

Poradenství jako proces

- Přestože se tradičně v poradenském procesu rozlišují jeho počáteční, střední a závěrečná fáze použijeme model nazvaný :
- **Drydenův etapový model poradenského procesu**
- Šest etap tohoto modelu vypadá takto:
- 1.Zapojení
- 2.Zkoumání
- 3. Kognitivně-prožitkové porozumění
- 4. Změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním
- 5. Propracování
- 6. Zakončení

Zapojení

- Když vás někdo poprvé zkontaktuje a požádá o pomoc, je užitečné předpokládat, že je spíše v roli žadatele než v roli klienta.
- Žadatel je někdo, kdo zvažuje řadu otázek.
- Tím nelze říci, že tyto otázky zvažuje aktivně a vědomě, přestože samozřejmě tomu tak u některých lidí a některých otázek může být.
- **ZÁKLADNÍ OTÁZKA**

- Je pomoc, jakou mi nabízí poradce, tou pomocí, kterou já potřebuji?
- Dá se říci, že tato otázka se vztahuje k oblastem názorů, cílů a úkolů pracovní aliance. Klienti musejí rozumět tomu, jak pracujete (*názory*), chápat z toho plynoucí důsledky, co vy i oni budete v poradenství dělat (*úkoly*), a chápat, jak jim toto všechno pomůže a zda jim to pomůže takovým způsobem, jak si představují (*cíle*).
- To znamená, že jedním z vašich prvotních *úkolů* jako poradců je vysvětlit, co můžete svým potenciálním klientům nabídnout, aby se mohli zasvěceně rozhodnout, jestli jim vaše nabídka může být nějak užitečná.

Budu s poradcem dobře vycházet a je on tím nejlepším člověkem, který mi může pomoci?

Tyto dvě otázky se zaměřují na oblast *citové vazby* v rámci pracovní *aliance*.

Při úplně prvním kontaktu s vámi potenciální klient hodnotí, jak se k němu chováte.

To znamená, že musíte věnovat pozornost tomu, jak k potenciálním klientům hovoříte v telefonu a jak je uvítáte při prvním setkání.

- Jakmile člověk vyslovil informovaný souhlas, který podložil svým počátečním odhadem, že vy mu můžete pomoci a že se při práci s vámi cítí dostatečně pohodlně, **LZE ŘÍCI, ŽE SE STÁVÁ VAŠÍM KLIENTEM A VY MŮŽETE PŘISTOUPIT KE ZKOUMÁNÍ JEHO PROBLÉMŮ.**

Zkoumání

- Jedním z vašich prvních *úkolů* v roli poradců je vytvořit ovzduší, v němž se vaši klienti cítí natolik dobře, aby vám sdělili, proč v tomto životním okamžiku vyhledali poradenství.
- Vytváření tohoto bezpečného ovzduší se dá nejlépe klasifikovat jako usnadňování práce v *citové* oblasti pracovní aliance.

- Jakmile klienti necítí zábrany při sdělování svých problémů, můžete jim začít pomáhat, aby tyto problémy zkoumali.
- Vybízet je, aby hovořili svým vlastním stylem, a vyjadřovat empatické porozumění pro to, co říkají, jsou v této etapě poradenského procesu klíčové úkoly
- Zatímco psychodynamičtí a na osobu orientovaní poradci zapojují své klienty do otevřeného zkoumání problémů.
- kognitivně-behaviorální poradci po počáteční nestrukturované exploratorní fázi pomáhají svým klientům zkoumat problémy strukturovaněji, např. za použití abecedního modelu, kde A znamená událost, B myšlenky a přesvědčení, jež se vážou k této události, a C emoční důsledky myšlenek a přesvědčení uvedených v B.

○ Během tohoto období zkoumání si klienti nadále kladou, byť nevysloveně, řadu otázek. Zmíníme se zde o třech.

○ **1. Rozumí mi poradce?**

○ Přestože většina klientů od vás nebude očekávat, že budete přesní při každém pokusu o porozumění, dojdou k závěru, že jejich problémům dostatečně nerozumíte, pokud často nepochopíte jejich pohled na věc. Pokud se to stane, klient může ukončit poradenství v této počáteční fázi.

- *2. Cítím se příjemně) když zkoumám své problémy spolu s poradcem?*
- V průběhu fáze zkoumání vaši klienti získají představu o tom, jak pohodlně se cítí, když s vámi zkoumají své problémy.
- Pokud se necítí dostatečně příjemně, mohou poradenství předčasně ukončit.
- Může zde hrát roli řada faktorů, z nichž některé ovlivnit můžete a jiné ne.
- Faktory, které ovlivnit můžete a které mohou mít negativní vliv na vaše klienty, jsou např.:

- • **Nedostatečný zájem**
- Vaši klienti brzy zjistí, zda se o ně zajímáte.
- Běžnými známkami nedostatečného zájmu ze strany poradce jsou časté žádosti, aby klienti opakovali, co právě řekli, zívání, popletení základních informací o klientovi, např. jména, manželského a rodinného stavu, a zaměňování klienta s jinými klienty.

• **Prostředí nevhodné pro poradenství**

- Byli jste se někdy u někoho radit a přitom vás často rušily nějaké vnější vlivy?
- Jak to na vás působilo? Řekl bych, že dost negativně.
- Aby bylo poradenství účinné, musí se odehrávat v prostředí bez rušivých vlivů.
- Pokud při poradenském sezení přijímáte telefonické hovory, nebo pokud vás vyruší sekretářka, klienti z toho vyvodí, že o ně nemáte zájem.

● • **Slabé základní poradenské dovednosti**

- Avšak jen to, že někdo absolvoval výcvik základních poradenských dovedností, ještě neznamená, že je umí běžně používat v praxi.

● • **Kritický postoj**

- Pokud projevíte negativní kritický postoj k tomu, co vaši klienti říkají, klienti se se vši pravděpodobností nebudou chtít před vámi otevřít.
- Projevení nesouhlasu s tím, co klient říká, mu ukazuje, ať správně, či nesprávně, že ho odmítáte jako člověka.
- Jestliže to klienti vycítí, brzy z poradenství odejdou, nebo budou velmi zvažovat, o čem se s vámi budou bavit.

- A takové jejich zkoumání bude velmi omezené.

3. Má poradce dostatečné znalosti, aby mi pomohl?

Můžete to udělat několika způsoby.

● **Zdůraznit své vzdělání.**

Pokud jste ukončili svůj poradenský výcvik, proč nevystavit diplom na čestné místo?

Koneckonců vy jste si ho zasloužili a některým klientům bude imponovat, když ho uvidí; podobně to platí pro veškerá osvědčení, která vlastníte

● **Citovat odbornou literaturu.**

Podle mého názoru je velmi důležité, abyste sledovali vývoj v poradenském výzkumu.

Měli byste to dělat v první řadě proto, abyste byli lepšími poradci, ale jestliže to některým klientům pomůže k plnějším sebezkoumání, proč jim neocitovat příslušné výzkumné poznatky, když je na to vhodná příležitost?

Publikovat a klientům doporučovat, aby vaše díla četli, pokud se to v dané situaci hodí.

Pokud jste napsali něco, co se týká problémů těch vašich klientů, kteří budou kladně ovlivněni vaší odborností, doporučte jim, aby si to přečetli.

Pravděpodobně budou fascinováni, že jste něco napsali, a následkem toho budou zkoumat své problémy důsledněji.

Kognitivně-prožitkové porozumění

- Tři hlavní přístupy (psychodynamický, zaměřený na osobu a KBT) uznávají, že hlavním účelem sebezkoumání je zprostředkovat nový pohled na sebe, na druhé a na svět, a to zejména, avšak nikoli výlučně, s ohledem na problémy, kvůli nimž původně klienti poradenství vyhledali.

- Všechny tři přístupy tvrdí, že kognitivní poznání samo o sobě k navození smysluplné změny nestačí.
- Aby měla změna smysl, musí mít porozumění jak kognitivní, tak emočně-prožitkovou složku.
- Tyto tři přístupy se liší v pohledu na to, z čeho se takové porozumění skládá.
- V psychodynamickém poradenství je důležité, aby klienti získali emočně podložené porozumění souvislostem mezi minulými a současnými způsoby chování, včetně toho, jak komunikují se svými poradci.
- V poradenství zaměřeném na osobu je důležité, aby se klienti zapojili do prohlubujícího se procesu sebezkoumání, zatímco v KBT klienti pracují se svými poradci na takové formulaci svého případu, aby pochopili, jak jejich přesvědčení, emoce a chování navzájem souvisejí a jak způsobují přetrvávání jejich problémů.
- . Psychodynamické a na osobu zaměřené poradenství kladou mnohem menší důraz na techniky a zastávají názor, že korektivní emoční prožitek mnohem spíše nastane na sezeních než mezi sezeními, zatímco KBT tvrdí, že mnohem pravděpodobněji nastane mezi sezeními.

Změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním

- Jakmile klienti dosáhli určitého stupně kognitivně-prožitkového porozumění, potřebují z toho těžit a změnit se.
- Takové změny mohou být svou povahou behaviorální anebo filozofické.

Behaviorální změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním

- Vzhledem k této skutečnosti jde v hlavních přístupech k poradenství o to, že pokud klienti nejednají podle svého nového kognitivního a prožitkového poznání, pravděpodobně nedojde ke smysluplné a trvalé změně.

Filozofická změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním

- Někdy se stává, že nový způsob jednání nemá přímý vliv na klientovy problémy.
- Klientovy citové problémy se mohou týkat dřívějšího chování (např. pocity viny nebo hanby), nebo se může jednat o situace, kdy jiný způsob chování nezmění těžké podmínky, kterým jsou klienti vystaveni (např. nevyléčitelná nemoc).
- V jedné modlitbě se říká: "Bože, dej mi pokoru, abych dokázal přijímat věci, které změnit nemohu. Dej mi odvahu, abych měnil věci, které měnit mohu. A dej mi moudrost, abych dokázal obojí odlišit."
- V této poradenské etapě musíte svým klientům pomoci získat
- a) moudrost poznání, že musí učinit to, co zde nazývám filozofickou změnou (myslím základní změnu pohledu na věc), nezávisle na změně behaviorální,
- a b) pokoru tuto změnu uskutečnit.
- Hlavní přístupy toho dosahují různými cestami.
- Největší rozdíl zde bude mezi KBT a ostatními dvěma přístupy.

Propracování

- Jakmile klienti začnou jednat podle svého nového kognitivně-prožitkového porozumění nebo si vytvoří nový, konstruktivní pohled na nepříznivé životní podmínky, jež nelze změnit, musí se jim pomoci, aby z toho něco vyzískali a aby byli připraveni potýkat se s krizemi tak, aby se vyhnuli úplnému relapsu.

Jak klientům pomoci těžit z dosaženého pokroku

- Je tedy vidět, že klienti většinou potřebují pomoc, aby přenesli to, co se naučili v jedné oblasti, do oblastí příbuzných, a to je hlavním úkolem poradců v procesu propracování.
- Řešení a předvídání krizí jako prevence relapsu.

- Poradci ze všech hlavních poradenských přístupů se shodují, že jakmile klient učiní v poradenství pokrok, mohou se v jejich dalším vývoji objevit krize.
- Takový lapsus se liší od relapsu v následujícím ohledu.
- Zatímco lapsus je závažný, avšak dočasný zádrhel na cestě k uzdravení, relaps je podstatnější a trvalejší návrat do stavu původního problému, který způsobil, že klient vůbec vyhledal pomoc.
- ① V této etapě poradenského procesu je nejdůležitější 1. pomoci klientům, aby se poučili lapsu tak, aby neupadli do relapsu,
- ② a 2. pomoci jim předvídat lapsus k, aby se naučili zvládat příslušné faktory, ještě než k lapsu dojde.
- ③ Důležité je pomoci klientům identifikovat to, co by se dalo pojmenovat jako rizikové faktory, tj. faktory, na něž jsou klienti zvláště citliví.

Jak předat otěže do rukou klienta

- Posledním úkolem poradce během procesu propracování je pomoci klientům, aby se každý stal sám sobě poradcem.
- Je-li poradenství opravdu účinné, klienti nejen dosáhnou svých cílů, ale z celého procesu si rovněž odnesou ponaučení, jak si sami pomoci v budoucnu.

Zakončení

- Ukončení poradenských vztahů je často pro klienty těžkým obdobím.
- Když přichází čas loučení a je třeba se vyrovnat se ztrátou, znovu se objevují jejich problémy.
- Tento pohled obvykle zastávají především psychodynamičtí a na osobu orientovaní poradci.

● Jelikož jejich cílem není naučit klienty používat konkrétní teoretický rámec a sadu technik, zaměřují se více na vztah jako na hlavní prostředek změny (vztah "já-ty" v poradenství zaměřeném na osobu a vztah "jako kdyby" v psychodynamickém poradenství).

● A přestože všechny tři přístupy mohou být krátkodobé i dlouhodobé, psychodynamické a na osobu zaměřené poradenství bývají dlouhodobější než KBT.

● Pokud se domníváte, že ukončení poradenství bude pro klienty obtížné, je velmi důležité, abyste tomu věnovali patřičný čas a těmto klientům pomohli řešit a zpracovat pocity ohledně ukončení poraden-ského vztahu, ať už praktikujete jakýkoli přístup.

Mlčenlivost a přístup ke kazuistickým poznámkám

● Důvěra mezi klientem a poradcem je klíčovým předpokladem pro úspěch poradenského procesu a veškeré informace od klientů jsou považovány za důvěrné.

● Veškeré podrobnosti, které jsou sděleny supervizorovi, jsou rovněž považovány za důvěrné a údaje o klientech nesdělují žádné třetí straně bez předchozího svolení.

Poradenský proces

● Všichni potenciální klienti absolvují úvodní rozhovor.

● Ten oběma stranám dává možnost si rozmyslet, zda si přejí společně pracovat.

● Je důležité, abyste se vy cítili příjemně se svým terapeutem a aby se on cítil schopen pracovat s vámi.

● Na konci prvního sezení si sjednáme plán na dohodnutý počet sezení.

● Nejste nijak zavázáni dostavit se na všechna dohodnutá sezení a podle svobodné vůle můžete spolupráci kdykoli ukončit.

● Po dohodnutém počtu sezení se uskuteční hodnotící sezení, na kterém společně posoudíme pokrok a určíme další postup.

● Pokud se rozhodneme dále nespolupracovat, budu se snažit vám poskytnout kontakty na

jiné terapeutů nebo instituce.

- Sezení obvykle trvají jednu hodinu; pokud přijete pozdě, přesto skončíme v obvyklou dobu, abychom nezpозdili dalšího klienta.
- Mezi sezeními ponechávám čtvrt hodiny přestávku, abych dal klientům možnost zůstat v anonymitě.
- Klienty přijímám v průběhu dne i navečer a zvláštní schůzky je možné dohodnout na víkend.

Kontakt

- Může se stát, že někdy nebudu z nejrůznějších důvodů k dispozici.
- Abych mohl přijímat zprávy, mám zřízenou důvěrnou hlasovou schránku, kterou mohou klienti používat.
- Pokud se já potřebuji kontaktovat s vámi a na telefonu vás nezastihnu, zanechám pouze své jméno a telefonní číslo.

VŠEOBECNÉ OTÁZKY

- Může být užitečné, pokud vám poradce prozradí něco o sobě. Avšak pokud na sezení poradce zeširoka rozebírá své vlastní problémy, upozorněte na to na sezení.
- Pokud se kdykoli na sezení cítíte nepříjemně, dezorientovaně nebo pod nátlakem, proberte to s poradcem. Je snazší řešit problémy hned, jak se objeví.
- Je neetické, aby poradce udržoval sexuální vztahy se svými současnými klienty, a výzkum ukázal, že pro klienty je nevhodné, aby udržovali sexuální kontakt se svým poradcem.
- Nepřijímejte od svého poradce dárky.

- To se netýká potřebného terapeutického materiálu.
- Nepřijímejte od svého poradce společenská pozvání. To se však netýká příslušných terapeutických úkolů, jako např. doprovod v situaci, kdy je třeba např. překonat nějakou fobii.
- Pokud poradce bez závažného důvodu navrhne změnu místa setkávání (např. ze střediska do svého domova), odmítněte
- Máte-li nějaké pochybnosti o přístupu, jehož se vám dostává, s poradcem to prohovořte. Pokud si i nadále nejste jistí, vyhledejte radu jinde anebo ukončete práci.
- Máte právo ukončit práci kdykoli dle svého uvážení.