

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra profesního a personálního rozvoje

**Osobnost kariérového poradce – od profesního
prekonceptu k poradenské praxi**

Bakalářská práce

Autor: Hana Kurková

Vedoucí práce: doc. PhDr. Radmila Dytrtová, Csc.

2013

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Osobnost kariérového poradce – od kariérového prekonceptu k poradenské praxi“ vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

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 moje bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitní databázi a bude veřejně přístupná k nahlédnutí.

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 19.4.2013

Poděkování

Děkuji doc. PhDr. Radmile Dytrtové, Csc., za odborné vedení a podnětné rady, které mi pomohly ke zpracování tématu a dodržení harmonogramu práce.

Abstrakt

Bakalářská práce "Osobnost kariérového poradce od profesního prekonceptu k poradenské praxi" se zabývá vymezením kariérového poradenství jako profese a zmapováním nároků a požadavků na osobnost poradce. Vedle povahy a charakteru poradce uvádí také etické zásady v poradenství a zásady správné komunikace s klientem. Informace, čerpané z literatury, on-line zdrojů a vlastních zkušeností, jsou konfrontovány s názory 2 skupin respondentů prostřednictvím dotazníkového šetření. První skupinu respondentů tvoří studenti druhého a třetího ročníku Poradenství v odborném vzdělávání. Druhou skupinu tvoří poradci a pedagogičtí pracovníci, kteří již mají zkušenosti s poskytováním kariérového poradenství. Komparací odpovědí obou skupin je odvozeno pořadí prioritních hodnot a doporučení pro obě strany.

Abstract

The Bachelor's thesis "Personality of Career Advisor – from professional preconcept to consultancy practice" specifies the profession of career counseling and defines requirement on the personality of the advisor. It explains terms such as character, temperament, ethics in counseling practice and recommended ways of communication with clients. The theoretical part, consisting of information from literature, internet sources and the experience of the author, is confronted by the practical part, analysing the opinions of 2 groups of respondents. The first group includes the students in the second and third grade of Guidance in Vocational Education. The second group includes advisors and educators with practice in career counseling. The compared answers result in charts of preferred values, giving advices for both categories.

Klíčová slova

kariérové poradenství, osobnost poradce, poradenská praxe, prekoncept kariérového poradenství, podpora sebezvoje klienta

Obsah:

Úvod.....	6
1. Cíl a metodika	8
2. Teoretická část	9
2.1. Kariérové poradenství jako profese.....	9
2.2. Kariérové poradenství v České republice.....	11
2.3. Etika v poradenství.....	12
2.4. Charakteristika osobnosti poradce.....	13
2.5. Komunikace s klientem.....	23
3. Praktická část	28
3.1. Návrh dotazníku a jeho aplikace	28
3.2. Sběr dat.....	32
3.3. Diskuse a hodnocení	33
3.4. Souhrn.....	53
4. Závěr.....	57
5. Seznam použité literatury.....	59
6. Příloha – dotazníky	61

Úvod

Tato práce si klade za cíl vysvětlit význam povolání kariérového poradce a vyhledat osobnostní rysy a způsoby chování, které jsou pro člověka, vykonávajícího tuto profesi, největším přínosem. Téma práce jsem si vybrala na základě svých zájmů a životních zkušeností. Ve volném čase se věnuji studiu literatury, která se zabývá osobním a podnikatelským rozvojem a správnou mezilidskou komunikací. Již několik let mě láká povolání kouče osobního rozvoje a za tímto účelem navštěvuji různé přednášky a kurzy, které mi pomáhají připravit se na podnikání v této oblasti. Kariérové poradenství považuji za podobný obor, se kterým je v mých představách znalost trhu práce spjata se zájmem o osobní příběh klienta, ve kterém je potřeba hledat potenciál pro růst a dosažení spokojenosti s povoláním, které by bylo v rovnováze s osobním životem.

Na základě komunikace s mladými lidmi nabývám dojmu, že většina lidí nemá konkrétní představu o svém budoucím povolání. Často lidé pracují v úplně jiném oboru, než vystudovali a ještě častěji je jejich práce nebaví. Sama mám tu nepříjemnou zkušenost, kdy jsem se jako adolescent rozhodla naplnit ideály své rodiny a vystudovat lékařskou fakultu. Jelikož jsem měla na gymnáziu výborný prospěch, podlehla jsem dojmům, že zvládnou cokoli, ale ve skutečnosti mi chyběla dostatečná znalost svých motivů a potřeb a především vědomí toho, že náročné studium lékařství a příprava na takové povolání, není to, co jsem ochotna této dráze obětovat. Občas uvažuji nad tím, zda by mi rozhovor s moudrou osobou, která by dokázala odhadnout můj potenciál, ušetřil 4 roky života, plné zbytečného trápení a pocitu marnosti. Měla jsem to štěstí, že v období, kdy už jsem neměla motivaci ve studiu medicíny pokračovat, byl otevřen obor Poradenství v odborném vzdělávání, jehož završením je tato bakalářská práce.

Díky této zkušenosti si uvědomuji, jak je výběr studia a profese závažným rozcestníkem. V takových situacích nachází své uplatnění kariérové poradenství. Je důležité, aby měl poradce, přítomný u tohoto rozhodování, zájem o postoje a

motivaci klienta a zároveň dovednost, přiblížit mu realitu a poskytnout dostatečné informace, aby se dokázal na svou životní cestu co nejlépe připravit.

Dnešní doba je plná rychlých změn. Trh práce je ovlivněn ekonomickými změnami na globální úrovni. Změny v technologiích vytvářejí odlišné nároky na kompetence pracovníků. Vyrůstá tedy potřeba celoživotního vzdělávání a rozšiřování široce uplatnitelných kompetencí, které jsou použitelné i pro jiné obory, než ve kterém člověk pracuje. Doby, kdy kariérní dráhu určoval obor, který absolvent vystudoval, jsou minulostí. Přesto je volba střední a vysoké školy stále důležitým milníkem v nasměrování profesní dráhy. Hledáním optimální kariérní volby se zabývají kariéroví poradci na různých pracovištích. Na začátku této práce chci nejprve upřesnit představu, kde kariérové poradce najdeme a co můžeme od kariérových poradců očekávat z hlediska pracovní náplně.

Dále se budu zabývat osobností kariérového poradce. Zde se budou prolínat různé poznatky z oblasti psychologie osobnosti, ze kterých vyberu užitečné tipy a doporučení pro práci kariérového poradce. Nejvíce se chci zaměřit na dobré způsoby jednání s klientem, které vedou k atmosféře důvěry a spolupráce. Dále bych chtěla vyhledat strategie pro řízení rozhovoru a pro efektivní komunikaci.

V teoretické části se budu opírat o odbornou literaturu a o webové stránky pracovišť, kterých se kariérové poradenství týká. V praktické části vypracuji dotazník, který bude mít 2 verze. První bude použita při dotazování v rovině kariérového prekonceptu. Cílovou skupinou budou studenti bakalářského oboru Poradenství v odborném vzdělávání. Druhý dotazník bude obdobný, s dotazy směřujícími na použití v praxi. Cílovou skupinou budou profesionálové, kteří se již zabývají kariérovým poradenstvím a mohou k tématu poskytnout názory z vlastní praxe. Výsledky obou šetření porovnáám a shrnu do sdělení, které může obou stranám přinést inspiraci a výzvy pro další profesní a osobní rozvoj při této profesi.

1. Cíl a metodika

Cíl

Cílem práce je seznámit se s pojmem kariérové poradenství a nalézt instituce, ve kterých se tato služba poskytuje. Práce se snaží zmapovat osobnostní nároky profese poradce a přístupy v práci s klienty. Dalším cílem práce je zjistit, jaké povahové vlastnosti a dovednosti jsou pro práci poradce klíčové. Cílem praktické části je zjistit rozdíl v názorech studentů Poradenství v odborném vzdělávání v závislosti na ročníku, ve kterém studují, a celkově porovnat výsledky této kategorie s názory poradců a pedagogů, kteří poskytují kariérové a výchovné poradenství.

Metodika

Teoretická část je souhrnem informací z oblasti kariérového poradenství, psychologie osobnosti a mezilidské komunikace, které byly publikovány v literatuře a internetových zdrojích, doplněné o vlastní úvahu a zkušenosti.

Praktická část se zaměřuje na porovnání představy studentů Poradenství v odborném vzdělávání o povolání a požadavcích kariérového poradenství s názory profesionálních poradců z poradenských středisek a škol. Pro komparaci a analýzu bude použit dotazník, zjišťující optimální vlastnosti a dovednosti kariérového poradce pro praxi, především při komunikaci s klientem. Výsledky budou vyhodnoceny a porovnány v závěrečné části práce.

2. Teoretická část

2.1 Kariérové poradenství jako profese

Kariérové poradenství je odbornou pomocí při výběru studia a povolání. Je jedním z nejdůležitějších rozhodnutí v životě člověka. Na tomto rozhodnutí záleží, zda se člověk vydá na cestu, kde se bude setkávat s úspěchem a uznáním a zvýší si tím kvalitu života, nebo zda se spokojí s méně vhodnou volbou, která může z dlouhodobého hlediska vést k nespokojenosti a frustraci. Kariérové poradenství zajišťuje podložení tohoto rozhodnutí dobrými informacemi a předchází špatné nebo neúplné profesní přípravě.¹ V dnešní době již nelze stavět na předpokladu výkonu kariéry u jednoho zaměstnavatele po mnoho let, proto je další úlohou kariérového poradenství poradit klientovi, jak zvyšovat jeho zaměstnatelnost a flexibilitu pro nové příležitosti, které se na trhu práce objeví. Cílem je tedy i pomoc dospělým při řešení ať už jednotlivých fází, nebo komplexnějších otázek souvisejících s profesním vývojem a formováním profesionální kariéry. Patří sem např. sebeaktualizace a osobní rozvoj.² Poradci mají objevením dobrého potenciálu klienta vliv nejen na jeho budoucnost, ale i celkově na ekonomiku státu, protože správnou volbou pracovní dráhy se zvyšuje předpoklad dobré výkonnosti a snižuje se hrozba nezaměstnanosti, díky dobrému sebepoznání a orientaci na vzdělávání, ke kterému klientovi může poradce pomoci.³

Definice kariérového poradenství

Kariérové poradenství je speciální typ odborné poradenské služby, kde poradce poskytuje informace, doporučení a potenciální řešení problémů, které se týkají výběru profese a přípravy na ní. Cílem je nalézt uplatnění jedince jako pracovní síly a případně vytvořit kompromis mezi jeho povahou, schopnostmi a zájmy, a nároky pro určité pracovní činnosti. Do těchto služeb spadá i poradenství

1 Vendel, Š. Kariérové poradenství, 2008, s. 11

2 Koščo, J. Poradenská psychológia, 1987, s. 71

3 Vendel, Š. Kariérové poradenství, 2008, s. 15

související se změnou povolání a rekvalifikací. Poradce orientuje klienta na samostatné, aktivní a tvůrčí zorientování se mezi jednotlivými profesemi. Objasňuje klientovi výhody a nevýhody profesí i práce u firem různého typu. Důležité je vést klienta k vlastnímu kariérovému managementu v průběhu svého života. Z hlediska současného rychlého vývoje trhu práce je potřeba posilovat osobnostní rozvoj klienta v oblasti všeobecně uplatnitelných dovedností a znalostí a vytvářet u něj kladný vztah k celoživotnímu vzdělávání. Klientovi jsou poskytovány také rady a informace, které pomáhají při tvorbě životopisu, žádostech o zaměstnání a přijímacích pohovorech.⁴ Podle národní soustavy povolání⁵ se kariérové poradenství dělí na další obory specializace:

1. kariérový poradce pro ohrožené, rizikové a znevýhodněné skupiny obyvatel
2. kariérový poradce pro rozvoj lidských zdrojů
3. kariérový poradce pro vzdělávací a profesní dráhu
4. kariérový poradce pro zaměstnanost

Vzdělání kariérového poradce

Nejvhodnější přípravu pro práci kariérového poradce jsou bakalářské studijní programy v oborech specializace v pedagogice, pedagogika, sociální politika a sociální práce, vyšší odborné vzdělání v oboru sociální práce a sociální pedagogika, bakalářský studijní program v oboru ekonomické teorie, ekonomiky a managementu. Jinou alternativu představuje bakalářský studijní program ve skupině oborů z oblasti psychologie nebo speciální pedagogiky. Samozřejmostí je počítačová způsobilost, ekonomické a právní povědomí a znalost anglického jazyka. Pro výkon pozice jsou požadovány teoretické znalosti zákona o zaměstnanosti, zákoníku práce, pracovního práva a profesních skupin, kvalifikační požadavky povolání, základy psychologie a teorie, postupy a metody kariérového poradenství.⁶

4 Hloušková L. a kol. Vzdělávání poradců v České republice – Výzkumná zpráva, 2004, s. 47-48

5 Národní soustava povolání, 2012. [cit 1.12.2012], dostupné na [www: http://katalog.nsp.cz](http://katalog.nsp.cz)

6 Národní soustava povolání, 2012. [cit 1.12.2012], dostupné na [www: http://katalog.nsp.cz](http://katalog.nsp.cz)

Postupy v kariérovém poradenství

Poradci používají jako zdroj informací údaje o světě práce a informace o klientovi, které získávají psychodiagnostickými nástroji, jako jsou testy schopností a dotazníky zájmů. Pokud klient již pracoval, tak se zjišťuje také jeho spokojenost s předcházejícím zaměstnáním.⁷ Prvním krokem je poznání klienta, kdy jsou během diagnostického šetření identifikovány klientovy zájmy, vloh, dovednosti, postoje, životní hodnoty, motivace a případná zdravotní omezení. Vhodným diagnostickým prostředkem je dotazník nebo strukturovaný rozhovor. Následuje druhý krok, kdy je klient seznámen s výsledkem diagnostického šetření a jsou mu nabídnuty profese, které se nejvíce blíží výsledku šetření. Zde musí brát poradce v úvahu pracovní podmínky a dostupnost vhodných povolání. Ve třetím kroku klient vyjádří své názory a postoje vůči nabídnutým možnostem a vybírá takové varianty, kterých by chtěl dosáhnout. Ve čtvrtém kroku je klient seznámen s typy firem, u kterých se lze ucházet o zaměstnání. V případě zájmu o provozování živnosti, je potřeba klientovi nabídnout potřebné informace k takovým možnostem. Pokud jsou v poradně k dispozici i konkrétní nabídky pracovních míst, jsou vyhodnocovány i ty. Pátý krok je zaměřen na strategii hledání zaměstnání a potenciálních zaměstnavatelů. Objasněny musí být i principy ucházení se o pracovní místo, zásady psaní životopisu, průběh výběrového pohovoru atd.⁸

2.2 Kariérové poradenství v České republice

V České republice je kariérové poradenství institucionalizovým systémem poradenských služeb, poskytovaných klientům v kterékoli fázi jejich života. Spadají sem aktivity pořádané ve školách pro pomoc žákům a studentům ve výběru povolání a porozumění trhu práce. Dále je zde i více osobnostně zaměřené poradenství pro jedince, kteří si neumí sami efektivně vyřešit své životní plány a rozhodnout se pro vhodné povolání. Od r. 2005 se řídí školská poradenská zařízení vyhláškou č.

⁷ Vendel, Š., Kariérové poradenství, 2008, s. 51

⁸ Hloušková L. a kol. Vzdělávání poradců v České republice – Výzkumná zpráva. 2004, s. 49-50

72/2005 Sb., o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních. Ve smyslu této vyhlášky vykonávají zdarma činnost diagnostickou, intervenční, informační a metodickou a to za pomoci pedagogických a psychologických metod a postupů. Pojem kariérové poradenství jako takový není legislativně ukotven ve školském zákoně. Přínosem kariérového poradenství je redukce ztrát vznikajících chybným rozhodováním jedinců o volbě vzdělání na základě nedostatečných informací a sebepoznání. V dnešní době se více než v minulosti dbá na to, aby klient učinil konečné, pro něj nejpříjemnější, rozhodnutí sám a nesl za něj zodpovědnost.⁹

System poskytování kariérového poradenství

Většina subjektů, poskytujících kariérové poradenství, spadá do resortu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Patří sem pedagogicko-psychologické poradny, speciálně pedagogická centra a pracovníci působící na školách, např. jako výchovní poradci, školní metodici prevence, školní psychologové nebo speciální pedagogové. Druhým resortem je Ministerstvo práce a sociálních věcí, kde se poradenský systém zaměřuje především na problematiku změny povolání, rekvalifikaci a otázkami, které se týkají ztráty a hledání zaměstnání. Kariérové poradenství zde poskytují Informační a poradenská střediska při úřadech práce, kde čerpají informace pro volbu povolání zejména žáci a studenti.¹⁰ Profesionální poradenství poskytují také personální agentury. Základní právní normou, která stanovuje postupy k dosažení rovnováhy mezi nabídkou a poptávkou pracovní síly, je zákon č. 435/2004 Sb, o zaměstnanosti.⁶

2.3 Etika v poradenství

Stejně jako v ostatních profesích, i v poradenství je nutné dodržovat určité etické zásady. Taková pravidla bývají ukotvena v etických kodexech různých

⁹ Poradenské služby a jejich využívání - Volba povolání povolání, 2012. [cit 1.12.2012], dostupné na <http://www.vychova-vzdelavani.cz/karierove-poradenstvi/>

¹⁰ Vendel, Š.: Kariérní poradenství, 2008, s. 15

poradenských asociací a sdružení. Před začátkem spolupráce musí být klient obeznámen s podmínkami poskytování služby. Poradce musí udělat vše proto, aby nevznikla škoda na straně klienta. Pokud při službě nedochází k nalezení řešení, neměla by být spolupráce protahována, zejména pokud jde o placenou službu. Důležitý je respekt ke klientovi a jeho rozhodnutí.¹¹

Vztah mezi poradcem a klientem musí mít stanovené hranice. Jde především o různé formy zneužívání, jako je finanční, sexuální nebo emocionální. Samozřejmostí je dodržení mlčenlivosti o informacích, se kterými se klient poradci svěří. Jakékoli sdílení informací, např. s dalšími spolupracujícími odborníky, musí být prokonzultováno s klientem a ten k tomu musí poskytnout souhlas. Pokud dochází k záznamu informací při konzultaci, ať už písemné nebo pomocí nahrávacích zařízení, je potřeba se o tom s klientem nejprve dohodnout a poskytnout mu pravdivé informace o tom, jak bude se záznamem naloženo a kdo k němu bude mít přístup.

Poradce si musí být vědom společenských norem slušnosti, které platí i v případě sdělování názorů na jeho kolegy nebo jiné osoby. Neměl by snižovat jejich význam a kritizovat je před klienty nebo na veřejnosti. V poskytování služeb by se neměl dopouštět diskriminace etnických nebo sociálních skupin. Měl by dbát na svou fyzickou a duševní kondici, protože by jeho případná nemoc nebo emociální problémy, stejně jako v ostatních povoláních, znamenaly i zhoršení pracovní výkonnosti a kvality služeb klientům.

Poradce se musí průběžně vzdělávat a rozvíjet své odborné kompetence. Měl by vykonávat pouze ty aktivity, ke kterým má patřičný výcvik. Pokud nemá k vyřešení klientova problému znalosti a kompetence, doporučí mu jiné odborníky.¹²

2.4 Charakteristika osobnosti poradce

Na osobnost kariérového poradce jsou kladeny požadavky, které se netýkají

¹¹ Gabura, J. Pružinská, J. Poradenský proces, 1995, s. 100

¹² Amundson, E. Základné zložky kariérového poradenstva: postupy a techniky, 2009, s. 8

pouze kvalifikace a znalostí oboru, ale také oblasti měkkých kompetencí a emoční inteligence, která je při jednání s lidmi klíčová. Velký podíl na naše schopnosti efektivně pracovat a úspěšně komunikovat s lidmi má naše výchova a životní zkušenosti. V kombinaci s vrozenou složkou povahy jsme každý jedinečnou osobností, která toho může společnosti mnoho nabídnout, ale při neznalosti svých slabých stránek se můžeme opakovaně dopouštět chyb, kterých si ani nemusíme být plně vědomi. V dnešní době existuje nepřehledné množství literatury a dalších možností, které nám pomohou lépe poznat sami sebe a přiblížit se ostatním. Těmto kvalitám se člověk učí celý život, ale v pomáhajících profesích, jakou kariérové poradenství beze sporu je, jsou znalosti z oboru psychologie osobnosti klíčové. V reálném světě těžko najdeme ideální osobnost poradce, ale jedním z účelů této práce je formulovat vodítko k osobnímu rozvoji a celoživotnímu zdokonalování v jednání s klienty.

Definice osobnosti

Osobnost bývá definována jako soubor bio-psycho-sociálních vlastností člověka. Skládá se z toho, co člověk chce (na základě pudů, potřeb, zájmů a hodnot), co může (na základě schopností a nadání), kým je (zde můžeme zmínit temperament, charakter, psychosomatickou konstituci) a kam směřuje (tedy životní poslání a cíl).¹³ Záměrem práce není charakterizovat každou z těchto složek a odhadovat ideální předpoklady pro výkon profese poradce, ale vybrat pouze ty složky, které mají (alespoň dle mého názoru) největší odraz v mezilidském vztahu a komunikaci.

Osobnostní předpoklady poradce

Pro práci kariérového poradce je důležitá řada předpokladů. Za nejvýznamnější považují schopnost komunikovat s různými typy lidí. Na základě rozhovoru a pozorování klienta je důležité umět rozpoznat a analyzovat situaci klienta a vyhledat vhodné řešení v souladu s reálnou situací. Poradce by měl umět dobře argumentovat a srozumitelně vysvětlit různé situace a postupy adekvátně k

¹³ Kohoutek, R. Úvod do psychologie – Psychologie osobnosti a zdraví žáka, 2006, s. 54-55

věku a vzdělání klienta. Důležitou vlastností je empatie, tedy schopnost vžít se do situace klienta a pochopit problém z jeho úhlu pohledu. Na druhou stranu je ale nutné udržet si nadhled a zvážit situaci z různých hledisek. Tohoto bodu se týká i stanovení priorit, které zásadně ovlivní postoje klienta vůči poradci i své situaci, a postupy řešení problému. Jedním z předpokladů efektivní komunikace je atmosféra důvěry, poradce by tedy měl umět pomoci klientovi se uvolnit, zbavit se strachu a otevřít se ke spolupráci. Ideálem je prosociálně orientovaná osobnost, která pojímá tuto pomáhající profesi jako své životní poslání, je schopná sebereflexe vlastního rozhodování, jednání i emocí a je ochotna si doplňovat vzdělání po celý život.¹⁴

Emoční inteligence

Předpokladem k výkonu většiny profesí je jistá míra inteligence, která je z větší míry vrozená. Inteligence je definována jako schopnost adekvátně, pohotově a účelně reagovat na životní a pracovní situace. Existuje více druhů inteligence, jako je logicko-matematická nebo lingvistická.¹⁵ V dnešní době se klade důraz také na emoční inteligenci, kterou ve svých dílech vysvětluje Daniel Goleman. Zde bych chtěla uvést z jeho knihy „Práce s emoční inteligencí“ několik užitečných informací. Emoční inteligence je zde vysvětlena jako přenositelná kompetence, která je často i významnější než odborné znalosti, protože je důležitá pro práci v týmu, jednání s klienty a vyrovnávání se se stresem. Proto je užitečné s tímto pomoci i klientovi, ať už přímými tipy nebo doporučením dalších odborníků nebo literatury, kde může klient získat maximum informací. Emoční inteligence není o tom být milý a otevřený, jde spíše o sebeovládání a vhodném a efektivním usměrnění pocitů při spolupráci s ostatními tak, aby bylo dosaženo společného cíle. Na rozdíl od IQ se vyvíjí po celý život a můžeme ji považovat za formu duševní zralosti.¹⁶

Lidé s vyvinutou emoční inteligencí si uvědomují co a proč cítí. Vidí také souvislost s vlastními pocity a jejich projevy navenek a vliv jejich emocí na pracovní

14 Kraus, B. Poláčková, V. et.al. Člověk-prostředí-výchova K otázkám sociální pedagogiky, 2001, s 173-175

15 Kohoutek, R. Úvod do psychologie – Psychologie osobnosti a zdraví žáka, 2006, s. 66-67

16 Goleman, D. Práce s emoční inteligencí, 2000, s. 13-39

výkon. Jsou si vědomi vlastní ceny a perspektivou svých cílů. Toto sebeuvědomění se vyznačuje ochotou naslouchat pocitům klienta a pochopení vlivu těchto pocitů na jeho vnímání, myšlení a jednání. Dle mého názoru je tato schopnost základem pro dobrou orientaci v potřebách klienta, které nemusí být v počátku rozhovoru zjevné. Další důležitou vlastností je sebedůvěra. Víra v sebe a ve vlastní schopnosti má obrovský vliv na dojem, který si klient na poradce, a tím pádem i na jeho rady, vytvoří. Pokud si nejsme jisti službou, kterou poskytujeme a neumíme se důvěryhodně prezentovat, je naše práce odsouzena k neúspěchu. Na druhou stranu není dobré vyhýbat se nepříjemnostem, ale snažit se je co nejdříve vyřešit, aby klient mohl vidět čestný přístup a jednal s poradcem ve stejném, otevřeném duchu.¹⁷

Podle Golemana patří k emoční inteligenci potlačení impulzivity a schopnost zvládnout úzkost. Ty jsou základem pěti důležitých disciplín emoční inteligence:

- Sebeovládání, míněné jako efektivní zvládnání zvláště negativních impulsů. Účelem není potlačovat své pocity, ale zůstat zaměřený na podstatu věci i v nepříjemných situacích. To pomáhá zachovat si jasnější myšlení. Dobré je brát veškeré potíže jako výzvu vlastními schopnostem, tím pádem se pro nás stanou pobídkou a nikoli ohrožením.
- Spolehlivost, čestnost a bezúhonnost. Tento bod zahrnuje etické jednání a dodržování morálních principů.
- Svědomitost, spolehlivost a odpovědnost v plnění závazků
- Flexibilita v konfrontaci s novými úkoly
- Otevřenost novým přístupům a informacím¹⁸

Úlehla dodává k tématu sebejistoty, že pracovník nemůže dosáhnout ocenění za práci, které si sám necení. Poradce si musí být vědom hodnoty své pomoci, aby si

¹⁷ Rohm, R. Jak lépe porozumět sobě i druhým, 2003, s. 109

¹⁸ Goleman, D. Práce s emoční inteligencí, 2000, 55-57 s.

jej mohli vážit i odborníci z dalších spolupracujících profesí. Dále by měl vědět, čím je užitečný svým klientům a v čem se jeho práce liší od ostatních oborů. Nedostatek v tomto aspektu práce může být jedním z příčin syndromu vyhoření, protože způsobuje zklámání a ztrátu smyslu poradcovy činnosti. Syndrom vyhoření se pak projeví ztrátou zájmu o klienta a neschopností ho vnímat jako osobnost se svou identitou a schopnostmi. Poradce musí již od začátku rozlišovat rozdíl mezi pomocí a kontrolou, protože vnucování pomoci a rad, které klient odmítá, vyčerpává poradcovu energii a z dlouhodobějšího hlediska způsobuje ztrátu celkového zájmu o uspokojivý výkon práce.¹⁹

Temperament

Každý z nás se již setkal s pojmy introverze a extroverze, které vyjadřují orientaci člověka na vnitřní nebo vnější svět. Je těžké usuzovat, zda je pro poradce výhodnější pouze jedna z těchto orientací. Dle mého názoru by se měl snažit o rozvíjení svých povahových rysů v obou směrech, aby dokázal porozumět jak vnitřnímu světu klienta, tak i požadavkům vnějšího světa, zejména pracovního prostředí, a nárokům na aktivitu ve vyhledávání práce a navazování kontaktů. K úspěchu vede snaha porozumět orientaci a motivacím klienta a pochopit, proč se rozhoduje způsoby, které jsou pro něj charakteristické. Psychologie rozlišuje 4 druhy temperamentu, které poprvé definoval Hippokrates a dále rozvinul C. G. Jung. Chtěla bych zde shrnout charakteristiku jednotlivých temperamentů a doporučené způsoby jednání s jednotlivými typy, se kterými jsem se seznámila v knize F. Littauerové *Osobnosti Plus*.

Každý z nás je jedinečnou směsicí temperamentů, ale jeden z nich je u každého člověka dominantní. U většiny lidí můžeme předvídat jejich chování, když správně odhadneme jejich temperament. Povahové temperamenty je potřeba znát i z toho důvodu, že lidé se cítí nejlépe s někým, kdo jedná a myslí podobně jako oni. Každý z nás je rád, když má se svým společníkem něco společného, na čem lze

¹⁹ Úlehla, I. Umění pomáhat – Učebnice metod sociální praxe, 1999, s. 120

vybudovat vztah. Je tedy dobrou strategií k navození pocitu porozumění s klientem, když vyzporujeme, nebo případně vyhodnotíme testem, jeho dominantní temperament a přizpůsobíme tomu své vlastní chování, aby měl pocit, že našel tu správnou osobu, která jej pochopí. Pro rychlé zjištění můžeme položit 2 otázky, kterými se dotázaný zařadí ke kvadrantu, se kterým se ztotožňuje. Pro rozlišení extrovertní od introvertní povahy se můžeme zeptat, zda se klient považuje za rychlejšího a otevřeného nebo za pomalejšího a uzavřeného. Druhá otázka směřuje k tomu, zda je klient orientován spíše na úkoly nebo na lidi.²⁰

Popišme si, co je pro jednotlivé temperameny typické. Cholerici se vyznačují otevřeností a orientací na úkoly, jsou sebevědomí, dominantní, úpřímní, produktivní, ctižádostiví a odvážní. Mezi jejich negativní vlastnosti patří bezohlednost, netrpělivost nebo panovačnost. Snadno se rozčílí. Pracují rychle a dokáží dovést své plány do konce. Mají rádi soutěže a výzvy. Preferují samostatnou práci nebo vedoucí pozice. Hůře vycházejí s lidmi, kteří nejsou tak pracovití a cílevědomí, jako oni. Je pro ně typický názor, že oni sami odvedou práci nejlépe. Je pro ně těžké rozdělit svou práci mezi ostatní a předat jim i svou důvěru a část zodpovědnosti nad úkolem.

Sangvinici jsou otevření a orientovaní na lidi. Mají rádi zábavu, jsou optimističtí, nadšení, přátelští, komunikativní a tvořiví. Jsou rádi ve společnosti a rádi své okolí baví. Rádi pracují s lidmi. Nemají rádi konfrontace nebo hádky. Mezi jejich negativními vlastnostmi najdeme nedůslednost, povrchnost a menší vytrvalost. Pro získání jejich sympatií je potřeba jednat nadšeně a pozitivně.²¹

Melancholici jsou uzavření a orientovaní na úkoly. Jsou důkladní, praktičtí, zodpovědní, analytičtí a pečliví. Zajímají se o podstatu věcí mají rádi pořádek a systém. Při komunikaci s nimi je potřeba předložit stručné a logické sdělení a podat jim maximum informací, aby měli šanci se dobře připravit. Potřebují dostatečný čas

20 Rohm, R. Jak lépe porozumět sobě i druhým, 2003, s. 105

21 Littauer, F. Osobnosti plus, 1997, s. 50-200

pro analyzování a rozhodování. Mezi jejich negativní rysy patří kritičnost a urážlivost.

Flegmatici jsou uzavření a orientovaní na lidi. Jsou přátelští, chápaví a klidní. Rádi se starají o druhé a umí se do nich vcítit. Potřebují pracovat v přátelském a chápavém prostředí. Jsou pomalí a nemají rádi nátlak, změny a konflikty. Rozhodují se většinou na základě svých pocitů. Při jednání s nimi je potřeba být klidný a předkládat realistické cíle, aby nebyli stresováni velkými výzvami.²²

Temperament se výrazněji projevuje v mimořádných a kritických situacích a některé jeho složky lze překrýt charakterovými vlastnostmi. Aby člověk mohl lépe využít svého temperamentu, musí se naučit ovládat ho a řídit charakterem.²³ Jako příklad mohu uvést svůj temperament, ve kterém dominuje choleric, jsem tedy extrovert, který je zaměřen na akci a cíl. Často pocítuji napětí, pokud jedním s flegmatikem, který není zaměřený při práci, nebo s melancholikem, který dbá na detaily, které nepovažuji za podstatné. Přestože je v mém temperamentu i významný podíl sangvinika, mívám tendenci sangvinikům vyčítat častou lehkovážnost. Od doby, co jsem se seznámila s charakteristikou 4 temperamentů, mám možnost lépe pochopit, proč osoby s odlišným temperamentem nevidí věci stejně jako já a zaujímají k životu odlišný postoj. Pomáhá mi to nejen v jednání s nimi, ale i k předcházení svým emotivním reakcím, které by mohly vést k nedorozumění.

Charakter

Charakter je morálním jádrem osobnosti a jeho podstatou je svědomí. Nejvíce je ovlivněn procesy učení, výchovou a způsobem života. Je to upevněná soustava motivů a hodnot, která má vliv na chování člověka a způsoby dosahování jeho cílů. Pro činnost poradce, stejně jako v mnoha jiných povoláních, je potřeba být prosociálně orientovaný a mít větší míru tolerance pro způsob myšlení a jednání klientů. Do oblasti charakteru patří také dominance a submise. Toto se může též odrazit při

²² Littauer, F. Osobnosti plus, 1997, s. 50-200

²³ Kohoutek, R. Úvod do psychologie – Psychologie osobnosti a zdraví žáka, 2006, s. 95

komunikaci s klienty, zejména pokud jde o direktivní přístup a přejímání zodpovědnosti. V otázkách charakteru se setkáváme s důležitostí sebehodnocení, které je potřeba udržovat vyrovnané. Řada lidí jej má nějakým způsobem deformované, kdy dochází k sebezpochybnování nebo sebezpochybnování.²⁴ Práci se sebehodnocením považují za zajímavý aspekt v práci kariérového poradce, protože někteří klienti mohou mít nereálné aspirace na práci, ke které nemají dostatečné schopnosti a dovednosti, nebo je mohou mít, ale naopak jim schází sebevědomí a schopnost se „prodat“.

Empatie

Empatií nazýváme umění vžít se do nálady a pocitů ostatních. Často jsou naše pocity vyjádřeny nejen slovy, ale i výrazem tváře, tónem hlasu a dalšími prostředky neverbální komunikace. Poradce musí mít jistou míru sebevědomění a sebekontroly, aby dokázal tyto neverbální signály rozpoznat. Pokud nedokáže zaznamenat a zvládat vlastní prožívání, pak bude pro něj velice obtížné vžít se do nitra jiných lidí. Nedostatek empatie se pak může projevit stereotypní reakcí navenek, kdy jsou všichni v okolí vnímáni nediferencovaně, nikoli jako individuality. Pro úplné přeladění na klientovu vlnu musí poradce utlumit vlastní emoční aktivity, aby mohl objektivněji pozorovat emoční signály druhé osoby. Ti, kdo neumějí či nechťejí druhým naslouchat, se okolí jeví jako lhostejní a bez zájmu a to zpětně tlumí sdílnost okolí.²⁵

Klienti hodnotí poradce jako empatického, když dokáže pochopit jejich prožitky z jejich úhlu pohledu. Prvním krokem je dát najevo ochotu k naslouchání. Empatie je nezbytnou podmínkou k tomu, aby klient přijal poradcovu pomoc. Pozitivního účinku nelze docílit, pokud se poradce nedokáže vcítit do myšlenkových pochodů a pocitů klienta. Kdo nedokáže dešifrovat projevy citů a neorientuje se v mezilidských vztazích, ten v přesvědčování neuspěje. Jako první krok se tak jeví vybudování vzájemného vztahu. Poradce musí své porozumění dát klientovi najevo.

²⁴ Kohoutek, R. Úvod do psychologie – Psychologie osobnosti a zdraví žáka, 2006, s. 96-100
²⁵ Goleman, D. Práce s emoční inteligencí, 2000 s. 135-136

Na druhou stranu se toto porozumění musí udržet v rozumné míře, protože přehnané prožívání příběhů klienta vede k syndromu vyhoření a neposlouží to ani klientově rozvoji. Poradce klientovi nemusí vždy přesně rozumět, ale pokud ukazuje svou snahu porozumět, může ho klient vést a opravovat, dokud spolupráce nevyústí ve shodu a řešení problému.²⁶

Práce s postoji klienta

Při dotazování klientů na jejich cíle, kterých chtějí dosáhnout, můžeme rozlišit vnitřní a vnější cíle. Vnitřní cíle se týkají toho, nad čím mají kontrolu, např. jejich myšlení, pocity a chování. Vnější cíle představují to, nad čím by chtěli mít kontrolu, ale nemohou ji mít, např. myšlenky, pocity a chování druhých. Klienti ale mohou ovlivnit druhé prostřednictvím svého chování, nad kterým mají kontrolu. Pokud si klient stanoví vnější cíl, poradce by ho měl vhodně nasměrovat k tomu, aby k takové motivaci směřovali práci na vnitřních cílech.²⁷ Poradce musí mít respekt ke klientovým schopnostem podílet se na řešení své situace a nenechat jej, na základě poradcovy pozice odborníka, ustoupit do pasivní role. Pouze takové změny v postojích klienta, které jsou navozeny nedirektivně a spoluprací, mohou být hlubší a trvalejší. Dobrý profesionál obvykle vycítí, jaká míra direktivity je pro daný případ vhodná. Někteří klienti se rádi sami zbavují odpovědnosti za řešení svého problému, protože je pohodlné svést svůj neúspěch na odborníka. Je ale důležité, aby si klient osvojil postoj, že svůj úspěch či neúspěch je zodpovědný svou snahou a aktivitou, poradce by je tedy měl přesvědčit, aby pracovali na úkolech, které si v rámci řešení problému stanoví.²⁸

Optimismus a naděje

Jedním z cílů poradenské práce by mělo být povzbuzení klienta k optimistickému náhledu na situaci. Bez víry v úspěch nemůže nikdo najít sílu a motivaci k práci a výkonu. Nezaměstnaní klienti ve většině případů zažili nejistotu a

²⁶ Dryden, W. Stručný přehled poradenství, 2008, s. 28

²⁷ Dryden, W. Stručný přehled poradenství, 2008, s. 63

²⁸ Kohoutek, R. Úvod do psychologie – Psychologie osobnosti a zdraví žáka, 2006, s. 120

opakovaná zklamání a u mladých nezaměstnaných je zdrojem nejistoty také nedostatek zkušeností. Poradce by jim měl pomoci, aby nepropadali poráženeckým náladám. K tomuto účelu mohou sloužit techniky dotazování, používané v koučingu, který vychází ze skutečnosti, že klient řešení svého problému nalezne v sobě samotném, pokud se jej dotazujeme na pozitivní stránky. Např. se dotazujeme na klientovy záliby a momenty úspěchu. Pokud je zdrojem klientových obav strach z odmítnutí, je potřeba jej dovést k náhledu, že i odmítnutí může přinést inspiraci ke zlepšení a není důvodem k pocitu méněcennosti. Beznaděj a zoufalství nejsou hodnoty uplatnitelné na trhu práce. Emoční stres může ulehčit předvídání krizových situací a příprava na ně.²⁹ Klient by měl být veden k posilování následujících aktivit:

- Reálné zhodnocení vlastních cílů a perspektiv, schopnost posoudit sám sebe z pozice případného zaměstnavatele
- Sebedůvěra a víra v možnost zlepšení je podmínkou k nasměrování sil žádoucím směrem
- Vyhledávání kontaktů a budování sociálních vazeb je velice užitečné pro nalezení pracovní příležitosti, o kterých mohou kontaktované osoby vědět
- Realistické hodnocení svých zájmů a zaměření, první nabídka totiž nemusí nutně být ta nejvýhodnější a není nutno ji za každou cenu akceptovat, každé zaměstnání je třeba zvažovat s přihlédnutím k vlastním zálibám a osobním cílům
- Zachování si emoční rovnováhy a předcházení paralyzující poráženecké náladě, která další zapojení do pracovního procesu brzdí

V tomto plnění cílů může pomoci přístup, který Japonci nazývají "kaizen", kdy se dosahování cíle rozdělí na plán kontinuálního zlepšování. Stanoví se středně náročné cíle a postupně se náročnost zvyšuje. Při splňování úkolů přináší každé dílčí vítězství uspokojení, což pomáhá udržet morálku a živí naději na konečný úspěch.³⁰

²⁹ Bělohlávek, F. Osobní kariéra, 1994, s. 34

³⁰ Maurer, R. Cesta Kaizen, 2005, s. 12

Přes jakékoli postoje klienta je potřeba předpokládat, že lidé jsou schopni se změnit. Pokud se naučili chovat určitým způsobem, dokáží rozvinout i jiné způsoby reagování na své problémy. Klient si sám vytváří interpretaci svých stavů a způsob nazírání událostí ve svém životě, a pokud je taková interpretace negativní, má toto utvrzování vliv na jejich schopnost vnímat dobré příležitosti k uplatnění nebo k prezentaci svých schopností. Lidé pracují na dosažení cílů, kterých si cení a které si sami stanovili. Spíše zmobilizují své síly k dosažení cíle, který chtějí, než cíle, který jim byl přidělen. Důležitou stránkou poradenského procesu je tedy pomoc identifikovat výsledky, kterých chce klient doopravdy dosáhnout.³¹ V koučingu osobního rozvoje bývá doporučováno, aby si klient kladl otázku, co jej nejvíce baví a jakou činnost by vykonával rád, i kdyby za ni nebyl placen. Dále by si měl napsat seznam možných kroků, které může vykonat pro to, aby svou činnost mohl zdokonalit a realizovat jako službu. Takové kladení otázek zapojí přemýšlení klienta nad skutečnými možnostmi a může v něm vyvolat touhu k podniknutí kroků k naplnění cíle.

2.5 Komunikace s klientem

V poradenství je, vedle emočního vhledu a příslušné zásoby vědomostí, potřeba umět účinně komunikovat, protože pocity, vhled a znalosti nemají tak účinný dopad, pokud nejsou vhodně formulovány.

Zásady komunikace v poradenství

V 21. století je jednou z nejvíce ceněných schopností schopnost úspěšně jednat s lidmi. Podle D. Carnegieho, s člověkem, který to dokáže, s tím kráčí celý svět, a ten kdo to neumí, jde světem osaměle. Úspěšné jednání s lidmi je bezesporu uměním, a každý z nás se tomuto umění musí učit celý život. Principy jednání s lidmi je nutné si neustále připomínat, dokud se nestanou trvalou součástí našeho jednání. Pro úspěch je nutné se neustále posouvat ve svém osobním rozvoji a

³¹ Culley, S. Bond, T. Integrativní přístup v poradenství, 2008, s. 31-32

doplňovat si znalosti v této oblasti. Jednat s lidmi může být náročné, protože lidé jsou emotivními bytostmi a často jednají na základě svých emocí. Chceme-li být úspěšní, musíme se naučit své emoce ovládat, tedy dostat se do stavu, kdy nás žádná situace či výrok ani žádný člověk nevyvede z klidu. Pro takové ovládnutí emocí jsou dobrými pomůckami pravidla chování, které prokazují druhému úctu a respekt.

Dale Carnegie ve své knize *Jak získávat přátele a působit na lidi*, učí zásadním principům, které pomohou každému lépe vycházet s lidmi. Prvním je nikdy nikoho nekritizovat, neobviňovat a nestěžovat si na něj. Kritika nemá žádnou vypovídací hodnotu o osobě, kterou kritizujete, pouze vypovídá o vaší potřebě být kritičtí. Kritizování je zlovykem, který vyvolává silné a iracionální emoce. Je potřeba odlišovat kritiku a hodnocení, protože kritika se vztahuje na osobnost člověka a hodnocení na práci, kterou odvedl. Každý člověk jedná tak, jak nejlépe umí podle úrovně osobního růstu, na které se nachází, a podle svých životních zkušeností. Nikdo z nás není dokonalý, proto nemáme právo kritizovat druhé. Přirozenou reakcí na kritiku je obrana.

Druhým pravidlem je upřímné oceňování druhých. Poradce by měl klientovi dát najevo své uznání, protože pochvala je branou k dobré spolupráci. Lidé, kteří umějí vycházet s ostatními, hledají na druhých to dobré. Poradce by měl být v jednání s klientem diplomatický a pokud se bude domnívat, že klient nemá pravdu, neměl by ho o tom přesvědčovat. Měl by dát najevo přijetí jeho názoru a pochopení pro jeho situaci a vhodným dialogem jej dovést k řešení, které by mohlo jeho nesprávné postoje zpochybnit. Pro každého člověka je velkou výhodou, pokud dokáže v druhých vzbudit naléhavou touhu něco vykonat. Je potřeba ukázat výhody, které budou mít, když určitou práci vykonají. Když chceme někoho motivovat, musíme se na to podívat očima druhého člověka a jednat tak, jak bychom sami chtěli, aby ostatní jednali s námi.³²

³² Carnegie, D. *Jak získávat přátele a působit na lidi*, 1993, s. 129-245

Cíle komunikace

Používání poradenských dovedností by mělo být účelnou činností, poradce tedy musí mít jasno, o co se v každé fázi procesu snaží.

V počáteční fázi poradenského procesu je potřeba navázat pracovní vztah a nalézt klientovy potřeby. Poté poradce zhodnotí, zda může klientovi pomoci dosáhnout svých cílů. Dále je potřeba potvrdit vzájemnou dohodu a smlouvy o společné práci, aby byla uznána odpovědnost obou stran a aby klient věděl, že se i z jeho strany očekává spolupráce. Takto by měly být založeny základy pro profesionální komunikaci, která předchází nedorozumění. Dodržování rámce smlouvy pomáhá dodržet plány a dosáhnout cíle.³³ Tento proces můžeme nazvat pracovní aliancí, která má 3 fáze:

- citová vazba mezi poradcem a klientem, která zahrnuje důvěru a přijetí
- cíle poradenského procesu, které se snaží o zmírnování negativního stavu a podporu růstu v požadovaných oblastech
- úkoly, které obě strany musí splnit, aby se dosáhlo cílů³⁴

V dalším průběhu vyhodnocujeme problémy klienta a snažíme se mu pomoci, aby sám sebe uviděl v jiném světle. V této fázi může dojít k emotivním reakcím klienta, proto je důležité, aby byl poradce silnou osobností, která může být klientovi oporou. Důležité je stanovit dílčí cíle a naplánovat činnosti, které budou moci být zpětně zhodnoceny.³⁵

Rozhovor

Základním nástrojem poradce je rozhovor. Důležité je pro poradce pochopit, co se všechno v rozhovoru odehrává a jak se toho on sám účastní. Je tím, kdo je povinný otevřít se možnostem klienta a zaktivizovat jej k řešení problému. Rozhovor

33 Culley, S. Bond, T. Integrativní přístup v poradenství, 2008, s. 11-12

34 Dryden, W. Stručný přehled poradenství, 2008, s. 12-13

35 Culley, S. Bond, T. Integrativní přístup v poradenství, 2008, s. 29

se skládá z několika fází, které se opakují a navazují na sebe. Tyto fáze jsou: příprava – otevření – dojednávání – průběh – ukončení.³⁶ Příprava je fáze před začátkem poradenství, tedy první sdělení a žádost o službu. Otevření představuje seznámení na osobní úrovni a počátek rozhovoru, kdy je rozhodující zajistit atmosféru důvěry. Dojednání vymezuje cíle a možnosti jejich splnění. Průběh je vlastní spolupráce na řešení problému. Fáze ukončení je ověřením úspěšnosti a vyhodnocení výsledků spolupráce. Poradce si musí být vědom těchto fází a důležitosti jejich posloupnosti, aby jim vymezil patřičnou pozornost a čas.³⁷

V rozhovoru můžeme využívat dovednosti, které pomáhají v budování základů úspěšné komunikace:

- Aktivní naslouchání, které znamená naslouchat a reagovat tak, aby klient věděl, že je vyslyšen a pochopen.
- Reflektivní dovednosti, kdy klientovi objasňujeme a potvrzujeme jeho prožitky, poskytujeme mu tím podporu i výzvu. Patří sem opakování slov klienta, která považujeme za důležité, reformulace, kdy vyjadřujeme klíčové části klientova sdělení vlastními slovy, a shrnutí, kdy předložíme klientovi přehled důležitých témat, o kterých klient hovořil.
- Zjišťovací dovednosti, kdy se zaměřujeme na to, co chceme vědět, abychom tímto směrem klienta vedli. Je potřeba jich používat s mírou, zejména v počáteční fázi poradenství.³⁸

Koučovací přístup v rozhovoru

Přístup poradenského rozhovoru by měl být orientován na řešení. Problémům klienta by se neměla věnovat větší pozornost, než možnostem jeho vyřešení, nejen z časových důvodů, ale i proto, že naše zaměření na zlepšení vyvolává optimismus a chuť realizovat změnu, zatímco setrvávání v přemýšlení o problému vede spíše k

36 Úlehla, I. Umění pomáhat – Učebnice metod sociální praxe, 1999, s. 122

37 Lazarová, B. Netradiční role učitele : o situacích pomoci, krize a poradenství ve školní praxi. 2., 2008, s. 10

38 Culley, S. Bond, T. Integrativní přístup v poradenství, 2008, s. 25-26

lítostivým stavům, kdy klient může ocenit pouze poradcův soucit, ale celkový dojem, který si klient odnese, může snížit jeho pocit spoluodpovědnosti za dění v jeho životě. V hodnocení situace může klient využívat změnu úhlu pohledu nalezením pozitivních aspektů v situacích, které klient hodnotí jako problematické. K vyhledání cesty k vyřešení situace je možné použít otázky, kde si může klient vzpomenout na skutečnosti, které mu jsou oporou a na úkoly, které zvládl, přestože mu obvykle činí potíže. Možné je i uvažování v hypotetické rovině, kdy si klient představí, jak bude jeho život vypadat po vyřešení problému. Tato metoda pomáhá obrátit pozornost optimistickým směrem a nacházet další nápady k osobnímu rozvoji. Pro nalezení míry závažnosti problému je možné využít i škálování, které může být např. procentuální nebo i metaforické.³⁹

Pro posílení vnímání reality a odpovědnosti jsou vhodné otevřené otázky, které začínají na příslovce jako "co, kdy, jak, kolik...". Takové otázky způsobí, že klient vyhledá konkrétní odpověď. Nedoporučuje se používat otázku "Proč?", protože evokuje pocit kritiky a způsobuje klientův obranný postoj. Je účinnější ji nahradit formulací, která směřuje ke konkrétní odpovědi, např. "Jaké důvody?". Další nevhodnou otázkou je "Jak?", protože vede k analytickému myšlení, které odvádí pozornost od vnímání reality, kde hledáme přesná fakta. Pro přesnější odpovědi lze takový dotaz přeformulovat např. na "Které kroky?". Pro udržování pozornosti a zájmu je vhodné začínat od obecnějších a širokých otázek k užším a konkrétním. Otázky by měly především respektovat směr uvažování klienta. Poradce se vyhýbá projekci svých názorů a potřeb do situace klienta, protože v poradenském procesu je oproti klientovi, který nese důsledky svých rozhodnutí, ve vedlejší roli.⁴⁰

39 Čihounková J. a kol. Koučem na vysoké škole, 2009, s. 12-28

40 Whitmore, J. Koučování, 2002, s. 57-62

3. Praktická část

3.1 Návrh dotazníku a jeho aplikace

Dotazník

Praktická část bakalářské práce se zabývá dotazníkovým šetřením, které porovnává názory studentů bakalářského oboru Poradensví v odborném vzdělávání a poznatky pedagogů a poradců, kteří se již pohybují v oblasti praxe. Otázky jsem formulovala tak, aby odpovídaly tématům, na které je teoretická část práce zaměřená. Pro snadnější zpracování jsem položila obou skupinám stejné otázky. Pouze první otázka byla formulována odlišně, protože porovnála složení respondentů - poradců z hlediska pracovišť, zatímco studenti uváděli volbu pracoviště, o které by měli jako zaměstnanci zájem. Dotazník obsahoval 13 otázek a verze pro studenty obsahovala 14. otázku, která rozlišuje 2. a 3. ročník.

Úvodní sdělení – verze pro studenty

Vážení studenti, chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku k bakalářské práci "Osobnost kariérového poradce od kariérového prekonceptu k poradenské praxi". Odpovídejte tak, jako byste byli v roli kariérového poradce. Z uvedených možností vyberte vždy tu, kterou považujete za nejdůležitější. Pokud chcete uvést názor, který není mezi variantami uveden, napište jej do možnosti "Jiné". Vaše názory budou porovnány s názory respondentů, kteří pracují v oblasti kariérového a výchovného poradenství a zpracovány v praktické části bakalářské práce.

Úvodní sdělení – verze pro poradce

Vážení poradci a učitelé, chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku k bakalářské práci "Osobnost kariérového poradce od kariérového prekonceptu k poradenské praxi". Odpovídejte tak, jako byste byli v roli kariérového poradce. Z uvedených možností vyberte vždy tu, kterou považujete za nejdůležitější. Pokud

chcete uvést názor, který není mezi variantami uveden, napište jej do možnosti "Jiné". Vaše názory budou porovnány s názory studentů Poradenství v odborném vzdělávání a zpracovány v praktické části bakalářské práce.

Otázky

1) Na jakém pracovišti pracujete?

- Základní škola
- Střední škola
- Studijní oddělení vysoké školy
- Úřad práce
- Jiné

2) Jste: muž/žena

3) Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?

- Udržování očního kontaktu
- Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta
- Kladení doplňujících otázek
- Rekapitulace toho, co klient již řekl
- Jiné

4) Jak projevujete klientovi empatii?

- Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa
- Zaznamenání projevů emocí klienta
- Představením si sebe samotného v situaci klienta
- Jiné

5) Pokud se názor klienta neshoduje s Vaším návrhem řešení:

- Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami
- Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější
- Vysvětlujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější
- Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant

- Jiné

6) Která povahová vlastnost nejvíce pomůže kariérovému poradci k dosažení oblíbenosti mezi klienty?

- Větší míra direktivity při poradenství klientovi
- Milé a vlídné jednání
- Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení
- Jednání, které podporuje klientovu samostatnost
- Spolehlivost
- Společenská
- Jiné

7) Jak nejčastěji podporujete klienta v rozvíjení kompetencí k řízení své kariéry?

- Seznámení se zásadami psaní životopisu
- Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání
- Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností
- Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)
- Jiné

8) Který z temperamentů považujete pro poradce za nejvýhodnější?

- Sangvinik
- Cholerik
- Melancholik
- Flegmatik

9) Ke zjištění sebehodnocení klienta je neúčinnějším nástrojem:

- Rozhovor
- Psychodiagnostický dotazník
- Sebeposuzovací škály
- Jiné

10) Jaké motivy jsou pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s nejlepším přístupem?

- Dobré vztahy a komunikace s kolegy
- Dostatečné finanční ohodnocení
- Úspěch klientů, kterým poradce pomohl
- Jiné

11) Které z etických pravidel považujete v praxi kariérovéh poradce za nejdůležitější?

- Dodržování mlčenlivosti o informacích, kterými se klient poradci svěří
- Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících
- Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit
- Jiné

12) Jaký je pro Vás nejčastější způsob, kterým si doplňujete vědomosti pro výkon poradenství?

- Četba odborné literatury
- Diskuze s dalšími kolegy s praxe
- Návšteva kurzů a workshopů
- Jiné

13) Jakým způsobem předcházíte syndromu vyhoření?

- Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem
- Odpočinek ve volném čase
- Sport
- Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování...)
- Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství
- Jiné

Při sběru kontaktů jsem přislíbila, že dotazník nebude rozsáhlý a bude v něm možnost výběru z již formulovaných odpovědí. Vytvoření odpovědí k otázkám, které jsem chtěla položit, bylo i pro mě náročné, proto jsem si uvědomila, že kdybych respondentům neposkytla možnost výběru odpovědi, tak by většina dotázaných formulář nevyplnila.

Pro snadnější zpracování odpovědí jsem se dotazovala způsobem, který jsem se naučila při studiu koučovacích metod. V úvodu dotazníku jsem vysvětlila, že je potřeba vybrat možnost, se kterou se ztotožňují nejvíce. Tímto způsobem chci vyhodnotit priority, které ostatní lidé v oboru kariérového poradenství považují za nejdůležitější, a zjistit, zda se liší od mých názorů. Mnoho respondentů by jistě rádo označilo více odpovědí, protože s většinou z nich se může ztotožnit každý z nás. To by ale nevedlo k jednoznačnému pořadí, proto bude zajímavé zjistit, jaké mají jednotlivé kategorie priority a zda se jejich názory a zkušenosti odlišují. Někteří z dotazovaných (především kategorie studentů) nemusí mít přímé zkušenosti s kariérovým poradenstvím, proto jsem úvodní prosbu o vyplnění formulovala s výzvou, aby si respondent představil sám sebe v roli kariérového poradce a vybral odpověď, která nejvíce odpovídá jeho hodnotám, kterými se řídí. Pro případ, že by chyběla vhodnější odpověď ve výběru, byl u každé otázky vyhrazen prostor pro uvedení "Jiné" možnosti.

3.2 Sběr dat

Šetření proběhlo online za pomoci webové aplikace Survio, která umožňuje tvorbu a sdílení dotazníků, sběr odpovědí a jejich grafické znázornění v kruhových diagramech. Respondentům jsem zaslala na email odkaz na webový formulář, který následně vyplnili v období 24.2.2013 – 6.3.2013. Kontakty jsem získala individuálním dotazováním. Dotazovaní studenti byli moji kolegové z třetího ročníku a studenti druhého ročníku, se kterými jsem se zatím blíže neseznámila. Při zpracování odpovědí bych chtěla porovnat, zda naši mladší kolegové nahlíží na problematiku stejně, nebo zda se jejich názory liší. Celkový počet odpovědí ze

třetího ročníku byl 17 a z druhého ročníku 10.

Druhá skupina, kterou tvoří praktici, je z hlediska pracovišť různorodá. Kontakty jsem získala dotazováním jednotlivých účastníků kurzu "Koučovací přístup v poradenství" a workshopu Národního ústavu pro vzdělávání, věnovaný zpětné vazbě k e-learningovému kurzu "eKariéra+", kterých jsem se účastnila v květnu 2012 a únoru 2013. Dalším zdrojem e-malových adres byl Národní vzdělávací fond, kde mi byly laskavě poskytnuty seznamy pracovníků Informačně-poradenských středisek (dále jen IPS) a členů Asociace výchovných poradců. Při žádosti o účast v šetření vyjádřilo mnoho oslovených obavy, že by to pro ně mohlo být zdlouhavé a náročné, proto jsem slíbila, že otázek nebude mnoho a že si budou moci vybrat z předem formulovaných možností. Dotazníků nakonec vyplnilo 59 praktiků. Toto číslo bylo pro mě překvapením, protože jsem nepředpokládala, že si takový počet poradců vyhradí čas pro moje šetření. Někteří z dotázaných vyjádřili zájem o výsledky šetření, a tak jsem jim přislíbila stručné sdělení závěrů šetření na konci června tohoto roku, kdy předpokládám uzavření svého bakalářského studia. Původně jsem zvažovala i o kvalitativním šetření formou osobního rozhovoru nad dotazníkem. Tento plán jsem nakonec neuskutečnila, protože poradci byli z různých částí ČR a v Praze se nikdo z nich v době šetření nezdržoval. Respondenti z obou kategorií vyjádřili neochotu poskytnout rozšířený rozhovor, protože byli časově vytíženi.

3.3 Diskuse a hodnocení

Rozhodla jsem se uspořádat výstupy z šetření tak, aby byla každé otázce věnována ucelená část textu, kde bych odůvodnila svou formulaci odpovědí k výběru a porovnála priority studentů a praktiků. Dále bych porovnála názory studentů druhého a třetího ročníku, kteří se od sebe liší časovým úsekem jednoho roku studia, který znamená mnoho dalších vědomostí a zkušeností, nejen v oblasti vzdělávání. Za hlavní rozdíl považuji náskok třetího ročníku absolvováním povinné praxe a probíající práci na jednotlivých bakalářských pracích, která obnáší studium literatury

a sběr dat. Druhou skupinu, která se skládá z praktiků, by bylo obtížné rozdělovat podle délky praxe. Za mnohem zajímavější pro tuto práci považuji porovnání podle typu pracovišť, protože se v nich může odrazit rozdíl ve věkových kategoriích klientů. Preferuji interpretaci čísel, které jsem při podrobnějším porovnání odpovědí zjistila, slovním komentářem uvádějícím rozdíly v prioritách. V tabulkách uvedu pouze procentuální zastoupení možností v kategoriích "Poradci" a "Studenti".

1. otázka - Pracoviště

První otázka se týkala pracoviště, které může poskytnout poradci pracovní pozici a cílovou skupinu klientů. Kontakty pro sběr dat jsem získala od poradců na různých institucích, mezi kterými se nejčastěji objevovali učitelé působící jako poradci na základních a středních školách, studijních odděleních vysokých škol a poradci z IPS Úřadu práce ČR. Pro případ výjimky byla možnost vyplnit poslední pole s popiskem "Jiná možnost". Z celkového počtu 59 odpovědí ve verzi pro profesionály, je 25,4% zaměstnaných na základní škole, 62% zaměstnaných na střední škole, 0% na studijním oddělení vysoké školy, 10,2% na pracovištích Úřadu práce ČR (dále jen ÚP), 1 odpověď zastoupila Národní ústav pro vzdělávání a 1 školský referát zřizovatele církevních škol. Jako zajímavý postřeh mohu uvést, že poměr počtu vyplnění a zobrazení dotazníku je 2:3. Tento poměr mohl být ovlivněn možnostmi, že mnozí mohli nejdříve nahlédnout, jak dotazník vypadá, a vyplnit jej později při opětovném zobrazení.

Verze dotazníku pro studenty se v této otázce lišila dotazováním se na instituci, ve které by student chtěl v budoucnosti pracovat. U studentů třetího ročníku, které znám osobně, mnoho odpovědí vychází z jejich osobních zájmů. 37% studentů zvolilo "Jinou možnost", která převažovala u studentů 3. ročníku. V této volbě často uváděli HR pozice v podnicích, soukromé poradenství, práci u policie, v advokátní kanceláři nebo ve speciálně-pedagogických centrech. Mezi studenty 2. ročníku získala největší zastoupení představa práce na studijním oddělení vysoké školy (4 hlasy).

2. otázka – Pohlaví

Druhá otázka byla průzkumem zastoupení mužů a žen mezi respondenty, kteří byli ochotni vyplnit dotazník. Mezi respondenty z řad poradců z praxe tvořili muži 12% (7 osob) a mezi studenty 19% (5 osob). Toto zjištění nebylo žádným překvapením, protože ve škole i na akcích, kde jsem kontakty získala, se vyskytovaly většinou ženy. Tuto otázku jsem zařadila i pro pozorování případné odlišnosti v odpovědích. Je známo, že ženy jsou při komunikaci více orientované na empatii a vyjádření porozumění, zatímco muži se soustředí na nalezení řešení. Při porovnání odpovědí v dotaznících se pánové volenými možnostmi příliš neodchylovali od možností, které vybraly ženy. Vzhledem k tomu, že počet mužů byl v šetření nepoměrně menší, je těžké odhadnout zda by rovnoměrné zastoupení obou pohlaví vykazovalo větší rozdíly v preferovaných postupech.

3. otázka – Projevy naslouchání

Jako první otázku, týkající se komunikace, jsem zvolila projevy naslouchání. Důvodem jsou moje zkušenosti s lidmi, u kterých jsem při komunikaci nedokázala odhadnout, zda mé sdělení vnímají. Klient potřebuje od poradce verbální i neverbální projevy, které může jednoznačně považovat za pokyn k otevřenosti a důvěře. Otázku jsem formulovala: "Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?". Možnosti se týkají více verbálních projevů, protože na ně můžu mít jako poradce ve větší míře vědomý vliv. Osobně nevnímám neverbální projevy, jako je uzavřený postoj nebo gestikulaci, za směrodatné ve vnímání toho, zda mi někdo naslouchá. Jediný neverbální projev, který jsem mezi možnostmi zařadila, je udržování očního kontaktu, protože při jeho nápadné absenci si nikdo nemůže být jistý, zda je mu věnována pozornost. Inspirací k možnostem odpovědí mi byla kniha "Jak mluvit s kýmkoli o čemkoli"⁴¹, která radí lidem, jak viditelně projevit svůj zájem o druhé a podpořit u nich pocit důvěry. V následující tabulce uvádím procentuální zastoupení odpovědí v obou kategoriích:

⁴¹ Lowndes, L. Jak mluvit s kýmkoli o čemkoli. 2012. 16 s.

Odpověď	Poradci	Studenti
Udržování očního kontaktu	24%	19%
Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta	22%	22%
Kladení doplňujících otázek	22%	48%
Rekapitulace toho, co klient řekl	24%	11%
Jiná možnost	8%	0%

1. Tabulka porovnávající odpovědi ke 3. otázce

Možnosti získaly od poradců rovnoměrné hodnocení. Nepatrně větší váhu pro ně má udržování očního kontaktu a rekapitulace toho, co klient řekl. 8% poradců vyplnilo poslední možnost, kde se shodli v názoru, že všechny varianty jsou rovnocenné a nelze mezi nimi vybrat jednu, která předčí svým významem ostatní. Studenti považují za nejdůležitější kladení doplňujících otázek. Na této možnosti se jich shodlo 48%. Tento údaj odráží idealismus méně zkušeného člověka, který tuto možnost považuje za nejefektivnější. Kladení otázek může být studenty považováno za důkaz, že nad sdělením klienta přemýšlím a tím pádem mu jistě naslouchám. Dle mého názoru je ale tato varianta v praxi nejobtížnější, protože je při rozhovoru těžké být kreativní. Častěji se člověk uchýlí k naučeným variantám otázek, které naplňují postup podobný anamnéze a klient se může cítit jako u výslechu. Samozřejmostí je kombinace všech postupů. Jako doporučení pro studenty mohu zdůraznit největší rozdíl v porovnání s poradci, kteří více volili možnost rekapitulace toho, co klient již řekl. Tato metoda získala u studentů nejmenší zastoupení. Její kouzlo ale spočívá v tom, že klient slyší svůj názor z úst naslouchajícího poradce a kromě důkazu o naslouchání získá i možnost zhodnotit své vlastní názory, které mu poradce tímto formuluje. Při této rekapitulaci má i poradce šanci korigovat své pochopení problému a předejít tak případnému nedorozumění.

Pro zajímavost jsem porovнала výsledky u studentů v kategoriích muži - ženy a druhý - třetí ročník. Ve všech kategoriích převládalo kladení doplňujících otázek. Ve skupině poradců obdržely nejvíce hlasů od poradců ze základních škol první 2 možnosti: udržování očního kontaktu a ponechání prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta. Poradci ze středních škol nejvíce volili oční kontakt a na druhém místě rekapitulaci toho, co klient řekl. Pracovníci ÚP nejvíce volili ponechání prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta a kladení doplňujících otázek.

4. otázka - Empatie

Empatie je nezbytným charakterovým rysem v pomáhajících profesích. Bez ní by poradce neměl trpělivost při práci s klientem a klient by mohl být často nepochopen a nucen k úvahám o řešení, které pro něj nemusí být tím nejlepším. Inspirací k variantám odpovědí k této otázce mi byla kapitola o empatii v knize S. Coveye "7 návyků skutečně efektivních lidí"⁴², která m.j. vysvětluje pojem paradigmatu a subjektivního vidění světa. Při navrhování řešení pro druhé můžeme mít ty nejlepší úmysly, které se vztahují k našemu žebříčku hodnot, ale pokud má klient odlišné potřeby než my, může být pro něj naše ideální řešení nepoužitelné. Vcítění se do klienta nemusí být vždy uvědomělé, proto jsem svůj dotaz zaměřila na projevy, podle kterých poradce na sobě pozná, že s klientem soucítí.

Odpovědi	Poradci	Studenti
Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa	78%	63%
Zaznamenání projevů emocí klienta	8,5%	7%
Představení si sebe samotného v situaci klienta	8,5%	30%
Jiná možnost	5%	0%

2. Tabulka porovnávající odpovědi ke 4. otázce

⁴² Covey, S. 7 návyků skutečně efektivních lidí, 2011, s. 229-251

U této otázky se v obou skupinách nejvíce vyskytovala volba kladení dotazů, směřujících k pochopení klientova vidění světa. Tuto možnost bych volila jako nejobektivnější. Jako poměrně emotivní žena ale musím přiznat, že přirozeně mám tendenci tíhnout ke druhé a třetí volbě. K dobrému využití první možnosti je potřeba kromě cviku a praxe také studium technik kladení otázek. Při této metodě je největší pravděpodobnost odhalení klientových hodnot a záměrů. V poslední možnosti byla uvedena poznámka od výchovné poradkyně na základní škole, že postup závisí na klientovi, jeho reakcích a spolupráci při rozhovoru. Z této odpovědi vyplývá, že klient nemusí být vždy sdílný nebo možná ani nedokáže své postoje definovat. V takové situaci se může kladení otázek kombinovat s analyzováním možností, před kterými klient stojí.

V kategorii studentů se na 2. místě v četnosti objevila varianta představení si sebe samotného v situaci klienta. Tuto volbu vybral stejný počet hlasujících z druhého i ze třetího ročníku a více žen než mužů. Mezi poradci volila drtivá většina možnost kladení dotazů pro pochopení klientova vidění světa. Několik dalších hlasů, kterých bylo 10 z 59 rovnoměrně zvolilo zbytek možností. Poradci ze základní školy dávají přednost před zaznamenáním emocí možnosti představení si sebe samotného v situaci klienta.

5. otázka – Neshody názorů

Lidé mají tendenci nejvíce souhlasit s názory, které se shodují s jejich vlastními zkušenostmi. Každý z nás se ale svými zkušenostmi a informacemi, které v průběhu celého života získal, ve větší či menší míře liší. U mnoha lidí vyvolávají situace, kdy dochází k neshodám v názorech při hledání řešení, emoční pohnutky, které je vedou k obhajování svého názoru, aby jej druhá strana alespoň pochopila. Poradce by měl být v tomto ohledu diplomatický a především vědět, že není chybou, pokud se klient rozhodne pro jinou, než poradcem navrhovanou volbu, protože konečnou odpovědnost za svou situaci nese klient. Na druhou stranu, pokud poradce vidí, že klient může v setrvání ve svém postoji ztratit možné výhody, je potřeba

nerezignovat a zvolit postupy komunikace, které rozšíří klientovi úhel pohledu. Poradce by měl tyto 2 směry udržovat v rovnováze, protože jeho posláním je jednat v klientově nejlepším zájmu. Jako příklady k těmto postupům jsem formulovala možnosti, které používám v praxi při jednání s mými potenciálními obchodními partnery.

Odpověď	Poradci	Studenti
Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami	29%	22%
Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější	10%	11%
Vysvětlujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější	2%	7%
Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant	28%	56%
Jiná možnost	2%	4%

3. Tabulka porovnávací odpovědi k 5. otázce

Poradci se nejvíce přikláněli k pátrání po příčinách klientova postoje vhodnými otázkami a téměř stejný počet volil možnost výzvy klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant. Největší podíl studentů by volil výzvu klienta k samostatným úvahám. Tento posup považuji za aktivizující, ale vyžaduje od klienta větší ochotu spolupracovat. Vysvětlování vhodného řešení na případech jiných lidí volil větší podíl studentů než poradců, v obou kategoriích je to ale méně, než postup přímého vysvětlování vhodnosti řešení. Mezi doplněnými možnostmi se vyskytla také odpověď "Respektuji ho". Tato možnost mě při tvorbě dotazníku nenapadla, přestože je správná a odpovědnost za konečné rozhodnutí je vždy na klientovi. Na druhou stranu jsem ráda, že jsem na tuto samozřejmou

možnost v dotazníku zapoměla, protože by ji při výběru mohla upřednostnit většina respondentů a nevzniklo by pořadí ostatních možností s rozvrstveným zastoupením. V této otázce jsem se spíše zajímala o prvotní rozpor v názorech než na konečné vyústění rozhovoru.

V kategorii studentů oba ročníky nejvíce volili výzvu klienta k samostatným úvahám. Pátrání po příčinách postojů se více vyskytovalo u třetího ročníku. Přímé vysvětlení vhodnosti řešení volil pouze druhý ročník zatímco vysvětlování na příkladech jiných lidí se objevilo pouze u třetího ročníku. Z "genderového" hlediska se u žen největší podíl odpovědí objevil u výzvy klienta k samostatným úvahám, zatímco u mužů bylo zastoupení odpovědí rovnoměrné. Jako zajímavost z druhé kategorie mohu uvést, že přestože většina poradců volila výzvu klienta k samostatným úvahám (tato volba převažovala ve všech 3 kategoriích z hlediska pracoviště), polovina mužů uvedla snahu přímo vysvětlit, proč je jejich řešení vhodnější.

6. otázka – Oblíbenost poradce

Téma oblíbenosti poradce jsem vybrala za účelem zmapování názorů na faktory, které mají největší vliv na to, zda s ním klienti rádi spolupracují. Je zřejmé, že milé a příjemné chování je samozřejmostí, bez které by málokterý člověk, pracující v sektoru služeb, dosahoval oblíbenosti a úspěchu u zákazníků. Chtěla jsem ale zjistit, zda je to vlastnost, která může svým významem předčit i přístup k užitečným informacím nebo spolehlivost. Zařadila jsem k této otázce také odpověď připouštějící direktivu jako faktor oblíbenosti. Její smysl jsem viděla v pravděpodobnosti existence klientů s pasivním přístupem, kteří preferují, když jim poradce předloží hotové řešení a neklade na ně příliš velké nároky na aktivitu. Jako protiváhu k této extrémně působící variantě jsem k výběru poskytla možnost jednání, které podporuje klientovu samostatnost. Tato odpověď může znít jako ideální přístup, znám ale mnoho lidí, kteří se téměř urazí, když jsou vyzváni k aktivnějšímu přístupu vůči řešení jejich situace. Poslední vlastnost, kterou bylo možné vybrat, je

společenskost. Její přítomnost u této otázky jsem zvolila proto, že společenší lidé umí navazovat kontakty a rozvíjet vztahy a díky těmto vztahům si mohou pomoci k větší popularitě a přístup k dalším příležitostem.

Odpověď	Poradci	Studenti
Větší míra direktivity při poradenství klientovi	0%	0%
Milé a vlídné jednání	36%	48%
Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení	15%	15%
Jednání, které podporuje klientovu samostatnost	24%	22%
Spolehlivost	17%	15%
Společenskost	0%	0%
Jiná možnost	8%	0%

4. Tabulka porovnávající odpovědi k 6. otázce

Podle výsledků šetření se u obou skupin umístilo na prvním místě milé a vlídné jednání a na druhém místě jednání, které podporuje klientovu samostatnost. Vlastnosti, jako spolehlivost a přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení také získaly rovnocenné hodnocení u obou skupin. Direktivitu a společenskost nepovažuje nikdo z respondentů za významnou. Mezi doplněnými možnostmi zazněla doporučení jako: lidskost, naslouchání, charisma, důvěryhodnost, ochota předávat informace a hledat řešení nebo poskytnutí pocitu partnersví a respekt ke klientovi.

Mezi studenty třetího ročníku bylo zastoupení možností rovnoměrné, zatímco v druhém ročníku milé a vlídné jednání výrazně předčilo ostatní odpovědi. Nejvíce studentek preferuje milé a vlídné jednání, zatímco u jejich mužských kolegů převládá názor, že nejvíce ovlivňuje oblíbenost poradce jeho spolehlivost. Profesionální poradci se ve všech kategoriích (podle typu pracoviště) shodli na stejném pořadí priorit.

7. otázka – Rozvíjení kompetencí klienta

Tato otázka se zabývá porovnáním významu služeb, které kariérový poradce poskytuje. Poradce by měl pomoci klientovi rozvíjet své kompetence, které zahrnují různé dovednosti a postoje. K tomu přispívá správná volba vzdělávací dráhy nebo správné vystupování při ucházení se o pracovní pozici. Za nejdůležitější faktor, který ovlivní úspěch ve vzdělávací i profesní dráze, je sebedůvěra a znalost svých silných a slabých stránek. Správný poradce by měl této oblasti věnovat dostatek pozornosti a zjišťovat klientovy důvody, proč např. některé činnosti odmítá nebo na jiných přehnaně lpí.

Odpověď	Poradci	Studenti
Seznámení se zásadami psaní životopisu	0%	0%
Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání	34%	33%
Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností	54%	51%
Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)	5%	15%
Jiná možnost	7%	0%

5. Tabulka porovnávací odpovědi k 7. otázce

Přibližně plovina poradců i studentů vybrala jako nejdůležitější službu podporu klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností. V obou skupinách bylo i podobné zastoupení u druhé nejčastější odpovědi – doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání. Na třetím místě se u studentů vyskytla preference poradenství v oblasti komunikačních dovedností.

Několik středoškolských poradců uvedlo kombinaci všech možností. Poradenství při torbě životopisu nepovažoval nikdo z respondentů za nejvýznamnější, možná i proto, že je v mnoha publikacích a na webových stránkách jako jobs.cz dostatek tipů a rad pro každého, kdo hledá pro tento úkol rady a tipy.

Mezi studenty se v obou ročnících v polovině případů vyskytla preference podpory klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností. Tuto možnost volila i většina mužů. Ve třetím ročníku více studentů vybralo jako druhou nejčastější odpověď doporučení směrů dalšího vzdělávání, zatímco ve druhém ročníku převažovalo poradenství v oblasti komunikačních dovedností. K této skutečnosti podle mě nejvíce přispívá zastoupení předmětů v aktuálním rozvrhu, protože v druhém ročníku je kladen velký důraz na zlepšování komunikačních a prezentačních dovedností, včetně nácviku modelových situací. Ve třetím ročníku jsou vyučovány předměty zaměřené na orientaci v soustavách povolání a kvalifikací a novinkou je pro studenty předmět kariérové poradenství. V kategoriích poradců z hlediska pracoviště, byla podpora sebedůvěry klienta nejvýznamnější u poradců na základních školách. Na středních školách byla tato služba stejně často preferována jako doporučení směrů dalšího vzdělávání. Myslím si, že tato skutečnost odpovídá i představám většiny z nás, protože v dnešní době má většina studentů středních škol zájem o terciální vzdělávání a zvyšování kvalifikace. Mezi poradci na ÚP bylo na prvním místě v četnosti odpovědí poradenství v oblasti komunikačních dovedností, jako je příprava na pracovní pohovor. V této kategorii není tato odpověď překvapením, protože pro klienty ÚP je úspěch u pracovního pohovoru naléhavou potřebou.

8. otázka – Temperament

Tuto otázku jsem zařadila do dotazníku se vzpomínkou na diskuzi, která proběhla při výuce poradenství, o tom, zda by poradce měl být extrovert nebo introvert. Názory se lišily podle hlediska, zda je extrovertní povaha vhodná v situacích, kdy je potřeba klienta vyslechnout a ponechat mu dostatečný prostor v

konverzaci. Nevýhodou introvertní povahy může být nedostatečná komunikativnost a méně optimismu. V závěru diskuze bylo zmíněno vnitřní prožívání introvertního poradce, který by mohl mít větší pochopení pro klientovy city a vnitřní svět.

Odpověď	Poradci	Studenti
Sangvinik	92%	89%
Cholerik	5%	0%
Melancholik	0%	4%
Flegmatik	3%	7%

6. Tabulka porovnávací odpovědi k 8. otázce

Výsledky ankety jednoznačně upřednostňují poradce-sangvinika ve všech kategoriích. Podle tohoto výsledku si téměř všichni respondenti představují ideálního kariérového poradce jako veselého, komunikativního a optimistického člověka, který je více zaměřený na mezilidské vztahy než na pracovní činnosti. S takovým poradcem je jistě příjemné jednat a zaměřit se s ním na pozitivní stránky své osobnosti. Jako úskalí u této osobnosti považují častý povahový rys u sangviniků – touhu být středem pozornosti a ohromovat svými zkušenosti ostatní. Domnívám se, že i sangvinický poradce si musí být vědom toho, že v poradenském procesu musí svou pozornost zaměřit na klienta, ponechat mu dostatečný prostor pro vyjádření a soustředit se na řešení jeho problému. Další povahový rys, který je u sangviniků častý, je nedostatek organizování a plánování a v porovnání s melancholiky a choleriky menší zaměření na výkon a práci v důsledku rozptýlení pozornosti mezi různé zájmy. Tato oblast je slabým místem i pro mě, ale v procesu sebepoznání a studia jsem si své povahové nedostatky uvědomila a snažím se na nich pracovat, abych mohla dosáhnout zlepšení ve svém životě a touto cestou mohla provést své klienty, kterým bych radila v ovládnutí své slabé vůle a nedostatku plánování. Mezi poradci nikdo nevybral melancholika zatímco mezi studenty nikdo nevybral cholerika. Na tento výsledek mohl mít vliv nedostatek znalosti této typologie, kde mají lidé, kteří si o temperamentech nezjistili dostatek informací, představu, že

melancholik je synonymum pro smutného a choleric pro vznětlivého člověka. Za těmito temperamenty se ale skrývá i mnoho žádoucích vlastností, jako pečlivost, přemýšlivost, spolehlivost nebo pracovitost. Setkala jsem se několikrát s názorem, že je nejvhodnějším temperamentem pro psychologického poradce flegmatik, protože je tolerantní a dokáže klienta přijmout a vyslechnout. Tuto volbu vybrali 4 studenti a 2 poradci. Ze studentů to byli pouze studující ve třetím ročníku. Choleric volily 3 poradkyně, od každé kategorie dle pracoviště byl zaznaménán 1 hlas. Cholericova otevřenost a zaměření na cíl jsou v kariérovém poradenství jistě žádoucí vlastnosti. Tento temperament převažuje i u mě (i když ne výrazně), ale přes své vlídné a přátelské chování bývám nepopulární právě proto, že upřednostňuji práci na svých cílech před zábavou. Mezi mými přáteli a dobrými rádci převažují právě flegmatici, kteří mě dokáží uklidnit a pomáhají mi zhodnotit své plány plné stresu s odstupem a řešit úkoly postupně. Většina lidí má více zastoupených temperamentů, ale z výsledků šetření lze usoudit, že kariérový poradce by měl být komunikativní a pozitivně naladěný jako typický sangvinik.

9. otázka - Zjišťování sebehodnocení klienta

Tato otázka se týká způsobů, kterými poradce zjišťuje, jak klient vnímá sebe samotného a své schopnosti. Povolání, které chceme vykonávat, nebo velikost našich cílů, se odvíjí právě od našeho sebehodnocení, které limitují náš zorný úhel, ať už jde o profesi nebo vztahy. Naše představivost má z dlouhodobého hlediska vliv na naše chování a podvědomě nás vede k určitým rozhodnutím a činům, které naplňují náš život. Naše volby můžeme změnit podle toho, jak změníme naše představy. Často je to náročný proces, protože si každý z nás zvykl porovnávat se s úspěšnými lidmi, kteří prošli procesem učení a trénování, jakoby měli svou úroveň schopností danou již od počátku. Totéž činíme při porovnání se se společenštějšími nebo disciplinovanějšími lidmi a místo ochoty učit se a zlepšovat své dovednosti dalšími pokusy, sami sebe odsoudíme jako netaentované, kteří by se měli spokojit se svou úrovní. Čím je větší potřeba posunout se dál a změnit svou situaci, tím je člověk více nucen se otevřít novým informacím a přehodnotit své postoje. Kariérový poradce

může zjistit, jak klient hodnotí své vlastnosti a schopnosti, různými metodami. Žádné zjišťování stavu se neobejde bez rozhovoru, při kterém může klient vyjádřit svými slovy, proč jej některé činnosti lákají a v jiných si nevěří. Při rozhovoru může poradce vycítit i klientovy postoje, zda jeho chování poukazuje např. na podřízený nebo nadřazený přístup k ostatním, protože i to bývá projevem klientova sebehodnocení. Chtěla jsem vedle rozhovoru uvést i jiné metody, jako různé dotazníky, které zjišťují např. talenty nebo osobnostní typy. Tyto možnosti jsem shrnula do odpovědi "psychodiagnostický dotazník", ale není to míněno jako test určený pouze k vyhodnocení psychologem, ale jako nástroje kariérového poradenství. Třetí odpovědi jsou sebesuzovací škály, kde je možnost stupňování, které dovoluje určit míru vlastnosti, se kterou se klient ztotožňuje a později zjistit, zda se v této oblasti klient již cítí jistěji, nebo se v ní jeho hodnocení zhoršilo.

Odpověď	Poradci	Studenti
Rozhovor	63%	52%
Psychodiagnostický dotazník	10%	19%
Sebesuzovací škály	22%	30%
Jiná možnost	5%	0%

7. Tabulka porovnávající odpovědi k 9. otázce

V obou skupinách se pořadí četnosti výběru jednotlivých odpovědí neliší. Nejvíce se odhaduje využití rozhovoru. Jako druhá nejlepší metoda se umístily sebesuzovací škály a psychodiagnostické dotazníky jako třetí. Někteří poradci nedokázali žádnou z nich upřednostnit, a tak uvedli kombinaci všech. Rozhovor je považován za nejobektivnější metodu zjišťování u všech kategorií obou skupin. Poradci z Úřadu práce uvedli, že je potřeba zohlednit individualitu klienta, proto je použití závislé na jednotlivých případech.

10. otázka – Motivace poradce

Motivace poradce k výkonu jeho práce je závislá na mnoha faktorech. V této otázce je cílem zjistit, která z motivací je pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s nejlepším přístupem. Vztahy s klienty a přání jim pomáhat nalézt životní směr je určitě hlavním důvodem, proč si poradce toto povolání vybral. Někdy můžou být vztahy na pracovišti nebo potřeba obživy tím rozhodujícím důvodem, proč poradce ve své pozici setrvává i v případech, kdy jsou situace klientů vyčerpávající. Může nastat i opačný případ, kdy se poradce cítí užitečný pro své klienty, ale nevychází dobře s některými kolegy nebo nadřízenými. Otázka financí je podle mě také motivující. Tento aspekt je zmíněn i v knize "Lidský vztah jako součást profese".⁴³ Lze předpokládat, že se respondenti zaměří na nemateriální faktory motivace, ale jsem přesvědčena o tom, že tento faktor hraje významnou roli u většiny lidí a každý z nás má svou úroveň ohodnocení, bez jejíhož naplnění by se v práci necítil uspokojený. Obecně nelze očekávat v oblasti školství a státních institucí vysoké platové ohodnocení, a tak člověk, který si vybere uplatnění v tomto sektoru, většinou považuje svou práci za poslání, které jej naplňuje.

Odpověď	Poradci	Studenti
Dobré vztahy a komunikace s kolegy	10%	19%
Dostatečné finanční ohodnocení	0%	4%
Úspěch klientů, kterým poradce pomohl	83%	74%
Jiná možnost	7%	4%

8. Tabulka porovnávající odpovědi k 11. otázce

Ve všech kategoriích obou skupin považují respondenti za největší motivaci úspěch klientů. Na druhém místě jsou dobré vztahy s kolegy. Muži se shodli na

43 Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, 1997, s. 26

motivaci úspěchu u klientů. Kategorie vztahů i financí také získaly své zástupce a v obou kategoriích to byly ženy. Mezi studentkami se k těmto méně zastoupeným volbám hlásily studentky třetího ročníku. Poradci uvedli další důvody, jako smysluplnost, láska k lidem, ochota pomáhat i v náročných životních situacích a dosažené výsledky.

11. otázka – Etická pravidla

Poradenské služby se musí řídit morálními pravidly a etickým kodexem. Některá pravidla jsou samozřejmostí slušného chování a dobře vychovaného člověka by nenapadlo dopustit se nevhodného chování, jako je např. etnická diskriminace nebo sexuální obtěžování. V běžně uváděných pravidlech se najdou i taková, se kterými se musí poradce seznámit a být si vědom jejich následků. Vybrala jsem tři pravidla, u kterých mám dojem, že není tak těžké je porušit nebo opominout, pokud je poradce nemá ještě zvnitřněné. Zajímaly mě názory obou skupin ohledně závažnosti těchto pravidel.

Odpověď	Poradci	Studenti
Dodržování mlčenlivosti o informacích, se kterými se klient poradci svěří	73%	70%
Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících	0%	11%
Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit	19%	19%
Jiná možnost	8%	0%

9. Tabulka porovnávající odpovědi k 11. otázce

U této otázky se opět vyskytla odpověď, na které se shodli poradci i studenti. Přes 70% procent dotázaných považuje za nejdůležitější dodržování mlčenlivosti o informacích, se kterými se klient svěří. Druhou nejvíce důležitou zásadou je vymezení na začátku procesu hranic mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit. Tato zásada má předcházet nedorozumění, např. klient může mít nereálná očekávání nebo se poradce může začít angažovat v řešení problémů v oblastech, kde nemá dostatečné kompetence. Domnívám se, že si respondenti dokáží představit, že by tímto mohlo dojít ke komplikacím ve vztahu mezi poradcem a klientem, ale z šetření vyplývá, že by tento vztah více narušilo sdílení informací s třetí stranou, se kterým by klient nesouhlasil. Tím by došlo ke ztrátě důvěry, která by poškodila nejen tento vztah, ale mohla by mít vliv na pověst poradce mezi dalšími klienty a kolegy. Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších lidech z oboru zvolili pouze studenti, a to v zastoupení 11 procent. V tomto pravidlu nejde pouze o dodržování dobrých vztahů s kolegy, ale i o profesionalitu a pozitivní charakterové působení na klienta, který slušnému poradci může důvěřovat. Z poradců tuto zásadu nikdo nevybral jako nejdůležitější. Tento fakt může poukazovat na maximální soustředění se na klienta.

V obou ročnících převažoval výběr dodržování mlčenlivosti. U druhého ročníku bylo druhou nejčastější volbou slušné vyjadřování se o spolupracovnících, zatímco u třetího ročníku bylo na druhém místě vymezení hranic služeb poradce. V tomto rozdílu může hrát svou roli i absolvování etické přípravy v 5. semestru. Zastoupení odpovědí u mužů bylo rovnoměrné, zatímco u žen byla převaha u dodržování mlčenlivosti. U poradců ze základních a středních škol výrazně převažoval význam dodržování mlčenlivosti. U poradců z ÚP byla situace opačná, protože nejvíce respondentů vybralo vymezení hranic služeb na začátku poradenského procesu. V poslední možnosti vyplnila poradkyně z ÚP další zásady, např. dodržování pravidla, že klient má být veden k dosažení maxima svých schopností nebo respektování soukromí klienta.

12. otázka – Celoživotní vzdělávání poradce

Každý profesionál by měl aktualizovat své znalosti a vědomosti, aby mohl svým klientům nabízet co nejkvalitnější služby. V České republice existují i nové projekty, které souvisí s kariérovým poradenstvím a volbou povolání. V dnešní době, kdy je mnoho informací dostupných z internetu, ať už díky českým institucím nebo na mezinárodní úrovni, může poradce hledat novinky ze svého oboru nebo se spojit s poradci z jiných pracovišť a komunikovat s nimi. Vychází i mnoho publikací, které se týkají nejen psychologie a pedagogiky, ale i osobního rozvoje, kde může poradce najít užitečné informace pro sebe i pro své klienty. Předpokládám, že se kariérovým poradenstvím bude v budoucnu zabývat čím dál více publikací, protože v zahraničí, např. v Německu a dalších západních státech, má kariérové poradenství větší tradici, kterou se můžeme inspirovat.

V této práci jsem zmínila 2 kurzy, kterých jsem se účastnila s dalšími poradci a pedagogy, na kterých jsem mohla vidět zájem o problematiku a ochotu aktualizovat a rozšiřovat své znalosti. Mezi adresáty mého dotazníku byla větší část, která se žádného z těchto kurzů nezúčastnila, proto jsem se zajímala o způsoby vzdělávání, které při své profesi preferují. U studentů je vzdělávání aktuálním procesem, proto při odpovídání na tuto otázku pracovali s představou, že jsou již zaměstnaní a vzdělávají se způsobem, který podle své odpovědi preferují.

Odpověď	Poradci	Studenti
Četba odborné literatury	22%	30%
Diskuze s dalšími kolegy z praxe	19%	33%
Návštěva kurzů a workshopů	51%	37%
Jiná možnost	8%	0%

10. Tabulka porovnávající odpovědi k 12. otázce

Obě skupiny upřednostňují jako způsob dalšího vzdělávání návštěvu kurzů a workshopů. Jako druhý nejoblíbenější způsob aktualizace informací je diskuse s kolegy z praxe a výměna zkušeností. Četbu považuje nejmenší počet studentů i poradců za ideální způsob získávání informací. Mezi studenty bylo vyrovnanější zastoupení, zatímco poradci výrazněji preferují formu kurzů, kde je již připraven výběr látky, která může být propojená s procvičováním. Toto je dobrá zpráva pro případné vzdělavatele a lektory, kteří by chtěli vzdělávat pedagogy a kariérové poradce. Někteří poradci uváděli e-learning eKariéra+. Na konferenci zazněly pozitivní ohlasy na tuto formu studia a zájem o další e-learningové kurzy. Mezi studenty se vyskytly rozdíly na druhé pozici, kde druhý ročník preferuje diskusi s kolegy, zatímco třetí ročník raději čte odbornou literaturu. Muži nejvíce volili diskusi s kolegy z praxe a četbu odborné literatury nevybral žádný z nich. Na druhém místě byl rozdíl i mezi poradci ze základních a středních škol. Na základních školách poradci raději diskutují s kolegy a na středních školách raději čtou odbornou literaturu. Na ÚP jsou četba a návštěva kurzů na stejné úrovni a diskuze s kolegy nejméně volenou odpovědí.

13. otázka – Prevence syndromu vyhoření

Otázka prevence syndromu vyhoření je z dlouhodobého hlediska klíčová pro poradce, protože práce v pomáhajících profesích je psychicky vyčerpávající, obzvláště pokud se klienti neřídí pokyny a radami, které jim poradce poskytl nebo pokud klient nedosáhl úspěchu. Pokud není v rovnováze dávání a přijímání energie, tak dříve nebo později dospěje člověk k útlumu nadšení a aktivity, protože již dále nedokáže pokračovat tím tempem, které ho vyčerpalo. Možnosti, které jsem k této otázce nabídla, jsem vybrala z různých kapitol v knize "Lidský vztah jako součást profese"⁴⁴. Tato kniha mě inspirovala především k zařazení varianty snížené emocionální angažovanosti při práci s klientem, která na první pohled působí poněkud necitlivě, ale považuji ji v otázce syndromu vyhoření za jednu z nejdůležitějších. V tomto smyslu jde o uvědomění si, že klient nese za řešení svých

⁴⁴ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, 1997, s. 74-88

potíží zodpovědnost a není chybou poradce, pokud odvedl svou práci dobře, že se klientovi něco nepodařilo. Dalším z významů tohoto sdělení je fakt, že každý člověk jedná jak nejlépe umí podle stupně jeho osobního rozvoje a pokud se chová nebo smýšlí jinak, než poradce považuje za správné, má klient právo na získání svých zkušeností "svou cestou", tudíž by poradce měl mít svou zdravou hranici emočního prožívání, aby klientův případ neprožíval dokonce více než klient sám.

Ostatní možnosti jsou klasickými způsoby relaxace, jako odpočinek, věnování se dalším zájmům a vztahům mimo práci, sport nebo zájem o nové znalosti z oboru. Pro mě je (vedle různých činností) získávání znalostí velkým zdrojem nadšení pro oblasti poradenství, které mě zajímají a mají potenciál zvýšit mé úspěchy v práci i v podnikání, ale bohužel to nejsou informace, které by se vyučovaly ve školách. Většina lidí po absolvování školy a zařazení se do pracovního procesu nepovažuje další vzdělávání za podnět k nadšení, protože pro ně byla škola náročnou povinností. Podle mě to souvisí s motivací být úspěšný a vyhledávaný ve svém oboru a celkovým pojetím práce jako životního poslání.

Odpověď	Poradci	Studenti
Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem	5%	0%
Odpočinek ve volném čase	7%	15%
Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování)	75%	74%
Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství	3%	4%
Sport	8%	7%
Jiná možnost	2%	0%

11. Tabulka porovnávající odpovědi k 13. otázce

Tři čtvrtiny poradců i studentů vybrali jako nejúčinnější způsob relaxace věnování se zájmům, které s prací nesouvisí. Toto procento je největší zřejmě i proto, že zahrnuje věnování se rodině, přátelům nebo koníčkům. Od této možnosti jsem oddělila sport, protože si při něm člověk zvyšuje fyzickou kondici. Sport byl na druhém místě u poradců a na třetím místě u studentů, kde překvapivě nehlasoval nikdo z mužů, protože se shodli na věnování se dalším zájmům. Mezi poradci jej za nejdůležitější považují respondenti pouze ze středních škol. Na druhém místě je u studentů odpočinek, který je na třetím místě u poradců. Své zastoupení našlo u obou kategorií i prohlubování si znalostí z oboru. Méně populární odpověď, týkající se snížené emocionální angažovanosti, si našla své zastoupení pouze mezi poradci, u kterých je pracovištěm střední škola.

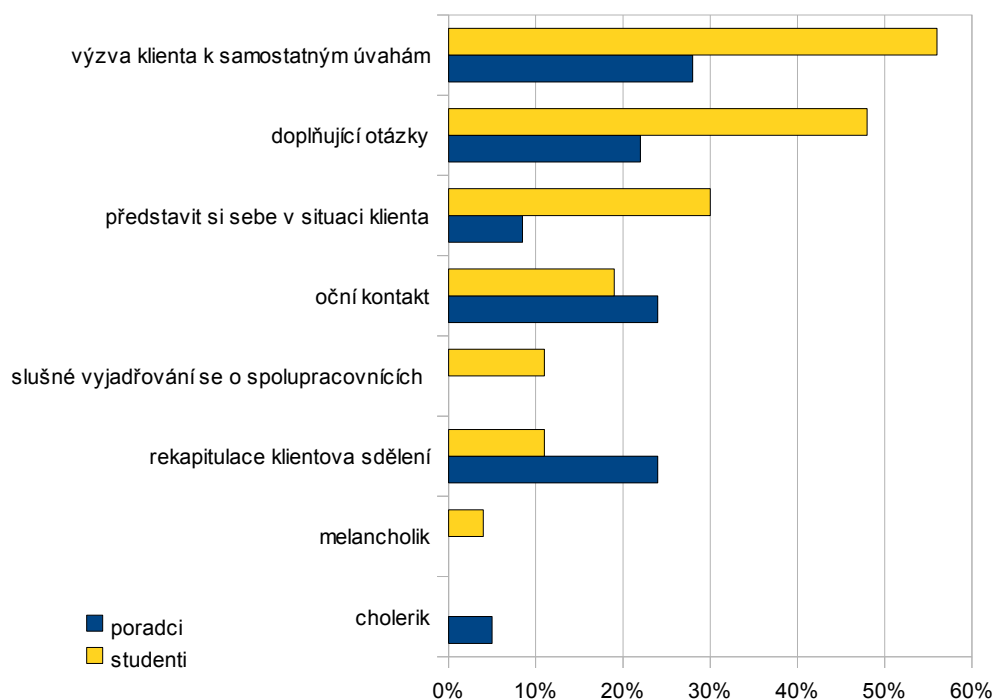
3.4 Souhrn

V tomto závěrečném souhrnu bych chtěla shrnout doporučení, která z šetření vyplývají. Rozdíly v názorech mezi 2 hlavními kategoriemi graficky znázorním níže. První rozdíl se vyskytl v otázce projevů naslouchání vůči klientovi. Studenti předpokládají, že nejúčinněji působí kladení doplňujících otázek, zatímco poradci více zdůrazňují dodržování očního kontaktu a rekapitulaci toho, co klient již řekl. V otázce na projevy empatie se obě kategorie shodly na kladení dotazů, které poradci pomohou pochopit klientovo vidění světa. Výrazný rozdíl se projevil u možnosti představení si sebe samotného v situaci klienta, kterou považuje za významnou třetina studentů, zatímco kategorii poradců příliš nezaujala. Z toho vyplývá tip pro poradce, že tento způsob empatie je vnímán mladou generací za cestu k pochopení klienta. Otázka, která zkoumá preferované způsoby řešení neshod názorů přinesla další rozdíl mezi kategoriemi. Poradci doporučují pátrání po příčinách klientova postoje vhodnými otázkami, zatímco většina studentů by vyzvala klienta k samostatným úvahám pro porovnání řešení. Tímto výsledkem se mohou obě kategorie od sebe navzájem inspirovat. Přístup studentů zde působí méně direktivně.

Milé a vlídné jednání je oběma kategoriemi zvoleno za nejlepší způsob

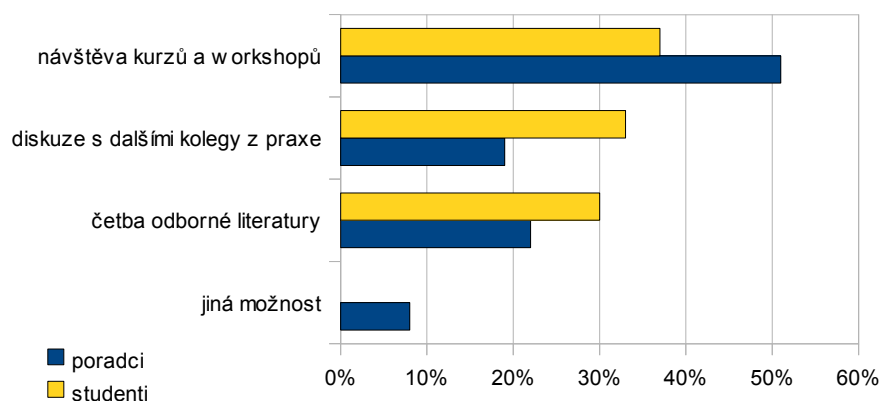
dosažení oblíbenosti. V otázce rozvíjení kompetencí klienta se obě skupiny shodly na tom, že nejvýznamnější službou pro klienta je podpora jeho sebedůvěry vyzvižením jeho silných stránek a zkušeností. Jako nejlepší temperament převládá u téměř všech dotázaných sangvinik. Menší část, která volila zbylé temperamenty, volila většinou flegmatika. Vyskytly se ale rozdíly mezi kategoriemi, kdy několik studentů navrhlo melancholika a několik poradců cholera. Z toho usuzji, že mezi studenty se spíše setkáme s představou introspektivního poradce, zatímco poradci vidí jako výhodnější pro praxi aktivitu a otevřenost. Celkově je ale preferovanější zaměření na vztahy a emocionální stabilita.

Jako nejefektivnější způsob zjišťování sebehodnocení klienta, zvolila nadpoloviční většina v obou kategoriích rozhovor. V kategorii studentů byly odpovědi rovnoměrněji rozvrstvené, takže by psychodiagnostický dotazník a sebeposuzovací škály mohly být v budoucnu více využívány, pokud se s nimi noví poradci budou moci blíže seznámit. Dle mého názoru by se o takových nástrojích a jejich využití mělo více vyučovat. Nejvíce by studium mělo směřovat k pomoci studentům osvojit si techniky řízení rozhovoru a kladení otázek, protože vhodně formulovaná otázka může rozkrýt řešení, které by nemusely odhalit ani testy a dotazníky. Naučit se umění vést rozhovor je v každém případě studiem na celý život a poradce by se měl i v tomto ohledu motivoat, aby své dovednosti zdokonaloval a mohl klientům nabídnout ty nejlepší služby. Motivací k nejlépe odvedené práci by podle obou kategorií měl pro poradce být úspěch klientů, kterým poradce pomohl. Studenti více uvažují nad dobrými vztahy s kolegy a dostatečným finančním ohodnocením. Z odpovědí praktiků by pro ně mohlo vyplývat, že úspěch klienta je větší motivací k pracovnímu nasazení. Za nejvýznamnější etickou zásadu bylo oběma kategoriemi zvoleno dodržování mlčenlivosti o informacích, se kterými se klient poradci svěří. Toto pravidlo má zřejmě největší vliv na důvěryhodnost poradce. Rozdíl, který stojí za povšimnutí, je 11% studentů, kteří považují za nejdůležitější slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících.



Graf 1 - hlavní rozdíly v odpovědích mezi kategoriemi Poradci a Studenti

Jako samostatný graf uvádím výsledky, týkající se způsobů celoživotního vzdělávání, které jsou v představách studentů rovnoměrněji zastoupené než u praktiků. Z odpovědí poradců usuzuji, že je pro ně významná výměna zkušeností s dalšími lidmi z praxe a zážitky ve formě kurzů.



Graf 2 – preferovaný způsob celoživotního vzdělávání

Celkově považují výběr studentů za rozmanitější, který bere v úvahu více aspektů a metod. Je z nich ale patrný větší idealismus a očekávání od takového povolání a možná i větší ochota zkusit různé inovace. Odpovědi praktiků byly více jednoznačné, od studentů se ale lišily větším využitím doplňkové možnosti, kde buď vyjadřovali rovnocennost možností nebo doplňovali své vlastní názory.

4. Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit nároky na osobnost kariérového poradce a vyhledat doporučení, která jsou v poradenství prospěšná. Výsledkem závěrů, které zde uvádím, je kombinace informací, které jsem vyhledala v literatuře a názorů, které jsem získala dotazníkovým šetřením. Kariérové poradenství je bezesporu smysluplnou prací, pomáhající lidem různého věku k plánování vzdělávací a profesní dráhy. Při vyhledávání informačních zdrojů a kontaktů na odborníky z praxe, jsem ale shledala, že tato profese nemá v České republice tradici a pracovních pozic na ÚP spíše ubývá. Na základních a středních školách tuto práci vykonávají pedagogové, kteří mají zkrácený pracovní úvazek pro poskytnutí prostoru pro poradenství studentům. K dotazům ohledně vzdělávání v oboru kariérového poradenství učitelé uváděli, že jejich zdrojem vzdělání v kariérovém poradenství jsou pouze kurzy, odborné publikace a webové portály, které uvádějí studijní obory a požadavky na vzdělání u různých profesí. Pro kariérového poradce je podle Národní soustavy povolání dostačujícím vzděláním bakalářský obor v oblasti psychologie, sociologie či ekonomického zaměření. Otázkou zůstává, zda se pro zájemce o povolání kariérového poradenství vyskytnou pracovní příležitosti, nebo zda je možné poskytovat kariérové poradenství ve formě podnikání. Jednou z alternativ pro zájemce o podobné uplatnění může být práce na personálních odděleních v soukromém sektoru. V této oblasti vidí své uplatnění třetina studentů třetího ročníku. V druhém ročníku převládaly u dotázaných preference práce na studijním oddělení vysoké školy nebo na Úřadu práce ČR.

Největší podíl obsahu této práce se týkal povahy a chování kariérového poradce. Zjištěné informace můžeme zobecnit i pro psychologické a výchovné poradenství. V obou zkoumaných kategoriích se povědomí o ideálu poradce shoduje s informacemi, které jsem vyhledala v literatuře. Z výsledků šetření vyplývá, že poradce by měl být pozitivní, komunikativní a optimistickou osobností se zájmem o druhé. Důležitou vlastností je empatie. Za nejvhodnější způsob empatie vůči

klientovi je u poradců i studentů považováno kladení dotazů pro pochopení klientova vidění světa. Tímto způsobem lze objasnit mnoho souvislostí, projevit zájem a získat informace o prioritách klienta. Často byl kladen důraz na respekt k jeho přáním a představám, protože klient se sám nejlépe orientuje ve svých potřebách a nese za svá rozhodnutí zodpovědnost. V případech, kdy klient může zastávat postoj, který je pro něj dle poradce nevýhodný, doporučuje třetina poradců pátrat po příčinách klientova postoje vhodnými otázkami, druhá třetina upřednostňuje vyzvat klienta k samostatným úvahám pro porovnání klientovy a poradcovy varianty. K této druhé možnosti se přiklání i polovina studentů a tím volí méně direktivní přístup.

K empatii patří i projevování naslouchání klientovi, aby mu umožnil cítit, že jej poradce přijímá a zajímá se o něj. Pojevy naslouchání mohou být nejen nonverbální signály jako dodržování očního kontaktu, ale i verbální, jako kladení doplňujících otázek, shrnutí a interpretace klientova sdělení nebo ponechání dostatečného prostoru k tomu, aby se klient mohl vyjádřit. Poradcovým úkolem je také vytvoření důvěryhodné atmosféry, kde se klient nebude ostýchat poradci svěřit. Z šetření vyplývá, že obě kategorie považují za stěžejní bod etického kodexu pravidlo mlčenlivosti o informacích, které poradci klient svěřil. Klientovo soukromí musí být ze strany poradce chráněno a respektováno.

Největší služba, kterou může dle poloviny respondentů obou kategorií poradce poskytnout, je podpora klientovy sebedůvěry. Třetina respondentů považuje za nejdůležitější poskytnutí informací o dalším vzdělávání, které by bylo pro klienta prospěšné. Za nejúčinnější způsob zjišťování klientova vztahu k sobě samotnému je rozhovor. Dalším nástrojem, který respondenty zaujal, jsou sebesuzovací škály, které pomohou klientovi definovat a porovnávat míru závažnosti řešených problémů a hodnotit jejich vývoj v čase.

Poradcovým posláním a motivací k nejlepšímu výkonu práce by měl být úspěch klienta, který využil jeho rady. Důležité je také aktualizovat a doplňovat své znalosti, aby byly klientům poskytovány kvalitní služby a efektivní pomoc.

5. Seznam použité literatury:

- AMUNDSON, E. *Základné zložky kariérového poradenstva: postupy a techniky*. Bratislava: Slov. akadem. asociácia pre mezinár. spoluprácu, 2011. 132 s. ISBN 978-80-89517-02-2
- BĚLOHLÁVEK, F. *Osobní kariéra*. Praha : Grada, 1994. ISBN 80-85427-24-9
- COVEY, S. *7 návyků skutečně efektivních lidí*. Praha: Management Press, 2011. 342 s. ISBN 978-80-7261-241-3
- CULLEY, S. BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství*. Praha: Portál, 2008. 224 s. ISBN 978-80-7367-452-6
- ČIHOUNKOVÁ, J. et al. *Koučem na vysoké škole*. Brno: RCAES, 2009. 64 s. ISBN 978-80-254 6113-6
- DRYDEN, W. *Stručný přehled poradenství*. Praha: Portál, 2008. 120 s. ISBN 978-80-7367-371-0
- GABURA, J. PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 147 s. ISBN 80-85850-10-9
- GOLEMAN, D. *Práce s emoční inteligencí*. Praha: Columbus, 2000. 367 s. ISBN 80-7249-017-6
- HLOUŠKOVÁ L. a kol. *Vzdělávání poradců v České republice – Výzkumná zpráva*. Praha: Národní vzdělávací fond, o.p.s., 2004. 120 s. ISBN 80-86728-15-3
- KOHOUTEK, R. *Úvod do psychologie – Psychologie osobnosti a zdraví žáka*. Brno: Masarykova univerzita – Pedagogická fakulta, 2006. 167 s. ISBN 80-210-4077-7
- KOPŘIVA, K. *Lidský vzta jako součást profese*. Praha: Portál, 1997. 152 S. ISBN 80-7178-150-9
- KOŠČO, J. *Poradenská psychologia*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladatelství, 1987, 448 s. ISBN 067 371 87 PPS
- KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V. et.al. *Člověk-prostředí-výchova K otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. s.178. ISBN 80-7315-004-2)
- LAZAROVÁ, B. *Netradiční role učitele : o situacích pomoci, krize a poradenství ve školní praxi*. 2., upr. vyd. Brno : Paido, 2008. 69 s. ISBN 978-80-7315-169-0.
- LITTAUER, F. *Osobnosti plus*. Praha: Medium, 1997. 230 s. ISBN 80-86095-00-2

LOWNDES, L. *Jak mluvit s kýmkoli o čemkoli*. Praha: CPRESS, 2012. 222 s. ISBN 978-80-264-0117-9

MAURER, R. *Cesta Kaizen*. Praha: Pavel Dobrovcký – BETA, 2005, 141 s. ISBN 80-7306-178-3

ROHM, R. *Jak lépe porozumět sobě i druhým*. Praha: Internet Services Corporation, 2003. 327 s. ISBN 978-80-904529-0-9

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat – Učebnice metod sociální praxe*. Praha: Slon, 1999. 128 s. ISBN 97-88086-4293-66

VENDEL, Š. *Kariérní poradenství*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 224 s. ISBN 978-80-247-1731

WHITMORE, J. *Koučování*. Praha: Management Press, 2009. 243 s. ISBN 80-7261-101-1

Zdroje dostupné on-line:

Národní soustava povolání, 2012. [cit 1.12.2012], dostupné na www: <http://katalog.nsp.cz>

Poradenské služby a jejich využívání - Volba povolání povolání, 2012. [cit 1.12.2012], dostupné na <http://www.vychova-vzdelavani.cz/karierove-poradenstvi/>

6. Přílohy

Dotazník respondentky pracující na základní škole

1) Na jakém pracovišti pracujete?

- **Základní škola**
- Střední škola
- Studijní oddělení vysoké školy
- Úřad práce
- Jiné

2) Jste: muž/**žena**

3) Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?

- **Udržování očního kontaktu**
- Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta
- Kladení doplňujících otázek
- Rekapitulace toho, co klient již řekl
- Jiné

4) Jak projevujete klientovi empatii?

- Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa
- Zaznamenání projevů emocí klienta
- **Představením si sebe samotného v situaci klienta**
- Jiné

5) Pokud se názor klienta neshoduje s Vaším návrhem řešení:

- Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami
- **Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější**
- Vysvětlujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější
- Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant
- Jiné

6) Která povahová vlastnost nejvíce pomůže kariérovému poradci k dosažení oblíbenosti mezi klienty?

- Větší míra direktivity při poradenství klientovi
- **Milé a vlídné jednání**
- Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení
- Jednání, které podporuje klientovu samostatnost
- Spolehlivost
- Společenskost
- Jiné

7) Jak nejčastěji podporujete klienta v rozvíjení kompetencí k řízení své kariéry?

- Seznámení se zásadami psaní životopisu
- Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání
- **Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností**
- Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)
- Jiné

8) Který z temperamentů považujete pro poradce za nejvýhodnější?

- **Sangvinik**
- Cholerik
- Melancholik
- Flegmatik

9) Ke zjištění sebehodnocení klienta je neúčinnějším nástrojem:

- **Rozhovor**
- Psychodiagnostický dotazník
- Sebeuposuzovací škály
- Jiné

10) Jaké motivy jsou pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s

nejlepším přístupem?

- **Dobré vztahy a komunikace s kolegy**
- Dostatečné finanční ohodnocení
- Úspěch klientů, kterým poradce pomohl
- Jiné

11) Které z etických pravidel považujete v praxi kariérovéh poradce za nejdůležitější?

- **Dodržování mlčenlivosti o informacích, kterými se klient poradci svěří**
- Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících
- Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit
- Jiné

12) Jaký je pro Vás nejčastější způsob, kterým si doplňujete vědomosti pro výkon poradenství?

- Četba odborné literatury
- Diskuze s dalšími kolegy s praxe
- **Návštěva kurzů a workshopů**
- Jiné

13) Jakým způsobem předcházíte syndromu vyhoření?

- Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem
- Odpočinek ve volném čase
- Sport
- **Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování...)**
- Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství
- Jiné

Dotazník respondentky pracující na střední škole

1) Na jakém pracovišti pracujete?

- Základní škola
- **Střední škola**
- Studijní oddělení vysoké školy
- Úřad práce
- Jiné

2) Jste: muž/žena

3) Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?

- Udržování očního kontaktu
- **Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta**
- Kladení doplňujících otázek
- Rekapitulace toho, co klient již řekl
- Jiné

4) Jak projevujete klientovi empatii?

- **Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa**
- Zaznamenání projevů emocí klienta
- Představením si sebe samotného v situaci klienta
- Jiné

5) Pokud se názor klienta neshoduje s Vaším návrhem řešení:

- **Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami**
- Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější
- Vysvětľujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější
- Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant
- Jiné

6) Která povahová vlastnost nejvíce pomůže kariérovému poradci k dosažení oblíbenosti mezi klienty?

- Větší míra direktivity při poradenství klientovi
- Milé a vlídné jednání
- Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení
- **Jednání, které podporuje klientovu samostatnost**
- Spolehlivost
- Společenskost
- Jiné

7) Jak nejčastěji podporujete klienta v rozvíjení kompetencí k řízení své kariéry?

- Seznámení se zásadami psaní životopisu
- Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání
- **Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností**
- Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)
- Jiné

8) Který z temperamentů považujete pro poradce za nejvýhodnější?

- **Sangvinik**
- Cholerik
- Melancholik
- Flegmatik

9) Ke zjištění sebehodnocení klienta je nejučinnějším nástrojem:

- **Rozhovor**
- Psychodiagnostický dotazník
- Sebeuposuzovací škály
- Jiné

10) Jaké motivy jsou pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s nejlepším přístupem?

- Dobré vztahy a komunikace s kolegy
- Dostatečné finanční ohodnocení
- **Úspěch klientů, kterým poradce pomohl**
- Jiné

11) Které z etických pravidel považujete v praxi kariérovéh poradce za nejdůležitější?

- **Dodržování mlčenlivosti o informacích, kterými se klient poradci svěřil**
- Slušné a uctivé vyjadřování se o spoupravovnicích a dalších odbornících
- Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit
- Jiné

12) Jaký je pro Vás nejčastější způsob, kterým si doplňujete vědomosti pro výkon poradenství?

- Četba odborné literatury
- Diskuze s dalšími kolegy s praxe
- **Návštava kurzů a workshopů**
- Jiné

13) Jakým způsobem předcházíte syndromu vyhoření?

- Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem
- Odpočinek ve volném čase
- Sport
- Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování...)
- **Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství**
- Jiné

Dotazník respondentky pracující na ÚP

1) Na jakém pracovišti pracujete?

- Základní škola
- Střední škola
- Studijní oddělení vysoké školy
- **Úřad práce**
- Jiné

2) Jste: muž/žena

3) Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?

- Udržování očního kontaktu
- Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta
- **Kladení doplňujících otázek**
- Rekapitulace toho, co klient již řekl
- Jiné

4) Jak projevujete klientovi empatii?

- Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa
- **Zaznamenání projevů emocí klienta**
- Představením si sebe samotného v situaci klienta
- Jiné

5) Pokud se názor klienta neshoduje s Vaším návrhem řešení:

- **Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami**
- Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější
- Vysvětľujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější
- Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant
- Jiné

6) Která povahová vlastnost nejvíce pomůže kariérovému poradci k dosažení oblíbenosti mezi klienty?

- Větší míra direktivity při poradenství klientovi
- **Milé a vlídné jednání**
- Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení
- Jednání, které podporuje klientovu samostatnost
- Spolehlivost
- Společenskost
- Jiné

7) Jak nejčastěji podporujete klienta v rozvíjení kompetencí k řízení své kariéry?

- Seznámení se zásadami psaní životopisu
- Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání
- Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností
- **Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)**
- Jiné

8) Který z temperamentů považujete pro poradce za nejvýhodnější?

- **Sangvinik**
- Cholerik
- Melancholik
- Flegmatik

9) Ke zjištění sebehodnocení klienta je neúčinnějším nástrojem:

- Rozhovor
- Psychodiagnostický dotazník
- **Sebeposuzovací škály**
- Jiné

10) Jaké motivy jsou pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s nejlepším přístupem?

- Dobré vztahy a komunikace s kolegy
- Dostatečné finanční ohodnocení
- **Úspěch klientů, kterým poradce pomohl**
- Jiné

11) Které z etických pravidel považujete v praxi kariérovéh poradce za nejdůležitější?

- **Dodržování mlčenlivosti o informacích, kterými se klient poradci svěřil**
- Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících
- Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit
- Jiné

12) Jaký je pro Vás nejčastější způsob, kterým si doplňujete vědomosti pro výkon poradenství?

- Četba odborné literatury
- **Diskuze s dalšími kolegy s praxe**
- Návšteva kurzů a workshopů
- Jiné

13) Jakým způsobem předcházíte syndromu vyhoření?

- Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem
- Odpočinek ve volném čase
- Sport
- Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování...)
- **Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství**
- Jiné

Dotazník respondentky z druhého ročníku

1) Na jakém pracovišti pracujete?

- **Základní škola**

- Střední škola

- Studijní oddělení vysoké školy

- Úřad práce

- Jiné

2) Jste: muž/žena

3) Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?

- Udržování očního kontaktu

- Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta

- Kladení doplňujících otázek

- **Rekapitulace toho, co klient již řekl**

- Jiné

4) Jak projevujete klientovi empatii?

- Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa

- Zaznamenání projevů emocí klienta

- **Představením si sebe samotného v situaci klienta**

- Jiné

5) Pokud se názor klienta neshoduje s Vaším návrhem řešení:

- Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami

- Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější

- Vysvětľujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější

- **Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant**

- Jiné

6) Která povahová vlastnost nejvíce pomůže kariérovému poradci k dosažení oblíbenosti mezi klienty?

- Větší míra direktivity při poradenství klientovi
- **Milé a vlídné jednání**
- Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení
- Jednání, které podporuje klientovu samostatnost
- Spolehlivost
- Společenskost
- Jiné

7) Jak nejčastěji podporujete klienta v rozvíjení kompetencí k řízení své kariéry?

- Seznámení se zásadami psaní životopisu
- **Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání**
- Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností
- Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)
- Jiné

8) Který z temperamentů považujete pro poradce za nejvýhodnější?

- **Sangvinik**
- Cholerik
- Melancholik
- Flegmatik

9) Ke zjištění sebehodnocení klienta je neúčinnějším nástrojem:

- Rozhovor
- **Psychodiagnostický dotazník**
- Sebeuposuzovací škály
- Jiné

10) Jaké motivy jsou pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s

nejlepším přístupem?

- Dobré vztahy a komunikace s kolegy
- Dostatečné finanční ohodnocení
- **Úspěch klientů, kterým poradce pomohl**
- Jiné

11) Které z etických pravidel považujete v praxi kariérovéh poradce za nejdůležitější?

- **Dodržování mlčenlivosti o informacích, kterými se klient poradci svěřil**
- Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících
- Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit
- Jiné

12) Jaký je pro Vás nejčastější způsob, kterým si doplňujete vědomosti pro výkon poradenství?

- Četba odborné literatury
- **Diskuze s dalšími kolegy s praxe**
- Návšteva kurzů a workshopů
- Jiné

13) Jakým způsobem předcházíte syndromu vyhoření?

- Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem
- Odpočinek ve volném čase
- Sport
- **Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování...)**
- Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství
- Jiné

Dotazník respondenta ze třetího ročníku

1) Na jakém pracovišti pracujete?

- Základní škola
- Střední škola
- Studijní oddělení vysoké školy
- Úřad práce
- Jiné – **soukromé poradenství**

2) Jste: **muž/žena**

3) Jak nejčastěji dáváte najevo, že klientovi nasloucháte?

- Udržování očního kontaktu
- Ponechání dostatečného prostoru pro přemýšlení a vyjádření klienta
- Kladení doplňujících otázek
- **Rekapitulace toho, co klient již řekl**
- Jiné

4) Jak projevujete klientovi empatii?

- Dotazy směřující k pochopení klientova vidění světa
- Zaznamenání projevů emocí klienta
- **Představením si sebe samotného v situaci klienta**
- Jiné

5) Pokud se názor klienta neshoduje s Vaším návrhem řešení:

- **Pátráte po příčinách jeho postoje vhodnými otázkami**
- Snažíte se mu přímo vysvětlit, proč je Vaše řešení vhodnější
- Vysvětľujete na příkladech jiných lidí, že Vámi navrhované řešení je vhodnější
- Vyzvete klienta k samostatným úvahám pro porovnání a zhodnocení obou variant
- Jiné

6) Která povahová vlastnost nejvíce pomůže kariérovému poradci k dosažení oblíbenosti mezi klienty?

- Větší míra direktivity při poradenství klientovi
- **Milé a vlídné jednání**
- Přístup k mnoha zdrojům informací a jejich sdílení
- Jednání, které podporuje klientovu samostatnost
- Spolehlivost
- Společenskost
- Jiné

7) Jak nejčastěji podporujete klienta v rozvíjení kompetencí k řízení své kariéry?

- Seznámení se zásadami psaní životopisu
- Doporučení směrů navazujícího nebo dalšího vzdělávání
- **Podpora klientovy sebedůvěry vyzdvižením jeho silných stránek a zkušeností**
- Poradenství v oblasti komunikačních dovedností (např. jak vystupovat při pracovním pohovoru)
- Jiné

8) Který z temperamentů považujete pro poradce za nejvýhodnější?

- Sangvinik
- Cholerik
- Melancholik
- **Flegmatik**

9) Ke zjištění sebehodnocení klienta je neúčinnějším nástrojem:

- **Rozhovor**
- Psychodiagnostický dotazník
- Sebeuposuzovací škály
- Jiné

10) Jaké motivy jsou pro poradce nejdůležitější, aby svou práci vykonával s nejlepším přístupem?

- Dobré vztahy a komunikace s kolegy
- Dostatečné finanční ohodnocení
- Úspěch klientů, kterým poradce pomohl
- Jiné - **dosažené výsledky**

11) Které z etických pravidel považujete v praxi kariérovéh poradce za nejdůležitější?

- Dodržování mlčenlivosti o informacích, kterými se klient poradci svěří
- Slušné a uctivé vyjadřování se o spolupracovnících a dalších odbornících
- **Vymezení na začátku poradenského procesu hranice mezi požadavky, které lze nebo nelze ze strany poradce splnit**
- Jiné

12) Jaký je pro Vás nejčastější způsob, kterým si doplňujete vědomosti pro výkon poradenství?

- Četba odborné literatury
- Diskuze s dalšími kolegy s praxe
- **Návštěva kurzů a workshopů**
- Jiné

13) Jakým způsobem předcházíte syndromu vyhoření?

- Snížená emocionální angažovanost při práci s klientem
- Odpočinek ve volném čase
- Sport
- Věnování se dalším zájmům, které s profesí nesouvisí (rodina, hobby, cestování...)
- **Prohlubování znalostí z oboru, které mohou zvýšit Vaše nadšení a zájem o poradenství**
- Jiné