružení v občanských komunitách.

● Je užitečné si připomenout, že poradenství neprovozují jen aprobovaní poradci

- Rady lidem poskytují také jejich rodiče, příbuzní a přátelé, v širším měřítku je získávají i prostřednictvím rozličných vzdělávacích, průmyslových, sociálních, náboženských a politických institucí a také prostřednictvím tisku a dalších médií.
- Takto široce pojímané poradenství se objevuje mezi lidmi v mnoha podobách a jeho základní procesy jsou popisovány různě,
- např. jako "vypovídat se z toho",
- "přátelsky si popovídat",
- "být dobrým přítelem"
- nebo prostě s druhou osobou něco "sdílet".

● Tyto činnosti docela určitě zahrnují některé z nutných

schopností a dovedností, jež používá poradce.

- Snad každá práce, při níž dochází ke kontaktu s jinými lidmi, obsahuje potenciálně určité prvky poradenství.
- Posiluje se trend, aby určité komunikační dovednosti, o nichž zde budeme hovořit jako o dovednostech poradce, znali a užívali lidé všeobecně a zejména všichni ti, kdo mají v popisu práce péči o druhé lidi.
- Odborní poradci hrají důležitou úlohu, nemají však nahrazovat cennou práci všech těch, kdo si na takové označení nedělají nárok.
- Naproti tomu ti, kdo kárají, přesvědčují a nutí druhé, aby se přizpůsobili nebo podřídili systému, v domnění, že poskytují poradenství, dělají ve skutečnosti věci, které jsou poradenství na hony vzdálené

## Sociální poradenství

- Sociální poradenství se dělí na dva typy:
  - základní
  - a odborné.
- Oba typy pomoci poskytují státní i nestátní subjekty sociální pomoci.
- **Základní sociální poradenství** poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka.

- Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost.
- Pro základní sociální poradenství je důležité, aby bylo dostupné i lide žijí-cím v menších obcích, prostřednictvím pracovníka pověřeného touto agendou.
- Poradenství na základní úrovni může poskytovat nejlépe sociální pracovník nebo pracovník obecního úřadu, který musí projít speciálním školením.
- **Odborné sociální poradenství** poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů.
- Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu.
- Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka.
- Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou.
- Součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti.
- V tomto smyslu jde především o oblast rodiny a manželských či partnerských vztahů, důsledků zdravotního postižení, problematiky pachatelů trestné činnosti a delikventních jedinců, drogových a jiných závislostí, tzv. následné péče, týkající se osob, které odcházejí z ústavní nebo ochranné výchovy a pěstounské péče.
- Pro odborné poradenství je charakteristické používání

speciálních odborných po-stupů, jejichž cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné situaci, již se mu nepodařilo řešit vlastními silami nebo s pomocí rodiny a přátel.

## Pomoc a poradenství

- Lze rozlišit šest typů pomoci druhým podle potřeb osoby, která pomoc vyhledala:
- A. Pomáhání podáním jednoduchých věcných informací je určeno osobám, které je potřebují pro řešení své situace, jako je tomu např. při neznalosti toho, jak vyplnit příslušný formulář, nebo při potřebě přehledu o agenturách poskytujících další potřebné služby.
- Rady tohoto typu mohou být nesmírně užitečné, protože nedostatek informací staví člověka do nevýhodné až bezvýhodné situace.
- B. Pomáhání poskytováním rad spočívá v nabízení názoru odborníka na to, jak by si jiná osoba měla lépe počínat, přičemž názor by neměl postrádat vzhled do situace dané osoby.
- Příkladem je právník nebo daňový poradce.
- C. Pomáhání prostřednictvím učení znamená umožnit někomu získat určité znalosti nebo dovednosti pomáhající jeho situaci zlepšit.

- D. Pomáhání prostřednictvím psychologického náhledu spočívá v pomoci druhému pochopit problém, objasnit proč a kde vznikají třecí plochy a ukázat možné cesty, jak si počínat, aby se jedinec správně rozhodl, co dělat.
- Jak již bylo řečeno, nejčastěji jde o to pomoci lidem, aby si dokázali pomáhat sami.
  
- E. Pomáhání prostřednictvím přímé akce spočívá v tom, že pomáhající něco vykoná za jinou osobu nebo jí obstarává něco, co právě nutně potřebuje, např. jídlo, půjčku, bydlení, vyplnění formuláře, jednání s úřady.
- F. Pomáhání vyvolané změnou systému spočívá v ovlivnění nebo změně systémů, které jedinci způsobují potíže.
- Může jít o organizační úpravy, změnu v předpisech apod.
  
- Klíčová věta, na které se odborníci shodují, zní: ***Pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami.***
  
- **Poradenství** bývá nejčastěji a nejobecněji definováno jako profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků.
- Ty jsou významné zvláště při získávání údajů a vedení klienta.
- Nejčastěji je používán osobní rozhovor a techniky zaměřené na zjišťování zájmů, schopností a nadání.
- 21

## Složky poradenství

- **Poradce**
- **Vyjadřované ryzí přání být klientům prospěšný**
- Pokud nebudete mít opravdovou touhu klientům pomoci, zůstanete jen na povrchu a klienti to pravděpodobně vycítí.
- **Prokazované přijímání klientů a úcta k nim**
- Váš postoj ke klientům bude mít výrazný dopad na vaši poradenskou práci.
- Pokud klienty budete přijímat a respektovat a oni to pocítí, povzbudí je to k tomu, aby vám důvěřovali a aby se vám otevřeli.
- **Schopnost naslouchat a rozumět psychické bolesti klientů z jejich úhlu pohledu**
- Zatímco opravdová touha klientům pomáhat je ústředním kamenem poradenství, tato touha nepostačí, pokud nedokážete naslouchat a rozumět tomu, co vám vaši klienti říkají, a to z jejich vlastního úhlu pohledu.
- **Schopnost naslouchat klientům je základním předpokladem.**

- **Výborné terapeutické komunikační dovednosti**
- Možná dokážete porozumět tomu, co vám vaši klienti říkají, avšak tato schopnost nepostačí, pokud se vám nepodaří předložit toto porozumění zpátky klientům.
- Předávání empatického porozumění klientům je klíčovou dovedností, kterou uznávají všechny formy poradenství.
  
- **Výcvik, který vám postačí pro práci s klienty**
- Jako poradci budete muset být vyškoleni.
- Třeba máte vysoce terapeutickou osobnost a vaše srdce je na tom správném místě, ale přesto budete muset projít výcvikem, abyste získali vědomosti, dovednosti a profesní disciplínu, jichž je zapotřebí, aby z vašeho talentu a touhy vzešel ten nejlepší užitek.
  
- **Vaše osobní přednosti a nedostatky**
- Všechny tři hlavní poradenské tradice uznávají, že poradenství je osobní setkání mezi poradcem a klientem, přestože každý z nich má jinou představu o povaze tohoto setkání,
  
- Za předpokladu, že poradenství je osobním setkáním, byť takovým, jež je zaměřeno na blaho jednoho z účastníků, je důležité uvážit, co do setkání vnášíte vy jako člověk.
  
- **Osobní bolest**
- Ve většině případů klienti vyhledají poradenství proto, že prožívají určitou míru vnitřní bolesti.

- Tato bolest se může týkat konkrétního životního neštěstí a reagovat na ně (např. ztráta blízké osoby nebo opuštěnost, nebo může být trvalá a vše pronikající (např. chronicky nízké sebehodnocení).
- Dříve se všeobecně uznávalo, že poradenství je krátkodobá intervence pro lidi, jejichž bolest je ohraničená a netrvá dlouho, zatímco psychoterapie je dlouhodobá a pro lidi, jejichž bolest je vše pronikající a chronická.
- Avšak působením řady faktorů se tato hranice setřela.
- **Záměrné vyhledání pomoci**
- Poradenství je založeno na myšlence, že klienti se sami rozhodli vyhledat pomoc.
- Ale může se stát, že některým klientům nařídil soud, aby "docházeli" do poradny, což znamená, že si mohou vybrat buď chodit do poradny, nebo jít do vězení.
- **Klientovy osobní záležitosti mohou značně ovlivnit jeho chování v poradenství**
- Jak již bylo řečeno, klienti přicházejí do poradenství převážně proto, že prožívají nějakou vnitřní bolest.
- Přestože se jejich osobní problémy vztahují k jejich životu mimo poradenství, mohou tyto problémy snadno přinášet s sebou i do poradenství, a tudíž tyto osobní záležitosti mohou mít na jejich chování při poradenském sezení citelný vliv.



## Pracovní aliance mezi poradcem a klientem

- **"Citová vazba" mezi vámi a vašimi klienty**
- Tato složka se soustřeďuje na interpersonální vztah mezi vámi a klienty.
- **"Cíle" poradenství**
- Vy a vaši klienti jste se sešli za nějakým účelem a tato složka se týká právě tohoto účelu a nasměrování poradenství.
- **"Úkoly", které vy a vaši klienti musíte splnit, abyste dosáhli těchto cílů**
- Úkoly poradenství jsou činnosti, kterými se vy a vaši klienti zabýváte a které jsou v ideálním případě ve prospěch jejich cílů.
- **"Názory", které vy a vaši klienti máte na význačné aspekty problémů klientů a na podstatu poradenství a poradenského procesu**
- Vaše pokusy porozumět klientům budou pravděpodobně alespoň zčásti ovlivněny přístupem, v němž jste byli vycvičeni nebo jste právě "školeni.
- Stejně tak je tomu v případě, když se snažíte klientům pomáhat.

## Poradenství je etická činnost

- Ústřední složkou poradenství je jeho etická dimenze.

## ● Princip "informovaného souhlasu"

- Prvořadým etickým rysem poradenství je, že klienti, než se začne dále pracovat, dávají svůj informovaný souhlas.

## ● Mlčenlivost

- Jedním z význačných rysů poradenského vztahu je jeho diskrétní povaha.
- To znamená, že až na dohodnuté výjimky mohou klienti očekávat, že si necháte pro sebe to, co vám během poradenství řeknou.
- Shrnuje to jedna často citovaná rada na adresu poradců: "Co zde uslyšíte, zde také zůstane."

## ● Ochrana a osobní rozvoj

- Výzkum jasně ukázal, že poradenství a psychoterapie mohou mít na klienty jak nepříznivý, tak léčebný účinek .
- Rovněž se ví, že poradenství může být stresující profesí a že tato práce může mít škodlivé důsledky pro vás a pro vaše kolegy.
- S ohledem na to další etický aspekt poradenství spočívá v tom, že byste měli provozovat řadu činností s účelem uchránit blaho svých klientů i svoje vlastní.

- Sem patří tři hlavní aktivity.

### ● a) *Supervize*

- Dnes se vyžaduje, aby práce poradců procházela supervizí.

- Díky supervizi vaší poradenské práce můžete klientům nabídnout efektivnější a bezpečnější služby.
- Jejím účelem je rovněž ochránit vás.
  
- *b) Osobní terapie nebo osobní rozvoj*
- Děje se tak s ohledem na skutečnost, že poradenství je náročná činnost, při které musíte vědět, jaký dopad má vaše práce na vaše vlastní osobní fungování a jaký vliv můžete mít jako člověk na své klienty a na poradenský proces.
  
- *c) Trvalý profesní rozvoj*
- Téměř všechny odborné poradenské organizace se dnes shodují v tom, že nějaká forma trvalého odborného rozvoje je nutná.

## Poradenství je "proces"

- Dá se říci, že hlavním cílem poradenství je pomoci klientům, aby žili plněji, co nejvíce osvobození od omezujícího vlivu citové nepohody.
- Jakým způsobem budete vy a vaši klienti směřovat k dosažení toho-to cíle, bude částečně záviset na terapeutické orientaci vás, poradců.
- Avšak bez ohledu na to, jaký přístup k poradenství používáte, rozvíjející se vztah mezi vámi a vašimi klienty lze chápat jako

proces od začátku do konce.

- **Poradenství prochází různými fázemi - od počáteční přes střední až do závěrečné.**

### Místo definice poradenství

- Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pociťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu.
- Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství "poslán".
- Když poradce pozorně a trpělivě naslouchá, může začít vnímat klientovy obtíže z jeho úhlu pohledu a může mu pomoci dívat se na situaci jasněji, třeba z jiné perspektivy.
- Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování nebo změnu nebo jak snížit dezorientaci.
- Nejedná se o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem.
- Poradci své klienty nijak neodsuzují ani nezneužívají.
- Na poradenských sezeních může klient zkoumat různé aspekty svého života a pocitů, svobodně a otevřeně o nich mluvit, tak jak je to pro něj jen zřídka možné s přáteli nebo s rodinou.
- Nahromaděné pocity, jako např. hněv, úzkost, smutek a stud, se mohou stát velmi intenzivními a poradenství poskytuje příležitost je prozkoumat, dává možnost je snáze pochopit.

- Poradce podpoří vyjadřování pocitů navenek a v důsledku svého výcviku bude schopen přijmout a reflektovat klientovy problémy, aniž by se jimi nechal zahltit.
- Přijetí klienta a úcta k němu jsou pro poradce prvořadé, a jak se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem, což klientovi umožňuje sledovat mnoho stránek vlastního života, jeho vztahů a jeho samého, které možná doposud nezkoumal nebo jim nedokázal čelit.

## Co poradenství NENÍ

- **PORADENSTVÍ NENÍ BÝT KAMARÁDEM**
- Přátelství je vzájemný dvousměrný vztah, který zahrnuje mnoho různých aspektů, zatímco poradenství je jednosměrně zaměřené na blaho jednoho účastníka - klienta.
- Přátelé spolu chodí ven a jezdí na dovolenou.
- Poradce s klientem rozhodně ani jedno z toho nedělá!
  
- **PORADENSTVÍ NENÍ PŘÁTELENÍ SE**
- Přátelení se je odlišné od kamarádství v tom, že je to jednosměrnější vztah, zatímco kamarádství je vztah dvousměrný.
- Zatímco přátelení se je podobné poradenství v tom, že je zaměřeno na "klientovo" blaho, odlišuje se v tom, že má mnohem volnější hranice než poradenský vztah.

- **PORADENSTVÍ NEZAHRNUJE RODIČOVSKOU PÉČI**
- Být rodičem znamená mnohem více se angažovat v životě člověka než být poradcem.
- Navíc, být rodičem často znamená povzbuzovat člověka, aby dělal to, co chce rodič, a ne to, co chce člověk sám.
- To není součást poradenství (ani by neměla být!).
  
- **PORADENSTVÍ NENÍ "LÉČBA" JAKO U LÉKAŘE**
- Léčba znamená použití léčebného postupu odborníkem na člověka, který je pasivně přijímá.
- Poradenství znamená aktivní účast klienta, a přestože poradce má odborné znalosti] nepoužívá je k tomu] aby člověk pasivně přijal to] co mu poradce říká.
  
- **PORADENSTVÍ NENÍ KURZ ANI VÝUKA**
- Na osobu zaměřený poradci nebo poradci psychodynamicky orientovaní by řekli, že by své klienty neškolili ani neučili žádným vědomostem, a dokonce ani dovednostem] jak sami sobě pomoci.
- Tito praktikové nepovažují tyto činnosti za součást poradenského procesu.
- Na druhé straně kognitivně-behaviorální poradci tento názor nezastávají a tvrdí] že v poradenství hraje důležitou úlohu učít klienty kognitivně-behaviorálnímu pohledu na jejich problémy a vyškolit je v důležitých svépomocných dovednostech.

- **PORADENSTVÍ NEZNAMENÁ BÝT KLIENTOVI VŮDCEM**

- Být vůdcem znamená umožňovat člověku přístup k přesným a vhodným informacím a pomáhat mu dělat věcně podložená rozhodnutí.
- Znamená to, že ten, kdo pomáhá, dobře ví, kde se tyto přesné informace nacházejí, a většina poradců nebude prohlašovat, že takové vědomosti má.

- **PORADENSTVÍ NENÍ POSKYTOVÁNÍ RAD**

- Jsou-li udělovány rady - za předpokladu, že jsou dobře míněné -obvykle se tak děje z úhlu pohledu toho, kdo radí.
- Jinými slovy, rádce má jasnou představu o tom, co bude člověku ku prospěchu, a radu uděluje proto, aby člověka přiměl dělat určité věci, které podle jeho názoru člověku prospějí.
- Rady jsou často podbarveny „... kdybych byl tebou, tak bych .. .“.

- **PORADENSTVÍ NENÍ POUHÉ POUŽÍVÁNÍ PORADENSKÝCH DOVEDNOSTÍ**

- Mnoho odborníků může v průběhu své práce používat poradenské dovednosti, ale to neznámá, že provozují poradenství.
- Když zdravotní sestra v průběhu péče o pacienta pozorně naslouchá a vybízí pacienta, aby vyjádřil a objasnil své obavy, neprovozuje ještě poradenství - spíše se chová jako dobrá zdravotní sestra.