

**ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE**

**INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ A PORADENSTVÍ**

**Katedra profesního a personálního rozvoje**

**Lidský vztah jako součást profese poradce  
v odborném vzdělávání**

*Bakalářská práce*

Autor: Bc. Martina Rolincová

Vedoucí práce: PhDr. Drahomíra Oudová, Ph.D.

2013

Autor práce: Bc. Martina Rolincová

Vedoucí práce: PhDr. Drahomíra Oudová, Ph.D.

Oponent práce:

Rok obhajoby: **2013**

Hodnocení:

## **Bibliografický záznam**

Rolincová, Martina. *Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání*. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, Katedra profesního a personálního rozvoje, 2013. 48 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Drahomíra Oudová, Ph.D.

## **Abstrakt**

V rámci bakalářské práce *Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání* se autorka soustředí na osobnost výchovných poradců a školních psychologů působících na pražských základních a středních školách. Jedním z klíčových bodů pracovní náplně těchto pracovníků je kariérové poradenství, pomoc žákům a studentům s další profesní orientací. V teoretické části jsou rozebrány okolnosti související s výkonem profese poradců a psychologů nejen na školách, charakter pomáhajících profesí, podpory a bariéry při výkonu praxe. Jako jedna z podpůrných struktur je zmiňována supervize. Cílem práce bylo zjistit, jakých podpůrných prostředků skutečně poradci ve vzdělávání využívají a co je pro ně efektivní. Pomocí hloubkových rozhovorů s osmi respondenty autorka nachází odpovědi na stanovené výzkumné otázky. Nejdůležitější složkou sociální opory je emocionální opora ze strany rodiny a nejbližších. Na tyto osoby se také poradci nejčastěji a vědomě obrací při řešení svých problémů. Za velice efektivní podpůrnou strukturu je mezi poradci ve vzdělávání považována supervize.

## **Abstract**

In the thesis *Human relationship as part of a profession of a counselor in specialized training*, the author focuses on the personality of school counselors and school psychologists working in Prague's elementary and secondary schools. One of the key points of the role of these workers is career counseling, assistance to students with

another career orientation. The theoretical part deals with the circumstances related to the performance profession counselors and psychologists not only in schools, the character helping professions of support and barriers to practice. As one of the support structures is mentioned supervision. The aim was to find out what support resources are actually used by counselors in training and what is not effective. Use of in-depth interviews with eight informants author finds answers to the research questions. The most important component of social support is emotional support from family and loved ones. These individuals are also advisors frequently and deliberately turning in solving their problems. For a very effective support structure is among counselors in training considered supervision.

### **Klíčová slova**

Syndrom vyhoření, pomáhající profese, syndrom pomáhajících, stres, supervize, sociální opora, sociální síť, poradenství.

### **Key words**

Burnout syndrome, helping professions, helping syndrome, stress, supervision, social support, social network, counselling (pastoral care).

**Rozsah práce:** 73 665 znaků, 48 stran

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen ty zdroje, které uvádím v seznamu použité literatury.

Zároveň prohlašuji, že tato práce nebyla použita k získání stejného nebo jiného titulu.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti pro účely výzkumu a studia.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

V Praze dne 13. dubna 2013

Martina Rolincová

## **Poděkování**

Na tomto místě bych ráda poděkovala především PhDr. Drahomíře Oudové, Ph.D. za vedení práce, ochotu, odborné teoretické zázemí, podnětnou zpětnou vazbu a nápady.

Dále také všem pedagogům, výchovným poradcům a školním psychologům, kteří se ochotně zúčastnili výzkumu k této práci, za jejich otevřenost a podporu při psaní této práce.

## Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod</b> .....	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Cíl práce a výzkumné otázky</b> .....	<b>10</b>
<b>3</b>	<b>Metody a data</b> .....	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>Teoretická část</b> .....	<b>12</b>
4.1	Lidský vztah jako součást profese .....	12
4.2	Osobnost poradce ve vzdělávání .....	13
4.3	Podpory a bariéry ve výkonu profese poradce .....	15
4.3.1	Sociální opora .....	15
4.3.2	Vztah se spolupracovníky, nadřízenými a blízkými osobami .....	17
4.3.3	Vztah ke klientům .....	18
4.3.4	Stres a syndrom vyhoření .....	19
4.3.5	Supervize v poradenství .....	20
<b>5</b>	<b>Výzkumná část</b> .....	<b>23</b>
5.1	Cíl výzkumu .....	23
5.2	Výběrový soubor .....	23
5.3	Použité metody .....	24
5.3.1	Typ výzkumu .....	27
5.3.2	Využité techniky .....	27
5.4	Výpovědi respondentů .....	28
<b>6</b>	<b>Analýza dat</b> .....	<b>36</b>
<b>7</b>	<b>Výsledky výzkumu a diskuze</b> .....	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>Závěr</b> .....	<b>45</b>
<b>9</b>	<b>Použitá literatura</b> .....	<b>47</b>

## Seznam schémat

Schéma č. 1: Vlivy působící na osobnost poradce ve vzdělávání.....	38
--	----

## 1 Úvod

K výběru tématu zaměřeného na osobnosti poradců a psychologů mě přivedla skutečnost, že jsem měla doposud možnost seznámit se s tématy související se speciální pedagogikou a psychologíí zaměřenou pouze na klienty těchto pracovníků. O osobnostech a charakterech pracovníků v tomto odvětví jsem toho příliš nevěděla. To mě motivovalo o těchto povoláních zjistit více.

Poradenská a psychologická praxe patří k pomáhajícím profesím. Uvědomuji si, že je to těžká práce a velmi náročná na psychiku člověka. Ne každý může tuto profesi vykonávat. Do všech povolání je příhodné vkládat také část sebe sama a u těchto profesí to platí dvojnásob. Poradenská práce vyžaduje nepřetržitou soustředěnost a málokterý poradce dokáže zcela oddělit profesní a soukromou stránku svého života. To může mnohdy vést ke stresu, syndromu vyhoření a jinak negativně ovlivňovat životy lidí, kteří se do této branže pustili. K tomu, aby byl člověk schopen kvalitně poskytovat rady druhým, musí sám být vyrovnaný a psychicky silný.

Protože jsou lidé tvorové společenští, působí na každého pracovníka ve společnosti mnoho vlivů, ať už pozitivních nebo negativních. Ty pozitivní dokážou člověka podpořit, podat pomocnou ruku nebo nasměrovat správným směrem. Ty negativní brzdí, komplikují život a je nutno je překonávat a eliminovat. Ve své práci se snažím tyto vlivy zmapovat a ověřit tyto teoretické poznatky v praxi. V praktické části mi k tomu napomáhají rozhovory s osmi vybranými poradci a psychology vykonávající svou profesi v oblasti vzdělávání – na základních a středních školách v Praze. Nejedná se tedy o odborné vzdělávání. Vzhledem k tomu, že se tito pracovníci z významné části věnují kariérovému poradenství a další profesní specializaci, rozhodla jsem se ve svém výzkumu oslovit právě tuto skupinu. Pouze s jednou z vybraných respondentek se znám od doby svého studia na střední škole, s ostatními sedmi poradci se setkám vůbec poprvé. Přesto věřím, že ke mně všichni budou otevření a podle svého nejlepšího vědomí mi zodpoví všechny mé otázky.



Věřím, že mé poznatky z výzkumu mohou být nápomocny k odhalení efektivních forem podpory pro poradce, kteří se cítí ve své profesi z jakéhokoli důvodu oslabeni nebo ohroženi. A zároveň poskytnou nezúčastněným čtenářům možnost porozumět náročnosti práce těchto lidí.

## **2 Cíl práce a výzkumné otázky**

Cílem práce je zjistit, jaké druhy sociální opory využívají při své práci poradci v oblasti vzdělávání. Pomocí níže popsané metodologie se pokusím zodpovědět následující výzkumné otázky, které jsem si stanovila:

- 1) Hledají poradenští pracovníci zdroje ke zvládnání profesní zátěže spíše ve vlastní osobnosti nebo v okolí?
- 2) Jedná se o uvědomovanou sociální oporu nebo po ní poradci sahají intuitivně, nevědomě?
- 3) Využívají poradci supervizi? Je pro ně efektivní?
- 4) Jaké druhy sociální opory považují poradci za efektivní? Co jim skutečně pomáhá?

### 3 Metody a data

Stěžejní výzkumnou metodou, kterou ve své práci použiji, je kvalitativní výzkum mezi 8 respondenty vykonávajících poradenskou činnost v oblasti vzdělávání. Jako výzkumný design zvolím **mnohonásobnou osobní případovou studii** u všech respondentů.

Případová studie nachází uplatnění zejména u detailnějšího studia jednoho nebo jen několika málo případů. Od statistického šetření se odlišuje zejména množstvím a charakterem shromažďovaných dat. Statistika se zaměřuje na relativně omezené množství dat od mnoha případů, zatímco v případové studii se snažíme o sběr většího objemu dat od jednoho nebo několika jedinců. Cílem případových studií bývá zachycení složitosti jednotlivých případů a popis úplnosti vztahů. Hodnota provedené případové studie se odvíjí od kvality jejího zacílení. Od tohoto sběru dat lze očekávat, že podrobné studium jednoho případu přinese porozumění i jiným podobným případům. V závěru studie je případ se zjištěnými daty vsazen do širšího kontextu. Při provádění osobní případové studie se jedná o podrobný výzkum konkrétního prvku u jednotlivce. Pozornost se obrací například směrem k minulosti, k názorům a postojům nebo okolnostem, které se zkoumaným jevem nebo událostí souvisí. Případovou studií lze nalézt odpovědi na otázky „proč“ a „jak“, přičemž nemá výzkumník vliv na průběh sledované události (Hendl, 2005).

## 4 Teoretická část

### 4.1 Lidský vztah jako součást profese

Dávno v historii bylo rozpoznáno, že lidé jsou tvorové společenší a důležitým prvkem lidskosti je jejich vzájemná závislost. Tak jako nemůže přežít dítě mimo rámec rodiny, i dospělí potřebují mít pocit, že patří k nějakému celistvému sociálnímu systému. V opačném případě by bylo ohroženo jejich emocionální i tělesné zdraví (Balas, 2004; Curtona a Russell, 1990; Leiter a Maslach, 2005 in Maroon, 2012).

Sociální psycholog Kurt Lewin zdůrazňuje, jak jsou příslušnost k určité skupině a další sociální činitele důležité pro rozhodování a chování člověka. Tuto skupinu nazývá „pevnou půdou pod nohama“ a naučené vzorce chování (například bojovnost) připisuje právě pevnosti této „půdy“. Od doby, kdy ztratila rodina na své velikosti a významu, je odborná literatura plná tvrzení o snaze moderních lidí o trvalé vazby, které v tradičních společnostech bývaly samozřejmé. Nedostatek těchto vazeb často vyústí ve vyhoření (Maroon, 2012).

Karel Kopřiva (2006) se domnívá, že klíčový význam v pomáhajících profesích má kvalita lidského vztahu mezi pracovníkem a klientem. Kromě odbornosti, kterou je nutno pro výkon konkrétní profese získat, hraje v této oblasti podstatnou roli také lidský vztah mezi profesionálem poskytujícím pomoc a jeho klientem. Zejména prvek důvěry klienta v poradce a osobnost pomáhajícího ovlivňuje kvalitu poskytnuté služby. Naráží ovšem také na problematiku honoráře pro poradce. Zamýšlí se nad otázkou, zda je etické brát za pomoc potřebnému peníze a nenarušovat tak lidský vztah. Dokonce zmiňuje i možnou analogii s prostitucí.

V odborné literatuře jsou popisovány dvě obecné tendence při výkonu pomáhající profese, které mohou podstatně narušit vztah mezi pracovníkem a klientem. Rozumí se jimi *sebeobětování* a nadbytečná *kontrola*, která brání rozvoji samostatnosti a autonomie. První zmiňovaný způsob, kterým lze porušit přirozenou hranici mezi

pracovníkem a klientem, je přílišná potřeba obětování se pro klienty. Pocit pracovníka, že klient potřebuje důkladnější péči, než tomu tak skutečně je, může vést k většímu oslabení klienta. Potřebná je dostatečná autonomie a ponechaný prostor pro samostatné uvažování a rozhodování (Kopřiva, 2006). Na poskytovanou péči je snadné si zvyknout a podle mého názoru zde hrozí i riziko, že dobrá vůle pracovníka může být časem klientem zneužívána. Wolfgang Schmidbauer ve své knize *Helfen als Beruf* (1999) uvádí, že tyto tendence nejčastěji pramení z rodičovského nepřijetí v dětství. Dítě si tak do života nese zásadu, že si radši udělá samo to, co nechce, aby mu učinili druzí. Karel Kopřiva (2006) často u pomáhajících pracovníků shledává touhu být lidem potřebný. Od pomáhajícího dobrovolníka se takový člověk liší tím, že se sám vzdává uspokojování svých potřeb a více se stará o druhé. Může ho k tomu vést vlastní pocit samoty a zbytečnosti.

Protikladnou, avšak také nežádoucí, tendencí je využívání své „moci“ nad klientem. Klienti mívají od terapií různá očekávání, ale velmi často se vztah mezi analytikem a analyzandem podobá vztahu čaroděje a učně. Klient přichází bezradný a dobrovolně vkládá svůj osud do rukou vševědoucího poradce. Poradce pak velmi často může skutečně pociťovat jakousi moc nad svým svěřencem. Vymanit se z této projekce bývá složité a velmi nepravděpodobné (Guggenbühl-Craig, 1971). Na principu moci a dominance často staví pomáhající organizace – zejména ve zdravotnictví (Kopřiva, 2006).

## **4.2 Osobnost poradce ve vzdělávání**

Žákům a studentům, jejich rodičům i pedagogům je při řešení výchovně vzdělávacích problémů k dispozici několik institucí. Většinou je na škole přítomen výchovný poradce, který představuje základnu poradenského systému. Bývá to zpravidla pedagog té školy a využívá výhody, že prostředí i žáky víceméně zná. Zejména na větších školách je možné se s žádostí o konzultaci obrátit také na školního psychologa. Tuto funkci zastávají rovněž pedagogové se speciálním psychologickým

vzděláním nebo externí psychologové, kteří jsou školou najímány například na jeden den v týdnu, aby byly tamějším studentům k dispozici. Pokud není problém vyřešen na úrovni školy, je žák odeslán do pedagogicko-psychologické poradny ke konzultaci se specialistou nebo do speciálně pedagogických center či středisek výchovné péče (HadjMousová, 2002 in: Vágnerová, 2005).

Výchovní i kariéroví poradci na školách pomáhají předcházet patologickým jevům, řešit vzniklé problémy a pomáhají s orientací profesní dráhy svých klientů – žáků. Na základě stěžejních charakteristik tohoto povolání je tato profese řazena mezi profese pomáhající. Toto označení je „souhrnný název pro profese, které se zaměřují na pomoc druhým, pomáhají řešit nesnáze, problémy, zdravotní potíže druhých lidí; používají k tomu metody a techniky jednotlivých profesí. Patří sem lékařství, zejména psychiatrie, dále psychologie, sociální práce, speciální pedagogika, fyzioterapie, rehabilitace. Společnými znaky jsou mimořádná psychická zátěž, odpovědnost a rizika pro vlastní duševní zdraví osob, které tyto profese vykonávají.“ (Hartl, Hartlová, 2010: 445).

Existuje mnoho povolání, která se odehrávají v nepřetržitém kontaktu s lidmi. Pomáhající profese se od nich ale liší v jednom podstatném prvku. Od poradce nebo sociálního pracovníka se více než od jiných nad rámec jeho odbornosti očekává také osobní vztah, který musí být klientovi patrný (Kopřiva, 2006). Do kontaktu s pomáhajícími profesemi přichází klienti v momentě, kdy se ocitli v nějaké nouzi a hledají východisko z problému. Proto je zde na místě individuální, osobní a vstřícný přístup. Z výsledků četných výzkumů, o kterých se zmiňuje Karel Kopřiva (2006), vyplývá, že klienti u poradců očekávají zejména náklonnost, trpělivost a vcítění. Teprve po těchto třech očekáváních se objevuje odbornost.

Poradce ve škole má mnoho úkolů, které musí plnit a sledovat. Kariérové poradenství představuje pouze jejich součást. Při své práci přichází do kontaktu s žáky, učiteli, vedením školy, rodiči a dalšími poradenskými institucemi. Podstatné je, aby poradce cítil podporu vedení a nezažíval pocity nepotřebnosti, jak tomu mnohdy bývá (Ciprová, 2006).

## 4.3 Podpory a bariéry ve výkonu profese poradce

### 4.3.1 Sociální opora

Pozice člověka v sociální struktuře je mimo jiné ovlivňována tím, jak je vystavován stresorům a jejich škodlivým účinkům na zdraví a psychickou pohodu. Tyto škodlivé účinky moderujeme nebo snižujeme pomocí osobnostních a sociálních zdrojů a strategií zvládnání stresogenních situací (coping). Tato výbava nás předurčuje k tomu, do jaké míry negativně na nás stres dopadne. Protektivní vliv tohoto faktoru je potvrzován většinou dosud publikovaných studií (Kebza, 2005). Sociální opora, které se nám dostává od druhých osob, skupin a širšího okolí, naproti tomu může pozitivně ovlivnit způsob, jakým se s náročnými situacemi vyrovnáváme a tím i dopad na naše zdraví a duševní pohodu (Thoits, 1995 in: Kebza, 2005). Carver a kol. (1989, in: Baštecká a kol, 2005) zmiňuje dva způsoby copingových strategií, jak je možné se vyrovnávat se zátěží v souvislosti se sociální oporou. První způsob popisuje jako hledání pomoci z praktických důvodů u lidí, kteří si podobnou zkušeností prošli. Druhý způsob vychází z našich emocionálních potřeb promluvit si s někým o tom, co právě prožíváme.

Hartl a Hartlová (2000, in Baštecká 2005) definují sociální oporu jako vztahovou oporu v prostředí, ve kterém člověk žije. Představuje důležitý pilíř duševního a tělesného zdraví a zvyšuje naši odolnost vůči zátěži a odhodlání vyrovnat se i s krizemi a životními prohrami. Kebza (2005) ji chápe jako sociální fond, ze kterého můžeme čerpat v případě potřeby systém vztahů, pomocí kterých splníme nároky a dosáhneme svých cílů. Zdroje sociální opory jsou součástí našeho systému sociálních vztahů.

Ve výzkumu sociální opory lze rozlišit dva přístupy. První z nich je založen na sociologickém paradigmatu sociální směny, sociální interakce a studiu okolností jejího pozitivního nebo negativního působení. Toto paradigma definuje sociální oporu jako probíhající transakci zdrojů mezi členy v rámci společné sociální sítě na třech úrovních.

Na *mikroúrovni* člověk participuje na aktivitách nejbližší skupiny, *mezoúroveň* představuje rozsah a kvalitu struktury a jejích podpůrných funkcí v sociální síti jednotlivce a na *mikroúrovni* se nachází kvalita intimních vztahů každého člověka. Druhý přístup vykládá podstatu sociální opory v kontextu psychologicko-medicínských modelů zvládnání stresu a tlumení jeho dopadů na zdraví člověka (Kebza, 2005).

Ve výzkumu sociální opory má pravděpodobně nejdelší tradici rozlišování jejích druhů z hlediska obsahu. J. House (1981, in: Kebza, 2005) rozlišil tyto čtyři složky sociální opory: *emocionální* (poskytování lásky, empatie, důvěry), *hodnotící* (reflexe), *informační* (informace a rady) a *instrumentální* (materiální). Sociální oporu je však možno členit na základě mnoha dalších hledisek: jak naplňuje potřeby člověka, jaký má vztah k sociální síti, jak je kvalitní a účinná, jak je vnímána příjemcem a tak podobně. Jednotlivá dělení se prolínají a navzájem ovlivňují. Jedná se o náhled na tento jeden jev z více úhlů. Možné dělení nabízí Baštecká a kol. (2005):

- **Psychická a praktická opora** - Psychická opora sestává z kladného citu, potvrzení hodnoty, spolehlivého spojení, společenského začlenění a příležitosti pečovat o druhé. Příjemce této pomoci by se měl cítit milovaný a měl by věřit v trvalost této služby. Praktická opora (též podpora) se vyjadřuje prostřednictvím materiální a informační pomoci.
- **Očekávaná (anticipovaná) a obdržená sociální opora** – Očekávaná opora je přesvědčením člověka, že existují lidé, na které se může obrátit ve víře, že budou připraveni mu pomoci. Naplněná sociální opora už v sobě ale skrývá nechtěnou závislost nebo potvrzení toho, že člověk danou věc nezvládl sám.
- **Poskytovaná a přijímaná sociální opora** – vše, co je dané osobě nabízeno, se může lišit od toho, co se jí skutečně dostane (Křivohlavý, 2001 in: Baštecká a kol., 2005).

Podle Matouška (2003, in: Baštecká a kol., 2005) se třicetkrát více lidí v západní společnosti v případě potřeby obrací ke své sociální opoře, než aby vyhledali odbornou pomoc profesionála v psychosociálním poradenství.



Z výsledků publikovaných výzkumů a našich zkušeností je patrné, že sociální opora je vnímána jako pozitivní protektivní faktor ovlivňující naše zdraví a psychickou vyrovnanost. Vladimír Kebza (2005) se však zmiňuje také o jejích nepříznivých podobách. Potenciální rizikové faktory působení sociální opory vztahuje ke dvěma základním skupinám jevů: k záporně laděným interpersonálním vztahům a záporným důsledkům původně pozitivních vztahů. V prvním případě se vyjadřuje o všech případech negativních interakcí (podceňování partnera, nedostatek zájmu o problémy druhého, přetvářka, lež). Ve druhém případě hovoříme především o situacích, kdy poskytovaná sociální opora podněcuje závislost, eliminuje žádoucí možnost řešení konfliktu nebo dává prostor pro manipulaci.

#### **4.3.2 Vztah se spolupracovníky, nadřízenými a blízkými osobami**

Životní dráha každého z nás je formována lidmi, s nimiž přicházíme do kontaktu, aniž bychom si význam nebo vliv těchto setkání na náš život uvědomovali. Všichni jsme individuality a v rámci interpersonálních vztahů působíme na ostatní a necháváme ostatní působit na nás. Vzhledem ke své sociální podstatě jsme jako lidé vtaženi do sítí vztahů v mnoha sociálních skupinách. Soňa Vávrová (2012) tento sociální jev nazývá *doprovázením*. Vzhledem k doprovázející osobě pak rozlišuje *laické* a *profesionální* doprovázení. Laickým doprovodem naší životní dráhou rozumí rodinu a blízké osoby, spolupracovníky a další osoby, se kterými přicházíme do kontaktu. Profesionální doprovázení pak zajišťují vyškolení pracovníci pomáhajících profesí – pedagogové, psychologové, sociální pracovníci, supervizoři nebo lékaři. Všichni tito zmínění lidé kolem každého z nás vytváří síť sociálních vztahů, kde se jednotlivé uzly (osoby) ovlivňují pomocí vazeb, kterými jsou spojeny.

O významu existence sociálních struktur kolem jedince ve společnosti již bylo v odborné literatuře napsáno mnoho. Odborníci se na koncept sociálních sítí zaměřili počátkem 70. let po zveřejnění výzkumu Elizabeth Bottové (in Maroon, 2006), který poukázal na komplexní a mnohostrannou funkci podpůrných sítí pro jedince. Zároveň byl potvrzen poznatek, že sociální síť a sociální podpora nemusí znamenat totéž.

Sociální síť totiž není příslibem pomoci a člověk nemusí mít důvěru ve členy své sociální sítě, že mu v případě nouze skutečně pomohou. Istifan Maroon (2006) tuto síť pojmenovává jako negativně orientovanou.

Přesně definovat sociální podpůrnou strukturu je obtížné vzhledem ke komplexnosti tohoto jevu. Odborníci se v definicích zaměřují na aspekty, které považují za důležité – funkci, strukturu nebo obsah.

Mimo rodinu je člověk většinou součástí dalších sociálních struktur, například na pracovišti, kde přichází do interakce s kolegy, nadřízenými, podřízenými, supervizory nebo s klienty. Pro mnoho lidí představuje zaměstnání jednu z největších životních hodnot. Většina z nás tráví v zaměstnání třetinu života, čerpá z něj benefity, ale i stres a psychickou zátěž. Podpůrná síť kolegů na pracovišti může pomoci se s těmito tlaky vyrovnávat. Tam, kde funguje vzájemná podpůrná síť mezi spolupracujícími osobami, hrozí výrazně menší riziko vzniku vyhoření a celkově takové klima snižuje jakékoli napětí. Pracovní prostředí výrazně prostupuje i do soukromého života a je obtížné odvádět kvalitní práci s uspokojením na pracovišti, kde postrádáme jakékoli partnerství, naslouchání, motivaci a projevy pochopení. Práce je výrazem také sociální aktivity a pracoviště představuje potenciální prostředí pro rozvoj sociálních interakcí (Maroon, 2012).

### **4.3.3 Vztah ke klientům**

Studenti, jejich rodiče i učitelé mohou mít od spolupráce s poradenskými pracovníky různá očekávání. Někteří jsou skeptičtí, jiní mají nereálné představy, které není v silách poradce uspokojit nebo tendence vyžadovat řešení po poradci bez vlastního přičinění (Vágnerová, 2005). Adolf Guggenbühl-Craig (1971) se během své praxe dokonce setkal s pacienty, kteří jej považovali za spasitele, který je zbaví všech problémů a probudí v nich nadlidské schopnosti.

Kvalita vztahu mezi poradcem a klientem do značné míry závisí také na tom, kolik svěřenců má poradce na starost. S jejich rostoucím počtem dochází k pracovnímu

vytížení až přetížení poradce nebo snížení kvality poskytované služby směrem k jednotlivci (Maroon, 2012).

Pomáhající praxe nutí poradce často vstupovat do osobního kontaktu s klienty. Ve většině případů se jedná o důvěrné informace, které by měly zůstat mezi klientem a poradcem. Proto je vhodné, aby poradce zajistil pro rozhovor čas i prostor, kde nebudou nikým a ničím rušeni. Jak je možné zjistit z mého výzkumu, ne vždy tomu tak je.

V literatuře jsou definovány dva stěžejní způsoby, kterými může být rozhovor pro klienta neuspokojivý. Prvním způsobem je *vnucování*, které je spojeno s nadměrnou aktivitou poradce. Druhý problém nastává, kdy poradce *neposkytuje* klientovi něco důležitého. To bývá naopak způsobeno přílišnou pasivitou poradce. Obě tyto tendence se dějí v každém mezilidském kontaktu, ale problémem se stávají v momentě, kdy se dějí dlouhodobě a neuvědoměle. Proto je základem úspěchu v pomáhajících profesích aktivní naslouchání. Není to pohodlné pasivní mlčení a ponechání prostoru pro vypovídání se. Je to vysoce aktivní proces, který vyžaduje velmi dobrou koncentraci a vnímání toho, co klient sděluje (Kopřiva, 2006).

#### **4.3.4 Stres a syndrom vyhoření**

Významnou bariéru v kvalitním a spokojeném výkonu jakékoli profese představuje stres. Ten se objevuje alespoň nárazově ve většině povolání, v poradenské činnosti nevyjímaje. Při dlouhodobém vystavení stresu a nadměrné zátěži vzniká syndrom vyhoření. Frank Minirth a kol. (2011) jej definují jako „ztrátu nadšení, energie, idealismu, perspektivy a cíle. Lze ho chápat jako stav duševního, tělesného a duchovního vyčerpání, způsobeného nepřetržitým stresem.“ Původcem stresu však nemusí být výhradně jen faktický objem přidělené práce. Jedná se o vnitřní pocit, kdy dotyčný začíná pochybovat sám o sobě a schopnostech zvládnout svou práci. Syndrom vyhoření není krátkodobá záležitost a nepřichází nečekaně. Postižený jedinec vykazuje delší dobu před kolapsem určité psychické symptomy, které se mohou po čase somatizovat v podobě poruch spánku, nechuti k jídlu, náchylností k nemocem,

zažívacími a dýchacími potížemi nebo nepravidelnou srdeční frekvencí (Vávrová, 2012). Syndrom vyhoření je spojen se ztrátou čínorodosti a poslání, zájmu a osobního zaujetí, zklamáním a odmítavým postojem ke každodennímu stereotypu. V přechorobním stádiu jedinec touží po úspěchu, který nepřichází, snaží se pracovat co nejlépe. To ho může dovézt do časové nouze a ke ztrátě systematičnosti v práci až k chaosu. Výskyt neurózy z časového stresu nakonec vystřídá vzdor, že jedinec nic nemusí, odpor ke kolegům a pracovním úkolům, nezájem o klienty, zklamání a únava (Hartl, Hartlová, 2010).

Obranou proti vyhoření je víra ve smysluplnost poslání, pocit potřebnosti i vědomí možnosti dalšího rozvoje. Pomoci může relaxace, psychohygiena a supervize.

#### **4.3.5 Supervize v poradenství**

Jedním z typů odborné podpory pro pomáhající profese může být supervize. V angličtině tento termín obsahuje důraz na kontrolu. Do českého jazyka však pronikl přes psychoterapii, kde v sobě skrývá metodu vzdělávací, podpůrnou a reflektující. Supervize je vhodnou metodou při profesním vzdělávání dospělých, protože je to učení konkrétní, velmi aktivní a zcela orientované na praxi (Kopřiva, 2006). Istifan Maroon (2012) zdůrazňuje, že odborná pomoc pro pomáhající profese je nejdůležitější v prvních pěti letech pracovní kariéry, kdy začínající pracovník pocítuje silnou potřebu povzbuzení, pozitivního ocenění a přijetí od kolegů, nadřízených a supervizorů.

Supervize bývá součástí odborné přípravy na výkon povolání. Nováček při ní pracuje ve skutečných terénních situacích pod odborným dohledem po dobu minimálně jednoho roku, v psychoterapii tři až pět let. Tento způsob podpory pracovníků zlepšuje komunikaci v organizaci, posiluje duševní zdraví terapeuta, zvyšuje jeho kompetence a představuje prevenci proti syndromu vyhoření. Běžnými typy supervize jsou individuální (školitelská), skupinová, tandemová párová nebo mezi kolegy na pracovišti.

Speciálním typem supervize je tzv. balintovská skupina<sup>1</sup>. Označuje setkání pracovníků v pomáhajících profesích (zejména psychoterapeutů), při němž účastníci za stanovených pravidel předkládají k diskusi konkrétní klinické případy z vlastní praxe k posouzení za účelem psychologickému porozumění terapeuticky významným aspektům vztahu mezi terapeutem a pacientem. Tato setkání pomáhají zlepšit schopnost empatie, vzhledu terapeuta, posilují objektivitu a zlepšují klima na pracovišti (Hartl, Hartlová, 2010).

Profesionální doprovod se jeví jako efektivní při práci se skupinou, neboť pracujeme s jedinci jako s příslušníky určité sociální skupiny – rodiny, třídního nebo pracovního kolektivu. Účastníci se navzájem konfrontují s názory ostatních a poskytují si zpětnou vazbu. Úspěch supervize přímo úměrně koreluje s vyspělostí a připraveností pracovního kolektivu a jeho ochotou přijímat inovace. Cílem je smysluplný dialog, který posune tým kýženým směrem a zlepší jeho dovednosti a kompetence, včetně sebereflexe. Supervizní sezení by se měla stát okamžikem, kdy účastníci nikam nespěchají, nejsou ničím rušeni a nepřemýšlí nad tíhou pracovních povinností. Uspěchaná supervize by mohla mít zcela opačný efekt a zvýšit riziko syndromu vyhoření (Vávrová, 2012).

Individuální supervize představuje jeden z účinných nástrojů podpory pomáhajících profesí a prevence proti profesnímu vyhoření. Během tohoto procesu dochází k interakcím mezi supervizorem a supervidovaným. Supervizor zpravidla přichází zvenčí, není nijak na organizaci zainteresován a dokáže tak lépe zachovat objektivní postoj. Přestože se jedná o poměrně mladý koncept, má již nyní své nezastupitelné místo v oblasti sociálních služeb a dostatečnou legislativní oporu (Vávrová, 2012).

Podle Naděždy Špatenkové (2013) je problémem aktuální nedostatek fundovaných supervizorů. Výběr vhodného supervizora podle ní může být stejně obtížný jako výběr vhodného poradce. V této situaci je vhodné dát na doporučení známého a ověřit si, zda má supervizor výcvik v supervizi a potřebné zkušenosti s ní.

---

<sup>1</sup> Termín balintovská skupina je odvozen od zakladatele M. Balinta, který provozoval a propagoval psychoterapii jako výcvikovou a supervizní metodu mezi praktickými lékaři ve 40. letech 20. Století (Hartl, Hartlová, 2010).

Mnoho poradců se ocitá v pozici supervizora díky bohatým klinickým zkušenostem. To ale podle Špatenkové nezaručuje vhodné předpoklady pro práci supervizora. Garantem kvalitních supervizorů je například Česká asociace pracovníků linek důvěry, která se zabývá nejen vzděláváním supervizorů. Opakovaně zveřejňuje seznam odborných supervizorů, kteří splňují podmínky odborného vzdělání a praxe pro výkon supervize (Procházková, 2007).

## **5 Výzkumná část**

### **5.1 Cíl výzkumu**

Cílem uskutečněného výzkumu bylo zjistit, jak skupina oslovených poradců na středních a základních školách hodnotí situaci na poli poradenské praxe, co jim při výkonu profese pomáhá a co naopak brání. Jelikož jsem se zajímala čistě o osobnost a názory dotčených poradců, nebyla oblast jejich odpovědí zatížena etikou v poradenské práci. Rozhovory s poradci jsem se chtěla dozvědět co možná nejdetailnější informace ohledně práce ve výchovném a vzdělávacím poradenství. S oslovenými poradci jsme hovořili o sociálních vazbách, podpoře, hrozbách i supervizi.

### **5.2 Výběrový soubor**

Respondenty výzkumu k mé bakalářské práci se stali pražští výchovní a kariéroví poradci na základních a středních školách a školní psychologové. Oslovila jsem muže i ženy, ale na mou nabídku reagovaly pouze ženy. S osmi z nich jsem provedla rozhovor podle předem stanovené osnovy. Všechny poradkyně působí na školách v Praze. Některé z nich na škole také vyučují (zejména společenské vědy), jiné dochází do školy na přání vedení jako externí pracovnice na zkrácený úvazek. Výběrový soubor zahrnuje ženy všech věkových kategorií, nejmladší stále studuje a nejstarší je již dva roky v důchodu, přesto se dál věnuje poradenské praxi.

### 5.3 Použité metody

Odpovědi na výzkumné otázky jsem získávala od respondentů pomocí těchto konkrétních dotazů:

- Hledají poradenští pracovníci zdroje ke zvládnání profesní zátěže spíše ve vlastní osobnosti nebo v okolí?
  - Jakým způsobem se vyrovnáváte s profesní zátěží?
  - Co byste poradil/a člověku na pokraji vyhoření?
  - Jak reagujete v situaci, kdy si sama nevíte s něčím rady? Řešíte si problém sám/sama nebo se někomu svěříte? Komu?
- Jedná se o uvědomovanou sociální oporu nebo po ní poradci sahají intuitivně, nevědomě?
  - Konzultujete nějaké případy se svými kolegy?
  - Pociťujete, že za Vámi stojí Vaše okolí, že věří, že svou práci děláte správně?
- Využívají poradci supervizi? Je pro ně efektivní?
  - Dohlíží někdo na Vaši práci?
  - Pomáhá Vám někdo v práci?
  - Ocenil/a byste více podpory a pomoci pro Vás osobně?
  - Jak hodnotíte Vaši stávající supervizi?
- Jaké druhy sociální opory považují poradci za efektivní? Co jim skutečně pomáhá?
  - Co považujete za nejefektivnější prevenci proti stresu?
  - Jaký druh podpory považujete pro svoji práci za efektivní?



Na základě těchto otázek jsem sestavila osnovu pro rozhovory s poradci:

### **1) Úvod**

- Představení, poděkování, ujištění o anonymitě, příslib poskytnutí výsledků výzkumu, úvod k mé práci, diktafon ano/ne

### **2) Základní informace o poradci**

- délka praxe, kde
- můj první dojem (důvěryhodný vzhled apod.)

### **3) Subjektivní hodnocení povolání poradce**

- Jaká je prestiž profese poradce ve vzdělávání ve srovnání s jinými profesemi? Zkuste ohodnotit na škále 1 až 10 bodů. (1 – nejméně prestižní, 10 – velmi prestižní)
- Shodovala se Vaše očekávání s realitou? (náročnost, náplň práce, uplatnění na trhu práce...)
- Vzpomenete si, co Vás motivovalo k práci poradce?
- Co je podle Vás důvodem, že se této profesi věnují spíše ženy?
- Co je přesnou náplní Vaší práce na této škole?

### **4) Subjektivní hodnocení pozice poradce na škole – vztah s nadřízenými, kolegy**

- Jste externí nebo interní pracovník školy? Pracujete také jako učitel? Jsou role poradce a pedagoga v souladu nebo je mezi nimi konflikt
- Jak Vás podle Vašeho názoru vnímají kolegové? Jako kolegu na stejné úrovni nebo odborníka? Máte u kolegů autoritu, přistupují k vám s větší úctou (nebo naopak)?
- Máte podporu vedení školy? Oceňují Vaši přítomnost ve škole? Dávají Vám to nějak najevo? Zúčastňujete se porad v rámci pedagogického sboru?
- Oslovují Vás Vaši spolupracovníci s žádostí o radu?

- Souhlasí Vaši spolupracovníci s Vašimi závěry a doporučeními ohledně žáků? Stalo se někdy, že tomu tak nebylo? Jak tento konflikt probíhal? Jak dopadl?

#### **5) Přístup k žákům, důvěra žáků v poradce, důvěra rodičů**

- Jste si jist/a, že všichni žáci školy vědí o možnosti se na Vás obrátit s žádostí o konzultaci?
- Využívají žáci Vašich služeb?
- Jak často jste žákům k dispozici? Považujete to za dostatečné?
- Napadlo Vás někdy, že je Vaše pozice poradce ve škole zbytečná?
- Jakým způsobem si školní psycholog a poradce získává důvěru žáků?
- Setkal/a jste se někdy s nedůvěrou ze strany rodičů žáků?
- Setkal/a jste se někdy s naprosto malichernou záležitostí, se kterou za Vámi nějaký žák přišel?
- Stalo se Vám někdy, že jste problém neuměl/a sám/sama vyřešit? Na koho jste se obrátil/a?

#### **6) Bariéry ve výkonu profese – stres a syndrom vyhoření**

- Jaké překážky Vám brání ve spokojeném výkonu Vaší profese?
- Považujete profesi poradce za stresovou?
- Jakým způsobem se vyrovnáváte s profesní zátěží?
- Setkal/a jste se někdy u svých kolegů se syndromem vyhoření? Byl/a jste nějak zapojena do pomoci tomuto člověku (oslovena pro radu apod.)?
- Co považujete za nejefektivnější prevenci proti stresu?
- Co byste poradila člověku na pokraji vyhoření?

#### **7) Pomoc a podpora při výkonu profese – spíše ve své osobnosti nebo v okolí?, sociální struktura, dohled a řízení (supervize)**

- Konzultujete nějaké případy se svými kolegy?
- Máte podporu od druhých lidí ve Vašem okolí, věří, že svou práci děláte správně?

- Promítá se práce poradce do Vašeho osobního života?
- Jak reagujete v situaci, kdy si nevíte rady?, uzavíráte se spíše do sebe nebo se někomu svěříte? Komu?
- Jaký druh podpory považujete pro svoji profesi za efektivní?
- Dohlíží někdo na Vaši práci?
- Pomáhá Vám někdo v práci?
- Ocenila byste více podpory a pomoci pro Vás osobně? Například nějakého supervizora, který by dohlížel, že je vše v pořádku, že zvládáte obsloužit potřebný počet žáků apod.?
- Jak hodnotíte Vaši stávající supervizi?
- Jak se vzděláváte během pracovní praxe? Odkud čerpáte informace?

## 8) Ukončení

- Poděkování
- Poskytnutí výsledků výzkumu

### 5.3.1 Typ výzkumu

Jako metodu pro toto šetření jsem zvolila kvalitativní výzkum mezi 8 respondenty. Z příhodných výzkumných designů jsem použila **mnohonásobnou osobní případovou studii**.

### 5.3.2 Využité techniky

Sběr dat proběhl pomocí tzv. polostrukturovaných rozhovorů s oslovenými poradci (Hendl, 2005). Vytvořila jsem si určité schéma, ve kterém jsem si specifikovala okruhy otázek pro respondenty. V několika případech jsem pořadí při kladení otázek

zaměnila v návaznosti na předchozí odpovědi respondentů a několik vhodných doplňujících otázek přidala. Při zpracování a analýze tuto nadstavbu ale ve většině případů ponechávám stranou. Zařadila jsem pouze odpovědi, které přinesly kontextuálně vázané informace a pomohly lépe objasnit názor respondenta (Miovský, 2006).

Rozhovory se všemi respondenty probíhaly podle předem stanovené výše uvedené osnovy otázek. Vzhledem k příslibu anonymity dotazovaných ve své práci jejich jména ani konkrétní pracoviště neuvádím.

V průběhu dotazování jsem si dělala terénní poznámky, které jsem týž den po rozhovoru převáděla zpět do celistvých odpovědí a dále je analyzovala. Nahrávání na diktafon několik prvních oslovených poradců odmítlo, proto jsem tuto metodu dále nepoužívala. Výzkumná interview probíhala v době a na místě dle přání respondenta. Ve všech případech se jednalo o školu, kde působí.

## **5.4 Výpovědi respondentů**

### **Respondent č. 1 – žena, externí pracovník školy, školní psycholog**

Tato psycholožka má za sebou celoživotní práci psycholožky a poradkyně v pedagogicko-psychologické poradně a již deset let dochází jednou týdně na základní školu jako školní psycholog. Svou profesi považuje za důležitou, spíše prestižní a má ji ráda. Přestože je již v důchodu, věnuje se poradenství nadále. S kolegy ve škole i v poradně má velmi dobré vztahy a pociťuje vzájemný respekt i s vedením. S žádostí o konzultaci i osobních problémů je oslovována i ze strany svých spolupracovníků. Její závěry a doporučení jsou obecně všemi kladně přijímány a žádný otevřený konflikt během své praxe na škole nezažila. Svou pozici ve škole nepovažuje za nezbytnou, nicméně užitečnou. Za nevýhodu považuje fakt, že nemá k dispozici samostatnou kancelář ve škole, což často komplikuje soukromé konzultace. Do školy dochází na 4 hodiny jeden den v týdnu. Podle jejích slov je to málo a užitečnější by byl alespoň jeden

celý den. Během své životní kariéry se setkala s mnoha problémy a považuje se za zkušenou ve svém oboru. Pokud se však objeví případ, který by bylo lépe předat specialistovi, posílá klienta k němu. Za překážku v profesi považuje případný stereotyp a uzavřenost před světem. Psycholog by podle jejích slov měl být v častém kontaktu s kolegy odborníky, neustále se vzdělávat a od jistého věku také předávat své zkušenosti a vědomosti dalším. Svou práci za stresovou nepovažuje. Se syndromem vyhoření se setkala u několika svých kolegů, kteří museli své zaměstnání na čas opustit. Všichni se ale nakonec ke své původní profesi po čase rádi vrátili. Stresu předchází péčí o sebe, sportem a trávením času se svou rodinou. Za předpoklad pro výkon profese psychologa a poradce považuje vyrovnanost. Aby mohla pomáhat, musí se sama cítit v pohodě. Oceňuje velkou podporu od své rodiny a jako nejefektivnější podporu shledává jakoukoli pozitivní zpětnou vazbu na svou práci. Své soukromé potíže řeší se svým manželem nebo přítelkyní. Supervizi žádnou nemá a považovala by ji za zbytečnou.

**Respondent č. 2** – žena, zaměstnanec školy, školní psycholog, kariérový poradce, příležitostně pedagog

Mladá sympatická psycholožka působí na pražské střední škole pátým rokem, je to její první zaměstnání v oboru, který vystudovala. Svou profesi nepovažuje za příliš prestižní. Podle jejích slov ji společnost přirovnává k učitelské profesi, která velkou vážnost nemá. Začátky na škole hodnotí jako obtížné. Trvalo dva roky, než si vybudovala respekt mezi studenty i kolegy. První rok narazila také na tvrdý nesouhlas ze strany rodiče studentky z důvodu údajné nekompetentnosti někomu radit ve svém věku a bez zkušeností. Kromě studentů ji už oslovují také její kolegové s žádostí o radu. Její přítomnost je vedením školy vnímána pozitivně. Zúčastňuje se rovněž porad pedagogického sboru. Na drobné konflikty s kolegy je už zvyklá, počítala s nimi dopředu. Studentům, pedagogům i rodičům je k dispozici každý pracovní den. Má samostatnou kancelář, což hodnotí velice kladně. Pracuje v rámci poradenského týmu školy společně s výchovnou poradkyní a metodičkou prevence. Svou pozici často považuje za zbytečnou a vidí ji jako přidanou hodnotu pro studenty. Svůj přínos vidí

hlavně v kariérovém poradenství. Jednou měsíčně má supervizi od starších kolegů externistů a dvakrát měsíčně se zúčastňuje různých akcí pro profesní rozvoj. Oceňuje možnost konzultace a příležitosti zúčastňovat se psychologických seminářů v kruhu dalších školních psychologů. Supervizi považuje za velice efektivní podporu při práci poradce. Ve své práci cítí velkou zodpovědnost a pracuje na svých diplomatických schopnostech. Občas je pro ni náročné vybalancovat tlaky ze všech stran. Svou práci ve škole nehodnotí jako stresovou, ale připouští, že jinde to tak může být. Důležité pro harmonickou práci pro ni bylo vybudovat si pozici mezi kolegy. Podstatným předpokladem k výkonu profese poradce je podle jejích slov vyrovnaný osobní život, kvalitní rodinné zázemí a pocit bezpečí. Proti stresu jí pomáhá cvičení a letní prázdniny. Brání se tomu brát si pracovní problémy domů. Podle svých slov je spíše introvertní a řeší si problémy sama.

### **Respondent č. 3 – žena, zaměstnanec školy, výchovný poradce, speciální pedagog**

Tato výchovná poradkyně a speciální pedagožka se věnuje práci s dětmi již 27 let, zejména s nevidomými. Pozici poradce ve vzdělávání nepovažuje za příliš prestižní (tři body z deseti), protože je prý přirovnávána k učitelům a ti prý ve společnosti velkou prestiž nemají. Důvod, proč se této profesi věnují spíše ženy, se podle jejích slov skrývá v charakterové podstatě žen – ošetrovatelské a mateřské pudy, více empatie a komunikativnosti a také menší nároky na platové ohodnocení. S kolegy i vedením školy má dobré vztahy. S vedením školy se v názorech shoduje v podstatných výchovných otázkách, což velmi usnadňuje jejich spolupráci. Mnoho lidí si k ní chodí pro radu, když řeší nějaký problém. Po odborné stránce jí kolegové i žáci důvěřují. Občas se s některými kolegy dostala do konfliktu při diagnostice a doporučeních, ale vždy se nakonec dohodli díky otevřené odborné diskusi a demokratickým postupům na škole. S kolegy z poradenského týmu školy konzultuje mnoho případů, protože pohled na problém z více stran považuje za konstruktivní přístup. Domnívá se, že ne všichni žáci školy vědí o možnosti obracet se na ni s žádostí o radu nebo konzultaci, přestože jsou žáci i rodiče o působení poradkyně na škole informováni více způsoby. Občas mívá

pocit, že je její pozice poradce na škole zbytečná a kariérové poradenství, které rovněž poskytuje, považuje za luxus. Důvěru klientů si získává svou otevřeností, diskrétností a partnerským přístupem i k dětem. Špatná předchozí pracovní zkušenost ji velmi negativně ovlivnila na mnoho let a považuje to za jednu z překážek ve spokojeném výkonu své profese. Samotný pracovní stres však považuje za běžnou součást života a zahání ho pobytem v přírodě a předepsanými léky. Se syndromem vyhoření osobní zkušenost nemá, ale v minulosti asistovala u tohoto problému u své kolegyně, která musela změnit obor zaměstnání. Velkou oporu má ve své rodině, na kterou se obrací při řešení svých potíží. Je otevřená a s problémy se spíše svěřuje blízkým osobám, než aby je v sobě skrývala. Velmi by ocenila supervizi. Považuje ji za velkou výhodu a výborný prostředek proti tlakům v práci, které občas pociťuje. Zároveň by byla ráda za více příležitostí k odpočinku a relaxačním aktivitám během roku pro sebe i své kolegy. Nejefektivnější podporou je pro ni projev pozitivní zpětné vazby na její činnost od kohokoli.

#### **Respondent č. 4 – žena, zaměstnanec školy, školní psycholog, pedagog**

Tato školní psycholožka působí na pražské střední škole 8 let. Prestiž svého povolání hodnotí šesti body z deseti. Skutečnost, že na škole i učí, považuje za velkou výhodu. Mezi svými kolegy má adekvátní autoritu a je považována za odbornici. Nejdůležitějším předpokladem pro spokojený výkon své profese jsou podle jejích slov pozitivní vztahy s vedením školy. Ona s vedením vychází velmi dobře, protože si dovedou vzájemně vyhovět. Její doporučení a závěry jsou obecně kladně přijímány ze strany kolegů, vedení školy i rodiči studentů. K dispozici je studentům každý den a považuje to za luxusní službu. Některé případy konzultuje se svými dvěma kolegyněmi (metodička prevence a výchovná poradkyně), externími kolegy nebo využívá porad se supervizorem. Supervizi má k dispozici na jednu hodinu jednou za dva měsíce a velice ji oceňuje. Rozsah je pro ni dostatečný, protože moc složitých případů, u kterých by potřebovala pomoc supervizora, zatím neřešila. Supervizi považuje za efektivní podporu při výkonu své profese poradkyně a psycholožky. Naučila se striktně oddělovat

pracovní a osobní život. Když má sama potíže, obrací se na své přátele, rodinu nebo případně na kolegy psychology. Problémy se snaží konzultovat. Svou práci nepovažuje za stresovou a se syndromem vyhoření se doposud nesetkala. Jako stresovou však občas shledává učitelskou profesi. Proti stresu jí pomáhá sport, umění a trávit čas se svou rodinou. Působila velice vyrovnaným dojmem. Bariéry ve své práci nevidí takřka žádné.

**Respondent č. 5** – žena, zaměstnanec školy, výchovný poradce, pedagog

Tato profesorka působí na pražské střední škole 16 let, z toho 9 let také jako výchovná poradkyně. Potřebné vzdělání pro tuto funkci získala již během praxe, poté, co jí byla vedením nabídnuta tato pozice. Prestiž svého povolání hodnotí šesti body z deseti a poznamenává, že za posledních několik let se pohled společnosti na tuto profesi posunul pozitivním směrem. Skutečnost, že na škole také učí, považuje za výhodu, protože má se studenty bližší vztah. Kolegové ji respektují jako odborníci a téměř vždy souhlasí se závěry a doporučeními ohledně studentů. Pokud se vyskytnou nějaké pochyby, vždy se nakonec dohodnou. Kázeňské a studijní problémy řeší často s třídními profesory a některé případy konzultuje s kolegyní – metodičkou prevence. V případě, že je řešená problematika nad rámec jejich kompetencí, obrací se na kolegyni v pedagogicko-psychologické poradně, která ji odborně podporuje a zároveň poskytuje neoficiální supervizi. Kolegové se na ni obrací se soukromými problémy jen málokdy, záleží prý na vztahu s konkrétním spolupracovníkem. Oceňuje, že má na tuto funkci vyhrazené hodiny v rámci pracovního úvazku. Přesto se této činnosti věnuje i ve volném čase. Občas tuto práci považuje za stresovou, protože spolupráce s neukázněnými studenty bývá náročná. Za stresující rovněž považuje řešení problémů, se kterými radí a pomáhá poprvé. S příznaky syndromu vyhoření se setkala pouze u své mladší kolegyně, které velmi pomohlo na rok opustit školu a odjet do zahraničí. Ráda se pak po této pauze na svou pozici vrátila. Tento krok respondentka hodnotí jako konstruktivní a stejný postup by poradila člověku na pokraji vyhoření. Když má sama potíže, velmi jí pomáhá vypovídat se blízké osobě nebo si odpočinout. Snaží se oddělovat pracovní a soukromý život, ale ne vždy se jí to daří. Díky konzultacím



s kolegyněmi ze školy a pedagogicko-psychologické poradny se cítí jistější. Tento druh supervize od pedagogicko-psychologické poradny považuje za velmi efektivní podporu při práci poradce na škole.

### **Respondent č. 6 – žena, externí pracovník, školní psycholog**

Mladá psychologka působí na střední škole jako školní psycholog a poradce čtvrtým rokem. Před nástupem do praxe očekávala méně náročnou práci a menší rozptyl problémů, které má řešit. Se svými kolegy vychází dobře, přestože vnímá mírný odstup a nedůvěru ze strany starších kolegů, kteří její pozici berou jako servis patologických jevů ve škole, které má odstranit. Cítí silnou podporu od zástupců ředitele, u ředitele však žádný zájem o její práci nevidí. Její kolegové se na ni obrací při problémech ve svých třídách, osobní problémy s ní řeší málokdo. S doporučeními, která dává ohledně studentů (zejména se specifickými poruchami učení) většinou kolegové souhlasí. Naráží ovšem na nevoli z jejich strany v případě, že se snaží ve škole zavést nějakou novinku (i když je třeba jen zprostředkovatelem doporučení od pedagogicko-psychologické poradny). Studentům je k dispozici deset hodin týdně ve dvou dnech, ale nepovažuje to za dostatečné. Časová dotace vystačí pouze na osobní konzultace se studenty. Ráda by se však věnovala více aktivitám s celými třídními kolektivy. V případě, že si s konkrétním problémem ve škole neví rady, odesílá studenty ke specialistům do poradny nebo krizového centra. Svou práci ve škole za příliš stresovou nepovažuje. Velmi jí pomáhá různorodost pracovních aktivit, kterým se věnuje. Kromě poradenské práce ve škole také přednáší na vysoké škole a sama je studentkou doktorského studia. K uvolnění a odpočinku od práce jí pomáhá meditace a jóga. K dispozici má třikrát ročně skupinovou supervizi. Z důvodu pracovní vytíženosti ji ale moc nevyužívá. Uvědomuje si však, že je potřeba se konzultací zúčastňovat. Považuje to za efektivní podporu při poradenské práci. V případě potřeby může rovněž využít konzultantku po telefonu. To je však služba placená. Tento fakt také negativně ovlivňuje četnost kontaktu s ní. Ve školství zatím nemá zkušenost se syndromem vyhoření. Pro ni je to signál, že je nutno něco razantně změnit, zastavit se a věnovat se více sám sobě.

V momentě, kdy si uvědomí nějaký vlastní problém, obrací se na své kamarády a rodinu, kde má oporu. Považuje se za velice komunikativní.

**Respondent č. 7** – žena, zaměstnanec školy, výchovný a kariérový poradce

Tato poradkyně působí na pražské základní škole patnáctým rokem a má na starost velký počet žáků. Ve škole je zaměstnána na plný úvazek, přestože se výuce téměř nevěnuje. Velmi ji zaměstnává kariérové poradenství, které poskytuje zejména žákům druhého stupně. Práce ji velmi baví a naplňuje. Stres zažívá zřídka, přestože svou práci považuje za náročnou. Občas se sice dostane do časové tísně z důvodu nutnosti obsloužit velký počet zájemců o její služby, ale považuje to za běžnou součást své práce. Ve své funkci se cítí spokojená, protože cítí silnou podporu vedení školy a má pocit potřebnosti. Učitelé i rodiče se na ni obrací zejména s otázkami ohledně profesní orientace žáků a v případě výskytu speciálních vzdělávacích potřeb. Vedením školy je každý měsíc vysílána na školení ohledně kariérového poradenství a profesního rozvoje. Rovněž každý měsíc ji na jednu hodinu navštěvuje na pracovišti externí supervizorka, se kterou má možnost konzultovat nesnadné případy. Tuto možnost považuje za velice přínosnou a nebránila by se, pokud by setkání mohla probíhat častěji. Ráda se profesně dál vzdělává a čerpá zkušenosti i od svých kolegů. Tvrdí o sobě, že je spíše extrovertní typ a ráda komunikuje s ostatními i ohledně svých osobních záležitostí. Když má sama nějaký problém, obrací se na svou rodinu a přátele. Sama o tom příliš nepřemýšlí. Během rozhovoru se také zamýšlí nad možností, že se ve svém případě ráda zbavuje zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Pracovní zátěž nejčastěji kompenzuje sportem nebo setkáním s přáteli. Občas by uvítala, kdyby si mohla vybírat dovolenou i během školního roku, nejen v létě.

**Respondent č. 8** – žena, výchovný poradce, pedagog, zaměstnanec školy

Tato pedagožka se vedle poradenské práce věnuje také výuce na střední škole. Učí zde již 32 let, poradenskou funkci zastává sedmým rokem. Už první dojem napověděl, že je to pro ni náročná kombinace a je z toho velmi unavená. Během rozhovoru sama uznala, že se již nemůže dočkat, až odejde do penze. Léta strávená ve školství se významně zapsala do její psychiky. Nemyslí si, že by společnost považovala profesi poradce ve školství za prestižní. Ani učitelská práce podle jejích slov nemá dostatečné společenské uznání, které by si zasloužila. V porovnání s jinými profesemi považuje učitelství (zejména v kombinaci s poradenstvím) za velmi náročné na psychiku pedagoga. Mnohokrát už uvažovala o tom, že školství opustí a bude se věnovat jinému oboru. Nikdy však neodešla a nyní přiznala, že ji to mrzí. Těch několik málo let do důchodu už prý ale vydrží. Žádnou odbornou supervizi nemá k dispozici, pouze na její práci dohlíží vedení školy. Tato její poradenská funkce byla zřízena z iniciativy ředitele školy, ale nyní ji připadá, že hledá jakékoli její pochybení. Nerozumí jeho chování, ale otevřeně si o této záležitosti nikdy nepromluvili. Ze strany učitelských kolegů občas cítí mírný odstup a všechny tyto aspekty trochu podráždí její odhodlání zůstat na škole až do odchodu do důchodu. Pracovní stres se snaží kompenzovat procházkami v přírodě se psem a hrou s vnoučaty. Své osobní potíže si řeší spíše sama, nechce zatěžovat své okolí. Někdy se prý poradí s dcerou, ale to spíše výjimečně.

## 6 Analýza dat

K analýze výše uvedených výpovědí jsem zvolila realistický přístup, na základě kterého lze považovat výpovědi respondentů za popis vnější skutečnosti nebo individuální zkušenosti aktéra (Silverman, 2005). Dle Miovského (2006) jsem jednotlivá vyprávění rozebrala na menší části (segmenty), kterým jsem poté přiřadila názvy (kódy). V průběhu **kódování** jsem dvakrát tento postup zopakovala v souvislosti s nově zjištěnými skutečnostmi. Ve výpovědích jsem sledovala zkušenosti a názory, které se objevovaly i u dalších dotazovaných a také ty, ve kterých se názory rozcházely. Jednotlivé kódy jsem poté seskupila do kategorií na základě souvislosti a podobnosti. Tímto způsobem jsem zpracovala výpovědi **deskriptivním přístupem**. Tento přístup je podle Miovského (2006) založen na předpokladu, že procesy třídění, klasifikování a deskripce jsou samy o sobě analýzou a podrobnější analyzování kvalitativních dat by mohlo vést ke spekulaci. Toto zpracování dat je kreativním procesem, kdy vytváříme kritéria pro systematickou deskripci a klasifikaci, které v průběhu práce zdokonalujeme. Kvalitní deskripce by měla předcházet jakékoli interpretaci, tvoří jakousi základní bázi kvalitativní analýzy, ze které se při interpretaci vychází (Miovský, 2006).

V další analýze jsem využila **techniku vyložení karet** (dle Švaříček, Šedřová, 2007 in: Grycová, 2010, s. 48). „Tato technika spočívá ve využití podstaty, kdy si výzkumník vezme kategorizovaný seznam kódů a kategorie vzniklé skrze otevřené kódování uspořádá do nějakého obrazce nebo linky. Na základě toho uspořádání sestaví text tak, že text je převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií.“ Jednotlivé kategorie, mezi kterými existují určité vazby, představují kapitoly výzkumné zprávy obsahující interpretaci jednotlivých kódů. „Není přitom nutné, aby do výsledné analýzy vstoupily všechny kategorie. Názvy jednotlivých kategorií se stávají názvy jednotlivých kapitol. Obsahem jednotlivých kapitol je potom podrobná deskripce a interpretace kódů spadající do té které kategorie.“ (Švaříček, Šedřová, 2007 in Grycová, 2010, s. 48).

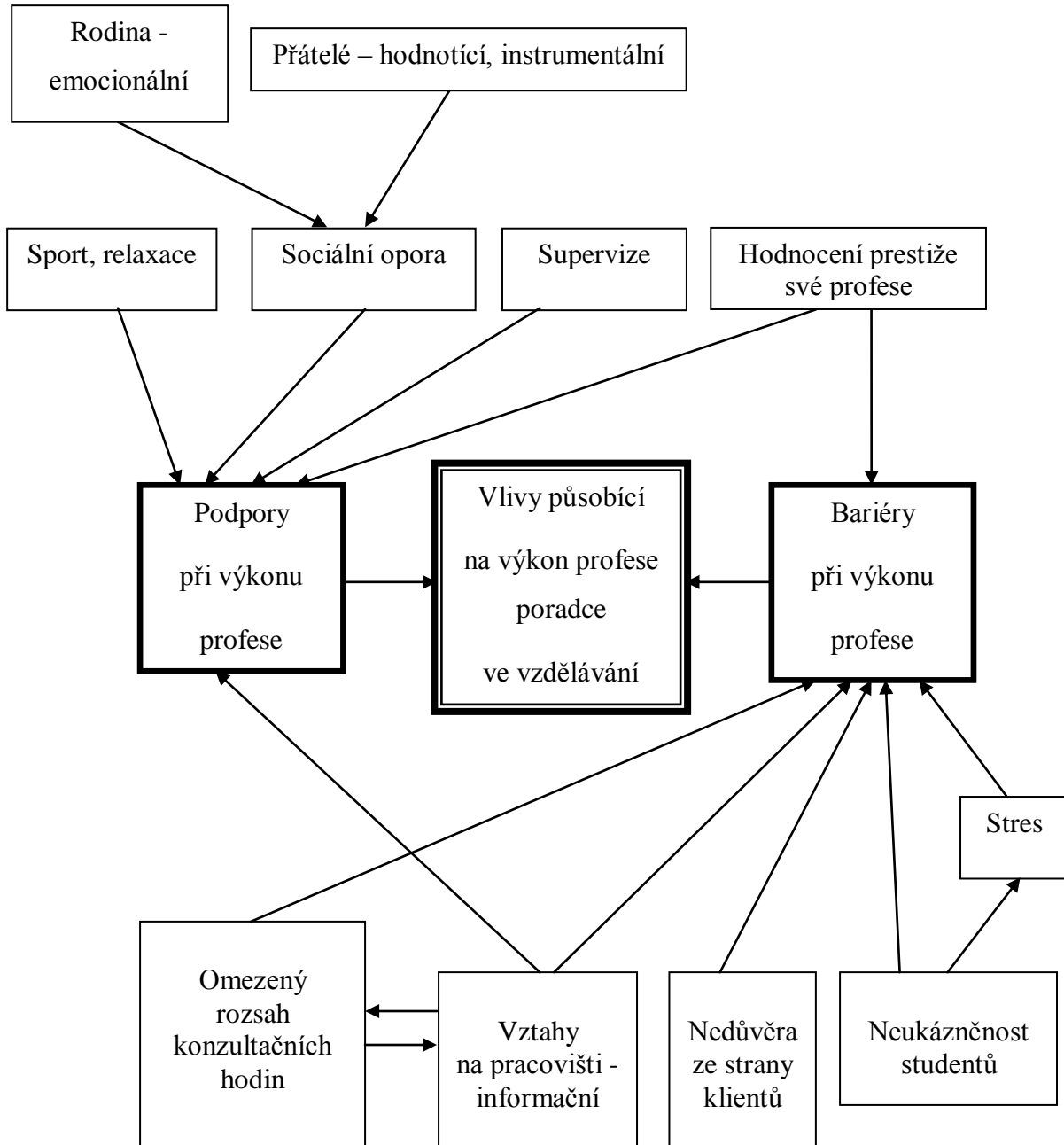
## 7 Výsledky výzkumu a diskuze

Vzhledem k zaměření této práce jsem se v rozhovorech soustředila na vyjádření k sociální opoře a profesní podpoře, bariérám ve výkonu profese a celkovému hodnocení profese z pohledu samotného poradce.

Mého výzkumu se zúčastnily pouze ženy. Je to dáno částečně tím, že se v této profesi (a ve školství obecně) objevují spíše ženy. Všechny respondentky se shodly na tom, že pomáhající profese jsou výsadou žen, protože mají přirozený pečovatelský a ochranný pud, který je předurčuje k mateřství. Také byla zmiňována finanční stránka práce ve škole. Pro muže jako živitele rodiny je tato práce ekonomicky nevýhodná, proto se jí nevěnují nebo ze školství a školního poradenství dříve či později odcházejí.

Na základě kategorií vzešlých z kódování jsem vytvořila následující schéma vlivů působících na osobnost poradce ve vzdělávání:

**Schéma č. 1: Vlivy působící na osobnost poradce ve vzdělávání**



## **Prestiž povolání**

Většina oslovených nepovažuje svou práci za příliš prestižní, průměrná hodnota na škále od 1 do 10 činila 5,25 bodu. Nízké hodnoty poradkyně zdůvodňovaly spojením s učitelskou profesí a jejím nepřilíš ceněným postavením. *„Já bych řekla, že je to tak někde uprostřed. Lidi na nás koukají jako na učitele. Prostě pracujeme ve škole. A to v poslední době není nic moc. To dříve to bylo úplně jinak.“* Vyšší hodnocení se objevilo pouze u školní psycholožky, která na základní školu dochází jako externistka z pedagogicko-psychologické poradny (respondentka č. 1). *„Já bych to viděla tak osm. Psychologové jsou považováni za capacity. A když jste muž, tak jste na tom ještě líp. To jste totiž řazená k doktorům a ti si, myslím, nemohou stěžovat“* Souvislost nízké prestiže a poradenské práce vedle učitelství to tak potvrzuje.

## **(Ne)důvěra ze strany klientů**

Poradkyně, které na škole také učí nebo jsou zde zaměstnány na plný úvazek, si naopak pochvalují, že se s žáky lépe znají. Žáci vědí, že se na ně mohou obracet s žádostmi o konzultaci kdykoli je to potřeba a pro kolegy i rodiče žáků jsou neustále k dispozici. *„To víte. Když je znáte jménem a víte, co od sebe můžete čekat, to se věci řeší mnohem lépe, než když se jen občas potkáte na chodbě a ani nevíte, do které třídy který obličej patří. A opravdu nečekám, že by se za poradcem, se kterým ty děti nikdy nepřišly do styku, vydaly svěřovat se svými problémy.“* (respondentka č. 5) Zmíněny však byly i negativní aspekty spojení učitelské a poradenské profese. *„Blbý je to ovšem v případě, že spolu řešíme nějaký konflikt jako student s profesorem. Myslíte si, že ten, koho jsem před chvílkou za něco sjela, se za mnou přijde vypovídat se svými těžkostmi? Moc ne, no. To úplně vidím, jak si pak drží odstup.“* (respondentka č. 5)

S nesouhlasem ze strany rodičů žáků se poradkyně často neseťkávají. Když už ale k němu dojde, bývají klienti odesláni do pedagogicko-psychologické poradny na další konzultaci. U nesnadných případů se také často obrací na své kolegy. Nejčastěji

na metodiky prevence nebo speciální pedagogy. Významnou nedůvěru ze strany rodiče si prožila pouze respondentka č. 2: *„To tenkrát bylo docela tvrdé. Bylo to v prvním roce, co jsem tady pracovala. Jeden rodič studentky se na mě obořil, co si to dovoluju ve svém věku a bez zkušeností vůbec někomu radit. (...) Tehdy jsem si uvědomila, že tahle profese nebude nic snadného.“*

### **Konzultační hodiny**

Poradkyně, které na školu docházejí externě, se shodly na tom, že jejich konzultační hodiny ve škole jsou nedostatečné. Málokdy zvládnou uspokojit poptávku po svých službách a na další iniciativy od poradce čas nezbyvá vůbec. Respondentka č. 6 uvedla: *„Taky bych ráda víc pracovala s třídními kolektivy, ale na to při těch pár hodinách týdně, co tu jsem, čas vážně nezbyvá. Mrzí mě to, ale víc tady na škole být nemůžu. A vedení ani nechce. Pokaždé, když jsem chtěla zavést nějakou novinku, vůbec se na to netvářili.“*

Ve dvou případech jsem zjistila, že své služby pro žáky považují za nadstandard. Například respondentka č. 7 se vyjádřila takto: *„Beru, že kariérový poradce je pro studenty potřeba, ale další věci by se, myslím, daly řešit s třídními nebo doma. Ale vedení mě tu chce a platí mi, tak proč to nedělat.“*

### **Vztahy na pracovišti**

Všechny poradkyně se shodly v odpovědi na otázku ohledně důležitosti pozitivních vztahů s kolegy a nadřízenými na pracovišti. Pro většinu z nich by negativní klima v pedagogickém sboru představovalo zásadní bariéru ve spokojeném výkonu profese. Podpora ze strany vedení školy je velmi důležitá, neboť dodává člověku pocit, že je ve škole potřebný. *„Kdyby mě tu nepotřebovali nebo nechtěli, tak by mě tu neměli a neplatili by mi.“* (respondentka č. 2) Ve většině případů je pozice poradce ve škole ceněna a vedení jim to dává najevo. Respondentka č. 4 uvedla: *„Vedení mě tu chce a*



*navíc si dokážeme vzájemně vyjít vstříc, takže spolu žádný problém nemáme.“ Pouze ve dvou případech je podpora omezená a z výpovědí dotyčných respondentek je patrné, že to považují za problém. Ne vždy je ale podle jedné z nich možné ho řešit. „Já už na to nějak nemám sílu. Kdybych se ozvala, že mi něco vadí, tak mě třeba vyhodí a co pak budu dělat. Ted' už práci neseženu. Do důchodu to mám za pár. Nějaké handrkování mi za to nestojí.“ (respondentka č. 8)*

Z řad svých kolegů jsou poradkyně oslovovány zejména v souvislosti s problémy v kolektivech nebo s individuálními potížemi žáků. S osobními problémy se ve většině případů kolegové nesvěřují. Je to dáno zejména interpersonálními vztahy mezi poradkyní a pedagogem. *„To záleží na tom, jestli spolu kamarádíme. To pak třeba přijdou se poradit ohledně vlastních dětí. Ale jinak spíš ne.“* (respondentka č. 5) Poradkyně mívají ve škole vybudovanou silnou pozici a zřídka kdy je jejich rozhodnutí nebo doporučení zpochybňováno. *„Ted' už je to lepší. Ale trvalo tak dva roky, než učitelé docenili moji přítomnost tady. A většinou ted' na mě dají.“* (respondentka č. 2) Tam, kde se objeví nějaký nesouhlas, vždy dojde k následné dohodě a domluvě. *„To víte, že občas to vidíme každý jinak, ale vždycky se nějak rozumně dohodneme.“* (respondentka č. 3) O žádném opačném případě jsem se při rozhovorech nedozvěděla.

## **Supervize**

Ve většině případů mají poradci ve školách k dispozici supervizi, kterou téměř všichni považují za velice efektivní podporu při výkonu profese poradce ve vzdělávání. Jak jsem se ale dozvěděla, supervize není samozřejmostí. Tam, kde je k dispozici, je velice oceňována. *„Individuální supervizi tu mám každý měsíc a jednou za čtrnáct dní ještě různé akce na osobní rozvoj. Je to velká pomoc. Kdybych to k dispozici neměla, byla by ta práce rozhodně těžší. Zvláště takhle ze začátku.“* (respondentka č. 2) Pouze u první respondentky, která supervizi nemá, jsem se setkala se stanoviskem, že by případnou supervizi považovala za zbytečnou. Domnívám se, že je to dáno jejími mnohaletými zkušenostmi z oboru a vědomím, že je jen minimum problémů, se kterými se během své celoživotní kariéry ještě nesešla.

Ve většině případů je poradkyním supervize k dispozici několikrát ročně. Od žádné z dotázaných jsem neslyšela, že by kontaktů se supervizorem bylo nadbytečně. Dokonce by i v několika případech uvítaly častější možnost konzultace. *„Za mnou sem chodí jednou měsíčně. Je to fajn, ale kdyby to mohlo být častěji, vůbec bych se nezlobila. To ale leze do peněz, to je jasné. Třeba místo těch školení. Tam jsem se zatím moc nového nedozvěděla. Ale říkat to vedení, když se tak hezky o mně starají?“* (respondentka č. 7) Takto odpovídaly spíše mladší poradkyně. To potvrzuje informace z odborné literatury o důležitosti odborné podpory zejména v prvních letech profesní dráhy v pomáhajících profesích.

## Stres

Žádná z dotázaných poradkyň neuvedla, že by svou práci považovala za stresovou, přestože se jedná o náročnou práci na psychiku člověka. *„Je to stresové asi jako každá jiná práce. Mám teďka hodně zájemců objednaných, takže se rozhodně neflákám. To je vždycky takhle na jaře před podáváním přihlášek a před přijímačkami.“* (respondentka č. 7) O možném stresu hovořily pouze ty poradkyně, které na škole i vyučují. O náročnosti učitelského povolání nelze pochybovat. *„Dost mě vyčerpává práce s neukázněnými studenty. To si určitě sama pamatuješ, jak jsme tady před lety řešili tvého spolužáka. To byl oříšek!“* (respondentka č. 5) Na neukázněnost žáků si postěžovala také respondentka č. 8: *„Nerada řeším nějaké kázeňské problémy. Teď je toho ale bohužel hodně. Ta děcka nespolupracují, jsou drzá a já si nepřipadám jako poradce, ale náhrada za rodiče, kteří evidentně něco podcenili.“* Jako nejdůležitější byla zmiňována důležitost oddělování profesního a soukromého života. To se ale ne každé dotázané daří, přestože se o to velmi snaží. *„Snažím se práci a soukromí oddělovat, ale moc mi to nejde. Často o tom doma přemýšlím a třeba se i zmíním před rodinou. Ale od té doby, co mi dali najevo, že je to nezajímá, si dávám pozor.“* (respondentka č. 5) Ty poradkyně, které o sobě prohlásily, že jsou v tom úspěšné, působily velmi vyrovnaně a sebevědomě. Já toto umění považuji za stěžejní při výkonu pomáhající profese.

Polovina dotázaných se během své praxe setkala se syndromem vyhoření. Nikoliv však u sebe, ale u svých kolegů. Ve většině případů byly do řešení této krizové situace také zapojeny jako konzultantky. Ve školství to podle jejich slov není ojedinělé. *„Jo, už jsem se s tím setkala. Ale spíš u mladších učitelů. Často totiž mají jiná očekávání od té práce.“* (respondentka č. 2) V každém případě bylo doporučeno změnit obor zaměstnání, dát si delší pauzu nebo významně přehodnotit svůj život. *„Ano, jedna taková tady je. Před nějakou dobou už toho ale na ní bylo moc. Tak se sebrala, odjela na půl roku do Nepálu a teď je zase tady a v pohodě učí. Člověk holt potřebuje občas pauzu a věnovat se něčemu úplně jinému.“* (respondentka č. 5) Velmi by ocenily možnost, kterou mají jejich zahraniční kolegové – na rok opustit své pracoviště a věnovat se například tvůrčímu psaní při současném pobírání dosavadní mzdy.

### **Sociální opora**

Na mou otázku, co poradkyním nejvíce napomáhá vybalancovávat pracovní zátěž a řešit osobní problémy, všechny se shodly na významu rodiny a blízkých přátel. Mnoho z nich považuje kvalitní rodinné zázemí za základ spokojeného života v jakékoli branži, zejména v pomáhajících profesích. Na své rodinné příslušníky se také nejčastěji obrací se svými osobními problémy. Máloláterá poradkyně si řeší své potíže sama, bez toho aniž by se obrátila na své nejbližší. Vědomí, že mají na koho se obrátit, jim dodává sílu k práci s lidmi a celoživotní vzdělávání profesní sebevědomí. *„Jsem moc ráda, že jsou tady pro mě. Jsou pro mě velice důležití.“* (respondentka č. 2)

Velmi často se také poradkyně vyrovnávají s profesní zátěží sportem, setkáním s přáteli nebo odpočinkem. *„Nejlepší je vyrazit s manželem na kolo nebo jen tak si popovídat s kamarádkou.“* (respondentka č. 1) Respondentka č. 6 se přiznala: *„Taky mi hodně pomáhá k uvolnění meditace nebo jen tak vyrazit se psem.“* *„Důležité je vědět, že mě mají rádi a pomůžou mi, když je o to požádám. Ale moc je nechci otravovat, tak si většinou svoje věci řeším sama.“* (respondentka č. 8) *„Nejradši si zajdu někam na procházku, odpočinu si nebo se prostě vypoovídám kamarádce.“* (respondentka č. 5).

Vědomí, že má člověk možnost se obrátit na lidi, kterým důvěřuje, považují za velkou výhodu nejen v pomáhajících profesích. Většina oslovených poradkyň se považuje za komunikativní, a proto se se svými problémy obrací spíše na druhé. Výpovědi potvrzují, že se jedná o uvědomovanou sociální oporu. Záleží to však na osobnosti každého poradce. Introverti mají větší tendence si problémy řešit sami v sobě a extroverti se častěji svěřují. Většina mnou oslovených poradkyň se považuje za extrovertní typ.

Z výzkumu vyplývá, že největší vliv na psychickou pohodu poradkyň má stabilita jejich sociální opory – rodina, přátelé, kolegové. Za nejdůležitější ovšem považují emocionální složku sociální opory – pocit, že jsou milovány a zpětnou vazbu od blízkých, že práci, kterou vykonávají, dělají dobře a má smysl.

Supervize má nenahraditelné místo v odborné podpoře pomáhajících profesí a mezi mými respondentkami je velice žádaná a považovaná za velice efektivní formu podpory. Poradkyně, které ji mají k dispozici, ji velmi oceňují. Ty, které ji nemají, by ji rády k dispozici měly.

## 8 Závěr

Pomocí studia odborné literatury a rozhovorů s výchovnými a kariérovými poradkyněmi a školními psycholožkami jsem získala odpovědi na všechny stanovené výzkumné otázky v této práci. Protože jsem se věnovala kvalitativnímu výzkumu s omezeným počtem respondentů, nemohu zjištěné výsledky zobecňovat na celou populaci poradců ve vzdělávání. Přesto se domnívám, že rozmanitá věková struktura dotázaných umožňuje kvalitní náhled na poradenskou práci ve školství. Vzhledem k malé návratnosti reakcí na mou nabídku k rozhovoru považuji dokonalé zmapování okolností výkonu práce školních psychologů a poradců za nereálnou.

Jako stěžejní závěr vyvozují skutečnost, že každá pomáhající profese je velice náročná na psychiku člověka a je na každém, na kolik se svou profesí nechá ovlivnit. Důležitost oddělení profesního a soukromého života a existence podpůrné sociální sítě je nezpochybnitelná. Vědomí o dostupné pomoci od blízkých osob žene člověka vpřed. Také supervize je považována za jeden z neefektivnějších druhů podpory pro pomáhající profese. Většina respondentek toto stanovisko podporuje. Pro výkon profese poradce v jakékoli oblasti je zapotřebí velké dávky nadšení pro věc. Takové, která zaměstnává celou osobnost.

Práce výchovných poradců a školních psychologů není nijak zajímavě honorována, proto je nutné, aby uspokojení čerpali ze samotné povahy práce a pomoc druhým nebyla motivována ziskem. Z citovaných odborníků nemohu souhlasit s Karlem Kopřivou v otázce honoráře pro pomáhající pracovníky, kdy polemizuje nad tím, zda je etické za tyto služby vůbec honorář dostávat. Kvalitní pomoc druhým je velice časově náročná, a pokud se tomu má někdo věnovat, je nutno, aby se tím také uživil. Je faktem, že pomáhající profese (kromě lékařů) nemají příliš vysokou společenskou prestiž. Přestože k výkonu těchto profesí vede pracovníky většinou ušlechtilý záměr pomáhat potřebným. Z tohoto důvodu mají všichni tito lidé můj velký obdiv a je mi líto, že za své nasazení nejsou dostatečně odměněni.

Ve společnosti je stále možné se setkat s předsudky, že učitel (a poradce – zaměstnanec školy) se má nejlépe, protože má každou chvíli nějaké prázdniny. Opak je ale pravdou. Přejde na to každý, kdo se na jejich profesi podívá detailněji. V pomáhajících profesích bývají pracovníci vystaveni nepřetržitému kontaktu s klienty, i s těmi nespolupracujícími. Omezená možnost odpočinku bez kontaktu s lidmi, možnost vysazení a dovolené zvyšuje pracovní a psychickou zátěž a snižuje uspokojení z vykonané práce. Tlak pomáhá snížit dovolená nebo delší pauza, kdy se pracovník věnuje naprosto odlišné činnosti. Ve spoustě jiných zemí je běžnou praxí, že po odpracování stanoveného počtu let v konkrétních profesích má zaměstnanec nárok na rok placené dovolené věnované odpočinku nebo tvůrčí činnosti. Myslím, že by bylo velmi přínosné, kdyby se tento příklad dobré praxe stal inspirací pro Českou republiku. Představovalo by to ovšem větší finanční zátěž nejen pro školy. Myslím si ale, že ušetřená psychika takto ušlechtilé motivovaných pracovníků za to stojí.

## 9 Použitá literatura

BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce. Psychosociální intervenční týmy*. Praha: Grada Publishing, 2005. 1. vydání. 300 s. ISBN: 80-247-0708-X.

CIPROVÁ, Jarmila. *Výchova k volbě povolání v praxi základní školy*. In: *Výchovný poradce. Sborník z Kongresu výchovného poradenství 2006*. 1. vydání. Národní vzdělávací fond, 2006. ISBN 80-86728-31-5.

GRYCOVÁ, Eva. *Senioři a ICT*. Brno, 2010. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Mgr. Jiří Zounek, Ph. D.

GUGGENÜHL-CRAIG, Adolf. *Macht als Gefahr beim Helfer*. Basel, S. Karger AG: 1971. 105 s. Online [Cit. 2013-04-11] Dostupné z: [http://books.google.cz/books?hl=cs&id=sDETAQAAMAAJ&q=zauberer#search\\_anchor](http://books.google.cz/books?hl=cs&id=sDETAQAAMAAJ&q=zauberer#search_anchor)

HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. 4. vydání. 800 s. ISBN: 978-80-7367-686-5.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a osobním životě*. Praha: Portál, 2007. 1. vydání. 139 s. ISBN: 978-80-7367-299-7.

KEBZA, Vladimír. *Psychosociální determinanty zdraví*. Praha: Academia, 2005. 1. vydání. 264 s. ISBN: 80-200-1307-5.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. 5. vydání. 147 s. ISBN: 80-7367-181-6.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Psychologie vděčnosti a nevděčnosti. Kudy vede cesta k přátelství?* Praha: Grada Publishing, 2007. 1. vydání. 120 s. ISBN: 978-80-247-1838-5.

MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků. Teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál, 2012. 1. vydání. 152 s. ISBN: 978-80-262-0180-9.

MINIRTH, Frank a kol. *Jak překonat „vyhoření“*. Praha: Návrat domů, 2011. 1. vydání. 138 s. ISBN: 978-80-7255-252-8.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. 1. Vydání. 332 s. ISBN: 80-247-1362-4.

PROCHÁZKOVÁ, Jana. Systém supervize v oblasti krizové pomoci a služeb. In: VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. Praha, Portál, 2007. 2. vydání. s. 180-183. ISBN: 978-80-7367-342-0.

SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Helfen als Beruf. Die Ware Nächstenliebe*. Rowolt, 1999. 1. vydání. 256 s. ISBN: 9783498061593.

SILVERMAN, David. *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar, 2005. ISBN 80-551-0904-4.

ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. Praha: Grada Publishing, 2013. 2. vydání. 224 s. ISBN: 978-80-247-3736-2.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Školní poradenská psychologie pro pedagogy*. Praha: Karolinum, 2005. 1. vydání. 432 s. ISBN: 80-246-1074-4.

VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha, Portál: 2012. 1. vydání. 160 s. ISBN: 978-80-262-0087-1.