



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Časový rámec poradenského setkání

Průvodní list studijního materiálu

Naděžda Špatenková

Opava 2020



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA
V OPAVĚ**

Obsah

1	ČASOVÝ RÁMEC PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ	3
2	PEDAGOGICKO DIDAKTICKÉ POZNÁMKY	8
	POUŽITÁ LITERATURA	10
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	11

1 ČASOVÝ RÁMEČEK PORADENSTVÍ PRO POZŮSTALÉ

PRŮVODCE STUDIEM – STUDIJNÍ PŘEDPOKLADY



Studijní materiál poskytuje základní informace o časovém rámci poradenství pro pozůstalé.

Materiál je určen pro posluchače kurzu Paliativní a hospicová péče oboru Sociální patologie a prevence kombinované formy studia na Slezské univerzitě v Opavě v prostředí IS SU.

Základní předpoklady: základní znalosti propedeutických předmětů (zaměřených na osvojení znalostí a dovedností z oblasti psychologie, sociální práce, poradenství, komunikace apod.) v rámci oboru, orientace v elementárních poznacích ohledně struktury a aspektů poradenství pro pozůstalé (viz videa 1-5), přístup do IS SU, základní orientace v IS SU výhodou, ICT zdatnost na uživatelské úrovni.

Předpokládá se nastudování předcházejících studijních materiálů a shlednutí předchozích videí v rámci tohoto kurzu.

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Poradenský proces je vždy určitým způsobem strukturovaný a je dán určitý doporučený časový rámeček. Poradenství pro pozůstalé je v mnoha ohledech specifické, specifický je i jeho časový rámeček, který je ideálně dvojnásobný oproti obvyklému poradenskému rámci. Určitou roli hraje také to, zda se poradenství realizuje prezenčně či distančně. Distanční forma pomoci (nejen pozůstalým) klientům nabývá stále více na významu a má své výhody, ale i nevýhody. Telefonická pomoc je již plně konstitucionalizovaná (např. linky důvěry). Využití internetu a především chatu v poradenství (nejen pro pozůstalé) se postupně taktéž legitimizuje. Studijní materiál nastiňuje nejen časový rámeček poradenského setkání, ale i možnosti využití těchto komunikačních kanálů v poradenství pro pozůstalé.

CÍLE STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Po prostudování studijního materiálu by měli posluchači **znát**:

- časový rámec obvyklého poradenského setkání s pozůstalými tváří v tvář,
- časový rámec obvyklého poradenského setkání s pozůstalými v rámci telefonické pomoci,
- časový rámec obvyklého poradenského setkání s pozůstalými on-line.

Posluchači **získají:**

- informace o tom, jaké jsou výhody a nevýhody jednotlivých forem komunikace s pozůstalými (face-to-face, telefonický kontakt, chat),
- doporučení pro efektivní komunikaci.

Posluchači budou **schopni:**

- implementovat příslušná doporučení do praxe.



KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU

Poradenství, poradenství pro pozůstalé, časový rámec, prezenční forma pomoci, distanční forma pomoci, telefon, online, chat, e-linka.



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Stopáž studijního materiálu: 23:11

Doporučený čas ke studiu: 90 minut



DALŠÍ ZDROJE – DOPORUČENÁ LITERATURA

ŠPATENKOVÁ, N. Poradenství pro pozůstalé. Principy, proces, metody. 2. aktualizované a doplněné vydání Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-3736-2

DALŠÍ ZDROJE – ROZŠIŘUJÍCÍ LITERATURA



ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize a krizová intervence*. Praha: Galén, 2014.

Vybrané kapitoly: 4. Formy krizové intervence

8.3 Vztahová ztráta

Časový rámec poradenství pro pozůstalé je jiný než u jiného typu poradenství, resp. je delší. Poradenství pro pozůstalé trvá **minimálně dvě hodiny, optimálně pak maximálně tři hodiny**. Poradci pro pozůstalé i klienti jsou často zpočátku překvapeni myšlenkou, že „musí“ zaplnit dvě hodiny – poradci, protože jim chybí důvěra ve své schopnosti a pozůstalí, protože si nedokáží představit, že by mluvili o své bolesti tak dlouho bez přerušování. Dvě hodiny se ve většině psychoterapeutických setkáních zdají nekonečné, ale dvě hodiny v sezení s pozůstalými uplynou jako nic. Ideál není vždy možný, ale šikovný poradce pro pozůstalé může dosáhnout kýženého efektu i přes jiný časový rámec. Následující setkání mohou být kratší, např. někde mezi 1 a 2 hodinami. Děti, dospívající a relativně nemluvní dospělí (je jich překvapivě málo) mohou potřebovat 1 až 1,5 hodiny. Časový rámec ale není pevně daný. Optimální je, dát si na každého klienta dvě hodiny, a při počátečním kontraktování může zaznít něco jako: „*Máme na naše dnešní setkání dvě hodiny a můžeme využít tolik nebo tak málo z tohoto času, kolik bude potřeba.*“ Mnoho klientů by s radostí využilo i víc... (Špatenková, 2013).

Časový rámec se odvíjí také od toho, jaká je forma poradenství, zda se jedná o poradenství **prezenční** (individuální, skupinové, hromadné poradenství) nebo **distanční** (telefonická pomoc, on-line, chat). Distanční forma pomoci představuje permanentní nebo převažující oddělení poradce a klienta a má následující znaky:

- (de)institucionalizace
- využívání technických prostředků
- nízké náklady
- vysoká dostupnost
- široká škála využití (Špatenková, 2017).

Nicméně i prostřednictvím distančního kontaktu může klient získat:

- kontakt, podporu a oporu
- uklidnění a uvolnění, povzbuzení, úlevu
- radu, případně informaci
- ventilaci emocí
- eliminaci napětí
- redukci pocitu ohrožení
- nový náhled na problém
- rozšíření spektra možností řešení problému.
- A to ještě zdaleka není vyčerpán repertoár, který distanční formy pomoci umožňují (Špatenková, 2017).

Distanční forma pomoci má ale i své nevýhody, např.:

- absence vizuálního klíče
- redukce informací o klientovi
- časový stres
- přerušení kontaktu
- nedostatečná zpětná vazba
- náročnost (Špatenková, 2017).

Internet představuje specifické komunikační médium, které rozšiřuje možnosti kontaktu s klientem. Internet má své výhody:

- okamžitá pomoc
- snadná dostupnost
- bezbariérovost
- bezpečí a kontrola klienta

- nízké náklady
- anonymita
- otevírání těžkých témat
- pro mladé přirozené
- a jiné výhody... (Špatenková, 2017).

Poskytování poradenství prostřednictvím internetu má ale i své nevýhody a limity, např. je:

- zdlouhavé
- čtení mezi řádky
- nepochopení
- doptávání
- náročné pro intervenanta
- příliš anonymní.

SHRNUTÍ



Poradenství pro pozůstalé představuje specifické pomáhající poradenství. Specifický je i časový rámec tohoto poradenství, který je obvykle dvojnásobný oproti obvyklému poradenskému rámci. Záleží ovšem také na formě poradenství, zda se jedná o prezenční či distanční formu. Distanční forma pomoci se pomalu, ale jistě legitimizuje a nabývá na svém významu. Má své výhody i nevýhody.

2 PEDAGOGICKO DIDAKTICKÉ POZNÁMKY



PRŮVODCE STUDIEM

Materiál je určen pro posluchače kurzu Paliativní a hospicová péče oboru Sociální patologie a prevence kombinované formy studia na Slezské univerzitě v Opavě v prostředí IS SU. Lze ho využít také pro výuku dalších oborů, např. 090-Zdravotní a sociální péče, péče o příznivé životní podmínky – obory d. n., 091-Zdravotní péče, 0319-Sociální práce, věda o lidském chování.

Po prostudování tohoto studijního textu a shlédnutí videa, budou studenti uvedeni do časového rámce poradenského setkání s pozůstalými klienty. V poradenství pro pozůstalé je časový rámec setkání strukturován oproti jinému pomáhajícímu poradenství jinak, protože pozůstalí potřebují více času. Jsou zde prezentovány také specifika face-to-face setkání (setkání tváří v tvář), telefonického rozhovoru i kontaktu on-line. Jsou zde prezentovány výhody i nevýhody jednotlivých typů kontaktu.

Předpokládá se nastudování předcházejících studijních materiálů a shlédnutí předchozích videí v rámci tohoto kurzu.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Dokážete si představit, že byste zajišťovali s klientem kontakt pouze distančně? Jaké dispozice a kompetence v tomto ohledu máte? Kde naopak vnímáte (své) limity? Co byste potřebovali případně ještě vědět, znát a umět, abyste si dokázali představit poskytování distanční formy pomoci?



NÁMĚT NA TUTORIÁL

Vyhledejte aktuální možnosti poskytování online pomoci klientům. (Najděte portály, poradce, terapeuty, zjistěte možnosti, podmínky) Existuje nějaká online pomoc zaměřená speciálně na pozůstalé klienty?

KONTROLNÍ OTÁZKA



1. Jaké vnímáte výhody distanční formy pomoci?
 2. Jaké vnímáte nevýhody distanční formy pomoci?
 3. Proč je důležité setkání s pozůstalými vůbec limitovat?
-

KORESPONDENČNÍ ÚKOL



Pokud jste někdy byli v roli pozůstalého, popište, kdo Vám byl oporou a co Vám nejvíce v danou chvíli pomáhalo.

SAMOSTATNÝ ÚKOL



Odpovězte na email (cituji): „*Je normální, aby se utopil zdravý, mladý osmnáctiletý kluk?*“

POUŽITÁ LITERATURA

CHRASTINA, J., ŠPATENKOVÁ, N., HUDCOVÁ, B. *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb. Umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením.* Olomouc: VUP, 2020. ISBN 978-80-5725-3.

KUBÍČKOVÁ, N. *Zármutek a pomoc pozůstalým.* Praha: Nakladatelství ISV, 2001. ISBN 80-85866-82-X

ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé.* Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1740-1























ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé. Principy, proces, metody.* 2. aktualizované a doplněné vydání Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-3736-2

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka.* Praha: Galén, 2014. ISBN: 978-80-7492-138-4.

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize a krizová intervence.* Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN: 978-80-247-5327-0.

Poradce pro pozůstalé, ©2020. [cit. 20.1.2021]. Dostupné z: https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-475-Poradce_pro_pozustale/revize-2277

PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Název: **Časový rámec poradenského setkání**

Autor: **PhDr. Mgr. Naděžda Špatenková, Ph.D., MBA**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě
Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 11

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.