

**ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA**

**V PRAZE**

**INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ A PORADENSTVÍ**

**Katedra profesního a personálního rozvoje**



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

**Bakalářská práce**

**Autor: Michaela Hrabánková**

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

**PRAHA, 2014**

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Lidský vztah jakou součástí profese poradce v odborném vzdělávání vypracovala samostatně a použila jen pramenů, které cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

.....  
Michaela Hrabánková

V Praze dne: 14. 4. 2014

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Drahomíře Oudové, Ph.D. za cenné rady, trpělivost a vstřícnost při konzultacích ohledně mé bakalářské práce. Dále bych také ráda poděkovala všem respondentům, kteří byli velmi ochotní a umožnili mi uskutečnit s nimi rozhovory, které byly k vytvoření mé práci nezbytně nutné.

## **Abstrakt a klíčová slova**

**Abstrakt:** Úvod bakalářské práce mapuje s využitím primárních zdrojů oblast psychologie osobnosti se zaměřením na komunikaci, poradenství a poradenské rozhovory. Hlavním cílem praktické části je analýza komunikace poradce a klienta. Bakalářská práce je zaměřena na techniku a strategii poradenského rozhovoru výchovných poradců ze základních a středních škol. Metodou získání dat je polostrukturovaný rozhovor. Zkušenosti poradců s vedením rozhovorů jsou analyzovány s cílem zmapovat techniky, které používají a objasnit množný vliv prostředí, ve kterém tyto rozhovory probíhají.

**Klíčová slova:** poradenství, komunikace, osobnost, rozhovor, vztah poradce a klient

## **The human relationship as part of the profession of a counsellor in specialised training**

**Summary:** The introduction of this bachelor's thesis uses primary sources to map out the area of personality psychology with a special focus on communication, counselling and interviews. The main objective of the practical part of the study was to identify five educational counsellors from primary and secondary schools and to conduct semi-structured interviews with them. The experience of the counsellors in conducting interviews was further analysed in order to describe techniques that are used in practice and also to clarify the potential impact of the environment where the interviews take place. In conclusion the results of individual interviews are discussed, compared and summarized.

**Key words:** counselling, communication, personality, interview, relationship counsellor and client

# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod .....</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Cíl a metodika práce .....</b>	<b>9</b>
2.1	<i>Výzkumné metody .....</i>	9
2.2	<i>Kvalitativní výzkum .....</i>	9
2.3	<i>Polostrukturovaný rozhovor .....</i>	10
2.4	<i>Výběr respondentů .....</i>	10
<b>3</b>	<b>Definice poradenství .....</b>	<b>11</b>
3.1	<i>Složky poradenství .....</i>	11
3.2	<i>Čím poradenství není .....</i>	12
3.3	<i>Poradenský proces .....</i>	13
3.3.1	<i>Fáze poradenského procesu podle Blocka (2007) .....</i>	13
3.3.2	<i>Fáze poradenského procesu podle Kubra (1994) .....</i>	14
3.3.2	<i>Fáze poradenského procesu podle Drapela (2004) .....</i>	15
<b>4</b>	<b>Vymezení pojmu osobnosti dle Atkinsona (2003) .....</b>	<b>17</b>
4.1	<i>Činitelé vytvářející osobnost .....</i>	17
4.1.1	<i>Vnitřní výbava- zrání .....</i>	17
4.1.2	<i>Vnější prostředí .....</i>	17
4.2	<i>Osobnost poradce .....</i>	18
4.2.1	<i>Poradcova odborná kvalifikace podle Drapely .....</i>	19
4.2.2	<i>Poradcova odborná kvalifikace podle Blocka .....</i>	19
4.3	<i>Profesionální standardy poradce dle Kubra .....</i>	20
<b>5</b>	<b>Komunikace .....</b>	<b>21</b>
5.1	<i>Komunikační dovednosti .....</i>	21
5.2	<i>Formy mezilidské komunikace .....</i>	21
5.3	<i>Naslouchání .....</i>	21
5.3.1	<i>Jednotlivé fáze naslouchání .....</i>	22
5.3.2	<i>Aktivní naslouchání .....</i>	23
5.4	<i>Verbální komunikace .....</i>	23
5.4.1	<i>Efektivní používání verbálního sdělení .....</i>	25
5.5	<i>Neverbální komunikace .....</i>	25
5.5.1	<i>Funkce neverbální komunikace .....</i>	26
5.5.2	<i>Projevy neverbální komunikace .....</i>	26
5.5.2.1	<i>Signály těla .....</i>	26
5.5.2.2	<i>Mimické a zrakové signály .....</i>	26
5.5.2.3	<i>Proxemika .....</i>	27

5.5.2.4	<i>Komunikace prostřednictvím předmětů</i> .....	27
5.5.2.5	<i>Dotyková komunikace</i> .....	28
5.5.2.6	<i>Mimojazykový projev</i> .....	28
<b>6</b>	<b>Komunikace s klientem</b> .....	<b>29</b>
6.1	<i>Definice rozhovoru</i> .....	29
6.2	<i>Poradenský rozhovor</i> .....	29
6.2.1	<i>Podmínky pro rozhovor</i> .....	29
6.2.2	<i>Aktivita a pasivita pracovníka v rozhovoru</i> .....	30
6.2.3	<i>Naslouchání</i> .....	32
6.2.4	<i>Respektující dialog</i> .....	32
6.2.5	<i>Stručné shrnutí jednotlivých fází rozhovoru</i> .....	34
6.2.6	<i>Další doporučení pro vedení poradenského rozhovoru</i> .....	35
<b>7</b>	<b>Vztah mezi poradcem a klientem</b> .....	<b>36</b>
7.1	<i>Neangažovaný pracovník</i> .....	36
7.2	<i>Angažovaný pracovník</i> .....	36
7.3	<i>Paradoxy profesionálního pomáhání</i> .....	37
7.3.1	<i>První paradox profesionálního pomáhání: pochopení pro každého</i> .....	37
7.3.2	<i>Druhý paradox profesionálního pomáhání: láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu</i> .....	39
7.3.3	<i>Třetí paradox profesionálního pomáhání: láska k bližnímu jako zboží</i> .....	40
<b>8</b>	<b>Analýza jednotlivých rozhovorů s výchovnými poradci</b> .....	<b>41</b>
8.1	<i>Okruhy otázek pro rozhovory</i> .....	41
8.2	<i>Popis souboru respondentů</i> .....	43
8.3	<i>První rozhovor</i> .....	43
8.4	<i>Druhý rozhovor</i> .....	45
8.5	<i>Třetí rozhovor</i> .....	46
8.6	<i>Čtvrtý rozhovor</i> .....	47
8.7	<i>Pátý rozhovor</i> .....	48
<b>9</b>	<b>Závěrečné shrnutí výsledků</b> .....	<b>50</b>
<b>11</b>	<b>Seznam použitých zdrojů</b> .....	<b>59</b>
11.1	<i>Literární zdroje:</i> .....	59
11.2	<i>Internetové zdroje:</i> .....	60
<b>12</b>	<b>Přílohy</b> .....	<b>61</b>
12.1	<i>Příloha č. 1</i> .....	61

# 1 Úvod

Poradenství, jako jedna z pomáhajících profesí má za svůj hlavní úkol poskytovat pomoc lidem, bez ohledu na jejich věk, stav či národnost. Jednou z nejdůležitějších částí poradenské práce je poradenský rozhovor. Právě při rozhovoru poradce s jeho klientem, kdy je nutné vytvořit takové prostředí, aby se klient dokázal otevřít a mluvit o svém problému, se nejlépe poznají poradcovy schopnosti. Pokud získáme jako poradce klientovu důvěru, je to pouze začátek celého procesu. Za vyřešením problému se totiž častokrát ukrývá velmi dlouhá cesta plná úkladů. V případě, že se tyto nástrahy nepodaří poradci úspěšně překonat, hrozí, že celý poradenský proces selže. Proto je nezbytně nutné, aby poradce byl skutečným odborníkem ve své profesi a dokázal spolu s klientem těmto nebezpečím čelit a společnými silami celý problém vyřešit.

Domnívám se, že základem poradenského umění je právě schopnost vést rozhovor s klientem a proto jsem se rozhodla zaměřit se ve své bakalářské práci právě na tuto oblast poradenství a to konkrétně na rozhovory výchovných poradců se žáky na středních a základních školách. Zajímá mě, zda existují nějaké osvědčené metody a techniky, které poradci mohou při rozhovorech se žáky využít. Dále bych ráda objasnila možnost vlivu prostředí na poradenský rozhovor. Práce výchovného poradce je podle mého názoru náročná, protože poradci jsou zároveň pedagogy a se svými potencionálními klienty jsou v neustálém kontaktu. Na vzniklou situaci musí být schopni reagovat okamžitě. Poradce s dlouholetými zkušenostmi dokáže často možnému problému i předejít. Poradenská práce v tomto momentě nabývá nového rozměru v podobě prevence. Při řešení vzniklého problému se mohou objevit další úskalí v podobě zapojení rodičů, protože ti nejsou vždy ochotni spolupracovat.

## 2 Cíl a metodika práce

Cílem bakalářské práce je zmapovat oblast poradenských rozhovorů s konkrétním zaměřením na výchovně poradenské rozhovory s žáky a studenty na základních nebo středních školách. Práce je zaměřena na osobnost výchovných poradců, na jejich motivaci k této profesi a na jejich zkušenosti. Dalším cílem je zjistit, zda prostředí rozhovorů ovlivňuje úspěch či neúspěch těchto rozhovorů a závěrem prozkoumat techniky používané při výchovně poradenském rozhovoru.

Tento cíl bude sloužit jako východisko pro stanovení výzkumné metody, strategie sběru dat a především výběru respondentů.

### 2.1 Výzkumné metody

Vzhledem k cíli práce (zodpovědět výzkumné otázky a otázky odvozené) je zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Hlavním důvodem volby jsou omezené možnosti pro získávání dat kvantitativním výzkumem. Tato volba zároveň vychází z charakteru cílové skupiny, kdy pro důkladnou analýzu je zapotřebí klást sekundární otázky na základě odpovědí na otázky primární.

*„Kvalitativní výzkum je označení pro různé přístupy (metody, techniky) ke zkoumání jevů, kdy do popředí nevstupuje kvantifikace dat, nýbrž jejich podrobná analýza.“*  
(Maňák, Švec, 2004)

### 2.2 Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum není zaměřen na velké množství dat pro následnou analýzu, ale spíše na menší množství dat, které se následně analyzuje velmi podrobně. Možná právě proto je kvalitativní výzkum náročnější na čas při následném vyhodnocení, a především při požadavcích na osobu, která výzkum provádí. Realizace výzkumu totiž vyžaduje velmi dobrou orientaci ve zkoumané oblasti. Výzkumník by měl být přizpůsobivý a měl by být schopen včas a adekvátně reagovat na problémy, které se mohou vyskytnout.

Mezi základní charakteristiky kvalitativního výzkumu dle Hendla (2005) patří:

- Realizace výzkumu prostřednictvím delšího a intenzivnějšího kontaktu se subjektem či subjekty. Ve většině případů se jedná o běžné, reálné situace.
- Pokusit se získat jednotný pohled na daný předmět studia.



- Využívat spíše menší počet standardizovaných metod pro získávání dat. Získaná data z pozorování, rozhovorů audiozáznamů atd. přepisovat.
- Data analyzovat od jednotlivostí k obecnému. Během sběru dat a jejich vyhodnocování se vytváří obraz, který se výzkumník snažil vypořádat a zaznamenat. Důležité je nevynechávat detaily.

### **2.3 Polostrukturovaný rozhovor**

Metoda sběru dat je polostrukturovaný rozhovor. Nejprve bylo nutné vytvořit okruhy otázek, na které respondenti odpovídali. Při polostrukturovaném rozhovoru se tazatel nemusí striktně držet dané struktury. Může si zvolit jednotlivé pořadí otázek vzhledem k okolnostem. Navíc je možné pokládat otázky nejen předem určené, ale také nové, které navazují a doplňují otázky původní. Zvolená technika je vhodná jak vzhledem k cíli rozhovoru, tak s ohledem na okruh dotazovaných.

Rozhovory s respondenty byly zaznamenávány na digitální záznamník a dále uchovávány v digitální formě. Všichni dotazovaní byli předem obeznámeni s cílem rozhovorů, s možností použití výsledných dat pro potřeby bakalářské práce a především se zachováním naprosté anonymity. Z těchto důvodů nebudou jména účastníků rozhovorů uvedena. Rozhovory probíhaly o samotě většinou na pracovišti respondentů.

Polostrukturovaný rozhovor může mít také svá negativa. Především značně obtížnější analýzu získaných dat. Další problém může nastat, pokud dojde k odchýlení od základní struktury rozhovoru.

### **2.4 Výběr respondentů**

Pro rozhovory bylo vybráno pět odborníků v profesi výchovného poradce z řad základních a středních škol.

Výběr respondentů pro sběr dat byl záměrný a spočíval v těchto hlavních principech:

- a) Bylo vybráno pět výchovných poradců, kteří se této profesi věnují déle jak 8 let.
- b) Dalším kritériem výběru byla ochota spolupráce.
- c) Jedná se o výchovné poradce ze základních a středních škol.

Tento záměrný výběr dat umožňuje získávat kvalitní data díky respondentům, kteří mají hluboké znalosti a především zkušenosti v dané problematice.

### 3 Definice poradenství

Poradenství můžeme chápat jako činnost, která je zaměřena na poskytování pomoci klientům. Jedním z hlavních cílů poradenství je osvobodit život klientů od omezujícího vlivu citové nepohody. Dosahování těchto cílů může být různé vzhledem k terapeutické orientaci poradce. Avšak nehledě na přístup k poradenství, který si poradce zvolí, nově rozvíjející se vztah mezi poradcem a klientem, můžeme chápat jako začínající proces. Tento proces má hned několik fází. (Dryden, 2008)

Konkrétní definici poradenství představila Britská společnost pro poradenství a psychoterapii v listopadu roku 2003: *„Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pociťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátou nasměrování a smyslu. Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství „poslán“. Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování nebo změnu nebo jak snížit dezorientaci. Nejedná se o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem.“* (Dryden, str. 16, 2008)

#### 3.1 Složky poradenství

Dle Britské společnosti pro poradenství a psychoterapii (listopad 2003) můžeme generovat hned několik složek poradenství.

- **Poradce:** Poradce je odborně kvalifikovaná osoba, podrobněji bude popsána v kapitole Osobnost poradce.
- **Klient:** Klienta lze charakterizovat jako člověka s vnitřní bolestí, který se snaží vyhledat poradenskou pomoc. Tato bolest může být různého charakteru, od bolesti trvalé až po bolest spojenou s konkrétním problémem. Dalším možným důvodem klienta pro vyhledání poradenské pomoci může být osobní rozvoj. Ve většině případů klient navštěvuje poradnu dobrovolně a z vlastního rozhodnutí, může se však stát, že je poradenství klientovi nařízeno soudně. Mohlo by se zdát, že klient, kterému je návštěva poradny nařízena soudem, je zde nedobrovolně. Není tomu tak. Zpravidla si klient sám vybírá mezi vězením a nařízenou poradenskou pomocí.
- **Etická činnost:** Hlavní složkou poradenství je jeho etická část. Základním etickým rysem je informovaný souhlas, který klient podepisuje před zahájením poradenské práce. Ještě před tím, než klient informovaný souhlas podepíše, je

seznámen s praktickými aspekty poradenství, jako jsou například poplatky, četnost poradenských sezení a podmínky, které ruší sezení. Nezbytným rysem poradenského vztahu je diskrétnost. Ta zaručuje klientovi poradcovo mlčení o problémech, které se rozebírají při sezeních. (Dryden, 2008)

### 3.2 Čím poradenství není

Pro lepší pochopení poradenství můžeme vyloučit aktivity, které nejsou pro poradce typické, to znamená zjistit, čím poradenství není. Většina autorů, kteří píšou o poradenství, použila právě tuto metodu. Příklad čím poradenství není podle Petea Sanderse (2002):

- Poradenství není kamarádství: Přátelství lze definovat jako vzájemný oboustranný vztah, který je zaměřený na oba jeho účastníky. Naproti tomu poradenství je pouze jednosměrné - je zaměřené na klienta a jeho potřeby.
- Poradenství není přátelení se: Přátelení se, je na rozdíl od kamarádství spíše jednosměrný vztah. Na první pohled by se mohlo zdát, že přátelení se je podobné poradenství, jelikož je zaměřeno na „klientův“ prospěch. Avšak přátelení se má, na rozdíl od poradenství, o mnoho volnější vztahové hranice. Například přítel, jakožto poradce může nabídnout okamžitou podporu na různých společenských akcích. Poradce klienta na společenské akce nedoprovází. Poradce napomáhá klientovi, aby byl schopen najít si přátele, s nimiž dokáže komunikovat, sám však není zdrojem takového kontaktu.
- Poradenství není rodičovskou péčí: Rodič, na rozdíl od poradce, se mnohem více angažuje v životě jedince. Často se také může stát, že rodiče jedince motivují k činnosti, kterou chtějí oni sami, nikoli však jedinec. To by se v poradenství rozhodně nemělo stát.
- Poradenství není „lčba“: Léčebný postup je působení odborníka na člověka, který zde hraje pasivní, neangažovanou roli. V poradenství se klient aktivně podílí na poradenském procesu.
- Poradenství není poskytování rad: Rady jsou dobře míněné z pohledu rádce. Rádce se snaží člověka přimět, aby udělal konkrétní věc, která je podle něj tím nejlepším možným řešením. Poradci rady neposkytují, protože to, co může být vhodné pro poradce, nemusí být vhodné pro klienta. Především také proto, že poradenství se snaží člověka povzbuzovat, aby samostatně přemýšlel, samotné udělování rad by tak bylo kontraproduktivní.

- Poradenství není pouze poskytování poradenských dovedností: Používání poradenských dovedností není výsadou pouze poradců. Mnoho odborníků ve své profesi používá poradenské dovednosti. Například, když učitel vyslechne žáka s jeho problémem, neznamena to, že provozuje poradenství, ale spíše rozšiřuje své odborné dovednosti. (Dryden, 2008)

### **3.3 Poradenský proces**

Poradenský proces můžeme vnímat jako terapeutický vztah mezi poradcem a klientem. Tento proces má vlastní vnitřní dynamiku a probíhá prostřednictvím několika fází. Hlavním cílem poradenského procesu je pomoci klientovi pochopit a vyřešit jeho problémy a dosáhnout tak psychického růstu. (Dryden, 2008)

#### **3.3.1 Fáze poradenského procesu podle Blocka (2007)**

##### 1. fáze: Úvodní jednání a domlouvání kontraktu

V první fázi jde především o navázání kontaktu mezi poradcem a klientem. Poradce se seznámí s klientovými životními podmínkami. Úvodní schůzka slouží také k jednání o požadavcích klienta. Poradce a klient uzavírají jakousi první dohodu, na základě které budou probíhat další fáze poradenského procesu.

##### 2. fáze: Objevování problému a dialog

Poradce si vytváří vlastní názor na klienta a problém, se kterým přichází. Analyzuje jednotlivé části problému za pomoci jednoduchých, většinou otevřených otázek. Z pokládaných otázek by klient nikdy neměl mít pocit nejistoty. Vždy by měly být jednoznačně položené.

##### 3. fáze: Zpětná vazba a rozhodnutí jednat

Ve třetí fázi je hlavním úkolem poradce analyzovat s pomocí klienta informace a data. Po vyhodnocení dat je nutné plánování neboli stanovení si cíle, kterého chce klient dosáhnout. Způsobů, jak dosáhnout požadovaného cíle, může být několik, způsob jeho dosažení by si měl klient zvolit sám.

##### 4. fáze: Angažování a implementace

Jedná se o fázi realizace naplánovaných kroků. Zde může poradce vstupovat i do plánování způsobu předání informací a postupů dál.

5. fáze: Rozšíření procesu na jiné oblasti, jeho opakování nebo ukončení

Fáze začíná zhodnocením předchozí fáze a na tomto základě se rozhoduje o dalším postupu. Zde je nutné soustředit se na možnosti „ted’ a tady“ a nevztahovat si vše bezpodmínečně na svoji osobu.

### **3.3.2 Fáze poradenského procesu podle Kubra (1994)**

1. fáze: Vstup

- První kontakty s klientem
- Předběžná diagnóza problému
- Plánování projektu
- Návrh projektu klientovi
- Poradenská smlouva

2. fáze: Diagnóza

- Zjišťování fakt
- Analýza a syntéza fakt
- Podrobné zkoumání problému

3. fáze: Plánování aktivit

- Vypracování návrhů řešení
- Hodnocení alternativ
- Předložení návrhu klientovi
- Plánování pro realizaci

4. fáze: Realizace

- Pomoc při realizaci
- Úprava návrhů
- Školení

5. fáze: Skončení

- Vyhodnocení
- Závěrečná zpráva
- Vypořádání závazků
- Plány následných aktivit
- Odchod

### 3.3.2 Fáze poradenského procesu podle Drapela (2004)

1. fáze: navázání vztahu, vytvoření terapeutické atmosféry a zjištění důvodu klientova příchodu

První setkání klienta s poradcem slouží k jejich vzájemnému seznámení a osobnímu sblížení. Poradce se tak přesvědčí, zda klient přichází sám dobrovolně, bez vnějšího nátlaku. Seznámí se s jeho životními podmínkami. Současně klienta seznámí se základními zásadami poradenského procesu a pozvolna začne vytvářet terapeutickou atmosféru, která klientovi poskytne pocit bezpečí a umožní mu uvolnit se. V dalším kroku se poradce pokusí objasnit důvod klientovi návštěvy, pokud mu je klient nesdělí sám. Často klienti přichází s konkrétním problémem a také s jasnou představou, jak by jim poradce mohl pomoci. V takových případech musí poradce zvážit, zda uváděný problém je skutečným problémem, který klient má, anebo je hlavní problém jinde. Tehdy si poradce vytváří takzvanou předběžnou diagnózu za pomoci pozorování neverbálních projevů klienta. Zároveň pokládá klientovi otázky, ale nenutí ho do konkrétních vysvětlení. Často se může stát, že klient není k poradci zcela upřímný. Důvodem může být nedostatek důvěry. Nejprve si ověřuje, do jaké míry může poradci důvěřovat, teprve poté se plně otevře. Poradce musí klientovi vysvětlit, že jeho upřímnost a otevřenost je nutná pro úspěšné vyřešení jeho problému. Na konci prvního setkání nastíní poradce časový průběh poradenského procesu a navrhne termín další schůzky.

2. fáze: diagnóza klientova problému

Při dalším setkání se klient a poradce více sblíží a klientova důvěra se prohlubuje. Poradce krátce shrne průběh předchozí návštěvy a pomocí jednoduchých otázek zjistí, zda se klientův stav nějak zásadně změnil, popřípadě jak se problém vyvíjí. Poradenský proces se nyní dostává do diagnostické fáze. Je nutné zmínit, že poradenská diagnóza se v zásadě liší od té medicínské. Rozdíl mezi určováním diagnóz v medicíně a v poradenství tkví v tom, že medicína využívá konkrétní data z přístrojů a různých druhů vyšetření, na rozdíl od poradenství, kde poradci subjektivně analyzují klientovo chování včetně odpovědí na otázky. Z pokládaných otázek by klient nikdy neměl mít pocit, že je u policejního výslechu. Vždy by měly být jednoznačné, citlivé a především přátelské. Většinou se jedná o otázky otevřené, na které nelze odpovědět ano nebo ne. Takovéto otázky zaručují poradci snadnější orientaci v citové vazbě klienta. V této fázi poradenského procesu je nezbytné, aby se klient soustředil na podstatné znaky svého problému, například na možné příčiny jeho vzniku. Někdy se může stát, že problém

není ještě zcela ohraničen, nebo si ho klient plně nepřipouští, tehdy musí být poradce trpělivý a snažit se vybízet klienta k větší aktivitě a rozhodnosti.

### 3. fáze: řešení problému – zásadní cíl a alternativy

Diagnóza odhaluje, kde se klient momentálně nachází, a cíl přibližuje, kam by klient v průběhu poradenského procesu rád došel. Jednoduše řečeno cíle dosáhneme, pokud vyřešíme diagnostikovaný problém. Alternativ, jak vyřešit daný problém, může být hned několik, proto je důležité, aby si konečný způsob vyřešení problému zvolil sám klient s ohledem na možné následky, kterým bude muset čelit. Kompetentní poradce by v takové chvíli měl být klientovi nápomocen, jakožto zprostředkoval všech dostupných informací a rádce, kterých okolností si všímat, před samotným výběrem konkrétního řešení. Kompetentní poradce by zároveň nikdy neměl klienta nutit k výběru jednoho nebo druhého řešení.

### 4. fáze: klientovo konečné rozhodnutí, závěr poradenského procesu

V poslední fázi poradenského procesu by mělo dojít ke konečnému vyřešení problému. Zde se projeví, jak byla spolupráce poradce a klienta úspěšná či nikoliv. Pakliže se klient rozhodl pro konkrétní řešení, je poradcovým úkolem připomínat mu pozitivní momenty, které nastanou, pokud se problém vyřeší. Navzdory tomu, že toto řešení bylo přijato rozumem, má vždy částečné citové zabarvení. Klient si najednou uvědomuje, že pokud chce něco změnit a tím vyřešit problém, musí změnit své dosavadní způsoby chování. Nový způsob mu dává naději do budoucna, ale zároveň je to jistý druh neznámého ohrožení. Z toho vyplývá, proč někteří klienti nerealizují své rozhodnutí okamžitě. Poradce by v této situaci měl být připraven poskytnout okamžitou psychologickou podporu. Dává najevo pochopení, ale zároveň ho nenásilně vede k realizaci řešení. Většina klientů reaguje kladně a s trochou podpory uskutečňuje své rozhodnutí, čímž si postupně zvyšují své sebevědomí. Během několika dní se začínají projevovat první příznivé výsledky změny chování klienta. Tehdy dochází k vnitřnímu uspokojení. Velkou chybou by bylo, pokud by poradce ukončil kontakt okamžitě po přijetí změn. Klient si potřebuje vybudovat relativní psychickou samostatnost. Úspěšné ukončení poradenského procesu se dostaví až po delší době, po kterou se klient psychicky osamostatňuje. V případě, že klient sám přeruší kontakt nebo odmítne další spolupráci s poradcem, může poradenský proces skončit nezdarem.

## **4 Vymezení pojmu osobnost**

Osobnost se charakterizuje jako příznačné a charakteristické vzorce myšlení, emocí a chování, kterými lze definovat individuální osobní styl interakce s fyzickým a sociálním prostředím. (Atkinson, 2003)

### **4.1 Činitelé vytvářející osobnost**

*„Od samotného počátku studia osobnosti byl veden teoretický spor, zda pro vývoj osobnosti je rozhodující vliv prostředí a výchovy anebo zda rozhodující vliv má vnitřní výbava jedince. Hlavní otázkou zůstává, do jaké míry je jedinec předurčen vnitřní výbavou, kterou je potřeba respektovat a do jaké míry se utváří působením prostředí, které lze podstatně usměrňovat. Vývoj osobnosti probíhá jako nepřetržitá interakce obou složitých dále strukturovaných vlivů.“* (Rymešová, 2001, str. 41)

#### **4.1.1 Vnitřní výbava- zrání**

Vnitřní biologické podmínky se uplatňují během biologického zrání jedince. Vždy se jedná o dvě protichůdné tendence evoluční neboli rozvojovou, která má za následek růst a zdokonalování životních struktur a funkcí, a involuční neboli zánikovou, která se projevuje jejich úbytkem a rozpadem. Každá tendence je typická pro určitou část našeho života. Zpočátku výrazně převládá tendence rozvojová, ke konci života pak tendence zániková. Vrozená výbava nepředstavuje pouze mnoho možností, ale také meze tělesného a duševního vývoje jedince. Genová vybavenost je také závislá na interakci s vnějšími vlivy, například, které genotypy se vlivem prostředí vyvinou a které naopak zůstanou potlačeny.

Vrozenou výbavu je možné si představit jako takovou „hromádka modelovací hlíny“, ze které lze vytvořit vnějším působením sošku, hrubý talíř, velký džbán s tenkými stěnami nebo jí nechat jako nezpracovanou beztvárovou hromádku. (Rymešová, 2001)

#### **4.1.2 Vnější prostředí**

Součástí vnějšího prostředí je působení fyzikálních vlivů na vývoj jedince. Pokud je těchto vlivů málo nebo naopak příliš může dojít k vyvedení jedince z biologické rovnováhy a způsobit tak jeho poškození. Na vývoj osobnosti nepůsobí fyzikální vlivy přímo, ale zprostředkovaně, například při zátěžové situaci, se kterou se jedinec musí vyrovnat a naučit se jí zvládat. Nejvýznamnější částí vnějších vlivů, které



se podílejí na utváření osobnosti jedince, je učení. Projevuje se dlouhodobou změnou v duševních činnostech jedince, která vznikla na základě psychologického účinku zkušenosti. Proces učení může začít až na určité úrovni zralosti nervové soustavy, i přes tento limitující faktor výrazně urychluje proces zrání osobnosti. Interakce procesů zrání a učení probíhá složitě po celý zbytek života. Lidské učení má mnoho podob, můžeme mluvit o učení nahodilém, například individuální zkušenost, nebo soustavném, které je společensky naprogramované ve formě sociálního učení nebo záměrné výchovy. (Rymešová, 2001)

## **4.2 Osobnost poradce**

Drapela definuje poradce jako odborně kvalifikovanou osobnost, která by měla slučovat povahové rysy tradičně připisované oběma pohlavím. Z ženských povahových rysů především emotivní zaměření, pochopení pro druhé, citlivost a takt, a z mužských povahových rysů převážně racionální orientaci, rozhodnost a objektivitu. Dále uvádí, že ke znalostem by měla patřit: eticko – psychologická vlastnost, přiměřená životní zralost, vnitřní poctivost, respekt pro lidská práva a snaha pomáhat druhým, i když jsou etnicky nebo názorově odlišní. Podle Drapely musí budoucí poradce dobře znát také sám sebe a bezvýhradně přijímat svou osobnost s jejími přednostmi i chybami. Uvědomování si vlastních slabostí se nemusí nutně stát depresivní oblastí, naopak může přivést budoucího poradce k lepšímu chápání lidské přirozenosti a tím pádem k větší ochotě odpouštět špatná rozhodnutí svým klientům i sobě samému. (Drapela, 2004)

Podle Kubra (1994) je poradce osoba nebo organizace, která splňuje následující čtyři kritéria:

1. Poradce má možnosti nabídnout nebo zprostředkovat klientovi něco, co nemá, ale rád by to získal. Může se jednat o oblast vědomostí, odborných schopností, nebo zkušeností. Při své práci musí poradce věnovat veškerou svou pozornost klientovi a jeho problému.
2. Poradce dokáže spolupracovat s klientem na nalezení a vyřešení jeho problému. Je schopný orientovat se v potřebách jednotlivých klientů a tyto potřeby dokáže reflektovat. Bere také v úvahu osobnost klienta. Důležité je využití metodických nástrojů, které poradce využívá, aby dokázal klientovi lépe pomoci. Poradce musí mít nejen odborné dovednosti, ale i určité dovednosti z oblasti psychologie, sociologie a komunikace.

3. Poradce je jakýmsi nezávislým a objektivním rádcem, který by měl být schopný říci klientovi vždy vše narovinu a poskytnout mu tak zcela nezávislá a nezaújatá stanoviska k jeho problému.
4. Poradce je schopný a odhodlaný řídit se a chovat dle pravidel, které mu ukládá profesionální etika. (Kubr, 1994)

#### **4.2.1 Poradcova odborná kvalifikace podle Drapely (2004)**

Poradce musí mít solidní teoretické vzdělání a vědět, jak své teoretické poznatky uplatňovat v praxi. Teoretická výuka se zabývá všeobecnou znalostí psychologie, především znalostí teorií osobnosti, a dále potom strategií hlavních poradenských škol, které z těchto teorií vycházejí. Poradce musí být schopen velmi dobře komunikovat, a to jak verbálně, tak i neverbálně. Poradce musí mít tyto kompetence:

1. Musí umět přesně pochopit smysl klientových tvrzení i neverbální signálů, tj. chápat nejen objektivní obsah slov, ale i jejich emotivní zabarvení, které dokresluje jejich celkový význam.
2. Musí umět aktivně naslouchat, to znamená pozorně naslouchat a opakovat klientovy důležité výroky. Díky tomu klient poznává, že mu poradce porozuměl, a zároveň si ujasní vlastní myšlenky a citové reakce.
3. Musí umět shrnout obsah klientových výroků a šetrně parafrázovat jejich smysl, klient by měl mít možnost tuto parafrázi poopravit, případně se vrátit ke svým předchozím výrokům, které se zdály být nejasné.
4. Musí umět klientovi taktně oponovat, pokud si jeho tvrzení vzájemně odporují nebo v případě, že jsou v rozporu s jeho chováním.
5. Musí umět podávat přesné a srozumitelné informace, které klient potřebuje pro správná rozhodování.
6. Musí umět vhodně zahajovat a ukončovat poradenské rozhovory a podněcovat klienta k terapeutické spolupráci.

#### **4.2.2 Poradcova odborná kvalifikace podle Blocka (2007)**

Kvalitní poradce by měl mít především tyto dovednosti:

- Odborná kvalifikace a znalosti – poradce musí především rozumět svému oboru, ve kterém poradenství poskytuje.
- Interpersonální dovednosti – poradce by měl být schopný adekvátně vyjadřovat své myšlenky a názory. Zároveň by měl dokázat správně naslouchat, projevit

podporu druhému, udržet si vztah s druhým člověkem a v neposlední řadě také účinně vyjádřit svůj nesouhlas.

- Poradenské dovednosti – Důležitá je správná realizace poradenského procesu a zvládání obtíží, které mohou v jednotlivých fázích nastat.

#### **4.3 Profesionální standardy poradce dle Kubra (1994)**

Pokud vůbec existuje nějaký rozlišující prvek, který dokáže charakterizovat poradenství a jiné profesionální služby a zdůraznit tak jejich rozdíl od jiného zboží a služeb, není to ani odborná znalost, ani způsob poskytování rad klientům, ale profesionální integrita.

Objektivita a nestrannost - Je velmi důležité, aby si poradce v průběhu celého procesu zachoval plnou objektivitu a nestrannost. Tím je myšleno především to, že se poradce nenechá vtáhnout do vnitřních záležitostí klienta, udržuje si určitý odstup, aby tak lépe mohl klientovi sdělit nezávislý názor. Tento profesionální standard vyžaduje značnou dávku sebekontroly poradce. Jeho práce by vždy měla být oproštěna o vlastní emoce nebo dokonce předsudky.

Respektování důvěrných informací - Pokud poradce není schopen respektovat důvěrnost informací, které získal od klienta, není schopen vykonávat poradenskou práci. Zde však můžeme narazit na problém, které informace jsou naprosto důvěrné a které může poradce využít jako svou zkušenost při práci s jiným klientem. Podstatné však je, že poradce bez souhlasu klienta nesmí poskytovat informace třetí osobě. Proto se klient nemusí obávat, že by se snad jeho problém předkládal jako příklad při jiných poradenských sezeních.

Poradce a etika klienta - Na problém etiky poradenské práce lze nahlížet i z druhé strany. To, že se poradce řídí etickými zásadami je považováno za naprostou samozřejmost, avšak někteří klienti a především jejich činy se ne vždy mohou shodovat se základními etickými normami. V některých případech se může stát, že klient bude po poradci požadovat služby, které jsou v rozporu právě s jeho etickým kodexem. V takovém případě může poradce klientovi nabídnout alternativní řešení, které není v rozporu s jeho kodexy, nebo v případě, že klient na službách trvá, může jej odmítnout a ukončit tak spolupráci.

## 5 Komunikace

*„Ze všech lidských vlastností a dovedností patří k nejdůležitějším a nejužitečnějším ty, které se týkají komunikace. Komunikační dovednosti ovlivňují efektivitu soukromého i profesního života, ať v přátelských nebo mileneckých vztazích, v roli člena nebo vůdce malé skupiny či řečníka, který veřejným projevem předává informace posluchačům a ovlivňuje jejich postoje a chování.“* (DeVito, 2008, str. 28)

### 5.1 Komunikační dovednosti

Mezi základní komunikační dovednosti řadíme dovednost prezentovat sama sebe v nejlepší světlo, navazovat nejrůznější vztahy, vést rozhovory a pohovory – jinak řečeno komunikovat s okolím za účelem přenosu informací, nebo komunikovat v malé či větší skupině. Mezi komunikační dovednosti lze též zařadit mediální gramotnost, která umožňuje kriticky hodnotit pestrost masových médií, která nás denně obklopují. (DeVito, 2008)

### 5.2 Formy mezilidské komunikace

Komunikačních dovedností můžeme nejlépe dosáhnout za pomoci různých forem komunikace. Intrapersonální komunikací neboli komunikací sám se sebou se nejlépe dozvídáme něco o sobě, poznáváme sami sebe, své kladné, ale i záporné stránky. Interpersonální komunikace je každodenní komunikace s někým, s kým máme určitý vztah. Může mít nejrůznější formu - osobní kontakt, dopis, e-mail. Rozhovor (pohovor) je komunikace ideálně dvou lidí prostřednictvím otázek a odpovědí. Příkladem může být interview redaktora se známou osobností. Komunikace v malé skupině je komunikace o pěti až deseti lidech, která slouží vztahovým nebo úkolovým potřebám. Veřejná komunikace probíhá mezi mluvčím a posluchači, kterých může být neomezený počet. Počítačem zprostředkovaná komunikace je interpersonální komunikace za pomoci počítače, jedná se o e-mail, chat, blog a podobně. Masová komunikace je komunikací, která vychází z jednoho zdroje a je určena většímu počtu příjemců po celém světě. Nejznámějšími příklady masové komunikace jsou noviny, televize, rozhlas a film. (DeVito, 2008)

### 5.3 Naslouchání

Naslouchání je pravděpodobně jednou z nejpoužívanějších komunikačních aktivit dnešní doby. Lidé se za pomoci naslouchání učí, spojují, ovlivňují, hrají si

a pomáhají. Pomocí naslouchání můžeme lépe spojovat, to znamená formovat a prohlubovat sociální vztahy. V neposlední řadě nám naslouchání umožňuje pomáhat druhým, protože pokud si lidé více a pozorněji naslouchají, mohou si pak lépe porozumět. (DeVito, 2008)

### **5.3.1 Jednotlivé fáze naslouchání**

DeVito uvádí hned několik dovedností, které spadají pod naslouchání: pozornost a soustředění (příjem signálu), dešifrování (porozumění), paměťové zvládnutí (zapamatování), kritické myšlení (hodnocení) a zpětnou vazbu (reakci).

Příjem signálu je vlastně příjem zvukových signálu. Nejedná se o samotné naslouchání, ale pouze o příjem určitého počtu zvukových podnětů, které byly vyslány mluvčím. Tehdy samotný proces naslouchání teprve začíná. V této fázi vnímáme vše, co je řečeno, ať už verbálně nebo neverbálně, a zároveň si všímáme toho, čemu se řečník snaží z nejrůznějších důvodů ve svém projevu vyhnout.

Porozumění je fáze, ve které si mluvčí ověřuje, zda jsme jej dostatečně vnímali a především správně pochopili. Vzájemně si můžeme klást doplňující otázky, případně můžeme my, jako posluchači shrnout svými slovy, vše co bylo řečeno.

Zapamatování - Sdělení, které přijímáme a dešifrujeme, je nutné také uchovat a právě k tomu slouží fáze zapamatování. Posluchač si neukládá informace, které mluvčí přesně řekl, ale spíše rekonstruuje přijatá sdělení, do určitého systému, který mu dává smysl. V případě delšího naslouchání, například při veřejných projevech si lze dělat poznámky.

Hodnocení znamená posouzení vyslechnutého sdělení. Často se stává, že se snažíme hodnotit skryté významy sdělení. Spojujeme si jednotlivá fakta, ze kterých vyvozujeme závěry, aniž bychom si to sami uvědomovali. Obecně však platí, že pokud se mluvčí a posluchač dobře znají, dokáže posluchač správně vyhodnotit záměry mluvčího a adekvátně na ně reagovat.

Reakce - Reakce na mluvčího není zpravidla poslední fází naslouchání, jelikož můžeme reagovat již v průběhu projevu například souhlasným přikývnutím. Tím dáváme mluvčímu najevo svou pozornost. Závěrečná reakce je jakési shrnutí daného tématu a vyjádření vlastního názoru na celou věc. Zpravidla může začínat výrazy typu: „Já si myslím..“. Důležité je nereagovat přehnaně a brát ohledy v případě citlivějších témat. (DeVito, 2008)

### **5.3.2 Aktivní naslouchání**

Správného poradce můžeme poznat podle jeho schopnosti naslouchat. Důležité je uvědomit si rozdíl mezi tím, pokud někoho posloucháme a pokud někomu nasloucháme. Hlavní rozdíl tkví v tom, že poslouchání je spíše pasivní činnost a naslouchání je činností aktivní. Za aktivně naslouchající můžeme považovat toho, kdo dokáže reagovat, podporovat, kritizovat, ale především dávat zpětnou vazbu. Aktivní naslouchání je technika, což znamená, že se ji můžeme naučit a zlepšovat.

Základem dobrého aktivního naslouchání je hned několik schopností. Schopnost soustředění během delšího průběhu aktivního naslouchání, schopnost a především ochota pochopit názory a stanoviska toho, komu aktivně nasloucháme nebo tzv. schopnost „číst mezi řádky“.

Dále je také důležité uvědomit si dvojitý význam aktivního naslouchání. Aktivní naslouchání je nejen zdrojem informací o klientovi (díky aktivnímu naslouchání se poradce dostává zřídka do konfliktů a méně často se mýlí). Zároveň také napomáhá při vytváření pozitivní atmosféry pro jednání a budování vztahu s klientem.

Velmi důležité je také vyvarovat se chyb v aktivním naslouchání, jako jsou například zaměření se pouze na jednu informaci, projevy nadřazenosti vůči osobě, které aktivně nasloucháme, neschopnost soustředit se, neustálé rozptylování pozornosti okolím a nedostatek očního kontaktu, nebo přerušování klienta vlastními poznámkami.

Na závěr je nutné si uvědomit, že aktivní naslouchání neznamená vždy s klientem souhlasit. Ačkoliv vnímáme klientovy chyby a nesouhlasíme s řadou jeho názorů či stanovisek, můžeme v aktivním naslouchání pokračovat. Naopak se snažíme dávat najevo, že se dokážeme vcítit do jeho situace a jsme schopní jej pochopit. Zároveň se tím zvyšuje pravděpodobnost, že se nám klient plně otevře a bude aktivně spolupracovat.

### **5.4 Verbální komunikace**

Již od narození se děti učí porozumět jazyku lidí v jejich okolí. Učí se zvládnout jeho fonologickou, neboli zvukovou podobu, jeho sémantický systém, který se zabývá významem slov, ale také jeho syntaktickým systémem, který jim umožňuje dávat slova do vět. Ve verbální komunikaci se budeme zabývat především sděleními, která člověk říká, slyší nebo čte. Tyto sdělení mohou být nejen denotační, ale také konotační. Detonace připisuje určitému termínu jasně daný význam, který je daný a platný v určitém jazyce pro všechny, to znamená, že jej můžeme najít například ve slovníku.

Naproti tomu konotace vyjadřuje subjektivní nebo emocionální význam, který konkrétní mluvčím nebo posluchač připisuje určitému výrazu.

Sdělení mohou vyjadřovat různou míru abstrakce, v tomto případě znamená abstrakce ten nejobecnější pojem, který může zahrnovat několik dalších pojmů. Například slovo zábava je abstraktní, protože si pod ním můžeme představit například kino, divadlo, televizi nebo třeba posezení s přáteli. Pokud si dále vezmeme slovo film, které vyjadřuje způsob zábavy, můžeme si opět představit film, dokument, nebo nejrůznější filmové žánry, avšak už si, pod pojmem kino, nepředstavíme návštěvu divadla. Díky tomuto příkladu je zřejmé, že verbální sdělení mohou být od úplně obecných neboli abstraktních až přesně definované. Lidé často používají spíše obecná sdělení, někdy je však nutné věci přesně pojmenovat. V poradenském procesu je žádoucí, aby klient dokázal užít konkrétní verbální sdělení, aby jej poradce mohl lépe pochopit.

Sdělení mohou vyjadřovat různou míru přímočarosti. Často se stává, že se lidé snaží význam svého sdělení zaobalit a neříct ho tak přímo, v tu chvíli záleží na schopnostech posluchače, do jaké míry má schopnosti dané sdělení rozšifrovat a pochopit tak pravý obsah onoho sdělení. Pokud toho posluchač není schopen, je nutné vyjádřit se přímo. V poradenské práci je velmi žádoucí, aby se klienti vyjadřovali přímo. Stává se, že pokud je klient nejistý, nebo ještě není schopen se poradci úplně otevřít, používá nepřímocharé pojmenování svých problémů či pocitů. Tehdy musí poradce správně zareagovat a dát klientovi najevo, že sice pochopil, co se mu snaží říci, ale bylo by snazší, kdyby dokázal problém přímo pojmenovat.

Významy sdělení jsou v lidech. Pokud se snažíme zjistit význam toho, co se nám někdo snaží říci, je důležité začít zkoumat nejen slova, která slyšíme, ale také člověka jako takového. V průběhu života se může měnit nejen osobnost člověk, ale také významy, které jsme dříve vyvozovali z konkrétních sdělení. Ačkoliv je sdělení stejné, může pro nás znamenat něco jiného před lety a něco jiného dnes.

Sdělení jsou ovlivněna pohlavím a kulturou. Pokud si dva lidé správně neporozumí, může být například vlivem kultury, ve které vyrůstali. Pokud bylo v jedné kultuře nepřímé sdělení považováno za zdvořilé a slušné, v jiné kultuře může být znakem nezájmu. O vlivu pohlaví na nepřesnost ve sdělování a přijímání informací existuje již mnoho knih a nejrůznějších článků, proto se tím nebudeme dále zabývat. (DeVito, 2008)

### **5.4.1 Efektivní používání verbálního sdělení**

Hlavní zásady efektivního sdělení se týkají souvislosti mezi způsobem myšlení a způsobem vyjadřování.

Řeč symbolizuje skutečnost (částečně) - Za pomoci jazyku popisujeme události, předměty nebo lidi s různými stupni přesnosti. Věty a především slova jsou vlastně takové symboly, protože to nejsou skutečné události, předměty nebo lidé. Existují dva případy, kdy se chováme, jakoby slova dané věci znamenala totéž. Při intenzionálním a totalitním myšlení. Intenzionální myšlení znamená vidět předměty, lidi nebo události ne podle jejich skutečné podoby, ale podle jejich nálepek, to znamená, tak jak se o nich mluví. Pokud nám někdo řekne o někom, že je nezajímavý, automaticky jej tak budeme brát, než abychom zjistili, zda takový skutečně je. Opak intenzionálního myšlení je myšlení extenzionální. Tehdy nás nejprve zajímá jaké předměty, lidé nebo události doopravdy jsou a až poté jaké jsou jejich nálepky. Při totalitním myšlení má jedinec tendenci se projevat tak, jako by věděl všechno o všem. Ačkoliv je jasné, že nikdo nemůže vědět vše nebo znát všechny souvislosti. Proto i když vidíme pouze část, usuzujeme z ní celek. Tehdy se může stát, že máme pocit, že víme vše, protože tento pocit vychází právě z toho, že něčeho známe jenom část, ze které usoudíme zbytek. Pomůckou jak se takovému myšlení vyhnout, a tím pádem myslet netotalitně, je použití výrazu „a tak dále“, tím dáváme najevo, že existuje něco, co nevíme. Není důležité tento výraz vždy říci nahlas, ale je důležité si to uvědomit.

Sdělení vyjadřuje fakta i usuzování - Další neméně důležitou zásadou efektivního používání verbální komunikace je vyhýbání se směřování ověřených informací a dedukcí. Ať už hovoříme nebo nasloucháme, často nerozlišujeme mezi faktickými informacemi a usuzováním, ačkoliv mezi nimi bývají velké rozdíly. Pokud se stane, že považujeme úsudek za fakt, bráníme se racionálnímu myšlení. (DeVito, 2008)

### **5.5 Neverbální komunikace**

Pod pojmem neverbální komunikace si můžeme představit komunikaci beze slov. Při neverbální komunikaci používáme gesta, úsměvy, doteky, přisunutí nebo naopak odsunutí židle, zvýšení hlasu, nebo dokonce mlčení. Důležité je, že stejně jako u verbální komunikace někdo naše neverbální sdělení přijímá. Pokud jsme schopni efektivně neverbálně komunikovat, přináší nám to hned dvě výhody. Za prvé čím lepší



jsme v neverbální komunikaci, tím vyšší může být naše společenská prestiž a za druhé nám tato schopnost přináší větší úspěchy při ovlivňování druhých. (DeVito, 2008)

### **5.5.1 Funkce neverbální komunikace**

Při přímé komunikaci tváří v tvář směřujeme verbální i neverbální sdělení, tak aby co nejlépe vyjadřovalo svůj obsah. Existuje několik interakcí verbálních a neverbálních sdělení. Neverbální sdělení může zdůraznit (prudce práskneme s dveřmi od bytu, abychom dali najevo, jak moc jsme rozčilení), doplnit (usmíváme se, když vyprávíme směšnou historku), popřít (děti často zkříží prsty, když nemluví pravdu), regulovat (můžeme zdvihnout ruku, abychom zastavili člověka v jeho dlouhém monologu a mohli jsme také říci svůj názor), nebo nahrazovat (pokud vrtíme hlavou, dáváme tím najevo, že s něčím nesouhlasíme) verbální sdělení.

### **5.5.2. Projevy neverbální komunikace**

#### **5.5.2.1 Signály těla**

Pomocí těla komunikujeme nejen prostřednictvím pohybů a gest, ale také celkovým vzhledem. Můžeme rozlišit pět hlavních typů pohybů těla. Gesta jsou symboly, které nám přímo vyjadřují slova nebo fráze. Například zdvižený palec nahoru, nebo písmeno V ze dvou prstů jako symbol vítězů. Myslím si, že tyto symboly každý velmi dobře zná, avšak co je známé už méně je, že jsou rozlišné dle kultur. Proto je zapotřebí dávat si pozor v jaké společnosti se právě nacházíme a podle toho volit vhodná gesta. Ilustrátory doprovázejí a především zesilují verbální sdělení. Například když mluvíme o velkém zvířeti, můžeme pomocí rukou naznačit přibližnou velikost. Zajímavostí je, že ilustrátory pomáhají posilovat paměť. Afektivní projevy jsou nejen mimické projevy jako například úsměv nebo zamračení se, ale také gestikulace rukou nebo celého těla, které vyjadřují nějakou emoci. Regulátory jsou signály, kterými doprovázíme řeč druhého. Například přikývnutím signalizujeme, že stále mluvčího vnímáme. Adaptéry jsou gesta, pomocí kterých uspokojujeme nějakou potřebu, například padají nám vlasy do očí, odrheme je stranou. (DeVito, 2008)

#### **5.5.2.2 Mimické a zrakové signály**

Jedním z nejdůležitějších zdrojů neverbální komunikace je pravděpodobně lidský obličej. Pomocí mimických gest můžeme dávat najevo emoce společensky přijatelným způsobem. Pokud nám například někdo oznámí špatnou zprávu, ze které

máme tajně radost, je nutné se netvářit vesele. Mimické projevy mohou klamat, ale podle pravidel slušného chování se očekávají a často dokonce vyžadují. Zraková komunikace se může lišit svou délkou, směrem a především charakterem pohledu. Opět se zde můžeme setkat s vlivem kultury. Každá kultura může za vhodnou a žádoucí považovat jinou délku a směr pohledu.

### **5.5.2.3 Proxemika**

Jinak řečeno práce se vzdáleností. Pokud je nám někdo blízky nebo jen sympatický automaticky jsme mu blíže, než k člověku, který nás nějakým způsobem nezaujme nebo nás dokonce odpuzuje. Rozlišujeme čtyři hlavní vzdálenosti. Intimní vzdálenost představuje vzdálenost 45 cm a méně. Do tohoto prostoru si lidé vstupují při milování, uklidňování, zápasení nebo ochraně. Osobní vzdálenost představuje rozmezí od 45 cm do 1,2 m. Představuje naši „ochranou bublinu“, kde si udržujeme svůj osobní prostor. Do této bubliny vpustí jen vybrané lidi. Společenská vzdálenost představuje rozmezí od 1,2 do 3,7 m. Zde řešíme neosobní, většinou formální záležitosti. Veřejná vzdálenost je větší než 3,7 m. Tato vzdálenost nás ochraňuje, protože nám v případě potřeby zajistí dostatek prostoru pro obranné akce. Například v městské hromadné dopravě udržujeme minimálně takový odstup od opilého člověka, který by pro nás mohl představovat určitou hrozbu. Vždy je velmi nepříjemné, pokud nám někdo záměrně porušuje náš prostor a nerespektuje vzdálenost, kterou je třeba dodržet.

Teritorialita je další aspekt komunikace, který souvisí s vymezením prostoru. Je to vlastnická reakce na nějaký předmět nebo území. Můžeme rozlišovat tři typy teritorií. Primární teritorium je naše místo, ať už je tím myšlen náš byt nebo kancelář v práci. Sekundární teritoria jsou zóny, které nám sice nepatří, ale obsadili jsme je a považujeme je za vlastní, například oblíbený stůl v restauraci. Naproti tomu veřejná teritoria jsou zóny, kterou jsou otevřené všem. Ačkoliv je někdo vlastní, mohou je využívat všichni ostatní, jako například divadla, parky, restaurace a podobně. (DeVito, 2008)

### **5.5.2.4 Komunikace prostřednictvím předmětů**

Pokud komunikujeme prostřednictvím předmětů, jedná se o předměty, které vytvořila a umístila lidská ruka. Může se jednat o barvu oděvu, šperku, který máme na sobě, nebo vymalování našeho bytu či umístění dekorací v něm. Důležité je také jakou vůni zvolíme, protože s námi naše okolí může komunikovat i prostřednictvím

čichu. Například pokud žena použije větší množství parfému, může to být signál pro muže, že se mu chce zalíbit a hlavně, že mu chce vonět.

### **5.5.2.5 Dotyková komunikace**

Jednou z nejprimitivnějších forem neverbální komunikace je komunikace prostřednictvím doteků, nebo také taktilní komunikace. Jelikož se hmat rozvíjí dříve než ostatní smysly, může dítě vnímat dotykové podněty již v děloze. Velmi brzy po jeho narození, vnímá matčiny doteky, pohlazení nebo poplácání a samo postupně začíná objevovat svět tím, že na vše sahá a vše ohmatává. To, jak často a na jakých místech se dotýkáme, se může lišit dle kultur. Je také samozřejmé, že intenzita se mění v závislosti na vztahu, jaký k sobě dva lidé mají. Pokud se lidé teprve poznávají, dotýkají se méně, než lidé, kteří jsou spolu v užším vztahu jako například manželé nebo staří přátelé. Četnost nemusí mít pouze vzrůstající tendenci, ale také klesající, pokud se naše vzájemné vztahy zhoršují například hádkami, dotýkáme se méně.

### **5.5.2.6 Mimojazykový projev**

Často se můžeme o obsahu sdělení dozvědět prostřednictvím mimojazykových projevů. Pro nácvik vyjádření různých postojů a emocí nám může posloužit jedna věta, která vždy může znamenat něco jiného, pokud ji každý řekne jiným tónem, jinou hlasitostí nebo například jiným přízvukem. Mezi hlavní aspekty mimojazykové komunikace patří slovosled, přízvuk, tempo, hlasitost a rytmus řeči. Patří sem také vokalizace, což jsou zvuky, které doprovázejí pláč, šeptání, sténání, řihání či vřískání. Pokud některý z těchto vokálních prvků změníme, vždy to má nějaký význam. Například pokud mluvíme rychle, má naše sdělení jiný význam, než kdybychom ho řekli pomalu. Mimojazykový projev může být často zdrojem úsudků o lidech. Například pokud někdo prezentuje svou práci na poradě příliš potichu, mohou si ostatní myslet, že je nejistý. Ačkoliv proto nikdo nemá dostatečné důkazy, může tento názor přetrvávat. (DeVito, 2008)

## **6 Komunikace s klientem**

Většina činností v poradenství je založena na rozhovoru. Rozhovor je jednou z nejčastějších, ale zároveň i nejsložitějších poradenských metod. Náročnost rozhovorů spočívá v tom, že ačkoliv existují určitá pravidla pro vedení rozhovoru, vždy jde o vzájemný dialog minimálně dvou lidí, ve kterém mohou nastat nečekané zvraty, na které poradce musí správně reagovat. (Kopřiva, 2011)

### **6.1 Definice rozhovoru**

Rozhovor můžeme definovat jako dorozumívání dvou nebo více lidí, kteří mohou sdílet informace, názory, ale také emoce nebo city. Hlavním cílem rozhovoru je vzájemné pochopení jeho účastníků a poskytnutí zpětné vazby. Každý rozhovor má svou verbální i neverbální část. Důležité je snažit se zachytit i to, co není řečeno verbálně, ale můžeme to poznat například z výrazu tváře nebo pohybů jedince. Neverbální složka může být často důležitější než samotné verbální sdělení. Pokud s někým vedeme rozhovor, navazujeme s ním zároveň i určitý vztah.

### **6.2 Poradenský rozhovor**

Hlavním cílem poradenského rozhovoru je poskytnutí pomoci druhé osobě, která přichází s určitým problémem. Může se jednat o problém v zaměstnání, ve škole, v rodinném životě, nebo například problém, který vyvstává z drobných těžkostí každého dne. Hlavním úkolem poradce, aby mohl klientovi pomoci, je za pomoci otázek zjistit o klientovi co nejvíce informací. Informace o jeho životě, práci, starostech, radostech, ale i o jeho pojetích sebe sama. Z těchto informací se poradce snaží zjistit pravou podstatu problému. Následně se prostřednictvím rozhovoru pokouší klienta nasměrovat správným směrem, to znamená, co by měl ve svém životě změnit ať už, co se týče myšlení nebo chování, aby jeho problém zmizel. (Kopřiva, 2011)

#### **6.2.1 Podmínky pro rozhovor**

Pro rozhovor je velmi důležité vyhradit si dostatek času. Pokud se jedná o první rozhovor s konkrétním klientem, kdy je nutné seznámit se s jeho situací, budeme potřebovat minimálně 30 minut, ale na druhou stranu by první schůzka neměla překročit délku 60 minut. Čas by měl poradce klientovi sdělit předem a měl by být dodržen. Je žádoucí, aby se v místnosti nacházeli hodiny a to ideálně na tom místě, kde je poradce může sledovat a setkání tak regulovat. Společný čas by neměl být ničím

přerušován, velmi nežádoucím jevem proto může být i zazvonění telefonu. Ačkoliv může klient projevit pochopení pro náš telefonát, výrazně to může ohrozit důvěrnou atmosféru, kterou se v průběhu rozhovoru snažíme vytvořit.

Další neméně důležitou podmínkou rozhovoru je vhodný prostor. Naprostou samozřejmostí by mělo být, že se klient a poradce nachází v prostoru sami. Měli bychom se také zamyslet nad způsobem sezení. Pro delší a hlubší rozhovory je vhodnější volit sezení poradce a klienta u konferenčního stolku, které staví oba účastníky do symetrických pozic. Pokud bychom měli improvizovat s cizím prostorem, postačí nám i klasický psací stůl, kde mohou poradce a klient sedět naproti sobě nebo přes roh. V tomto případě je vhodné zjistit, jaká varianta je pro klienta příjemnější.

Za poslední bod můžeme považovat momentální naladění poradce. Jelikož člověk opravdu není stroj a nedokáže se okamžitě přeladit na jinou tóninu, je velmi důležité, aby si poradce dokázal před samotným rozhovorem utřídit vlastní myšlenky. Poradce by se měl odpoutat od dosavadní činnosti, uvědomit si vlastní pocity jako například únavu, rozladěnost z počasí nebo nervozitu z nedostatku času na požadovanou práci. Pokud si tyto věci dokáže uvědomit a počítat s ním, lépe je pak dokáže přesunout někam do pozadí. Další věc je nastavit se pro nadcházející rozhovor, prostudovat si předchozí materiály, vzpomenout si jaká byla hlavní témata, připomenout si pocity z předchozího setkání. Tato příprava nezabere příliš času, maximálně pět minut, ale je velmi důležitá. (Kopřiva, 2011)

### **6.2.2 Aktivita a pasivita pracovníka v rozhovoru**

Při poradenském rozhovoru je nezbytné vytyčit si vzájemný prostor. Pokud tak neučiníme, mohou nastat dvě situace. Pomáhající pracovník si pro sebe vezme příliš velkou část prostoru, kterou využije pro svůj obraz o klientovi a jeho světě, a klientovi tak zůstane tím méně prostoru pro vlastní obraz o sobě a o světě kolem. Další situace je přesně opačná, klient si vezme takové množství prostoru, že poradce nemá možnost udělat si o něm a o jeho světě dostatečně velký obraz. Poradce není schopen plně kontrolovat, jak moc bude aktivní on sám a nakolik bude aktivní klient. Může pouze navrhopvat, prosazovat nebo něčemu bránit. Stejně tak klient. Proto to, jak vypadá rozhovor, je společným dílem obou, tedy jak poradce, tak klienta.

Rozložení aktivity a pasivity poradce a klienta mohou dle Kopřivy (2011) nastat následující konstelace:

1. Pracovník vede rozhovor a klient reaguje spíše úsporně (krátké odpovědi, žádná vlastní témata, neverbálně je neutrální), nebo úplně mlčí. V této situaci je zřejmé, že kontakt ještě nebyl navázán. Je možné, že klient nevěří, že pomáhající má skutečný zájem mu pomoci, není schopen si smysluplnou pomoc představit, je ostražitý a v konečném stádiu o žádnou pomoc nestojí. O takových postojích a pocitech je nutné hovořit, aby byl klient vůči kontaktu otevřený, nebo abychom se dověděli, že kontakt není možné navázat vůbec.
2. Pracovník vede rozhovor a klient vyčkává. Čeká, jakou cestou jej pracovník povede, odpovídá spontánněji, přidá něco ze sebe, reaguje i neverbálně. Tento kontakt je sice opatrný, ale možná se jedná o počátek navazování kontaktu intenzivnějšího.
3. Klient je schopný mluvit, zatímco pracovník naslouchá, rezonuje, a tím ho povzbuzuje k větší aktivitě, sám se zapojuje pouze výjimečně, protože kontakt vznikl. Klient zjišťuje, že mu pomáhající dokáže naslouchat. Kdyby pracovník v této situaci vnášel víc svých postřehů, komentářů, rad a podobně, mohl by klienta ovlivnit a on by tak nerozvinul svou schopnost otevřít se – i vůči sobě samému. (Je nutné uvědomit si, že klient často nepředává pracovníkovi už hotové, zformované zážitky a zkušenosti ze svého života, ale že tyto zážitky teprve v rozhovoru formuje. Často si uvědomí, co vlastně zažil, jaké to pro něj bylo, co bylo hlavní a co nepodstatné, až při vlastním sdělování.)
4. Pracovník a klient konverzují – střídají se ve vedení a následování dialogu, vzájemně si naslouchání. To je stav ideální, avšak ne úplně běžný. Tento stav vyžaduje, aby mezi nimi vládla důvěra a aby byli schopní odsunout vědomí vlastní autonomie do pozadí rozhovoru. Sdílení hlavních postojů a pravidel týkajících se vzájemné spolupráce je nezbytností (například to, že klient je odpovědným řešitelem svého problému). Málokdy se podaří dospět do takové konstelace - i když tato situace nastane, bývá pouze přechodná, protože takový klient naši soustavnou pomoc už zpravidla nepotřebuje.

Klient může mít neuspokojivý pocit z rozhovoru, pokud cítí, že mu poradce něco vnucuje nebo naopak pokud má pocit, že mu poradce něco neposkytuje. Vnucování je většinou spojováno s aktivitou pracovníka, neposkytnutí něčeho je projev pasivity pracovníka. Toto pravidlo však nemusí platit vždy. Může se stát, že i velmi pasivní

pracovník, který spíše mlčí, bude působit na klienta jako zdroj nátlaku a naopak i aktivní poradce může něco důležitého vynechat, a tím pádem to klientovi neposkytnout. Poradce by se měl občas sám sebe zeptat, zda klientovi něco nezapírá nebo naopak nevnucuje, ať už vědomě nebo neuvědoměle. (Kopřiva, 2011)

### **6.2.3 Naslouchání**

Dalo by se říci, že naslouchání je jakési jádro, základní, bezpečná půda pod nohama, která pomáhajícímu zaručuje smysluplnost jeho pomoci, i kdyby se nic dalšího už nepovedlo. Avšak zdaleka to neznamena, že by naslouchání bylo tím nejdůležitějším, čím může poradce klientovi prospět. Důležité je si uvědomit, že naslouchání není pasivním procesem, kdy si jenom sedneme a budeme někoho poslouchat, ale naše vlastní aktivita je velmi důležitá, proto je naslouchání procesem aktivním. Vyžaduje stálou přítomnost a soustředěnost.

Nikdy si nemůžeme být předem jisti, co vlastně druhému sdělujeme bez ohledu na to, co říkáme. Jakmile nám druhý odpoví, až tehdy poznáme, jaký byl skutečný obsah našeho sdělení. Což závisí na tom, jak druhý naše sdělení přijal. Jednoduchý příklad, který vše vystihuje: řekneme někomu, že má rozvázané tkaničky a on nám odsekne „Starej se o sebe!“, tehdy je jasné, že mé sdělení nebylo přijato, tak jako bylo myšleno, ale daný člověk jej bral jako útok na vlastní osobu. (Kopřiva, 2011)

### **6.2.4 Respektující dialog**

V rozhovoru je zapotřebí dělat více, než jen naslouchat, avšak nikdy nedokážeme udělat skutečně něco víc právě bez naslouchání. Uvedeme si několik rad, které nám pomohou rozvíjet respektující dialog.

Počáteční kontakt - Pokud k nám klient přijde, je rozrušený nebo nervózní, je zapotřebí nahodit pár obecných vět, aby se klient i poradce v situaci rozhovoru takzvaně usadili. Ideálními tématy pro počáteční navázání kontaktu mohou být počasí, roční období nebo například oblíbený film či hudba. Naopak bychom neměli načít témata náročnějšího rázu, jako mohou být politika, náboženství nebo samotný problém klienta.

Kontrakt - Dále je třeba vyjasnit si, proč klient přišel nebo spíše, co od poradce očekává. Je žádoucí dojít ke shodě o účelu daného rozhovoru. Klient nemusí hned vědět, kde přesně je jeho problém, co by rád změnil, nebo proč vlastně přišel, proto se tato část může protáhnout, avšak je nutnou a velmi důležitou součástí rozhovoru. Proto by se neměla nikterak časově omezovat.

Naslouchání - Pokud se stane, že klient pouze mlčí, je důležité ubezpečit ho, že nemusí mluvit o všem a rozhodně ne hned. Je zapotřebí, aby se uvolnil a čas od času řekl, co si myslí nebo co právě cítí.

Propracování problému - V této fázi je nutné detailně se seznámit s problémem klienta. Může se stát, že klient bude sám otevřeně vyprávět o svém problému, ale i tak je velmi důležité klást doplňující otázky. Například: Jak dlouho problém trvá? Jak často se objevuje? Zda klient shledává na svém problému i nějaký pozitivní moment a podobně. Tyto otázky nejsou důležité pouze jako podklady pro nějakou radu, ale jsou také důležité, pro rozplétání problému přímo v klientově mysli. Některé z těchto otázek by ho samotného ani nenapadli, a pokud mu je jako poradci položíme, může to otevřít například nový pohled na problém. Měli bychom se vyvarovat odporování nebo vyvracení faktů, které mohou být pro klienta citlivé. Sám by si měl uvědomit, zda je to možné či nikoliv. Neměli bychom zapomínat na sledování nonverbálních projevů během kladení otázek a především během odpovídání na ně klientem. Pokud sami nedokážeme posoudit, jak moc jsou určité otázky pro klienta citlivé, je nutné se jej zeptat, abychom zbytečně nezraňovali jeho city.

Vymezování limitů a kladení požadavků - Při rozhovoru je nutné stanovit si určité limity. Kam až vzájemně můžeme zajít, co chceme nebo naopak nechceme a především řešit možné nedorozumění nebo chyby, které mohou nastat. Pokud bychom takovouto chybu přešli, mohlo by to působit negativně v očích klienta, který si ji sice uvědomuje, ale záměrně ji přešel a čekal, jak na to zareagujeme my jakožto poradci. Pokud nejsme schopni vyhovět všem požadavkům a přáním klienta, je nutné mu to sdělit, ale zároveň ho také pochválit za to, že neměl problém ozvat se.

Sebeotevření - Při rozhovoru je nutné nejen sebeotevření klienta, ale také sebeotevření poradce, který by měl s klientem sdílet alespoň část svých pocitů, které mohou rovněž pomoci při řešení klientových problémů. Například pokud má klient problém při komunikaci s druhými, je nezbytné, aby se poradce podělil s klientem o své vlastní pocity, jak na něj klient působí. Je samozřejmé, že nebudeme klientovi říkat, že je nám nesympatický, jelikož nám neustále skáče do řeči, ale můžeme mu to sdělit, tak aby to pochopil a zároveň ho to nezranilo. Zmíníme se o tom, že nás mrzí, že nemůžeme dokončit naši myšlenku, protože často ztratíme nit, pokud nás klient přeruší. Neměli bychom užívat negativních nálepek, protože klient si sám nemusí uvědomovat, že je nepříjemný nebo že působí arogantně. Sebeotevření se klientovi nemusí být vždy nutné,



rozhodně bychom neměli klienta přerušovat svými pocity, pokud on se nám zrovna svěřuje s těmi svými.

Podpora - Pokud se uskuteční ze strany klienta nějaká změna, je důležité na ni reagovat. Tato změna nemusí být vždy pozitivní, ale vždy bychom si měli najít alespoň nějaký pozitivní moment, na který bychom mohli reagovat. Samotnou reakcí na něco pozitivního projevujeme klientovi podporu. Jako pomůckou nám může být, pokud si představíme a stejně tak i klientovi, jak by si mohl počínat hůř. Tehdy můžeme jeho počínání ocenit vzhledem k porovnání s horší alternativou.

Pokračování kontaktu po rozhovoru - Po každém důležitém rozhovoru by měla nastat chvíle samoty, kdy mohou nechat, jak klient, tak poradce, jejich vzájemné setkání doznít. Nejedná se o nějakou analýzu toho, co proběhlo, ale spíš tento čas využít pro položení několika otázek.

O čem se nemluvilo? S odstupem si naprosto uvědomujeme vše, o čem jsme mluvili, ale je důležité zamyslet se nad tím, čemu jsme takovou pozornost nevěnovali a o čem jsme nemluvili. Tato otázka je důležitá pro oba účastníky rozhovoru. Pokud něco takového nalezneme, je důležité zaměřit se na to při příštím setkání.

S jakým pocitem klient odcházel? Není nezbytně nutné, abychom dokázali přesně vystihnout složité citové útvary, ale měli bychom se umět rozhodnout mezi čtyřmi základními emocemi, se kterými od nás klient odchází. Cítí náš klient spíše radost, zlost, strach nebo smutek? Na tuto otázku bychom měli znát odpověď. Pokud se jedná o zlost, strach nebo smutek, můžeme klientovi položit doplňující otázky, abychom zjistili, proč se cítí právě takto.

Jak jsem se cítil během rozhovoru já, pomáhající? Na závěr rozhovoru by si každý poradce měl uvědomit také své vlastní emoce a city, které během rozhovoru pociťoval. (Kopřiva, 2011)

### **6.2.5 Stručné shrnutí jednotlivých fází rozhovoru**

1. Fáze: Seznámit klienta s průběhem a pravidly poradenského rozhovoru. Seznámení se s klientem a jeho situací.

Příklad otázek, které mohou v této fázi zaznít:

- Proč jste za mnou přišel? Jak Vám mohu pomoci?
- Co byste se mnou chtěl řešit?
- Co očekáváte od našich setkání?
- S čím můžeme začít? Jak jste situaci řešil doted'?

2. Fáze: Vytyčení společných cílů a zvolení prostředků, jak jich dosáhnout.

Příklad otázek, které mohou v této fázi zaznít:

- Čeho byste chtěl dosáhnout?
- Co by Vám situaci pomohlo vyřešit?
- Co by podle Vás vaši situaci vyřešilo?
- Co by mělo být podle Vás cílem našeho rozhovoru?

3. Fáze: Jednotlivé kroky jak cíle dosáhnout, zvažování různých možností a rizik.

Příklad otázek, které mohou v této fázi zaznít:

- Jaký si zvolíte první krok, abyste se přiblížil k...?
- Kdy se chystáte začít?      Jaký krok bude následovat?

4. Fáze: Vyřešení problému a následná diskuze o vzájemné spolupráci. Ukončení rozhovoru.

Příklad otázek, které mohou v této fázi zaznít:

- Mohou pro Vás ještě něco udělat?
- Myslíte si, že pro Vás byl náš rozhovor užitečný?
- Byl/a jste spokojen s průběhem rozhovoru?
- Splnil tento rozhovor Vaše očekávání?

#### **6.2.6. Další doporučení pro vedení poradenského rozhovoru**

V průběhu rozhovoru je žádoucí ubezpečovat se, zda se poradce spolu s klientem ubírají správným směrem. Mohou to být otázky typu: Vyhovuje Vám směr, kterým se ubíráme? Nebo například: Je toto skutečně to, co chcete? A podobně. Poradce zkoumá verbální i neverbální komunikaci klienta a snaží se přizpůsobit jeho tempu, jeho slovníku a především jeho potřebám. Popřípadě se může klienta zeptat, zda mu toto tempo vyhovuje, jestli není kladení otázek příliš rychlé nebo naopak pomalé, aby je klient dokázal dostatečně vnímat. Příkladem těchto otázek může být otázka typu: Možná bychom mohli trochu zvolnit tempo, souhlasíte s tím? Vyhovuje Vám tempo pokládání otázek? Nechcete si udělat malou přestávku, než přejdeme k další otázce? Poradce by se měl také zajímat o to, jak klient rozumí otázkám nebo tvrzením, které poradce používá. Může to zjistit pomocí otázek typu: Právě jsme si probrali toto téma, rozuměl jste všemu, o čem jsme se bavili? Nebojte se zeptat, pokud byste něčemu nerozuměl.

## **7 Vztah mezi poradcem a klientem**

Na světě existuje hned několik povolání, jejichž hlavním cílem je pomáhat lidem, například lékaři, pedagogové, sociální pracovníci, psychologové a další. Podobně jako u jiných povolání je nutné u každé z těchto profesí mít určitou odbornost to znamená množství vědomostí a dovedností. Tyto vědomosti a dovednosti úzce souvisí se vzděláním, které je nám poskytováno na příslušném typu školy. Důležitou roli při výkonu těchto profesí hraje také lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem. Tomuto vztahu se však ve škole naučit nedá. Vše závisí na osobnosti poradce a na jeho vztahu ke své profesi. V praxi se většinou setkáváme s klienty v nouzi, kteří zpravidla potřebují víc než jen slušné jednání. Tito lidé se snaží vyhledat určité signály, které by jim pomohly zjistit, zda se o ně pomáhající pracovník skutečně zajímá, zda je nesoudí, jestli je dostatečně vnímá. Registrují je při každém setkání s pracovníkem z jeho neverbálních projevů. Tyto projevy vytváří určitou atmosféru, která může klienta utvrdit v pozitivním nebo naopak negativním prožitku ze společného kontaktu. V první řadě potřebuje mít klient důvěru a cítit se bezpečně. Bez tohoto vztahového rámce se pomáhající práce stává pouze výkonem svěřených pravomocí. (Kopřiva, 2011)

### **7.1 Neangažovaný pracovník**

Považovat svou práci za pouhý výkon svěřených pravomocí bez nějakého osobního zájmu o klienta není ani v pomáhajících profesích vzácným jevem. Příkladem může být učitel, který se rozhodne, že jeho hlavním úkolem je přeříkat a vyzkoušet učivo a udržet relativní klid ve třídě. Nezajímá se o to, zda některého žáka zaujal jeho předmět nebo jestli žák vyrušuje, protože má například rodinné problémy. Bohužel varianta, že se pomáhající pracovník osobně nezajímá o klienta, není zdaleka ta nejhorší možná. Může se stát, že se klient nedočká ani slušného jednání. Často se můžeme sami stát svědky arogance, hrubosti nebo například lhostejnosti ze strany pomáhajících pracovníků, ačkoliv přichází se svým problémem pokorně a s nadějí, že nám pracovník pomůže. (Kopřiva, 2011)

### **7.2 Angažovaný pracovník**

Angažovaný pracovník nemusí být pouze mýtus, o kterém slýcháme z vyprávění, můžeme se s ním setkat i v reálných situacích. Pokud se pomáhající pracovník rozhodne stát angažovaným pracovníkem, může to být například proto, že mu

tato činnost pomáhat lidem dává jistý smysl. Mnohé zisky, které angažovanému pracovníky přináší jeho profese, mohou být zároveň i potencionálními zdroji problémů. Jedná se o to, že tato povolání, mohou přinášet příležitosti k překonávání pocitu osamělosti prostřednictvím kontaktu s lidmi. Jednoduše řečeno k pomáhajícímu „patří“ i jeho klienti. Pokud tato situace nastane, hrozí nám dvě situace. V prvním případě se může stát, že pomáhající začíná přebírat kontrolu nad klientem. V druhém případě se pomáhající snaží obětovat pro klienta na úkor sebe. Nejhorší scénář nastává ve chvíli, kdy se u pracovníka vyskytnou obě situace naráz.

- **Nadbytečná kontrola nad klienty**

Nadbytečná kontrola brání vlastnímu rozvoji. Angažovaný pracovník je přesvědčen, že jde o dobro klienta, a proto se k jejímu použití uchyluje. Především pak v časově tísní, kdy má pomáhající potřebu rychle problém vyřešit. Zároveň mají k použití nadbytečné kontroly blíže ti pomáhající, kteří hůře přijímají kritiku a nesouhlas od druhých. Třebaže byl projev nesouhlasu klienta žádoucí, pracovník mu vymezí pouze malý nebo žádný prostor. Často se tak může stát, že pomáhající jedná s dospělým člověkem jako s malým dítětem a naopak v dítěti se nesnaží nalézt osobnost a partnera pro možný dialog.

- **Obětování se pro klienty**

Obětování se pro klienty je druhý způsob, jak může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. Pracovník bere klienta jako neautonomního jedince, který je závislý na jeho péči. Nedokáže vnímat své vlastní potřeby. Často se stává, že nadměrná péče o klienta pomáhající oslabuje do takové míry, až ho invalidizuje. Schmidbauer (1992) uvádí na základě zkušenosti ze skupinových terapií s mnoha pomáhajícími pracovníky, že k tendenci obětovat se, často přispívají negativní zážitky z dětství, kdy pracovník nebyl přijat vlastními rodiči. Problémy takto vyvolané se mohou projevit až v pozdější době. (Kopřiva, 2011)

### **7.3 Paradoxy profesionálního pomáhání**

#### **7.3.1 První paradox profesionálního pomáhání: pochopení pro každého**

Angažovaný pracovník by měl být schopen každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijmout ho bez nějakých výhrad a v neposlední řadě vidět v něm i ty dobré stránky, které mohou ostatním unikat. Paradoxem je, že nejtěžší je právě to

slovo každého. Je přeci naprosto nelogické, že bychom naprosto stejně přijímali člověka, který nám je velmi sympatický a člověka, který nám naopak není sympatický vůbec. Existují různé případy, kdy je pro pracovníka jednodušší nebo naopak složitější klienta přijmout.

### **Mladí, krásní a bohatí**

Američtí výzkumníci zjistili, že psychologové raději pracují s klienty mladými, atraktivními, kteří se dobře vyjadřují, jsou inteligentní a úspěšní, než s klienty jednoduchými, starými, nehezkými, kteří se hůře vyjadřují a jsou méně inteligentní. Zřejmě by se dalo říci, že toto zjištění by mohlo být platné i na další pomáhající profese. Paradoxně by pomáhající nejraději pomáhali těm, kteří to potřebují nejméně. Co z toho tvrzení vyplývá? Pokud se nad tím zamyslíme, tak je pro pomáhající zřejmě jednodušší přijmout a pomoci klientovi, který je mu podobný, než aby se vcíťoval do vnitřního světa například bezdomovce, postiženého nebo závislého. Také je možné, že pokud pracovník pomáhá klientovi úspěšnému, ve vyšším postavení, cítí se sám být povýšeným. Pro samotný proces pomáhání nejsou osobní preference pomáhajícího vůči určitému klientovi žádoucí. Pomáhající se může chtít určitým způsobem zalíbit nebo udělat dobrý dojem na svého vlivného nebo atraktivního klienta, a nesoustředí se tak na samotný proces pomáhání. Je důležité uvědomit si, že pomáhání a snaha udělat dobrý dojem jsou dva různé cíle, které sice mohou jít někdy pospolu, ale jindy se mohou naprosto rozcházet.

### **Starší, chudí a postižení**

Není jednoduché najít si vztah k člověku, který se nachází v krajní nouzi. Mladší generace, která chce pomáhat, si většinou vybírá dětské domy nebo střediska pro mládež, protože má strach z práce se starými, osamělými či postiženými lidmi. Mají z takových lidí obavu, možná proto, že se s nimi doposud neseťkali a jejich životní tragédie jsou pro ně nepochopitelné. Tento postoj může přetrvávat až do dospělosti, teprve když se některá z těchto tragédií stane součástí jejich života - nejčastěji to bývá právě stáří nebo nemoc - jsou schopni se s nimi vyrovnat. Obecně se dá říci, že při práci se starými, chudými či postiženými lidmi, hraje důležitou roli životní filosofie pomáhajícího.

### **Nemorální**

Pokud se pomáhající setká s klientem, který se chová nemorálně, například sociální pracovníce musí jednat s otcem, který zneužívá vlastní dítě, může jej mravně odsoudit. V hraničním případě může tento fakt vyvolat odpor pomáhající ke klientovi.

Stále však platí, že není na pomáhajícím, aby soudil mravní poklesky svého klienta. Důležité je oprostít se od svého negativismu vůči klientovi a snažit se najít signály, že ani on sám není ze svého nemorálního jednání nadšený. Pokud takové signály nalezneme, většinou stačí na ně klienta jemně upozornit a on si je začne sám uvědomovat. Pokud je odpor pomáhajícího vůči klientovi natolik silný, že jej nedokáže potlačit, může se v některých případech stát i žádoucím. Člověk, který cítí svou situaci jako bezvýchodnou, může změnit životní styl, pokud přijme ostrou kritiku a dokáže vnímat odpor pomáhajícího. Nezbytností je učinit opatření, aby klient nemohl být nebezpečný své rodině nebo okolí. To však lze učinit i bez morálního odsouzení klienta. Pokud pracovník cítí, že není schopný svůj odpor potlačit nebo nalézt pozitivní signály je lepší přenechat klienta kolegovi.

### **Individuální citlivá místa**

Každá pomáhající pracovník má svá citlivá místa. Někomu může vadit například člověk s násilnickými sklony, jinému zase alkoholik nebo drogově závislý. Které klienty je pomáhající schopný přijmout a které nikoliv záleží na osobnosti pomáhajícího. Hlavní úlohy zde mají životní historie a současná situace. (Kopřiva, 2011)

### **7.3.2 Druhý paradox profesionálního pomáhání: láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu**

Je potřeba rozlišovat zda pomáháme jako dobrovolní a tudíž zdarma ve svém volném čase, nebo se jedná o naše povolání. Většina lidí má větší potřebu být úspěšní ve svém povolání než při svých koníčcích. Naše pověst z části určuje naše postavení ve společenském žebříčku. Pokud jsme jako poradci vyhledávaní a žádaní ať už pro naše schopnosti nebo postoje k lidem, zvyšuje to naši společenskou prestiž. Schopnost mít rád a především přijmout každého bez rozdílu je prakticky nemožná, ale zároveň je to také nezbytná dovednost k tomu, aby se pomáhající pracovník mohl cítit jako skutečný odborník ve své profesi. V tomto okamžiku je velmi pochopitelné, že pomáhající potřebuje, aby jej klienti oceňovali ať už přímo pochvalou nebo nepřímou viditelnou změnou k lepšímu klientovu stavu. Tehdy se vztah mezi pracovníkem a klientem zásadně mění, protože už se nejedná pouze o klienta, který potřebuje pomoc od pracovníka, ale je to také pracovník, který potřebuje klienta jako zdroj zpětné vazby své práce. (Kopřiva, 2011)

### **7.3.3 Třetí paradox profesionálního pomáhání: láska k bližnímu jako zboží**

V neposlední řadě, je pomáhající profese také zdroj naší obživy, proto ji děláme částečně i pro peníze. Ať už člověk chce, nebo ne, jsou peníze stále do určité míry ukazatelem životního úspěchu, zároveň jsou také zdrojem svobody a nezávislosti v tom slova smyslu, že si za ně můžeme koupit mnoho příjemných a užitečných věcí. Můžeme tedy říci, že si pomáhající vydělává kromě jiného i kvalitou svého vztahu ke klientovi. U většiny pomáhajících profesí je míra orientace na zisk spíše nižší, smutným příkladem dnešní doby jsou nízké platy učitelů nebo lékařů. Pomáhající by si měl zabezpečit takovou výši výdělku, aby se nemusel stresovat pocitem nouze, aby jeho myšlenky neustále nesklouzávaly k finančním otázkám. Jakýmsi protestem, proti nedostačenému platovému ohodnocení může být to, když si pomáhající odreagovává svou nespokojenost při svém vztahu ke klientovi, například zdravotní sestra, která pouze vykoná svou práci a nezajímá se o pacientovy city. (Kopřiva, 2011)

## 8 Analýza jednotlivých rozhovorů s výchovnými poradci

V této části bakalářské práce provedu analýzu a interpretaci získaných dat z rozhovorů s výchovnými poradci. Vzhledem k tomu, že byl rozhovor polostrukturovaný, měli poradci dostatek prostoru pro vlastní výpovědi. Některé otázky byly z mé strany položeny na základě předešlé odpovědi, byly tedy doplňující. Naopak poradci „mimoděk“ sdělili některé další informace, které daly původním otázkám nový rozměr. Ačkoliv má původní snaha byla alespoň tematicky rozdělit otázky do jednotlivých okruhů, výpovědi z jednoho tématu se mohou nacházet i jinde.

### 8.1 Okruhy otázek pro rozhovory

Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

První okruh je věnován otázkám týkajícím se motivaci pro vykonávání profese výchovného poradce, předchozím zkušenostem a délkou praxe respondenta.

1. Jakou školu a jaký obor jste vystudoval/a?
2. Z jakého důvodu jste si vybral/a právě tuto školu?
3. Jak dlouho působíte jako výchovný poradce/ poradkyně na této škole?
4. Máte i nějakou předchozí zkušenost v této profesi?
5. Ovlivňuje práce výchovného poradce Vás osobní život?
6. Pokud ano, jak se to projevuje?
7. Myslíte si, že by se vaše práce dala nazvat posláním?
8. Stalo se Vám někdy, že jste si svou práci „přinesl/a v hlavě domů“?
9. Obnáší Vaše práce i nějakou domácí přípravu?
10. Pokud ano, můžete uvést nějaký příklad?
11. Jste v kontaktu s výchovnými poradci z jiných škol?
12. Konzultujete navzájem jednotlivé případy?
13. Cítíte oporu při Vaší práci ze strany vedení školy a ostatních členů pedagogického sboru?
14. Jak se zpravidla dozvíte o tom, že má žák nějaký problém?
15. Kdo nejčastěji iniciuje schůzku, je to učitel, rodič nebo sám žák?  
(Proč si myslíte, že žáci sami Vaší pomoc zřídka kdy vyhledávají?)
16. S jakými problémy žáků se nejčastěji setkáváte?



## Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Druhý okruh je zaměřen na vliv prostředí na poradenský rozhovor. Zjišťuje, do jaké míry může prostředí ovlivnit výsledek výchovně poradenského rozhovoru a které prostředí považují respondenti za nejvhodnější pro dané rozhovory.

1. Ztotožňujete se s názorem, že prostředí má vliv na výchovně poradenský rozhovor?
2. Máte s tím nějakou vlastní zkušenost?
3. Vy sám/a dáváte přednost rozhovorům se žáky v kabinetě, v prázdné třídě, popřípadě na jiném místě?
4. Mají žáci možnost výběru, kde se rozhovor uskuteční?
5. Mohou se s Vámi sejít mimo budovu školy?
6. Jak si myslíte, na základě Vašich zkušeností, že by mělo vypadat ideální místo pro výchovně poradenský rozhovor?
7. A jaké je realita zde na Vaší škole?
8. Myslíte si, že čas rozhovoru může hrát nějakou významnější roli?
9. Pokud ano, je lepší uskutečnit rozhovor v dopoledních nebo v odpoledních hodinách?

## Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Poslední okruh otázek má za úkol zjistit, jaké techniky využívají dotazovaní při své práci výchovného poradce.

1. Jak probíhá první setkání se žákem?
2. Jaké typy otázek nejprve pokládáte?
3. Jakým způsobem dokáže „prolomit ledy“ při prvotním kontaktu?
4. Máte nějaké své vlastní osvědčené metody?
5. Můžete uvést nějaký příklad z Vaší praxe?
6. Při zjišťování problému preferujete spíše kladení otázek nebo metodu aktivního naslouchání, kdy je žák schopen sám mluvit o svém problému?
7. Poskytujete žákovi zpětnou vazbu? Pokud ano, tak jakým způsobem?
8. V jaké fázi a jakým způsobem navazujete kontakt s rodiči?
9. Máte spíše pozitivní nebo negativní zkušenost s reakcí rodičů?
10. Jakým způsobem s rodiči spolupracujete?
11. Dokážete procentuálně odhadnout, v kolika případech rodiče spolupracují?
12. Jaké jsou Vaše další kroky, při úspěšném odhalení problému?

13. Přicházíte sám/a s řešením problému nebo necháte nejprve žáka, aby se nad možným řešením zamyslel?
14. Existují nějaké předepsané postupy pro řešení jednotlivých situací, nebo je řešení vždy individuální?
15. Jaké postupy využíváte pro získání důvěry žáka?
16. Pokud student nechce spolupracovat a nechce svůj problém řešit, jak jej dokážete motivovat a především získat pro spolupráci?
17. Snažíte se s žákem například vyjednávat?
18. Jak můžete zjistit, zda je problém vyřešen?
19. Pokud se povede úspěšně problém vyřešit, jak probíhá další kontakt s žákem?
20. V jakých případech je nutné, aby Vás žák dále navštěvoval?

## 8.2 Popis souboru respondentů

Tabulka č. 1 Soubor respondentů

	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Praxe
<b>Respondent 1</b>	Žena	52	Pedagogická fakulta, obor chemie – tělesná výchova	20 let
<b>Respondent 2</b>	Muž	38	Pedagogická fakulta, obor Český jazyk – dějepis, výchovné poradenství	10 let
<b>Respondent 3</b>	Žena	40	Pedagogická fakulta, obor Český jazyk	2 roky
<b>Respondent 4</b>	Žena	55	Pedagogická fakulta, obor učitelství pro první stupeň základní školy, výchovné poradenství	14 let
<b>Respondent 5</b>	Žena	52	Pedagogická fakulta, obor speciální pedagogika – defektologie, výchovné poradenství	7 let

Zdroj: vlastní

## 8.3 První rozhovor

- Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

Ačkoliv respondent nevystudoval konkrétně výchovné poradenství, ale pouze pedagogickou fakultu, obor chemie - tělesná výchova, věnuje se této funkci již déle než 20 let. Popud k tomuto rozhodnutí přišel ze strany vedení školy a také žáků, kteří měli velkou důvěru a již dříve se sami respondentovi svěřovali. S ohledem na tyto faktory respondent funkci výchovného poradce přijal. Vzhledem ke své dlouholeté praxi se již

dokáže od problému oprostit a nebrat si svou práci domů. Zároveň také dodává, že pokud problém nastane a není nutné jej řešit okamžitě, nechává sobě i žákům prostor vše si v klidu promyslet a řešit až následující den, kdy již není přítomen žádný afekt. Ačkoliv respondent jednotlivé problémy nekonzultuje s jinými poradci, vyhledává si informace týkající se daného problému v dostupné literatuře nebo na internetu. V případě, že si ti to situace žádá, obrací se na poradny nebo konzultuje danou situaci se sociální péčí. Dále uvádí, že se pravidelně dvakrát až třikrát do roka účastní porad výchovných poradců, které jsou centrálně řízeny pedagogicko – psychologickou poradnou a kde se řeší dílčí problémy a možnosti jak je řešit.

- Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Respondent přisuzuje vlivu prostředí na poradenský rozhovor velký význam. Ze své praxe uvádí, že místo i denní doba, kdy rozhovor probíhá, mohou do značné míry ovlivnit celý průběh. Nevýhodu shledává v časových možnostech, protože většina rozhovorů se uskutečňuje v odpoledních hodinách, kdy jsou žáci již unaveni a mají tendenci vše odsouhlasit pro urychlení celého rozhovoru. Výchovný poradce dále uvádí, že na jejich škole mají vyhrazenou místnost, kde se nejčastěji rozhovory konají, nicméně je možné po konzultaci se žákem nebo s rodiči domluvit se na neutrální půdě mimo školu. Co se týče samotného vlivu prostředí, je respondent toho názoru, že vzhledem k místu se může žák uklidnit nebo naopak znervózní. Na základě této reakce je možné prostředí změnit, aby se žák dokázal uvolnit a dostatečně otevřít.

- Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Při prvotním kontaktu se žákem respondent preferuje, aby žák sám začal mluvit a dokázal pojmenovat svůj problém, je nutné, aby si také uvědomil, že spolu hovoří kvůli jeho problému, a že jde především o to, aby tento problém společnými silami vyřešili. Pokud se žák nedokáže otevřít nebo nechce komunikovat, snaží se respondent sdělit možnosti a argumentovat. V případě, že se jedná o menší problém, je možné vyjednávat, například pokud bude žák spolupracovat, nemusí se o celé věci dozvědět nikdo další. Někdy to může trvat déle, ale téměř vždy se žáci nakonec rozhodnout pro cestu komunikace. Větší problém bývá s rodiči, kteří ne vždy spolupracují a i přes respondentovu snahu domluvit se, jsou pasivní. Jejich přítomnost při poradenských rozhovorech není vždy nutná, pouze pokud se jedná o skutečně zásadnější problém, kdy jsou na jeho řešení přizváni i jiní odborníci, například z pedagogicko – psychologické poradny nebo ze sociální péče, je jejich účast vyžadovaná. Respondent uvádí velmi zajímavou metodu řešení drobnějších problémů. Žáci mají možnost si svůj prohrěšek

odpracovat, například mytím lavic. Tento způsob řešení situace se dle zkušeností respondenta velmi osvědčil a ze strany žáků je taktéž velmi vítaný. Ačkoliv se již zdá, že problém je vyřešený, kontakt žáka s poradcem rozhodně nekončí. Žák sice nemusí dál pravidelně navštěvovat výchovného poradce, aby se mu vše vracelo, ale musí si být vědom, že pokud by problém znovu nastal, musí ihned přijít. Zároveň jej ale výchovný poradce často ve spolupráci s třídním učitelem nadále sleduje. Respondent dodává, že si vede podrobné záznamy o každém žákovi, aby dokázal s jistotou určit, zda již žák podobný nebo stejný problém neměl.

#### **8.4 Druhý rozhovor**

- Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

Respondent má za sebou nejen studium českého jazyka a dějepisu na pedagogické fakultě, ale také výchovného poradenství. Funkci výchovného poradce vykonává již déle než 10 let. Pro tuto profesi se rozhodl na základě velmi kladného vztahu k dětem z předchozího působení jako třídní učitel a důvěry ze strany vedení školy. Svou práci považuje za poslání a je schopen oddělit osobní a pracovní život natolik, že doma nad jednotlivými žáky a jejich problémy již nepřemýšlí. Svou domácí přípravu zvládá vykonávat v odpoledních hodinách ve škole. V případě nutnosti konzultuje některé problémy s jinými výchovnými poradci a pravidelně se účastní schůzí a školení určených pro výchovné poradce.

- Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Respondent se úplně neztotožňuje s názorem, že by prostředí mohlo nějakým způsobem ovlivnit poradenský rozhovor se žákem. Uvádí, že je velmi důležité aby se na daném místě cítili oba dobře, ale konkrétní místnost nehraje až tak velkou roli. Je striktně proti schůzkám mimo budovy školy jak se žáky, tak s rodiči. Co se týče času nebo denní doby, kdy se rozhovor koná, není si vědom nějakých zásadních rozdílů mezi dopolednem a odpolednem. Naopak uvádí, že se snaží, aby rozhovor byl co nejkratší, aby žáci zbytečně neztráceli pozornost a dokázali vše náležitě vnímat.

- Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Při prvotním kontaktu nechá nejprve mluvit žáka, doposud se neshledal s problémem, že by se žák nebyl schopen otevřít a hovořit o svém problému. Pokud by však tento zádrhel nastal, uvádí jako možnou variantu působení více lidí, například rodičů nebo vedení školy. Respondent je schopen vycítit u jednotlivých žáků, jak s nimi jednat, zda jako „kamarád“ nebo jestli je nutné použít větší autoritu. Dále uvádí, že

ne všechny problémy jsou řešeny jeho prostřednictvím, někdy si problém vyřeší třídní učitelé sami bez nutnosti asistence výchovného poradce. U závažnějšího problému je naopak nutná přítomnost odborníka. Rodiče musí být přítomni při každém poradenském rozhovoru žáka s respondentem. Zkušenost se spoluprací rodičů při řešení problému je spíše pozitivní. Při řešení samotného problému má žák možnost sám se zamyslet, jaké kroky je třeba podniknout a má také možnost sám si navrhnout případný postih. Žáci tuto možnost kvitují a možná právě díky tomu jsou více otevřeni komunikaci a spolupráci. Největší hrozbou, na kterou reagují téměř všichni žáci, je vidina přeřazení na jinou školu, popřípadě umístění do nápravného ústavu. Pokud se daný problém vyřešil je nutné dítě dále kontrolovat. I nadále dochází na schůzky s výchovným poradcem spolu s rodiči a konzultuje se konkrétní progres.

### **8.5 Třetí rozhovor**

- Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

Respondent při rozhovoru uvedl, že práci výchovného poradce vykonává pouze druhým rokem na žádost vedení školy. Vystudoval pedagogickou fakultu se zaměřením na český jazyk. I přes své krátké působení, dokáže svou práci zanechat ve škole. Nemá pocit, že by ho tato funkce nějakým zásadním způsobem ovlivňovala v osobním životě. Stejně tak přípravu na řešení jednotlivých problémů se snaží stihnout pouze ve škole. Velmi pozitivně se staví k otázce spolupráce s dalšími výchovnými poradci, dodává, že by konzultace závažnějších problémů měla proběhnout vždy.

- Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Vliv prostředí může dle respondenta rozhovor ovlivnit, ačkoliv vzhledem ke svému kratšímu působení v roli výchovného poradce, uvádí, že si není vědom konkrétního vlivu prostředí. Za ideální prostředí pro poradenský rozhovor považuje místnost, kde se většina rozhovorů koná - útulné, celkem příjemné prostředí, místnost vybavená vcelku novým nábytkem. Pokud je nutné vyřešit problém okamžitě, je možné vést rozhovor téměř kdekoliv. Stejně tak mají žáci možnost zvolit si, kde chtějí s poradcem rozhovor vést, nikoliv však mimo budovu školy. Respondent dále uvádí, že nemá jasno v tom, zda může mít denní doba vliv na rozhovor a kdy během dne by bylo nejoptimálnější rozhovor vést.

- Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Během prvního kontaktu při rozhovoru se žákem se respondent nesnaží argumentovat, vyčkává, jaké informace žák sám sdělí. V případě, že se nechce otevřít,

spoléhá se respondent na přítomnost rodičů, kteří na žáka svým vlastním způsobem zapůsobí. Pokud ani to nepomůže, je možné rozhovor opakovat, tak dlouho dokud se žák nerozmluví. Někdy může pomoci přizvání odborníka. Opakování schůzek je nutné i z hlediska poskytování zpětné vazby žákovi. Poradce dává aktuální náhled na celou věc, avšak i tyto rozhovory jsou vždy za přítomnosti rodičů. Spolupráce rodičů byla za dobu působení respondenta vždy vstřícná. Co se týče možností řešení jednotlivých problémů, pokud je možnost volby a školní řád nevynechává nějak specificky, vždy se přihlíží k názoru žáka. Po konzultaci s rodiči se vybere dané řešení a tehdy je asi nejvíce nutná vzájemná spolupráce rodiny a školy, kdy právě i rodiče musí žáka ohlídat, zda plní předem dohodnuté body. I přesto, že se respondent snaží se žáky konzultovat řešení jejich problémů, tak se rozhodně nesnaží s nimi vyjednávat. Domluva spočívá v tom, že žák dodržuje to, na čem se společně s poradcem a rodiči dohodl. Po vyřešení problému, péče poradce trvá. Žák je pozorován třídním učitelem, který podává pravidelné hlášení na společných schůzích s výchovným poradcem.

## **8.6 Čtvrtý rozhovor**

- Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

Respondent vystudoval pedagogickou fakultu, konkrétně učitelství pro první stupeň základní školy. Na základě domluvy s vedením školy následně dostudoval specializační studium výchovného poradenství a v této funkci působí přibližně 14 let. Svou práci bere natolik vážně, že se ne vždy dokáže od problémů oprostít a přemýšlí nad nimi i během svého volna. Dále uvádí, že se účastní schůzek výchovných poradců s dohledem supervizora, které jsou dotovány z rozpočtu Městské části Praha 12 ve spolupráci s pedagogicko – psychologickou poradnou. Na těchto schůzích se rozebírají konkrétní témata a poradci tak mají možnost sdílet své zkušenosti.

- Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Respondent se ztotožňuje s názorem, že prostředí může ovlivnit poradenský rozhovor. Pokud se žákem vede rozhovor na chodbě, může být výsledek jiný, než pokud by se rozhovor konal v místnosti k tomu určené. K možnosti řešení problému mimo školu se staví spíše negativně. Respondent uvádí, že místnost pro rozhovory na jeho škole není prozatím ideální, ale stále se pracuje na jejím vylepšení. Důležité je především soukromí. Nad možností vlivu denní doby na rozhovor, respondent neuvažoval, nicméně uvádí, že se vždy snaží vše probrat v klidu, beze spěchu, a co

nejrychleji, aby nedošlo ke zbytečnému opakování faktů stále dokola. V žádném případě nevyužívá k rozhovorům se žáky přestávky.

- Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Při prvotním kontaktu respondent uvádí, že ideální stav je, když žák začne mluvit sám a poradce jej může především vyslechnout. Před další schůzkou je v některých případech nutné ověřit si fakta. Respondent se vždy snaží žáka uklidnit, dát mu jistotu a především jej ujistit, že veškeré informace jsou důvěrné. Pokud dítě není sdílné, snaží se respondent nejprve začít mluvit o obecných tématech, jako jsou jeho koníčky, vztahy s kamarády a postupně tak daný problém odhalit. Před samotným řešením je nutné utvrdit se v tom, zda respondent z hovoru žáka vše správně pochopil. Účast rodičů na poradenském rozhovoru se žákem není vždy nutná. Pokud se jedná o menší problém, je možné jej vyřešit interně. Spolupráce s rodiči není vždy ideální, stává se, že rodiče je nutné o problému déle přesvědčovat a někteří si problém svého dítěte nechtějí připustit vůbec. Respondent připouští, že nad možností, aby sám žák přišel s řešením svého problému, zatím neuvažoval, proto je to většinou on, kdo stanoví postup, jak problém vyřešit. Vzhledem ke svým zkušenostem s žáky nevyjednává, ale akceptuje možnost „odpracovat si“ svůj prohřešek v případě menších přečinů. Fáze po vyřešení problému probíhá soustavným sledováním za spolupráce třídního učitele, aby bylo možné včas předejít recidivě. Pokud se jedná o jednorázový přečin, zůstává žák pouze pod dozorem třídního učitele, který v případě potřeby výchovného poradce informuje.

## **8.7 Pátý rozhovor**

- Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

Respondent vystudoval pedagogickou fakultu na Karlově univerzitě, obor speciální pedagogika – defektologie. Po nabídce na možnost vykonávání funkce výchovného poradce ze strany vedení školy, si respondent dostudoval výchovné poradenství na filosofické fakultě univerzity Karlovy. Poradenství se věnuje déle než 7 let. Co se týče domácí přípravy, respondent uvedl, že je natolik bezprostřední a impulzivní povahy v pozitivním slova smyslu, že není potřeba. Na druhé straně, ale uvádí, že v případě složitějších rozhovorů, si ve volném čase promýšlí možný průběh a především se pak dopředu snaží vymyslet nějaké řešení dané situace. Uvědomuje si, že není možné úplně oddělit práci a osobní život. Respondent dále uvádí, že se zúčastňuje schůzek vychovaných poradců v pedagogicko – psychologických poradnách.

- Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Respondent přisuzuje vlivu prostředí značný význam. Místnost, ve které se rozhovory nejčastěji konají, slouží také jako odpočinková místnost pro pedagogický sbor. Je zde menší kuchyňka a několik křesel rozmístěných okolo kruhového stolu. Respondent dodává, že mu právě toto prostředí přijde v rámci možností ideální a nikterak neprahne po vlastní kanceláři, kde by se rozhovory mohly konat. Žáci mají možnost vybrat si místo sami, avšak většinou sami dochází právě do této „společenské místnosti“ za respondentem. Dalším místem vhodným pro rozhovory se žáky, je dle respondenta knihovna. Pokud žáci nechtějí, aby ostatní věděli, že jdou za výchovným poradcem, mohou poradenský rozhovor skrýt za vypůjčení knihy. Denní doma může, podle respondente také do jisté míry rozhovor ovlivnit. Uvádí, že rozhovor se nejčastěji koná po obědě, což může rozhovor ovlivnit negativně nebo pozitivně, vzhledem k situacím, které žáci mohou během dne zažít. Tyto situace je mohou nabudit nebo naopak zklidnit.

- Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Při první schůzce záleží, zda je žák introvert nebo extrovert, na základě toho začíná rozhovor žák nebo poradce. Respondent uvádí, že je také znatelný rozdíl mezi chlapci a dívkami. Dívky mají většinou jasně připravené, co chtějí poradci sdělit. Pokud je žák uzavřený, může pomoci tlak rodičů, nebo v některých případech sdělují žáci svůj problém poradci na papír. Osvědčenou metodou je také nonverbální komunikace, kdy se poradce ptá a žák pouze kýve hlavou. Žáci mají vůči respondentovi velkou důvěru především díky úplné diskrétnosti. Respondent neřeší problémy, o kterých se dozví z doslechu, vždy vyčkává, až za ním žák přijde sám, popřípadě mu pouze nabídne své služby. Rodiče nemusí být přítomni vždy, při každém rozhovoru žáka s výchovným poradcem. Pouze v případě, že jsou nutní jakožto zákonní zástupci, nebo pokud je nutná jejich spolupráce. Respondent uvedl zajímavý poznatek, pokud vyzdvihne pozitivní moment, nebo uvede pozitivní příklad na adresu rodičů, má téměř vždy zajištěnou jejich spolupráci. Žáci mají prostor vymyslet si vlastní řešení problému, dříve než s řešením přijde sám poradce. Respondent nepoužívá metodu vyjednávání se žáky. Pokud je problém vyřešen, žáci jsou po určitou dobu, poradcem sledovány, aby nedošlo k recidivě.



## 9 Závěrečné shrnutí výsledků

- Okruh A – Motivace pro práci výchovného poradce

Všichni dotazovaní mají vystudovanou pedagogickou fakultu, ale pouze tři z pěti dotazovaných mají navíc vystudované výchovné poradenství. Motivace pro práci výchovného poradce je u všech respondentů stejná, mají kladný vztah k žákům a jsou schopni si získat a především neztratit jejich důvěru. Většina respondentů již dříve řešila problémy svých žáků, proto k samotnému poradenství už měli pouze malý krok. Podnět k vykonávání funkce výchovného poradce přišel u všech respondentů ze strany vedení, které tak projevilo důvěru v poradcovi schopnosti a také se zavázalo svou stoprocentní podporou při možných konfliktech s žáky či rodiči.

*Respondent 1: „Pravděpodobně to vyplývalo z mého vztahu k dětem i z toho, že jsem byla požádána vedením školy, protože věděli, že s dětma dobře vycházím, děti se mi svěřovaly, pokud měly problémy, chtěly je řešit se mnou. Důvěra dětí ve mně, mě k tomu asi přivedla.“*

*Respondent 2: „Vykonávat funkci výchovného poradce jsem si vlastně nevybral, to ona si vybrala mě. Dlouhou dobu jsem působil jako třídní učitel a se žáky jsme měli vždy dobré vztahy a pokud se vyskytl nějaký problém, okamžitě jsem ho řešil. Proto mě nabídka paní ředitelky, zda bych nechtěl zastávat funkci výchovného poradce, vůbec nepřekvapila, spíše naopak, měl jsem radost, jakou ve mně má důvěru.“*

Dále se většina respondentů shoduje na tom, že pro práci výchovného poradce je zapotřebí alespoň minimální příprava, ať už doma, ve svém volném čase, nebo ve volných hodinách ve škole. Tato příprava spočívá v tom, že se teoreticky i prakticky připraví na schůzku se žákem. Teoreticky tak, že si dostudují potřebnou literaturu, popřípadě kontaktují jiného výchovného poradce a společně celou situaci konzultují. Praktická znamená, že nad celou situací uvažují a mohou si v hlavě přehrávat, jak by mohl rozhovor probíhat a jak by měli reagovat na určité informace od žáka.

*Respondent 2: „Protože si nechci nosit svou práci domů, snažím se veškerou přípravu zvládnout odpoledne ve škole, když mám chvíli čas.“*

*Respondent 5: „Když je nějaká schůzka s problémovým žákem a jeho rodičem, tak si přehrávám v hlavě, co asi budu říkat, jak budu reagovat. Určitě vždy jsem připravená tak, že mám řešení.“*

Co se týče názoru na otázku, zda dokáží poradci oddělit osobní a pracovní život, nejsou odpovědi jednotné. Ačkoliv se všichni respondenti snaží nemyslet na svou práci během volného času, někteří z nich přiznávají, že to není úplně možné.

*Respondent 2: „Myslím si, že dokážu oddělit práci a osobní život, nebo se o to alespoň snažím.“*

Téměř všichni respondenti se pravidelně účastní schůzí výchovných poradců zprostředkovaných pedagogicko - psychologickými poradnami, popřípadě školení pro výchovné poradce. Tyto schůzky jsou velmi žádoucí, protože poradci zde mají možnost konzultovat některé případy a předávat si tak zkušenosti nejen s ostatními výchovnými poradci, ale právě s pracovníky pedagogicko – psychologických poraden.

*Respondent 4: „Máme schůzky výchovných poradců na Praze 12, které organizuje pedagogicko – psychologická poradna.“*

Tabulka č. 2 Motivace pro práci poradce

<b>Motivace respondentů pro práci výchovného poradce</b>	<b>Prvotní impulz poradců k výkonu funkce výchovného poradce</b>
Kladný vztah k dětem, důvěra žáků	Ze strany vedení školy (důvěra vedení)

Zdroj: vlastní

- Okruh B – Vliv prostředí na poradenský rozhovor

Většina dotazovaný se shoduje na tom, že prostředí může určitým způsobem ovlivnit rozhovor žáka s poradcem.

*Respondent 1: „Vliv prostředí určitě je, někdy si vezmu žáky do hovorny, někdy si společně sedneme na schodech a vždy to nějakým způsobem na toho žáka zapůsobí. Žák může znervóznět, nebo se naopak uklidní.“*

*Respondent 4: „Jestliže se rozhovor odehrává na chodbě, tak je výsledek jiný, než pokud se se žákem setkám zde. (v místnosti k tomu určené)“*

Na to, do jaké míry se toto ovlivnění projeví, už jsou názory poradců celkem rozporuplné. Většina respondentů uvedla, že pro rozhovory se žáky využívá svou kancelář, která se jeví jako nejideálnější. Poradce zde může snadno navodit příjemnou atmosféru, ve které se žák uvolní a je schopen o svých problémech hovořit. Většina respondentů také uvedla, že pokud je to nezbytně nutné mohou se rozhovory odehrát téměř kdekoliv, například v prázdné třídě, na chodbě či ve sborovně. Velmi zajímavým prostředím pro rozhovory je knihovna, kterou uvedl jeden z respondentů. Žáci totiž mohou vypůjčení knihy využívat jako zastírací manévr pro rozhovor s poradcem a nemusí se tak bát možného posměchu ze strany spolužáků. Další velmi zajímavý

moment uvedl tentýž poradce. Nemá svou vlastní kancelář, a pokud se rozhovory nekonají v knihovně, uskutečňují se ve společenské místnosti určené pro pedagogy. Zajímavostí je, že tato místnost neovlivňuje přímo svým prostředím, ale spíše svou polohou. Respondent uvedl, že vzhledem k tomu, že společenská místnost se nachází až ve čtvrtém patře, žáci se většinou chůzí po schodech unaví a zklidní a nejsou tolik energičtí. Rozhovor s nimi je pak díky tomu snazší.

*Respondent 3: „Mám na rozhovory vymezenou místnost. Útulná, celkem nově vybavená místnost.“*

*Respondent 5: „Žáci chodí do knihovny, což je tak neformální místnost, že ze sebe pustí problém, který by asi neřekli vůbec nikde. Mají zastírací manévr, jdou si vlastně půjčit knížku, nejdou za tou výchovnou...“*

Většina respondentů se dále shoduje, že by se rozhovory neměly konat mimo budovu školy. Důvody pro toto rozhodnutí jsou však rozdílné. Někteří argumentují tím, že vše se vždy zvládne vyřešit ve škole a proto není nutná schůzka mimo školu, jiní naopak uvádějí, že setkání mimo školu může mít nedostatečnou váhu a žáci, tak mohou být až příliš uvolnění. Někteří poradci neztracují myšlenku setkat se s žáky mimo školu úplně, nicméně přiznávají, že se s tímto požadavkem ze strany žáků doposud neshledali.

*Respondent 2: „Mimo školu zásadně nic neřeším.“*

*Respondent 4: „Neřeším věci mimo školu. Vyloženě bych proti tomu nebyla, ale nestalo se mi to.“*

Co se týče možného vlivu denní doby na rozhovor, nemají respondenti jednotný názor. Někteří uvádějí, že zde určitý vliv je, jiní naopak, že ovlivnění časem, kdy se rozhovor koná, není žádné. Respondenti, kteří připouští vliv času na rozhovor, jej připisují větší či menší únavě žáků. Žáci jinak reagují dopoledne, kdy jsou ve škole kratší dobu a nejsou tolik unavení, a jinak odpoledne, kdy už spíše spěchají domů a nechtějí ve většině případů věnovat svůj volný čas právě rozhovoru s poradcem.

*Respondent 1: „Bohužel, všechny tyto rozhovory se odehrávají většinou odpoledne, kdy žáci jsou již unavení a mají tendenci odkývat všechno a slíbit všechno, protože už je jim to téměř jedno a chtějí odejít. V dopoledních hodinách by lépe spolupracovali.“*

*Respondent 3: „Nemám jasno, zda denní doba může něco ovlivnit.“*

Tabulka č. 3 Prostředí poradenského rozhovoru

	<b>Ideální místo pro poradenský rozhovor</b>	<b>Možnost vést rozhovor mimo budovu školy</b>	<b>Vliv času (denní doby) na poradenský rozhovor</b>
<b>Respondent 1</b>	Vyhrazená místnost	Ano	Ano
<b>Respondent 2</b>	Kancelář	Ne	Ne
<b>Respondent 3</b>	Kancelář	Ne	Ne
<b>Respondent 4</b>	Kancelář	Ne	Nevím
<b>Respondent 5</b>	Knihovna, společenská místnost	Ano	Ano

Zdroj: vlastní

Vzhledem k výsledkům rozhovorů je velmi žádoucí, aby se rozhovory konaly v místnosti k tomu určené, která na žáka zapůsobí pozitivně a napomůže tak hladšímu průběhu celé konverzace. Neměly by se konat ve spěchu, například během přestávky na chodbě, kdy je žák nepozorný, může být nervózní z přítomnosti spolužáků, a proto příliš nespolupracuje. Zároveň by měl mít každý žák možnost vybrat si sám prostředí, které je mu nejpříjemnější, kde se cítí dobře.

Tabulka č. 4 Vliv prostředí poradenského rozhovoru

<b>Vhodné prostředí pro poradenský rozhovor → vliv na žáka</b>	<b>Nevhodné prostředí pro poradenský rozhovor → vliv na žáka</b>
<b>Uvolnění</b>	Nervozita
<b>Otevřenost</b>	Nespolupráce
<b>Sebejistota</b>	Nesoustředěnost
<b>Důvěra</b>	Ostražitost

Zdroj: vlastní

- Okruh C – Techniky užívané při poradenském rozhovoru

Respondenti se shodují, že ideální stav je pokud žák začíná rozhovor jako první. To znamená, že začne sám hovořit o svém problému, bez ohledu na to zda přišel za poradcem sám, nebo jej poslal například třídní učitel. Poradce tak může naslouchat a klást pouze doplňující otázky. Bohužel tato varianta není pravidlem, takže je potřeba, aby každý poradce měl své ověřené metody a techniky, které může na tichého nebo uzavřeného žáka použít.

*Respondent 4: „Úplně nejlepší je když on je schopen říct a jenom ho vyslechnout a teď zase záleží, co je to za problém. Když je to problém závažný, tak se musí řešit okamžitě, když je to problém, že třeba ten žák se cítí špatně v kolektivu, tak se musí zjistit, jestli to co on řekl je pravda a spíš se ho snažím uklidnit a dát mu jistotu, že se to bude řešit a že i když s tou informací přišel, tak že se nikdo nedozví, že on tu informaci přinesl.“*

Každý z respondentů má svůj osvědčený způsob, jakým dokáže prolomit prvotní kontakt se žákem, který není příliš sdílný. Respondent číslo jedna uvedl, že pokud žák není schopen se otevřít a o svém problému hovořit, snaží se mu sdělit, jaké jsou jeho možnosti a svými argumenty žáka postupně rozmluvit. Respondent číslo dvě uvedl, že se doposud nesešel s problémem nekomunikace žáka při rozhovoru, avšak pokud by tato situace nastala, spoléhal by na přítomnost autority, ve formě rodičů či vedení školy. Respondent číslo tři taktéž spoléhá na přítomnost rodičů, pokud by ani to nepomohlo, opakoval by se rozhovor tak dlouho, dokud by nedošlo k prolomení žákovi mlčenlivosti. Respondent číslo čtyři využívá k prolomení ledů obecné otázky o žákově rodině, kamarádech, koníčcích, teprve poté se dotazuje na jeho problém. Respondent číslo pět nejprve upozornil na rozdíly ve sdílnosti chlapců a dívek. Zatímco s chlapci bývají někdy s komunikací problémy, dívky mají většinou jasně připravené, co chtějí poradci sdělit. Pokud se respondent setká se žákem, který není schopen o svém problému hovořit, nabídne mu možnost napsat svůj problém na papír. Tuto metodu používá poradce díky své praxi, kdy se setkal se žákem, který se chtěl svěřit, ale pokud by začal mluvit, rozplakal by se, proto vše popsal na papír a stejně tak poradce mu touto formou dopověděl. Zároveň je také ochoten využít nonverbální komunikace, aby se dozvěděl potřebné informace. Situace pak vypadá tak, že žák většinou kouká do země a pouze kýve hlavou.

*Respondent 5: „Pokud je žák introvert, začínám já a musím použít všetečné otázky, které z něj ten problém dostanou, nebo písemnou formou (vyprávění o žákovi, kterému se chtělo plakat, a nebyl schopen svůj problém vyslovit, tak ho napsal na papír). Rozlišila bych holky a kluky. Holky jsou schopnější mluvit, jsou docela komunikativní a mají i připraveno, co vám chtějí říct. Když se puberťák podívá na zem, tak je jasné že z něj nic nevypáčí, tam je to po tom nonverbální komunikace, kdy se jen zeptáte a on kýve.“*

*Respondent 2: „Pokud žák nechce komunikovat, osvědčila se mi přítomnost autority, rodičů nebo třeba pana zástupce, kteří toho žáka dokáží otevřít spolehlivě. Dokážu*

*rozpoznat, kdy je potřeba na žáka působit právě jako ta autorita a kdy naopak je nutné být kamarád.*“

*Respondent 4: „Když žák není sdílný, tak se snažím po malých krůčkách, zeptám se na jeho zájmy, co ho baví, co se mu líbí, s kým kamarádí, rodina, a když se trochu rozpovídá, tak pak se může přejít na problém.“*

Tabulka č. 5 Techniky v poradenském rozhovoru

	<b>Respondent 1</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>Respondent 5</b>
<b>Technika pro rozmluvení žáků</b>	Argumentace a sdělení žakových možností	Přítomnost autority v podobě rodičů či vedení školy	Přítomnost rodičů, častější setkávání se žákem	Pokládání obecných otázek o rodině, kamarádech atd.	Popis problému písemnou formou, nonverbální komunikace

Zdroj: vlastní

Poradci se shodují na tom, že při samotném řešení problému je nejdůležitější vzájemná důvěra. Důležité je domluvit se na konkrétním postupu a stanovit si cíle, kterých chce dosáhnout nejen poradce, ale především žák. Tyto cíle mohou být menší či větší v závislosti na daném problému. Techniky, které v tento moment poradci využívají, jsou především aktivní naslouchání, poskytování zpětné vazby a spolupráce s rodiči. Aktivní naslouchání je nutné proto, aby měl poradce naprosto jasný přehled o momentální fázi, ve které se problém nachází, zda již byl splněn některý z cílů a co je zapotřebí si ujasnit. Následná zpětná vazba je důležitá proto, aby i žák měl jasno v tom, co vlastně poradci sdělil a zda nedošlo k dezinformaci. Žák si díky zpětné vazbě od poradce může lépe uvědomit celou situaci, ve které se právě nachází.

*Respondent 3: „To musí být. Pravidelně se setkáváme podle potřeb a společně si děláme takový ten náhled, jak to vypadá.“*

V otázce vyjednávání nejsou poradci úplně za jedno, avšak většina z nich je proti možnosti vyjednávání. Někteří nad touto možností doposud neuvažovali, proto nemají jasný názor. Na druhou stranu ale tuto metodu nikdy nepotřebovali použít. Zajímavá je možnost, kterou uvedl jeden z respondentů, že žáci si mohou drobnější prohřešky odpracovat, například mytím lavic, nebo zametáním chodníku před školou.

*Respondent 1: „Je to i na základě nějakého vzájemného slibu. Něco si slíbíme, víme to jen my dva, je to otázka důvěry mezi námi. Když tu mojí důvěru zklameš, já ti jí dvakrát dávat nebudu. To používám hodně a pomáhá to. Docela se nám osvědčila a děláme to*

*s jedním kolegou, že žákům dáváme šanci odpracovat si svoje problémy. Máš problémy, nasbíráš si nějaké kázeňské body až by to hraničilo a muselo by se to nějak řešit, víš, co pojd' jsou tady špinavé lavice, pojd', umyješ ty lavice. Jsou ochotný proto, aby se problém nehrotil, tak jsou ochotný proto něco udělat.“*

*Respondent 3: „Vyjednávání já nepoužívám. Nikdy jsem to nepoužívala. Je nějaký problém, žák se k němu nějak postaví, má určité možnosti, na základě těch možností to konzultujeme s rodiči a společně se snažíme dosáhnout nějakého cíle, průběh kontroluji, ale určitě se to neřeší vyjednáváním ve formě náhradní činnosti, nebo že by něco něčím odčinil. Určitě ne tresty nebo domluvy. Domluva je, že si dáme ta pravidla, ta která žák přijme, ale vyjednávání mi nesedí jako člověku.“*

Respondenti se taktéž rozcházejí v informacích ohledně přítomnosti rodičů během všech rozhovorů poradce se žákem. Někteří uvádějí, že přítomnost rodičů je nutná vždy, jiní naopak, že je nutná pouze tehdy, kdy je situace velmi závažná. Pak zároveň s rodiči musí být přítomen i odborník v podobě terapeuta, psychologa či sociálního pracovníka.

*Respondent 2: „Rodiče musí být přítomni u každého rozhovoru, který vedu se žákem.“*

*Respondent 1: „Rodiče podepisují informovaný souhlas, že výchovný poradce může jejich dětem poskytovat rady, že souhlasí a tak dále. Musím si uvědomit, s kterým žákem smím a nesmím mluvit.“*

S řešením problému přichází zpravidla poradce, nicméně i žáci mají možnost sami si zvolit, jak chtějí svůj problém řešit. Tato varianta není příliš obvyklá. Stejně jako varianta, že by řešení přišlo ze strany rodičů, ti většinou akceptují variantu poradce.

*Respondent 2: „Snažím se, aby žáci o tom problému sami přemýšleli. Poprvé spolu vše probereme a řekneme si, co a jak do příště. Do té doby on má tu možnost se zamyslet. Většinou stejně pak přijde a chce slyšet, jak to teda vyřešíme, ale už se mi stalo, že přišla žákyně a měla ve všem jasno, aniž bych jí já musel nějak usměřňovat. Tak jsme to spolu jen probrali a zbytek už jsem nechal na ní.“*

Všichni dotazovaní se shodují na tom, že po vyřešení problému je nutno žáka stále pozorovat. Žáka monitoruje sám poradce nebo třídní učitel, který je s ním v častějším kontaktu. Sledování je nutné z důvodu včasného zásahu v případě recidivy, nebo jiného souvisejícího problému.

*Respondent 4: „Když je to velký problém, tak žáka sleduji soustavně, i se ptám třídních, jak oni vidí tu situaci, jestli se to nevrátilo zpátky. Pokud je to menší, jednorázová záležitost nechávám to na třídních.“*

*Respondent 3: „Péče trvá, pokud je ve škole, pokud byl nějaký problém, tak třídní o tom ví a i když je problém uzavřený, tak žák je v pozornosti třídního. V mé jistě taky, protože třídní jsou se mnou v takové spolupráci, že jednou za čas se domlouváme, kde by mohl být problém, kde se co rýsuje.“*

Tabulka č. 6 Shrnutí technik poradenského rozhovoru

<b>Techniky pro rozmluvení žáků</b>	<b>Techniky při řešení problému</b>	<b>Výběr způsobu řešení problémů</b>	<b>Postup po vyřešení problému</b>
Argumentace a sdělení žakových možností	Aktivní naslouchání	Poradce	Pozorování žáka poradcem
Přítomnost autority v podobě rodičů či vedení školy	Poskytování zpětné vazby	Žák	Dohled na žáka třídním učitelem
Pokládání obecných otázek o rodině, kamarádech atd.	Spolupráce s rodiči	Rodiče	Spolupráce se spolužáky
Popis problému písemnou formou, nonverbální komunikace	Vyjednávání	Odborník (pedagogicko – psychologická poradna, sociální pracovník)	

Zdroj: vlastní



## 10 Závěr

Jedním z dílčích cílů bakalářské práce na téma *Lidský vztah jako součást profese poradce v odborném vzdělávání* bylo objasnit možnost vlivu prostředí na poradenské rozhovory se žáky na základních a středních školách. Prostor, ve kterém rozhovor mezi poradcem a žákem probíhá, může do určité míry ovlivnit nejen průběh samotného rozhovoru, ale především jeho výsledek. Proto je důležité, aby se rozhovory konaly právě v takovém prostředí, kde nehrozí rušivé elementy a kde se mohou žák i poradce dostatečně uvolnit. Zajímavý příklad vlivu prostředí na poradenský rozhovor jsem zaznamenala u jednoho respondenta, který uvedl, že rozhovory často realizuje v knihovně. Nejen, že je toto prostředí klidné a tiché, ale zároveň se jedná o jakýsi zastírací manévr ve formě vypůjčení knihy. Spolužáci se tak nemusí dozvědět, že žák byl navštívit výchovného poradce. Hlavním cílem však bylo analyzovat strategie a techniky, které výchovní poradci využívají při rozhovorech se žáky. Tyto metody nelze obecně pojmenovat a „škatulkovat“, avšak z rozhovorů jasně vyplývá, že každý poradce má své ověřené způsoby jakými dokáže, například prolomit žákovu mlčenlivost, nebo získat si jej pro spolupráci při řešení problému. Jednou ze strategií, kterou respondent využívá je přítomnost autority ve formě rodičů nebo vedení školy při rozhovoru. Naopak další respondent využívá postupné kladení nejprve osobních otázek o rodině, o kamarádech, kdy se žák pomalu rozmluví a pak je možné hovořit o samotném problému. Jiný respondent zase uvedl velmi zajímavý případ, kdy žák nebyl schopen o problému hovořit, proto jej napsal na papír a s výchovným poradcem si vlastně dopisoval. Zajímavé je, že ačkoliv ne všichni respondenti měli vystudované konkrétně výchovné poradenství, nebyly mezi nimi dle odpovědí příliš velké rozdíly. Za velmi pozitivní moment shledávám účast většiny respondentů na pravidelných schůzkách s ostatními výchovnými poradci prostřednictvím pedagogicko-psychologických poraden, kde mají možnost diskutovat jednotlivé případy a sdílet své zkušenosti. V případě, že by se počet rozhovorů ještě navýšil, mohla by má práce sloužit do jisté míry jako informační zdroj právě pro výchovné poradce.

## 11 Seznam použitých zdrojů

### 11.1 Literární zdroje:

- ATKINSON, Richard, C. a kolektiv. Psychologie. Praha: Portál, 2003.  
ISBN 80-7178-640-3
- BLOCK, Peter. Staňte se špičkovým poradcem. Praha: Grada Publishing, 2007.  
ISBN 978-80-247-1750-0
- DEVITO, Joseph, A. Základy mezilidské komunikace. Praha: Grada Publishing, 2008.  
ISBN 978-80-247-2018-0
- DRAPELA, Viktor, J. Přehled teorií osobnosti. Praha: Portál, 2004.  
ISBN 80-7178-766-3
- DRYDEN, Widny. Poradenství. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-371-0
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005.  
ISBN 978-80-7367-485-4
- KNOTOVÁ, Dana a kolektiv. Školní poradenství. Praha: Grada, 2014.  
ISBN 978-80-247-4502-2
- KOHOUTEK, Rudolf. Metoda rozhovoru pro pedagogy. Brno: CERM akademické nakladatelství, 1996. ISBN 8072040197
- KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2011.  
ISBN 978-80-7367-922-4
- KUBR, Milan. Jak si vybrat poradce. Praha: Management Press, 1994.  
ISBN 80-85603-46-2
- MAŇÁK, Josef. ŠVEC, Vlastimil. Cesty pedagogického výzkumu. Pedagogický výzkum v teorii a praxi. Brno: Paido, 2004. ISBN 8073150786
- MERTIN, Václav. KREJČOVÁ, Lenka a kolektiv. Výchové poradenství. Praha: Wolters Kluwer, 2013. ISBN 978-80-7478-356-2
- NAKONEČNÝ, Milan. Psychologie osobnosti, Praha: Academia, 2009.  
ISBN: 978-80-200-1680-5
- NELEŠOVSKÁ, Alena. Pedagogická komunikace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2005.  
ISBN: 80-247-0738-1
- PROCHÁZKA, Roman a kolektiv. Teorie a praxe poradenské psychologie. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3

RYMEŠOVÁ, Pavla. CHAMOUTOVÁ, Kateřina. Průvodce psychologií osobnosti a sociální psychologií pro distanční studium. Praha: ČZU, 2001.

ISBN978-80-213-0814-5

SKUTIL, Martin a kolektiv. Základy pedagogicko-psychologického výzkumu pro studenty učitelství. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-778-7

VÁGNEROVÁ, Marie. Školní poradenská psychologie pro pedagogy. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1074-4

### **11.2 Internetové zdroje:**

Koordinátor autoevaluace , Poradenské dovednosti [online]. Poslední změna 2011. [cit. 2013-12-03]. Dostupné na URL:

[http://www.nuov.cz/uploads/AE/evaluacni\\_nastroje/Poradenske\\_dovednosti.pdf](http://www.nuov.cz/uploads/AE/evaluacni_nastroje/Poradenske_dovednosti.pdf)

## **12 Přílohy**

### **12.1 Příloha č. 1 – CD nosič se záznamem rozhovorů**

Tato příloha obsahuje jednotlivé rozhovory s respondenty (výchovními poradci).