

STUDIJNÍ OPORA

PORADENSKÝ ROZHOVOR -

ROZHOVOR S KLIENTEM V PRAXI VÝCHOVNÉHO PORADENSTVÍ

Mgr. Lenka Nemcová

Obsah

1) Úvod

2) Poradenský rozhovor, jeho funkce a typy

2.1 Obecné principy vedení poradenského rozhovoru

2.2 Fáze poradenského rozhovoru

2.3 Poradenský proces ve školním prostředí

3) Podmínky nutné pro vedení rozhovoru ve škole

3.1 Faktory prostředí a času

3.2 Osobnost poradce – klíčové dovednosti pro vedení rozhovoru

3.2.1 Techniky aktivního naslouchání

3.2.2 Úrovně naslouchání – Eganův model

3.2.3 Zrcadlový efekt v komunikaci

3.3 Specifika klientely výchovného poradce

4) Poradenský rozhovor ve světle psychologických teorií

4.1 Motivační rozhovory

4.2 Individuální psychologie

5) Použitá a zároveň doporučená literatura

1. Úvod :

Rozhovor je základem každého lidského vztahu v naší každodenní realitě, ba dokonce se dá říci, že slouží k vytvoření a upevnění tohoto vztahu. Pokud v běžném životě míváme prostor pro vyjádření svých názorů a pocitů a komunikujeme o nich – ať již s nejbližší rodinou, v širším okolí, či v zaměstnání, většinou na naše sdělení přijde pestrá odezva. Protože žijeme uprostřed lidské společnosti, nemůžeme nekomunikovat – a aby se tato komunikace dala nazvat rozhovorem, musí splňovat určitá kritéria, kterými se v tomto textu budeme zabývat. Jako základní dovednost pro vedení rozhovoru bývá ve většině odborných publikací uvedeno **umění naslouchání**, proto také toto bude v textu zdůrazněno. Rozhovor vnímejme jako dorozumívání dvou a více osob, sdělování pocitů, názorů, ve kterém jde o to, aby se komunikující navzájem pochopili, poskytli si zpětnou vazbu. V rozhovoru formulujeme myšlenky a odkrýváme informace, které ukazují prožívanou realitu aktérů rozhovoru. Rozhovor není prolínáním monologů, ale návazným reagováním jedné strany na druhou. V rozhovoru vždy paralelně komunikujeme **verbálně i neverbálně**, a tyto dvě roviny vždy u druhého člověka vnímáme jako celek. Na průběhu rozhovoru mají podíl oba (nebo všichni) účastníci, je vytvářen systém, kdy se odborník i klient navzájem ovlivňují – chování vyvolává reakci druhého, platí **princip cirkulární interakce**.

Rozhovor jako základ kontaktu dvou a více lidí je také základním nástrojem pracovníka v pomáhajících profesích – tedy i výchovného poradce. Text zprostředkuje, co vše je nutné brát v potaz, pokud chceme být ve vedení rozhovoru úspěšní.

Poradenský rozhovor je součástí **poradenského procesu**, který vnímejme jako ucelený systém pomoci klientovi v obtížně řešitelné situaci. Obsahuje třeba i okrajově vždy prvky psychoterapeutické, je nutno jej však od samotné psychoterapie striktně odlišit. Ve většině případů se výchovný poradce věnuje krátkodobému poradenství, které má charakter podpůrných konzultací – poradce pomáhá klientovi většinou ve 2 – 3 setkáních řešit samostatně jeho problematiku situaci. Pokud je potřeba vést klienty dlouhodoběji – můžeme hovořit o poradenském vedení v rizikové situaci. Výchovný poradce se takto věnuje v průběhu celého školního roku či několika let často dětem se speciálními vzdělávacími potřebami – ať již na základě sociálního či zdravotního znevýhodnění anebo postižení určité oblasti.

Struktura poradenského procesu je většinou pevně daná – jejím rámcem bývá několik provázaných, na sebe navazujících fází. Nejprve – **v 1. fázi** - lze hovořit o „navázání poradenského vztahu“ – je nutné vytvořit vztah důvěry mezi klientem a poradcem a zjistit všechny dostupné informace o povaze problému ze všech dostupných zdrojů. **V 2. fázi** se jedná o určení diagnózy klientova problému – s využitím rozhovoru, pozorování a dalších diagnostických techniky (dotazníky, testy) a navíc o vysvětlení povahy obtíží samotným klientům přijímané služby. Jde o to, aby obě strany problém pochopily a pokud možno jasně verbalizovaly. **Ve 3. fázi** již poradce volí společně s klientem cíl – to jsou možnosti v řešení jeho situace, poradce navrhuje intervenční postupy a společně s klientem vybírají ty nejvíce vhodné. Zde hraje – jako i v fázích předešlých podstatnou roli **motivace** klienta, u které se v textu také v jedné z kapitol podrobněji pozastavíme. **Ve 4. fázi** se jedná o udržení klientova rozhodnutí situaci řešit – cesta k pozitivní změně bývá většinou složitá a opakovaná podpora a povzbuzování klienta poradcem a dalšími osobami v jeho okolí může napomoci ke zdárnému výsledku na cestě změny komplikované situace.

2. Poradenský rozhovor, jeho funkce a typy

Poradenský rozhovor plní několik funkcí – podle toho, ve které fázi poradenského procesu jej poradce využije. V počátečních stadiích je zřetelná zejména funkce **diagnostická**, v dalším průběhu procesu se objevuje také funkce **intervenční** a **terapeutická**. V uvedené doporučené literatuře se podrobněji dozvídáme zejména o zmíněné diagnostické funkci – pokud má rozhovor sloužit nejen abreaktivně (tj. k uvolnění emočního napětí v obtížné situaci), ale i posunout klienta k samotnému řešení, je nutno zjistit všechny dostupné informace o povaze problému. Dle *Svobody (1999)* a *Duplinského (2013 in Školní poradenství I.)* dělíme odborně vedené rozhovory s klientem z hlediska pružnosti vázanosti na jeho vedení poradcem na:

1. neřízené (volné) – klient má volnost ve výběru témat, rozhovor není ovlivněn předem danou strukturou, volně plyne, poradce klienta v jeho vyprávění provází a dává najevo svůj zájem, popř. se volně „doptává“; rozhovor má pak zesíleně terapeutickou funkci

2. řízené (standardizované) – poradce má aktivní, vedoucí pozici v rozhovoru, udává směr rozhovoru cílenými, konkrétně a sofistikovaně předkládanými dotazy. V této kategorii je možno vypíchnout jako zástupce standardizovaného rozhovoru např. anamnestický rozhovor, který má často pevně daný rámec dle určitého anamnestického dotazníku.

Tady bych jen podotkla, že jde o praxi hlavně medicínskou a psychologickou – VP vede i anamnestický spíše polostrukturovaný rozhovor, protože nemá takovou expertní pozici, autoritu.

3. polořízené (částečně standardizované) – bývá uveden jako nejefektivnější forma poradenského rozhovoru, umožňuje klientovi jak pocítit respekt za strany poradce a možnost svobodné volby témat a směru rozhovoru, tak mu zároveň dává pevně strukturovanými dotazy pocit opory v období chaosu, a dále pak poradci předem promyšlenými, jasně cílenými dotazy napomáhá se v klientově životní situaci rychle zorientovat.

2.1 Obecné principy vedení poradenského rozhovoru

Ponejvíce se aktuálně v poradenství upřednostňuje využívání humanisticky zaměřeného přístupu ke klientovi (například viz rogeriánský přístup – „zaměřený na člověka“). Na základě tohoto teoretického rámce se pak konkrétně jedná o určité zásady, které usnadňují průběh poradenského procesu a samotné vedení poradenského rozhovoru a zároveň jsou ve svém důsledku vnímány jako etické hranice poradenského kontaktu. Jedná se o tyto principy, které uvádí např. *Drapela (1995)* :

- **Svoboda klienta:** Klient má mít možnost se rozhovořit plně o všem, co je pro něj v dané době důležité, ať jsou to aktuální osobní problémy, či dávné, zcela zapomenuté vzpomínky a zážitky, citové reakce a konflikty s osobními blízkými osobami, plány pro budoucnost a další témata. Poradce nevyvíjí žádný přímý, nebo nepřímý nátlak na směr rozhodnutí klienta, naopak pomáhá klientovi si ujasnit různé možnosti řešení jeho problému a přirozené důsledky zvoleného řešení. Tento postup pomáhá klientovi dospět ke svobodnému rozhodnutí a přijmout je s plnou zodpovědností
- **Respekt ke klientovi:** Klient zažívá během rozhovoru ze strany poradce naprosté přijetí a cítí se bezpečně pro vyslovení také negativních prožitků. Neztratí zájem poradce ani v situaci, kdy hovoří o negativních aspektech svého chování – to znamená, že i když poradce označí toto chování za neproduktivní nebo škodlivé, nejedná se o odmítnutí klienta v celku a pošlapání jeho lidské důstojnosti. Důležitý je moment

oboustranného přijetí faktu, že každý máme právo chybovat a že chyby lze společnými silami ve většině případů napravit nebo zmírnit jejich dopady.

- **Důvěrnost poradenského kontaktu:** Sdělení (obsah poradenského rozhovoru) je poradcem považováno za důvěrné a bez souhlasu klienta není sdělováno třetí straně. Výjimku tvoří situace, kdy se jedná o bezprostřední ohrožení fyzického či psychického stavu klienta nebo další osoby (např. za zákona daná oznamovací povinnost)

Dále například **Ernest Dupuy (2002)** říká, že během poradenského rozhovoru bychom si měli v roli poradce osvojit následující zásady (s přihlédnutím k jeho ponejvíce zdůrazňovaným, klíčovým pojmům jako jsou **zrcadlový efekt** nebo **aktivní naslouchání**, o kterých se ještě zmíníme v dalších podkapitolách textu) :

- *být vstřícní, otevření a ochotní vést dialog*
- *při svém jednání vycházet z aktivního naslouchání druhého účastníka a zohledňovat jeho očekávání, potřeby a omezení*
- *umožnit klientovi, aby mohl přemýšlet a vyjadřovat se zcela svobodně*
- *přimět klienta, aby se sám sebe tázal a sám si také odpověděl na otázky, které dialog přináší (zrcadlový efekt)*
- *dialog vést s ohledem na hodnoty, které klient vyznává, a odpovědnost, již má k sobě samému*
- *dát dialogu k dispozici všechny své schopnosti*
- *uvědomit si, že druhý člověk se obává toho, abychom mezi jeho slovy a skutky nenacházeli rozpor*
- *stále zaměřovat dialog k cílovému tématu, a to po každé výměně replik, i během periodických syntéz (zrcadlový efekt)*
- *být pro druhého účastníka hostitelem i hostem (tedy tím, kdo prokazuje pohostinnost, i tím, kdo ji přijímá); v dialogu to znamená, že budeme toho druhého přijímat a budeme jím přijímáni (zrcadlový efekt)*
- *a ihned po ukončení dialogu jednat tak, jak jsme v jeho průběhu proklamovali, a v souladu se závazky, které jsme v něm přijali*

Podle **Kamily Bobysudové (2011)** jsou hlavní tyto již zcela konkrétní zásady pro vedení pohovorů, které mají charakter receptu – „jak na to od začátku do konce“:

- *Začněte pohovor v příjemné a uvolněné atmosféře, pokud možno v místnosti, kde nebudete rušeni.*
- *Snažte se na začátku prolomit ledy.*
- *Připravte si otázky, ale počítejte s tím, že během pohovoru je budete modifikovat a měnit pořadí.*

- *Dávejte pozor na neverbální signály, pocity a dojmy.*
- *Během pohovoru si zapište fakta (se souhlasem vašeho partnera), zaznamenejte i svůj dojem a pocity po rozhovoru.*
- *Podporujte spontánní tok informací tím, že budete klást navazující otázky a projevovat zájem úsměvem, přitakáním, zmínkou, že informace je skutečně zajímavá a pro vás nová atd.*
- *Nesnažte se být v rozhovoru dominantní, vyhněte se přerušování, argumentování, sdělování svých vlastních názorů a kritice toho, co říká váš partner při rozhovoru.*
- *Dostanete-li na svou otázku neurčitou odpověď, ptejte se dál neagresivním a příjemným způsobem až do vyjasnění věci*
- *Nepokládejte pokud možno tvrdé a přímé otázky v první fázi pohovoru. Neváhejte je však položit, máte-li pocit, že k tomu nadešel vhodný čas.*
- *Při shrnování použijte formulace klienta a ujišťujte se, zda informace chápete stejně, jak on je předkládá (rozumím tomu tak, že...)*

V poradenském rozhovoru je navíc potřebné se naučit předávat tzv. „**JÁ – sdělení**“ nebo-li „**JÁ – poselství**“. Tato slouží k popisu chování, pocitů a příčiny v ich-formě. Jsou také využitelná také při řešení konfliktů. Tato forma sdělení je respektující, nekonfrontační, neobviňující a nehodnotící. JÁ - sdělením dává poradce druhému najevo, že je pro něj v komunikaci partnerem, kterému může v rámci určitých hranic sdělit svoje pocity. Jedná se vlastně o reflexe vlastních pocitů poradce.

Příklady: Jsem na rozpacích. / Mám problém se v tom vyznat. / Opravdu mne rozzlobilo, když jsem slyšel/a, co jsi řekl/a. / Je mi to líto, ale nemohu ti v současném stavu více pomoci. / Mám pocit, že mě nevnímáš a pokud to tak je, je mi to nepříjemné.

2.2 Fáze poradenského rozhovoru

- | | |
|------------------------------|---|
| • 1. fáze „úvodní“ | - navázání kontaktu, odstranění obav, vzájemné naladění |
| • 2. fáze „jaderná“ | - klientovo očekávání, zakázka (kontrakt), upřesnění cíle |
| • 3. fáze „závěrečná“ | - rozloučení, uvolnění, popř. domluvení další spolupráce |

1. fáze – Navázání kontaktu (vztahu)

Cílem úvodní fáze je obecně navázání kontaktu. Prvním krokem je navození atmosféry důvěry a bezpečí. Poradce pomáhá klientovi uvolnit se a cítit se co nejbezpečněji a nej pohodlněji v místě setkání. Nejlépe toho lze docílit, když samotný poradce zaujme uvolněný a vstřícný postoj a ponechá volně vyjádřit klienta o svém „problému“, popř. mu dodá odvalu o něm hovořit podpurnými a citlivě zkonstruovanými komentáři, které zrcadlí aktuální psychický stav klienta („vypadá to, že je velmi nelehké se úplně vyznat v tom, co se v tobě/Vás odehrává“...“zdá se, že jsi/jste velice rozrušený z nějakého mně zatím neznámého důvodu“ apod.).

Často je nutno ihned na počátku věnovat se přímo uvolnění tenze uvnitř klienta, při rozpoznání známek trémy a komunikačního bloku rozvolnit situaci potvrzením klienta („*není jednoduché hovořit o obtížích, já sám bych měl na tvém/Vášem místě nejspíš velké obavy*“...).

V této fázi je nejprospěšnější, pokud má rozhovor charakter neřízenosti – samotná volba tématu rozhovoru je diagnosticky cenná. Významným faktorem v naladění se na klienta je **sledování neverbálních komunikačních prostředků**, v případě klienta se jedná povětšinou o komunikaci přímo neuvědomovanou.

Neverbální komunikace probíhá často bezděčně, zároveň s verbální a její pozorné vnímání a vyhodnocování této komunikace je dokresluje v mnoha detailech informace o klientovi a povaze jeho obtíží. Mezi základní sledované patří např. **udržení očního kontaktu** (nejistota, jistota v komunikaci, agresivní výzva – upřený pohled apod.); **odstín a hlasitost hlasu** (hlasitý – agrese, monotónní – nezájem, odmítnutí, rezignace apod.); **výraz obličeje** (zrcadlí emoce – úsměv, zamračení, přikyvování, strach, rozpaky, vztek; nasazená „maska“, strnulost výrazu) – někdy může prozradit, že klient říká něco jiného, než si myslí nebo určitou nelibost, nesouhlas; **postavení, pohyb rukou** (někdy dokreslují emoční obsah slov; jejich zkřížení na hrudi, často doplněné i křížením nohou + celková ztuhlost signalizují obranu, ruce splývají podél těla – otevřenost, sevřené pěsti mohou signalizovat vztek, bubnování prsty – neklid, netrpělivost apod.); celková pozice těla a doplňkově i pozice těl účastníků hovoru (sedět v pravém úhlu s klientem – navozuje bezpečí a jistotu, sedět přímo čelem proti sobě – zesiluje pocit konfrontace, stůl mezi účastníky – narušuje otevřenost apod.); oblečení a celkový vzhled (styl oblečení, účes, celková úprava image, barevné ladění apod.). V každém případě je nutno všechny tyto prvky interpretovat opatrně, protože nás mohou ovlivňovat naše osobní preference, vkus, komunikační styl, temperamentové ladění naší osobnosti apod.

Pro poradce je také potřebné mít teoretickou znalost **nejčastějších možných chyb v sociální percepci** spoluúčastníka dialogu – měl by znát navíc také dobře své vnitřní tendence, výchovný a komunikační styl, který nejčastěji používá. Zde narážíme na dovednost poradcovy **sebereflexe**, je vhodný sociálně komunikační trénink (např. v rámci specializačního studia), který jej vede k co nejlepší znalosti sebe sama.

Chyb v sociální percepci je celá řada, pro ilustraci uvedme ty nejčastější:

- **Haló-efekt.** Jde o neodůvodněné zobecnění prvních informací (první dojem), to pak přenášíme na další předpokládané vlastnosti vnímané osoby
- **Efekt mírnosti a shovívavosti.** Tendence posuzovat člověka podle toho, jak na nás působí, negativní projevy přehlízíme - pokud je nám sympatický. Působí-li nesympaticky, hodnotíme jej přísněji.
- **Implicitní teorie osobnosti.** Domněnky o tom, které rysy osobnosti se vyskytují společně (vzdělaný -> inteligentní), spojení mezi fyzickými znaky a rysy osobnosti (blondýny jsou hloupé a naivní).

- **Centrální charakteristický rys.** Tendence hledat u člověka významný *centrální rys* a k němu automaticky přidávat soubor dalších vlastností, které jsou s ním podle našich představ spojeny.
- **Autoprojekce.** Připisování vlastních chyb ostatním. Vlastní chyby nevnímáme u sebe, ale zvýšeně u jiných lidí (např. pro lakomce jsou ostatní lakomí, pro nedůvěřivého – lidé mi nedůvěřují, uzavřeného – nechťjí se mnou komunikovat, protože jsou uzavření apod.).
- **Kontrast.** Druhého člověka vnímáme zkresleně ve srovnání s referenční skupinou (průměrný žák mezi prospěchově slabými se jeví jako šikovnější, inteligentnější než jaký je jeho rozumový potenciál).
- **Neoprávněné generalizace.** U jedince předpokládáme vlastnosti, které jsou považovány za charakteristické pro příslušníky určité skupiny. Toto souvisí zásadně hlavně s našimi předsudky a stereotypy v naší komunikaci.

2. fáze – Jádru rozhovoru

V této fázi je hlavním cílem poradce získat maximum informací, které mohou přispět k návrhu řešení a volbě vhodné poradenské intervence v souladu s potřebami samotného klienta. Rozhovor ve skutečnosti začíná až oboustranně pociťovaným navázáním osobního kontaktu. Na tom, zda se podařilo s klientem osobní vztah navázat, mnohdy závisí výsledek celého rozhovoru. Proto je pro úspěšnou komunikaci v rozhovoru vhodné cvičit se v technice tzv. **aktivního naslouchání** a dále využívat **techniku zrcadlení, či zrcadlového efektu**, aby došlo k naladění se na klientovu rovinu (viz podkapitoly 3.2.1 a 3.2.2).

I v případě, jedná-li se o rychlý orientační průzkumný rozhovor pro potřeby poradce, je vždy dobré vysvětlit **cíl a význam** rozhovoru a to, jak důležité jsou klientovy přesné a pravdivé odpovědi. Někdy samotný rozhovor o jádrovém problému klienta začne až poté, co byla překonána řada námitek a osobních překážek, které zabraňují se problému postavit čelem. Klienti mohou často sdělovat, že s nimi hovořilo už mnoho lidí, a „k ničemu to nebylo“, nemělo to pro ně žádný význam a nic se v jejich situaci nezměnilo. Je dobré si udělat alespoň rámcovou představu o tom, co již klienti před aktuálním rozhovorem v kontaktu s odborníky řešili, a s jakým výsledkem, popř. co vedlo k tomu, že minulé rozhovory vnímali „jako ztrátu“ času.

Poznámka: Jak rozlišit podstatné informace od klienta v množství sdělení, která nám nabízí? Odpověď na otázku, která témata z konkrétního poradenského rozhovoru jsou podstatná a která ne, není vůbec jednoduchá. Materiál, který se zdá být bez vztahu k problému klienta, může ve skutečnosti maskovat, překrucovat, přemisťovat a zakrývat skutečné pocity. Výchovný poradce si nácvikem a mnohaletou praxí vytvoří určitou citlivost na odhalování těchto skrytých bodů komunikace, alespoň pro účely své orientace v situaci klienta, protože jejich předčasné odhalení by mohlo pomoci vytvořit „blok“ v další společné komunikaci.

K tomu, aby se poradce od klienta dozvědět klíčové informace, je nejvhodnější soustředěné již zmíněné **aktivní naslouchání** v kombinaci s otevřenými otázkami (na které se neodpovídá pouze jednou větou na rozdíl od uzavřené formy otázek, kterou je pro doporučeno v poradenském rozhovoru v jeho průběhu využívat pouze v naprosto nutných případech). **Otevřené otázky** (začínajícími například *tázacími zájmeny „kdo?, co?, jak?, kdy?, kde?, popřípadě i ojedinele proč?“*) klientovi poskytnou vhodný prostor pro další přemýšlení o tématu. Rozvíjení základního tématu může napomoci pociťovat vlastní kompetenci v řešení

své situace. Položené otázky by měly povzbuzovat k obšírnějšímu prozkoumávání vlastních možností v dané situaci a taktéž rozhovor usměrňovat žádoucím směrem. (*Příklad otevřené otázky: Co se stalo, když jsi byl na místě, jak bys to chování druhého popsal? X uzavřené otázky: Udělal to XY takhle?* Nejvýhodnější jsou zjišťovací otázky kladené povzbuzující formou, např.: *Mohl byste mi o tom říci něco víc? Mohl byste být konkrétnější? Co například tím myslíte? To je tedy váš hlavní problém, nebo by se to dalo vyjádřit ještě jinak? Chápu to správně, nebo by se to dalo ještě upřesnit?*)

Vhodné je v této fázi rozhovoru **zapisovat** co nejpodrobněji, jaká témata se začínají objevovat a jak jsou v rozhovoru zpracovávána. Pokud poradce pociťuje, že fáze sběru dat byla úspěšná a předestřený problém se začíná ukazovat ve své celistvosti, nastává ještě v této fázi předkládání alternativ řešení. Mnohdy je toto již náplní samostatného návazného rozhovoru, kdy si obě strany ponechají (nejlépe s formulováním důležitých otázek, které jsou potřeba hlouběji promyslet) čas na zpracování sděleného materiálu.

Při zpětném čtení záznamů z rozhovorů lze často vystopovat vždy jakýsi **ústřední námět**. Klient se k němu může opakovaně vracet, anebo se v rozhovoru „točit v bludném kruhu“ bez schopnosti toto nahlédnout. Rozhovor pak působí jako „zastavený, stagnující“ – neplyne, nepostupuje kupředu. Ven z takové slepé uličky vede cokoliv nového, může to být pouze drobnost z minulých sdělení, která dle poradce stojí za prozkoumání, protože zde cítí potenciál konstruktivního řešení. Někdy se v přerušení „kruhu“ používá jakýkoliv vnitřní impuls (intuitivní zachycení se stébla, či podnět na bázi „pokus a omyl“) – je však funkční situaci zvědomit, popsat a verbalizovat možnost „přetnutí začarovaného kruhu a vystoupení z něj“. (Příklad: *Žák tvrdí opakovaně, že v prověřované situaci nic neviděl a nic o ní neví; výchovný poradce se s žákem točí v bludném kruhu „výslechu“, kdy se zvyšuje tlak na oznámení, jak to celé bylo. Vhodnější je opatrně naladit žáka pro spolupráci : Ty tedy tvrdíš, že si z celé situace nic nepamatuješ? Můžeme se pokusit si celou situaci projít znovu, třeba si vzpomeneš, jak to celé bylo.....Jak bych se mohl dozvědět, co se tady seběhlo? Zkusíš mi pomoci se v tom lépe vyznat?* apod.)

Během této prostřední fáze vzniká **množství návrhů**, plánů pro řešení klientovy situace, vždy v ideálním případě v souladu s jeho vlastními postoji. Toto se povětšinou podaří nejlépe v kontaktu s motivovaným klientem. Zde se již plně projevuje intervenční funkce rozhovoru a mísí se také s terapeutickým efektem. Po společném zkonstruování plánu řešení a případném ukotvení plánu změny (nejlépe písemně ve formě kontraktu, či ve slovním sdělení – nejlépe ve stručném shrnutí všech důležitých úkolů výchovným poradcem) se **otevírá prostor pro samotnou realizaci – aktivní řešení své situace** po odchodu do životní reality klienta. Zde je v možnostech poradce klienta podpořit zmíněné řešení nabídkou určitých udržovacích – do jisté míry i „kontrolních“ setkání, ve kterých poradenský rozhovor pokračuje formou zjišťování aktuálního stavu a odstraňování případných překážek. Je také většinou stanoveno, za jakých okolností bude intervence pokračovat a co povede k ukončení společného kontaktu.

3. fáze – Závěrečná

Tato fáze nastává tehdy, kdy oba protagonisté konstatují, že poradenský rozhovor je téměř u konce, nebo k němu spěje (došlo buď k vypršení časové lhůty, nebo k pocitu ucelení získaných informací a postupů alespoň na jedné straně, popř. k získání vhledu do situace – proběhl „aha-moment“ na straně klienta, jak dále se situací nakládat) – klient např. verbalizuje vhléd těmito slovy: *už vím, půjdu a udělám..., pokusím se tedy...* ; či po několika konzultacích (návazných rozhovorech, které obsahují i jiné intervenční strategie – hraní rolí,

nácvik dovednosti apod.) došlo ke změně stavu v pozitivním smyslu, změna je dlouhodobě udržitelná. Poradce i klient v této situaci mohou společně také vnímat, že poradenská intervence, kterou na základě rozhovoru vybrali **společně** jako vhodnou (např. zavedení notesu pro předcházení zapomínání, docházení do dětské skupiny, účast v nápravných programech, kontaktování sociálního odboru, azylového domu rodičem apod.), je možno vnímat jako úspěšnou, popř. ale i neúspěšnou (k cíli klienta nedovedla a ten již v kontaktu nechce pokračovat, nebo chce pokusit se svou situaci řešit jinak či jinde). V této fázi je logické, že dochází k vyslovení výsledku společného kontaktu, k **oboustrannému sdělení zpětné vazby**, popř. k formulaci dalšího či nového druhu spolupráce. Je také důležité být v roli poradce připraven na to, že často v této fázi se objevují ta **nejzávažnější sdělení** a umět adekvátně reagovat (zjistit, zda se nejedná o nevědomou žádost o pokračování poradenského vztahu, či jsou to signály jiných kvalit).

Poznámka a praktický úkol: Pro rozhovor vedený zkušeným poradcem je typické, že budí dojem, jako by šlo o hladkou, spontánní výměnu mezi ním a dotazovaným. Přesto je dovednost, která se takto komplexně jeví jako geneticky předaná a posléze rozvinutý talent, zejména výsledkem teoretického studia a dlouhodobé praxe a cviku. Pro studijní účely je možné rozhovor rozložit na jednotlivé výše zmíněné fáze a diskutovat např. během určitého výcviku nebo nynějšího specializačního studia o každém z nich odděleně, i přesto, že ve reálném rozhovoru k žádným takovým ostrým zlomům nedochází.

2.3 Poradenský proces ve školním prostředí

Specifika poradenského procesu v českých školách jsou dána zejména několika reálnými fenomény. Výchovný poradce ve škole je zároveň i praktikujícím vyučujícím a v některých případech má dokonce funkci poradce zdvojenou společně s funkcí školního metodika prevence. Aktuálně existuje na českých školách základních a středních **školní poradenské pracoviště (ŠPP)**, které má týmově zajišťovat poradenskou činnost pro žáky a studenty ve dvou modelech – buďto v **základním** (výchovný poradce a školní metodik prevence, případně i s třídními učiteli a učiteli metodiky – např. pro oblast mimořádně nadaných dětí), a nebo **rozšířeném** (kde navíc kromě již zmíněných pracují další odborníci – školní psycholog, školní speciální pedagog apod.). ŠPP spolupracuje se školskými poradenskými zařízeními (PPP, SPC) a dalšími subjekty (OSPOD, SVP, kliničtí psychologové, dětské psychiatry, kurátoři pro mládež apod.). Pro systematickou činnost výchovného poradce jsou vymezeny speciální hodiny, ve kterých svou činnost vykonává. Legislativně je velmi vágně, bez přímého označení časového rámce pro samostatnou činnost, vymezena funkce školního metodika prevence, tudíž na mnohých školách zůstává veškerá péče o žáky s SVP a jejich rodiče, taktéž o své kolegy učitele na bedrech výchovného poradce. Vedení poradenského rozhovoru je mnohdy ve spojení s učební povinností časově náročné a přesahující kapacitu poradce. V posledních letech je možno pozorovat určitou pozitivní tendenci v systému výchovného poradenství – množství poradců si v souladu ze zákonnými doporučeními a pokyny doplňuje ve specializačním studiu praktické dovednosti, které jsou pak přímo využitelné např. i ve vedení poradenského rozhovoru na skutečně odborné úrovni.

3. Podmínky nutné pro vedení rozhovoru ve škole

Pro zajištění možnosti poradenské práce ve školním prostředí je nutno zajistit v první řadě odpovídající podmínky v těchto oblastech:

- Jsou zapotřebí samozřejmě určité **materiální potřeby** pro samotnou práci – nejlépe samostatná místnost s útulným vzezřením, kterou nesdílí poradce v době poradenské práce s jinými kolegy, která je v ideálním případě vybavena odbornou knihovnou, se samostatným telefonem či připojením na internet (rychlé možnosti vyhledání kontaktu s dalšími institucemi, možnosti spojení s klienty – povětšinou rodiči žáka).
- Klíčovým faktorem je samotná **osobnost výchovného poradce** a dalších specialistů, kteří se na činnosti školního poradenského pracoviště podílejí s odpovídající **odbornou kompetencí a osobní kvalitou**, a navíc i osobním nasazením směrem k dětem a dospělým účastníkům školního života.

3.1 Faktory prostředí a času

Pro navození atmosféry důvěry a bezpečí je vhodné **konzultační místnost** poradce vybavit jinak než vypadá běžná školní třída – útulně, v příjemných barvách s estetickým doladěním. Vhodný je světlý, příjemný koutek s křesly a nízkým konferenčním stolem, kde se emočně napjatý klient může uvolnit už jen samotným vlivem prostředí.

Pro jednotlivý jednorázový poradenský rozhovor je v nejlepším případě poskytnout klientovi dostatek času, nejméně mezi **30 – 45 min. (v optimálním případě to může být až 50 – 60 min.)**.

3.2 Osobnost poradce (klíčové dovednosti pro vedení rozhovoru)

Osobnost poradce je v optimální míře kromě humanitního zaměření a odpovídajícího odborného (zejména do určité míry psychologického) vzdělání také **prosociálně** a pokud možno spíše **extravertně** orientována, s vyšší mírou sociální citlivosti, se schopností **empatie** a **adaptace** na neustále se měnící podmínky školního prostředí. Jeho **komunikační schopnosti** jsou **na vysoké úrovni**, nebo je schopný v rámci svého vzdělávání jejich úroveň neustále zvyšovat. Praxe výchovného poradce je vhodná pro osobnost poměrně **emočně stabilní** (emoční stabilita např. zajišťuje, že dovede postupovat v rozhovoru opatrně a s rozvahou), se schopností profesionálního odstupů a s **vyšší psychickou odolností**, tj. s vyšší mírou tolerance k frustraci v kontaktu s rizikovými jevy ve škole. Každému pracovníkovi pomáhající profese hrozí „*syndrom vyhoření*“, proto také výchovný poradce učí zodpovědně pracovat se svou energií, chová se v souladu s psychickou hygienou a svými osobními potřebami a v krajním případě dlouhodobě pociťované únavy a stresu vyhledá supervizi či odbornou pomoc.

Poradce v optimálním případě svůj zájem o druhé **nevyjadřuje do krajností** (tj. nechová se extrémně familiárně, neovlivňuje průběh rozhovoru sugestivními poznámkami ani pouhým předkládáním vlastních názorů; v expresi a verbálním projevu poradce je zcela jistě nepřipustné i při rozhovoru s některými klienty přistoupit na jejich např. vulgární slovník nebo klientovu osobní situaci či jeho sdělení jakkoli bagatelizovat a zesměšňovat).

Poradce je dozajista také určitou **přírozenou**, do jisté míry i **morální autoritou** a vzorem pro své klienty (má tedy zřejmé morální a charakterové kvality).

Poznámka: Poradce je ve své činnosti veden mnoha motivy a jeho hlavním vědomě přijímaným úkolem, popudem je bezesporu pomáhat klientům. Pokud je toto jeho přání skutečně jeho hlavním motivem, nemusí se přehnaně obávat, že bude působit příliš zvědavě příliš autoritativně. Na druhé straně je samozřejmě žádoucí nepůsobit dojmem neotřesitelné autority, ale naopak vést klienta k tomu, aby uskutečňoval kroky, které sám ohodnotí jako nezbytné. Platí, že teprve věci, které lidé dělají na základě vlastního rozhodnutí, pro ně mají skutečný význam.

Z dalších dílčích dovedností je možno ještě zmínit, že úspěšně komunikující poradce umí rozhovor **přerušit, usměrnit nebo odmítnout pokračovat v komunikaci určitým směrem** (jasně, klidně, nekompromisně a neagresivně). Konflikt, přímá konfrontace či rozvinutá hádka je v těchto typech rozhovoru vždy důkazem toho, že poradce neudržel svou pozici. Je dobré být vnitřně připraven na situaci, kdy ho klient urazí nebo slovně napadne, a vědět, že jde o **přenos** (tj. pojem z psychoanalytického pojetí vztahu terapeut – klient, který se dnes všeobecně ve vztahu odborníka a klienta bere v potaz), a že ve skutečnosti je ve většině případů útok namířen na někoho z okolí či minulosti klienta. Cítit se dotčen nebo uražen může být známkou neprofesionality či nedostatečné sebereflexe.

Dalo by se říci, že v samotné náplni práce poradce/poradkyně je implicitně vyjádřeno množství požadavků na jeho/její odborné a osobnostní kompetence. Zmíňme navíc schopnost pomáhat klientovi formulovat návrhy řešení, někdy v podobě poměrně **konkrétního plánu činností**, ale nejlépe v takové podobě, aby poradce dovedl klienta k samostatnému vypracování tohoto plánu postupu. V překvapivě velkém počtu případů je to právě klient, který na poradcovu otázku: *"Co vy si o tom myslíte, co ty si o tom myslíš? Tak co ještě dál by tě k tomu napadlo?"* přijde s vlastními nápady a schůdnými plány řešení. Člověk přesvědčovaný proti své vůli většinou ve skutečnosti přesvědčený o postupu řešení své situace z pohledu pomáhajícího pracovníka nebývá. Existuje propastný rozdíl mezi přesvědčováním lidí proti jejich vůli a mezi nabídkou konkrétní pomoci.

Poznámka 1.: Ve speciálních případech, které mají za svou prvořadou úlohu chránit společnost, je situace jiná, a dokonce i *vnucená opatření* bývají namístě, jako např. u případů nedobrovolné psychiatrické péče určené soudem, k níž ovšem návrhy podávají psychiatři a kliničtí psychologové.

Poznámka 2.: Pokud v průběhu rozhovoru poradce ponechá klienta, aby si na „správný postup“ ve své obtížné situaci přišel s jeho mírnou nápomocí sám a poradce klientovy vlastní návrhy během rozhovoru opakovaně potvrdí a posílí, je daleko větší šance, že klient situaci pozitivně změní a tuto změnu udrží. Také se může stát, zejména v situaci, kdy přichází nedobrovolně nemotivovaný dětský, ale i dospělý klient (rodiče či děti např. posílá třídní učitel a ti chtějí pouze vyhovět, ale měnit na své situaci nic nezamýšlí), že tento má pocit, že na jeho situaci není nic „vadného“ a nebo třeba i hluboce zakořeněný odpor k radám, které dostával od odborníků v minulosti. Je třeba s co největší opatrností odhalit a odstranit či poopravit emocionální příčiny, které stojí v pozadí tohoto odporu. Také tyto informace o klientovi mohou mít značnou diagnostickou hodnotu. Teprve pak je možné začít hledat nějaký plán řešení. Nechat klienta ihned ze začátku volně hovořit má i další výhodu. Mohou se tak zrušit případné předpojatosti, které vůči němu poradce pocítil. Má to výhodu i v tom, že se lze podívat na situaci a problém z klientova zorného úhlu.

Poznámka 3.: Klienta je třeba nechat svobodně hovořit, na druhé straně je výhodné ovládat umění zamezit z jeho strany rozvlácnému líčení situace, odbočování, podrobným vzpomínkám, bezpředmětnému nebo příliš obecnému hovoru, zamlžování tématu, ulpívání na určitém výroku, faktu nebo problému, lamentacím a stížnostem či osočování, pokud se neustále opakují. Problematické jsou také akademické debaty, kdy je klient poučen populárně naučnou literaturou a má snahu se s poradcem přetahovat, kdo je v dané věci větší odborník.

3.2.1 Techniky aktivního naslouchání

Mnohý rozhovor se na první pohled uskutečňuje hlavně pomocí naslouchání. Jde o jednu ze základních dovedností ve vedení rozhovoru; dobrý poradce je zároveň také i dobrý posluchač. Jak se však pozná dobrý posluchač? Ten, kdo druhého často přerušuje, aby mu sdělil, co by za daných okolností udělal on a jak by se dle jeho mínění měl v dané situaci zachovat podle toho, co je obecně přípustné a vhodné, zajisté nemůže být svým protějškem ve většině případů oceněn jako dobrý posluchač. Ale není jím ani ten, kdo pouze „nastavuje ucho“ a nereaguje na obsah sdělení.

Aktivní naslouchání oproti pasivnímu postoji „jsem tvá vrba“ poskytuje sdělicímu ze stran naslouchajícího dostatek zpětných vazeb, navíc i konkrétní ujištění, že informace od druhého jej zajímají, že o nich přemýšlí.

Komunikace je v aktivním naslouchání povzbuzována pomocí těchto základních technik : **povzbuzování, objasňování, parafrázování, reflektování (zrcadlení pocitů), shrnování a ocenění.**

Poradce je v základním výčtu v aktivním naslouchání:

- *ochotný naslouchat a porozumět*
- *plně soustředěn na klienta a to, co klient říká, vnímá pozorněji než své myšlenky a pocity*
- *zaměřen na to, co klient cítí a co má v jeho sdělení zásadní význam více než na doslovný význam sdělovaného*
- *schopen udržovat oční kontakt, projevovat zájem neverbálními prostředky (mimikou, gesty, vzdáleností, pozicí těla)*
- *vnímavý k neverbálním signálům klienta*
- *klást objasňující otázky, zejména v otevřené formě*
- *nastaven komunikovat, aby porozuměl, ne aby si dělal závěry o sdělení (v první řadě neinterpretovat a nehodnotit)*
- *ochoten a schopen zrcadlit klientovi, jak jeho sdělení pochopil; ověřuje si, zda pochopil správně, co mu klient řekl*
- *přiměřeně slovně povzbuzovat klienta a oceňovat jej průběžně v celém rozhovoru*
- *schopen čas od času shrnout, co již bylo sděleno*

Povzbuzování – Poradce používá při této technice výhradně otevřené otázky a neutrální slova. Nevyslovuje souhlas či nesouhlas. Povzbuzuje klienta, aby sdělil svůj názor na svou situaci, na to co se nedaří a odehrává v jeho životě, aby se zamyslel nad povahou jeho obtíží. Pomocí otázek docílí bližší a přesnější vzhled do situace klienta.

Příklady otázek : Co mi o tom můžete více říct? Co Vám to přineslo? Jaký je Váš názor? Jak to na Vás působí? Jak to vidíte vy? Jaký na to máte názor? Čeho byste chtěl docílit? Co se změnilo?

Objasňování – Poradce využívá kladení otevřených otázek. Pozor na otázku PROČ? a nepřebírání iniciativy a dokončování vět za klienta. Dává prostor klientovi a pomáhá mu se dotazováním o své situaci vyjádřit.

Příklady: Co si pod tím představujete? Co to pro Vás znamená? Koho se to dále týká? Na koho to bude mít vliv? Je někdo další, pro koho je toto nepřijatelné? Komu to ještě vadí? Jak toto vnímáte? Co je pro vás nejdůležitější? Co vidíte jako podstatné? Jaké obtíže se vyskytují ve výuce, když se potřebuješ soustředit?

Parafrázování – Poradce svými slovy zopakuje hlavní myšlenky sdělení, což ale neznamená důsledně zopakovat vše, co právě slyšel (jinými slovy převypráví informace obsažené v klientově hovoru). Parafrázovat může obsah sdělení, záměry a důvody, pocity a emocionální složky sdělení.

Příklady otázek: Jestli tomu dobře rozumím, tak...? / Jestli jsem toto správně pochopil, myslíte tím...? / Vy říkáte, že... Je to tak, že...? / ..., říkám to správně?

Reflektování (Zrcadlení pocitů) - Poradce pojmenuje, co si myslí, že druhý cítí. Může použít i otázku. Nechá druhému prostor pro to, aby jej mohl případně korigovat a upřesňovat, jak to v jeho realitě je pociťováno, vnímáno.

Příklady: Vidím, že vás to velmi rozčílilo. / Sleduji, že jste na rozpacích. V tak náročných situacích se to stává. / Vnímám, že jste rozrušený. To je v této situaci v pořádku. / Myslíte, že to bylo zbytečné a vnímáte to jako nespravedlnost? / Zdá se mi, že máš obavy mi to sdělit, je to tak?

Shrnutí – Poradce se snaží strukturovat hlavní vyřčené myšlenky. Formuluje svá sdělení do souhrnného konstatování. Ověřuje, zda to všichni zúčastnění vnímají stejně, případně zda jsou v jejich vnímání situace odlišnosti.

Příklady: Pojdme shrnout, co jsme do této chvíle probrali. / Dohodli jsme se, že budeme řešit ..., je to tak? / Dohodli jsme se, že... / Na předcházejícím setkání jsme mluvili o A)..., B)... a C)... a jako nevhodnější se nám společně jevilo...

Ocenění – Poradce projeví uznání nad úsilím a činnostmi, vedoucími ke změně situace. Oceňuje všechno, co ocenit lze (aktivní účast v rozhovoru, pozitivní přístup, osobitý pohled na situaci) přijatelným způsobem a vhodnou formou. Ocenění by mělo být konkrétní a upřímně míněné.

Příklady: Jsem rád/a, že jsi mě na... upozornil/a / Jsem rád/a, že jsme o... mluvili / Těší mě, že... / Skutečně si cením tvé/vaší snahy vyřešit problém. Vážím si toho. / Děkuji vám za vaši ochotu a vstřícnost.

K překážkám aktivního naslouchání patří dle některých odborných názorů např. **neodpovídající, hodnotící, filtrované a soucitné naslouchání :**

- **Neodpovídající naslouchání:** V běžné konverzaci se snadno stává, že naslouchající tak docela neposlouchá, co mu druhý člověk říká. Nechá se pohltnout vlastními myšlenkami, nebo si promýšlí, co odpoví. V profesionálním rozhovoru by v optimálním případě taková situace neměla nastat. Pokud k tomu však přesto dojde, může jít například o některou z následujících možností:
 - **Míra sympatie** – klient poradci např. připadá velmi sympatický nebo velmi nepříjemný.
 - **Fyzická kondice** – poradce můžeme být unaven nebo ve špatném fyzickém stavu pod vlivem oslabeného zdraví a pokud si to plně neuvědomuje, může to zkreslovat vnímání toho, co mu klient sděluje.

- **Osobní starosti** – poradcovu mysl zaměstnávají vlastní starosti (např. rodinné problémy, problémy s nadřízeným, neúspěch s předchozím klientem)
 - **Nedočkavost** – poradce je dychtivý dávat rady a poučovat, že poslouchá jen půl sdělení („na půl ucha“). Zabývá se spíš obsahem svých následných rad, než aby si všímal, co mu chce sdělit klient.
 - **Podobnost problémů** – problémy, s nimiž se potýká klient, se mohou podobat vlastním problémům poradce, a pak jej klientovo vyprávění nutí oba případy v duchu porovnávat
 - **Rozdíly** – pro poradce se klient, jeho svět, situace a zkušenost velmi liší od jeho vlastních zkušeností a zážitků a tento nedostatek vlastní zkušenosti může být rušivý.
- **Hodnotící naslouchání** – Většina lidí, i když poslouchá pozorně, současně hodnotí, tj. posuzuje, zda to, co druhý člověk říká, je dobré či špatné, správné či chybné, přijatelné či nepřijatelné, příjemné či nepříjemné, vhodné či nevhodné apod. Takové hodnocení se může přenášet i na osobu klienta. V profesionálním přístupu je vhodné, aby se poradce takových sklonů vyvaroval, či je ve svém jednání dostatečně reflektoval.
 - **Filtrované naslouchání** – Je pravděpodobně nemožné poslouchat ostatní lidi naprosto nezaujatě. V průběhu socializace si vytváříme množství nejrůznějších filtrů, přes něž příjemce sdělení naslouchá sám sobě i druhým a vnímá svět kolem sebe. **E. T. Hall (1976)** k tomu podotýká, že **jednou z funkcí kultury je poskytovat výběrový filtr** mezi člověkem a okolním světem. Kultura ve svých mnoha formách tedy předurčuje to, čemu člověk věnuje pozornost a co přehlíží. Toto filtrování dodává světu strukturu. Autor naznačuje, že tento proces má pozitivní úlohu: potřebujeme filtry, které nám dodávají strukturu pro interakce s okolním světem. Ale osobní, rodinné, sociologické a kulturní filtry zavádějí také nejrůznější formy zaujatosti do našeho naslouchání druhým, a to často, aniž bychom si toho byli vědomi. Čím silnější jsou kulturní filtry, tím větší je pravděpodobnost předpojatosti. **Předsudky**, ať již vědomé, nebo neuvědomované, jsou **nefunkční filtry**. (*Týkají se pohlaví, rasy, sexuální orientace, národnosti, sociálního statusu, náboženského přesvědčení, politických preferencí, životního stylu.*)
 - **Soucítěné naslouchání** – Klienti jsou často lidé, kteří mohou trpět, stali se obětmi druhých nebo svého sociálního prostředí (např. zanedbávané dítě v péči závislých rodičů). V této situaci pak mohou vzbuzovat soucit natolik silný, že může odvést pozornost od skutečností, které jsou pro případ (např. u týraného dítěte, drogu užívajícího žáka), důležité. Soucit by neměl u profesionálně školeného pracovníka zatemnit vnímání situace v mnohých souvislostech. Soucit se může stát brzdou, která může být pozorována u neškolených – začínajících poradců. Sociálně útrpný podtón soucítěného postoje není schopen vyvolat ze strany klientů tak potřebnou aktivitu a spolupráci.

Poznámka 1. : Nereagování znamená nezájem? Každý ví ze své vlastní zkušenosti, že lidé mají rádi takového posluchače, který krátkými, vhodnými komentáři nebo otázkami dává najevo, že si zapamatoval důležité okamžiky vyprávění a je schopen upozornit na určité důležité prvky, které nepozorný posluchač snadno přeslechne. Tato pozornost vůči důležitým detailům, na které nebyl kladen důraz, dává vypravěči báječný pocit, že posluchač chápe, a to v mimořádné míře, co se snaží říci. Častou chybou nezkušeného poradce jsou jeho rozpaky, když dochází k přestávkám nebo odmlkám v hovoru. Má pocit, že je musí vyplnit otázkami nebo komentáři. **Ticho** je většinou mnohem užitečnější. Klient často zmlkne proto, že se zdráhá přijít s tím, co

v příběhu následuje, anebo protože teprve přemýšlí, jak vyjádřit, co chce říci a co cítí. Ukvapené přerušování chvíle ticha může způsobit, že tato důležitá část příběhu nebude nikdy sdělena.

Někdy je ticho samozřejmě způsobeno jinými příčinami a dopustí-li poradce, aby trvalo příliš dlouho, může jej klient chápat jako agresi. Jako by byl ponechán svému osudu - utopit se v situaci, kterou vyvolal. Pro takové případy je potřeba získat citlivost a uvést vhodnou poznámku nebo otázku, která klienta povzbudí k pokračování.

Poznámka 2. : Klientovo vyprávění příběhu je mnohdy užitečné již tím, že měl možnost vypovídat se, ulevit si a odreagovat napětí. Nechat klienta, aby bez omezení vyjadřoval své pocity, však skrývá i nebezpečí. Mohou být způsobeny nikoli nedávným rozčilujícím zážitkem, ale dlouhým řetězem zážitků, které se táhnou až do vzdálené minulosti. Tyto rané zážitky se mohly zdeformovat, pokroutit a vzájemně ovlivnit a proplést s dalšími záležitostmi, které se za ta léta odehrály. Jeho potřeba hovořit nemusí být okamžitá, ale trvalá, a pokud poradce příliš povzbudí uvolnění těchto pocitů, pak pouhé povídání nepřináší úlevu. Platí, že **katarze zážitků sdílených v rozhovoru je tím účinnější, čím čerstvější jsou tyto zážitky**, které způsobil rozrušení, a má menší údernost, pokud byl původní zážitek dlouhodobě potlačován. Čím dříve může být tíživý zážitek ventilován, tím menší hrozí nebezpečí, že bude přesunut z vědomí do nevědomí, kde se stane aktivním zdrojem úzkosti. Tento mechanismus se uplatňuje zejména u dětí, pokud prožijí traumatický zážitek, jako je nehoda, operace, sexuální obtěžování. Čím dříve mohou své pocity vyjádřit, tím menší je nebezpečí, že se zážitek stane zdrojem neurotického konfliktu.

3.2.2 Úrovně naslouchání – Eganův model

Lidé jsou více než součtem svých verbálních a neverbálních sdělení. Naslouchání ve svém nejhlubším smyslu znamená **úplné naslouchání celé osobě** klienta, ovlivněné situací, v níž žije. Podle **G. Egana (1986)** úplné naslouchání zahrnuje: základní empatické naslouchání a porozumění, stále se prohlubující empatické naslouchání a porozumění, a konečně naslouchání a chápání skutečností ležících v pozadí empatie, tedy jakýchsi transempatických skutečností souvisejících se všemi sdělenými problémovými situacemi a nevyužitými příležitostmi klienta.

- **První úroveň** vcítění pomáhajícího pracovníka spočívá ve skutečnosti, že empatie jako určitá forma lidské komunikace zahrnuje nejen naslouchání a chápání, ale také vyjádření tohoto pochopení klientovi. Vcítění, které zůstane nevyjádřeno, procesu pomoci příliš neprospěje. Nelze však pochopit klientův svět, aniž bychom se tomuto světu přiblížili. Poradce, který chce pomoci, se snaží odložit svou vlastní zaujatost, předpojatost i svůj pohled na svět, aby mohl co nejhlouběji proniknout do světa svého klienta.
- **Úroveň prohlubujícího se vcítění** znamená, že poradce vidí dále nebo jasněji do situace klienta než samotný klient. Jde o naslouchání až do kořenů hluboko pohřbených a klientem samým neodhalených nebo potlačených.
- **Nejhlubší úroveň vcítění** vězí v porovnání světa klienta se světem reality. Jde o konkrétní řešení problémové situace. Zážitek sebe samého jako subjektivní realita nemusí odpovídat realitě objektivní. Musí však být vyslechnut, pochopen a respektován. **Subjektivní pocit klienta je výchozím bodem poskytnutí pomoci.**

3.2.3 Zrcadlový efekt v komunikaci

Jak již bylo naznačeno, zvláštním kladně působícím a zájem zdůrazňujícím efektem v komunikaci poradce s klientem je tzv. **zrcadlový efekt**. Tento je v rozhovoru zajištěn mnoha výrazovými prostředky od pozice těla (empatické kopírování klienta – zvláště pozice celého těla a rukou, *např. naklonění se směrem ke klientovi, ruce sepnuté v klíně, či podpírající hlavu jako je tomu u klienta*), přes vyjadřování podobných emocí ve výrazu obličeje (zrcadlení mimiky), nebo ladění se na klienta pomocí slovního reflektování jeho vyslovených myšlenek, shrnování jeho vyslovených sdělení a navrácení již položených základních otázek zpět ke klientovi, (*např. tím že je poradce vysloví znovu v přeformulované podobě, tak, aby nezapadly v rozhovoru do slepých uliček*). Je to nástroj napojení se na klienta a dá se opět posilovat pravidelným nácvikem (Např. je možno využít techniku zrcadlení gest a mimiky protějšku; toto lze opatrně nacvičit i doma v rozhovoru s partnerem či potomkem: je důležité sledovat jeho gesta a v určitých momentech je opakovat, snažit se o paralelní zobrazení gesta, jako by se to dělo v zrcadle a přitom se snažit dále vnímat i obsah sdělovaného).

3.3 Specifika klientely výchovného poradce

Mezi základní klientelu patří zejména **děti** z kmenové školy, které z nejrůznějších příčin selhávají ve vzdělávání, jsou neúspěšné v navazování sociálních vztahů s vrstevníky a neumějí si poradit třeba také i v kontaktu se svými vyučujícími. Poradce je orientován v základních vývojových obdobích, ve kterých se jeho žáci nacházejí, umí nakládat specificky s jednotlivými zvláštnostmi těchto období a některé jejich speciality již dokáže prakticky předjímat (*např. častý odpor vůči autoritě a jejím požadavkům ohledně „správného chování“ u pubertáků*).

Dále jsou to také **rodiče** těchto dětí – mnohdy mají vůči škole nereálná očekávání a vnímají se méně kompetentní na půdě školy v otázkách vzdělavatelnosti svého dítěte, jsou schopni vyhraněné manipulace či bezvýhradného podrobení se nárokům učitelského sboru či samotného poradce (*např. ve snaze „zlepšit“ situaci svého dítěte*).

V neposlední řadě komunikuje poradce se svými kolegy **učiteli** – vždy však v rovině kolegiální a navíc expertní (některé zkušenosti a dovednosti se na rozdíl od kolegů naučil v nejrůznějších výcvicích a také ve specializačním studiu). Propojit tyto dvě oblasti a nedostat se v rozhovoru do nadřazené pozice je mnohdy obtížný úkol, pokud se toto podaří, je většinou možné kolegy ke spolupráci získat.

4. Poradenský rozhovor ve světle psychologických teorií

Pro ilustraci vybíráme dva rozsáhlé teoretické koncepty, které jsou mnohdy velmi provázané a doplňující se – nejen v základních principech, ale i v podobném využití technik pro komunikaci s klientem a samotné vedení poradenského rozhovoru. Je zřejmé, že v rámci různých psychologických přístupů jsou zdůrazňované jiné výchozí principy – během historického vývoje psychologie se zaměření na určité oblasti v práci s klienty a jejich „problémy“ měnilo. Dnes již množství desítek let bývá využívána zejména koncepce humanistické a existenciální psychologie, a v ní je klient vnímán jako **aktivní bytost, zodpovědná za své chování ve svém životě**. Proto také dvě následující kapitoly věnujeme dvěma nejlépe v praxi využitelným teoretickým konceptům – berme však na zřetel, že tyto metody se používají hlavně v psychoterapii a je nutné se v dovednostech v nich obsažených

náležitě vycvičit. Tedy konkrétně v tomto textu je přijímat jako inspiraci pro vlastní praxi a pro jejich globální využívání vstoupit do některého (např. v České či Slovenské republice) z dostupných několikaletých výcviků.

4.1 Motivační rozhovory

Motivační rozhovory (dále MR) vycházejí jako ucelená metoda zejména z nedirektivního **PCA** (*Person-Centred Approach – přístup zaměřený na člověka*; viz v dostupné literatuře také *rogeriánská psychoterapeutická škola, Carl R. Rogers*) při zachování 3 nejdůležitějších předpokladů, které dnes tvoří jádro většiny humanisticky orientovaných psychoterapeutických škol.

Jsou jimi (z pozice odborníka): **bezpodmínečné přijetí klienta, empatické porozumění a jeho kongruence (autenticita, opravdovost)**. Základem této metody je pochopení a využití **motivace** osobnosti ke změně svého aktuálního stavu. MR se používají zejména v terapii závislostí, ale jejich využití přesahuje do jakéhokoli pomáhající profese s nejrůznorodější klientelou.

Důležité je v první fázi kontaktu, rozhovoru odlišit motivovaného a nemotivovaného klienta (žáka, rodiče). **Motivovaný** např. vyjadřuje touhu po změně svého stavu, verbalizuje nespokojenost se svým stavem, akceptuje označení svého stavu (např. diagnózu), je aktivní a vstřícný, přemýšlí o sobě, jde do vztahu s odborníkem s větším nasazením a očekáváním, povětšinou souhlasí s odborníkem, ale umí i odmítnout, když vidí, že je to slepá ulička, řídí se radami, dodržuje pravidla, má důvěru, věří, že je změna možná. **Nemotivovaný** naopak např. tvrdí, že je mu dobře, i když je mu to těžko uvěřit, nežádá si pomoc, verbalizuje odmítání pomoci („*to není můj problém / problém má mé okolí / máma s tátou to přehánějí, / vůbec nevím, co po mě ten učitel vlastně chce*“), nesouhlasí s odborníkem (odmítá diagnózu), je v odporu vůči odborníkovi, jde po povrchu (chová se formálně, vše pouze „odkýváne“, ale nepřijme vnitřně), v úniku ze situace je aktivní, v kontextu změny své situace je spíše pasivní, mívá nasazenou „masku“, je uzavřený v komunikaci, nezajímá se o svůj stav, nemá kapacitu se měnit, nenásleduje odborné rady. Nemotivovaný klient vyjadřuje tzv. odpor.

Není však nepravděpodobné, že v kontaktu s odborníkem se pocit motivovanosti ke změně posune k opačnému pólu. Vedeme-li rozhovor optimálně, může dojít k posunutí klienta ke změně – je však také možné docílit opačného efektu. Motivovaného klienta svým přístupem můžeme „otrávit a demotivovat“.

Existuje **5 hlavních principů** motivačních rozhovorů, které souvisejí s hlavními principy humanistické psychologie:

- **Vyjádřit empatii** (základem je aktivní a reflektivní naslouchání – zejména důraz na otevřené otázky; klient není poradcem považován za patologickou osobnost; jeho nerozhodnost v chování je legitimizována; podpora spojení mezi klientem a poradcem; podpora sebedůvěry klienta; vytváření atmosféry změny a snižování odporu)

Př. Poradce komentuje : „Je skvělé, že to vyjadřuješ takhle otevřeně, nejspíš si uvědomuješ, že na situaci není něco v pořádku? Co bys rád změnil? V čem ti mohu pomoci?“

- **Vyvolat rozpor, nesoulad** (objevit, pojmenovat a rozvinout nesoulad mezi tím, co klient dělá a jeho city – rozvíjet pouze vnitřní rozpor; důvody pro změnu uvádí klient, kterého k tomu postupně dovedl poradce – ptal se, kde klient je a kde by chtěl být; poskytoval mu zpětnou vazbu, ukázal objektivní výsledky (např. hodnocení v předmětu), navedl na psaní plusů a mínusů...)

Př. Poradce komentuje: „Říkáš, že ti to nevadí, nevidíš v tom problém...,...před chvílí jsi mi řekla, že jsi z toho měla ošklivé sny, ráno se přece probudila celá zpocená, ...myslíš, že by to mohlo něco znamenat? Jak by to vypadalo v případě, že bude všechno v tvém životě dál ideální (podle tvých představ)? Za jakých okolností bys mohla klidně spát?“

- **Vyhnout se hádkám a konfrontacím** (hádky blokují změnu, vyprovokují odpor, vyhýbat se nálepkování, spíše oceňovat a nevyvolat pocit, že poradce a klient jsou každý na druhé straně řeky)
- **Využít odpor klienta („tančit s odporem“)** – rozeznat odpor a využít jej pozitivně je vůbec nejdůležitější část MR a dá se říci, že také jednoznačně nejtěžší; využívají se určité techniky pro zvládnání odporu – jednoduchá nebo zesílená reflexe, zdůraznění vlastní volby a kontroly, přerámování, paradox apod.

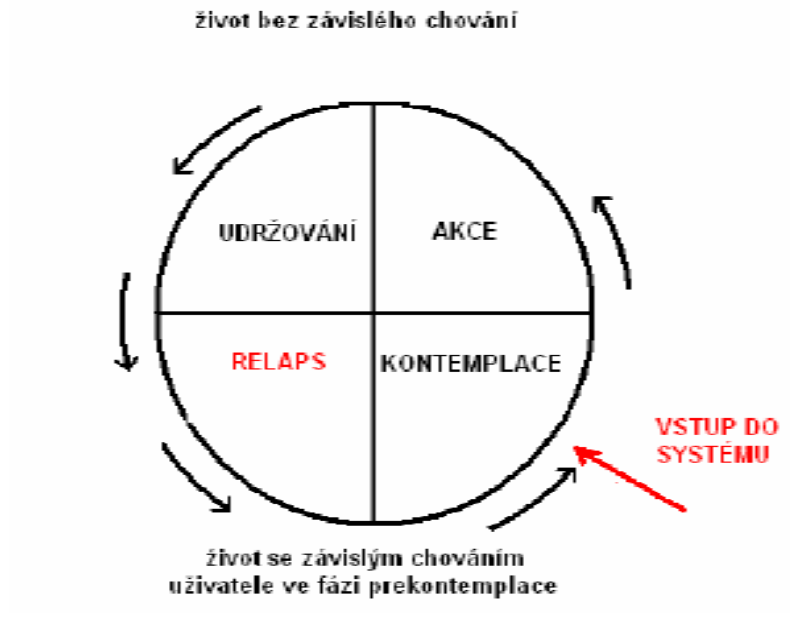
Poznámka: Odpor je jeden z obranných mechanismů psychiky (můžete srovnat s knihou Obranné mechanismy ega od Anny Freudové (klasická literatura k vzhledu do problematiky), je to taková přirozená obrana osobnosti a vyskytuje se zejména tam, kde osobnost není připravena ke změně. V některých věkových kategoriích se odpor převládá v chování klienta – např. v pubertě. Dítě si brání své, to co se teprve v něm formuje, konstituuje. Bojovat a tlačit (jít proti odporu dítěte) bývá velmi neúspěšnou technikou ze stran dospělého – většinou se docílí pouze zesílení obranného postoje dítěte. Často pak v rozhovoru převládá pocit mocenské převahy ze stran dospělého, V této situaci puberťáka pro spolupráci a změnu chování velmi často nezískáme.

Většina pracovníků v pomáhající profesi cítí tzv. **napravovací reflex** (tlačíme klienta ke změně výrazy v hovoru, jako jsou: „*Musíte; Měli byste, Uvažovali jste přece...*“), který zcela zákonitě vyvolává na opačné straně tzv. reflex **obhajovací** (začne si obhajovat, proč musí zůstat v nynější situaci a proč změna není vhodná, nutná a možná – je to vlastně jeden z projevů odporu)

- **Podporovat sebeaktualizační tendence klienta a jeho vlastní víru v sebe, své schopnosti a v úspěšnost změny (podpořit řeč změny)**

Základním nástrojem pro zjištění, v jaké fázi ve vztahu ke změně své situace se klient nachází, je tzv. „**cyklus (kolo) změny**“. Změna je v něm vnímána jako přirozený a neustále se

měníci děj v lidském životě. Tento prakticky využitelný model vytvořili **1982 Prochaska a DiClementi** (in Miller, Rollnick 2003) a vystihují jej např. následující 2 obrázky:



Je vhodné princip využití těchto schémat v poradenském rozhovoru blíže osvětlit, bohužel pouze schématicky, protože pro plné pochopení a následně využití je nutno projít komplexním výcvikem. Tento je v ČR zajišťován např. Sdružením pro motivační rozhovory (www.motivacnirozhovory.cz) a Základní výcvik v MR je např. možné absolvovat v roce

2014 od června či následně od října v rozložených 3 částech (3 x 3 dny). U nás se mu velmi prakticky a nácvikově věnuje úspěšně např. **Jan Soukup**, který nedávno vydal publikaci na dané téma (**Motivační rozhovory v praxi**, Portál 2014).

Každý klient, který k odborníkovi přichází, se nachází v určité fázi změny (někde uvnitř kruhu, v některé výseči z 2. schématu). Může teprve spočívat ve fázi, kdy ještě o změně **neuvažuje** („před zvažováním“), nebo již změnu **započít** (to jsou zbývající fáze kruhu – zvažovat ji, rozhodnout se pro ni; měnit chování; udržovat chování ve změně podobě; sklouznout zpět k původnímu chování – to je tzv. relaps; a opět být před změnou v pozici, kdy je těžké si změnu představit).

Ve fázi „**před zvažováním**“ je klient víceméně nepřístupný změně; poradce může – dozvědět se od klienta co nejvíce, pozorně naslouchat a poskytovat citlivou a empatickou zpětnou vazbu; citlivě rozvíjet rozpory, pokud se již nějaké v rozhovoru objevily; umožnit klientovi vyjádřit své názory a pocity; nabídnout informace; věřit v možnost změny, podporovat dobrý kontakt.

Ve fázi „**uvažování o změně**“ – poradce podporuje řeč změny, poskytuje pokud možno neutrálně informace, zkoumá s klientem obě strany (přínosy i rizika současného chování), rozvíjí rozpory

Ve fázi „**rozhodnutí**“ – poradce společně s klientem vypracovává účinný plán a nabízí konkrétní možnosti (dává svobodně vybrat).

Ve fázi „**změny**“ (akce, uskutečnění plánu) – poradce empaticky naslouchá, oceňuje úspěchy a podporuje rozhodnutí, kontroluje s klientem plán, zda je vyhovující takový, jaký je, nebo zda je vhodné ho upravit, podporuje budování vlastního sebevědomí na základě úspěchu, učí klienta úspěch připisovat sobě.

Ve fázi „**udržení**“ poradce předvídá překážky, hovoří s klientem o tom, co dělat, aby nepřišel relaps, podporuje aktivní udržení dosažených změn.

Ve fázi „**relapsu**“ poradce ošetřuje zklamání – sděluje, že uklouznutí ještě neznamená úplné selhání, zdůrazňuje, že je z něj možno se poučit, najít příčiny návratu k původnímu chování; nejdůležitější je zachovat kontakt a vztah s klientem.

Praktický úkol k porozumění „kola změny“ v konkrétním vztahování k vašemu životu : Napište si na papír jeden konkrétní cíl, tj. co byste na svém chování chtěli změnit (např. přestat kouřit, začít chodit pravidelně cvičit, změnit stravovací návyky, chodit dříve spát apod.). Poté se pokuste vyplnit následující formulář a zjistit, co vám přináší současný stav a co by přinesla jeho změna. Zamyslete se, v jaké fázi „kola změny“ se aktuálně v kontextu s vybranou oblastí svého života nacházíte. Pokuste se také ještě navíc nalézt jeden z příkladů svého obkroužení celého cyklu změny v další oblasti svého „problematického“ chování.

Zachování stávajícího stavu		Změna chování	
Zisky	Ztráty	Zisky	Ztráty

Poznámka z praxe: Pokud se ocitáme v poradenském rozhovoru s pubescentem a chceme využít MR jako nástroje k motivování např. k pravidelnému docházení do školy, berme v potaz, že ve vývojovém období „nalezení autonomie a identity“ chtějí být tito klienti „bráni jako dospělí“. Je pro ně daleko nejdůležitější vliv vrstevnických sociálních norem a často se podřizují tlaku vrstevníků, aniž si to osobně připouštějí. Motivační rozhovory, pokud jsou využívány správně, dají pubescentovi pocit respektu od poradce, a také možnost vlastní volby. Zatím měl často pocit, že dospělí jen stále jen kontrolují a poučují – proto je vhodné dosáhnout u dítěte korektivní zkušenosti, že někteří dospělí mohou jeho situaci také pochopit. Je důležité navázat vztah (zjistit, co je zajímavá) a netlačit, pomalu hledat, zda by přece jen setkání, do kterého byl ve většině případů donucen rodiči či vyučujícími, nemohlo posloužit k něčemu zajímavému pro samotného klienta. Z pozice poradce je vhodné dát si pozor na kritiku, posuzování, poupravit slovník (neproblematizovat vše, nehovořit o obavách)

4.2 Individuální psychologie

V této psychologické škole se pod vlivem učení nejprve **Alfreda Adlera** a posléze jeho přímého žáka **Rudolfa Dreikurse** do dnešní doby rozpracovalo množství cenných podnětů přímo pro oblast školního a výchovného poradenství pro děti, jejich rodiče i samotné učitele. Z aktuálně působících odborníků je možno na www.youtube.cz sledovat videa **Francise Waltona**, který se v rámci této školy věnuje zejména práci s adolescenty a vedení rozhovoru s nimi. U nás se školením v adleriánském přístupu v těchto oblastech věnuje na velmi kvalitní úrovni brněnské **Mansio**.

Podle individuální psychologie je každé lidské **chování účelové a zaměřené na cíl** a žádný člověk nezmění své chování, pokud se mu toto chování vyplácí. Změna chování je však možná a svobodně volená každým jedincem. Cílem veškerého směřování v poradenském a terapeutickém vztahu je pro adleriány „**zážitek sdílení, sounáležení a patřičnosti, tedy zážitek spolupráce namísto kompetice**“. Základními přesvědčeními poradce, který se nechá ovlivnit tímto učením, mohou být na konci jeho uceleného vzdělání např. tyto výroky:

- ***Věřím, že žáci se umí rozhodnout***
- ***Všichni lidé jsou rovnocenní***
- ***Věřím ve vzájemný respekt***
- ***Jako každý člověk mám právo být nedokonalý***

Ústředními pojmy této školy a jejího teoretického rámce jsou: **potřeba a cit sounáležitosti, životní styl a soukromá logika, překonání pocitu méněcennosti, touha po jedinečnosti**. Základní potřebou každého člověka je patřit k druhým lidem, sounáležet s nimi. (V tomto je obsažena čtveřice aspektů: člověk chce být součástí vztahů, být schopný, být důležitý a nacházet se uvnitř lidské společnosti s odvahou být nedokonalý). Každý člověk si nějak vysvětluje svět, ve kterém se nachází, na základě našich zkušeností s ním si tvoříme systém představ, přesvědčení, předpokladů, hodnot a očekávání (*např. „svět je nebezpečný / nesmím věřit mužům“*). Chování volíme podle tzv. soukromé logiky, která je součástí životního stylu a ta nám odhaluje naše tendence v celkovém našem stylu chování k druhým lidem.

K rekonstrukci soukromé logiky a celého životního stylu používají adleriáni různé techniky – např. **analýzu rodinné konstelace, analýzu rodinné atmosféry anebo analýzu rané vzpomínky**. Většina dalších technik je tvořivá a dává např. prostor klientovi si představovat, co by se stalo kdyby... (*např. „kdybys mě v té situaci něco napsáno na tričku, co by to bylo, kdyby se v té situaci dal udělat snímek, co by na ní bylo?“*). V rozhovoru se uplatňuje zejména **aktivní naslouchání** v komplexní formě (viz 3.2.1) a nadto i využívání dalších komunikačních technik jako jsou :

- **pozitivní instrukce** (*místo „Odmítám teď s tebou o tom mluvit“ můžeme použít např. „Promluvíme si o tom zítra“*),
- **srozumitelnost a konkrétnost sdělení** (*místo „Nikdy nechodíš včas“ třeba „, tenhle týden jsi přišla pozdě do hodiny dvakrát“*),
- **popis a pojmenování** (*místo „Nikdy se mnou nesouhlasíš“ třeba „To, že se mračíš, znamená, že nesouhlasíš s mým návrhem?“*),
- **jazyk volby** (nabízení alternativ, které jsou pro nás přijatelné v chování protějšku s dodatkem „...rozhodni se.“),
- **stop sdělení** (je to direktivní, důrazné stopnutí akce bez vysvětlení a výčitek, *např. teď je toho už opravdu dost, ...okamžitě přestaň*),
- **já – sdělení** (vyjádření vašich pocitů a prožívání; popis chování a situace, která vám vadí; vyjádření příčiny, proč se tak cítíte; uveďte, co by mohlo situaci zlepšit – již bylo popsáno na konci podkapitoly 2.1).

Během práce s učiteli se adleriáni zaměřují na rekonstrukci životního stylu každého jedince, dále pak také na odhalení jeho **výchovného stylu** (*autokratický, liberální či demokratický*). To je vlastně zjištění toho, jaký výchovný styl převládal v rodině a okolí jedince a který teď on sám dále ve svém životě používá – uplatňuje ve výchově dětí ve škole a často i doma.

Pokud se člověku (dítěti, rodiči, učiteli) nedaří dlouhodobě naplnit základní potřebu sounáležitosti k lidské skupině, k blízkým lidem, volí náhradní – problémové chování.

Adleriáni pracují zejména ve školství s ***Dreikursovým* konceptem 4 cílů nevhodného chování**. Jsou to krátkodobé, náhradní cíle, které nastupují ve větší míře neuvědomovaně v daném sledu:

- *získání pozornosti*
- *boj o moc*
- *pomstu*
- *vyhnutí se neúspěchu*

Jde o vystupňované chování od neškodného žádání si pozornosti po naučenou bezmoc, ve které se nevhodné chování již zacyklí a nemění se žádoucím směrem za použití jakékoliv intervence.

Tyto 4 cíle se mohou objevovat ve 4 formách :

- ***Aktivně-konstruktivní forma chování*** (ambiciózní žáci, musí být ve všem nejlepší, často nemají dobré vztahy s vrstevníky, protože vzhledem k tomu, že svou potřebu někde patřit naplňují pomocí toho, že jsou ve všem nej, jsou jimi často označeni jako „šprti“; pokud nejsou hvězdou, cítí se ztraceni a poraženi)
- ***Aktivně-destruktivní forma chování*** (žák vstupuje do vztahu s okolím, ale jeho chování je agresivní, nepříjemné, ohrožující nebo zraňující)
- ***Pasivně-konstruktivní forma chování*** (šarm, domýšlivost, roztomilost, citlivost, tajemnost, žák nevyrušuje a nic neničí, prostřednictvím svého kouzla dosahuje toho, aby okolí dělalo právě to, co si přeje)
- ***Pasivně-destruktivní forma chování*** (žák je vnímám jako líný a pomalý, okolí mu neustále pomáhá a soustřeďuje na něj svou pozornost; žák neustále fňuká, že něco nezvládne, že tomu nerozumí, vymlouvá se na svůj handicap...)

Poznámka a úkol k tématu: V následujícím schématu jsou tyto cíle popsány v rovině emocí a myšlenek dítěte, které volí určitý cíl nevhodného chování; dále je stručně popsáno, co cítí dospělý a naznačeno, jak bude jednat dítě na napomenutí a nakonec, jak lze situaci alternativně řešit, aby se dospělý neocítl v úzkých. Pokuste si představit si jednoho či více žáků a dle popisu svých prožívaných intervencí a použití konkrétních řešení zařadit správně k určitému chybnému cíli chování.

Chybné cíle chování				
Chybný cíl	Co si myslí a cítí dítě	Co cítí dospělý	Reakce dítěte na napomenutí	Některé možnosti řešení
1. POZORNOST	"Počítají se mnou jen, když si mě všimají nebo se mi věnují". Dítě hledá potvrzení, že je akceptováno; chce, aby se mu věnovali.	Otrávený, zlobí ho to. Chce napomínat, uklidňovat. Je potěšen "hodným" dítětem.	Když se mu podařilo získat pozornost, dočasně zastavuje rušivé akce.	Nevšímejte si rušivého chování. Odpovězte něčím neočekávaným. Věnujte pozornost dítěti jen, když se chová dobře.
2. MOC	"Počítají se mnou jen tehdy, když je donutím dělat to, co chci já." "Když mě nenecháte dělat, co chci, nemáte mě rádi."	Hněv, cítí se provokován. Cítí výzvu k ráznému zakročení. "Donutím je k tomu." "Ukážu mu, kdo je tady pánem."	Když je napomenuto, zintenzivňuje akci. Chce "vyhrát", chce "být šéfem".	Zmizte. Jednejte, nemluvte. Buďte přátelští. Ustavte rovnost. Přesměrujte pozornost dítěte ke konstruktivním cílům.
3. ODPLATA	"Nemohu být milováno, nemohu mít ani moc, ale budou se mnou počítat, když se mi podaří ublížit jim tak, jak oni ubližují mně." "Moje jediná naděje je oplatit stejným."	Cítí se zraněný, uražený. "Jak mi to mohl udělat?" Cítí chuť oplatit stejným.	Snaží se oplatit stejným. Cítí, že není milováno.	Zmizte. Získejte dítě. Zjednejte pořádek s minimem příkazování a omezování. Vyvarujte se odvety. Věnujte čas a úsilí, abyste dítěti pomohli.
4. NEADEKVÁTNOST	"Nemohu udělat nic správného, tak se nebudu snažit vůbec o nic." "Nechci, aby se někdo dověděl, jak jsem ve skutečnosti nemožný."	Bezmocnost, zoufalství. "Vzdávám to." "Nejsem schopný čehokoliv s ním dosáhnout."	Není napomínáno, proto ani žádná reakce. Cítí, že se o ně nikdo nestará. Cítí se zavržené. Pasivita.	Povzbuzení - může trvat hodně dlouho. Neztrácejte důvěru ve schopnosti dítěte. Neztrácejte důvěru v sebe.

5. Použitá a zároveň doporučená literatura :

- Bobysudová, K.: Koordinátor autoevaluace. Poradenské dovednosti. NIDV, Praha 2011.
- Drapela, V., Hrabal, V. a kol.: Vybrané poradenské směry. Karolinum, Praha 1995.
- Dupuy, E. : Úspěšný dialog. Portál, Praha 2002.
- Egan, G. : The Skilled Helper : A Systematical Approach to Effective Helping. Brooks/Cole Pub. Co., London, 1986.
- Fontana, D.: Psychologie ve školní praxi. Portál, Praha 1997.
- HadjMousová, Z. a kol.: Vybrané problémy. Pedagogicko-psychologické poradenství I. Ped F UK, Praha 2005.
- HadjMousová Z., Duplinský J. a kol.: Diagnostika. Pedagogicko-psychologické poradenství II. Ped F UK, Praha 2002.
- HadjMousová Z., Valentová L. a kol: Poradenské teorie a strategie. Ped F UK, Praha 2002.
- Hall E. T.: BeyondCulture. AnchorBooks, 1976.
- Mansio, v.o.s.: Spolu a jinak ve výchově a vzdělávání. Brno 2013.
- Materiály z www.motivacnirozhovory.cz a www.adiktologie.cz (schémata a formuláře, informace o výcvikových programech, články a studie k využití představených technik)
- Miller, W. R., Rollnick, S.: Motivační rozhovory. Sdružení Scan, Tišnov 2003.
- Svoboda M.: Psychologická diagnostika dospělých. Portál, Praha 1999.
- Timul'ák L. : Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru. Portál, Praha 2005.
- Valentová L. a kol. : Školní poradenství I. Ped F UK, Praha 2013.