



PORADENSKÝ PROCES – KOMUNIKÁCIA S KLIENTOM

Zlatica Jursová Zacharová

OBSAH PREDNÁŠKY

- Verbálna komunikácia
- Neverbálna komunikácia

- Prosím doštudovať kapitoly z Teorie a praxe poradenskej psychologie

VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

- Prebieha v dvoch rovinách:
- **Tematická** - o čom sa hovorí
- **Interpretačná** – aký to má význam, zmysle, ktorý sa prikladá témam
- V poradenskom procese je dôležité vykomunikovať pravidlá, znížiť tenziu u klienta, informovať ako dlho budú sedenia prebiehať, koľko stoja a pod.

KOMPONENTY DIALÓGU – AKTÍVNE NAČÚVANIE

- naladiť sa na prijímanie informácií klienta, neprerušovanie počúvať
 - Schopnosť vstúpiť do rozprávania klienta
 - Vnímať a venovať pozornosť klientovi
 - Používanie „hm“, „áno“, „povedzte mi viac“, zopakovanie časti výpovedi „Povedali ste, že ste cítili...“.
 - Dávame mu tak najavo, že nás zaujíma
 - POZOR na selektívne počúvanie

KOMPONENTY DIALÓGU – PRÁCA S OTÁZKAMI

- Formulované jasne a zrozumiteľne
- Typ otázok je závislý od kontextu
- Vatové otázky (získanie času na premyslenie – niekedy je lepšie povedať „Uvažujem teraz o tom, n čo sa máme sústrediť“)/konkrétne otázky
- **POZOR** na **sugestívne** otázky!!! Tie nie sú vhodné ale **zavádzajúce**: „Potrat je vražda, nemyslíte? Tak si to dieťa chcete nechať alebo nie?“
- Nedávajte **proti**otázky: „Ako ste to mysleli, že som typická blondína?“

OTVORENÉ OTÁZKY (KANITZOVÁ, 2005)

Zisťujú širšie informácie:

- **Priame** „Viete prísť v piatok o druhej?“
- **Nepriame** „Ako sa Vám páči toto prostredie?“ (môže odpovedať akokoľvek)
- **Hypotetické** „Ako by ste to riešili, keby ste...“
- **Konkretizujúce** „Aké drogy beriete?“
- **Sondujúce** – poradca je zvedavý „A ako sa pri tom tváril?“
- **Motivačné** „Ako sa Vám podarilo dosiahnuť taký výsledok?“
- **Rozvíjajúce**: „Teraz keď ste povedali, že má Vaše dieťa neporiadok v izbe, čo presne myslíte pod pojmom neporiadok?“
- **Konštruktívne** – otázky sú orientované na cieľ

UZATVORENÉ OTÁZKY

- **Alternatívne:** „Kedy idete na dovolenku v máji alebo v júni?“
- **Sugestívne**
- **Potvrdzujúce/kontrolné:** „Rozumiete tomu?“ „Mám Vám to vysvetliť?“
- **Rečnicke** – nečakáte odpoveď „Nebudete s tým predsa strácať čas nie?“
- **Zaobalené** – majú formu odpovede, no sú to v podstate otázky „Ešte nepoznám Váš názor na túto tému, no ak na nej máme pracovať, bolo by dobré, keby ste sa vyjadrili.“
- **Nútený výber:** „Už viete či pôjdete študovať, alebo pôjdete do práce?“

JAZYK V PORADENSTVE

- Hovoriť jasne a rešpektovať úroveň klienta
- Na základe neverbality klienta zistiť, či mi rozumie alebo nie a podľa toho korigovať jazyk
- Klienti sa často hanbia opýtať na ak niečomu nerozumejú
- Hanbia sa hovoriť o sexe
- Niektorí používajú vulgarizmy – u puberťákov je to často len slovná vata

PRÁCA S KLIENTOM

- **Akceptácia** – rešpektovanie názor klienta, jeho postoj a pocit
- Transakčná analýza zastáva pozíciu: „Ja som OK, ty si OK.“
= porozumenie klientovi neznamena stotožňovanie sa s ním, treba brať vážne, čo klient hovorí
- **Empatia** – snaha vcítiť sa do prezívania klienta a porozumieť jeho procesom
- **Kongruencia** – otvorenosť vo vyjadrovaní pocitov, poradca by si nemal protirečiť, no vyjadrovať svoje pozície a pocity mierne, aby neohrozil klienta.
- **Spätná väzba** – informujeme klienta, ako na nám pôsobí jeho rozrávanie a jeho problém, neverbálne prejavy

NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

- **Mimika** – komunikácia prostredníctvom tváre
- **Pohl'ad** – 60% sa pozerateľ na klienta – nie príliš dlho naraz 😊
- **Ústa** – signalizujú prežívanie – kútiky úst, zuby, úsmev
- **Gestikulácia** – komunikácia prostredníctvom rúk
- **Haptika** – komunikácia prostredníctvom dotyku
- **Proxemika** – komunikácia prostredníctvom vzdialenosti
- **Teritorialita** – zaberanie priestoru
- **Posturoológia** – komunikácia prostredníctvom polohy tela
- **Kinezika** – komunikácia prostredníctvom pohybu
- **Paralingvistika** – všetky sprievodné fenomény verbálnej komunikácia okrem slov
- **Produkcia** – úprava zovňajšku

UKONČENIE PORADENSKÉHO PROCESU

- Prerušenie môže nastať z rôznych dôvodov
- **Proces separácie klienta** – majú hlboký vzťah a ukončenie vnímajú ohrozujúco (prenosová neuróza)
- Cieľom je aby klient bol schopný prevziať zodpovednosť za vlastné konanie a nadväzovať reálne ľudské vzťahy
- Často môže byť problémom aj poradca, ktorý sa o klienta bojí = protiprenos (prevenciou je supervízia)
- Problém majú tí klienti, ktorí majú neprimerané očakávania a čakajú, že im poradca všetko vyrieši
- Komunikácia klienta s poradcom po ukončení procesu sa nazýva **katamnéza**

SYNDRÓM VYHORENIA (BURN-OUT)

- Po dlhodobej práci poradcu sa môžeš dostaviť zmenšovanie záujmu o klientov a profesiu
- Dôvody:
 - príliš veľa klientov,
 - Uniformita klientov (špecializácia na jeden typ klientov)
 - formálnosť práce,
 - dlhý pracovný čas,
 - nedodržiavanie psychohygieny,
 - množstvo administratívnej činnosti,
 - nevhodný priestor,
 - nedostatok času na seba,...

BURN OUT

- Vonkajšie prejavy:
 - Zvyšuje sa počet klientov, ktorí odchádzajú
 - Skracuje sa čas strávený s klientom
 - Nedostatky vo vzdelávaní, v dokumentácii
 - Vyhýbanie sa supervízii
 - Vzťahovačnosť, cynizmus, nepriateľské prejavy
 - Čierno-biele videnie – diagnostikovanie
 - Apatia a vyhýbanie sa práci

Subjektívne pocity: nespokojnosť so sebou, prázdnota, hnev, nedôverčivosť

Prevenencia: psychohygiena (ísť do prírody), relax (15 minút cez deň), supervízia

SUPERVÍZIA

- Integrácia osobnostných vlastností poradcu
- Zvyšovanie profesionálnej kompetencie
- Chránime klienta a status psychológie
- Cieľ: verifikácia správnosti postupu s klientom
 - Korekcia neefektívneho postupu
- **Typy supervízie (Gabura):**
 - 1 tútorská – zaúčanie
 - 2 výcviková – súčasť výcviku
 - 3 riadiaca – supervízor je nadriadený poradcovi
 - 4 konzultantská – kolega vyhľadá kolegu
- **Skupinová** – Balintovské skupiny (každý porozpráva s čím prišiel, potom sa zvolí, ktorý prípad sa bude riešiť ako prvý, prezentuje sa daný prípad, všetci dávajú otázky – odpovede – skupina hovorí, čo by sa dalo urobiť, následne referujúci poďakuje a povie, čo ho oslovilo

ETICKÝ KÓDEX

- Všetky potrebné kroky na zaistenie bezpečnosti klienta
- Úplné informovanie klienta o všetkých relevantných zložkách procesu
- Vysvetlenie základných metód práce – spôsoby, metódy, stratégie
- Podiel klientovej zaangažovanosti na procese
- Dĺžka trvania spoločnej práce, frekvencia návštev, dĺžka jednej konzultácie
- Ochrana klienta – mlčanlivosť
- Cena – optimálne aby peniaze preberal niekto iný
- Pozor na zneužívanie – finančné, emocionálne, sexuálne
- Nediskriminuje, neodmieta pomoc z rasových dôvodov či náboženských alebo národných 😊

ETICKÝ KÓDEX PSYCHOLOGICKEJ ČINNOSTI

- Odsúhlasený v 1994
- 6 hláv a ustanovení
- 1. všeobecné princípy
- Kompetencia
- Získanie súhlasu
- Dôvera
- Osobné správanie
- Záverečné ustanovenie

ETIKA

- Poradca neznižuje a ani nezhadzuje kolegov pred klientmi či na verejnosti
- Urobí všetko pre rozvíjanie svojich profesionálnych kompetencií
- Pracovať bez supervízie = porušenie etiky
- Poradca môže propagovať svoje služby len v súlade s vlastnými profesionálnymi kompetenciami a skutočnými možnosťami