

# Eganův model

Doplnění TMSP - 2023

# Kontext sociálního poradenství

Poradenství je proces, který probíhá v určitém prostředí.

Účastníky tohoto procesu jsou minimálně dvě osoby - klient a jeho poradce.

V poradenském procesu se mezi nimi formuje vztah, prostřednictvím jejich komunikace, přijímáním a poskytováním informací, prostřednictvím různých strategií poradenské práce a dalšími aspekty poradenského procesu.

Po dohodě s poradcem, si klient sám definuje cíl poradenství, je determinován druhem a závažností problému. Cílem poradenství je obecně eliminace patologie, pomoc k nezávislosti, osobnostní růst, zvýšení kvality života, řešení potřeb člověka v nouzi, jeho duševní a fyzické zdraví, mobilizace "zdravých" zdrojů přirozeného prostředí klienta.

# Role a interakce

1. Sociální pracovník jako člověk s jasným osobním pracovním cílem vs. Člověk, který hledá pomoc a chce změnit svůj život a tím i kvalitu života.
2. Sociální pracovník jako člověk s jasným osobním pracovním cílem vs. člověk, hledající pomoc a chce služby, které mají změnit kvalitu jeho života po stránce materiální (příjemce služeb).
3. Sociální pracovník jako člověk, který má splnit očekávání, jako osoby poskytující služby vs. Člověk, který hledá pomoc a chce změnit svůj život a tím i kvalitu života.
4. Sociální pracovník jako člověk, který má splnit očekávání, jako osoby poskytující služby vs. člověk, hledající pomoc a chce služby, které mají změnit kvalitu a kvantitu jeho života po stránce materiální (příjemce služeb).

# Eganův model

- je cílem práce s klientem především dosáhnout trvalé změny a efektivněji řídit své vlastní problémy.
- Rozlišuje dva hlavní cíle pomáhání
- a) Pomoci klientům efektivněji zvládat
- jejich problémy, odhalit a rozvinout
- nepoužívané nebo nedostatečně využívané příležitosti.
- b) Pomoci klientům, aby si sami lépe dokázali pomoci ve svém každodenním
- životě a to prostřednictvím jejich participace v pomáhajícím procesu. Klient má být schopen zvládat svůj život, i když je formální pomáhání u konce.
- Tento přístup klade důraz na:
- -pochození situace, rozhodování je na klientovi, odpovědnost nese klient, respektování svobodného rozhodování klienta, nepřebírá odpovědnost za klienta, nedirektivní způsob práce, efektivnější (Jurajdová, 2012)

# Prozkoumat problém a zdroje

Klientova situace z hlediska času	Zaměření na problém	Zaměření na řešení
Minulost	Minulá selhání	Minulé úspěchy
Současnost	Přítomné nedostatky	Přítomné zdroje
Budoucnost	Budoucí omezení	Budoucí možnosti

# Problém a zdroje

problémy	zdroje

# Eganův model

- Přístup svým charakterem odpovídá požadavkům poraden. Lidé vyhledávají poradnu dobrovolně na základě svého rozhodnutí, proto je zde požadavek nedirektivity. Předpokládá se, že klienti si uvědomují svůj zájem na vyřešení jejich problému a ochoty aktivně se podílet na řešení.
- Klient má hlavní aktivitu, má svůj osobní cíl
- Můžeme se zaměřit na problém nebo žádoucí stav

# Eganův model poradenského rozhovoru

Eganův model je srozumitelný návod, jak vést efektivně rozhovor.

Umožňuje velmi dobré pochopení klientovy situace, která je východiskem pro naplánování další strategie a pro samotnou akci.

Je výborným prostředkem komunikace s obtížně komunikujícími klienty.

Předpokládá ovšem dostatek prostoru pro klienta a to jak z hlediska času, tak také z hlediska zabezpečení důvěrnosti.



# Eganův model poradenského rozhovoru ve 4 fázích

1. Fáze představuje současný scénář. Poradce zde zjišťuje, kde se klient nyní nachází, jaký je jeho problém, mapování problému
2. Fáze se nazývá preferovaný scénář a klíčovou roli zde hraje otázka: Kam se chce klient posunout? Kde chce klient být?
3. Fáze znamená akční strategii, kdy poradce spolu s klientem hledá cesty, kterými se klient může dobrat ke svému cíli. Jak se tam klient dostane?
4. Fáze klient většinou už sám řeší svůj problém.

# 1. fáze: Kde se klient nachází nyní? Mapování problému

V této fázi je důležité především navázání kontaktu mezi poradcem a klientem. K tomu je třeba, kromě zajištění obecných podmínek pro kvalitní rozhovor, jako je čas, prostor a vyladění, aby poradce vytvořil vztah důvěry a bezpečí bez ohledu na to, zda se klient projevuje agresivně či pasivně.

Toho lze dosáhnout respektováním klienta, srdečností při přijímání, umožnit, aby klient mohl mluvit v klidu. Přijetí klienta je velmi důležité a může podstatně ovlivnit další spolupráci.

7 charakteristik dobrého partnera v rozhovoru: úcta k partnerovi, opravdovost, empatie, konkrétnost, vyrovnanost s vlastními problémy, bezprostřednost, zralost osobnosti.

## Druhá fáze rozhovoru - zjištění, o co klient usiluje, kde chce klient být?

V této fázi poradce zjišťuje, co klient chce. Tento přístup se příliš nezabývá příčinami a průběhem problémů, je orientován na řešení problému. Klienti často nemají představu o své budoucnosti, protože jsou svým problémem příliš zahlceni. Poradce jim pomáhá vytvořit novou představu o budoucnosti.

Co mi změna přinese – zvnitřnění motivace, čím je vyšší míra vnitřní motivace, tím je nutná menší míra kontroly – klient je sám sobě **autoritou**

# Postupuje se podle tří kroků:

- (1) Zkoumání možných cílů** - cílem je identifikovat dostatečný rozsah cílů, pomoci klientovi, aby chápal možné překážky a důsledky uskutečnění cílů, pomoci mu zhodnotit situaci, ve které se nachází, podpořit klienta, aby byl schopen rozhodnout se pro to, který cíl zvolí.
- (2) Hodnocení cílů** - z hlediska jejich užitečnosti, dopadů daného způsobu řešení, podpory a zdrojů jež bude klient potřebovat, dosažitelnosti. Poradce nevnucuje cíle.
- (3) Volba cíle** - klient se rozhodne, který z cílů je pro něj nejužitečnější, a dosažitelný. Kritéria: konkrétnost, reálnost, měřitelnost, adekvátnost situaci i zdrojům, dosažitelnost v rozumném časovém horizontu, soulad s hodnotami klienta. Aktivita klienta, partnerství, dialog. Konečné rozhodnutí je vždy na klientovi.

# Možné cíle v naší kazuistice

## Třetí fáze rozhovoru - vypracování možností řešení problému

S.P. s klientem probere jednotlivé možnosti řešení problému, jak lze dosáhnout vytčeného cíle. Cílem je rozhodnout, který postup je nejefektivnější. Je třeba zjistit, jakou pomoc bude klient potřebovat. Zvážit důsledky jednotlivých akcí a plán samotné akce.

Plán akce by měl obsahovat **co** se má udělat, **kdo udělá co, do kdy, zdroj** další potřebné pomoci, **obtíže** a jak je překonat. Samotná akce znamená, že klient mění plány ve skutečnost.

- povzbuzení klienta, ujištění se, klientovy silné stránky jsou jeho zdroji ke změně.

# 4.fáze klient většinou už sám řeší svůj problém.

Poslední fází procesu je akce, kdy klient ve většině případů už sám řeší svůj problém.

Snahou poradce je vybavit klienta takovými informacemi, aby byl schopen svůj problém řešit sám, bez asistence poradce.

V některých případech může poradce klienta doprovázet při řešení problému. Jedná se však o případy, kdy klient není vybaven potřebnými schopnostmi a dovednostmi, a kdy není schopen potřebného výsledku dosáhnout sám - bez pomoci poradce (jedná se například o telefonické vyjednávání s třetí stranou).

# Role sociálního pracovníka

- Především DOSPĚLÝ
- Nedirektivní
- Povzbuzující



# Johariho okno – aneb, jaký je náš veřejný obraz

- **Okno Johari** je nástroj používaný v kognitivní psychologii, který slouží k ilustraci procesů probíhajících v lidských vztazích.

0

100

100



- Vodorovná osa - jak moc vám záleží na tom, co o vás říkají druzí?
  - 0 – nezajímá mě, co si o mě říkají druzí
  - 100 – své jednání koriguji podle toho, co si o mě myslí druzí
- 
- Svislá osa – kolik zajímá to co si myslíte?
  - 0 – čekám při hlasování a připojuji se k většině
  - 100 – hrdě se stavím ke svému názoru



# Jiný model – ve skupině

- Vyberte 6 vlastností o sobě
- Zbytek skupiny sestaví podobný seznam o vás

- Agresivní
- ambiverní
- asertivní
- bezprostřední
- bystrý
- citlivý
- důstojný
- důvtipný
- energický
- extrovertní
- hloubavý
- hrdý
- idealistický
- informovaný

- inteligentní
- introvertní
- klidný
- laskavý
- logický
- láskyplný
- milý
- moudrý
- napjatý
- nervózní
- nesmělý
- nezávislý
- ochotný
- odvážný

- optimistický
- organizovaný
- plachý
- pošetilý
- praktický
- přijímající
- přizpůsobivý
- schopný
- sebejistý
- skromný
- složitý
- soucitný
- spolehlivý
- starostlivý

- trpělivý
- upravený
- uvolněný
- veselý
- vnímavý
- vyspělý
- výkonný
- vřelý
- všímavý
- zbožný
- zvědavý
- šťedrý
- šťastný

	Já vím	Já nevím
Ty víš	Veřejná zóna ideál	Slepá skvrna Slon v porcelánu
Ty nevíš	Privátní zóna reportér	Neznámá zóna – pod hladinou želva