

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA



Diplomová práce

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

Diplomová práce

Bc. Ivana Lukšová

**Retrospektivní pohled poradenských pracovníků na první rok
jejich praxe**

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s tématem Retrospektivní pohled poradenských pracovníků na první rok jejich praxe vypracovala samostatně, pouze za pomoci rad a připomínek vedoucího práce Mgr. Martina Dominika Polínka, Ph.D.. Všechny zdroje, ze kterých jsem čerpala, jsou uvedeny v seznamu literatury. Prohlašuji, že elektronická verze práce je shodná s verzí tištěnou.

V Olomouci dne:

.....

Bc. Ivana Lukšová

OBSAH

Úvod.....	6
TEORETICKÁ ČÁST	7
1 Poradenství	8
1.1. Vymezení pojmu poradenství.....	8
1.2. Osobnost poradce	9
1.3. Metody poradenské práce	11
1.4. Telefonická pomoc	14
1.5. Cíle poradenské práce.....	15
2 Speciální poradenství	17
2.1. Vymezení pojmu speciální poradenství.....	17
2.2. Poradenští pracovníci ve speciálním poradenství.....	17
2.3. Přístup ke klientům s postižením.....	19
2.4. Poradenská zařízení speciálního poradenství	21
2.5 Vztah jako součást profese	22
2.6. Krizová intervence.....	23
3 Problémy pomáhající profese.....	25
3.1. Problémy začínajících poradců.....	25
3.2 Poradcova moc	27
3.3. Psychohygiena – prevence syndromu vyhoření	28
3.4. Syndrom pomocníka.....	31
3.5. Supervize	32
3.6. Focusing.....	33
4 Etické zásady poradenství	35
4.1. Etické zásady v poradenství	35
4.2. Zásady jednání v poradenského procesu	36
4.3. Zásady přístupu ke klientovi.....	38
4.4. Etika krizového intervenanta	39
4.5. Celoživotní učení.....	40
PRAKTICKÁ ČÁST	42
5 Vymezení výzkumného záměru	43
5.1. Cíl práce a výzkumné otázky.....	43
5.2 Výzkumný soubor.....	44
6 Metodologie.....	46
6.1. Metoda sběru dat	46

6.2. Analýza dat	47
6.2.1 Metoda vytváření trsů	47
6.2.2. Metoda vyhledávání a vyznačování vztahů	47
7 Analýza a interpretace výsledků výzkumu	48
7.1. Dílčí kroky analýzy dat.....	48
7.2. Skupiny vzniklé z analýzy metodou vytváření trsů:.....	48
7.3. Analýza dat dle metody vyhledávání a vyznačování vztahů	54
8 Závěr výzkumné části	58
8.1. Zodpovězení výzkumných otázek:	58
9 Cíl práce	61
9.1. Doporučení pro speciálněpedagogickou praxi	64
9.2. Témata nezmíněna v analýze.....	64
9.3. Shrnutí	66
10 ZÁVĚR.....	67
Seznam zdrojů	69
Anotace	73
Annotation.....	73
Seznam tabulek a schémat:	i
Seznam příloh	ii

Úvod

Pomáhající profese a poradenství je záslužná činnost, která může být pro poradce naplňující a radostná, může se stát jeho posláním, nicméně s sebou přináší i časté pocity nejistoty, nenaplnění očekávání a vyčerpání. Jedná se o jednu z psychicky nejnáročnějších profesí, která vyžaduje silnou osobnost poradce, jelikož se denně setkává s bezmocnými klienty, kteří potřebují pomoc či radu, kterou očekávají právě od poradce.

Výzkumná část diplomové práce pracuje s pohledem poradců na první rok jejich praxe. První rok v praxi je pro začínající poradce nelehká situace. Začínající poradci mají jistá očekávání od výkonu své profese, jsou připraveni pro svou profesi leccos obětovat a míří do praxe plni zvědavosti. Nicméně praxe mnohdy není dle jejich představ a musejí čelit problémům a překážkám, které začátek této profese obnáší.

Ve své teoretické části diplomová práce vymezuje pojem poradenství. Zaměřuje se na osobnost poradce, jaké by měly být poradcovi schopnosti a kompetence, s jakými metodami poradce pracuje a jaké jsou hlavní cíle poradenského procesu. Diplomová práce dále specifikuje speciální poradenství, legislativu a zařízení, kde se poradenská pomoc poskytuje. Zjišťujeme, jaká jsou úskalí poradenské profese a jakým problémům čelí poradce ve svých začátcích, jsou nastíněny metody, kterými poradce může předejít profesnímu, ale i osobnímu vyčerpání a jaká jsou rizika tohoto vyhoření. V neposlední řadě zabředneme i do etiky poradenské práce a zaměříme se na etické zásady, které každý poradce musí dodržovat.

V empirické části diplomové práce analyzujeme provedený výzkum. Představíme respondenty neboli účastníky na výzkumu, představíme metodu analýzy dat, která nám pomůže získat odpovědi na výzkumné otázky a zodpovědět cíl výzkumné části práce. Jelikož se zabýváme retrospektivním pohledem poradenských pracovníků na první rok jejich praxe, *cílem práce bude zjistit, jak se poradenští pracovníci retrospektivně dívají na svůj první rok v praxi* a na základě získaných dat poskytnout rady budoucím poradenským pracovníkům. Dále poskytneme doporučení pro speciálněpedagogickou praxi a v závěru si shrneme veškeré přínosy i úskalí, které nejen výzkumná část práce přinesla.

TEORETICKÁ ČÁST

První částí této diplomové práce je část teoretická. Informace v teoretické části se opírají o odbornou literaturu zkušených autorů v oblasti poradenství. Nahlížíme do samotného pojmu poradenství a představujeme různá pojetí této profese, představíme si metody užívané v poradenské profesi a cíle poradenské práce. Nechybí ani kapitola o speciálním poradenství a jeho specificích.

Jelikož se výzkumná část práce věnuje začínajícím poradenským pracovníkům, přiblížíme si v teoretické části také problémy, které se se začátkem profesní kariéry poradce mohou vázat a taktéž věnujeme jednu kapitolu etice, která je v poradenství nesmírně důležitá a přispívá ke kvalitě vztahu mezi klientem a jeho poradcem.

Na následujících stranách se nacházejí kapitoly teoretické části, které byly psány s úmyslem podrobně vylicit poradenství a vyzdvihnout ta nejzajímavější témata tohoto odvětví.

1 Poradenství

Úvodní kapitola této práce vymezuje pojem poradenství, zaměřuje se na osobnost poradce a její specifika, předkládá metody poradenské činnosti a věnuje se cílům poradenského procesu.

Pro ujasnění budeme v této diplomové práci, tak jak to činí např. Kopřiva (2006), označovat toho, komu je pomáháno slovem „klient“. Může to být například žák, pacient, obyvatel domova důchodců atd.

1.1. Vymezení pojmu poradenství

V odborné literatuře se setkáváme s různými interpretacemi pojmu poradenství. Co autor, to mírně odlišná definice pojmu poradenství. V běžně používaném významu se pojem poradenství nejčastěji pojí s poskytováním služeb ve formě rad, pomoci či podpory (Jurkovičová, Regec 2013).

Hadj Moussová (2002, s. 5) definuje poradenství jako aplikovanou teoretickou i praktickou disciplínu, která vznikla z potřeby pomáhat lidem v nesnázích a která se zabývá závažnými lidskými problémy. V poradenství se velmi často objevují akutní a aktuální problémy v oblasti každodenních situacích, sociálních vztazích, pracovního a osobního uplatnění.

Drapela (1995 in Jurkovičová, Regec 2013) uvádí, že podstatou poradenství je odborná pomoc osobám v těžké sociální situaci s orientací na osobní a sociální problémy s ní spojené.

Guggenbühl-Craig (2007, s. 7) hovoří o pomáhajících profesích takto: „*Většina povolání určitým způsobem slouží blahu a prospěchu lidí. Činnost lékařů, duchovních, učitelů, psychoterapeutů a sociálních pracovníků však zahrnuje speciální přímé výkony pomoci, určené především lidem nešťastným, nemocným nebo těm, kteří ztratili orientaci.*“

Formální poradenství

Poradenství může mít formu formální i neformální. Neformální poradenství je situace, kdy si člověk v nesnázích jde pro radu a obrací se např. na svého blízkého přítele či člena rodiny, tedy k laikovi. Podle Michalíka a kol. (2008) má neformální poradenství nízkou míru oficiálních pravidel a je realizováno bez institucionalizovaného zastřešení. Jedná se

například o poradenství v rodinném prostředí, poradenství mezi přáteli, poradenství mezi kolegy v práci a podobně.

V poradenské profesi však aplikujeme poradenství formální, což je dle Košča charakterizováno jako systematická, institucionalizovaná a profesionalizovaná odborná služba (1971, s. 9). Hlavní složkou tvořící poradenskou službu je podle Košča převážně pomoc, návod, poučení, poznání, rada nebo také informace, které jsou poskytovány jednotlivcům nebo skupině za účelem řešení jejich specifických problémů.

V rámci formálního poradenství je nanejvýš důležitá odbornost poradenské práce, protože, jak uvádí Novosad (2009, s. 101), nevhodná poradenská strategie, netaktní jednání nebo neaktuální rada může klienta poškodit a odradit jej od dalšího vyhledávání pomoci, kterou potřebuje.

1.2. Osobnost poradce

Osobnost poradce hraje v poradenském procesu stěžejní roli. Od osobnosti poradce závisí, jak se bude ke své profesi stavět a jak bude uplatňovat své schopnosti a kompetence. Nejprve si definujme samotný pojem osobnost. Jedná se o souhrn, ucelenost, uspořádání psychických jevů, odlišnost a jedinečnost určitého člověka. Není hotová při narození, formuje se během individuálního života, je ovlivněna společenským působením. Každý člověk je na základě svých duševních vlastností jedinečná, neopakovatelná – z psychologického hlediska osobnost. (Jurkovičová, Regec 2013). A právě tyto rysy a specifika tvoří unikátní osobnost, která při vhodných předpokladech dokáže svůj potenciál kvalitně zúročovat ve své profesi a ve vztahu ke svým klientům.

Jak již bylo zmíněno, osobnost poradce je jedním z nejdůležitějších nástrojů, které při své práci používá, poněvadž poradcova osobnost má velký vliv na kvalitu jeho práce. Míra zapojení vlastní osobnosti poradce do vztahu s klientem přináší zajímavé fenomény. Jsou jimi například pocit naplnění a uspokojení z práce, na opačné straně spektra může dojít i k profesnímu vyhoření (Géringová, s. 25 2011). V souvislosti s osobností poradce je pozoruhodné učení jungovské psychologie o individuaci. Individuace je proces stávání se sám sebou, který je přístupný všem lidem a je také nejvyšším úkolem člověka. Umožní, aby byl člověk autentický ve všech situacích, aby byl k sobě pravdivý a naplno rozvíjel svůj potenciál (Géringová, s.25 2011). Osobnost poradce a osobnost klienta jsou těmi

determinantami, které podobu, průběh a výsledek poradenského procesu individualizují a konkretizují.

Kromě osobnosti poradce, je také velmi důležitá profesní příprava poradenských pracovníků. Profesní příprava je v poradenství dynamický a otevřený proces, jehož kvalita je dána také a hlavně osobními předpoklady poradce. Dále je dána vzděláním, výcvikem i další odbornou přípravou. Dosažení odborného vzdělání však není v poradenské praxi dostačující. Poradce se musí soustavně sebevzdělávat a absolvovat profesní kurzy a výcviky zaměřené například na rozvoj verbálních i neverbálních technik v interpersonální komunikaci, psychoterapeutický výcvik, krizovou intervenci, relaxační techniky apod. V oblasti tzv „speciálního poradenství“ se užívá i tzv. výcvik vnímavosti k potřebám osob se zdravotním postižením, který spočívá k získávání simulované zkušenosti se situacemi, běžně souvisejícími se životem s postižením (např. poradce s pokouší zvládnout sám některé věci na vozíku, bez užití zraku, bez sluchové percepce atd.) (Novosad, s. 94 2009).

Novosad (2009) apeluje, že je třeba mít na paměti, že každý člověk je jedinečná bytost a tudíž bude mít každá odborná aktivita smysl jen ve vztahu k člověku, jeho celistvosti, identitě a individualitě. Tento vztah má komplexní charakter a každý odborník si musí uvědomovat širší souvislosti své odborné činnosti, své profese.

Michalík (2011, s. 14–15) uvádí tyto charakteristiky pomáhajících profesí:

- požadavky na speciální či specializované vzdělávání;
- zaměření na individuální potřeby (problémy) jednotlivce;
- důležitá role praxe a dalšího vzdělávání;
- speciální požadavky na strukturu osobnosti pracovníka;
- vyšší riziko syndromu vyhoření;
- využívání etických norem;
- specifické komunikační schopnosti.

Matoušek (2008) uvádí příklady, kterými by měl poradce disponovat, jsou jimi:

- zdatnost a inteligence – protože je tělo prvotním zdrojem energie, je třeba si udržovat kondici cvičením a správnou stravou. Dále se očekává inteligence a to i sociální a emoční. Je důležité, aby pracovník chtěl stále obohacovat své znalosti,

- přitažlivost – zde se spíše než přitažlivostí fyzickou myslí náklonost klienta k pracovníkovi na základě určité názorové příbuznosti, pracovníkovy odborné pověsti a jeho jednání s klienty,
- důvěryhodnost – k té přispívá pracovníkova diskrétnost, spolehlivost a porozumění - komunikační dovednosti – jsou základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl s klientem navázat vztah a začít mu pomáhat (Matoušek, 2008, s. 52–53).

1.3. Metody poradenské práce

Metod užívaných v poradenství je řada, je důležité vždy zvolit adekvátní metodu pro konkrétní poradenský případ. Novosad (2009) definuje metodu jako cestu a způsob dosažení určitého cíle. Dále uvádí, že použití jednotlivých metod není nikdy náhodné. Odpovídá fázi, v níž se proces poradenství nachází, cílům, které je v dané fázi potřeba naplnit, odborným kompetencím poradce, jeho zaměření a v neposlední řadě specifikům klienta, u kterého má být daná metoda práce použita.

Metody v poradenství rozdělujeme na dvě skupiny podle způsobu použití a to na metody diagnostické a na metody intervenční.

Metody diagnostické

Diagnostická metoda představuje určitý nástroj poradce, soubor podnětů, úkolů, otázek a situací, který má za cíl stimulovat určité jednání, chování, projevy určitých znaků osobnosti nebo měřit určité vědomosti či dovednosti diagnostikovaného (Jurkovičová, Regec 2013).

Diagnostické metody dále dělíme na klinické a testové. Klinické metody jsou nestandardizované a výsledky získané jejich použitím mají zejména kvalitativní charakter. Mezi **klinické** metody v poradenství patří:

- **Pozorování** – Pozorování je jednou ze všeobecně akceptovaných výzkumných metod. Metoda pozorování má vždy výběrový charakter a výběr materiálu je prováděn s ohledem na stanovený cíl výzkumu tak, aby byl naplněn požadavek jeho úplnosti. Předpokládá se přitom objektivita v podobě nezávislosti pozorovatele i objektu tak, že se vzájemně neovlivňují, nepůsobí na sebe (Foret, Megyesiová, 2013). Metoda pozorování spočívá v záměrném, systematickém a

plánovitým vnímání klienta, které je cílevědomě zaměřeno k dosažení určitého cíle (Svoboda et al., 2001, s. 32).

- **Anamnéza** – Anamnestická metoda přibližuje biografii klienta a umožňuje postihnout či analyzovat pokud možno všechny aspekty jeho dosavadního života a definovat východiska pro stanovení prognózy dalšího vývoje klientovy problémové či ohrožující situace i nastínit možnosti jejího řešení (Novosad, 2009).
- **Analýza produktů činnosti** – Rozbor hotových materiálů – výrobků, písemných prací a jiných např. uměleckých výtvorů žáka/studenta. Neanalyzuje se průběh tvorby daného produktu, pouze jeho výsledek (Novosad 2009).
- **Kazuistika – případová studie** – Kazuistika neboli případová studie se zaměřuje na sběr a popis detailních informací o určitém jedinci – klientovi nebo malé skupině klientů. Součástí zdrojů, ze kterých je kazuistika vytvořena, bývá také sebereflexe klienta. Je to metoda kvalitativní, popisná, která definuje závěry pouze o diagnostikovaném jedinci nebo skupině a výhradně v daném specifickém kontextu (Novosad 2009).
- **Rozhovor** – Metoda rozhovoru je založena na přímém dotazování, tedy na verbální komunikaci výzkumného pracovníka s respondentem. Druhy rozhovoru: *Standardizovaný rozhovor* probíhá podle otázek, jejichž znění a pořadí jsou přesně určeny.
Polostrukturovaný rozhovor – nabízí respondentovy alternativní odpovědi, ale výzkumník klade doplňující a upřesňující otázky.
Nestandardizovaný rozhovor – je pružný, výzkumník má připravené základní okruhy otázek, které bude klást, ale jejich obsah a formulace závisí na tazateli, který se nemusí držet žádného schématu.

Jelikož komunikace je v poradenství naprosto stěžejní, popíšeme si nyní detailněji průběh tzv. *poradenského rozhovoru*.

Poradenský rozhovor

Poradenský rozhovor vede konkrétní člověk (poradce) s druhým člověkem (klientem). Rozhovor se odehrává v nějakém kontextu tzn. je zasazen do nějakých souvislostí. Každý rozhovor je jedinečný, protože jej poradce a klient společně vytvářejí. Každý v něm má svou roli, poradce je tím, kdo jako profesionál rozhovor vede. Má potřebné dovednosti k

tomu, aby tento rozhovor byl etický a efektivní. Klient formuluje svou žádost o pomoc a má od poradce nějaká očekávání.

Vedení rozhovoru je uměním, které i profesionál zdokonaluje celý život. Základní dovedností, již poradce potřebuje a kterou se lze do jisté míry naučit, je aktivní naslouchání. Je to nástroj, s jehož pomocí rozhovor vede, je to způsob, jakým pracuje, a také základní naladění, s nímž do rozhovoru vstupuje. Poradce aktivně naslouchá a navazuje na to, co slyší, klade doplňující nebo rozvíjející otázky. Snaží se připojit k tématům a úhlu pohledu, jež přináší klient. (Knotová s. 147, 2014)

Fáze poradenského rozhovoru:

Knotová (2014) připomíná, že struktura poradenského rozhovoru se vždy odvíjí od toho, s jakým klientem, o jakém tématu a v jakém kontextu hovoříme.

- 1) Příprava na rozhovor – Je dobré zorientovat se v kontextu případu a získat co nejvíce relevantních informací. Ty potom pomohou vidět předkládaný problém zasazený do souvislostí. Při přípravě rozhovoru je nezbytné mít na mysli časoprostorové hledisko. Na rozhovor potřebujeme klidné místo a dostatek času. Posledním úhlem v rámci přípravy je vnitřní příprava poradce na rozhovor. Myslí se tím zejména vnitřní zklidnění, naladění na rozhovor, který poradce čeká.
- 2) Domlouvání cíle rozhovoru – Po formálním zahájení rozhovoru a naladění se na klienty je domlouvání cíle nezbytně nutné udělat. Vždy je třeba dojednat, na čem se bude v rozhovoru pracovat a co bude jeho cílem. Mnohdy se stává, že již toto dojednávání může být začátkem hledání řešení. Je velmi důležité ptát se klienta už od začátku, jak na svém problému chtějí pracovat a co by mělo být výsledkem spolupráce. Dobře dojednaný cíl vymezuje rámec, ve kterém se bude poradce s klientem pohybovat.
- 3) Propátrání tématu, hledání řešení – poradce klienta aktivizuje, pomáhá mu pojmenovat problém a uvědomit si všechny jeho souvislosti. V diskuzi může nabízet jiné úhly pohledu a nabádat klienta k hledání zdrojů a postupů, jež by mohly nastartovat změnu. Může aktivně nabízet svou pomoc, a je-li to relevantní, tak i návrhy řešení.
- 4) Shrnutí a ukončení rozhovoru – jakmile se v rozhovoru podařilo naplnit domluvený cíl, vyřešit problém nebo alespoň navodit změnu v jeho nahlížení, je

užitečné pojmenovat a shrnout, co se v rozhovoru odehrálo. Zároveň zopakujeme, na čem jsme se s klientem dohodli (Knotová s. 148, 149, 2014).

Výše jsme zmínili klinické metody poradenského procesu, které jsou metodami nestandardizovanými. Nyní se zaměříme na metody **testové**, které odpovídají spíše na otázky týkající se dílčích stránek osobnosti. Regec (2013) uvádí, že testové metody jsou výhodné svým širokým záběrem – použitím testu je možné získat spolehlivé informace v poměrně krátkém čase. Další výhodou je možnost interpretovat a zobecnit informace získané z testu formou normalizace, a tak umožnit jednodušší porovnání individuálního klienta např. s určitou sociální skupinou (vrstevníky, spolupracovníky, pacienty se stejnou nemocí apod.). Za testovou metodu můžeme považovat jedinečnou, která je standardizována a která obsahuje normy (manuál) k analýze a interpretaci výsledků diagnostiky. Testy jsou úzce propojeny s experimenty a pozorováním.

Testy je možné dělit podle oblasti, pro kterou jsou určeny, kterou mají vyšetřit. Svoboda (2001) řadí mezi testové metody následující:

- vývojová diagnostika, vývojové škály;
- testy inteligence;
- testy speciálních schopností;
- neuropsychologické metody;
- projektivní metody (verbální, grafické, metody volby);
- kresebné metody (pro měření úrovně rozumových schopností, senzomotorických dovedností, kresba jako projektivní metoda nebo jako test kreativity);
- dotazníky (jednodimenzionální, vícedimenzionální, dotazníky pro rodiče a vychovatele);
- objektivní testy osobnosti;
- posuzovací škály.

1.4. Telefonická pomoc

Poradenství může mít i formu telefonickou, která neméně vyžaduje profesionálního odborníka na krizové poradenství. Jedná se o tzv. „linky důvěry“, resp. telefonickou krizovou intervenci. Jak již bylo zmíněno, zaměstnanci krizového centra bývají zkušenými psychologové, psychiatři, sociální pracovníci či psychoterapeuti. Všichni tito pracovníci mají speciální výcvik pro práci s klienty, kteří se ocitli v krizi (tou může být např. pokus

o sebevraždu, ztráta blízké osoby apod. Důležitým prostředkem telefonické krizové intervence je empatické naslouchání a sdílená zkušenost (Novosad s. 247, 2009).

Novosad (2009) uvádí dvě formy telefonické krizové intervence v České republice:

- Specializované linky zaměřené na určitou problematiku (např. problematiku AIDS, protidrogové linky, linky bezpečí pro děti, oběti násilí aj.
- Linky důvěry, které se zpravidla nesespecializují na žádnou užší problematiku, jsou otevřené celé populaci, případně slouží jen dětem a dospívajícím, nebo jen dospělým. (Novosad s. 247, 2009).

Cíle telefonické krizové intervence:

- Aktuální cíl – uklidnit klienta, stabilizovat jeho stav, snížit nebezpečí, že se krize bude dále prohlubovat.
- Perspektivní cíl – propracovat s klientem blízkou budoucnost, a je-li to vhodné či žádoucí, nasměrovat ho na další možnosti řešení (Novosad s. 247, 2009).

1.5. Cíle poradenské práce

Určení cíle v poradenském procesu je velmi důležité. Již při úvodním setkání by měly být cíle konkretizovány a sjednány a očekávání od procesu by měla být vyřčena.

Michalík a kol. (2008, s. 19) uvádějí, že konkrétní cíle „jsou vázány k danému problému, situaci a osobě konkrétního klienta“. Dále vysvětluje, „konkrétní cíle by měly vycházet z těch obecných, měly by přispět k jejich naplňování“ (2008, s. 19). Při definování konkrétních cílů je rovněž důležitá participace klienta, která je základem poradenské práce při řešení problému (Lazarová, 2008).

Matějček (1992) a Novosad (2009) specifikují, že konkrétní cíle podléhají individuálním cílům klienta. Tyto cíle se promítají do konkrétních opatření vyplývajících z potřeby jedinečného případu klienta, jeho specifické situace a osobní perspektivy.

- 1) Cíle mají být dosažitelné a vycházet z reálných perspektiv směřování poradenského procesu.
- 2) Cíle vycházejí z konsenzu mezi poradcem a klientem.
- 3) Cíle nejsou neměnné, podléhají dynamice poradenského procesu.
- 4) Cíle nemají být vágní, jejich dosažení je možno verifikovat.

Krátkodobé cíle jsou takové cíle, jejichž dosažení v poradenském procesu nepředpokládá zvýšené časové nároky. Navzdory přívlastku „krátkodobé“ se jejich délka v praxi může výrazně lišit. Krátkodobé cíle mohou být stanoveny s předpokladem úspěšného splnění do 24 hodin. Rovněž ale mohou být stanoveny na období 14 dnů nebo až jednoho měsíce.

Dlouhodobé cíle předpokládají delší časové nároky při jejich dosahování. Tyto časové nároky se mohou koncipovat na období delší než 1 měsíc. Některé problémy se mohou odrážet v oblasti dlouhodobých cílů stanovených až na období jednoho roku, případně i déle.

Hlavní cíle a parciální cíle v poradenství

Hlavní cíl poradenství definujeme jako úspěšné vyřešení dohodnuté zakázky (poradenské smlouvy) mezi klientem a poradcem. Zakázka (poradenská smlouva) představuje dohodu o realizaci poradenského procesu za účelem řešení problému na straně klienta (srov. Lazarová, 2008). Úspěšné vyřízení zakázky předpokládá vyřešení, eliminování nebo zmírnění subjektivního obrazu problému na straně klienta prostřednictvím poradenského procesu.

Cílem poradenství nemusí být jenom úplné odstranění problému, ale například i posílení vnitřních sil a kompetencí klienta. Formování základní koncepce cílů poradenství by mělo vycházet „z respektování osobnosti jedince, jeho jedinečnosti, specifčnosti a schopnosti řešit své problémy vlastními silami a z vlastních zdrojů“ (Kopčanová a Krýslová, 1997, s. 4 in Jurkovičová, Regec 2013).

Kromě hlavního cíle vymezujeme v poradenství i parciální cíle. Parciální cíle představují klíčové mezníky v poradenském procesu, jejichž splnění napomáhá k dosažení hlavního cíle. Tyto cíle přesněji specifikují úkoly, které se promítají do konkrétních kroků ve formě aplikovatelných postupů. V porovnání s hlavním cílem, který je zpravidla jen jeden, je parciálních cílů více, přičemž jejich přesný počet je vždy individuální a záleží na konkrétním problému (Jurkovičová, Regec 2013).

2 Speciální poradenství

Výzkumná část této práce je zaměřená na odborníky pracující převážně ve speciálním poradenství, které má svá specifika, která v této kapitole přiblížíme.

2.1. Vymezení pojmu speciální poradenství

Speciální poradenství definujeme jako komplex poradenských služeb určených specifickým skupinám jedinců, kteří jsou znevýhodněni zdravotně či sociálně a jejichž handicap mívá dlouhodobý nebo trvalý charakter (Novosad, s. 61 2006). Jakýkoliv problém znevýhodněného jedince je konkrétním postižením umocňován, což komplikuje relevantní pomoc či terapii a akcentuje nutný individuální, mezioborový, komplexní a diferencovaný přístup ke klientovi.

Oborově vychází speciální poradenství z poznatků lékařských věd, etiky, filozofie, aplikované sociologie, sociální patologie, psychologických disciplín, speciální pedagogiky, kulturní antropologie, politologie a teorie i metod sociální práce (Novosad 2006).

Činnost speciálního pedagoga i sociálního pracovníka, tedy dvou odborníků-nelékářů, kteří mohou zásadním způsobem ovlivňovat život jedince se speciálními potřebami, se v každém konkrétním případě zpravidla rozvíjí autonomně, avšak dříve nebo později se linie jejich práce protnou a s ohledem na prospěch klienta začnou kooperovat (Novosad, s.61, 2006).

2.2. Poradenští pracovníci ve speciálním poradenství

Speciální pedagog

Speciální pedagog provádí speciálně pedagogickou diagnostiku zaměřenou na žáky se speciálními vzdělávacími potřebami a zejména na žáky uvedené v §16 odst. 9 školského zákona podle jednotlivých speciálně pedagogických specializací (psychopedie, surdopedie, logopedie, etopedie, tyflopédie, somatopedie). Dále poskytuje speciálně pedagogické poradenství a intervenci v rámci komplexní péče s cílem o dosažení co nejvyššího stupně naplnění jejich vzdělávacích možností a potřeb. Speciální pedagog také poskytuje metodickou pomoc pedagogickým pracovníkům škol při zajišťování speciálně

pedagogické péče o žáky a v neposlední řadě poradensky ve zákonné zástupce včetně rodinných příslušníků a pomáhá jim s konkrétním problémem klienta. Speciální pedagog získává odbornou kvalifikaci získaným studiem v akreditovaném magisterském studiu programu v oblasti pedagogických věd se zaměřením na speciální pedagogiku.¹

Sociální pracovník

Sociální pracovník provádí odborné činnosti v oblasti sociálně-právního poradenství a sociálních intervencí, dále analytické a metodické činnosti v sociální oblasti zaměřené na jednotlivce nebo rodiny, v rámci poradenské služby realizuje sociální šetření a zjišťuje potřeby klienta, zajišťuje komunikaci s klienty a jejich zákonnými zástupci, spolupracuje v multidisciplinárním týmu, v rámci něhož informace poskytuje v rozsahu potřebném pro podporu při vzdělávání žáka, spolupracuje a podílí se na získávání podkladů v rámci poradenské služby, poskytuje sociální poradenství a poradenství o sociálních službách nebo sociální rehabilitaci, poskytuje informace a zprostředkovává kontakt s institucemi poskytujícími pomoc a podporu konkrétním klientům.²

Odbornou kvalifikaci získává sociální pracovník absolvováním vyššího odborného vzdělání v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost nebo absolvováním vysokoškolského vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku (Knotová 2014).

Psycholog ve školských poradenských zařízeních

Psycholog ve školských poradenských zařízeních provádí psychologickou diagnostiku za účelem stanovení vzdělávacích opatření pro žáka, individuální diagnostiku, intervence a poradenské vedení dětí, žáků a studentů se vzdělávacími a výchovnými potížemi, které ovlivňují vzdělávání dětí, žáků a studentů, skupinovou a individuální psychologickou diagnostiku jako podklad pro pomoc žákům základních škol a žákům středních škol v případech komplikací při volbě další školy či povolání, poradenské vedení žáků s

¹ Vyhláška č. 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních

² Zákon 108/2006 o sociálních službách

výchovnými nebo vzdělávacími problémy, zejména obtížemi v adaptaci na školní prostředí nebo sociálně-vztahovými problémy.³

2.3. Přístup ke klientům s postižením

Přístup ke klientům s postižením má svá specifika, která jsou dána typem funkčního omezení nebo poškození. V poradenské praxi se můžeme setkat s klienty s různými typy a stupni zdravotního postižení a je proto nutné tato specifika znát, respektovat a počítat s nimi.

Mezi specifika patřící ke klientům s postižením počítáme:

- širokou škálu a proměnlivost obtížných životních situací a problémů, přímo i nepřímo souvisejících se zdravotním postižením;
- „pestrost“ klientely, k níž patří jak lidé s různým zdravotním postižením a dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem, tak i pečující rodiny;
- individuální zkušenosti a rozdílné adaptační schopnosti;
- existující kliše či předpojatosti v postojích vůči osobám se zdravotním postižením, což znesnadňuje mnohá konání v jejich prospěch;
- určitá danost individuálních mezí či hranic možností. Osoba se zdravotním postižením, s níž musíme poradensky pracovat v tom směru, že např. ztrátu zraku či pohyblivosti lze z objektivních příčin překonat, nicméně pokud je klient s touto daností smířen, je otevřená cesta k využití jeho zbývajícího potenciálu. Z toho vyplývá, že jedním z cílů poradenské práce s osobami se zdravotním postižením je napomoci klientovi k nalezení těch možností, které může použít při řešení své nepříznivé situace, které jsou přínosné pro jeho osobní i ekonomickou soběstačnost, emancipaci a sociální integraci, a lze je rozvíjet i uplatnit během dalšího života (Novosad, s.147, 2006).

Svým přístupem k osobám se zdravotním postižením bychom měli předcházet nedorozuměním či určité komunikační neslučitelnosti, což může přinést rozkol ve vzájemných očekáváních a hlavně snížit efekt poradenské práce i poškodit klienta.

³ Vyhláška č. 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních

Podle Vágnerové (1999) musí poradenská činnost orientovaná na zdravotně a sociálně znevýhodněnou klientelu dále respektovat a překonávat společné rysy, které se u těchto jedinců ve zvýšené míře vyskytují:

- Citová a podnětová deprivace;
- obtíže při zvládnutí emancipace, procesu osamostatňování;
- poruchy sebepojetí, například zkreslené sebehodnocení;
- emocionální labilita, neadekvátní prožívání a sebezprožívání;
- izolovanost, snížená sociabilita, komunikační bariéry, problematické utváření sociálních vztahů;
- často nedostatečná motivace vyplývající z neujasněných životních perspektiv.

Je důležité, aby speciální poradenství pomáhalo lidem s postižením lépe porozumět sobě samým a rizikům a obtížím, které jsou s jejich postižením spojeny. Do této pomoci patří například:

- Uvědomění si předsudků a očekávání, s nimiž se pravděpodobně znevýhodnění jedinci mohou setkat;
- vyjít z izolace a hledat zdroje podpory v jejich okolí;
- dokázat efektivně sdělovat okolí své vlastní pocity a potřeby, žádat o pomoc a přijímat;
- postupně si vytvářet adekvátní a pozitivní sebepojetí.

Poradce musí klientovi s postižením pomoci poznat a přijmout omezení jeho sil a tím se vyhnout nebezpečí, že si na sebe klient vezme více závazků než může zvládnout. Poradce učí klienta organizovat si program, hájit svá vlastní práva či učí klienta vhodným strategiím při zvládání strachu a bolesti. V oblasti studijní a profesní pomáhá poradce klientovi nalézt jeho přednosti a kompetence potřebné pro pracovní uplatnění.

Ve speciálním poradenství poradce poskytuje rady a konzultace institucím, které potřebují odbornou radu a pomoc v otázkách postižení, provádí osvětovou činnost a kampaně ovlivňující veřejné mínění a postoje k postiženým. Poradce také zprostředkovává vzdělání a výcvik dalších pracovníků přicházejících do styku s lidmi s postižením. (Novosad, s. 67, 2006)

2.4. Poradenská zařízení speciálního poradenství

Poradce ve speciálním poradenství (např. speciální pedagog či sociální pracovník) pracují či spolupracují s mnohými institucemi napříč resorty (resort zdravotnictví, školství, sociální).

Poradenská činnost v resortu školství je prováděna především na základě:

- Vyhlášky č. 27/2016 Sb. o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných a
- vyhlášky č. 72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních ve znění pozdějších předpisů

Poradenská pracoviště:

- Pedagogicko-psychologické poradny – zařízení, jejichž služby pedagogicko-psychologického a speciálněpedagogického poradenství a pedagogicko-psychologická pomoc při výchově a vzdělávání jsou určeny všem žákům ve věku od 3 do 19 let, jejich zákonným zástupcům a pedagogickým pracovníkům, kteří je vzdělávají. V oblasti speciálněpedagogické péče se pak zaměřují především na oblast specifických vývojových poruch učení a chování a na žáky mimořádně nadané. Žákům se zdravotním postižením poskytují především psychologické poradenství, avšak většinou bez návazných speciálních intervencí.
- Speciálně pedagogická centra – nejčastěji je nalezneme při školách zřízených pro žáky s některým druhem zdravotního postižení. Primárně jsou jejich služby určeny dvěma skupinám klientů, a to žákům se zdravotním postižením ve „speciálních“ školách a žákům se zdravotním postižením integrovaným v běžných školách. První skupina žáků využívá zejména služby diagnostické a rediagnostické, další speciálněpedagogickou péči zajišťuje „speciální“ škola. Druhá skupina žáků pak vyžaduje větší speciálněpedagogickou podporu a péči, a to především služby diagnostické a intervenční; jejich pedagogům a zákonným zástupcům jsou pak poskytovány služby konzultační a metodické.
- Střediska výchovné péče – v rámci školského poradenství se zaměřují na péči, poradenské a intervenční služby pro žáky, kteří mají problémy se sociálním

začleněním nebo jsou ohroženi sociálně nevyhovujícími podmínkami (rodina, kolektivy vrstevníků, specifické skupiny apod.).⁴

Poradenská činnost v sociálním resortu je prováděna především na základě:

- Zákona č.108/2006. Sb., o sociálních službách.

Mezi pracoviště spadající do služeb sociální prevence a tedy především poradenství patří:

- pracoviště rané péče – poskytuje odbornou pomoc a poradenství rodinám, které pečují o dítě s postižením nebo s ohroženým vývojem. Provádí rodiny v obtížné životní situaci a usiluje o to, aby mohly vychovávat dítě v jeho přirozeném domácím prostředí;
- intervenční centra – na základě vykazání ze společného obydlí poskytují pomoc osobám ohroženým násilím vykázané osoby nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykazání;
- sociální poradny – poskytují osobám v nepříznivé sociální situaci potřebné informace přispívající k řešení jejich situace;
- centra sociálně rehabilitačních služeb – činnost center je zaměřována na individuální potřeby klienta a stimuluje ho k dosažení co možná nejvyššího stupně samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti. Účelem centra sociálně rehabilitačních služeb je začlenění klienta do společnosti.⁵

2.5 Vztah jako součást profese

V poradenství, ale především ve speciálním poradenství je klíčové, aby si poradce a klient vytvořili dobrý, harmonický vztah. Jedná se o zásadní prvek v poradenské profesi typický (Kopřiva, 2006, s. 14). Vztah definujeme jako „*působení mezi dvěma nebo více jedinci, objekty či osobami; v psychologii provázený emocionální vazbou a určitou mírou odpovědnosti.*“ (Hartl, 2004, s. 296) Aby byla práce a poslání poradce kvalitní, musí být poradce zúčastněný v kontaktu se svým klientem, jedná se o tzv. angažovaného

⁴ Vyhláška č. 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních

⁵ Zákon č.108/2006. Sb., o sociálních službách

pracovníka. Angažovaný pracovník vnímá svého klienta a důležitost pomoci, práce je pro něj smysluplná a uvědomuje si, že prostřednictvím svého působení může klientovi pomoci. Cítí ryze nemateriální, neekonomickou a netechnickou podstatu pomáhání, které se tak pro pracovníka stává kontaktem s životem, přírodou, spontaneitou, city (Kopřiva, 2006, s. 14–16).

2.6. Krizová intervence

Mezi výjimečné formy pomoci patří krizová intervence. Jedná se o speciální poradenství určené pro jedince, kteří se ocitli v aktuální a akutní krizi. Je tedy žádoucí, aby si poradenští pracovníci doplnili kurz krizové intervence, jelikož nikdy se nedá předpokládat, s jakou aktuální krizí klient za poradcem dorazí.

Krizová intervence je „zásah, zákrok, respektive zakročení v krizi. Můžeme ji vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, „která způsobuje změnu v jejich navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu. Nemůže být proto řešena v rámci obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií jedince. Přesahuje jeho adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů.“ (Lucká, in Matoušek, 2003, s. 120 in Špatenková, s. 42, 2017).

Intervence znamená, že mezi jedince a jeho krizi vstoupí krizový intervent jako jakýsi prostředník tak, aby jedinec zasažený krizí od ní získal větší odstup, mohl ji nahlédnout a navázat s ní kontakt (Špatenková, s. 42, 2017).

Pojem krizová intervence se používá v užším i širším slova smyslu. V užším pojetí znamená techniky a strategie při zacházení s člověkem v krizi, v tom širším slova smyslu představuje metodu, jejímž cílem je eliminace současné situace a stabilizace jedince (Baštecká, 2005, s. 163 in Špatenková 2017). Krizová pomoc, tedy intervence, zahrnuje různé formy pomoci, které mají za úkol vrátit jedinci jeho psychickou rovnováhu, narušenou kritickou životní událostí. Krizová intervence tedy představuje komplexní, intenzivní pomoc. Jedná se především o pomoc: praktickou, psychologickou, zdravotnickou, sociální, či právní (Špatenková, 2017, s. 43).

Krizová intervence nepředstavuje stav, nýbrž proces interakce krizového intervenanta s klientem. Tento proces směřuje z výchozího (navázání kontaktu) do cílového bodu (ukončení a zhodnocení intervence). Etapy mezi těmito krajními body popisují různé

autoři různým způsobem. Také počet těchto etap se u jednotlivých autorů liší, představme si tedy zjednodušený, třífázový model:

- 1) Zahájení krizové intervence.
- 2) Realizace krizové intervence.
- 3) Ukončení krizové intervence. (Špatenková, 2017, s. 46)

Zahájení krizové intervence

Stěžejním prvkem krizové intervence je rychlé navázání kontaktu mezi krizovým interventem a klientem. Tento požadavek je při poskytování krizové intervence podstatný. Klient, jež se ocitl v krizi často prožívá strach, úzkost, beznaděj, může se chovat popuzeně až agresivně. V této situaci akceptujeme klienta se všemi jeho projevy. Navázání dobrého vztahu je pro krizovou intervenci klíčové, stejně jako zajištění bezpečí. Jakmile intervent s klientem naváže kontakt, zajistí dostatečné bezpečí, zjistí, co se klientovi přihodilo a posoudí jeho emoční stav, přichází čas na identifikaci zakázky, tzn. S čím můžeme klientovi pomoci (Špatenková, 2017, s. 47).

Realizace krizové intervence

Důležité je, získat relevantní informace. Krizový intervent by se měl pokusit zjistit, co, kdy, kde a jak krizi vyvolalo. Měly by být reflektovány všechny tři složky krize, tedy:

- spouštěcí událost;
- vnímání dané situace jako ohrožující;
- selhávání obvyklých copingových strategií.

Získané informace slouží k posouzení rozsahu krizové reakce, příčin krize a okolností, za jakých k ní došlo. Zároveň vzniká plán, jak krizi řešit. Je nezbytné prozkoumat sociální oporu daného klienta (Špatenková, 2017, s. 48).

Ukončení krizové intervence

Jakmile se ukáže, že stav klienta je stabilizován a že si klient uvědomuje, co ke krizi vedlo a jak ji měl překonat, může být krizová intervence ukončena (Klimpl, 1998, s. 95 in Špatenková, 2017, s. 49). Nedílnou součástí krizové intervence je jasná a srozumitelná dokumentace, aby bylo možné při dalším kontaktu s klientem plynule navázat na dosavadní zkušenosti.

3 Problémy pomáhající profese

Pomáhající profese je velmi záslužná, ovšem nevyhýbají se jí překážky ani problémy, které musí poradce umět adekvátně řešit. Specifickou skupinou jsou začínající poradci, kteří mají od své nové role a profese jistá očekávání a musí čelit situacím, které jsou mnohdy složité a mohou vést k tomu, že se i oni sami musí obracet na zkušenějšího kolegu či na pomoc blízkých.

3.1. Problémy začínajících poradců

Začínání profesní poradenské činnosti je těžký přechod z toho, kdy stojíme klientovi tváří v tvář a máme zúročit to, co jsme se do dosavadní doby naučili. Mohou se prolínat myšlenky typu jestli jsme my ti adekvátní pomocníci a je třeba se dobře připravit na roli profesionála, jelikož nyní už pracujeme na svém jméně a pod svou práci se tzv. „podepisujeme“.

Problémy začínajících poradenských pracovníků (Corey 2013):

- Zvládání svých nejistot – mnoho začínajících poradců má z prvního setkání s klientem rozporuplné pocity. Zmocňuje se jich nejistota a vědomí jejich nezkušenosti a začátku. Rozhodně není dobré své nejistoty popírat, je důležité si je uvědomit a být ochotný na nich pracovat. To, že si je poradce ve svých začátcích nejistý, je naprosto normální a je dobré se o všem, co začínajícího poradce tíží, pobavit se svým supervizorem či odbornějším a zkušenějším kolegou.
- Být sám sebou – v začátcích se poradce může až příliš spoléhat na knihy a odbornost a tím může dojít k „mechanizované pomoci“. Mnoho začínajících poradců, kteří si sebou nejsou jisti, mohou zapomenout, že jejich síla a moc je ukrytá zkrátka v tom, že jsou sami sebou. Pokud jsme v poradenském rozhovoru sami sebou a v práci vhodně reagujeme, zvedáme tím naši autenticitu. V poradenském vztahu to jsou právě tyto úrovně ryzosti, upřímnosti a přítomnosti, které nám pomáhají vytvořit efektivní a fungující poradenský vztah.
- Neulpívat na perfekcionalismu – velkou zátěží pro začínajícího poradce může být pocit, že nikdy nesmí udělat chybu. Je téměř samozřejmé, že poradce, ať už začínající či zkušený, chybu udělá. Je důležité se z chyby poučit a probrat jí se supervizorem. Pokud se totiž poradce bude snažit být perfektní a vystupovat

bezchybně, může docílit toho, že nebude přítomen v klientových problémech a v aktivním naslouchání.

- Znát svá omezení – je důležité odhadnout situace a naučit se kdy a jak odkázat klienta na někoho jiného, na jiného odborníka. Musíme znát svá omezení a limity a umět je objektivně posoudit. Pokud uznáme, že nemáme dostatek kompetencí a životní zkušenosti na pomoc danému klientovi, je více než vhodné jej odkázat na pomoc někomu jinému.
- Síla ticha – chvíle ticha během poradenského rozhovoru či sezení mohou začínajícímu poradci připadat nekonečná, ovšem je důležité, aby si uvědomil, že toto ticho může mít mnoho důvodů. Klient může přemýšlet nad něčím, co již bylo řečeno, může čekat na poradce, aby se ujal slova a vedení, a nebo to může být právě poradce, kdo čeká, že klient něco řekne. Poradce musí mít na paměti, že i ticho je komunikační prostředek. Pokud se chvíle ticha objevují, musí se poradce pokusit dopátrat proč nastávají a nechat klientovi čas.
- Čelit klientovým požadavkům – začínající poradci mohou čelit problému, jak se chovat ke klientovi, který na ně má neustálé požadavky, otázky a nároky. Zátěží může být, že si začínající poradci myslí, že by měli pomáhat, vyhovět a obětovat se pro klienta a to i přes to, jak náročné a neadekvátní klientovi nároky jsou. Klienti mohou požadovat častější schůze s delší časovou dotací než může poradce poskytnout. Klienti také mohou očekávat, že poradce bude neustále projevovat, jak mu na klientovi záleží a čekat, že jim poradce řekne co mají přesně dělat a jak řešit svůj problém. Velmi důležité je, aby si poradce stanovil pravidla, očekávání a hranice hned na úvodním setkání s klientem a nebo to uvedl také ve smlouvě.
- Jednání s nezodpovědnými klienty – ne každý klient dochází k poradci dobrovolně. Poradce potom musí vybudovat vztah i s tímto klientem, a proto je nezbytné, aby si spolu otevřeně promluvili. Poradce se na setkání s tímto klientem musí důkladně připravit a musí vyslechnout a pochopit klientovi pocity a myšlenky. Je stěžejní, aby poradce nesliboval, co nemůže splnit. Může trvat, než se klienti, kteří docházejí k poradci nedobrovolně, zbaví vzdorovitosti. Proto je potřeba klienty na poradenský proces a postupy řádně připravit.
- Vymezení role poradce – jedním z důležitých úkolů poradce je definovat a jasně vymezit svou profesionální roli. Hlavní rolí poradenství je pomoci klientům objevit svou sílu, pomoci jim zjistit, co jim brání v používání jejich schopností a

objasnit jim, jaké životy chtějí žít. Poradenství pomáhá klientům upřímně se podívat na jejich chování a udělat určitá rozhodnutí. Poradci poskytují podporu a vřelost a vedou klienta k tomu, aby učinil kroky, které povedou ke změně. Role se bude měnit podle toho, s jakým klientem bude poradce pracovat, v jakém prostředí apod.

- Používání vhodných technik – ulpívání na používání definovaných technik může vést k již zmíněnému „mechanizovanému poradenství“. Ideálně by se terapeutické postupy měly vyvinout z konkrétního terapeutického vztahu, projednaných problémech a informací. Důležité je mít na paměti, aby byly postupy vhodné pro cíl poradenství. Rozhodně by poradce neměl používat postupy na bázi pokus a omyl. Metody musí být promyšleně ušity na míru konkrétnímu klientovi, aby se postupně dosáhlo vytyčeného cíle.
- Vytvoření vlastního poradenského stylu – začínající poradce by se měl vyvarovat kopírování stylu supervizora, terapeuta nebo jiného odborníka, který jej vedl. Poradenský styl bude určitě ovlivněn vědomostmi, učiteli a supervizory, ale nenechme vyhasnout náš potenciál a naši jedinečnost tím, že budeme kopírovat styl jiných.
- Udržení si vitality jako člověk i jako profesionál – Velmi důležité je být svůj, aktivní a upřímný. Je naprosto stěžejní, aby poradce dbal o sebe, o svou psychickou pohodu a duševní hygienu. (Corey s. 30 -31, 2013. Mozdierz, s. 155, 2014).⁶

3.2 Poradcova moc

Vztah mezi klientem a poradcem je na tenkém ledu, co se moci týče. Klient se poradci svěřuje se svými úskalími a moc se stává podstatnou dimenzí vztahu mezi pracovníkem a klientem. Je zvláště patrná například v ústavních zařízeních, při práci s handicapovanými osobami a s dětmi. Vyplývá především z faktu, že pomáhající jakožto zástupce společnosti stojí na straně zákona a státu, tedy toho mocnějšího. To ho zavazuje

• ⁶ Vlastní překlad pasáží z publikací: COREY, Gerald. *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. ISBN 978-1-13330915-4 a MOZDIERZ, Gerald J., Paul R. PELUSO *Principles of counseling and psychotherapy*: ISBN 978-0-415-70460-1.

k dodržování norem, ovšem zároveň je tak ztížen jeho kontakt s klienty. Klient se tak někdy může cítit obviňován, stíhán a nucen, i když to není pracovníkovou intencí (Úlehla, 1999, s. 113).

Mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. Čím větší pravomoc pomáhající má, tím větší je tendence klienta k ústupu a nedůvěře (Kopřiva, 2006, s. 40).

Kopřiva (2006, s. 39–41) tvrdí, že se jedná o „institucionálně přidělenou“ moc, kterou disponují například sociální pracovníci, sociální kurátoři, ale i učitelé. Tito pracovníci mohou v rámci svých kompetencí činit rozhodnutí a opatření, která se často bezprostředně týkají klientova osobního života a mohou mít výrazné dopady na jeho život.

3.3. Psychohygiena – prevence syndromu vyhoření

V pomáhajících profesích je důležité dbát na svou duševní pohodu. Dlouhodobá nevyváženost mezi „braním“ a „dáváním“ se mění v pocity vyčerpání, nezájmu, cynismu a může se rozvinout v profesním i osobním životě v podobě syndromu vyhoření. Jestliže v některých vztazích emočně vydáváme, zabýváme se trápením druhých, musíme mít své zdroje, kde si doplňujeme energii. Jsou to především ty chvíle, při nichž pocítujeme uvolnění, klid a mír, radost, lásku, porozumění a spokojenost. Mnohdy musíme takové situace aktivně vyhledávat a rozvíjet. Nelze se spoléhat, že přijdou sami (Hájek, s. 100, 2006).

Prevenčí proti profesnímu i osobnímu vyhoření jsou nejen nejrůznější antistresové a relaxační programy, ale také schopnost odreagovat se, motivovat se k další odborné a zájmové činnosti a dodržovat obecné principy duševní hygieny. Prvním krokem k prevenci je naslouchání signálům z vnějšího prostředí (těmi mohou být kolegové, klienti či rodina) i to, že si uvědomím, že to mohu být i já, kdo může být ohrožen. Důležitá je i trvalá sebereflexe a sebekontrola a kontrola toho, co dělám (Novosad, s- 95, 2009).

Při prevenci vyhoření je důležitý vlastní postoj člověka k práci. Práce má být smysluplná, ale neměla by být jediným cílem, smyslem a zájmem v životě. Nezanedbatelná je i sociální opora, jejímiž hlavními zdroji jsou rodina, kolegové a vztahy v práci, přátelé, zájmy a celkové trávení času (Mertin, Krejčová, s. 88, 2013)

Důležité pro poradce je tedy znát a provádět svou vlastní duševní hygienu. Mertin a Krejčová (2014) definují psychohygienu jako soubor technik, informací a prvků životního stylu, které nám umožňují vyrovnávat se se zátěží, minimalizovat její dopady, případně jí i v rámci primární prevence předcházet a směřovat i touto cestou k dalšímu osobnímu rozvoji. Prvky duševní hygieny se zaměřují jak na oblast duševní a tělesné, tak i sociální, případně spirituální pohody.

Zkušeností ověřené postupy a techniky pomáhající při duševní hygieně (Mertin, Krejčová 2013):

- Fyziologické postupy – výdej fyzické energie v sociálně přijatelné formě, a tím redukce stresu a jeho dopadů na člověka, dále pak postupy, které umožňují změnit rozložení krevních zásob v těle, a tím navodit celkové zklidnění.
- Dechové techniky – dobré a kvalitní dýchání pomáhá odstraňovat z krve nežádoucí látky, nahromaděné v průběhu stresu.
- Být jinde, získat odstup – umožňuje vidět nové perspektivy, vnitřně poodstoupit od tíživé situace.
- Sociální kontakty – využívání sociální opory k přijetí sebe sama tím, že naše problémy a emoce sdílí někdo blízký.
- Humor – umožňuje vidět věci z nové perspektivy a v nečekaných kontextech, uvolňuje tvořivá řešení ve zdánlivě neřešitelných momentech.
- Pozitivita – často nevědomky zařazujeme prvky, které nám umožňují kompenzovat momentální nepříznivou situaci, vyrovnat celkovou negativní prožitkovou bilanci. Vyměnit roli toho, kdo pomáhá, v toho, o koho je pečováno.
- Drobné osobní mentálně hygienické rituály – zejména ty prvky v chování, které usnadňují nastartování či ukončení nějakého procesu, přeladění mezi prostředími, eventuálně vyrovnání se se změnou. Vždy má smysl uvědomit si, co nám pomohlo překonat náročný den či obstát v mezní situaci.
- Relaxace – cílem je dosáhnout uvolněného stavu těla i mysli a pokusit se zmenšit dopady náročných životních situací. Je vhodná i jako pravidelná psychická očista a součást životosprávy.

Syndrom vyhoření

Pokud ovšem prvky psychohygieny selžou může se u poradce rozvinout syndrom vyhoření. Ten signalizuje řada symptomů: člověk se necítí dobře, je emocionálně

psychicky i tělesně unavený, má pocity marnosti a bezmoci, nemá chuť do práce ani radost ze života a své úkoly plní mechanicky a setrvačně (Novosad, s. 95, 2009). Syndrom vyhoření je vyvrcholením procesu trvajících řadu let v několika fázích:

- 1) Nadšení – člověk má ideály a velmi se angažuje ve své práci.
- 2) Stagnace – ideály se nedaří realizovat a dochází k jejich redukci. Požadavky kolegů, vedoucích i klientů začínají člověka pomalu obtěžovat.
- 3) Frustrace – pracovník vnímá klienty spíše negativně, práce je pro něho velké zklamání.
- 4) Apatie – člověk již dělá jen to nejdůležitější, vyhýbá se odborným rozhovorům a jakýmkoli aktivitám. Je-li donucen zabývat se něčím nad standardní rámec své profese, bývá nepřátelský.
- 5) Syndrom vyhoření – dochází k úplnému vyčerpání.

Základní charakteristiky syndromu vyhoření lze shrnout do několika bodů:

- Psychický stav, prožitek profesního vyčerpání.
- Je příznačný pro profese zaměřené na práci s lidmi nebo kontakt s lidmi.
- Vyhoření charakterizuje řada příznaků v oblasti psychické (napětí, pokles výkonnosti, nechut' do dříve oblíbené práce), fyzické (snížená imunita, časté nemoci) a sociálním (snaha vyhýbat se lidem, kolegům, klientům).
- Hlavní charakteristiku vyhoření tvoří emoční vyčerpanost, kognitivní vyčerpání a „opotřebení“ a často i celková obtížně specifikovatelná fyzická i psychická únava.

Podstatným znakem vyhoření je chronický stres, který se nezaměřuje pouze na pracovní sféru, ale může být doprovázen další zátěží problematického osobního života, nevyhovujícího sociálního či fyzikálního okolí, pracovní nejistotu atd. (Mertin, Krejčová s. 84, 2013)

Syndrom vyhoření významně snižuje kvalitu života tomu, kdo jím trpí, ale i jeho okolí. Klienti, spolupracovníci i blízcí lidé jsou konfrontováni se sníženou výkonností i komunikačními a empatickými schopnostmi. Navenek se člověk se syndromem vyhoření projevuje podrážděností, apatií, cynismem apod. Narušují se jeho mezilidské vztahy, narůstají problémy v partnerství. Projevem emocionální nestability jsou pak občasné epizody snížené emoční odolnosti nebo neochota ráno vstát a jít do práce. (Mertin, Krejčová, s. 85, 2013)

Z výše zmíněného vyplývá, že je opravdu stěžejní, aby pomáhající profese dbali na svou vnitřní pohodu, neobětovali se pro svou profesi, mysleli na sebe a poslouchali a vnímali varovné signály.

3.4. Syndrom pomocníka

Pomáhající profese a poradci nejsou ohroženi pouze profesním vyhořením. Dalším problémem, který může nastat je naprosté obětování se své profesi, vytěsnění vlastních osobních problémů a tím rozvinutí syndromu pomocníka.

Tento syndrom je zálučný v tom, že se pomáhání stává obranou proti vlastním myšlenkám a sebereflexi. Kompenzuje neschopnost prožívat a vyjadřovat vlastní emoce a potřeby. Člověk se tak nemusí zabývat svými osobními problémy. To z něj ale dělá bezmocného pomocníka.

Projevuje se neschopností vyjádřit své vlastní pocity, těžkostmi v mezilidských vztazích, nepřipouštěním si vlastní bezmoci nebo třeba problémy s nepřiměřeným projevováním agrese. Postižený se snaží vystupovat v roli, která mu naoko zaručí falešnou všemohoucnost a nedotknutelnost. Zdánlivě je schovaný a nenapadnutelný za svou fasádou ochotného pracovníka.

U syndromu dále převažuje kontrolované chování, které se zaměřuje jen na výkon a projevuje se vnitřní touha po jeho perfektním provedení. Problémy v zaměstnání zaplavují osobní život pomáhajícího i v čase mimo práci.⁷

Blíže se o syndromu pomáhajícího zmiňuje Schmidbauer (2000, s. 9–43), který je také autorem tohoto pojmu. Schmidbauer pojal syndrom pomáhajících jako specifickou narcistickou poruchu pomáhajícího, který se prostřednictvím své profese pokouší řešit traumata z dětství, převážně trauma odmítnutého dítěte.

Podle Matouška (2008, s. 59) je jedinou účinnou cestou ke zlepšení situace pomáhajícího tímto syndromem dlouhodobý, důkladný výcvik a soustavná supervize.

• ⁷ Syndrom pomocníka | Psychologie.cz. *Homepage | Psychologie.cz* [online]. Copyright © Copyright Mindlab s.r.o. [cit. 22.02.2018]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/>

3.5. Supervize

Nejen pro začínající poradce, ale i pro ty zkušené je velmi důležitá supervize. Vědomí, že se máme profesně na koho obrátit a že je s určitostí někdo, kdo nám pomůže ve chvílích nejistoty, je utěšující a podporující. Pedagogický slovník rozumí supervizi „formu odborné přípravy na povolání poradce, kdy adept nebo začátečník pracuje v reálných podmínkách pod dohledem, popř. vedením zkušenější osoby“ (Průcha, s. 236, 2013). Činnost pod odborným vedením, spolupráce se staršími, zkušenějšími kolegy a vzájemná výměna zkušeností jsou pro začínající poradce nezbytné, podobně jako pravidelná konzilia či semináře pořádané v rámci poradenských pracovišť i mezi více zainteresovanými poradenskými institucemi a jinými právními subjekty (Novosad, s. 94, 2009).

Supervize kromě zvyšování odbornosti s sebou přináší další efekty, jako navázání neformálních inspirujících kontaktů v oboru, znalé přijetí problémů a komplikací a tím získání sociální opory. Supervize pak představuje možnost kultivované zpětné vazby zprostředkované znalým, chápajícím, důvěryhodným odborníkem, který umožňuje vidět problémy z nového úhlu pohledu.

Supervize může být individuální nebo skupinová, skupina může být vedena supervizorem, ale též může jít o skupinu stejně postavených kolegů, kde nikdo není supervizorem. Jako metoda supervize je definováno i vzájemné konzultování dvou stejně postavených kolegů.

Supervize může pracovat s reálnými situacemi rozhovoru, nebo za použití audio či videonahrávky sezení. Může také používat modelové situace přehrávané v supervizní skupině (hraní rolí), případně pracovat jen s písemným záznamem rozhovoru pořízeném supervidovaným pracovníkem. Mnohé pomocné metody supervize jsou psychoterapeutické techniky aplikované v supervizní situaci a to například psychodrama, sousoší, systematicky vedený rozhovor aj. (Kopřiva s. 140, 2013).

Nadhled neboli supervize, to je to, co poradce nutně potřebuje, aby se nezahltit. Potřebuje získat nadhled, kdykoli cítí, že to, co se děje, by nemělo být anebo mělo být jinak. K získání nadhledu potřebuje pracovník pomoc sám pro sebe. Potřebuje někoho, s nímž si o tom může povídat, tedy supervizora (Úlehla, s. 117, 2005).

3.6. Focusing

Focusing je technika terapie, ale také sebeterapie, kterou vytvořil Eugen T. Gendlin, žák Carla Rogerse. Spočívá v rozpoznání a změně osobních problémů, které jsou podle autora určitým způsobem zakotveny fyzicky v lidském těle. Metoda vychází z předpokladu, že lidské tělo skrývá nejhlubší vědění a pouze část z něj je nám běžně přístupná v našem vědomí. Cílem metody je pak toto vědění objevit a projít vnitřní změnou, jež jedinci umožní pochopit skutečnou podstatu jeho problému a nasměruje ho tak i k jeho řešení.

Samotný proces focusingu se dá rozdělit na šest základních kroků:

- 1) Vyčištění vnitřního prostoru – v první řadě je třeba obrátit svou pozornost dovnitř, do svého těla, třeba na břicho nebo hrud'. Následuje otázka typu: „Jaký je můj život? Co je pro mě teď nejdůležitější? Proč se vlastně necítím dobře?“ Poté co se začnou vynořovat odpovědi, často v podobě různých aktuálních obtíží jedince, je nutné od nich udržovat určitý odstup, pouze je pozorovat.
- 2) Uvědomění pocíťovaného smyslu – z toho, co vyšlo na povrch se vybere jeden osobní problém a pozornost se zaměří pocit, který z něho máme. Pocíťovaný smysl bývá zpočátku velký, vágní, bez tvaru a beze slov, kterými by se dal popsat.
- 3) Nalezení „rukověti“ – mentálního popisu pocíťovaného smyslu – následuje snaha o to, aby se z nejasného pocíťovaného smyslu vynořilo slovo (například sevřený, lepkavý, uvízlo to, těžké, žárlivé aj.), věta nebo obraz, který se k němu hodí.
- 4) Rezonování – v této fázi se člověk střídavě vrací ke slovu či obrazu z předešlého kroku a k onomu pocíťovanému smyslu a ověřuje, jak spolu ladí.
- 5) Dotazování – potom se člověk zeptá sám sebe „Čím to je, že je ten problém takový? Proč jsem k němu přiřadil/a zrovna toto slovo? Co to znamená?“ Je třeba obrátit pozornost k tělu a trpělivě čekat na odpověď. Správná je ta, která přinese určité uvolnění, tělesné pohnutí, určitý aha-zážitek.
- 6) Přijetí – nakonec se má ochotně a vlídně přijmout vše, co se při posunu objeví a chvíli u toho setrvat bez navazujících rušivých myšlenek. S novým objevem je možné započít nové kolo fokusování a od dílčích změn

se dostat k většímu posunu. Focusing umožňuje najít a změnit místo, kde se člověk v životě zarazil, uvízl a zpomalil. V konečném důsledku se mu pak změní původní podoba problému a začne se objevovat řešení (Gendlin, 2003, s. 9–57).

4 Etické zásady poradenství

V poradenství pracujeme s velmi citlivými informacemi, které získáváme v intimním prostředí mezi poradcem a klientem. Je to tenký led a je proto velmi důležité, aby měl každý poradce na paměti etické zásady, které musí dodržovat pro správné fungování celého poradenského procesu.

4.1. Etické zásady v poradenství

Pomáhající jakožto zástupce společnosti a prostředník mezi potřebami klientů a potřebami společnosti stojí na straně toho mocnějšího, na straně zákona a státu. To jej zavazuje k dodržování norem, ale na druhou stranu to ztěžuje jeho kontakt s klienty. Přestože to na první pohled nevypadá, je pracovník velmi mocnou osobou právě vůči konkrétnímu jedinci, protože je zástupce většiny vůči menšině. Proto zde platí všechny poznatky, které platí o vztahu většiny a menšiny ve společnosti. Každý klient, který se stane předmětem zájmu poradce, je ve velmi nelehké situaci. Snadno se může cítit obviňován, pronásledován, nucen, a to i v případě, když pracovník nic takového nemá v úmyslu (Úlehla, s. 113, 2005).

Zásady etického přístupu:

- Kritičnost k oboru i k vlastní osobě, schopnost sebereflexe – poradce, terapeut pracující s klientem by si měl za všech okolností uvědomovat, do jak nelehkého úkolu se pouští a že jeho kompetence, možnosti, vědomosti a schopnosti nejsou neomezené. Přeceňování se, nezměrná víra ve vlastní um a odbornou intuici může často klienta i samotného poradce přivést do obtížných až nebezpečných situací.
- Obětavost pod kontrolou – poradce je člověk jako kdokoliv jiný. Potřebuje tedy odpočinek, čas na relaxaci a duševní hygienu, soukromí i prostor pro vlastní život. Nelze od něho očekávat, že bude podávat maximální výkon po celý den. Dlouhodobé preferování obětavosti a potlačování osobních zájmů a potřeb je jednou z příčin syndromu vyhoření i naprostého duševního i fyzického vyčerpání. To souvisí se „spasitelským komplexem“, jímž trpí řada začínajících poradců i terapeutů. Jsou totiž přesvědčeni, že oni jsou těmi, kteří jako jediní mohou klientovi porozumět a pomoci. Zde zároveň hrozí nebezpečí, že poruší zásadu

sebekritičnosti, neboť se pouštějí do práce, jež překračuje jejich kompetence i osobní možnosti.

- Odborný zájem versus osobní zájem klienta – někdy se odborný zájem dostává do rozporu se zájmem klientovým. Pak je třeba vyvarovat se stavu, kdy poradcův zájem přerůstá v uspokojování jeho zvědavosti nebo se stává nástrojem jeho profesně-osobních aspirací a touhy po úspěchu či veřejném uznání. Je zřejmé, že takovéto situace klienta nejenom znejišťují, ale přímo jej poškozují.
- Zabezpečení citových potřeb terapeuta či poradce a ochrana klienta – poradenská činnost poskytuje možnost saturovat řadu poradcových potřeb. Nemusí jít jen o elementární potřeby materiální či sexuální. Patří sem i potřeba být prospěšný, být uznávaný, potřeba blízkého sociálního kontaktu, citu, i potřeba nadvlády či moci. Proto je potřebná poradcova opatrnost ve verbálním i neverbálním projevu, diferencovanost pocitů i potřebná reflexe osobních sympatií či antipatií ke klientovi. Pokud poradce situaci nezvládne a je nebezpečí, že ublíží klientovi, měla by být práce s klientem přerušena a klienta by se měl ujmout jiný, osobně a emočně nezainteresovaný odborník.
- Kolegialita a otevřenost – kolegiální vztahy, názorová pluralita, vzájemná úcta a respektování zkušeností ostatních i poskytování úplných, nezkreslených informací – to jsou základní předpoklady profesionální solidarity. Na druhou stranu to ale znamená, že lze kolegiálně krýt chyby, jichž se odborník dopustil, nebo obavy či pochyby, které zvolený terapeutický postup vyvolal.
- Respekt k důvěrnosti informací a údajů – mlčenlivost, profesionální tajemství je základním předpokladem úspěchu práce s klientem. Ochrana důvěrných informací a klientových sdělení je plně v jeho zájmu. Obtížné a spolupráci vyžadující bývají takové situace, kdy klient nesouhlasí se zveřejněním resp. předáním informací dalšímu subjektu, přestože by mu tento subjekt mohl objektivně pomoci v řešení jeho problému. Právo volby, právo klienta rozhodnout se, jaké řešení a s jakými riziky přijme, mu nelze odeprít. (Novosad, s. 189, 2009)

4.2. Zásady jednání v poradenského procesu

Poradenský proces má určitá citlivá specifika, kvůli kterým musí být nejen poradce, ale i klient v poradenském procesu etický a korektní. Poradce a klient musí:

- Uvědomit si předsudky a nekompatibilní či rozdílná očekávání, s nimiž se pravděpodobně mohou setkat; vyjít z pasivity či izolace a hledat zdroje podpory v jejich okolí;
- dokázat efektivně sdělovat okolí vlastní pocity a potřeby, žádat o porozumění a případnou pomoc a umět ji přijímat;
- zvyšovat svoji sebedůvěru a dokázat využívat i rozvíjet vlastní možnosti (nadání, schopnosti, dovednosti, znalosti);
- postupně si vytvářet adekvátně pozitivní sebepojetí.

Matějček (s. 12, 1992), konkretizoval čtyři zásady přístupu ke klientovi.

- Navodit spolupráci;
- pravda s perspektivou;
- optimistický výhled do budoucna;
- rozumět znamená pomáhat.

Zásada navození spolupráce souvisí s podmínkou vytvoření vztahu. Matějček ve shodě s Rogersem (srov. Vymětal, Rezková, 2001) a dalšími humanisticky orientovanými odborníky vychází z předpokladu, že není možné začít pomáhat, podporovat či radit, pokud nejsme s klientem ve vztahu. Vztah je vyjádřením klientovy ochoty ke spolupráci, jeho aktivního zapojení, participace na poradenském procesu. Efekt a výsledek poradenství je pak mnohem rychlejší a trvalejší. Navození spolupráce je tedy „základní, nezbytnou podmínkou toho, aby vůbec mohl nastat poradenský proces. Jde o spolupráci s dítětem při diagnostice i poradenských intervencích, spolupráci jednotlivých účastníků poradenského procesu – rodičů mezi sebou i s dítětem, se školou a dalšími institucemi“ (Hadj Moussová, s 16, 2002).

Další zásadou je podle Matějčka (in Hadj Moussová, 2002) nutnost být v poradenském procesu pravdivý, nepředkládat rodičům ani dítěti jiný stav věcí, než jaký opravdu je. „Zvláště to platí v případě dítěte postiženého, kde je sdělení pravdy často bolestné. Proto musíme sdělovat pravdu šetrně a zároveň s tím i pomáhat otevřít perspektivu do budoucna.“ (Moussová, s. 16, 2002). Právě zde se může stát (zejména v případě velmi těžké diagnózy, a hlavně pokud je pro rodiče nebo samotného jedince s postižením těžké adaptovat se na měnící se stav), že se poradce bude snažit chránit klienta tím, že jeho situaci zlehčí, vynechá některé obtížně přijatelné informace apod.

Zároveň to může být moment, kdy samotný poradce není schopen zvládnout stres, napětí a bolest, kterou klientova situace přináší, kdy potřebuje sám sebe ochránit před nezvládnutím emocionálního vypětí, které z toho vyplývá, a tak vynechá, zamlčí některé informace. Bude se jim vyhýbat, nebo jej ani nemusí napadnout, které různé pohledy a perspektivy je možné vzhledem k tíživé situaci nastítnit. V takovém případě je velmi důležité, aby i poradce preventivně pracoval na svých „nevyřešených tématech“, která nemusejí nutně souviset přímo s problémy, které přinášejí do poradenství klienti. Pokud si poradce uvědomí své hranice v dané situaci, měl by se postarat o sebe, o své bezpečí, a tím zároveň i o klienta, a to tak, že vyhledá pomoc např. v podobě intervize – poradenství zkušeného kolegy, supervize nebo (pokud je to těžce prožívaná krize) i psychoterapie.

Motivace v podobě reálných cílů a perspektiv v budoucnosti podporuje nacházení vnitřní síly a vyrovnanosti klienta potřebné pro řešení náročných životních situací. „Rozumět znamená pomáhat“ je jinak vyjádřená potřeba empatie a porozumění. K tomu, abychom byli schopni navrhnout účinná řešení, využívat pro individuálního klienta vhodně volené metody diagnostiky i intervence, musíme být schopni co nejlépe pochopit klientův problém a vidět ovlivňující faktory z jeho perspektivy. Jak uvádí Matějček (1992), jde o zapojení všech zkušeností, vědomostí a dovedností, které poradce má, aby byl schopen hlubokého porozumění. Teprve pak může být poradenství skutečně účinné. I zde ale na poradce „čihá“ určité nebezpečí v podobě orientace na minulé zkušenosti. Může se stát, že poradce bude více vnímat podobnosti klientova problému s dříve řešenými situacemi a málo si bude uvědomovat individuální rozdíly, potřeby, omezení i možnosti, které má právě tento klient. Poradce, i když se snaží porozumět a pomoci efektivně řešit klientův problém, může být méně úspěšný z důvodu zobecňování a určité „rutiny“ při poskytování poradenství (Jurkovičová, Regec, 2013).

4.3. Zásady přístupu ke klientovi

Hadj Moussová (2002, s. 15) popisuje základní zásady v poradenství podle Drapely následovně:

- Svoboda klienta – klient má během poradenského kontaktu mít možnost plně se rozhovět o všem, co je pro něj v přítomné chvíli důležité, ať jsou to aktuální osobní problémy, či dávné, zpola zapomenuté zážitky, citové reakce a konflikty

se členy rodiny, plány pro budoucnost či cokoliv jiného. Poradce na klienta nesmí vyvíjet přímý nebo nepřímý nátlak, aby se rozhodl určitým způsobem, naopak pomáhá klientovi ujasnit si různé možnosti řešení jeho problému a přirozené důsledky zvoleného řešení. Tento postup pomůže klientovi dospět k svobodnému rozhodnutí a přijmout je s plnou zodpovědností.

- Respekt ke klientovi – klient má během poradenského procesu získat pocit bezvýhradné akceptace a psychologického bezpečí. Bezvýhradnou akceptaci ze strany poradce klient neztratí, i když bude otevřeně hovořit o negativních aspektech svého chování, poradce ovšem musí zásadně rozlišovat mezi klientem a jeho chováním. I když poradce zamítne jeho chování jako neproduktivní nebo škodlivé, klient neztratí v jeho očích nic ze své lidské důstojnosti. Respekt ke klientovi vychází z naší schopnosti akceptovat jej jako osobu, jednotlivce s charakteristickými projevy, možnostmi a potřebami. Tuto akceptaci či respekt by měl poradce projevovat tak, aby klient byl schopen tento postoj vnímat, a na základě něj pociťoval ve vztahu s poradcem jistotu, bezpečí a důvěrnou atmosféru.
- Důvěrnost poradenských kontaktů – obsah poradenských rozhovorů bude ze strany poradce považován za důvěrný, tj. bez klientova svolení nebude svěřen třetím osobám. Výjimka přichází v úvahu jen v případě, že se zjistí nebezpečí vážného fyzického ohrožení klienta nebo jiné osoby – například sexuální zneužívání dítěte, což je trestný čin, u kterého je oznamovací povinnost. Dryden (2008, s. 15) označuje tuto zásadu jako „mlčenlivost.“ V legislativě platné v ČR se tato zásada objevuje v podobě zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Jedinou povolenou výjimkou je situace, kdy má poradce tzv. ohlašovací povinnost, tedy jde o předcházení či odvrácení nebezpečí ohrožení života apod.

4.4. Etika krizového intervenanta

V diplomové práci jsme se věnovali také krizové intervenci, proto se budeme věnovat také etickým zásadám v krizové intervenci.

Etika hraje v krizové intervenci podstatnou roli především proto, že intervent je často konfrontován se situacemi, které mohou být z etického hlediska problematické či sporné a je jen na něm, aby se rozhodl a jednal co možná nejsprávněji. Etika pak odpovídá na otázku „Proč?“ A zdůvodňuje „Protože“ (Kadlubeková, 2016 in Špatenková 2017). Toto

etické zdůvodnění ovšem musí z něčeho vycházet a takovým základním etickým východiskem jsou především hodnoty. Baštecká (2011 in Špatenková, 2017) v kontextu pomáhání zdůrazňuje následující hodnoty:

- lidská důstojnost;
- partnerství, spolupráce, uznání;
- angažovanost pro druhé;
- úcta k řádu;
- otevřenost k víře, přesahu a smyslu.

Další neopomenutelnou etickou kategorií je morálka. Morálně konat znamená jednat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Společně s pocitem odpovědnosti, cti a důstojnosti umožňuje člověku uvědomit si svoji morální zodpovědnost k sobě samému a k jiným lidem. Mezi základní etické kategorie, které zároveň tvoří etická východiska, patří pojmy svoboda a zodpovědnost (Špatenková, 2017, s. 129).

V krizové intervenci proti sobě nikdy nestojí jen klient a intervent, nýbrž také dva zranitelní lidé – jeden z nich akutně potřebný a druhý s potenciálem a morální odpovědností na tuto potřebu v danou chvíli reagovat. Tato etická dimenze je vždy přítomná a je možné ji považovat za něco, co je podkladem odborné způsobilosti krizového intervenanta a spojuje jeho jednotlivé odborné znalosti a kompetence. Je také rovinou, která stojí mezi vnějším světem krizového intervenanta a jeho ryze individuálním lidským bytím (Veselský in Špatenková, 2017, s. 131).

4.5. Celoživotní učení

Celoživotní učení a získávání nových přístupů a názorů je pro poradce nesmírně důležité. Každý klient je originální a jedinečná bytost a čím více vědomostí, zkušeností a pohledů poradce má, tím více a lépe může aplikovat své poznatky a nové metody na konkrétního klienta a tím „ušít na míru“ poradenskou pomoc každému klientovi zvlášť.

Je v zájmu pomáhajícího, aby hledal nové výcviky, jelikož průběžné vzdělávání je jednou z podmínek smysluplné práce. Výcvik je důležitou součástí přinejmenším pro udržení výkonnosti a morálky (Úlehla, s. 116, 2005).

Každý pomáhající potřebuje po celou dobu své profesní dráhy tři prameny z nichž čerpá:

- Učitele, čili někoho, o kom si pracovník může říci, že tento člověk ví víc než já a chce se od něj naučit.
 - Kolegu čili někoho, o kom si pracovník může říci, že je na tom stejně jako on a chce si s ním povídat o jejich společné situaci, případu, nápadech či potížích přímo, hned a na pracovišti .
 - Supervizora čili někoho o kom si může říci, že je to člověk, kterého požádám o pomoc, až si sám nebudu vědět rad se svou prací, až se mi nebude dařit, až se zaseknu a budu mít pocit, že mi vše utíká pod rukama, až mě práce přestane bavit.
- (Úlehla, s. 117, 2005)

Profese pomocníka vyžaduje neustále se učit novým pohledům, názorům, novým přístupům, aby pomocník nezkostnatěl a měl stále otevřenou možnost volby – pomocník potřebuje mít kolem sebe spřízněné duše, jelikož to nejvíce pomáhá lidské tvořivosti a produktivity práce (Úlehla s. 117, 2005).

PRAKTICKÁ ČÁST

Nyní následuje praktická část diplomové práce. V této části se věnujeme samotnému výzkumu, který byl realizován pomocí ověřených výzkumných metod. Představíme výzkumný záměr a popíšeme použitou metodologii. Představíme si výzkumný soubor a v závěru praktické části zodpovíme na výzkumné otázky, které si představíme v následující kapitole.

Praktická část si také klade za úkol podat rady pro budoucí poradenské pracovníky a pro speciálněpedagogickou praxi.

5 Vymezení výzkumného záměru

Jak vyplývá z názvu diplomové práce, záměrem této práce je zanalyzovat pohled poradenských pracovníků na první rok jejich poradenské praxe. Teoretická část práce nastíní problémy, se kterými se může začínající poradenský pracovník ve své praxi potýkat. Ve výzkumné části práce budeme pracovat již s konkrétními daty a údaji, které nám pomohou nastolit rady pro budoucí poradenské pracovníky.

Výzkumným záměrem diplomové práce je prostřednictvím kvalitativního výzkumu retrospektivně popsat pohled poradenských pracovníků na první rok jejich praxe, pozitiva a negativa. Analyzujeme vliv vztahů na pracovišti, vztahů s klienty, vliv vzdělání a praxe během studia na jejich celkový pohled na začátek jejich profesní kariéry. Snahou bude porozumět problémům a stěžejním situacím, se kterými se začínající poradenští pracovníci museli potýkat a nastínit tak možné rady a způsoby přípravy na začátek praxe v poradenském systému.

Podle Strausse a Corbinové označujeme kvalitativním výzkumem jakýkoli výzkum, kde k výsledkům přicházíme jinými přístupy než statistickými. Kvalitativní metody se zaměřují na život lidí a mohou přispět k získání detailnějšího vhledu do situací a pomoci získat podrobné informace, které jsou kvantitativními metodami zachytitelné jen stěží (Strauss – Corbinová, 1999). Disman uvádí, že cílem kvalitativního výzkumu je vytváření nových hypotéz a teorií a analýza dat slouží k interpretaci sociální reality. (Disman 2000, str. 285)

5.1. Cíl práce a výzkumné otázky

Cílem diplomové práce je zjistit, jak se poradenští pracovníci staví ke svému prvnímu roku působení v poradenské profesi a vypracovat tak rady pro budoucí poradenské pracovníky.

Pro účely diplomové práce byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

- 1) Co považují poradenští pracovníci za nejnáročnější během svého prvního roku praxe?
- 2) Co poradenským pracovníkům během prvního roku praxe nejvíce pomohlo?
- 3) Jak je zkušenosti v prvním roce praxe ovlivnily do jejich dalšího profesního působení?

- 4) Jak vnímají poradenští pracovníci své absolvované studium?
- 5) Jaké jsou přístupy pro zlepšení připravenosti poradenských pracovníků na praxi?

Tyto konkrétní výzkumné otázky byly stanoveny na základě problematiky začínajících poradenských pracovníků uváděných v odborné literatuře, jako je, dejme tomu problém se zvládáním nejistot nebo problém čelit přílišným požadavkům, které uvádí například Corey (2013) (blíže viz teoretická část diplomové práce str. 26). Výzkumné otázky byly tvořeny se snahou získat na tyto otázky odpověď a pomoci tak budoucím poradenským pracovníkům v případných úskalích týkajících se prvního roku v poradenské praxi.

5.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl vytvořen pomocí stratifikovaného výběru (Chrásky, 2000). Jedná se o výběr, který pracuje s jedinci rozdělených do podskupin podle vhodně zvolených znaků. Základní skupinu pro výzkum v této diplomové práci tvořili pracovníci poskytující poradenskou pomoc, tzn. poradenští pracovníci. Pro účel šetření byli emailovou formou osloveni ke spolupráci poradci, kteří svou profesi vykonávají déle než dva roky a pracují ve školské nebo sociálním sektoru a zároveň nepracují na vedoucí pozici.

Konkrétně se jednalo o čtyři pracovnice z SPC – dvě z SPC při Autistické Základní škole (Brno Štolcova), dvě z SPC při Základní škole Sekaninova (Brno), jednu pracovníci z InternetPoradny (Olomouc) a dvě pracovnice z Krizového centra (Olomouc). Bližší informace o respondentech viz tabulka č. 1. Respondenti byli osloveni emailovou formou, z patnácti oslovených se rozhovory uskutečnily se sedmi poradenskými pracovníky.

Původním záměrem byl sběr dat pouze od poradenských pracovníků pracujících ve školním resortu, bohužel vzhledem k jejich vytíženosti, museli být osloveni i poradenští pracovníci pracující v sociální oblasti, což se ovšem neprojevalo jako nevýhoda, jelikož zkušenosti v prvním roce praxe respondentů byli totožné a působení a způsob práce v obou resortech nenese velké rozdíly (více kapitola: 7). Nutno podotknout, že respondenti byli velmi ochotni a o své zkušenosti se podělili v poměrně rozsáhlých rozhovorech.

Tabulka č. 1: Složení výzkumného vzorku

	Pohlaví	Věk	Dosažené vzdělání	Pracovní pozice	Délka praxe
Respondent 1	<i>Žena</i>	29	<i>Mgr.</i>	<i>Speciální pedagog</i>	<i>4 roky</i>
Respondent 2	<i>Žena</i>	26	<i>Bc.</i>	<i>Sociální pracovníce</i>	<i>2 roky</i>
Respondent 3	<i>Žena</i>	46	<i>Mgr.</i>	<i>Speciální pedagog</i>	<i>15 let</i>
Respondent 4	<i>Žena</i>	31	<i>Mgr.</i>	<i>Speciální pedagog</i>	<i>5 let</i>
Respondent 5	<i>Žena</i>	28	<i>Mgr.</i>	<i>Speciální pedagog</i>	<i>3 roky</i>
Respondent 6	<i>Žena</i>	33	<i>Mgr.</i>	<i>Sociální pracovníce</i>	<i>6 let</i>
Respondent 7	<i>Žena</i>	27	<i>Bc.</i>	<i>Sociální pracovníce</i>	<i>3 roky</i>

6 Metodologie

V kapitole *Metodologie* popíšeme metodu, která byla zvolena pro sběr dat do praktické části této diplomové práce a podrobně představíme metody, které vedly k analýze získaných dat.

6.1. Metoda sběru dat

Data pro zpracování výzkumného záměru byla získána prostřednictvím metody polostrukturovaného rozhovoru, která je charakteristická určitou osnovou, které se výzkumník drží, nicméně okruhy a otázky rozhovoru může výzkumník zaměřovat dle potřeby, tak aby byla vytíženost rozhovoru co nejlepší. Touto technikou se dostáváme do hloubky tématu a výzkumník může klást doplňující otázky. (HENDL, J. 2005, s. 164). Pro potřeby výzkumu této diplomové práce byly stanoveny čtyři základní okruhy, které byly vybrány dle uvážení výzkumníka, nicméně se během rozhovoru rozšířily. Důležitou součástí polostrukturovaného rozhovoru je technika aktivního naslouchání, díky které dáváme našemu komunikačnímu partnerovi najevo, že nás jeho slova zajímají, vyjadřujeme náš zájem a porozumění. V průběhu rozhovoru vnímáme partnerovi akce, mimiku, pohledy a pohyby (Křivohlavý 1993).

Základní okruhy polostrukturovaného rozhovoru, které byly při přípravě výzkumu stanovené výzkumníkem: **Studium, spoluzaměstnanci, klienti, rodina**. Tyto okruhy byly zvoleny dle uvážení výzkumníka.

Před samotným zahájením výzkumu byli všichni respondenti seznámeni s účelem rozhovoru, byli seznámeni s výzkumníkem a byly jim zodpovězeny jejich případné dotazy. Respondenti byli informováni o ochraně jejich osobních údajů a byl jim předložen informovaný souhlas, jehož podpisem souhlasili s účastí na výzkumu a s nahráváním rozhovoru na mobilní telefon. Ve všech případech byl rozhovor veden v místě výkonu práce respondenta a to v klidné místnosti za přítomnosti pouze výzkumníka a respondenta.

Ke sběru dat podotkneme, že první dva rozhovory byly velmi obsáhlé a obšírné, často detailně popisovali velmi konkrétní situace, což je samozřejmě zajímavé, nicméně pro účel práce byly další rozhovory vedeny lépe a to s lepším zaměřením na téma diplomové práce a na záměr výzkumu.

6.2. Analýza dat

Pro zpracování získaných údajů byla zvolena *metoda vytváření trsů a metoda vyhledávání a vyznačování vztahů*.

6.2.1 Metoda vytváření trsů

Metoda vytváření trsů byla zvolena, jelikož každý z respondentů je odlišná osobnost s různými zkušenostmi považující jiná témata za důležitá. Proto nám pro analýzu dat pomohla metoda vytváření trsu, která v rozsáhlých vícero rozhovorech nalezne společné rysy a skupiny tzv. trsy.

„Podstatou metody vytváření trsů je seskupení a kategorizace určitých výroků do skupin podle určitých jevů, místa, případů atd. Tyto skupiny (trsy) by měly vznikat na základě vzájemného překryvu, tedy podobnosti mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsu) je asociováno s určitými opakujícími se znaky a určitým charakteristickým uspořádáním, jako je např. tematický překryv. Základní princip metody vytváření trsů je postaven na srovnání a agregaci dat (Čermák, Šrěpánková, 1998) a má dimenzi určité hierarchizace, neboť v ní prostřednictvím kategorizace zvolených základních jednotek vytváříme jednotky obecnější.“ (Miovský, s. 221, 2006)

6.2.2. Metoda vyhledávání a vyznačování vztahů

Dále jsme v diplomové práci užili okrajově i metodu vyhledávání a vyznačování vztahů.

Principem této metody je: *„vyhledávání, identifikace a popis vztahů, na které nás explicitně upozorňují účastníci výzkumu. Ti ve svých výrocích uvádějí určité fenomény do vztahů a naším úkolem je popsat, jak účastník tento vztah chápe a jak o něm uvažuje a následně se pokusit hledat pro daný vztah vysvětlení. Druhým principem je vyhledávání vzájemných vztahů mezi proměnnými na základě vnitřních nebo vnějších souvislostí“ (Miovský, 2006, s. 225).*

7 Analýza a interpretace výsledků výzkumu

V této kapitole se dostáváme k samotné analýze dat, tedy ke konkrétnímu postupu práce se získanými daty a následnému výkladu získaných výsledků.

7.1. Dílčí kroky analýzy dat

Sběr dat byl uskutečněn pomocí polostrukturovaného rozhovoru, dále proběhl přepis nahraných rozhovorů s výňatkem tzv. *slovní vaty*. Data byla následně analyzována metodou vytváření trsů a metodou vyhledávání a vyznačování vztahů.

Metoda vytváření trsů:

Výroky respondentů byly analyzovány metodou vytváření trsů a rozčleněny do pěti skupin podle určité významovosti a četnosti tak, aby směřovaly k hledání odpovědí na výzkumné otázky.

- 1) Skupina zabývající se **studiem**
- 2) Skupina zabývající se **spoluzaměstnanci**
- 3) Skupina zabývající se **klienti**
- 4) Skupina zabývající se **samostudium**
- 5) Skupina zabývající se **volný čas**

Metoda vyhledávání a vyznačování vztahů:

Jednotlivé skupiny vzniklé na základě metody vytváření trsů byly dále zkoumány z pohledu vzájemných vztahů na sebe navazujících. Metoda byla použita u následujících skupin dle jejich obsahu:

- 1) **Studium, spoluzaměstnanci a klienti**
- 2) **Klienti a volný čas**
- 3) **Samostudium a volný čas**

7.2. Skupiny vzniklé z analýzy metodou vytváření trsů:

1. skupina: *Studium*

Do kategorie studium bylo zařazeno vysokoškolské studium, jehož jsou všichni respondenti absolventi a které hrálo v životě respondentů významnou roli. Studium byla

kategorie, o níž respondenti mluvili detailně a nejvíce. Převážná většina účastníků na výzkumu si obor studia již vybírala s vědomím, že chtějí pomáhat lidem a zaměřit svou profesní činnost na poradenství. Z výpovědí vyplývá, že teoretický rámec studia byl naprosto dostačující, ve všech případech byla časová disponibilita teorie mnohem vyšší než praktická část studia. Odborné praxe během studia však povinné byly, nicméně jejich kvalita a přínosnost se lišila a dle respondentů v mnohých případech nebyla dostačující.

Témata a otázky kolem studia se zaměřovala především na přínosnost předmětů vyučovaných na škole a na množství praxe během studia.

R1: „*Na oboru nás bylo přes sto a žádné praxe nebyly, učily nás doktorandky starší o pár let a bez praxe.*“ Odpověď respondentky na otázku, zdali ji přišlo množství praxe během studia dostatečné, jednalo se o navazující magisterské studium.

R2: „*Vždycky může být praxe více. Ale už vidím, že určitě ne na úkor teorie.*“

R3: „*Praxi jsme měli povinnou dva týdny za rok, nedovedu si představit jít do práce potom a nemít aspoň nějakou zkušenost s prací s lidmi.*“ Nicméně respondentka dodává, že dva týdny za rok jí přijdou málo.

R4: „*Praxe bylo jen tolik, co jsme si sehnaly samy. Ale kolikrát jsme na praxi dělaly úplně jiné věci než pracovaly s klienty, třeba nějaké administrativní věci a tak.*“ Respondentka podotýká, že ji tohle na praxích mrzelo, že když už se někde na praxi dostala, tak bohužel nedělala to, k čemu je praxe myšlena, tedy onu samotnou práci s lidmi.

R5: „*Mně přijdou třeba tři týdny na praxi fakt málo, někdy na vás ani nemají moc času, bylo by lepší být v tom zařízení třeba měsíc.*“ Další respondentka, která by uvítala více hodin praxe během studia.

R6: „*V rámci studia jsme si zkoušeli modelové situace, to bylo dobré, ale stejně to děláš mezi spolužákama a poslední skupina už to má nachystaný, co řekne.*“ Odpověď respondentky na téma, co ve škole bylo přínosem.

R7: „*Praxi v poradenství jsem přímo neměla, ale měli jsme předměty jako krizová intervence, první psychologická pomoc, které jsou hodně na psycho případy, ale bylo to modelové, co bys udělala kdyby a tak.*“ Respondentka také reaguje na otázku, které předměty ve škole pro ni byly přínosné.

2. skupina: Spoluzaměstnanci

Důležitost přítomnosti zkušenějších kolegů se prolínala ve vysoké míře u všech respondentů. Respondenti se ve výpovědích shodli, že velkou oporou pro ně byli starší a zkušenější kolegové, na které se během svých začátků mohli obrátit a kteří jim byli ochotni pomoci. Dle slov vypovídajících bylo údajně také znát, když v prvním roce zůstali na pracovišti sami a neměli k dispozici zkušenějšího kolegu, mentora. V takovýchto situacích se jich zmocnila nervozita a patřičná nejistota. Považovali za utěšující, když se mohli ve svých začátcích v případě nesrovnalostí na někoho obrátit a také jim pomáhalo vědomí toho, že na pracovišti nejsou sami.

R1: *„Když jsem nastoupila, bylo nás tam pár a byli to lidé s mnohaletou praxí, brali mě na výjezdy, anamnézy, mohla jsem s nimi kdykoli cokoli konzultovat.“* Ve výpovědi také uvádí, že měla štěstí nejen na pohodové kolegy, ale také na pohodové rodiče svých klientů, což pro ni bylo nápomocné.

R2: *„Měla jsem zkušenou vedoucí, která zároveň pracuje v terénu, takže není odstřižnuta od praxe a dokáže skvěle poradit.“* Respondentka také zmiňovala právníka, kterého mají v poradně k dispozici a kterému psala ohledně legislativních věcí, a který ji velmi pomohl, když si některými legislativními otázkami nebyla jistá.

R3: *„Kolegové byli hrozně ochotní, vždycky mi poradili.“* Respondentka také vzpomíná, že na začátku dostávala jednodušší případy.

R4: *„Na začátku bylo dobré, že jsem tam měla kolegyni a věděla jsem, že když přijde složitý případ na který nebudu stačit, tak řeknu prosím tě, vem si ho ty.“* Zároveň dodává, že taková situace nikdy nenastala.

R5: *„Určitě mě uklidňovalo, že jsem tam ten první rok měla zkušenější kolegy, se kterými jsem mohla cokoli konzultovat.“*

Další respondentky zmiňovaly výhody práce v týmu:

R6: *„My převážně pracujeme v týmu, takže bylo vždy se na koho obrátit a to mi na začátku moc pomohlo.“*

R7: *„Naštěstí tady byl dobrý kolektiv, že si člověk vyloženě nepřipadal jak nezkušený nováček a popřípadě se nebál zeptat.“*

3. skupina: Klienti

Klienti a úskalí prvních kontaktů s klientem sami za sebe bylo vzpomínáno všemi respondenty, ne všichni si však pamatovali na svůj úplně první případ. Výpovědi odhalují, že nejobtížnější nebyl vyloženě samotný kontakt a komunikace s klientem, ale umět si v začátcích správně rozvrhnout čas a nenechat se prací s klienty ve snaze vyhovět, zavalit. Tato kategorie zahrnovala i rozhovor nad pocity poradenských pracovníků z jejich kontaktu s klientem.

Nutno podotknout, že se v této skupině **Klienti** výpovědi respondentů liší v závislosti na pracovní pozici, kterou vykonávají. Respondentky pracující na pozici *sociální pracovnice* přicházejí do kontaktu přímo a převážně pouze s cílovým klientem, kdežto respondentky pracující na pozici *speciální pedagog*, řeší v zájmu klienta kontakt i s dalšími zaujatými osobami (převážně se zákonnými zástupci a pedagogickým sborem). Jelikož jsou zkušenosti respondentů se všemi zainteresovanými osobami v jejich praxi s klienty důležité, jsou v této kategorii a ve výpovědích neodmyslitelně zahrnuty.

R1: „*Při prvním výjezdu pro mě bylo těžké říct asistentce pedagoga, že s dítětem nepracuje správně, bylo těžké jí to vysvětlit, zároveň bylo patrné, že učitelky dítě nezajímá a nechávají péči na asistentce.*“ Zde speciální pedagožka zmiňuje úskalí svých začátku – říci kolegyním s delší praxí, že dělají práci špatně, často ji bohužel nebrali vážně a výtky se jich dotkly a úplně se vytrácel primární zájem o klienta.

R2: „*Na začátku jsem třeba s klientem byla hrozně dlouho, nedokázala jsem ho odmítnout, ale teď už si na začátku určíme čas a ten se fakt snažím nepřetáhnout.*“ Respondentka nebyla jediná, která zmínila problémy se správným rozvržením času v prvním roce praxe.

Další dotazovaná sdělovala své pocity na začátku své profesní kariéry:

R3: „*Ze začátku to byla velká nejistota, ale už tehdy jsem měla a pořád mám jen pozitivní pocit. Když vidím, že jim mohu pomoci.*“

R4: „*U nepřístupných klientů, kteří hledali chybu jen na ostatních, jsem se na začátku musela radit s kolegy, jak by v mé situaci a s těmito klienty pracovali.*“ Reakce respondentky na téma, jaký měla pocit z méně spolupracujících klientů.

R5: „*Tohle pro mě zůstává pořád těžké – říkat, jak mají pracovat, když si vedou „svou“ a nechtějí radu přijmout.*“ Další případ nepřijetí odborné rady od mladší kolegyně, se kterým se respondentka setkává doted’.

Nejistota a obavy z adekvátním poskytnutí rad se objevovali ve více odpovědích:

R6: „*V tom prvním roce, když na mě byli třeba škaredí, tak jsem z toho byla špatná, teď už si to tolik neberu.*“ První rok praxe zahrnoval vztahovačnost, klientka si své první případy tzv.: „*moc brala.*“

R7: „*Na začátku to byly obavy, jako že nevíš, co máš čekat, říkala jsem si jaký ten klient bude, bude brečet a co budu dělat.*“

4. skupina: Samostudium

Jednou z nejdůležitějších kategorií, o které respondenti v rozhovoru hovořili, bylo samostudium. Ve výpovědích se shodovali na tom, že se během prvního roku praxe často obraceli k odborné literatuře, k metodikám, zákonům a anamnézám o klientech. Rozhodně nechtěli nechat nic náhodě a na výkon své profese na konkrétním pracovišti se řádně připravovali.

V tomto ohledu je studium v oboru opravdu pouhým začátkem a poradce se musí řádně připravit na typ klientely a poskytování služeb v konkrétní instituci, kde začíná jeho poradenská kariéra.

R1: „*Pořád jsem se bála, že nebudu umět poradit, takže pokud jsem nebyla v terénu nebo nepsala zprávy, pořád jsem sledovala dokumenty, četla knížky...*“ Respondentka vzpomíná, jak svůj čas trávila samostudiem, nechtěla přijít do práce nepřipravená.

R2: „*Když jsem nastoupila, tak jsem četla vyhlášky a taky si studovala dluhové poradenství, abych prostě věděla, jak poradit, když klient s takovým problémem přijde.*“ Respondentka si musela doplnit informace potřebné k poskytování poradenství v dané instituci, v tomto případě dluhové poradenství.

Dále se výpovědi shodují v tom, že studiu konkrétní problematiky, se kterou se respondentky na pracovišti setkávaly, věnovaly mnoho svého času a že si při nástupu do zaměstnání musely vše osahat a vědomosti získané ve škole byly spíše podhoubím pro další vzdělávání potřebné k výkonu konkrétní profese:

R3: „*Ten první rok jsem tomu věnovala strašně moc, nakoupila jsem si spoustu literatury a četla.*“

R4: „*Určitě jsem se tomu na začátku věnovala hodně, i ve svém volném čase mi to nedalo.*“

R5: „*Přišlo mi, že si prostě musím všechno nastudovat, člověk sice vyjde ze školy, ale ty vědomosti z ní jsou fakt jen holý základ.*“ Respondentka zmiňuje i to, že načítala dopodrobna anamnézy o klientech, aby se na práci s nimi dokázala připravit.

R6: „*My jsme museli splnit i kurz krizové intervence, takže ten jsem začala dělat hned po nástupu.*“ Zde respondentka uvádí i potřebné doplnění kurzu pro výkon své profese (zmínka o kurzu krizové intervence se objevila ještě ve dvou dalších odpovědích).

R7: „*Člověk nepročítá jen tu danou problematiku, které se věnuje, ale standardy a metodiky toho daného místa, kde nastoupí, to je taky hrozně důležitý.*“ Všechny respondentky uvedly, že na začátku studovaly standardy a metodiky svého pracoviště, což je určitě stěžejní pro výkon profese v každé instituci.

5. skupina: Volný čas

Na základě výpovědí můžeme tvrdit, že volný čas a způsob jeho trávení zastává v životě poradenských pracovníků důležitou roli. Z výpovědí je zřetelné, že je pro respondenty důležité takzvaně vypnout a věnovat se jiným věcem, než práci. Není výjimkou, že se setkávají se závažnými případy, které je mohou ovlivnit, a když cítí, že se nějakému případu věnují i mimo svou pracovní dobu, snažit se odreagovat, případně zazněli i odpovědi, ve kterých se v těžších situacích účastníci na výzkumu obracejí na svého supervizora. V prvním roce praxe se poradci některým případům často věnovali nad rámec svých možností, hlavně tedy časových, ale shodují se, že ještě během svého prvního roku v praxi nebo krátce po tom, se naučili „vypínat“ a adekvátně využívat svůj volný čas.

R1: „*Chodila jsem pravidelně plavat, to mi pomohlo ve chvíli, kdy jsem řešila složitější případy.*“ Sport, jakožto prostředek k relaxaci, byl zmiňován od pěti ze sedmi respondentek.

R2: „*Já jsem s tím ani neměla problém, že bych si práci „brala domů“, tam vypínám a věnuju se svým koníčkům.*“ Respondentka neměla ani v začátcích problém na práci doma nemyslet, to zmiňovala vícekrát.

R3: „*Je to pro mě důležité vypnout, s rodinou se o práci vůbec nebavím, jezdíme na výlety do přírody, takhle já relaxuju.*“ Respondentka podotýkala, že se o pracovních záležitostech baví pouze s kolegy v práci, doma a s přáteli vůbec.

R4: „*Během prvního roku jsem si vše hodně brala. Ted' už ne, neberu si nic osobně. Raději jdu ven s přáteli nebo rodinou a na práci nemyslím.*“ Respondentka zmiňuje úskalí prvního roku, kdy ještě nedokázala oddělit pracovní starosti od těch osobních.

R5: „*V těch začátcích se mi stávalo, že jsem nad případem hodně přemýšlela a jestli jsem udělala všechno dobře, ted' už to nedělám.*“ Další příklad, kdy poradkyně v prvním roce praxe nad případy přemýšlela i mimo práci a zmínila, že se domnívá, že je to přirozená věc na začátku praxe spojená s nejistotou a s tím, že přemýšlíte, jestli jste udělala vše co bylo možné.

Další respondentka zmiňuje, že se o práci bavit nesmí, jelikož všichni pracovníci v poradenství musí ctít soukromí klienta (zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů)⁸:

R6: „*Doma jsem se o práci nikdy nebavila, ani nesmím. A když cítím, že se mě nějaký případ moc dotýká, tak zajdu za kolegy nebo za svou zkušenou supervizorkou a s téma to proberu.*“

R7: „*Ono na začátku mi to šlo hůř, neřešit práci, ale ted' už s tím umím pracovat a volný čas trávím s přáteli a přítelem a tak si odpočínám.*“ Respondentka vypovídala o důležitosti volného času a o potřebě se naučit odpočívat od práce.

7.3. Analýza dat dle metody vyhledávání a vyznačování vztahů

Skupiny neboli trsy byly vytvořené dle společných rysů a témat na základě výpovědí respondentů. Tyto trsy mezi sebou vzájemně souvisí a témata v nich se prolínají, proto byla do diplomové práce zahrnuta také analýza podle metody vyhledávání a vyznačování vztahů mezi jednotlivými výše zmíněnými skupinami (skupiny: Studium, Spoluzaměstnanci, Klienti, Samostudium a Volný čas).

• ⁸ Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. (Dostupné z: *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 22.02.2018] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-101>)

Vyhledávání vztahů mezi skupinami Studium a Spoluzaměstnanci a Klienti

Všichni respondenti vypověděli, že jim jejich spoluzaměstnanci byli v začátcích profesní kariéry nesmírnou podporou. Je velmi důležité mít na pracovišti dobré vztahy a mít se na koho obrátit. V případě našich respondentů bylo toto zajištěno. Na pracovišti konzultovali problematičtější případy, vzájemně si pomáhali a dávali si rady, co se konkrétních klientů týče. Výtka na stranu spoluzaměstnance se objevila pouze u dvou respondentů (R2 a R5) nicméně se jednalo pouze o zanedbatelné osobnostní rozdíly a neovlivnilo to vztahy s ostatními:

R2: *„To bylo spíše osobnostně, že jsme si moc nasedli, ale časem se to zlepšilo.“*

Spoluzaměstnanci byli tedy ti, kteří respondentům v prvním roce jejich praxe pomohli. Pokud si nevěděli rady s nějakým případem či klientem, nebáli se to mezi sebou konzultovat, studovat anamnézy a podobně. Jelikož od všech respondentů zaznělo, že by uvítali více praxe během studia, byli to právě spoluzaměstnanci, kteří je zasvětili do složitějších případů a popisovali jim, co dělali a jak se zachovali a poskytovali tím doporučení i pro tehdy nezkušené respondenty:

R7: *„Vlastně mi povídali o případech, které v zařízení měli a to mi taky pomohlo, slyšet to z toho praktického hlediska.“*

Vyhledávání vztahů mezi skupinami Klienti a Volný čas

Co se prvního roku týče, většina respondentů uvedla, že na své případy a klienty mysleli i mimo svou pracovní dobu. Zaobírali se tím, zdali poradili správně, zda neměli udělat některý postup jinak a zda poskytli dostatek pomoci. V nejedné odpovědi v rozhovorech padlo, že respondenti nedokázali svého klienta utnout a zůstali s ním i nad rámec pracovní doby (nutno podotknout, že toto tvrzení zaznělo v případech, kdy respondenti pracovali s dospělou klientelou, tedy tři ze sedmi účastnic na výzkumu).

R2: *„To se mi stalo, že jsem s ní šla až na poštu, už bylo pozdě, ale vždycky když jsem chtěla odejít, tak se rozbřečela (klientka) a já jsem prostě nedokázala odejít a nechat jí tam.“*

V teoretické části práce je kapitola, věnující se syndromu pomocníka a kapitola věnující se syndromu vyhoření. Právě takovéto tempo a obětování se pro profesi, může zvyšovat riziko vyskytnutí zmíněných fenoménů. Respondenti kladou důraz na to, že je důležité

nenechat se klientem zavalit a stanovit si jasné hranice a čas, který klientovi budou věnovat.

R6: „Na začátku jsem byla schopna s klientem sedět i dvě hodiny a mluvit o nepodstatných věcech, na to si teď dávám pozor a máme jasně daný čas na schůzku.“

Samozřejmě záleží od závažnosti problému, jedná-li se o závažný případ, poté respondenti zmiňovali, že by s klientem určitě zůstali, ale mohou nastat situace, kdy klient přijde zavalit svého poradce mnoha informacemi bez účelu odnést si od něj radu. Respondenti podotýkali, že je důležité nenechat se od klientů „vykořisťovat.“

Vyhledávání vztahů mezi skupinami Samostudium a Volný čas

Respondenti se ve svých odpovědích shodli, že během svého prvního roku v praxi věnovali svůj volný čas převážně samostudiu. Což si můžeme prokázat například na výpovědi respondentky označené pro účely výzkumu R1 a R3:

R1: „Neměla jsem skoro žádný volný čas. Pořád jsem se bála, že nebudu umět poradit, takže pokud jsem nebyla v terénu nebo nepsala zprávy, pořád jsem sledovala dokumenty, četla knížky...tak jsem trávila volný čas.“

R3: „To vám prostě nedá, přijдете domů a stále na práci myslíte, čtete literaturu k problematice, abyste toho věděla co nejvíc.“

Účastníci na výzkumu uvedli, že pro ně bylo velmi důležité naučit se vybalancovat svůj volný čas mezi relaxací a mezi další vzdělávání. Nesmíme zapomínat na to, že kvalita naší práce se také odvíjí od toho, do jaké míry jsme odpočati a v jaké jsme psychické pohodě, proto respondenti uvedli, že se musí dbát na dostatek času i na odpočinek a nevěnovat ho všechen své práci, i když, jak uvedli, v prvním roce je to těžké, jelikož nechtěli ponechat nic náhodě a proto se neustále sebevzdělávali.

Z analýzy vyplývá, že respondenty v prvním roce praxe jejich práce velmi ovlivňovala a věnovali ji téměř všechen svůj čas. Nicméně všichni došli na to, že ač je jejich práce naplňuje, je třeba najít balanc mezi tím, kdy už se prací zaobírají přespříliš a dbát i na svou duševní hygienu.

Schéma 1: Myšlenková mapa k analýze dat dle vyhledávání a vyznačování vztahů

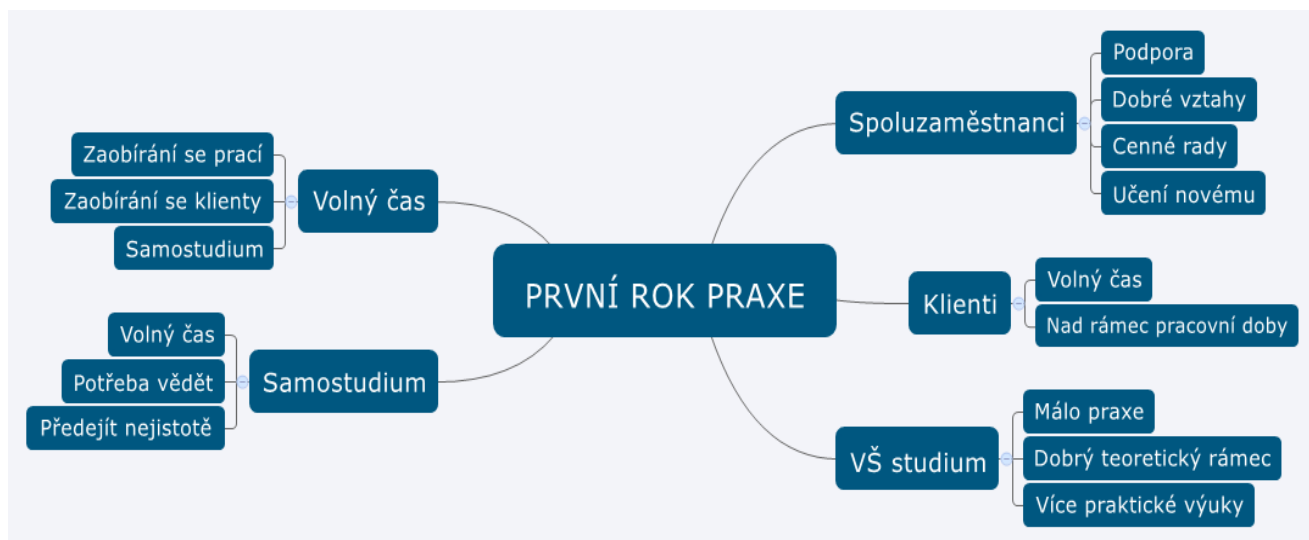


Schéma znázorňuje vztahy mezi jednotlivými skupinami, které ovlivňovali respondenty v prvním roce jejich praxe. V podskupinách se témata opakují a prolínají, jelikož jsou mezi nimi prokazatelné vztahy.

8 Závěr výzkumné části

V této části práce se budeme snažit zodpovědět výzkumné otázky, které byly směřovány k samotnému cíli práce.

8.1. Zodpovězení výzkumných otázek:

1) Výzkumná otázka: Co považují poradenští pracovníci za nejnáročnější během svého prvního roku praxe?

Vytvořená analýza dat z rozhovorů ukázala, že nejnáročnější během prvního roku praxe byla nejistota a nedostatek zkušeností poradenských pracovníků. Z výpovědí dále vyplývá, že respondenti měli během svého začátku problém s oproštěním se od svých případů. V převážné většině výpovědí zaznělo, že nad svými případy a klienty přemýšleli i mimo pracovní dobu a zaobírali se jimi ve svém volném čase. Respondenti se neustále snažili pročítat anamnézy a odbornou literaturu, která by jim dodala pocit jistoty, jelikož pocit neumět si poradit dotázané poradenské pracovníky v začátcích velmi znepokojoval. Dále respondenti uvedli, že si v začátcích neuměli správně rozvrhnout čas s klientem, kterého poté nedokázali utnout a strávili s ním neadekvátně dlouhou dobu, která ve výsledku ani nebyla produktivní.

R1: „Během prvního roku jsem narazila na vztahovačnost – hodně jsem osobně prožívala pracovní problémy, s tím už jsem se naučila pracovat. Neberu si nic osobně. Jak negativního, tak ani pozitivního. Přestože jsem vždycky pracovala s lidmi, tato práce je velmi specifická do řešení jak se školami, tak s rodiči. Dále jsem se přestala bát změn (legislativních) a více si organizuji pracovní čas.“

2) Výzkumná otázka: Co poradenským pracovníkům během prvního roku praxe nejvíce pomohlo?

Ve všech případech se prokázalo, že největší pomocí byli během prvního roku praxe v poradenství respondentům jejich zkušenější kolegové a mentoři, na které se v případě pochyb a nesrovnalostí mohli obrátit a kteří, nutno podotknout, byli ochotni respondentům s čímkoliv poradit.

R1: „Když jsem nastoupila, bylo nás tam pár a byli to lidé s mnohaletou praxí, brali mě na výjezdy, anamnézy, mohla jsem s nimi kdykoli cokoli konzultovat.“

Volný čas hrál také stěžejní roli v prvním roce praxe, ač na začátku s volným časem pracovat neuměli, postupně pochopili jeho důležitost a bylo pro respondenty důležité, najít si čas pro sebe a odpočinout si od pracovní zátěže.

R5: „*Hodně jsem chodila do přírody, abych vypla.*“

3) Výzkumná otázka: Jak zkušenosti v prvním roce praxe respondenty ovlivnily do jejich dalšího profesního působení?

Výzkum ukázal, že zkušenosti v prvním roce praxe byly pro respondenty klíčové. Bylo to pro ně období největšího „otrkávání“ a právě díky tomu nabrali tolik potřebnou jistotu do budoucnosti. Ve výpovědích se objevuje, že na základě zkušeností v prvním roce umí nyní respondenti lépe disponovat s časem, neberou si neúspěch osobně, na práci a nové klienty se těší a dokáží si najít čas na sebe, což mnozí v prvním roce nedokázali.

R3: „*Mohu školám poradit, vysvětlit jim, že chování našich klientů by si neměli brát osobně, ale vyjít vstříc.*“ Příklad nabyté jistoty respondentky v komunikaci se školou.

4) Výzkumná otázka: Jak vnímají poradenští pracovníci své absolvované studium?

Ve všech výpovědích byl kladen zřetel na důležitost praxe během studia. Teoretický rámec byl během studia dle respondentů pokryt dostatečně, pozitivně vnímají respondenti učení na modelových situacích (které však bylo zmíněno pouze ve dvou výpovědích), nicméně množství praxe během studia respondentům nepřijde dostatečný, mnohdy je problém i na straně poskytovatele praxe, kdy v mnohých případech nevěnují praktikantovi dostatek pozornosti a praktikant plní jiné úkoly, než jsou prvotní náplní praxe.

R2: „*Vždycky ale praxe může být více. Ale už vidím, že určitě ne na úkor teorie.*“

Respondentka (označená pro účely výzkumu R5) uvedla, že teorie bylo ve škole určitě dostatek a i s praxí, kterou si sehnala, byla spokojená:

R5: „*Chodila jsem i na menší pracoviště a zkoušela si s dětmi pracovat. I oblast teorie byla výborná.*“

5) Výzkumná otázka: Jaké jsou přístupy pro zlepšení připravenosti poradenských pracovníků na praxi?

Na základě výpovědí si tróufáme tvrdit, že skutečná příprava poradenských pracovníků vzniká až právě prvním rokem v praxi. Účastníci na výzkumu doporučují, aby si budoucí

poradenští pracovníci vybrali a zkoušeli najít místo, ve kterém by měli zájem v budoucnu profesně působit a svou praxi během studia i nad jeho rámec zaměřovali právě na toto místo. Doporučují také kladení veškerých otázek, které budoucí poradenské pracovníky zajímají a to jak ve škole, tak na svých odborných praxích. Důležitá je dle respondentů také výborná znalost aktuálních zákonů a vyhlášek, jelikož se s z nich v tomto oboru vychází a opírá se o ně. Zdůrazňují najít si dostatek času na sebe, protože v prvním roce praxe je jednoduché nechat se svou novou prací pohltit, což by ale mohlo být kontraproduktivní. Respondentka R1 se domnívá, že pro budoucí poradenské pracovníky je důležité nemít přílišná očekávání:

R1: „*Myslím si, že by člověk neměl mít velká očekávání, to je pak jednoduché být zklamán.*“ Spíše by měl budoucí poradenský pracovník jít do praxe s tím, že se naučí nové věci a nabere nové zkušenosti.

9 Cíl práce

Nyní, po zodpovězení výzkumných otázek, můžeme přejít k samotnému cíli diplomové práce. Připomeňme, že cílem výzkumné části bylo zjistit, jak se poradenští pracovníci staví ke svému prvnímu roku působení v poradenské profesi a vypracovat tak rady pro budoucí poradenské pracovníky.

Kvalitativní metodou jsme vyhodnotili jednotlivé odpovědi respondentů, kteří retrospektivně popisovali svůj první rok působení v praxi poradenské profese. Je důležité podotknout, že každý jedinec je značně individuální a tudíž může na různé životní situace reagovat odlišně, nicméně v našem výzkumu se mnohé výpovědi respondentů shodli a jejich první rok v praxi byl retrospektivně popisován velmi podrobně, z čehož můžeme soudit, že právě první rok v praxi byl pro naše respondenty stěžejní.

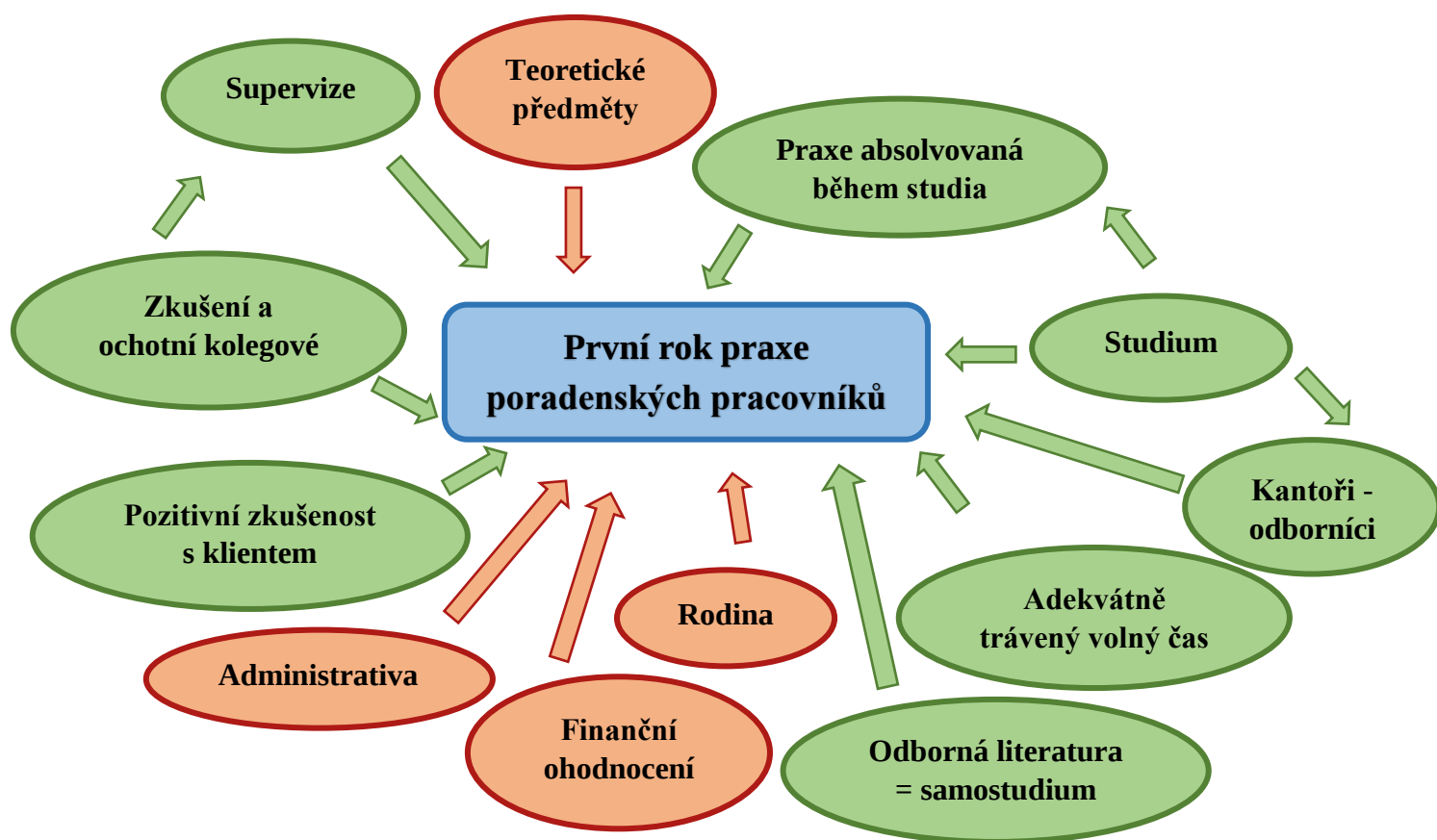
Již v teoretické části této diplomové práce byly vysvětleny problémy, se kterými se poradenský pracovník může ve svých začátcích potýkat. Všichni respondenti vnímají svůj první rok v poradenské profesi pozitivně a díky pomoci ze strany zaměstnavatele a mnohých kolegů, nabrali zkušenosti a tolik potřebnou jistotu pro výkon poradenské profese. I přes počáteční pochybnosti se naučili pracovat nejen s různorodou klientelou (také každý klient je naprosto jedinečná a individuální bytost), ale nutno podotknout, že se respondenti naučili pracovat i sami se sebou, se svými potřebami i obavami.

Doporučením pro budoucí poradenské pracovníky je dle zanalyzovaných dat dostatečné množství praxe v poradenských zařízeních již během studia. Pouze tak budoucí poradenský pracovník zjistí, zda se skutečně jedná o zaměstnání, které chce vykonávat a které se stane jeho posláním, jelikož pomoc lidem je záslužná činnost vyžadující silnou osobnost jedince, který toto povolání vykonává. Je také důležité vyzkoušet si praxi ve více zařízeních a s různými cílovými skupinami, tak aby budoucí poradenský pracovník zjistil, která sféra v této oblasti je pro něj nejvíce vyhovující. Nenabízí-li škola, kterou budoucí poradenský pracovník studuje dostatečné množství praxe, je stěžejní, aby zájemce sám vyvinul snahu a získával zkušenosti pomocí vlastních sil a vlastní snahy, např. formou dobrovolnictví (zmiňováno i účastníky na výzkumu). Jelikož alfa a omegou poradenství je práce s lidmi, je nutné nabírat zkušenosti v přímém kontaktu s klienty, jelikož ryzost takového setkání se pouze z literatury a teorie naučit nedá.

R4: „*At' jsou zvědaví, at' chodí dobrovolně pomáhat do organizací, at' se ptají a nedělají si nic z případného neúspěchu na začátku.*“ (reakce respondentky na to, jak by se měl budoucí poradenský pracovník na svou profesi připravovat už během studií).

Cíle práce bylo dosaženo, ač se výzkumník na začátku domníval, že rady a doporučení pro budoucí poradenské pracovníky budou ze strany respondentů a z jejich výpovědí jasnější, na základě odpovědí v rozhovoru a jejich následné analýze jsme cíle dosáhli.

Schéma 2: Model ovlivňování prvního roku v praxi poradenského pracovníka⁹:



Zelená barva ve schématu znázorňuje ty oblasti, které ovlivnily respondenty v jejich prvním roce praxe jakožto poradenské pracovníky a na které retrospektivně vzpomínají jako na důležité v jejich začátcích. Jsou to například ochotní kolegové, kvalitně trávený volný čas či odborná literatura, které byli respondentům nápomocny v prvním roce jejich profesní kariéry poradce. Naopak červená barva znázorňuje oblasti, které účastníci na výzkumu nebrali během svého profesního začátku v potaz a byly respondenty zmíněny jen okrajově, například administrativní stránka jejich práce, či finanční ohodnocení.

⁹ Inspirováno z: POLÍNEK, Martin Dominik. Tvořivost (nejen) jako prevence rizikového chování: expresivně-formativní potenciál základního uměleckého vzdělávání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4842-8. str. 91

9.1. Doporučení pro speciálněpedagogickou praxi

V průběhu šetření ve výzkumné části jsme vypožadovali, že během vysokoškolského studia mají studenti dostatek teoretických předmětů v dobré kvalitě. Na základě odpovědí můžeme říct, že je podstatná i výuka legislativních otázek a zákonů, jelikož se jedná o oblast, která je ve výkonu práce poradců důležitá a ač zákony a vyhlášky podléhají neustálým změnám, je důležité naučit se v nich orientovat a číst. Respondenti sice uváděli, že je výuka těchto předmětů nebavila, nicméně v praxi se jim znalost zákonů osvědčila.

Co ovšem ponouká k zlepšení je forma praktické části výuky na vysoké škole. Všichni respondenti uvedli, že je praxe během studia stěžejní a je potřeba ji absolvovat, obzvláště jedná-li se o práci s lidmi. Proto bych doporučila vyšší časovou dotaci pro praxe v kantory doporučených zařízeních, jelikož praxi si studenti většinou zajišťují sami a mnohdy se nesetkají s adekvátním přijetím a s vhodnou náplní praxe v zařízení. Také bychom doporučili více modelových situací v rámci výuky, kdy kantor zadá situaci (např. na základě své osobní zkušenosti) a studenti ji posléze musí řešit a debatovat nad ní.

9.2. Témata nezmíněna v analýze

Pro zajímavost uvádíme témata, která v rozhovorech okrajově zazněla, nebyla však zmíněna v analýze diplomové práce. Před začátkem výzkumu byly vytvořeny okruhy témat a základní otázky, které byli s respondenty probírány a které se v průběhu sběru dat rozšiřovaly a konkrétněji zaměřovaly. Z nejčastějších témat byly následně metodou vytváření trsů analyzována ta témata, která zazněla v rozhovorech nejčastěji a nejobsáhleji a z nich byly vytvořeny skupiny tzv. trsy. Pro zajímavost uvádíme témata, která v rozhovorech zazněla, nicméně se neobjevila u všech respondentů a tudíž nebyla brána v potaz v analýze.

Rodina

Jedním z témat, které se objevilo pouze okrajově, byla rodina. V prvotním tvoření základních okruhů se autorka práce domnívala, že rodina bude hrát v prvním roce v poradenské profesi pro respondenty významnou roli, nicméně opak byl pravdou. Respondenti uvedli, že nejenže se o práci doma bavit nesmí, ale ani tím rodinu nezatěžují. Zkrátka rodinu a práci dohromady nezahrnuje nikdo z respondentů.

R1: „*Já jsem jim asi nikdy nepřiznala, že toho mám hodně. O moji práci se zajímají, ptají se... ale já tohle raději řeším na poradě nebo s kolegy, kteří mají do situace vhled.*“

Finanční ohodnocení

Dalším tématem, na které se pouze narazilo, bylo finanční ohodnocení respondentů v prvním roce jejich profesní kariéry poradce. Respondenti, kteří téma financí zmínili, se shodovali na tom, že pro ně jejich finanční ohodnocení nehrálo významnou roli při rozhodování či nástupu do práce. Pro většinu se jednalo o vysněnou práci, tudíž byli vděční za příležitost a otázka financí šla mimo.

R6: „*První půlrok jsem pracovala na zkrácený úvazek, měla jsem volné pátky, takže ano, i jako nováček jsem to tak brala.*“

Administrativa

Téma, které se okrajově prolínalo rozhovory bylo také velké množství administrativy, které se s poradenstvím pojí. Množství papírování a nových vyhlášek považují za zátěž, nicméně to nepovažují za něco, co by je od výkonu jejich profese odrazovalo. Respondenti uvádějí, že si však na neustálé změny vyhlášek a na administrativní stránku profese časem navykli.

R1: „*Dále jsem se přestala bát změn (legislativních) a více si organizuji pracovní čas.*“

R1: „*Bohužel jsem nastoupila v době, kdy jsme začali pracovat s novým formulářem (září 2016), takže ubylo možnosti pracovat v terénu a přidala se značná administrativní zátěž.*“

Respondent jako mentor

Otázkou, která vznikla v průběhu rozhovoru byla otázka, jak se staví respondenti k situaci, kdy jsou oni v roli mentora pro praktikanty. Jelikož všichni uvedli, že praxe je jednou ze stěžejních složek během studia a při nástupu do zaměstnání. Dotázaní uvedli, že je pro ně praktikant na pracovišti lehkou zátěží, nicméně chápou, že je praxe důležitá a proto se mu snaží vše vysvětlit a odpovědět na veškeré dotazy. Respondenti také uvedli, že je mnohem jednodušší pracovat s praktikantem, který má zjevný zájem, nežli s někým, kdo si to přišel do zařízení jen „odbýt.“

R4: „*Přiznám se, že je to zátěž, ale zase mě to nutí přemýšlet, hlavně když má praktikant zájem a pokládá otázky.*“

9.3. Shrnutí

Metodou vytváření trsů z výpovědí participantů na výzkumu a následným nalézáním vztahů a souvislostí mezi těmito skupinami (trsy) jsme dospěli k tématům, která jsou stěžejní v prvním roce praxe poradenských pracovníků. Respondenti vzpomínali na studium, které značně ovlivnilo volbu jejich povolání, retrospektivně uváděli, že jim velkou oporou v začátcích byli jejich kolegové, obraceli se i k odborným článkům a literatuře, kterou si již vybírali dle konkrétních problémů v jejich nové profesi. Dále respondenti uváděli, jak je ovlivnilo setkání s jejich klienty a také podtrhovali důležitost volného času v poradenské profesi.

Z analyzovaných dat jsme zodpověděli výzkumné otázky a byli schopni poskytnout doporučení nejen pro budoucí poradenské pracovníky a přiblížit jim tak peripetie, které mohou během prvního roku v praxi nastat, ale navrhli jsme i rady pro další instituce, které se s budoucími poradenskými pracovníky setkávají.

10 ZÁVĚR

Poradenství se stalo v nejrůznějších podobách velmi žádanou a vyhledávanou službou. Od finančního, partnerského, sociálního po školní a lékařské poradenství. Zkrátka téměř neexistuje oblast, ve které by se jedinec nemohl obrátit na zkušeného poradce. Se stále rychlejší dobou a s mnohými možnostmi, které se lidem nabízejí, není vůbec ojedinělé, že se člověk obrátí na profesionálního poradce.

Pro záměr této diplomové práce bylo analyzováno především školní a sociální poradenství, které je čím dál častěji vyhledávané. Ač v sociální oblasti se lidé ještě občas ostýchají obrátit se na pomoc odborníka (možná se jedná o stigma vyplývající z názvu sociální služby), ve školním resortu naopak pro velký nárůst klientely poradci často nestíhají. V poradenství je důležité, aby jej poskytovali odborníci, kteří svou práci vykonávají profesionálně, ale neméně i lidsky. Není nadto, stane-li se pro poradce jeho profese posláním a v první řadě má namysli blaho svého klienta.

Profese poradce s sebou přináší ovšem nemalá úskalí, která jsou rozebírána jak v teoretické, tak v praktické části této diplomové práce. Pro příklad uvádíme nebezpečí syndromu pomocníka, kdy pomocník ignoruje sám sebe, své emoce a potřeby a zabývá se pouze problémy ostatních, což z něj však může činit naprosto bezmocného pomocníka. Rizikem je i syndrom vyhoření, který se právě u pomáhajících profesí může vyskytnout snáz než u jiných profesí. Dobrý poradce tedy musí dbát sám na sebe a na svou duševní hygienu. Důležité také je mít na paměti, že klienta nikdy neovládáme, neříkáme mu co a jak má udělat, nýbrž poradce pouze ukazuje možnou cestu a dává na výběr kroky, které klient může podniknout ve snaze najít nejlepší řešení pro svou situaci.

V teoretické části diplomové práce jsme definovali pojem poradenství, vymezili důležitosti v samotné osobnosti poradce, představili nejčastěji užívané metody v poradenství, dále jsme popsali rizika spojená s vykonáváním poradenské profese, uvedli specifika vztahující se k speciálnímu poradenství a vysvětlili si i etický kodex, který je v poradenství velmi zásadní, neboť poradce pracuje s velmi citlivými informacemi.

V praktické části této diplomové práce jsme představili metodu, která byla užívaná pro analýzu získaných dat a to konkrétně metoda vytváření trsů a metoda vyhledávání vztahů. Na základě výsledků analýzy dat jsme odpověděli na výzkumné otázky a popsali cíl

výzkumné části práce. Připomínáme, že cílem práce bylo zjistit, jak se poradenští pracovníci retrospektivně dívají na svůj první rok v praxi a na základě získaných dat jsme poskytli rady budoucím poradenským pracovníkům.

Z odpovědí respondentů vyplynulo, že první rok v praxi byl náročný, uvítali by, kdyby měli více praxe během studia a ta je tak více připravila na konkrétnější situace v profesní praxi. Nicméně respondenti měli štěstí na své zkušené spoluzaměstnance, ve kterých všichni z dotazovaných našli oporu. Respondenty byla také vyzdvihována důležitost volného času během prvního roku praxe a snaha nezaobírat se klienty a případy nad rámec svých možností. Rady pro budoucí poradenské pracovníky tkví především v získávání praktických zkušeností již během studia, zájem o problematiku a pro kantory ve školách se jedná především o zaměření výuky více prakticky, například využitím modelových situací. Přes panující nejistotu v prvním roce praxe se respondenti retrospektivně shodují na tom, že je jejich práce naplňuje a jedná se o profesi, kterou dělají rádi.

Poradenství je záslužná činnost a klienti, kteří se obrátí pro pomoc k poradci, jsou v situaci, ve které si mnohdy neumějí poradit. Proto musí mít poradce na paměti, že před ním stojí zranitelný jedinec, ke kterému se musí chovat s úctou a s nejlepším záměrem na mysli i na srdci. Je však potřeba si pamatovat: „*Je šlechetné nebýt na tomto světě jen sám pro sebe, ale zároveň je nutné si udržovat určitý odstup a nadhled*¹⁰.“

¹⁰ Citát z: Syndrom pomocníka | Psychologie.cz. Homepage | Psychologie.cz [online]. Copyright © Copyright Mindlab s.r.o. [cit. 22.02.2018]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/>

Seznam zdrojů

Literatura:

- COREY, Gerald. *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. 9th ed. Canada: Brooks/Cole, Cengage Learning, c2013. ISBN 978-1-13330915-4.
- DRAPELA, Victor J. a Vladimír HRABAL. *Vybrané poradenské směry: teorie a strategie*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7184-011-4.
- FORET, Miroslav a Silvia MEGYESIOVÁ. *Marketingový výzkum v regionálním rozvoji*. Brno: Mendelova Univerzita v Brně, 2013. ISBN 978-80-7375-773-1.
- FRIEDMANN, Z., LAZAROVÁ, B. *Školní poradenství – téma pro (nejen) psychologické vzdělávání učitelů*. In *Psychologie ve vzdělávání*. Plzeň: ZČU, 2008.
- GENDLIN, Eugen T. 2003. *Focusing : tělesné prožívání jako terapeutický zdroj*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. ISBN 80-7178-793-0.
- GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
- GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
- HADJ-MOUSSOVÁ, Zuzana. *Úvod do speciálního poradenství*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2002. Studijní texty pro distanční studium. ISBN 80-7083-659-8.
- HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-107-7.
- HARTL, Pavel. 2004. *Stručný psychologický slovník*. 1. vyd. Praha : Portál, 2004. ISBN 80-7178-803-1.
- HENDL, J. Kvalitativní výzkum. *Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005, s. 164
- JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6.
- JURKOVIČOVÁ, P; REGEC, V. *Základy speciálněpedagogického poradenství*. 1. Vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 2013. Ediční řada – Studijní opory. ISBN: 978-80-244-3695-1.

- KNOTOVÁ, Dana. *Školní poradenství*. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4502-2.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Povídej - naslouchám*. Praha: Návrat, 1993. ISBN 80-85495-18-X.
- MATĚJČEK, Zdeněk. *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. Praha: SPN, 1992. Psychologická literatura. ISBN 80-04-25236-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
- MERTIN, Václav a Lenka KREJČOVÁ. *Výchovné poradenství*. 2., přeprac. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7478-356-2.
- MICHALÍK, Jan. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených - sekce vzdělávání, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.
- MICHALÍK, Jan. 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. 1. vyd. Praha : Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-859-3.
- MIOVSKÝ, M. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006, s. 159.
- MOZDZIERZ, Gerald J., Paul R. PELUSO a Joseph. LISIECKI. *Principles of counseling and psychotherapy: learning the essential domains and nonlinear thinking of master practitioners*. Second edition. New York: Routledge, Taylor & Francis Group, 2014. ISBN 978-0-415-70460-1.
- NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-174-3.
- NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7.
- PEŠEK, Roman a Ján PRAŠKO. *Syndrom vyhoření: jak se prací a pomáháním druhým nezničit : pohledem kognitivně behaviorální terapie*. V Praze: Pasparta, 2016. ISBN 978-80-88163-00-8.

- POLÍNEK, Martin Dominik. *Tvořivost (nejen) jako prevence rizikového chování: expresivně-formativní potenciál základního uměleckého vzdělávání*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4842-8.
- PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize a krizová intervence*. Praha: Grada, 2017. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5327-0.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-86429-36-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 8071788023.

Internetové zdroje:

- Syndrom pomocníka | Psychologie.cz. *Homepage | Psychologie.cz* [online]. Copyright © Copyright Mindlab s.r.o. [cit. 22.02.2018]. Dostupné z: <https://psychologie.cz/syndrom-pomocnika/>
- Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách – Sociální revue. *Sociální revue – Sociální práce a společenské otázky* [online]. Copyright © 2018 [cit. 22.02.2018]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach>

Legislativa:

- Vyhláška č. 72/2005 Sb. o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních (Dostupné z: *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 22.02.2018] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-72/zneni-20160901?porov=20140901>)
- Vyhláška č. 27/2016 Sb. o vzdělávání žáků se speciálními vzdělávacími potřebami a žáků nadaných (Dostupné z: *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 22.02.2018] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-27>)

- Školský zákon č. 561/2004 Sb. (Dostupné z: *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 22.02.2018] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-561>)
- Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (Dostupné z: *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 22.02.2018] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>)
- Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. (Dostupné z: *Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © [cit. 22.02.2018] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-101>)

Anotace

Diplomová práce s názvem *Retrospektivní pohled poradenských pracovníků na první rok jejich praxe* se snaží retrospektivně zjistit a popsat pohled poradenských pracovníků na první rok jejich praxe. Snaží se popsat úskalí a situace, jež jim byli v prvním roce praxe nápomocné a nastolit tak případné rady pro budoucí poradenské pracovníky.

Teoretická část má čtyři kapitoly, je zaměřena na problematiku poradenství, speciálního poradenství, věnuje se také problémům začínajících poradenských pracovníků a je zde i kapitola vymezující etické zásady v poradenství. Praktická část obsahuje metodiku výzkumného šetření a jeho výsledky.

Klíčová slova:

Poradenství, speciální poradenství, klient, poradenský pracovník, poradenský proces, etika.

Annotation

This diploma thesis titled *Retrospective view of counseling advisors on their first year in practice* tries to describe how professional counselors see their first year of practice retrospectively. We will look at the difficulties they had to face and we will talk about the relieving situations for them and this way try to establish advice for future counselors.

The theoretical part has four chapters, it focuses on the problematics of counselling and special counselling, it deals with the problems of beginning counsellors and there is also a chapter dealing with ethics in counselling. The practical part consists of the methodology of the research and its results.

Keywords:

Counselling, special counselling, client, counsellor, counselling process, ethics.

Seznam tabulek a schémat:

- Tabulka č. 1: Složení výzkumného vzorku (str. 46).
- Schéma 1: Myšlenková mapa k analýze dat dle vyhledávání a vyznačování vztahů (str. 58).
- Schéma 2: Model ovlivňování prvního roku v praxi poradenského pracovníka (str. 64).

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Rozhovor č. 1

Příloha č. 2 – Rozhovor č. 2

Příloha č. 3 – Rozhovor č. 3

Příloha č. 4 – Rozhovor č. 4

Příloha č. 5 – Rozhovor č. 5

Příloha č. 6 – Rozhovor č. 6

Příloha č. 7 – Rozhovor č. 7

Příloha č. 8 – Informovaný souhlas

Ukázky rozhovorů (zkrácené):

Příloha č. 1 – Rozhovor č. 1

Respondent: R1 – žena

T: *Dobrý den, děkuji za váš čas. Na začátek bych se chtěla zeptat na pár základních demografických otázek. Kolik je vám let?*

R1: *Je mi 29 let.*

T: *Jaká je vaše pozice tady v SPC a jak dlouho již v praxi jste?*

R1: *Pracuji na pozici Speciálního pedagoga tady v SPC dva roky, předtím jsem ale také dva roky pracovala ve školství.*

T: *A jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

R1: *Magisterské, před tím mám střední pedagogickou školu.*

T: *Vybírala jste si školu už s vědomím, co byste v budoucnu ráda dělala?*

R1: *Určitě. Během studia na střední jsem ve školkách potkávala děti s postižením a zjistila jsem, že mě to zajímá a baví víc než péče o intaktní děti.*

T: *Jak si myslíte, že vás studium připravilo na praxi?*

R1: *Během studia na Masarykově univerzitě jsme neměli skoro žádnou praxi tam už byla situace zcela jiná, horší. Na oboru nás bylo přes sto a žádné praxe nebyly, učily nás doktorandky starší o pár let a bez praxe.*

T: *Takže se domníváte, že by praxe mělo být více?*

R1: *Určitě, nebo alespoň zkušenější pedagogové, hlavně když se jednalo o navazující magisterské studium.*

T: *Po absolutoriu jste nastoupila rovnou sem, do SPC?*

R1: *Už během studia jsem do SPC psala e-mail a když po pár měsících hledali zaměstnance, oslovili mě.*

T: *Když se zpětně ohlédnete, jaký byl ten první rok, jací byli například kolegové?*

R1: *Kolegové byli výborní. Když jsem nastoupila, bylo nás tam pár a byli to lidé s mnohaletou praxí, brali mě na výjezdy, anamnézy, mohla jsem s nimi kdykoli cokoli konzultovat.“*

T: *Co pro vás bylo během toho prvního roku nejtěžší?*

R1: *Nejtěžší nebyla ani tak komunikace s klienty a jejich rodiči, ale během prvního roku pro mě byla těžká komunikace s pedagogy mých klientů. Při prvním výjezdu pro mě bylo těžké říct asistentce pedagoga, že s dítětem nepracuje správně, bylo těžké jí to vysvětlit, zároveň bylo patrné, že učitelky dítě nezajímá a nechávají péči na asistentce. A taky tím, že jsem byla nová, tak jsem měla pocit, že mě ani neberou moc vážně.*

T: *Jak jste se na začátku své praxe připravovala, stačilo vám to, co jste věděla ze školy?*

R1: *Zdaleka nestačilo, pořád jsem se bála, že nebudu umět poradit, takže pokud jsem nebyla v terénu nebo nepsala zprávy, pořád jsem sledovala dokumenty, četla knížky, nechtěla jsem být nepřipravená. Takto jsem trávila svůj volný čas.*

T: *A byl pro vás důležitý volný čas, měla jste také možnost takzvaně vypnout během toho prvního roku v praxi?*

R1: *Ano, to je určitě potřeba. Chodila jsem pravidelně plavat, to mi pomohlo ve chvíli, kdy jsem řešila složitější případy.*

T: *A vaše rodina, pomohla vám třeba ve chvílích, kdy to pro vás bylo v zaměstnání složitější?*

R1: *Já jsem jim asi nikdy nepřiznala, že toho mám hodně. O moji práci se zajímají, ptají se, ale já tohle raději řeším na poradě nebo s kolegy, kteří mají do situace vhled.“*

T: *Používala jste nějakou techniku pro duševní hygienu?*

R1: *Během prvního roku jsem narazila na vztahovačnost – hodně jsem osobně prožívala pracovní problémy, s tím už jsem se naučila pracovat. Neberu si nic osobně. Jak negativního, tak ani pozitivního. Přestože jsem vždycky pracovala s lidmi, tato práce je velmi specifická do řešení jak se školami, tak s rodiči. Dále jsem se přestala bát legislativních změn a více si organizuji pracovní čas.“*

T: *Co takové finanční ohodnocení, bylo pro vás motivací?*

R1: *Musím říct, že ani ne. Pracovala jsem ze začátku na poloviční úvazek a peníze jsem neřešila.*

T: *Naplnil ten první rok v praxi vaše očekávání, měla jste vůbec nějaká?*

R1: *Myslím si, že by člověk neměl mít velká očekávání, to je pak jednoduché být zklamán. Já jsem se těšila, že se naučím něco nového, v čem se budu zlepšovat a to se myslím, děje.*

T: *Takže žádná zklamání během prvního roku?*

R1: *Možná jen, že jsem bohužel nastoupila do SPC v době, kdy jsme začali pracovat s novým formulářem, takže ubylo možnosti pracovat v terénu a přidala se značná administrativní zátěž. To je asi to hlavní.*

Příloha č. 2 – Rozhovor č. 2

Respondent: R2 – žena

T: *Dobrý den, děkuji za váš čas. Na začátek se zeptám na pár základních demografických otázek. Kolik je vám let?*

R2: *26 let*

T: *Na jaké pozici pracujete?*

R2: *Pracuji jako Sociální pracovník.*

T: *Jak dlouho už tady pracujete?*

R2: *Ted' to byly dva roky.*

T: *Jaké je vaše vzdělání?*

R2: *Mám Charitasku, ze které mám Dis. a potom ještě Bakaláře ze Sociální práce na Palackého univerzitě.*

T: *Podle jakých kritérií jste si vybírala svůj obor?*

R2: *Na střední jsem narazila na Charitasku a měli tam obor, kde můžete jet dělat sociální práce do Afriky a to mě moc lákalo, takže jsem to zkusila a vyšlo to.*

T: *Takže jste se během studií podívala do Afriky, přineslo vám to něco do praxe potom tady, v InternetPoradě?*

R2: *Do praxe tady moc ne, tam se přeci jen potýkají s jinými problémy, spíš to byla dobrá zkušenost.*

T: *A jak tedy hodnotíte množství praxe během studia?*

R2: *Jako vždycky může být praxe víc. Ale už vidím, že určitě ne na úkor teorie. Měli jsme v rámci studia i modelové situace, to bylo celkem přínosné a na těch praxích to hrozně záleží. Třeba se dostaneš někam, kde to bude přínosné, ale potom někam, kde děláš úplně něco jiného a nikoho nezajímáš. Spíš by se mohla doporučovat zařízení, která by pracovala se školou a kde by se student něčemu naučil.*

T: *Jak vás v prvním roce praxe přijali kolegové?*

R2: *Dobře, byli ochotní a měla jsem zkušenou vedoucí, která zároveň pracuje v terénu, takže není odstřižnuta od praxe a dokáže skvěle poradit.*

T: *Takže kolegové byli nápomocni?*

R2: *To byli, kdykoliv jsem se jich mohla zeptat a poradili mi, jen s jednou kolegyní jsme si nasedly, ale to bylo spíše osobnostně, že jsme si moc nasedli, ale časem se to zlepšilo a radily jsme si.*

T: *Když se zpětně podíváte, co vám v prvním roce praxe pomohlo?*

R2: *Tady v Poradně se hodně setkáváme s legislativními problémy, se kterými jsem si občas nevěděla rady, takže máme k dispozici právníka, se kterým můžeme vše probrat, to mi moc pomohlo.*

T: *A co pro vás bylo v prvním roce složité?*

R2: *Na začátku jsem třeba s klientem byla hrozně dlouho, nedokázala jsem ho odmítnout a když pořád mluvil, tak jsem poslouchala a nedokázala ho přerušit. Nebo se mi třeba stalo, že jsem už po pracovní době šla s klientkou až na poštu, už bylo pozdě, ale vždycky když jsem chtěla odejít, tak se rozbrečela a já jsem prostě nedokázala odejít a nechat jí tam. Ale teď už si na začátku určíme čas a ten se fakt snažím nepřetáhnout, aby k takovým situacím nedocházelo.*

T: *Musela jste si dostudovávat nějaké věci, jak jste se na práci připravovala?*

R2: *Když jsem nastoupila, tak jsem hodně četla vyhlášky a taky si studovala dluhové poradenství, abych prostě věděla, jak poradit, když klient s takovým problémem přijde, protože těch sem chodí fakt hodně. A taky jsem si udělala kurz krizové intervence.*

T: *A co volný čas, byl pro vás důležitý, když jste měla složitější případy?*

R2: *Určitě jsem se snažila relaxovat, ale já jsem s tím ani neměla problém, že bych si práci „brala domů“, tam vypínám a věnuju se svým koníčkům.*

T: *Co se týče finančního ohodnocení, připadalo vám dostatečné?*

R2: *V tom sociálním sektoru to vždycky bude trošku horší, ale já začala pracovat už při škole, takže jsem byla spokojená.*

Příloha č. 3 – Rozhovor č. 3

Respondent: R3 – žena

T: *Dobrý den, děkuji, že jste si na mě udělala čas. Na začátek se zeptám na pár základních demografických otázek. Kolik je vám let?*

R3: *46 let*

T: *Na jaké pozici pracujete?*

R3: *Pracuji jako Speciální pedagog.*

T: *Jak dlouho na této pozici pracujete?*

R3: *Už skoro patnáct let.*

T: *Jaké je vaše dosažené vzdělání?*

R3: *Vysokoškolské, magisterské.*

T: *Vzpomenete si, podle jakých kritérií jste si vybírala svůj obor?*

R3: *Speciální školství mě vždy lákalo, takže podle toho jsem si vybírala obor, předtím jsem učila jsem v základní škole speciální.*

T: *Bylo podle vás na vaší škole dostatek praxe během studia?*

R3: *Já studovala dálkově a praxi jsme měli povinnou dva týdny za rok, já už zkušenosti s prací s lidmi měla, ale nedovedu si představit jít do práce potom a nemít aspoň nějakou zkušenost s prací s lidmi. I tak si myslím, že by praxe mělo být více, dva týdny za rok mi přijdou málo.*

T: *Jak vás v prvním roce praxe přijali kolegové?*

R3: *Kolegové byli hrozně ochotní, vždycky mi poradili. A ze začátku jsem dostávala jednodušší případy.*

T: *Co pro vás bylo v prvním roce v praxi nejsložitější?*

R3: *Asi ta nezkušenost, že nevíte, kdo přijde a třeba nebudete umět reagovat. Ze začátku to byla velká nejistota, ale už tehdy jsem měla a pořád mám jen pozitivní pocit. Když vidím, že jim mohu pomoci. Opravdu mě to naplňuje.*

T: *Věnovala jste se práci i doma, mám na mysli třeba samostudium?*

R3: *To vám v začátcích prostě nedá, přijdete domů a stále na práci myslíte, čtete literaturu k problematice, abyste toho věděla co nejvíc. Ten první rok jsem tomu věnovala strašně moc, nakoupila jsem si spoustu literatury a četla. Pořád jsem se snažila si doplňovat a rozšiřovat obzory.*

T: *Měla jste v prvním roce praxe čas i pro sebe, nějaký volný čas?*

R3: *To ano, to musí být. Je a bylo to pro mě důležité vypnout, třeba s rodinou se o práci vůbec nebavím, jezdíme na výlety do přírody, takhle já relaxuju. Když jsou nějaké případy, se kterými se potřebuji poradit, tak rozhodně pouze s kolegy.*

T: *Jaký vnímáte rozdíl nyní, po více letech praxe s prvním rokem praxe?*

R3: *Mám více jistoty, to je asi to nejdůležitější. Mohu školám poradit, vysvětlit jim, že chování našich klientů by si neměli brát osobně, ale vyjít vstříc.*

T: *Co byste poradila budoucím poradenským pracovníkům, kteří se chystají do praxe?*

R3: *Aby si byli jisti, že tu práci opravdu chtějí dělat a už během studia se snažili nalézt to odvětví, které by je naplňovalo nejvíc a tomu se potom věnovali, četli články, literaturu, chodili na praxe.*

Příloha č. 4 – Rozhovor č. 4

Respondent: R4 – žena

T: *Dobrý den, děkuji za váš čas. Na začátek pár základních demografických otázek. Kolik je vám let?*

R4: *31 let*

T: *Na jaké pozici zde pracujete?*

R4: *Na pozici Speciálního pedagoga.*

T: *Jak dlouho na této pozici pracujete?*

R4: *Pět let.*

T: *Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

R4: *Mám magisterský titul.*

T: *Byl váš vystudovaný obor ten, který jste si přála studovat, z jakého důvodu jste si ho vybrala?*

R4: *Ano byla jsem moc ráda, že jsem se na Speciální pedagogiku dostala.*

T: *Jak hodnotíte množství praxe během vašeho studia?*

R4: *Praxe bylo jen tolik, co jsme si sehnaly samy. Ale kolikrát jsme na praxi dělaly úplně jiné věci než pracovaly s klienty, třeba nějaké administrativní věci a tak.*

T: *Co vám v prvním roce praxe nejvíce pomohlo?*

R4: *Na začátku bylo dobré, že jsem tam měla kolegyni a věděla jsem, že když přijde složitý případ na který nebudu stačit, tak řeknu prosím tě, vem si ho ty, prostě taková ta jistota, že tam pro případ někdo je, ale nikdy taková situace nenastala.*

T: *Co pro vás bylo naopak složité, setkala jste se třeba s nepřístupnými klienty?*

R4: *S klienty problém nebyl, to spíše s rodiči. U nepřístupných klientů nebo tedy spíše rodičů, kteří hledali chybu jen na ostatních, jsem se na začátku musela radit s kolegy, jak by v mé situaci a s těmito klienty pracovali.*

T: *Dokázala jste během prvního roku praxe tzv. vypnout a nebrat si práci domů?*

R4: *Na začátku jsem tomu určitě věnovala hodně, i ve svém volném čase mi to nedalo a myslela jsem na případy. Taký jsem si během prvního roku vše hodně brala. Ted' už ne, to jsem se naučila, neberu si nic osobně. Raději jdu ven s přáteli nebo rodinou a na práci nemyslím.*

T: *Jak se stavíte k tomu, když k vám na praxi přijde student?*

R4: *Přiznám se, že je to zátěž, ale zase mě to nutí přemýšlet, hlavně když má praktikant zájem a pokládá otázky.*

T: *Jaké rady dáváte vašim praktikantům, kteří se chystají do praxe?*

R4: *Ať jsou zvědaví, ať chodí dobrovolně pomáhat do organizací, ať se ptají a nedělají si nic z případného neúspěchu na začátku, tím myslím jsme si prošli všichni, takovou tou nejistotou, ale ta časem a praxí vymizí.*

Příloha č. 5 – Rozhovor č. 5

Respondent: R5 – žena

T: *Dobrý den, děkuji, že jste si na mě udělala čas. Nejdříve vám položím základní demografické otázky. Kolik je vám let?*

R5: *Je mi 28 let.*

T: *Jaká je vaše pracovní pozice?*

R5: *Jsem Speciální pedagog.*

T: *Jak dlouho už zde pracujete?*

R5: *Pracuji zde 3 roky.*

T: *Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

R5: *Magisterské.*

T: *Podle jakých kritérií jste si vybírala obor, který jste vystudovala?*

R5: *Vždycky jsem ke Speciální pedagogice tíhla, takže to byl zkrátka obor, který jsem si přála studovat.*

T: *Zeptám se na praxe, přijde vám, že je během studia dostatečné množství i té praktické stránky?*

R5: *Vždy bude asi převažovat teorie, ale myslím, že v našem oboru je praxe velmi důležitá a třeba mně přijdou tři týdny na praxi fakt málo, někdy na vás ani nemají moc času, bylo by lepší být v tom zařízení třeba měsíc poctivě. Ale já měla na praxe štěstí, chodila jsem i na menší pracoviště a zkoušela si s dětmi pracovat. I oblast teorie ve škole byla výborná.*

T: *Co vám v prvním roce na pracovišti pomohlo?*

R5: *Určitě mě uklidňovalo, že jsem tam ten první rok měla zkušenější kolegy, se kterými jsem mohla cokoli konzultovat a obrátit se na ně.*

T: *S čím jste naopak měla během prvního roku praxe největší problém?*

R5: *Radit zkušenějším pedagožkám, jak mají s dítětem pracovat. Tohle pro mě zůstává pořád těžké – říkat, jak mají pracovat, když si vedou „svou“ a nechtějí radu přijmout.“*

T: *Jak jste se na práci připravovala?*

R5: *Četla jsem si anamnézy klientů a taky odbornou literaturu.*

T: *Takže se člověk potom v té praxi samostudiu neubrání?*

R5: *Určitě ne, nikdy přesně nevíte, kam se po škole dostanete, takže si poté načítáte literaturu k té konkrétní oblasti. Mně ten první rok přišlo, že si prostě musím všechno nastudovat, člověk sice vyjde ze školy, ale ty vědomosti z ní jsou jen základ.*

T: *Stávalo se vám, že jste nedokázala práci nechat za zdmi pracoviště?*

R5: *Ano. V těch začátcích se mi stávalo, že jsem nad případem hodně přemýšlela a jestli jsem udělala všechno dobře, teď už tohle nedělám.*

T: *Věnovala jste se například duševní hygieně?*

R5: *Hodně jsem chodila do přírody, abych vypla.*

Příloha č. 6 – Rozhovor č. 6

Respondent: R6 – žena

T: *Dobrý den, moc vám děkuji za váš čas. Začnu základními otázkami. Kolik je vám let?*

R6: *33 let.*

T: *Na jaké pozici pracujete?*

R6: *Na pozici Sociálního pracovníka.*

T: *Jak dlouho na této pozici pracujete?*

R6: *6 let.*

T: *Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

R6: *Magisterské.*

T: *Byla sociální práce vždy obor, kterému jste se chtěla věnovat?*

R6: *Původně jsem chtěla studovat psychologii, to ovšem nevyšlo a sociální práce mi přišla jako dobrá alternativa.*

T: *Baví vás vaše práce?*

R6: *Ano, musím říct, že mě stále baví.*

T: *Co pro vás bylo během studia přínosné?*

R6: *Dobré byli třeba modelové situace, které jsme si ve škole zkoušeli. Ale stejně to děláš mezi spolužákama a poslední skupina už to má nachystaný, co řekne, ale jinak je tahle forma výuky přínosná.*

T: *Kdo vám byl během prvního roku praxe nápomocný?*

R6: *Na pracovišti to byl kolektiv a kolegové. My převážně pracujeme v týmu, takže bylo vždy se na koho obrátit a to mi na začátku moc pomohlo.*

T: *Co pro vás bylo během prvního roku praxe těžké?*

R6: *V tom prvním roce, když na mě byli klienti třeba škaredí, tak jsem z toho byla špatná, teď už si to tolik neberu, hlavně se snažím nebrat si to osobně.*

T: *Co se týká třeba času, uměla jste si ho během prvního roku praxe správně rozvrhnout?*

R6: *To bylo další úskalí. Na začátku jsem byla schopna s klientem sedět i dvě hodiny a mluvit o nepodstatných věcech, na to si teď dávám pozor a máme jasně daný čas na schůzku.*

T: *Jak jste se do práce připravovala, načítala jste například odbornou literaturu?*

R6: *To taky a taky jsme museli splnit i kurz krizové intervence, takže ten jsem začala dělat hned po nástupu.*

T: *Stává se vám, že si berete práci domů?*

R6: *Doma jsem se o práci nikdy nebavila, ani nesmím. A když cítím, že se mě nějaký případ moc dotýká, tak zajdu za kolegy nebo za svou zkušenou supervizorkou a s téma to proberu.*

T: *Co se týká finančního ohodnocení, přišlo vám adekvátní?*

R6: *První půlrok jsem pracovala na zkrácený úvazek, měla jsem volné pátky, takže ano, i jako nováček jsem to tak brala.*

Příloha č. 7 – Rozhovor č. 7

Respondent: R7 – žena

T: *Dobrý den, děkuji, že jste si na mě udělala čas. Na začátku bych se vás chtěla zeptat na základní otázky. Kolik je vám let?*

R7: *Je mi 27 let.*

T: *Na jaké pozici pracujete?*

R7: *Pracuji jako Sociální pracovník.*

T: *Jak dlouho na této pozici pracujete?*

R7: *3 roky.*

T: *Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?*

R7: *Mám bakaláře.*

T: *Z jakého důvodu jste si vybrala obor Sociální práce?*

R7: *Ač to zní jako klišé, vždy jsem chtěla pomáhat lidem, tak proto jsem zvolila Sociální práce.*

T: *Jaké předměty ve škole pro vás byly do budoucna přínosné?*

R7: *Měli jsme předměty jako krizová intervence, první psychologická pomoc, které jsou hodně na psycho případy, ale bylo to modelové, co bys udělala kdyby a tak. Ale třeba praxi v poradenství jsem přímo neměla.*

T: *Jak na vás reagovali zkušenější kolegové když jste do zaměstnání nastoupila?*

R7: *Naštěstí tady byl dobrý kolektiv, že si člověk vyloženě nepřipadal jak nezkušený nováček a popřípadě se nebál zeptat. Takže bych řekla, že reakce byla v pořádku. Taky mi vlastně povídali o případech, které v zařízení měli a to mi taky pomohlo, slyšet to z toho praktického hlediska.“*

T: *S jakými problémy jste se v prvním roce své praxe potýkala?*

R7: *Na začátku to byly obavy, jako že nevíš, co máš čekat, říkala jsem si jaký ten klient bude, co když bude brečet a co budu dělat, jak budu reagovat.*

T: *A jak jste tedy potom věděla, jak zareagovat, pokud taková situace nastala?*

R7: *To se člověk prostě časem naučí. Ze začátku jsem s nimi trávila hodně času, snažila jsem se je vyslechnout, dát rady, nastínit možnosti.*

T: *Věnovala jste se práci i ve volném čase?*

R7: *Hlavně jsem ze začátku hodně studovala o té instituci, ale i v práci. Člověk nepročítá jen tu danou problematiku, které se věnuje, ale standarty a metodiky toho daného místa, kde nastoupí, to je taky hrozně důležitý.*

T: *Takže teď už víte, jak zkrátka vypnout?*

R7: *Ono na začátku mi to šlo hůř, neřešit práci, ale teď už s tím umím pracovat a volný čas trávím s přáteli a přítelem a tak si odpočinu.*

Příloha č. 8 – Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s účastí na výzkumu „Retrospektivní pohled poradenských pracovníků na první rok jejich praxe“

Dne jsem poskytl rozhovor Ivaně Lukšové v rámci výzkumu, který je součástí diplomové práce „*Retrospektivní pohled poradenských pracovníků na první rok jejich praxe.*“ Tento výzkum realizuje Ivana Lukšová, studentka Pedagogické fakulty univerzity Palackého. Zjištěné informace poslouží pouze jako součást výzkumu k diplomové práci a to anonymně bez zveřejnění osobních údajů respondenta.

Souhlasím s tím, že má účast ve výzkumu je dobrovolná, mám možnost z něj kdykoli vystoupit a veškeré údaje, které v rámci výzkumu autorce poskytnu, budou zpracovány pouze pro účely tohoto výzkumu a nebudou předány třetí straně. Dále souhlasím s tím, že během výzkumu budou dodrženy principy Listiny základních práv a svobod, zejména ochrana osobnosti, soukromí, jména, dobré pověsti, osobních údajů a osobních písemností a ochrana autorství.

.....

Jméno

.....

Podpis

Autorka výzkumu: Ivana Lukšová