

MVKVPPP

**Výskumný ústav detskej psychológie
a patopsychológie**

**Metodicko-výskumný kabinet výchovného
a psychologického poradenstva
a prevencie pri VÚDPaP**

Západná ul. č. 2, 821 02 Bratislava

tel./fax: + 421 2 4341 4054 * e-mail: xvudpap@stonline.sk

**Stratégia rozvoja a optimalizácie poradenských postupov v podmienkach činnosti
poradenských a preventívnych zariadení**

Karol Jarábek

**Materiál na rokovanie pracovno-odborného seminára:
“ 50 rokov výchovného a psychologického poradenstva na Slovensku”**

Kamenný Mlyn, 19. – 20.6.2007

Kroky

1.

1.1.

Teória:**Pojem poradenstva - definície**

Poradenstvo od svojho vzniku do súčasnosti bolo definované rôznymi spôsobmi. Nelson, R. uvádza, že termín poradenstvo sa používa vo viacerých významoch a možno ho chápať ako

- špeciálny druh pomáhajúceho vzťahu - Nelson, R., Dryden, W., Woolfe, R. tvrdia, že prakticky všetci poradcovia sa zhodujú v tom, že dobrý pomáhajúci vzťah je nevyhnutný pre efektívnu prácu s klientmi. Na klienta orientovaní poradcovia ho považujú za nevyhnutný, ale i postačujúci pre konštruktívne zmeny u klientov (Rogers).
- ako súbor intervencií - mnohí poradcovia nepovažujú pomáhajúci vzťah za postačujúci, ani za dostatočne rýchly, aby u klienta došlo ku konštruktívnym zmenám. Preto okrem pomáhajúceho vzťahu vyžadujú súbor intervencií. Intervencia v širšom slova zmysle je zákrok. V užšom slova zmysle je to cieľový, vopred premyslený zásah, spravidla zameraný na zmiernenie ťaživej osobnej situácie sledovanej osoby. V inom slova zmysle je to akýkoľvek postup alebo technika smerujúca k prerušeniu, zamedzeniu alebo úprave prebiehajúceho procesu. Poradcov repertoár intervencií odráža jeho teoretickú orientáciu (psychoanalytický poradca používa psychoanalytické intervencie, racionálno-emočný a behaviorálny poradca používa racionálno-emočné a behaviorálne intervencie a geštaltista používa geštaltovo zamerané intervencie. Eklektickí poradcovia používajú intervencie vychádzajúce z rôznych teoretických prístupov). Spolu s konkrétnymi intervenciami je tiež dôležitá osobnosť poradcu a kombinácia poradcu a klienta.
- ako psychologický proces - chápe poradenstvo ako skrátenú verziu výrazu psychologické poradenstvo. Či sa už chápe ako pomáhajúci vzťah charakterizovaný svojimi základnými podmienkami alebo ako súbor intervencií odvodený z rôznych teoretických prístupov, poradenstvo je psychologický proces.

Niekedy sa poradenstvo definuje prostredníctvom

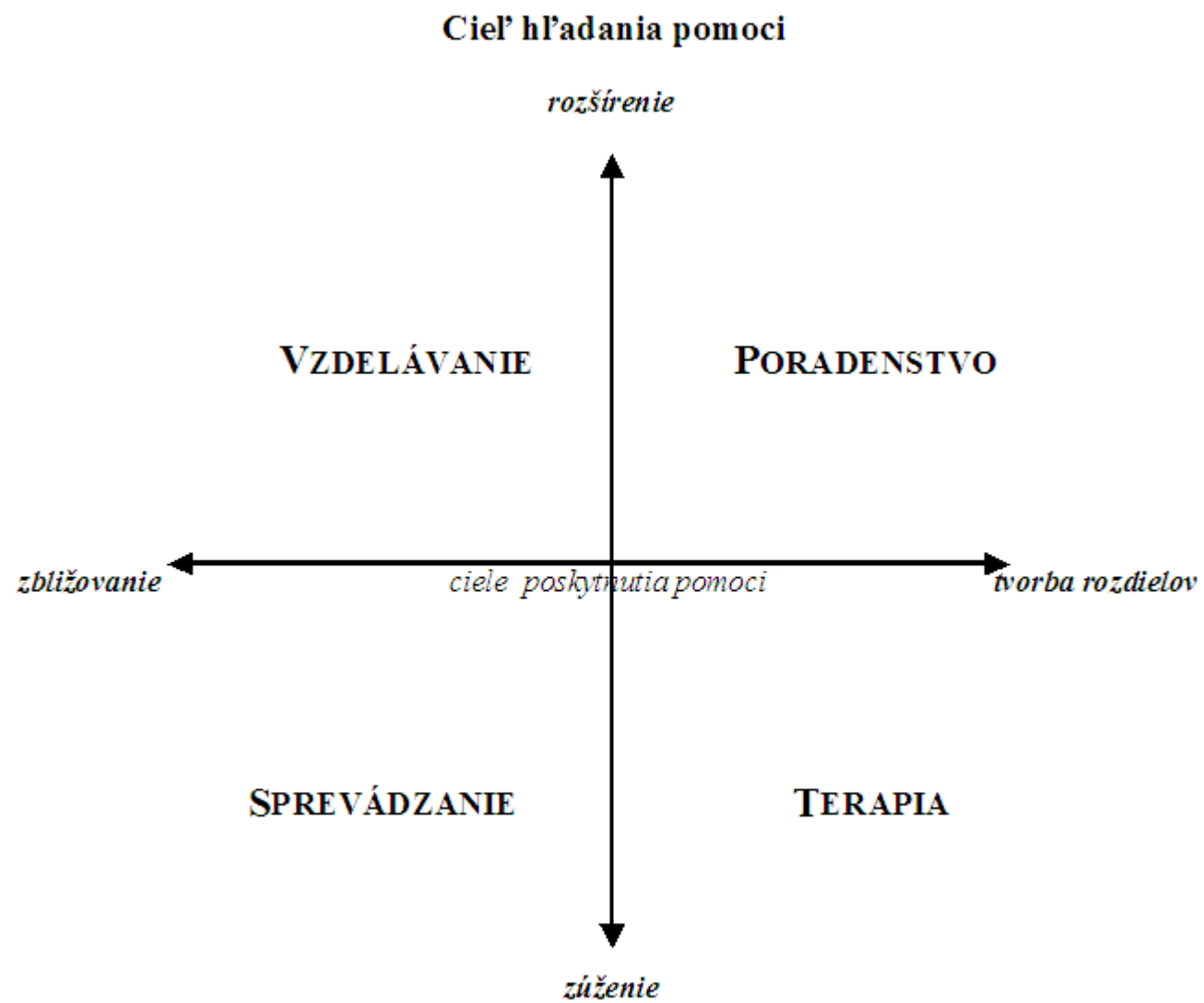
- cieľov, ktoré chce dosiahnuť - napríklad pomôcť im :
 - prekonať emocionálnu depriváciu z minulosti,
 - zvládať súčasné problémy,
 - vyrovnávať sa so zmenami,
 - robiť rozhodnutia,
 - zvládať krízy ,
 - rozvíjať špecifické zručnosti.

Niekedy sú ciele poradenstva rozdelené na

- nápravné ,
- rastové,
- rozvojové,

- môžu plniť preventívnu funkciu.
 - ľudí, ktorí ho uskutočňujú,
 - prostredníctvom jeho vzťahu k psychoterapii. /8/
- 1.2. Poradenstvo psychologické
činnosť dnes tímová (psychológovia, pedagógovia, sociológovia, neurológovia, psychiatri, sexuológovia, právnici a iní), zameraná na prekonávanie psychologických problémov jedinca a rozvoj jeho osobnosti; hranice medzi poradenstvom, psychoterapiou, psychagogikou a sociálnou prácou sa prekrývajú; najčastejšia je pomoc deťom a mládeži s poruchami správania, zmyslovo i mentálne postihnutým, so širokým záberom pri voľbe povolania; možno sem zaradiť aj manželské poradenstvo, športové a iné; ... /4, str. 420 - 421/
- 1.3. Poradenstvo špeciálne
poradenské služby zamerané na špecifické skupiny klientov, ktorí sú znevýhodnení zdravotne či sociálne a ktorých hendikep má dlhodobý alebo trvalý charakter; cieľom je dosiahnuť maximálnu samostatnosť klienta a jeho zapojenie sa do spoločnosti; významnou súčasťou je pomoc pri prekonávaní sprievodných psychologických problémov klienta vyvolaných postihnutím /4, str. 421/
- 1.4. Poradenstvo, ako jedna z možností psychologickéj pomoci
Ludewig (1994) rozlišuje situácie podľa cieľa hľadania a poskytovania pomoci a identifikuje štyri rôzne spôsoby pomoci:
- vzdelávanie (návody a poučenia)
 - poradenstvo
 - sprevádzanie
 - terapiu

Obrázok: Základné druhy odbornej pomoci



Cieľom klientovho hľadania pomoci (smer vertikálny) môže byť želanie po *rozšírení* (klient chce mať niečo viac), ktoré smeruje napr. k rozšíreniu jeho schopností a možností, ktoré by mu umožnili lepšie znášať jeho problém.

Iným cieľom klientovho hľadania môže byť želanie po *zúžení* (klient chce niečo menej), ktoré smeruje k úľave od jeho trápenia. Vodorovná os v obrázku predstavuje ciele poskytnutia pomoci a podmieňuje spôsob, ktorým poradca realizuje svoju činnosť.

Ak poradca uplatňuje vo vzťahu s klientom jednoznačne sám seba (svoju štruktúru), napr. svoje poznatky, porozumenie a vedomosti (s odkazom na to, ako klientovmu trápeniu rozumie, ponúka mu priamo svoje skúsenosti a znalosti na riešenie problémov), potom je cieľom pomoci *zblížovanie* s konvergetnou charakteristikou riešenia. Naopak, v situácii, v ktorej poradca podnecuje vlastné procesy klienta, ide o vytváranie rozdielov a tvorbu diferentných riešení.

Pri pomoci formou *vzdelávania* ide zvyčajne o klientovu žiadosť typu „Pomôžte mi rozšíriť moje možnosti!“. Väčšinou mu teda chýbajú zručnosti a znalosti, ktoré by mu pomohli riešiť jeho problém. Pre *poradenstvo* je typická požiadavka „Pomôžte mi využiť svoje možnosti!“ Ide skôr o vnútorné zablokovanie systému. Uplatňovanie formy *sprevádzania* je typické pri požiadaní klienta „Pomôžte mi znášať moju situáciu!“ a častokrát sa jedná o situáciu, ktorá sa zmeniť nedá.

Naopak, ak klientov problém je zmeniteľný a obracia sa na poradcu „Pomôžte mi ukončiť moje trápenie!“ je potrebné voliť *terapiu*.

V Ludwigovom systematickom modeli je poradenstvo chápané ako proces pomoci, kde sa kladie dôraz na prácu klienta s jeho vlastným problémom poradca v ňom je v úlohe podporovateľa a rozvoja vlastných možností klienta.

Paralelu možno vidieť aj v práci pedagogicko-psychologického poradenstva (pri tradične sa opakujúcich kauzách porúch učenia), pri ktorých učitelia i rodičia sú informovaní, poučení o symptómoch a dôsledkoch poruchy, možnostiach nápravy a školských úľavách a sú im poskytnuté pokyny, ako s ťažkosťami dieťaťa pracovať, resp. ich kompenzovať.

Hranice medzi jednotlivými spôsobmi pomoci sú častokrát v praxi veľmi nejasné a zamestnanec školského zariadenia flexibilne volí spôsob pomoci s ohľadom na druh problému klienta, svoje vlastné schopnosti, možnosti, vôľu a personálne obsadenie pracoviska.

2. **Pojem a ciele pedagogicko–psychologického poradenstva**

Pedagogicko-psychologické poradenstvo nemôžeme zúžiť len na poskytovanie rád.

2.1. Matula /1/ uvádza, že činnosť pedagogického a psychologického poradenstva vo vzťahu ku klientom (deťom, žiakom, študentom, ich rodičom, učiteľom a iným odborným pracovníkom) sa uskutočňuje v štyroch (spravidla nadväzných) oblastiach (pozri obrázok):

1. diagnostickej
2. poradenskej
3. terapeutickej
4. preventívnej a rehabilitačnej

ZÁKLADNÉ FÁZY A OBLASTI VÝCHOVNÉHO A PSYCHOLOGICKÉHO PORADENSTVA			
DIAGNOSTICKÁ FÁZA	PORADENSKÁ FÁZA	TERAPEUTICKÁ FÁZA	PREVENTÍVNA A REHABILITAČNÁ FÁZA
PSYCHOLOGICKÁ DIAGNOSTIKA	PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVO	PSYCHOTERAPIA	PSYCHOLOGICKÁ PREVENCIA A SOCIÁLNO-PSYCHOLOGICKÝ TRÉNING
PEDAGOGICKÁ DIAGNOSTIKA	PEDAGOGICKÉ PORADENSTVO	LIEČEBNO-PEDAGOGICKÉ METÓDY	PEDAGOGICKÁ PREVENCIA, REEDUKÁCIA A PSYCHAGOGIKA
SOCIÁLNA DIAGNOSTIKA	SOCIÁLNE PORADENSTVO	SOCIOTERAPIA	SOCIÁLNA PREVENCIA A TRÉNING SOCIÁLNEJ KOMUNIKÁCIE
KOMPLEXNÁ DIAGNOSTIKA KOMPETENCIÍ JEDNOTLIVCA	KARIÉROVÉ PORADENSTVO (INTERDISCIPLINÁRNE)	REORIENTÁCIA, REKVALIFIKÁCIA	KOMPLEXNÁ PRÍPRAVA PRE TRH PRÁCE; DOPLNENIE PROFESIONÁLNYCH INFORMÁCIÍ

Cieľom poradenstva je dosiahnuť poradenskými metódami a postupmi primeranú úpravu stavu, ktorý bol príčinou vstupu klienta do poradenskej starostlivosti. Ide najmä o podporu úpravy úrovne psychickej a sociálnej regulácie správania klienta,

úrovne jeho prospechu a výchovnej zvládnuteľnosti.

- Pod *psychologickým poradenstvom* sa v zmysle zákona NR SR č. 199/1994 Z.z. rozumie optimalizácia vnútorného prežívania a ovplyvňovanie správania dieťaťa (mládeže) a skupiny detí (mládeže) v podmienkach škôl a školských zariadení metódami a postupmi psychologického poradenstva, zodpovedajúcimi súčasným poznatkom psychologických vied a stavu praxe. Zahŕňa i poradenstvo pre rodičov, učiteľov a iných odborných zamestnancov.
- Pod *pedagogickým poradenstvom* sa rozumie ovplyvňovanie úrovne prospechu a výchovnej zvládnuteľnosti dieťaťa (mládeže) a skupiny detí (mládeže) v podmienkach škôl a školských zariadení metódami a postupmi pedagogického poradenstva, zodpovedajúcimi súčasným poznatkom pedagogických vied a stavu praxe.
- Pod *sociálnym poradenstvom* sa rozumie ovplyvňovanie sociálnych vzťahov klienta a skupiny klientov v podmienkach škôl a školských zariadení metódami a postupmi sociálneho poradenstva, zodpovedajúcimi súčasným poznatkom sociálnych (sociologických) vied a stavu praxe.

2.2. Gabura a Pružinská /3/ vnímajú psychologické poradenstvo, ako proces pomoci, v ktorom má poradca snahu podporiť rast, rozvoj, zrelosť a lepšie uplatnenie sa klienta tak, aby sa efektívnejšie orientoval vo svete a vyrovnával sa so životom. Táto definícia výrazne koriguje rozšírený názor, že poradenstvo je len poskytovanie „receptov“ a návodov a disponuje univerzálnymi prostriedkami na rýchle riešenie všetkých problémov, čo častokrát klienti školských zariadení aj očakávajú. Ich predpoklad je, že nebudú musieť do riešenia svojho problému investovať čas, prácu a námahu.

Podobná situácia je aj v pedagogicko–psychologickom poradenstve, kde ide predovšetkým o podporu rozvoja schopností dieťaťa (adolescenta, dospelého) a poskytnutie opory, ponúknutie alternatív, vhodných materiálov, ale tiež užitočných rád.

Pedagogicko–psychologické poradenstvo môže byť chápané aj v zmysle *prevencie* a taktiež *redukácie, nápravy* /6/.

Poradenstvo, ako preventívny proces, vytvára podmienky na osobný rast klientov – psychologicky a sociálne.

Poradenstvo, ako nápravný proces, odstraňuje zábrany osobného rozvoja klientov a pomáha im riešiť ich problémy.

3. **Poradenský prístup**

Existuje množstvo poradenských škôl. Dnes sa upúšťa od hlásenia sa superiority jednej školy. Usudzujeme, že rôznymi cestami sa dá dospieť k jednému cieľu.

3.1. Dynamický prístup

3.1.1. Vychádza z determinácie súčasného správania minulosťou a využívaním princípu kauzality. Poradca je pre klienta zrkadlom,

ktoré odráža iba to, čo klient prináša do procesu.

3.2. Behaviorálny prístup

- 3.2.1. Vychádza z predpokladu, že každé správanie je výsledkom toho, čo sa človek naučil resp. nenaučil. Poradenský vzťah je edukačný a monitoruje vzťah učiteľ – žiak.

3.3. Experienciálny prístup

- 3.3.1. Vníma človeka ako aktívnu bytosť s potencionálom k ďalšiemu rastu, preto sa nesústreďuje na odstránenie symptómu, či rekonštrukciu osobnosti podľa cieľov poradcu, ale zameriava sa na dosiahnutie vyššieho stavu vedomia, uvedomenie si svojich možností a schopnosť naučiť sa ich využívať. Vedieť, čo robíme a cítiť to, môže byť pre klienta dôležitejšie ako vedieť, prečo to robíme. Poradca je katalyzátorom, v jeho prítomnosti si klient uvedomuje svoje latentné možnosti pre formovanie svojho jástva. Vzťah medzi poradcom a klientom je emocionálne naplnený ľudský vzťah.

3.4. Eklektické poradenstvo

- 3.4.1. Poradca často svoj prístup prispôsobuje charakteru problému alebo typu klienta. Je bežné, že na jednom prípade poradca pracuje hlbšie, s druhým klientom robí behaviorálny nácvik a s tretím prípadom pracuje neštruktúrovane.

3.5. **Poradenstvo a psychoterapia**

Ak dôjde k snahe rozlíšiť poradenstvo a psychoterapiu, výsledok nebýva jednoznačný. Pokusy odlíšiť ich obsahujú tieto tvrdenia:

- Psychoterapia sa zameriava na dosiahnutie osobnostnej zmeny, poradenstvo na pomoc ľuďom lepšie používať existujúce zdroje zvládania.
- Na vymedzenie kompetencií sa najčastejšie používa kritérium predmetu pôsobenia a časového trvania. Poradenstvu sa pripisuje predmet : konflikt, problém, náročná situácia.
- Rozlišuje sa informatívne poradenstvo, krátkodobé poradenstvo v trvaní troch mesiacov a dlhodobé poradenstvo v trvaní minimálne jedného roka.
- Terapii sa pripisuje predmet: porucha, duševná choroba a časové trvanie viac ako jeden rok.

Určiť presné hranice je ťažké. Niektorí autori považujú rozlišovanie týchto pojmov za zbytočné, pretože predmet pôsobenia a techniky sa prekrývajú.

3.6. **Individuálne, skupinové a hromadné poradenstvo /11/**

- Individuálne poradenstvo sa uskutočňuje v interakcii klient – poradca. Štruktúra a dynamika individuálneho poradenského vzťahu je základnou jednotkou sociálnej psychológie. Vzťah má významné kognitívne, emocionálne a behaviorálne zložky, ktorých dynamiku nazývame procesom individuálneho poradenstva. Poradenský psychológ pomáha klientovi poznať seba samého, jeho schopnosti, osobnostné vlastnosti, záujmy potreby a iné. Pomáha mu uvedomiť si jeho pozíciu v spoločnosti, chápať vlastnú minulosť i konkrétnu životnú situáciu a usiluje sa podporiť jeho pozitívny vývin.

- Hromadné poradenstvo charakterizujú interakčné a komunikačné väzby „každý s poradcom“. Poradca v poradenstve rešpektuje existujúcu skupinovú dynamiku, ale v procese poradenstva ju systematicky nevyužíva. Hlavným účinným prostriedkom v hromadnom poradenstve je interakcia s poradcom v osobitných sociálnych podmienkach.
- Skupinové poradenstvo charakterizujú interakčné a komunikačné väzby „každý s každým“. V skupinovom poradenstve sa stáva súčasťou pôsobenia skupinová dynamika. (*poznámka Skupinové poradenstvo rozpracováva ET zameraný na terapiu.*)

3.6.1. **Hromadné poradenstvo /11/**

Pri tomto type poradenskej práce vstupuje poradca do kontaktu s väčším počtom ľudí. (V praxi býva dolnou hranicou 30 až 40 ľudí, žiakov v triede a pod.) Líši sa od individuálneho poradenstva i skupinového z hľadiska:

- poradenského vzťahu,
- použitých techník,
- požiadaviek na profesionálnu pripravenosť.

Prednosťou je širší záber, väčšia extenzívnosť pôsobenia.

Cieľom riešenia hromadného poradenstva nie je riešenie konkrétnych problémov jednotlivcov. Poradca v ňom pracuje so všeobecnými poznatkami a inšpiruje poslucháčov k úvahám o možnostiach riešenia.

Práca poradcu v rámci hromadného poradenstva sa vyznačuje:

- väčšou štruktúrovanosťou a menšou mnohoznačnosťou,
- poradca organizuje priebeh podujatia,
- návody na riešenie môžu obsahovať niekoľko alternatív s jasnou a precíznou formuláciou
- rola poradcu je autoritatívnejšia, direktívnejšia:
 - vymedzuje pravidlá komunikácie,
 - určuje cieľ.

Metódy, technika a postupy hromadného poradenstva:

- poradenská prednáška
- poradenská prednáška s besedou
- poradenská beseda
- diskusné metódy (Bálintovské skupiny...)
- špeciálne techniky:
 - sociodráma,
 - niektoré formy psychodrámy,
 - poradenské a spoločenské hry

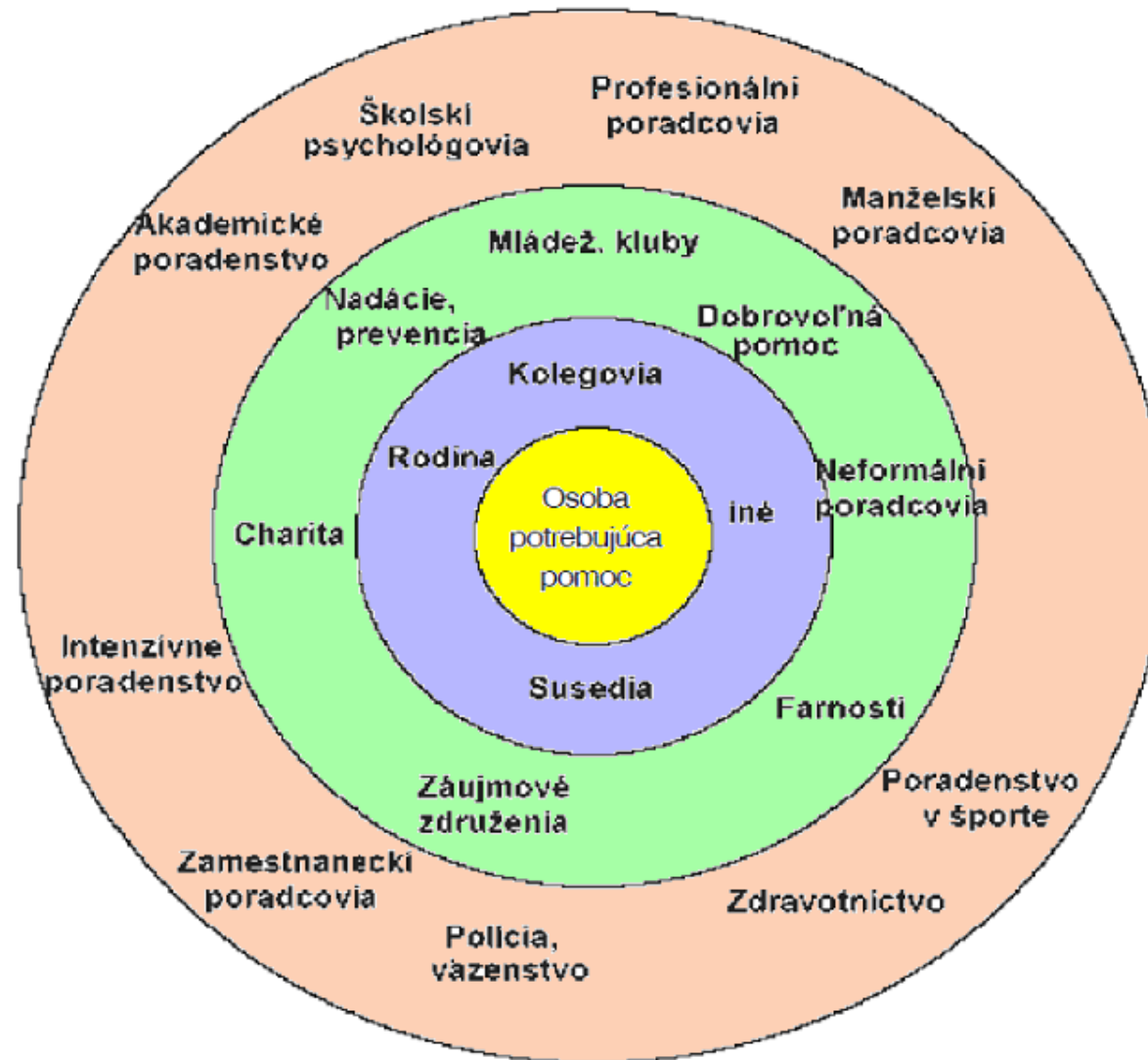
4. **Vonkajšie podmienky poradenského procesu**

- 4.1. Optimálne je, ak poradňa je umiestnená v priestoroch, kde jej činnosť nie je rušená činnosťou iných inštitúcií a zaručuje anonymitu klienta.
- 4.2. Vstupnou časťou poradne by mala byť *čakáreň*, s pohodlným sedením, s viacerými druhmi a možnosťami sedenia, kde sú k dispozícii sú časopisy, populárno-náučné materiály. Dvere do odborných pracovísk by mali byť zvukotesné, rovnako by mala byť zabezpečená zvukotesnosť celej miestnosti (zákon 363/2006 o ochrane osobných údajov).
- 4.3. Konzultačné miestnosti odborných zamestnancov sú samostatné. Nepreplnené nábytkom a rôznymi nepodstatnými doplnkami, s krikľavými farbami stien a nábytku. Osvedčené sú variabilné druhy sedenia:
 - 4.3.1. *pracovný stôl* poradcu, ktorý slúži najmä na vybavovanie administratívy,
 - 4.3.2. *sedací kút* s kreslami alebo pohodlnými stoličkami, kde možno s klientom nadviazať kontakt s pocitmi dôvery, atmosféry pomoci, možnosti ponuky aj intímnych informácií,
 - 4.3.3. *pracovný kút pre dieťa* s pracovným stolíkom zodpovedajúcim vzhľadu dieťaťa (kreslenie, písanie, riešenie testov), hračky na nadviazanie kontaktu, s prístrojmi, resp. nástrojmi (logopedické zrkadlo, biofeedback, apod.)

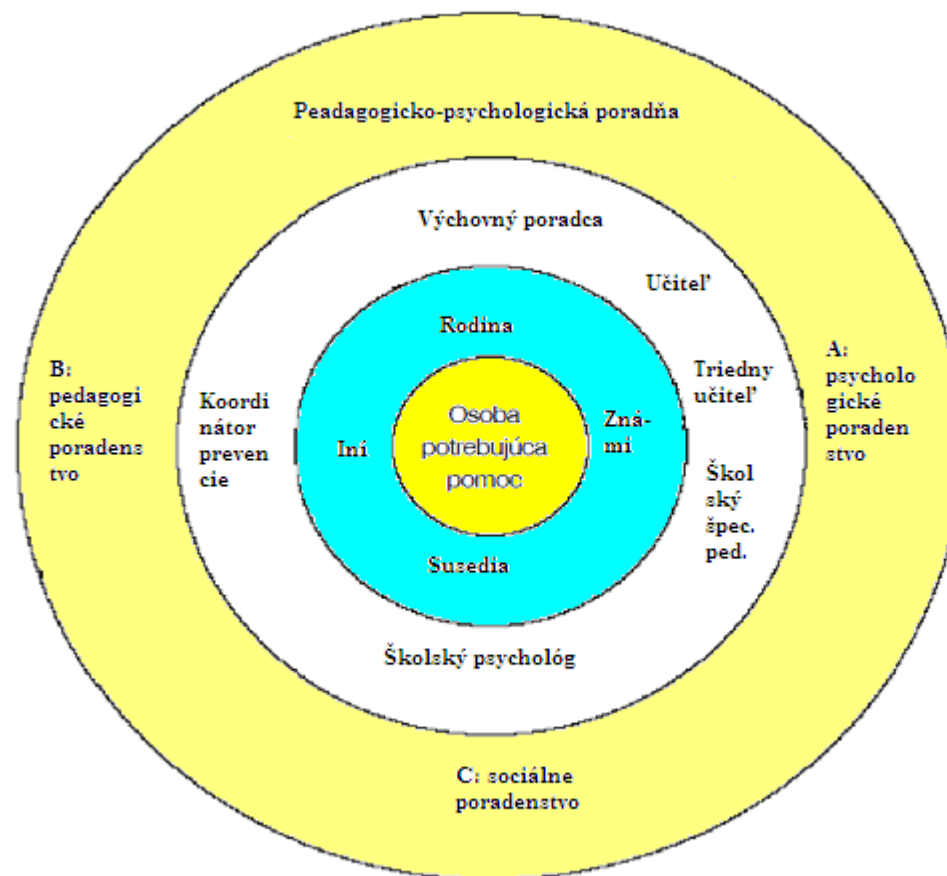
Poznámka: Poradca riešiaci problematiku porúch správania, by mal mať vybavené pracovisko *signalizačným zariadením*, potrebným len v prípadoch agresívnych klientov, ak by hrozila možnosť napadnutia zo strany klienta.

5. **Poradenský tím (lokalizácia, hierarchia)**

- 5.1. Poradenstvo je v súčasnosti rozvíjajúci sa systém. V centre jeho pozornosti je človek, osoba potrebujúca pomoc. Hvozdík uvádza grafické znázornenie jednotlivých pomáhajúcich pozícií podľa W. Drydena modifikované na naše podmienky. Grafické znázornenie naznačuje hierarchiu pomoci, ktorá sa človeku dostáva.

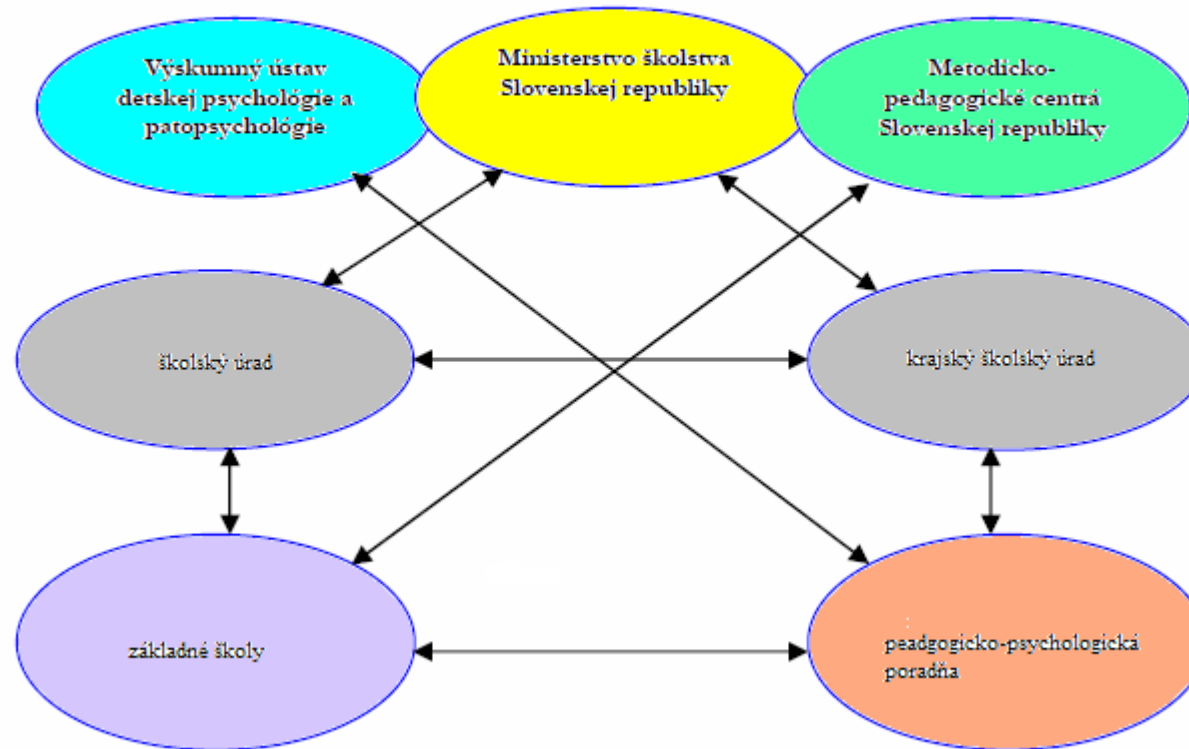


- 5.2. Spoluprácu poradcu v PPP s inštitúciami mimo poradenské zariadenie upravuje § 3 odst. g), h), i) vyhlášky č. 43/1996 Z.z. o podrobnostiach o výchovnom poradenstve a poradenských zariadeniach.
- 5.2.1. Pedagogické, psychologické a výchovné poradenstvo sa vykonáva spravidla:
1. v pedagogicko-psychologických poradniach
 2. v školách a školských zariadeniach
1. Pedagogicko-psychologická poradňa poskytuje komplexnú, interdisciplinárnu a odbornú psychologickú, výchovnú, poradenskú, terapeutickú a preventívnu starostlivosť deťom a mládeži, ich rodičom a zákonným zástupcom a pedagogickým zamestnancom za účelom optimalizácie ich osobnostného, vzdelávacieho, profesijného a sociálneho vývinu.
 2. V školách a školských zariadeniach sa poskytuje výchovné poradenstvo, a to prostredníctvom výchovných poradcov. V školách a školských zariadeniach sa uskutočňuje školské psychologické poradenstvo, a to prostredníctvom školských psychológov.
 - 2 a) **Výchovný poradca** plní úlohy výchovného poradenstva v otázkach výchovy, vzdelávania, profesijnej orientácie, voľby štúdia a povolania a prevencie problémového a delikventného vývinu a sociálnych vzťahov. Je odborným poradenským pracovníkom na škole, ktorý svoju funkciu plní popri svojej pedagogickej činnosti. Sprostredkúva prepojenie školy s odbornými zariadeniami, ktoré sa zaoberajú starostlivosťou o deti. Poskytuje metodickú a informačnú pomoc pedagogickým pracovníkom školy a zákonným zástupcom dieťaťa.
 - 2 b) **Školský psychológ** sa priamo zúčastňuje na práci školy alebo zariadenia a poskytuje odbornú psychologickú pomoc deťom, zákonným zástupcom a pedagogickým zamestnancom pri riešení výchovných a vzdelávacích problémov. Spolupracuje s vedením a riaditeľom školy, kolektívom učiteľov a jednotlivými učiteľmi, výchovným poradcom, koordinátorom prevencie, vychovávateľom, majstrom odborného výcviku, kolektívom žiakov, jednotlivými žiakmi, ich rodičmi, ale aj lekárom, sociálnym kurátorom, pracovníkmi pedagogicko-psychologických poradní a ďalších školských zariadení. Môže byť v pracovnom pomere s poradenským zariadením alebo so školou.
 - 2 c) V školách môže byť ustanovený **koordinátor prevencie** (drogových závislostí a iných sociálno-patologických javov), ktorého úlohou je v spolupráci s vedením školy vypracovať a realizovať preventívny program školy a spolupracuje s pedagogicko-psychologickými poradňami, centrami výchovnej a psychologickéj prevencie a odbornými zariadeniami z rezortu zdravotníctva a sociálnych vecí. /1/



5.2.2. Odborná a metodická koordinácia v systéme školského poradenstva v SR

Môžeme ju vyvodíť zo zákona NR SR č. 596/2003 Z.z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a vyhlášky MŠ SR č. 43/1996 Z.z. o podrobnostiach o výchovnom poradenstve a o poradenských zariadeniach.



- 5.2.3. Poradenský tím je skupina odborníkov, ktorej výsledná efektívna práca je citeľne ovplyvnená *osobnostnými predpokladmi jej členov*. Je potrebné si uvedomiť v celej hĺbke, že základným pracovným nástrojom poradcu je *on sám* /3/. Poradca by mal poznať svoje potenciály, možnosti a limity v práci s klientom. Poradca by si mal pravidelne klásť otázky typu kto som?, aký som?, ako pôsobím na ľudí?, prečo som sa rozhodol práve ...?, v čom som dobrý, kde sú moje obmedzenia. Odpovede na tieto a ďalšie otázky by nemal vždy hľadať len sám. Supervízia je jednou z dôležitých podmienok zdravého fungovania poradcu a celého poradenského tímu.
- 5.2.4. Z právneho hľadiska je potrebné si uvedomiť, že na vyšetrenie ako aj poskytovanie informácií o klientovi je potrebný *písomný súhlas zákonných zástupcov*.

6. **Kvalifikácia, osobnostné predpoklady poradcu, charakteristiky typov poradcov**

6.1. Kvalifikácia poradcu:

Učiteľ, triedny učiteľ, koordinátor prevencie

- Vyžaduje sa vysokoškolské vzdelanie pedagogického smeru
- Pre funkciu koordinátora prevencie by malo byť podmienkou absolvovanie dvojročného špecializačného inovačného štúdia (ŠIŠ –VP) v rozsahu min. 200 hodín a iných foriem vzdelávania v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Štúdium organizujú priamo riadené organizácie ministerstva školstva (§ 14 ods. 2 písm. b) a c) zákona č. 596/2003 Z. z. , napr. metodicko-pedagogické centrá SR, Štátny pedagogický ústav) a vysoké školy.

Výchovný poradca /1/

- Pre výkon funkcie výchovného poradcu sa vyžaduje vysokoškolské vzdelanie pedagogického smeru.
- Požiadavky vzdelania z výchovného poradenstva spĺňa VP absolvovaním dvojročného špecializačného inovačného štúdia z výchovného poradenstva (ŠIŠ –VP) v rozsahu min. 200 hodín a iných foriem vzdelávania v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Štúdium organizujú priamo riadené organizácie ministerstva školstva (§ 14 ods. 2 písm. b) a c) zákona č. 596/2003 Z. z. , napr. metodicko-pedagogické centrá SR, Štátny pedagogický ústav) a vysoké školy.
- VP v rámci celoživotného vzdelávania a profesijného rastu absolvuje priebežné vzdelávanie výchovného poradenstva, za ktoré získava vzdelávacie kredity. Priebežné vzdelávanie organizujú priamo riadené organizácie ministerstva školstva (§ 14 ods. 2 písm. b) a c) zákona č. 596/2003 Z. z. , napr. metodicko-pedagogické centrá SR, Štátny pedagogický ústav) a vysoké školy.
- Absolvovanie špecializačného inovačného štúdia (ŠIŠ) výchovného poradenstva sa uznáva ako náhrada I. kvalifikačnej skúšky.

Školský psychológ /1/

- Psychologickú činnosť školského psychológa môžu podľa zákona č. 199/1994 Z. z. o psychologickéj činnosti a o komore psychologov v znení neskorších predpisov vykonávať len osoby, ktoré absolvovali vysokoškolské štúdium v odbore psychológia. Školský psychológ je absolventom vysokej školy druhého stupňa v študijnom odbore 3.1.9 Psychológia (denná forma) so zameraním na školskú, pedagogickú a poradenskú psychológiu (jednoodborové VŠ štúdium psychológie) alebo vysokej školy druhého stupňa v študijnom odbore 1.1.1 Učiteľstvo akademických predmetov so zameraním na psychológiu tak, aby splnil požadovaný limitovaný minimálny počet kreditov za absolvované psychologické disciplíny, psychologické problémové okruhy a tematické bloky požadované EFPA.
- Certifikovaná príprava školského psychológa je založená na teórii a praxi preventívnej, identifikačno-diagnostickej, konzultačno-poradenskej a nápravno-výchovnej činnosti a ich praktického použitia u žiakov, rodičov, pedagógov, vychovávateľov v školách, v školských a mimoškolských zariadeniach.

Odborní zamestnanci PPP

- vysokoškolské vzdelanie (psychológia, pedagogika, špeciálny pedagogika, sociálna práca, právo ...)
- v rámci ďalšieho vzdelávania by si zamestnanci PPP mali zvýšiť kvalifikáciu formami inovačného, špecializačného, postgraduálneho štúdia, výcvikmi, tréningmi, školeniami, kurzami ...

6.2. **Inventár, koláč vlastností poradcu** (Pozri: Posudzovacia škála Darina Lepeňová -Štefan Matula, VÚDPaP, Metodicko-výskumný kabinet 2006)

6.3. Gabura /3/ uvádza vo vyhodnotení Dotazníka pre poradcu charakteristiky jednotlivých typov:

Typ A – hodnotiaci

tento typ poradcu direktívne vedie, hodnotí klienta, jeho postoje, správanie, rozhoduje o tom čo je dobré a zlé, kritizuje alebo chváli klienta, vzťah poradca - klient je nerovnovážny

Typ B – interpretujúci

poradca interpretuje klientove správanie, hľadá kľúče k pochopeniu kauzality, môže byť pre klienta nezrozumiteľný, klient často nechápe jeho konštrukcie, jeho zložitý jazyk, jeho videnie konkrétnej situácie

Typ C – suportívny

poradca má snahu podporovať klienta, pomôcť mu, súcíti s ním, ochraňuje ho, preberá za klienta zodpovednosť, necháva klienta v závislosti, vzniká hrozba prenosu a protiprenosu

Typ D – vypočúvajúci

poradca je zaplavený túžbou po informáciách, siahodlho exploruje klienta i v oblastiach, ktoré s problémom nesúvisia, nezastavuje sa ani pri relevantných informáciách, hneď pátra ďalej, klient je pod paľbou otázok, môže mať nepríjemný pocit zasahovania do intimity

Typ E – aktívny

poradca tlačí klienta k riešeniu, ku konkrétnej akcii, často mu neposkytne dostatočný priestor pre premýšľanie a ani spracovávanie materiálu, vnáša do poradenského procesu dynamiku, ale aj netrepezlivosť a predčasné rozhodnutia

Typ F – reflexívny

poradca dáva klientovi najavo, že mu rozumie, nevnáša do procesu svoje interpretácie, necháva iniciatívu na klientovi, umožňuje mu stransparentniť prežívanie, podporuje jeho nezávislosť, kompetencie, nepreberá za klienta zodpovednosť.

Jednotlivé typy prístupov sú mimo dobra a zla. Väčšina poradcov má svoje dominantné kombinácie prístupov, ktoré prispôbujú klientovi a prezentovanému problému. Účastníci diskutujú o svojich výsledkoch, identifikujú prednosti a nevýhody jednotlivých prístupov, hľadajú ich dominantnú využiteľnosť pri niektorých skupinách klientov.

7.

Poradenský proces

7.1. **Postup práce s klientom** (fázy poradenského procesu)

Drapela /6/ identifikuje v poradenskom procese štyri fázy:

1. fáza: Zoznámenie sa, vytvorenie kladného vzťahu s klientom.
2. fáza: Diagnóza klientovho problému.
3. fáza: Voľba cieľa a alternatívy riešenia problému.
4. fáza: Rozhodnutie klienta a zhodnotenie výsledkov.

Systémový prístup /Ludewig/ napríklad rozširuje proces pomoci klientovi o čas pred stretnutím sa s klientom. Pritom kladie dôraz na sebareflexiu pracovníka a vyčleňuje veľký priestor úvodnému „vyjednávaniu“ o cieľoch pomoci. Ponúka 5 fáz práce s klientom

1. fáza: Príprava
Príprava zachytáva všetko, čo sa deje, odohráva pred rozhovorom s klientom. Dotýka sa základných otázok, kto je poradca, čo je jeho poslaním, čo potrebuje vedieť, aké má ciele, zdroje a východiská, o čo sa opiera...
2. fáza: Otvorenie
V tejto fáze začína skutočná práca s klientom. Zahŕňa dojednanie schôdzky, uvedenie klienta do pracovne, prvé vety, vymedzenie času, prvý rozhovor atď. Všetko s cieľom vytvorenia bezpečia klienta.
3. fáza: Dojednanie
Cieľom je ujasniť si, čo klient žiada, očakáva a čo mu poradca môže ponúknuť. Systematický prístup používa termín *objednávka* (to čo klient žiada) a *ponuka* (čo môže poradca v súlade so svojimi kompetenciami a možnosťami ponúknuť) a *dohoda* (dohoda na určitej forme spolupráce).
4. fáza: Priebeh
Je jadrom pomoci. Ide o spoluprácu s klientom na dosiahnutí cieľa s použitím metód poradenskej praxe.
5. fáza: Ukončenie
V tejto fáze poradca overuje úspešnosť svojich krokov a spolu s klientom hodnotia spoločnú prácu.

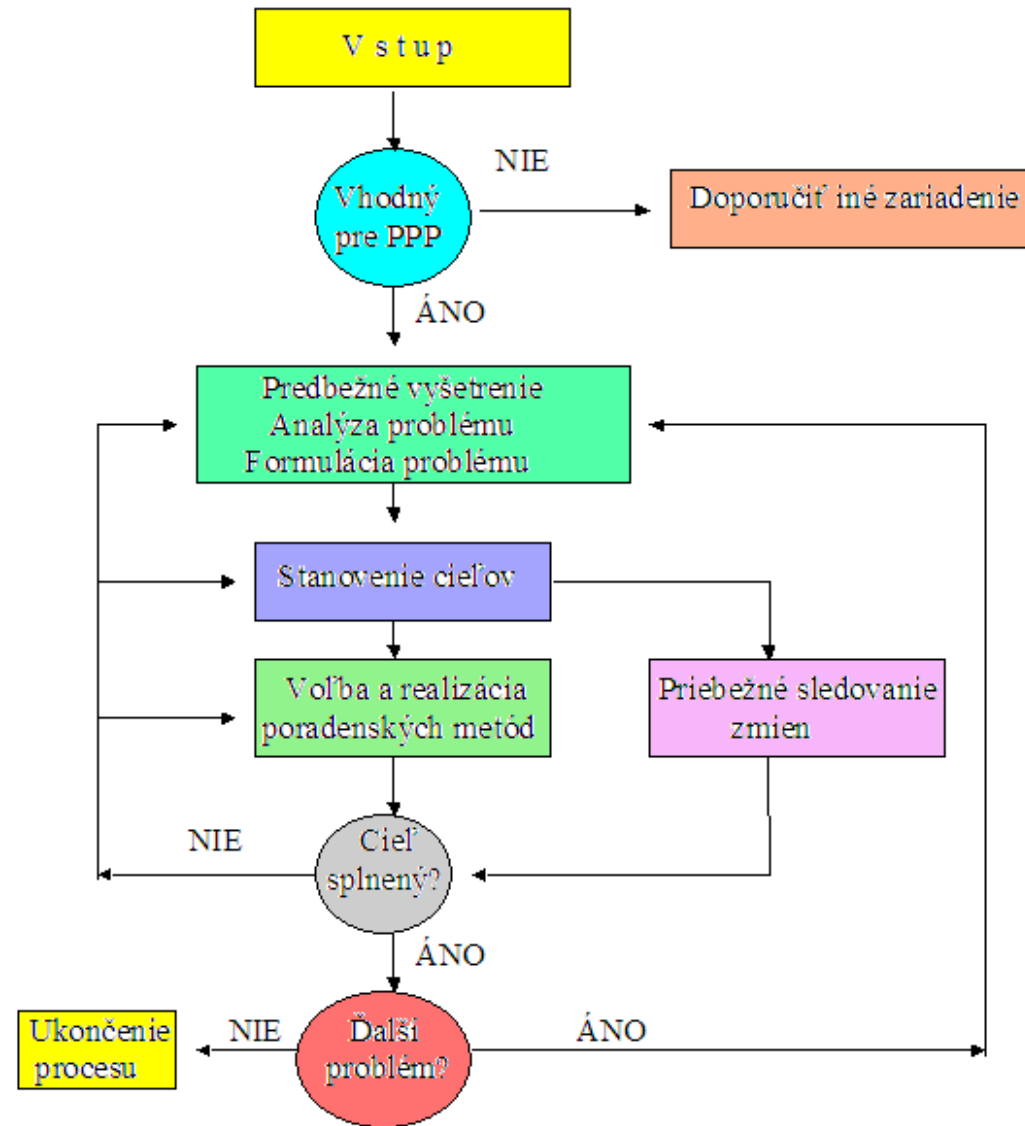
Poznámka: *Odlišnosti v chápaní fáz poradenského procesu v odbornej literatúre sú odrazom rozdielného ponímania a chápania poradenských pracovníkov vo svojej práci s klientom. Pre efektívnosť práce poradcu nie sú ani tak dôležité pracovné teórie a ako jednotlivé fázy pomenovávať a členiť, ale dôležitý je rešpekt k logike týchto fáz!*

7.2.

Základné kroky poradenského procesu

Už samotná štruktúra poradenského procesu vedie k pozitívnym výsledkom v poradenskom procese. Klient vníma systematickú prácu poradcu, získava jeho dôveru, je si vedomý cieľov poradenstva, získava jasné spätné informácie a pod.

Schéma štruktúry poradenstva /9/



7.3. **VSTUP**

7.3.1. **Príprava**

Predhrou prvého kontaktu s klientom môže byť aj štúdium písomných materiálov a príprava rozhovorov. Klient, prichádzajúci k poradcovi nie je prázdny listom, ale má svoju históriu, je ovplyvňovaný svojou rodinou, sociálnym okolím (širším či užším). K vstupným informáciám, ktoré častokrát predchádzajú príchodu samotného klienta, patria napr. školská charakteristika klienta (od učiteľov, výchovných poradcov), písomné materiály UPSVaR, sociálnej kurately, informácie lekára, polície a pod. V poradenskom zariadení sa klienti môžu ako s prvou stretnúť so sociálnou pracovníčkou, ktorá ich zoznámí s tým, s kým budú ďalej hovoriť.

7.3.2. **Otvorenie - prvý kontakt s klientom**

Do poradenstva vstupujú rôzne skupiny klientov /3/:

- spontánni klienti – vyhľadávajú poradenské služby z vlastného záujmu
- klienti posielaní do zariadenia svojimi rodičmi a ich návštevu predchádza návšteva rodiča, ktorý referuje o základnom probléme
- klienti distribuovaní do poradne z rôznych zariadení (školy, ÚPSVaR, súd, zdravotnícke zariadenie – pred návštevou takéhoto klienta dostane poradňa relevantné telefonické alebo písomné informácie. Tieto informácie môžu poradcu vopred ovplyvniť a na ich základe si vytvára určitý predobraz klienta. Hrozí tu nebezpečie, aby tento predobraz sa nestal nálepkou alebo už konečnou diagnózou.

Distribujúca inštitúcia často vyvíja tlak, aby sa poradca stotožnil s jej „diagnózou“. Poradca by mal vedieť odolávať takémuto nátlaku.

Kroky prvého kontaktu:

1. iníciaľna fáza prvého kontaktu - privítanie klienta (vstať, podísť k dverám, pozdraviť, podať ruku)
2. úvodná fáza kontaktu - predstavenie sa menom, informovať klienta o svojej funkcii či špecializácii, charaktere zariadenia
3. ponúknuť miesto – klienta necháme vybrať si stoličku, miesto, kde chce sedieť (Dôležitou indikáciou pre poradcu je sledovanie spôsobu, akým si klient sadá). Pri veľmi zneistených klientoch môže poradca využiť *úvodnú techniku rozšpania ľadov* (poradca hneď z príchodu netlačí na klienta, aby referoval o svojom probléme, ale odľahčuje situáciu a znižuje napätie klienta tým, že začne rozhovor o neutrálnej téme – počasie, problémy s nájdením poradne, či dlho čakal a pod.
4. v prípade, že klient prichádza do poradne z vlastnej iniciatívy získať informácie o dôvodoch výberu poradcu (počul o schopnostiach poradcu, odporúčala mu ho škola, využíval poradcové služby už pred tým, odporúčal mu ho priateľ, našiel si vo v telefónnom zozname ...)

Prvý kontakt je ovplyvňovaný dvoma faktormi:

- prostredím, v ktorom vzniká
- spôsobom, ako vznikne.

Cieľom prvého kontaktu je vytvoriť :

- atmosféru dôvery a rovnocennosti (rešpektovaní klienta a jeho akceptovaní)
- získanie ďalších informácií o probléme klienta (aby poradca klientovi vytvoril možnosť informovať ho o svojom probléme, odporúča sa začať formuláciami: „Čo vás priviedlo do poradne?“, „O čom by ste chceli hovoriť?“, Hovorte o všetkom, čo považujete za potrebné.“, „S čím by ste chceli začať?“)
- očakávania klienta a ich súlad s charakterom jeho problému,
- motivácia klienta pre spoluprácu na riešení jeho problému,
- udržiavanie aktívnej komunikácie (poradca i klient sú v úlohe hovoriaceho i počúvajúceho v zmysle odovzdávania a prijímania významov)
 - problémy v komunikácii sú spojené s rolou poradcu (direktívnosťou, neodsudzujúcim prístupom, vedením klienta k zodpovednosti za svoje činy, nevtieravosťou ...) pričom poradca má sklon:
 - riadiť a ovládať konverzáciu
 - často vznáša kritické pripomienky
 - obviňuje, útočí a moralizuje
 - príliš rýchlo ponúka radu
 - odmieta city klienta
 - často hovorí o sebe, nálepkuje a diagnostikuje
 - vyvoláva pocit nedostatku času
 - prehnane interpretuje
 - žartuje s cieľom uľahčiť prežívanie klienta
- kategorizácia problémov klienta
 - jednoduchý problém – problém, ktorý je možné označiť za izolovaný a ktorý sa dá zvládnuť jednorazovým opatrením, na ktorom sa poradca dohodne so svojim klientom
 - zložitý problém – problém, ktorý zahŕňa v sebe širšie súvislosti osobnosti klienta. Častokrát sa v praxi stáva, že zložitý problém sa skrýva za jednoduchým a práve s ním prichádza klient za poradcom
- stanoviť si s klientom predbežný projekt ďalšieho postupu
 - jasné vymedzenie „objednávky“ klienta (poradca ak vie, že nie je schopný pomôcť klientovi, by mal odmietnuť klienta, resp. ponúknuť mu iné riešenie, ak ho pozná)
 - dohoda ako ďalej postupovať – zásady stretnutí, počet a intenzita stretnutí, dĺžka stretnutí)
 - minimalizovanie možných rizík v prípade, že poradca podnikne niečo, o čo práve klient nemá záujem

- ukončenie prvého stretnutia
 - päť až desať minút pred ukončením stretnutia upozorniť klienta, že o chvíľu vyprší jeho čas (vytvoriť priestor, aby dopovedal všetko, čo chce)
 - vytvoriť priestor na odbúranie prípadnej agresivity (nespokojnosť s poradcom, kritika postupu ...)
 - zistiť, či vidí zmysel ďalšej spolupráce
 - dohodnúť frekvenciu stretnutí (viď ďalej)
 - termín ďalšej návštevy

7.4.

Ďalšie stretnutia

Obsah ďalších stretnutí:

1. vymedzenie si potrebnosti dát a údajov o klientovi a jeho probléme
 - plán na získanie dát (od koho, ako, dokedy)
 - obsah a rozsah údajov (miera podrobnosti)
 - organizácia a utriedenie údajov
2. zhromaždiť ďalšie informácie o klientovi a jeho probléme
 - základné údaje a písomný súhlas klienta so spracovávaním jeho osobných údajov
 - osobná anamnéza
 - rodinná anamnéza
 - zdravotný stav
 - história (anamnéza) problému a jeho riešenia
 - klientove predstavy o riešení problému
 - zber a štúdium materiálov z iných odborných pracovísk (škola, sociálna kuratela, záujmové krúžky, polícia ...) (*pozri diagnostika*)
 - písanie denníka, rôznych poviedok - písanie (býva v psychologickom poradenstve aj v psychoterapii hodnotené ako doplnková, vecná, pragmatická metóda, zameraná na dosiahnutie konkrétnych výsledkov - napr. na určitú zmenu v správaní klienta. Využívajú ju najmä behaviorálne a kognitívne orientovaní psychológovia. Avšak bez ohľadu na teoretické zameranie môže písanie v rukách citlivého a informovaného profesionála zvýšiť účinnosť jeho celkového odborného pôsobenia.)
 - analýza existujúcich dokumentov zariadenia
3. Určenie si koncepčného rámca diagnózy
 - preformulovanie problému
 - koncepčný rámec diagnózy
 - čo je potrebné zistiť

- problém
 - príčiny problému
 - ďalšie podstatné znaky
 - potenciál klienta riešiť problém
 - možné ďalšie smery a ďalšie aktivity
4. Predbežná diagnóza
- rozsah predbežnej diagnózy pre problém ponúknutý klientom
 - sporné otázky v identifikácii problému
 - zámena symptómov za problémy
 - ponúknutie príčin problému klientom
 - nazeranie na problém len z jednej strany, uhla pohľadu
 - nedokončené časti rozhovoru, prerušenie témy rozhovoru klientom
 - klientova zaangažovanosť
 - klientove poznámky, výstupy jeho činností, aktivít, materiálov
5. Využívanie alternatívnych zdrojov informácií
- supervízia
 - dokumentačný archív zariadenia
 - publikované informácie
 - predpisy
6. Definovanie problému (*otázku rieši DIAGNOSTIKA*)
7. Ukončenie diagnostickej fázy
- 7.4.1. **Stanovenie cieľov poradenstva - PLÁNOVANIE (voľba cieľov a alternatív riešenia problému)**
- Hľadanie predstáv o možných riešeniach
- orientácia na hľadanie riešení
 - charakteristiky problému
 - komplexnosť problému
 - stupeň novosti
 - využívanie skúseností
 - fáza tvorivého myslenia
 - prekážky
 - presvedčenie o existencii jedinej správnej odpovede
 - poskytnutie očakávanej odpovede

- neochota pochybovať o veciach
- unáhlené hodnotenie, obavy zo zosmiešnenia

7.4.2. **Hľadanie a ponúknutie možných alternatív**

- Práca na alternatívach
 - fázový prístup (súčasné spracovávanie viacerých alternatív do ich predbežného plánu a ich dopracovanie k najefektívnejšej alternatíve)
 - dopracovanie alternatívy s najefektívnejším predbežným hodnotením
- Predloženie návrhu riešení klientovi
 - hodnotenie alternatív

7.5. **Sledovanie implementácie poradenských intervencií v živote klienta (naplnenie klientových očakávaní, rozhodnutie klienta, zhodnotenie výsledkov)**

- rola poradcu pri implementácii
- plánovanie a sledovanie implementácie
- poradenstvo pri zmenách a rozhodnutiach klienta

7.6. **UKONČENIE**

- 7.6.1.
- čas odchodu klienta
 - naväzujúce služby pre klienta (plán, odporúčanie)
 - záverečná správa poradcu

8. **Štruktúra poradenského sedenia /9/**

1. Príprava pred stretnutím
 - zopakovať si dôležité údaje
 - premyslieť cieľ stretnutia
 - pripraviť všetky potrebné materiály (formuláre, materiál na odovzdanie klientovi – metodiky a pod., pomôcky ...)
2. Sedenie
 - Určenie si spoločného programu (2-5 minút)
Na začiatku sedenia je potrebné, aby sa poradca s klientom dohodli, ktorým problémom, časti, okruhom problému budú venovať svoju pozornosť.
 - Prebranie si udalostí týždňa, kontrola úloh (ak boli dohodnuté) (5 – 10 minút)
Poradca s klientom stručne prejdú udalosti, ktoré sa klientovi prihodili v dobe od ostatného stretnutia a ktoré sú v súvislosti s riešením problému. Zhodnotia priebeh ostatného stretnutia a ujasnia si posledné závery, nedorieše-

né otázky.

- Hlavná téma (25 – 30 minút)
Predmetom tejto časti je získavanie nových informácií o probléme, navrhovanie taktík a stratégií ako aj riešení problému.
- Dohodnutie ďalšieho postupu (5 - 10 minút)
Ďalšie postupy by mali vyplývať z hlavnej témy. Je dôležité, by klient jasne a dobre pochopil smerovanie a spoločne prijaté návrhy riešení svojho problému.
- Spätná väzba (3 – 5 minút)
Poradca požiada klienta, aby stručne zhodnotil, čo bolo prínosné pre jeho problém, aké mal pocity v priebehu stretnutia a vyjadril svoj názor, jasne a otvorene. Cieľom by malo byť odstránenie možného nedorozumenia a nepotrebného napätia. Je potrebné si premyslieť:
 - ako ju poskytnúť
 - kedy ju poskytnúť
 - formy spätnej väzby

3. činnosti po stretnutí:

- premyslieť si ďalší postup
- urobiť písomný záznam – poznámky o probléme, reakcie klienta, návrhy, ...

9. **Poradenská zmluva**

Skôr než začne poradca s klientom pracovať, mal by venovať priestor vyjednávaniu o tom, ako bude spolupráca vyzerat' a čo bude jej obsahom, predmetom. Len tak je možné minimalizovať riziko, že bude robiť niečo, o čo klient nemá záujem, alebo to nežiada.

9.1. Objednávka klienta

Ľahšie sa spolupracuje s klientom, ak je poradca pripravený rešpektovať nepoznatel'nosť vnútorného sveta klienta a akékoľvek hodnotenie klienta, alebo interpretácia príčin jeho správania, považuje za svoj subjektívny pohľad viac-menej vzdialený realite.

Porozumenie klientovi a jeho problému možno dosiahnuť len za predpokladu prehĺbenia fáze, v ktorej sa poradca pýta na problém a ciele pomoci.

Klienti spočiatku prichádzajú s difúznymi typmi žiadostí „Urobte niečo s tým našim synom, nech v škole poslúcha.“ Táto požiadavka nie je síce prekvapujúca, ale nevypovedá nič o tom *komu*, *v čom* a *ako* sa má pomáhať. Až po jasnom definovaní objednávky môže poradca spoľahlivo rozhodnúť, či môže byť jeho intervencia klientovi užitočná.

9.2. Ponuka poradcu

Špecifikácia objednávky klienta môže odhaliť nezlučiteľnosť s kompetenciami poradcu alebo jeho poslaním. Môže zis-

tiť, že nie je v jeho moci, kompetencii, v schopnostiach požiadavku klienta naplniť. (Např. „*Zariad'te, aby syn nemal päťku zo slovenčiny.*“)

Rozhodnutie poradcu, do akej miery sa môže v takomto prípade angažovať, začína už vo chvíli prípravnej fázy poradenského procesu. Poradca pri formulácii svojej ponuky klientovi odpovedá na otázky typu:

- Mám schopnosti a právomoci pomôcť klientovi s jeho problémom?
- Môžem a chcem venovať svoj čas, schopnosti a úsilie k dosiahnutiu požadovaného cieľa?
- Mám vytvorené pracovné podmienky k splneniu objednávky?
- Je moje konanie v súlade s poslaním pedagogicko-psychologickej poradne?
- Jednám v súlade s etickými normami?
- iné

9.3. Poradenská zmluva (poradenský kontrakt)

Objasní klientovi *ciele a metódy pomoci* a stanoví kritériá *priebežnej a záverečnej kontroly* splnenia cieľov.

Obsahom poradenskej zmluvy sú teda *základné pravidlá a zásady*, podľa ktorých budú obaja ďalej pokračovať v práci. Poradca ponúkne klientovi *návrh svojej poradenskej stratégie a postupov*, môže popísať ťažiskové metódy a formy práce. Hovorí s klientom o prednostiach svojho prístupu, ako aj o jeho úskaliach, pričom zdôrazní potrebu klientovej angažovanosti. Klient si môže otázkami dopĺňať obraz o tom, čo sa bude diať v rámci poradenskej práce.

Súčasťou poradenskej zmluvy sú aj *časové dimenzie* spoločnej práce. Poradca s klientom si stanoví, ako často sa budú stretávať, koľko potrvá jedna konzultácia a aký počet stretnutí je plánovaný na riešenie problému (rámcový údaj).

Poradenská zmluva písomná či ústna sprehľadňuje základný scenár poradenskej práce a základné podmienky.

10. **Čas v poradenstve**

Dôležitou zložkou poradenského procesu je temporalizácia. V poradenstve sa pracuje s rôznymi dimenziami času. Nás bude zaujímať čas z aspektu *plánovania časových dimenzií práce s klientom*. Pre klienta je dôležité vedieť, ako sa bude s poradcom stretávať a aká bude frekvencia ich stretnutí. Najfrekventovanejšou časovou jednotkou stretávania sa poradcu s klientom býva stretnutie raz za týždeň. S klientom, ktorý je v akútnej kríze, by sa mal poradca stretávať čo najčastejšie.

Rovnako dôležitá je informácia o dĺžke jednotlivých stretnutí. Klient by mal vedieť, koľko bude trvať jeho konzultácia, aby si mohol primerane rozvrhnúť svoj čas. Časové rozmedzie pre individuálnu prácu s klientom by sa malo pohybovať od 45 do 60 minút. Toto pravidlo má však svoje výnimky (aktuálna kríza klienta, klient, ktorý nemá možnosť pravidelne navštevovať zariadenie)

K prolongovaniu času využíva klient rôzne vedomé i nevedomé manipulácie (krátko pred koncom vytiahne klient vážnu informáciu, neskoré príchody...) Je dôležité, aby poradca dokázal dodržať plánovaný rozsah konzultácie už s ohľadom na kontinuitu ich spolupráce.

Poradca by nemal prehliadať klientove sklony k nedodržiavaniu času. Mal by ich zverejniť a hovoriť s klientom o tom, čo je ich

príčinou.

Kontrola času zo strany poradcu by mala byť verejná a poradca by mal jasne komentovať, prečo je čas dôležitý. Kradný pohľad na hodinky, tajná práca s časom môže poradenský proces poškodiť.

Ďalším časovým rozmerom poradenského kontaktu by mala byť informácia o *orientačnom trvaní poradenskej práce*. Poradca by mal vedieť aspoň približne stanoviť čas poradenskej starostlivosti, alebo aspoň jej prvej etapy.

11.

Vzťah s klientom

V pomáhajúcich povolaniach má vzťah s klientom prvoradý význam a je najdôležitejšou podmienkou úspešnosti poradenskej intervencie. Každá pomoc by mala byť *užitočná, rešpektujúca a príjemná*. Vzťah pomoci je založený na spolupráci rovnocenných jedincov, a klient je rešpektovaný a akceptovaný rovnako ako aj jeho problém. Ak sa poradca rozhodne pomáhať klientovi, v jeho snahe o empatiu a úctu, by ho nemala obmedzovať ani čudáckosť klienta a prapodivnosť jeho problému.

11.1.

Rola poradcu

Rola poradcu v poradenskom procese závisí od preferovaného poradenského prístupu. Poradca môže pracovať s klientom /3/:

- *direktívne /konduktorský prístup/ (poradca preberá zodpovednosť za riešenie problému),*
- *nedirektívne /reaktorský prístup/ (poradca je katalyzátorom v procese riešenia problému a zodpovednosť a smer zvolenej cesty prenecháva na klientovi)*

Hoci sa zdá, že poradca vo vzťahu ku klientovi by mal vystupovať ako expert, naopak nutnou podmienkou efektívnej spolupráce je rešpektovanie klientových schopností spolupodieľať sa na riešení jeho problému. Expert typu „*ja som odborník na tvoj problém a viem ťa ho zbaviť*“ predpokladá a následne vyžaduje pasivitu klienta. Ako dôsledok takéhoto prístupu je vytvorenie mocenského, nerovnomerného vzťahu, ktorý je charakterizovaný veľkou direktívnosťou poradcu. Takýto prístup býva neefektívny.


Poradca môže podľa svojho osobného zamerania a podľa typu prípadu voliť rôznu mieru *direktívnosti* v komunikácii s klientom. Praktickú škálu direktívnosti ponúka Langmeier (in Matějček /7/) (Pozri tabuľku Škála direktívnosti)

Dobry poradca zvyčajne vycíti, do akej miery má zvoliť mieru svojej direktívnosti, aby jeho pomoc bola efektívna

Odporúča sa začínať s klientom nedirektívnym prístupom, ktorý v klientovi vytvára pocit bezpečia a umožňuje je mu spolupracovať a aktívne sa zapájať do riešenia problému.

Stáva sa, že klient si sám vyžiada zmenu v správaní sa poradcu napr.: „*Vy ste profesionál, tak mi povedzte, ako to máme robiť.*“

Treba si však uvedomiť, že byť direktívny, znamená prebrať viac zodpovednosti za riešenie klientovho problému. Ale je len na poradcovi a jeho rozhodnutí, aký prístup si zvolí.

Škála direktívnosti podľa Langmeiera (upravené KJ)		DIREKTÍVNOSŤ
<i>Sugescia</i>	<i>Od dnešného dňa začnete synovi kontrolovať žiacku knižku!</i>	
<i>Príkaz</i>	<i>Nesmiete deti trestať za zlé známky!</i>	
<i>Pokyn</i>	<i>Nedajte sa znechutiť a kontrolujte ho i naďalej!</i>	
<i>Popohnanie /pobídka</i>	<i>Bolo by dobré všetko konzultovať s psychológom.</i>	
<i>Rada</i>	<i>Podľa mňa by bolo najlepšie zmeniť školu.</i>	
<i>Návrh</i>	<i>Dalo by sa to riešiť aj tak, že vyskúšate doučovanie.</i>	
<i>Alternatívny návrh</i>	<i>Bolo by možné chodiť na doučovanie, alebo ho môžete cvičiť sami doma.</i>	
<i>Príklad</i>	<i>Tiež sme mali prípad, kedy sa to vyriešilo samé.</i>	
<i>Výklad</i>	<i>Dyslexia je porucha, ktorá sa prejavuje ...</i>	
<i>Vypočutie si</i>	<i>Kladenie otázok, mlčanie</i>	
		NEDIREKTÍVNOSŤ

11.2. Klient ako autonómna bytosť

Viesť klienta k samostatnosti, podporovať jeho schopnosti vyriešiť jeho problém, je jedným z cieľov poradenského procesu. Niekedy sa však stane, že zdroje klienta sú natoľko neprístupné (obmedzené, zablokované) a teda nepoužiteľné, že poradca musí voliť iný spôsob interakcie. Vtedy by poradca mal klienta viesť k tomu, aby plnil jeho direktívnejšie pokyny. Najmä poradca v školskom zariadení s cieľom školskej úspešnosti dieťaťa musí preberať väčšiu mieru zodpovednosti za rodiča, resp. zasahovať do správania dieťaťa, dávať príkazy alebo dokonca zakazovať.

Na reflexiu spôsobov interakcie s klientom (žiakom, rodičom) nám môže poslúžiť schéma Ludewiga „orientácia na liečenie“ /7/ Spôsob interakcie, pre ktorú sa poradca rozhodne, závisí od charakteru problému, s ktorým sa na neho klient obracia.

Ak ide o dosiahnutie ideálneho stavu, o vytvorenie normy, potom sa jedná o *reparatúru*. Ak je zámerom interakcie s klientom skôr premena vecí, zmena správania sa, zmena procesu, ide skôr *korektúru* (vertikálna os).

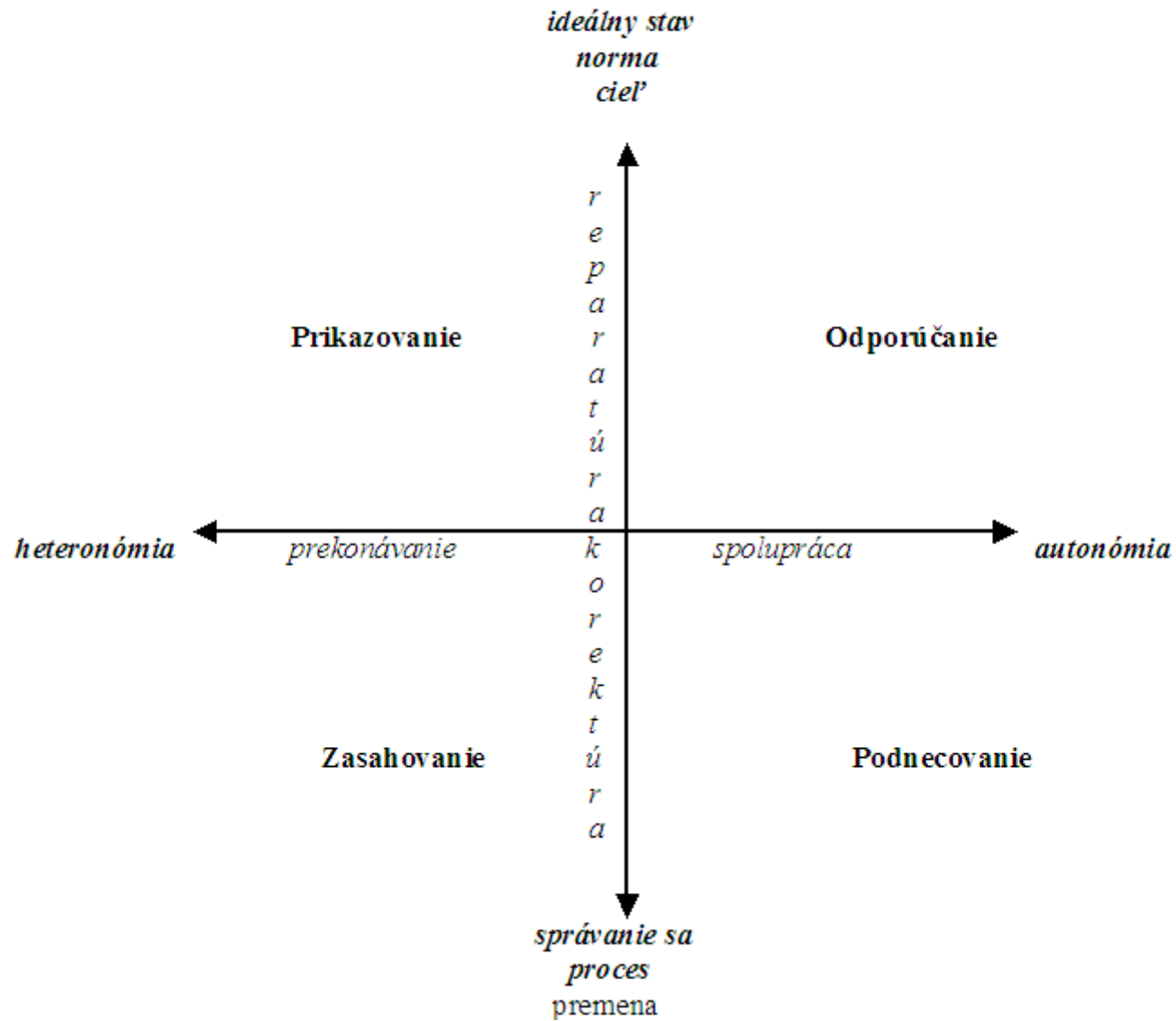
Dôležitú úlohu tu zohráva vnímanie klienta poradcom. Či poradca chápe klienta ako *autonómnu* alebo *heterenómnu* bytosť (horizontálna os.)

Rešpekt ku klientovej samostatnosti vytvára podmienky na *spoluprácu*, naopak *prekonávaním* podporuje, vytvára jeho pocit závislosti. Z obrázku je zrejma identifikácia štyroch rôznych spôsobov interakcie, ktoré sa premietajú do vzťahu s klientom.

1. *Prikazovanie* – je spôsob práce s klientom, ktorý je orientovaný k znovuvytvoreniu normy. Poradca preberá iniciatívu bez ohľadu na schopnosti a možnosti klienta. Predpokladá, že klient nemôže, nevie alebo nechce participovať na riešení svojho problému. *(Aby dieťa už nebolo ďalej týrane, je potrebné nariadiť ústavnú výchovu)*
2. *Zasahovanie* – poradca koriguje nevyhovujúci stav s cieľom dosiahnuť čiastočnú zmenu. Klient je v pasívnej pozícii. *(Aby sa zlepšila starostlivosť o dieťa zo strany rodičov, týždenne sociálna kurátorka vykoná kontrolu v rodine,)*
3. *Odporúčanie* – je spôsobom práce, ktorý rešpektuje klientove schopnosti a jeho autonómiu s cieľom dosiahnuť ideálny stav, normu. Odporúčanie je výsledkom „dohody“ s klientom, v ktorej sa spájajú vedomosti a skúsenosti poradcu s možnosťami klienta. *(Psychológ odporúča doučovanie doma alebo v škole, prípadne opakovanie ročníka, aby žiak zvládol učivo prvého ročníka.)*
4. *Podnecovanie* – poradca vstupuje do dialógu s klientom a prenecháva aktivitu pri voľbe aj tvorbe alternatív na klientovi. *(Čo by sme ešte mohli urobiť v tejto situácii? Čo myslíte, že zvyčajne pomáha iným ľuďom v vašej situácii?)*

Uvedomme si, že uvedené štyri druhy zacielenia sa poradcu na klienta sa v praxi nevyskytujú v čistej forme. Každá interakcia poradcu s klientom v sebe obsahuje všetky druhy, formy a ich výber je na poradcovi, na jeho orientácii, cieľoch, ktoré mieni dosiahnuť a aktuálnej situácii.

Orientácia na liečenie



11.3. **Spätná väzba**

Do práce poradcu patrí tiež *poskytovanie spätnej väzby klientovi*. V jej rámci poradca informuje klienta, ako na neho pôsobilo jeho rozprávanie, neverbálne prejavy, jeho problém. Spätná väzba poradcu by mala byť zameraná na konkrétne prvky a prejavy správania, ktoré sa vzťahujú k aktuálnej situácii, mal by nájsť na klientovi pozitívne skutočnosti, ktoré klienta podporia a motivujú.

Klient nemusí spätnú väzbu prijať, pretože môže vnímať situáciu odlišne ako poradca.

12. **Metódy práce s klientom**

12.1. **Diagnostika**

12.1.1. Psychodiagnostické metódy sú jednou z integrálnych súčastí individuálneho psychologického poradenstva. Aby poradca mohol intervenovať, musí poznať osobnosť, na ktorú bude pôsobiť. Do diagnostického procesu zvyčajne zahrňame tri aktivity

1. Identifikácia a hodnotenie problému

- a. prebieha úvodným interview a presnosť určenia obsahu klientovho problému závisí od schopností a skúseností poradcu. Klient môže i nemusí poznať svoj problém a dokonca ho môže maskovať vedľajšími problémami.
- b. V tejto fáze sa musí poradca rozhodnúť, či bude s klientom pracovať sám, alebo v spolupráci s iným odborníkom, resp. zvážiť, či je kompetentný problém riešiť.

2. Vlastná, špecifická psychodiagnostická fáza

- a. je potrebné si uvedomiť, že diagnostický proces je oveľa zložitejší ako len použitie testov a dotazníkov. Poradca nemôže hodnotiť, merať a klasifikovať všetky osobnostné vlastnosti, stavy, procesy a funkcie klientovej osobnosti. Zameriava sa na tie, ktoré majú význam a vzťah k problému klienta. Diagnostika by mala byť problémovo zameraná. /11/ Základ tvorí:
 - pozorovanie verbálnych i neverbálnych prejavov klienta ako aj ich hodnotenie v priebehu poradenského procesu, rozhovorov
 - anamnestické údaje (z rodinného, školského, z interpersonálneho vývinu...) získavané cielene ponúkajú poradcovi veľmi podstatné informácie
 - informácie z iných zdrojov (rodičov, učiteľov, priateľov, spolužiakov)
 - výsledky produktov z iných činností (kresby, zošity, ...)
- b. štandardizované metódy (testy, k dotazníky) slúžia na overenie si neistej hypotézy poradcu. Nemá význam predčasne a extenzívne využívať testy a dotazníky, pretože ich väčšinou nedokážeme integrovať do zmysluplného obrazu o osobnosti klienta, napriek tomu, že ich použitie vyvoláva u klienta zdanie objektivity a zvyšujú autoritu poradcu.

3. Prognóza

Poradca v tejto fáze formuluje prognostickú hypotézu o ďalšom vývine a zvažuje metódy a postupy intervencií, ktoré by

mohli klientovi pomôcť.

12.2. Niektoré metódy a techniky

Poradenstvo disponuje širokou paletou rôznych metód a postupov. Uvedené metódy nereprezentujú žiadnu poradenskú školu /3/

- 12.2.1. **Informácia** – klienti často prichádzajú do poradne pre určité informácie a poznatky, ktoré by im mali pomôcť orientovať sa v probléme a hľadať primerané riešenia. Informačný charakter majú konzultácie z oblasti školskej legislatívy, pedagogicko - sociálnej oblasti, frekvencie určitých javov atď. Kontakt s takýmto typom klientov býva väčšinou jednorazový.
- 12.2.2. **Distribúcia** – ak poradcovi príde klient, ktorého problém nespadá do profesionálnej kompetencie poradcu alebo zamerania školského zariadenia, poradca distribuuje klienta do inštitúcie alebo zariadenia, ktoré je kompetentné na riešenie problému.
- 12.2.3. **Klarifikácia** – proces v rámci, ktorého si poradca a klient objasňujú rôzne aspekty problému. Problém, ktorý klient predkladá poradcovi, často pripomína ľadovec plávajúci v mori, jeho veľká časť je skrytá pred vnímaním klienta a spočiatku i poradcu. Úlohou poradcu je, aby viedol klienta k tomu, aby si sám objasnil všetky súvislosti problému, objasnil si, čo je podstatné a čo nie, hľadať príčiny toho, čo sa stalo.
Pokladáme za neefektívne, ak poradca klarifikuje sám, hoci vie, že má na to všetky predpoklady, ako odborné, tak aj informačné.
- 12.2.4. **Ventilácia** – časť klientov prichádza do poradne preto, aby mohli s niekým rozprávať o svojom probléme, ťažkostiach, trápeniach. Ventiláčna konzultácia pomáha klientovi sa zbaviť nahromadeného napätia, úzkosti, hovoriť otvorene o ťažkostiach a problémoch bez pocitu ohrozenia, zosmiešnenia.
Mnohým klientom ventilácia úplne postačuje a nepotrebujú (často nechcú) inú poradenskú intervenciu. Ich stratégia nie je orientovaná na riešenie problému, ale na abreakciu. Napriek tomu je potrebné počítať s tým, že ventilácia so sebou prináša klientovi aj určité, často jasne si neuvedomované zisky.
- 12.2.5. **Povzbudenie** – klienta v úvodnej fáze nadväzovania kontaktu, napr. ocenenia, že prišiel do poradne, uistil ho, že budú problém riešiť a pod. môže najmä zneistených a mlčanlivých klientov povzbudiť k spolupráci a aktivite.
Pre mnohých klientov je rozhovor s poradcom častokrát prvým „cvičením“, kde si jasnejšie sformulujú problém, nazvú ho pravým menom, osmelia sa o ňom otvorenejšie hovoriť.
- 12.2.6. **Interpretácia** – je dôležité, aby poradca v pravú chvíľu prestával byť pasívny a aktívne dopĺňal chýbajúce súvislosti, ktoré doposiaľ ostávali klientovi skryté. Poradca interpretuje klientovi jeho správanie. O tom, či interpretácia je správna, rozhoduje v konečnom dôsledku klient sám. Optimálne je, ak na základe spoločného hľadania klienta s poradcom, interpretuje klient sám svoje správanie, postoje. Poradca tak nemusí spätne prekonávať odpor, ktorý u klienta môže jeho interpretácia vyvolať.
- 12.2.7. **Konfrontácia** – poradca upozorňuje klienta na rozpory, rozdiely v jeho výpovediach, tvrdeniach, správaní, vnímaní a chápaní seba samého.
Klient sa však môže dostať s poradcom do vzájomnej konfrontácie, kedy každý z nich prezentuje svoje vlastné stanovisko.
- 12.2.8. **Reflexia** – poradca odráža to, čo klient povedal. Vlastnými slovami preformulováva klientove odpovede s cieľom stimulácie

klientovej sebareflexie, vhl'adu. Reflexia mu umožňuje jasnejšie a precíznejšie formulovať klientove vyjadrenia ako aj vybrať z výpovede klienta dôležitú pasáž. Jedná sa o nedirektívnu interpretačnú techniku.

- 12.2.9. **Tréning** – je metóda, kde hlavnými zložkami je učenie, nácvik a opakovanie. Je zacielený na odstraňovanie problémov (komunikačné tréningy, nácvik konštruktívnych hádok, tréning asertivity apod.)
- 12.2.10. **Relaxačné techniky** – sú špeciálnou formou nácviku, ktoré využívajú súvislosti medzi uvoľňovaním svalstva, psychickým preladením a ovplyvňovaním somatických procesov a stavov.
- 12.2.11. **Iné (hranie rolí, modelovanie, neverbálne prvky rozhovoru...)** – sú skôr technikami, ktoré pokladáme za činnostné metódy častejšie využívané v terapii.

13. **Etika práce poradcu**

- Rešpektovanie klienta a jeho problém
- Sebareflexia poradcu (pracuje na tom, čo chce klient a čo poradca vie, k čomu je určená PPP, CVPP)
- Vytvoriť bezpečie pre klienta
- Zachovávať mlčanlivosť
- Vzdelávať sa vo svojom odbore (supervízia)

14. Použitá literatúra:

1. Matula. Št.,: Východiskové tézy návrhu reformy pedagogicko-psychologických poradní, in N á v r h: Model poraden- ských služieb v rezorte školstva v Slovenskej republike
2. Návrh koncepcie pedagogicko - psychologického systému poradenstva a jeho implementácie do praxe, schválené uzne- sením vlády SR č.283/2007
3. Pešová I., Šamalík, M.: Poradenská psychologie pro děti a mládež. Praha, Grada 2006
4. Gabura, J., Pružinská, J.: Poradenský proces. Praha, SLON 1995
5. Hartl, P., Hartlová, H.: Psychologický slovník. Praha, Portál 2000
6. Ludewig, K.: Systematická terapie. Praha, Pallata 1994
7. Drapela, J.V., Hrabal, V a kol.: Vybrané poradenské směry. Teorie a strategie. Praha, UK Praha Karolinum 1998
8. Matějček, Z.: Praxe dětského psychologického poradenství. Praha, SPN 1991
9. Praško, J., Šípek, J., Prašková, H., Prašková B.: Metoda řešení problému, příručka k výcviku KBT
10. Pavlůvčíková, E.: „Téma“, in Empatia ročník č. 45, č. 3/2005, september 2005, Bratislava, str. 18 - 23
11. Koščo., J. a kolektív: Poradenská psychológia. Bratislava, SPN 1987