



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

První setkání s klientem

Průvodní list studijního materiálu

Naděžda Špatenková

Opava 2020



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA
V OPAVĚ**

Obsah

1	PRVNÍ SETKÁNÍ S KLIENTEM.....	3
1.1	Cíle prvního setkání	5
1.2	Budování důvěryhodného vztahu.....	6
1.3	Základní principy poradenského vztahu	6
1.4	Diagnostika normálního a komplikovaného truchlení	8
2	PEDAGOGICKO DIDAKTICKÉ POZNÁMKY	10
	POUŽITÁ LITERATURA	12
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	13

1 PRVNÍ SETKÁNÍ S KLIEMEM

PRŮVODCE STUDIEM – STUDIJNI PŘEDPOKLADY



Studijní materiál poskytuje vhléd do prvního setkání s truchlícím klientem v poradenství pro pozůstalé.

U studentů se předpokládá elementární znalost základních pojmů používaných v kontextu pomáhajících profesí (truchlení, poradenství pro pozůstalé, poradenský proces aj.), základní znalosti propedeutických předmětů v rámci oboru, přístup do IS SU, základní orientace v IS SU výhodou, ICT zdatnost na uživatelské úrovni.

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 1-7), přístup do IS SU, základní orientace v IS SU výhodou, ICT zdatnost na uživatelské úrovni.

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNIHO MATERIÁLU



První setkání s klientem je velmi důležité. Rozhoduje o tom, zda se vůbec budou realizovat nějaká další setkání. Studijní materiál nastiňuje klíčové aspekty dle tzv. na klienta orientovaného přístupu (Person centred approach, tzv. PCA) a přináší i doporučení k realizaci jednotlivých aspektů. Cílem prvního setkání s klientem je totiž především vybudovat bezpečný, důvěryhodný vztah, založený na respektu, empatii, autenticitě a toleranci k odlišnosti. Dalším cílem prvního setkání je identifikovat rizikové faktory, které mohou determinovat rozvoj komplikovaného truchlení.

CÍLE STUDIJNIHO MATERIÁLU



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

- základní cíle prvního setkání s pozůstalým klientem,
- symptomy přetížení stresem,
- rizikové faktory komplikovaného truchlení.

Posluchači **získají:**

- informace o tom, jak efektivně vést první setkání s pozůstalým klientem,
- doporučení pro budování bezpečného, důvěryhodného vztahu,
- doporučení, jak projevovat respekt,
- doporučení, jak projevovat empatii,
- doporučení, jak být důvěryhodný.

Posluchači budou **schopni:**

- identifikovat rizikové faktory komplikovaného truchlení,
- určit symptomy přetížení stresem,
- rozlišit „normální“ a tzv. komplikované truchlení.



KLÍČOVÁ STUDIJNÍHO MATERIÁLU

Poradenství pro pozůstalé, důvěra, důvěryhodnost, empatie, respekt, autentičnost, komplikované truchlení.



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Stopáž studijního materiálu: 30:12

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, 2017. ISBN: 978-80-247-5327-0

Vybrané kapitoly: 4. Formy krizové intervence
 8.3 Vztahová ztráta

1.1 Cíle prvního setkání

Před prvním setkáním s pozůstalým klientem by si měl poradce pro pozůstalé chvíli v klidu sednout a připomenout si cíle, strukturu a obsah sezení. Je důležité, aby pohodlně říkal slova jako: 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 (Špatenková, 2013).

1.2 Budování důvěryhodného vztahu

Jak budovat důvěryhodný vztah? Je-li to možné, pozdravte se s klientem u dveří (můžete se usmívat). Zajistěte bezpečné, pohodlné místo bez vyrušování. Ujistěte se, že má klient přístup k toaletám a nabídněte mu čaj, kávu nebo vodu. Adekvátně a slušně se obléknete. Používejte adekvátně hlas, srdečnost a osobní styl. Projevte upřímný zájem o seznámení s klientem. Mluvte jasně, pevně a přímě, stručně a srozumitelně. Projevte upřímný zájem o poznání zemřelého. Neodvracejte se od bolesti pozůstalého. Můžete použít nějaký **icebreaker**. Je to známý společenský rituál, který funguje jako „uklidňovací období“ pro klienta i pro poradce, čas, kdy je možné rychle odhadnout vzájemnou kompatibilitu. Seznamovací proces pokračuje ještě chvíli, než se klient i poradce „usadí“ do svých rolí. Může proběhnout konverzace o počasí, o problémech s hledáním poradny, reflexe předchozích zkušeností klienta s (nějakým) poradenstvím.

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. 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/přípravenost na poradenství a úroveň jeho ne/fungování.

1.3 Základní principy poradenského vztahu

Základní principy vztahu v poradenství pro pozůstalé (Špatenková, 2013):

- respekt (bezpodmínečné kladné přijetí),
- autentičnost,
- empatie,
- aktivní naslouchání,
- důvěra
- a důvěrnost.

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 (neboli respekt) 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.

Doporučení, 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 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?“*)

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. Je důležité si uvědomit, že empatie zahrnuje dvě věci: vnímání a komunikaci. Vnímání samo o sobě totiž nestačí. Můžeme druhého slyšet, chápat a velmi hluboce s ním 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, jak projevovat aktivní naslouchání:

- Snažte se porozumět tomu, co klient sděluje.
- Pozorně poslouvejte informace, které říká.
- Všimněte 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. příkyvováním) najevo, že soustředěně posloucháte („Ano...“) a rozumíte obsahu sdělovaných informací („Aha!“).

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.

Doporučení, jak budovat důvěru:

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

1.4 Diagnostika normálního a komplikovaného truchlení

Dalším cílem prvního setkání je **diagnostikovat normální a komplikovaný průběh truchlení**, resp. určit rizikové faktory. I „normální“ zármutek je někdy nezainteresovanými osobami označován chybně jako:

- Patologický stav
- Porucha osobnosti
- Vyhoření
- Stres
- Posttraumatická stresová porucha

- Porucha pozornosti
- Deprese

Dalším cílem prvního setkání je **rozpoznat situaci pozůstalého**. Klient může být přetížen svým 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 může mít následující podobu:

- Chronické reakce
- Odložené reakce
- Excesivní (přehnané) reakce
- Larvované (maskované) reakce (Kubíčková, 2001).

SHRNUTÍ



Cílem prvního setkání s klientem v poradenství pro pozůstalé je 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 je založeno na naplnění základních principů vztahu v poradenství pro pozůstalé, kterými jsou respekt (bezpodmínečné kladné přijetí), autentičnost, empatie, aktivní naslouchání, důvěra a důvěrnost.

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 prvního setkání s pozůstalým klientem v kontextu poradenství pro pozůstalé. Jsou zde uvedeny základní principy vztahu vycházející z PCA terapie dle C. R. Rogerse.

Doporučuje se nastudování předchozích studijních materiálů a videí pro zajištění kontinuity a orientace v problematice.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Dokážete si představit, jaké rizikové faktory budou zpravidla disponovat k rozvoji tzv. komplikovaného truchlení? Jak byste to poznali? A pokud byste to poznali, co a jak byste dělali?



NÁMĚT NA TUTORIÁL

Jak se může truchlení běžně projevovat v reálném životě pozůstalého?



KONTROLNÍ OTÁZKA

1. Co je to PCA?
 2. Co je to respekt?
 3. Jaké základní principy vztahu akcentuje PCA přístup?
-

KORESPONDENČNÍ ÚKOL



Vyhledejte informace o komplikovaném truchlení a vymezte ho vůči normálnímu procesu truchlení, resp. nekomplikovanému truchlení.

SAMOSTATNÝ ÚKOL



Dokážete si představit, jak byste budovali důvěryhodný vztah s klientem Vy? Co konkrétně byste pro to podnikli, co a jak byste udělali?

POUŽITÁ LITERATURA

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.

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























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

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

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

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: **První setkání s klientem**

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.