



PORADENSKÝ PROCES

Zlatica Jursová Zacharová

ZÁKLADNÉ METÓDY PRÁCE S KLIENTOM

- Zahŕňajú 5 spoločných faktorov
- Vzťah medzi pacientom a poradcom
- Výklad poruchy
- Emočné uvoľnenie
- Konfrontácia s vlastnými problémami
- posilnenie

ZÁKLADNÉ METÓDY PRÁCE S KLIENTOM

- **Poskytnutie informácie** – informačne ukotviť, no nezahliť, nezvyšovať úzkosť
- **Delegovanie** – ak problém nespadá do kompetencie poradcu – delegovať na kolegu
- **Objasnenie** – ide o mapovanie, vymedzenie/vyjasnenie problému, odhaľuje skutočné rozsahy problémov, náročný časový proces vedúci odlíšeniu podstatného a nepodstatného. Využíva sa sokratovský dialóg alebo motivačný rozhovor
- **Ventilácia** – klient sa potrebuje vyrozprávať, je potrebné klienta plne prijať a poskytnúť mu dôverné a bezpečné prostredie bez moralizácie, hodnotenia, bagatelizovania... Pre klienta to má katarzný účinok a často nepotrebuje ďalšie stretnutie

METÓDY PRÁCE S KLIENTOM

- **Podpora a povzbudenie** – na začiatku procesu, ak je klient neistý, alebo v tenzii, rozhovor je pre klienta nácvikom ako sformulovať podstatu problému, nájsť právne pomenovanie...
- **Interpretácia** – poradca dopĺňa klientovi chýbajúce súvislosti, ide o dynamický systém, odhaľovanie skrytých prianí a blokov. Základné pravidlo interpretácie:
 - neposkytovať interpretáciu v prípade zvýšenej tenzie klienta
 - Nevyužíva ak poradca nemá dostatok poznatkov
 - Formulácie nemajú presahovať klientove chápanie seba samého a kontextu jeho života
 - Využiť je vtedy, keď vieme, že ju klient bude vedieť spracovať

METÓDY PRÁCE S KLIENTOM

- **Tréning** – využíva sa v situáciách, kedy treba aktívne pôsobiť na behaviorálnu zložku. Súčasťou tréningu je učenie, opakovanie a nácvik. Zahŕňa efektívnu komunikáciu zvládanie konfliktov, nácvik asertivity, nácvik „konštruktívnej hádky“.
- **Relaxačné techniky** – uvoľňovanie telesného a psychického napätia, je treba postupný a dôkladný nácvik. Základné postupy – práca s dychom, dychové cvičenia – ukazuje sa na význam nesprávneho dýchania pri vzniku úzkostného záchvatu, odstraňuje príznaky úzkosti.
 - Nácvik relaxácie podľa Oesteho – udržiavanie svalového napätia cca 5 sekúnd, potom uvoľnenie 10-15 sek.
 - Schultzov autogénny tréning (nácvik ťažoby, tepla, sústredenie na dych, na tep, na prúd tepla, na oblasť hlavy)

METÓDY PRÁCE S KLIENTOM

- **Konfrontácia** – metódy ako vhodným a nezraňujúcim spôsobom upozorniť klienta na rozdiely a rozpory v jeho tvrdeniach. Používa sa predovšetkým v rodinnom poradenstve. Je potrebné si dať pozor na rolu sudcu
- **Reflexia** – poradca preformuluje klientovu odpoveď tak, aby vhodne stimuloval ďalší náhľad klienta na situáciu či problém. Klient potom zvládne lepšie formulovať, upresňovať a vyjadrovať emočné reakcie
- **Modelové situácie** – prehranie situácií s ktorými sa stretáva klient v reálnom živote
- **Hranie rol** – hypotetické situácie, klient buď hrá seba, alebo svojho oponenta
- **Rozvoj vedomých spôsobov zvládania záťaže** – copingové mechanizmy – spôsoby zvládania záťaže: kontakt s pocitom, telom, schopnosť zdieľať, uvedomenie si vlastných potrieb, ochrana hraníc, využitie predchádzajúcej skúsenosti, príbehu, zapojenie rituálov, brainstorming, hľadanie zmyslu

PRVÉ STRETNUTIE S KLIENTOM

- Prvý kontakt mailom/telefónom
- Predstavenie, zistenie dôvodu (typ problému), ak klient patrí do cieľovej skupiny poradcu potom by sa mal dozvedieť:
- Ako dlho bude trvať konzultácia

ŠTRUKTÚRA PORADENSKÉHO PROCESU

- Počiatočná fáza - budovanie vzťahu
- Prostredná fáza – pomoc klientovi prehodnotiť a naformulovať problémy
- Záverečná fáza – plánovanie a ukončovanie poradenského procesu

PROSTREDNÁ FÁZA

- Vyhodnotiť problémy a ťažkosti
- Udržovať pracovný vzťah
- Pracovať podľa zmluvy – cieľ, stratégiu (povzbudzovanie, konfrontácia, autentickosť, spätná väzba, poskytovanie informácií, zdieľanie primárnych hodnôt
- Poradca má byť schopný načúvať, sledovať klienta, a reflektovať (opakovať, preformulovávať, akceptovať, formulovať výroky)

ZÁVEREČNÁ FÁZA

- Zvoliť vhodnú zmenu
- Realizovať zmenu
- Generalizácia
- Ukončenie poradenského procesu