

# OBSAH

Úvod .....	5
1 Role poradce a poradenské procesy .....	6
1.1 Vymezení základních pojmů .....	6
1.2 Fáze poradenského procesu .....	6
1.3 Definice poradce .....	8
1.4 Supervize, koučování .....	9
1.5 Typy poradců .....	10
2 Osobnost poradce, partnerský a expertní přístup, sebereflexe poradce .....	11
2.1 Kvalifikace poradce .....	11
2.2 Reflexe vlastní činnosti .....	12
2.3 Chování poradce .....	13
3 Aktivní naslouchání .....	15
3.1 Aktivní naslouchání – komunikační technika .....	15
3.2 Schopnosti pro aktivní naslouchání .....	15
3.3 Význam aktivního naslouchání .....	15
3.4 Chyby v aktivním naslouchání .....	15
3.5 Postup při aktivním naslouchání .....	16
3.6 Nesouhlas při aktivním naslouchání .....	17
4 Formulace zakázky (zakázka zjevná a skrytá), realizace zakázky, rozpoznání odporu u klienta a reakce na něj .....	18
4.1 Proč se lidé obrací na poradce? .....	18
4.2 Cesta k zakázce .....	19
4.3 Typy poradenských zásahů a jejich techniky .....	19
4.5 Čeho se klienti nejčastěji obávají? .....	23
4.6 Hlavní zásady pro vedení pohovorů .....	23

4.7	Zapojení klienta do procesu poradenství .....	24
4.8	Odpor klienta a jak na něj reagovat? .....	25
4.9	Nabízení pomoci a přebírání kontroly .....	27
4.10	Typologie otázek.....	28
5	Facilitace .....	31
5.1	Facilitace – základní pojmy.....	31
5.2	Typy setkání vhodných pro facilitaci .....	31
5.3	Role při skupinové komunikaci .....	31
5.4	Spokojenost s poradou .....	32
5.5	Role a úkoly facilitátora.....	33
6	Zpětná vazba v poradenství a etika .....	40
6.1	Zpětná vazba v průběhu poradenství.....	40
6.2	Zpětná vazba v závěru poradenství.....	41
6.3	Etika v poradenství .....	42
	Závěr .....	44
	Literatura .....	45