PORADENSKÝ ROZHOVOR A STRATEGIE

Text k výcvikovému semináři Poradenský rozhovor a intervenční techniky

Autor: PhDr. Jana Procházková

esf evropský sociální fond v ČR
EVROPSKÁ UNIE
MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY
OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Liberecký kraj
INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Poradenský rozhovor

Poradenský rozhovor má specifika, kterými se liší od jiných rozhovorů

- např. jsou při něm stanovené role
- má zpravidla úkol, problém k řešení
- je podstatné navozovat bezpečí
- je nezbytná empatie
- liší se podle cíle
- je potřebí brát vždy v úvahu s kým je veden (věkové kategorie !)

Poradenský rozhovor

Hlavním cílem je pomoci žákovi

- pomoci vyznat se lépe v situaci, ve které se nachází
- pomoci i zhodnotit vlastní reakce na situace
- pomoci zamyslet se na dalších postupech, kterými se dá situace řešit

Poradenský rozhovor

Poradenský rozhovor může být

- jednorázový (zpravidla poskytnutí informace)
- opakovaný
- rozložený do fází (frakcionovaný)

Poradenský rozhovor

Při poradenském rozhovoru bychom vždy měli mít na paměti

- přípravu – z dostupných informací na co se zaměřit
- přímý kontakt
    1) navázání kontaktu
    2) naslouchání – pro možné pochopení podstaty podle percepce žáka
    3) navrhování variant možných (průběžných) řešení, postupů
    4) ukončení tak, aby žák neodešel v horším stavu, ale nejméně ve stejném v jakém přišel – s otevřenou možností přijít znovu
- zjišťování ucelenějšího pohledu skrze okolnosti, které případ obklopují

Poradenský rozhovor

- Poradenský rozhovor znamená zvládat verbální i neverbální stránku
- Podstatné je naslouchání – pravidlo „máme dvě uši, jen jedna ústa"
- Naslouchání má být empatické, povzbuzující – pozor na dostatečný prostor pro žáka, žák by měl hovořit z větší části než poradenský pracovník/výchovný poradce !
- Podmínkou je klidné prostředí, soustředěnou pozornost na to, co žák říká, vhodně podněcovat k výpovědi
- Nutné jsou znalosti technik komunikaci rozvíjejících a technik komunikaci brzdících

Poradenský rozhovor

Nedirektivní vedení rozhovoru s cílem porozumět tomu, co druhý říká a vcítit se do toho, co prožívá.

Obsahuje :

- Stimulace, povzbuzení
- Přeformulování
- Vyjasnění, objasnění
- Zrcadlení
- Reflexe
- Sumarizace
- Ocenění

Poradenský rozhovor

- Důležité jsou i otázky
- POZOR na PROČ - lépe je nepoužívat!
- Poradenský rozhovor s otázkami NENÍ výslech!
- Pozor na odlišení snahy porozumět a zvědavosti!
- Otázky mají umožnit, aby si ten druhý uvědomil, co chce
- Otázky mají napomáhat rozvinout myšlení
- Otázky zkracují dlouhé monology
- Otázky dodávají druhému pocit důležitosti
- Vhodně zvolené otázky ukazují zájem o druhého

Poradenský rozhovor

Kladení otázek

- otázky uzavřené – odpověď ano x ne (jsou vhodné na začátku rozhovoru – pro zklidnění - takže jednoduchá fakta)
- otázky otevřené – možnost více odpovědí
- otázky alternativní – s nápovědou (pozor ale na sugestibilitu dětí – proto více alternativ než dvě)
- otázky sugestivní
- otázky řečnické

Poradenský rozhovor

Při poradenském rozhovoru jsou nejčastějšími chybami (často v časovém stresu)

- předpojatost učitele
- chyby prvního dojmu
- halo efekt
- snaha po rychlém řešení (a vyřešení)
- snaha po dohodě bez dohody (opravdu bylo se žákem vyjednáváno- nebo dospělý rozhodl o průběhu, postupu, řešení…)
- učitel nemá hrát roli terapeuta – měl by vnímat citlivě signály a terapeuta či jiného odborníka event. doporučit

Poradenský rozhovor

Shrnutí klíčových poradenských dovedností:

- dovednost aktivně naslouchat
- dovednost klást vhodné otázky
- schopnost vyjádřit zúčastněné porozumění, nekritizující a upřímný zájem
- schopnost povzbudit
- schopnost sdílet vhodným způsobem pocity a zkušenosti
- schopnost pomoci žákovi se stanovením cílů
- schopnost usnadnit žákovi řešení problému a uskutečnit patřičné kroky

(McLaughlin-1995)

Poradenský rozhovor

Co ano:

- Povzbudit žáka k hovoru
- Nebát se mlčení
- Netlačit na žáka aby projevoval či potlačoval emoce
- Ptát se jakou pomoc a podporu by žák ocenil
- Hlídat si a nepřekračovat své kompetence
- Hlídat si vlastní – osobní angažovanost a emocionální dopady na svou osobu
- Neslibujte mlčenlivost
- Zachovávejte diskrétnost – etické hranice

Poradenské strategie

Pro intervence je vhodné vypracovat postupy, algoritmy- které je však nutno pružně, variabilně upravovat, "šít na míru" každému případu.

Tyto algoritmy jsou zaměřeny na jednotlivé okruhy

- např. jak postupovat v případě záškoláctví, krádeží, agresivity...

Poradenské strategie

Do jednotlivých postupů je vždy nutné zapracovat:

- Podporu dítěti
- Dohled
- Výchovu v rámci učebních osnov
- Podporu správných rodičovských dovedností (s nutností sledování, pozorování)
- Spolupráci – kooperaci – s kým, jak…
- Průběžné vzdělávání, školení pedagogů
- Péče o školní prostředí (nejen materiální, ale především etos školy- přátelské prostředí…)