
První setkání s klientem



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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

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

PRVNÍ SETKÁNÍ S KLIENTEM

PŘEDNÁŠEJÍCÍ

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

První setkání

Před setkáním si chvíli v klidu sedněte a připomeňte si:

- cíle,
- strukturu
- a obsah sezení.

První setkání

Slova: *mrtvý, zemřel, smrt, už nikdy, pohřben, pohřeb, rakev, kremace, náhrobek, hřbitov...*

Cíl prvního setkání:

vybudovat důvěryhodný vztah

určit rizikové faktory

rozlišit upřímný smutek od deprese

ustanovit přibližnou představu o počtu setkání, která budou potřeba, a o časovém rámci

určit, jestli je potřeba další sociální opora.

Budování důvěryhodného vztahu

Jak budovat důvěryhodný vztah

Je-li to možné, pozdravte se s klientem u dveří (můžete se usmívat).

Jak budovat důvěryhodný vztah

Zajistěte bezpečné, pohodlné místo
bez vyrušování.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Ujistěte se, že má klient přístup k toaletám
a nabídněte mu čaj, kávu nebo vodu.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Adekvátně a slušně se oblékněte.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Používejte adekvátně hlas, srdečnost
a osobní styl.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Projevte upřímný zájem o seznámení s klientem.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Mluvte jasně, pevně a přímě, stručně
a srozumitelně.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Projevte upřímný zájem o poznání zemřelého.

Jak budovat důvěryhodný vztah

Neodvracejte se od bolesti pozůstalého.

Icebreaker

Je to známý společenský rituál,
který funguje jako „uklidňovací období“
pro klienta i pro poradce, čas,
kdy je možné rychle odhadnout vzájemnou kompatibilitu.

(„Půjde nám to spolu? Půjde mi to s ním?“ „Zvládneme to spolu?“ „Je to ten pravý poradce pro mne?“ „Je toto klient, se kterým jsem ochoten/schopen pracovat?“).

Začít budovat důvěryhodný vztah

Seznamovací proces pokračuje ještě chvíli, než se klient i poradce „usadí“ do svých rolí.

Začít budovat důvěryhodný vztah

Může proběhnout konverzace o počasí,
o problémech s hledáním poradny,
reflexe předchozích zkušeností klienta s (nějakým) poradenstvím.

Vztah poradce a klienta

Vztah poradce pro pozůstalé a pozůstalého klienta se liší od běžného společenského vztahu, protože se zaměřuje na truchlícího jako příjemce péče, pomoci a podpory a na jeho problémy.

Můžeme to popsat jako blízkost.

Cílem takového vztahu je podpora pozůstalého a obnova, udržení nebo posílení jeho self.

Komunikace

Vztah mezi nimi formuje komunikace.

Obsah komunikace se zaměřuje především na potřeby pozůstalého.

Poradce pro pozůstalé zjišťuje, co pozůstalý potřebuje.

Musí zhodnotit jeho aktuální stav, ne/připravenost na poradenství a úroveň jeho ne/fungování.

Základní principy vztahu

respekt (bezpodmínečné kladné přijetí),

autentičnost,

empatie,

aktivní naslouchání,

důvěra

a důvěrnost.

Respekt

Pro popis respektu bývají nejčastěji používána slova jako „neodsuzování“, „přijímání“, „oceňování“ či „úcta“.

Je to schopnost akceptovat (přijímat) názory a reakce jiného člověka i přes vlastní (a to i nesouhlasné) pocity.

Bezpodmínečné kladné přijetí neznamená souhlas nebo dokonce svolení. Je to neodsuzující přístup k druhému.

Cílem takového přístupu je, aby se pozůstalý klient v poradenství cítil bezpečně a pohodlně.

Jak projevovat respekt

Navažte a průběžně budujte vzájemný vztah.

Zajistěte pro poradenství klid, soukromí a pohodu.

Buďte velmi taktní a citliví.

Mluvte takovým způsobem, abyste si byli jistí, že si vzájemně rozumíte a chápe, co je sdělováno. (Ujistěte se, že tomu tak skutečně je.)

Autentičnost

Autentičnost je schopnost být sám sebou.

Jestliže dokážete být autentičtí, jste si vědomi svých vlastních reakcí (např. na klienta).

Nezkreslujete ani necenzurujete ty reakce, které neodpovídají vaší představě o tom, jaký by měl „správný“ profík být.

(„Tohle bych asi neměla prožívat... Nebo snad nejsem správný poradce pro pozůstalé, když to tak mám?“)

Empatie

Nedílnou součástí poradenství je empatie.

Empatie je schopnost vcítit se do toho, co druhý člověk prožívá.

Je to pochopení zkušenosti jiného člověka.

- Empatie není sympatie. Sympatie může „vyřadit“ schopnost reálně posuzovat klientovu situaci („Když on je to takový milý člověk...“).
- Není to ani soustrast nebo lítost. (Soustrast je vlastně zakoušení toho, co druhý cítí. Lítost je pocit soucitu pro někoho.)

Empatie je schopnost vidět situaci z pohledu někoho jiného, je formou participace (spoluúčasti) na světě toho druhého.

Empatie dovoluje poradci pro pozůstalé zaměřit se na potřeby klienta.

Empatie a komunikace

Je důležité si uvědomit, že empatie zahrnuje dvě věci: vnímání a komunikaci.

- Vnímat samo o sobě totiž nestačí. Můžeme druhého slyšet, chápat a velmi hluboce sním soucítit. Pokud je však toto vnímání skryto za kamenný obličej a „trapné“ mlčení, není empatie pro druhého moc přínosná. Registrujeme sice problémy klienta, ale nedokážeme na ně vhodně reagovat.
- Klient ví, že byl „slyšen“, ale mlčení může vidět jako bariéru další komunikace.

Stejně málo přínosná je ale komunikace bez vnímání.

Plané fráze mohou být překážkou navázání hlubšího vztahu.

Cestou je aktivní naslouchání (někdy také označované jako empatické nebo reflektivní naslouchání).

Doporučení

Snažte se porozumět tomu, co klient sděluje.

Pozorně poslouchejte informace, které říká.

Všímejte si i toho, co sděluje neverbálně.

Držte se daného tématu.

Poskytujte zpětnou vazbu (odezvu na to, co jste slyšeli).

Dávejte verbálně (slovy) i neverbálně (např. přikyvováním) najevo, že soustředěně posloucháte („Ano...“) a rozumíte obsahu sdělovaných informací („Aha!“).

Důvěra

Pro budování dobrého vztahu a sdílení informací je nezbytně nutné nastolení důvěry.

Důvěra je základem všech mezilidských vztahů.

V poradenském vztahu je důvěra naprosto zásadní, protože klient se nachází v citlivé pozici.

Klient potřebuje věřit, že poradce je důvěryhodný, spolehlivý a že ho přijímá takového, jaký je.

Chování poradce pro pozůstalé ovlivňuje rozhodnutí klienta, zda mu může (nebo nemůže) důvěřovat.

Doporučení

Chovejte se k ostatním zdvořile.

Dopřejte jim pocit, že jsou to respektované (přijímané) lidské bytosti.

Jestliže jim nasloucháte, budou cítit,
že jim rozumíte a zajímáte se o ně.

Buďte autentičtí (upřímní) a oni budou vědět, že jste důvěryhodní.

Důvěryhodnost

Důvěrnost velmi úzce souvisí s důvěryhodností.

Poradce pro pozůstalé by neměl sdílet informace o tom, co se o klientovi a v poradenství dozvěděl, s jinými osobami (až na specifické okolnosti).

Pro vztah založený na důvěře je důležité, aby pozůstalý klient věděl, že informace o něm i informace od něho jsou (a zůstanou) důvěrné.

Další cíl tohoto setkání

Diagnostikovat normální a komplikovaný průběh, resp. určit rizikové faktory

Chybné označení zármutku

Patologický stav

Porucha osobnosti

Vyhoření

Stres

Posttraumatická stresová porucha

Porucha pozornosti

Deprese

Určit rizikové faktory

Rizikový faktor

Náhlost úmrtí

Rizikový faktor

Smrt dítěte

Rizikový faktor

Traumatizace pozůstalého

Rizikový faktor

*Ústřednost vztahu mezi pozůstalým
a zemřelým*

Rizikový faktor

**Ambivalence vztahu mezi pozůstalým
a zemřelým**

Rizikový faktor

Nedostatek nebo redukce sociálních rolí pozůstalého

Rizikový faktor

Souběžné, resp. spolupůsobící krize

Rizikový faktor

Pocity viny a sebeobviňování (domnělá možnost zabránění smrti)

- Poradci často cítí nutkání přispěchat s uklidňujícími odpověďmi jako „*nebyla to ničí vina, byla to jen nehoda*“ nebo „*jsem si jistý, že Vy/lékař/sousedí... udělal/i všechno, co jste mohl/mohli*“ nebo „*nesmíte se obviňovat*“.
- Úkolem poradce je naslouchat, pokládat citlivé otázky, chápat, „neopravovat“ ani neutišovat.
- Zjistěte, jaké to je cítit se vinný a odpovědný za smrt někoho, věřit, že jste výsledek mohli ovlivnit.
- Někdy může pomoci a být užitečná faktická informace, ale měla by se dávat, jen když to uspokojí klientovy potřeby, nikoliv potřeby poradce.

Rizikový faktor

Nedostatek sociální podpory

- Z různých důvodů někteří lidé ze svého sociálního okolí nedostávají, co potřebují.
- Např. starší lidé mohou mít redukovanou přirozenou sociální oporu, protože mnoho z jejich přátel a příbuzných už zemřelo.
- Ať je situace pozůstalého jakkoliv smutná, je důležité, aby poradce pro pozůstalé nepřebíral roli náhradního přítele/partnera/dítěte/sousedů. Vhodnější je mobilizovat jiné sociální zdroje.
- Někdy lidem chybí sociální podpora kvůli jejich osobnostním problémům. Možná žili skoro až agresivně nezávislý život, odmítali pomoc od kohokoli. Poradenství pro pozůstalé může být první zkušeností, kdy si dovolí, aby o ně někdo pečoval a po určitém počátečním odporu mají potíže se vztahu vzdát.

Rizikový faktor

Dříve existující faktory

- Nevyřešený zármutek, některé stavy (deprese), závislost na alkoholu nebo jiných drogách a psychopatologie.
- Poradce potřebuje mít pochopení pro historii ztráty každého klienta, pro dopad předchozích, dřívějších ztrát a pro pomoc přijatou i nepřijatou.
- Poradce potřebujete také vědět něco o současném a minulém užívání návykových látek svého klienta. Snadno je získáte dotazem: *„Většina z nás zjišťuje, že když truchlíme, roste naše spotřeba léků. Můžeme zjistit, že pijeme víc čaje, kávy, kouříme, bereme tisíce léky, léky proti bolesti nebo prášky na spaní nebo jenom pijeme víc alkoholu. Stalo se to i vám?“*
- Pozůstalí se málokdy brání rozpravě o užívání drog, snad proto, že se v dané situaci méně bojí odsouzení.
- Je důležité monitorovat užívání drog jakéhokoli druhu. Poslední věcí, kterou pozůstalý potřebuje, je další problém.

Rizikový faktor

Příliš prolongované umírání

- „Už to trvá příliš dlouho...“
- „Kdy už to utrpení skončí?“

Rizikový faktor

Nedostatek reality

- *Pozůstalý neviděl umírajícího, zemřelého, nebyl na jeho pohřbu, nerozloučil se s ním, odmítá připustit, že by jeho milovaný člověk mohl být vůbec mrtvý. skončí?“*

Další cíl

Rozpoznat situaci pozůstalého

PĚT SYMPTOMŮ PŘETÍŽENÍ STRESEM

Vytrvalé myšlenky na sebeustrukci

Nedaří se obstarat základní potřeby

Úpornost jedné konkrétní reakce, např. deprese, strnutí, zoufalství, strach

Zneužívání návykových látek

Duševní choroby: např. halucinace, „zhroucení“

KOMPLIKOVANÉ TRUCHLENÍ

Chronické reakce

Odložené reakce

Excesivní (přehnané) reakce

Larvované (maskované) reakce

DIAGNOSTIKA

- ▶ Při zmínce **o zemřelém prožívají pozůstalí** intenzivní zármutek a to i mnoho let po ztrátě.
- ▶ Jakákoliv i relativně **bezvýznamná událost vyvolá silnou emocionální odezvu**.
- ▶ V rozhovoru s pozůstalými se objevují **témata, která souvisejí ze ztrátou**.

DIAGNOSTIKA

Pozůstalí zachovávají všechny věci tak, jak je ponechal jejich blízký (tzv. „mumifikace“).

Pozůstalí vykazují stejné symptomy, které se u zemřelého vyskytovaly před jeho smrtí.

Tyto symptomy se mohou opakovaně vracet, např. v souvislosti s výročním úmrtím.

DIAGNOSTIKA

Pozůstalí radikálně mění svůj životní styl,
odvracejí se od příbuzných a přátel
rezignují na aktivity, které mají nějaký vztah k zemřelé osobě.

U pozůstalých přetrvává stav sklíčenosti a silných pocitů viny.

Také falešná euforie může být známkou nezpracovaného zármutku.

DIAGNOSTIKA

Pozůstalí imitují zemřelou osobu, i když to vědomě popírají a nepřejí si, aby se tak chovali.

Některé situace mohou být pro pozůstalé impulsem k sebedestruktivnímu jednání.

U pozůstalých se rozvinula fobie (např. fobie ze smrti).

Mnohé mohou napovědět okolnosti úmrtí.

DIAGNOSTIKA

Jestliže se pozůstalí vyhýbají návštěvě hrobu nebo účasti na rituálech a aktivitách, které mají souvislost se smrtí (pohřby, zádušní mše apod.), nelze vyloučit nezpracovaný zármutek.

Komplikované truchlení se může vyskytnout i v případě, pokud se pozůstalým nedostalo v období akutního zármutku přiměřené sociální opory ze strany rodiny, případně jiné sociální podpory.

Klíčový cíl tohoto setkání

Mapování situace klienta

Určení zakázky

Vytvoření kontaktu

Děkuji za pozornost

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



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