



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

## Průvodní list studijního materiálu

**Naděžda Špatenková**

**Opava 2020**



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA  
V OPAVĚ**

## **Obsah**

1	STRUKTURA PORADENSKÉHO SETKÁNÍ .....	3
1.1	Struktura poradenského procesu .....	5
1.2	Desatero pro pozůstalé .....	7
2	PEDAGOGICKO DIDAKTICKÉ POZNÁMKY .....	9
	POUŽITÁ LITERATURA .....	11
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	12

# 1 STRUKTURA PORADENSKÉHO SETKÁNÍ

## PRŮVODCE STUDIEM – STUDIJNÍ PŘEDPOKLADY



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 poznatcích ohledně struktury a aspektů poradenství pro pozůstalé (viz videa 1-6), přístup do IS SU, základní orientace v IS SU výhodou, ICT zdatnost na uživatelské úrovni.

## RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Studijní materiál vymezuje základní strukturu poradenského setkání poradce pro pozůstalé s truchlícími klienty. Poradenský proces je vždy určitým způsobem strukturovaný. Struktura poradenského setkání se odvíjí především od poradenského směru, resp. školy, kterou daný poradce vyznává. V poradenství pro pozůstalé můžeme vycházet a pracovat např. s následující strukturou poradenského procesu, který zahrnuje úvod, sestavení kontraktu, zkoumání, facilitaci a uzavírání. „Rozpítvaná“ struktura poradenského setkání může vypadat uměle, ale opravdu se neliší od toho, co zcela přirozeně a spontánně používáme v jiných sociálních interakcích. Ať už je struktura poradenského setkání jakákoliv, vždy by však měl mít poradenský proces svůj začátek, úvod a konec, to je základní struktura veškeré efektivní komunikace. Studijní materiál nastiňuje klíčové aspekty každé jednotlivé fáze poradenství pro pozůstalé a prezentuje tzv. desatero pro pozůstalé, jako možný tematický obsah, který je v průběhu poradenského setkání s pozůstalým klientem reflektován a postupně naplňován.

## CÍLE STUDIJNÍHO MATERIÁLU



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

- základní strukturu poradenského setkání,
- základní fáze efektivní sociální komunikace,

- užitečné formulace.

Posluchači **získají:**

- informace o tom, jak efektivně vést rozhovor v poradenství pro pozůstalé,
- doporučení pro adekvátní vedení rozhovoru
- povědomí o tzv. desateru pro pozůstalé a jeho využití v poradenství pro pozůstalé.

Posluchači budou **schopni:**

- použít vhodné formulace v poradenském rozhovoru s pozůstalými klienty,
- implementovat prvky tzv. desatera pro pozůstalé do poradenského procesu,
- vést poradenský rozhovor s truchlícími klienty.



### **KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU**

Poradenství, poradenství pro pozůstalé, struktura poradenského procesu, desatero pro pozůstalé.



### **ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU**

Stopáž studijního materiálu: 31:20

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.



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

---

## 1.1 Struktura poradenského procesu

Struktura veškeré dobré komunikace je vlastně skoro stejná – je zde jasný **začátek, prostředek a konec**, se specifickými cíli a úkoly spojenými s každým segmentem. „Rozpitvaná“ struktura poradenského setkání vypadá uměle, ale opravdu se neliší od toho, co docela přirozeně a spontánně používáme v jiných sociálních situacích. V našem kurzu budeme pracovat s následující **strukturou poradenského procesu**:

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

**Seznámení** je nejdůležitější částí celého setkání, protože můžeme jít jen tak daleko, jak naše seznámení dovolí. 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).

**Sestavení kontraktu** je důležité, aby měl klient představu, co může očekávat a jak se může chovat. Všichni potřebujeme znát „pravidla“ jakékoli nové situace, abychom se cítili bezpečněji. Klient potřebuje vědět např.:

- **časový rámeček 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*“.

**Zkoumání** se zaměřuje na:

- **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.*“ 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, exploraci pozitivních i negativních aspektů vztahu.
  - „*Řekněte mi více o době, kdy jste nebyli tak šťastní, řekněte mi něco o problémech, které všichni ve vztahu někdy máme...*“
  - „*Řekněte mi něco o smrti, jak zemřel/a?*“ Zaměřuje se na zkoumání okolností úmrtí. Toto téma se může rozšířit na dny před smrtí, jak se o tom truchlící dověděl, reakce truchlícího a dalších osob.
  - „*Řekněte mi něco o tom, jak ostatní reagovali na Vás od té doby – co říkali a dělali - a co to pro Vás znamenalo?*“ Jedná se o zkoumání sociální opory a jejího významu
  - „*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.
  - „*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.
  - „*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.*“

**Facilitace.** Když se poradce s pozůstalým klientem „spojil“, má náčrt jeho příběhu a vybudovali důvěru, jsme v pozici, abychom mohli bezpečně facilitovat vyjádření jakýchkoli emocí a myšlenek, které může klient cítit. Pokud dovolí nebo povzbudí klienta, aby vyléval své city dřív, než má příběh nebo hrubou představu, kdo je, můžeme zvýšit pravděpodobnost nepřesných odhadů.

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

## 1.2 Desatero pro pozůstalé

Poradenský proces v kontextu poradenství pro pozůstalé může obsahově reflektovat jednotlivé body tzv. **DESATERA PRO POZŮSTALÉ**:

1. Zapojte se do přípravy pohřbu
2. Posuďte svůj zdravotní stav
3. Zachovejte svůj normální režim
4. Věnujte pozornost tomu, co jíte

5. Hovořte o zemřelém člověku
6. Udělejte si čas na truchlení a na samotu
7. Dovolte si truchlit
8. Dovolte druhým, aby vám pomáhali
9. Dovolte si zlostné pocity
10. Nebojte se vyhledat pomoc (Špatenková, 2013).



## SHRnutí

Poradenství pro pozůstalé představuje specifické pomáhající poradenství. Specifická je i struktura tohoto poradenství. **Struktura zahrnuje: 1. seznámení, 2. sestavení kontraktu, 3. zkoumání, 4. facilitace, 5. přezkoumání / obnovení kontraktu / uzavření.** „Rozpitvaná“ struktura poradenského setkání vypadá uměle, ale opravdu se neliší od toho, co docela přirozeně a spontánně používáme v jiných sociálních interakcích. Vždy musí být také zachována struktura každé efektivní komunikace: **začátek, prostředek a závěr.** Tematicky (obsahově) může být poradenství pro pozůstalé naplňováno sledováním jednotlivých kroků tzv. desatera pro pozůstalé.

---



## 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 problematiky poradenského procesu, který je vždy určitým způsobem strukturovaný. Je zde vymezena základní struktura poradenského setkání poradce pro pozůstalé s truchlícími klienty.

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

### ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Dokážete si představit, jak konkrétně byste naplňovali jednotlivé body tzv. desatera pro pozůstalé? Co by to konkrétně znamenalo pro Vás – kdybyste se Vy ocitli v roli pozůstalého, jak byste naplňovali tyto kroky?

### NÁMĚT NA TUTORIÁL



Vyhledejte informace o přípravě a realizaci pohřbu na internetu. Získejte takové informace, abyste dokázali spolu s klientem naplnit první bod desatera.

### KONTROLNÍ OTÁZKA



1. Jak vypadá struktura poradenského procesu s pozůstalým klientem při setkání tváří v tvář?

2. Jak vypadá struktura poradenského procesu s pozůstalým klientem při setkání v telefonickém rozhovoru?
  3. Jak vypadá struktura poradenského procesu s pozůstalým klientem při setkání on-line?
- 



### **KORESPONDENČNÍ ÚKOL**

Co má pozůstalý přinést s sebou na pohřební službu? Jak (ne)může vypadat pohřební rituál? Jak (ne)lze nakládat s tělem? A s urnou?

---



### **SAMOSTATNÝ ÚKOL**

Ověřte možnosti poskytování poradenství pro pozůstalé ve Vašem regionu. Jaké je zde síť psychosociálních služeb, kam by se mohl klient obrátit?

---

## POUŽITÁ LITERATURA

FIRTHOVÁ, P., LUFFOVÁ, G., OLIVIERE, D. (ed). *Ztráta, změna a zármutek v kontextu paliativní péče*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. ISBN 978-80-87029-21-3.

PARKES, C. M., RELFOVÁ, M., COULDRICKOVÁ, A. *Poradenství pro smrtelně nemocné a pozůstalé*. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. ISBN 978-80-87029-23-7.

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

## PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON



Čas potřebný ke studiu



Klíčová slova



Průvodce studiem



Rychlý náhled



Tutoriály



K zapamatování



Řešená úloha



Kontrolní otázka



Odpovědi



Samostatný úkol



Pro zájemce



Cíle kapitoly



Nezapomeňte na odpočinek



Průvodce textem



Shrnutí



Definice



Případová studie



Věta



Korespondenční úkol



Otázky



Další zdroje



Úkol k zamyšlení

Název: **Struktura 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: 12

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.