

# Struktura poradenského setkání



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

# **STRUKTURA PORADENSKÉHO SETKÁNÍ**

---

**PŘEDNÁŠEJÍCÍ**

**PHDR. MGR. NADĚŽDA ŠPATENKOVÁ, PH.D., MBA**

# Struktura poradenského setkání

---

Struktura veškeré dobré komunikace je vlastně skoro stejná – je zde **jasný**:

- **začátek**,
- **prostředek**
- a **konec**, se specifickými cíli a úkoly spojenými s každým segmentem.

# Struktura poradenského setkání

---

„Rozpitvaná“ struktura poradenského setkání vypadá uměle,  
ale opravdu se neliší od toho,  
co docela přirozeně a spontánně používáme v jiných sociálních situacích.

# Struktura

---

1. Seznámení
2. Sestavení kontraktu
3. Zkoumání
4. Facilitace
5. Přezkoumání/obnovení kontraktu/uzavření

# 1. Seznámení

---

Seznámení předchází příprava!

---

# 1. Seznámení

---

Je nejdůležitější částí celého setkání,  
protože můžeme jít jen tak daleko,  
jak naše seznámení dovolí.



# 1. Seznámení

---

Máme velmi krátkou chvíli, ve které můžeme představit dost ze „sebe“, aby klient mohl usoudit na naši důvěryhodnost

*(např. oblečením, hlasem, výrazem tváře, pozorností vůči klientovu pohodlí a schopností vyjádřit kompetence).*

# 2. Sestavení kontraktu

---

## 2. Sestavení kontraktu

---

Aby měl klient představu, co může očekávat a jak se může chovat.

## 2. Sestavení kontraktu

---

Všichni potřebujeme znát „pravidla“ jakékoli nové situace, abychom se cítili bezpečněji.

# Klient potřebuje vědět:

---

**časový rámec** setkání, např. „*dnes máme x času a můžeme využít tolik nebo tak málo z tohoto času, kolik budeme potřebovat*“.

**co se stane**, např. „*Na dnešním setkání se Vás zeptám na několik otázek, které mi pomohou pochopit, co se s vámi děje. Na konci našeho času budeme oba lépe chápat vaše potřeby a kam odsud půjdeme*“.

# 3. Zkoumání (assessment)

---

## Klientův příběh

Můžete mít informace od člověka, který klienta doporučil.

Začněte s tím, co víte: *„Vím, že jste dnes tady, protože x zemřel před ... týdny. Řekněte mi něco o dni, kdy zemřel.“*

# 3. Zkoumání (assessment)

---

Neptejte se, „*co vás sem dnes přivádí*“, pokud už znáte odpověď.

Nenechávejte klienta potácet se v předpokládatelném „*nevím, kde začít*“. Vy víte, kde chcete, aby začal, tak mu to řekněte.

Od toho, co „*vyzkoumáte*“ se odvíjí plánování péče o klienta

# Užitečné formulace

---

*„Řekněte mi o něco něm/ní...“*

- Evokuje historii vztahu.
- ± aspekty, prvky ambivalence, závislosti.
- *„Řekněte mi více o době, kdy jste nebyli tak šťastní, řekněte mi něco o problémech, které všichni ve vztahu někdy máme...“*



# Užitečné formulace

---

*„Řekněte mi něco o smrti, jak zemřel/a?“*

- Zkoumání okolností úmrtí.
- Toto téma se může rozšířit na dny před smrtí, jak se o tom truchlící dověděl, reakce truchlícího a dalších osob.

# Užitečné formulace

---

*„Řekněte mi něco o tom, jak ostatní reagovali na Vás od té doby – co říkali a dělali - a co to pro Vás znamenalo?“*

- Zkoumání soc. opory a jejího významu

# Užitečné otázky

---

*„Řekněte mi něco o dalších věcech,  
které se Vám staly nebo se Vám dějí nyní, které to všechno zhoršují?“*

- Identifikace ztrát, stresů, vážnost a dopady situace.

# Užitečné otázky

---

*„Řekněte mi něco o sobě a o Vašem životě před tím, než se to všechno stalo – jaký byl a s čím jste se musel/a v minulosti vypořádat?“*

- Dřívější ztráty, nemoci, patologie, osobnost a coping

# Užitečné otázky

---

*„Řekněte mi něco o rodině – jak to dopadlo na rodinu jako na celek - a co cítíte, že to znamenalo pro jednotlivé členy rodiny?“*

- Užitečné je alespoň jedno rodinné setkání.
- Komentář: *„Je někdy těžké ukázat své pocity v takové chvíli. Zdá se, že každý má strach, aby neovlivnil ostatní; ale takové uvolnění opravdu pomáhá.“*

# Verbalizace přání zemřít

---

*„Přál bych si být mrtvý/abych nemusel ráno vstát/proč jsem to nebyl já/kdybych jen...tak už bych tu teď nebyl...“*

---

Nezkušené poradce pro pozůstalé může takové vyjádření zaskočit a šokovat – je nezbytné si ověřit, jak to klient myslí.

Verbalizace přání zemřít je součástí symptomatologie truchlení, ale přesto...

---

*„Před chvílí jste se zmínil, že byste byl raději mrtvý. Potřebuju si ověřit, jestli se snažíte něco aktivně udělat pro to, abyste ukončil svůj život, nebo jestli mi dáváte najevo, jak strašně špatně se teď cítíte.“*



# 4. Facilitate

---

# 4. Facilitace

---

Když jsme se s klientem „spojili“, máme náčrt jeho příběhu a vybudovali důvěru, jsme v pozici, abychom mohli bezpečně facilitovat vyjádření jakýchkoli emocí a myšlenek, které může klient cítit.

# 4. Facilitace

---

Pokud dovolíme nebo povzbudíme klienta, aby vyléval své city dřív, než máme příběh nebo hrubou představu, kdo je, můžeme zvýšit pravděpodobnost nepřesných odhadů nebo dovolit, aby klient upadl do jámy zoufalství.

# 5. Přezkoumání/obnovení kontraktu/uzavření

---

## 5. Přezkoumání/obnovení kontraktu/uzavření

---

V tomto bodě dělá poradce „most“ mezi intenzivní emocionální částí setkání a „přemýšlečí částí“, která zahrnuje obnovení kontraktu a uzavření.

## 5. Přezkoumání/obnovení kontraktu/uzavření

---

Ne formálně „*dnes jsme udělali...*“,  
ale jemněji, např. vyjádřením skutečných myšlenek a pocitů poradce.

Někdy to může být něco jako povzdech následovaný: „*Když přemýšlím o všem, co u Vás chci pochopit, ani se mi nechce ukončit naše setkání. Budu se těšit na naše další setkání, abych se dověděl něco víc o Vašem vztahu. Můžeme se sejít asi za ... Co tomu říkáte?*“

---

**Uzavření** je protipólem **seznámení**,  
známý společenský rituál, který končí slovy: „*Na shledanou*“.

---

V tomto okamžiku se obvykle ptáme:

- „...*jak budete trávit večer...*“
- „...*co chcete dělat/o...*“
- „...*o čem budete přemýšlet, když odsud dnes odejdete?*“

Takové otázky a klientovy odpovědi poskytují příležitost zhodnotit jeho schopnost myslet jasně, dokázat se vrátit do každodenního světa a dostat se bezpečně domů.

Pokud je stále intenzivně pod vlivem emocí, může být vhodné, aby poseděl s hrkem čaje/kávy, zatímco si „*dá myšlenky dohromady*“ a připraví se na cestu domů.



---

**Ukončení setkání** je formalizované,  
když se poradce postaví, otevře dveře, aby „zlomil pečeť soukromí“,  
a vyjde z místnosti za dalším klientem.

To může být místo pro dotek klienta – potřesení rukou nebo krátké objetí.

# Desatero pro pozůstalé

---

# DESATERO PRO POZŮSTALÉ

---

Zapojte se do přípravy pohřbu

Posudte svůj zdravotní stav

Zachovejte svůj normální režim

Věnujte pozornost tomu, co jíte

Hovořte o zemřelém člověku

# DESÁTERO PRO POZŮSTALÉ

---

Udělejte si čas na truchlení a na samotu

Dovolte si truchlit

Dovolte druhým, aby vám pomáhali

Dovolte si zlostné pocity

Nebojte se vyhledat pomoc

Děkuji Vám za pozornost

---

# Literatura

---

ŠPATENKOVÁ, N. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, 2008.

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada Publishing, 2017.

ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *O posledních věcech člověka*. Praha: Galén, 2014.

# Operátor audio-video záznamu Eva Solanská Cooperátor Naděžda Špatenková 2020



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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

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