

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie



Poradenství jako součást andragogické praxe

Magisterská diplomová práce

Bc. Lucie Maděryčová

Vedoucí práce: prof. PhDr. Dušan Šimek

Olomouc 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 14. 3. 2014

.....

vlastnoruční podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Prof. PhDr. Dušanovi Šimkovi za odborné vedení při zpracovávání mé diplomové práce, za podnětné připomínky a náměty. Dále bych ráda poděkovala zaměstnancům zkoumané organizace. V neposlední řadě děkuji své rodině, za jejich trpělivost a podporu.

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| Úvod | 6 |
| 1. Teoretická východiska poradenství..... | 9 |
| 1.1. Andragogika v psychologizujícím pojetí | 9 |
| 1.2. Vymezení poradenství..... | 11 |
| 1.3. Cíl a účel poradenství..... | 13 |
| 1.4. Znaký poradenství..... | 14 |
| 1.5. Modality poradenství | 15 |
| 1.5.1. Krizové poradenství | 16 |
| 1.5.2. Facilitační poradenství | 17 |
| 1.5.3. Preventivní poradenství..... | 17 |
| 1.5.4. Hraniční typy poradenství | 18 |
| 1.6. Přístupy v poradenství | 20 |
| 1.6.1. Transakční analýza | 21 |
| 1.6.2. Na člověka zaměřený přístup | 22 |
| 1.6.3. Systemická terapie..... | 23 |
| 2. Poradenský proces..... | 24 |
| 2.1. Struktura poradenského procesu..... | 24 |
| 2.2. Práce se změnou..... | 27 |
| 2.3. Dokumentace | 28 |
| 2.4. Komunikace v poradenství..... | 29 |
| 2.4.1. Komunikační teorie v transakční analýze | 30 |
| 2.4.2. Komunikace zaměřená na člověka | 31 |
| 2.4.3. Systemická komunikační teorie..... | 32 |
| 3. Kompetence poradce | 34 |
| 3.1. Teoretické ukotvení..... | 34 |
| 3.2. Vybrané kompetence poradce | 37 |
| 3.3. Kompetenční model..... | 40 |
| 4. Praktická část..... | 42 |
| 4.1. Popis prostředí – objekt zkoumání | 42 |
| 4.2. Metodologická část | 43 |
| 4.2.1. Předmět a cíle zkoumání | 43 |
| 4.2.2. Výzkumná strategie, metody a techniky | 44 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.3. Operacionalizace | 45 |
| 4.2.4. Předvýzkum..... | 49 |
| 4.3. Realizace a výstupy | 49 |
| 4.3.1. Výstupy z pozorování..... | 50 |
| 4.3.2. Výstupy z analýzy dokumentů | 57 |
| Závěr | 62 |
| Anotace | 63 |
| Bibliografie | 64 |
| Seznam grafů, obrázků a tabulek..... | 68 |
| Seznam příloh | 68 |

Úvod

Poradenství je z charakteru andragogiky jako vědy pro užití v praxi nedílnou součástí. Andragogické poradenství lze chápat jako jedno z polí praxe této vědy. I přesto, že andragogické poradenství vychází z metod psychologického poradenství, liší se od něj polem působnosti, mezi jehož oblasti lze zahrnout vzdělání, zaměstnanost, profesní a osobnostní růst, uplatnění potenciálu aj. Objektem je vždy dospělý člověk ve smyslu somatické, psychické, sociální a ekonomické zralosti. Specifikem andragogického poradenství je jeho komplexnost, jelikož řeší jak psychické dopady životních změn, tak záležitosti související s dalšími oblastmi lidského života např. sociální, ekonomickou, právní, spotřebitelskou. Andragogické poradenství doprovází člověka v průběhu celé jeho životní dráhy. Lze ho označit jako poradenství biodromální.

Termín poradenství v sobě zahrnuje mnoho modalit, např. poradenství kariérové, poradenství pro nezaměstnané, sociální poradenství, poradenství pro pozůstalé, finanční poradenství, mediaci aj. Společným znakem a současně cílem uvedených podob je pomoc člověku, přičemž hodnotitelem potřeby a prospěšnosti pomoci je klient, nikoliv osoba poradce. Tato teze se promítá do konkrétních přístupů, které lze v poradenství aplikovat. Konkrétně v andragogickém poradenství, vzhledem k jeho objektu, lze uplatnit ty, kde je tato teze nejvíce akcentována. V andragogickém poradenství je jeho klient považován za osobu způsobilou k rozhodnutí o řešení jeho situace i osobou plně zodpovědnou za tato rozhodnutí. Poradenství v sobě, vyjma specifických znaků a přístupů, rovněž zahrnuje několik způsobů poskytování např. tváří v tvář, telefonicky nebo přes internet.

Je mým cílem poukázat na důležitost psychologizujícího pojetí andragogiky. Jelikož je v dnešní době upřednostňována ta část lidské činnosti, která může přispět k vyššímu výkonu, zaměstnanosti ve smyslu poskytnutí „tvrdých“ informací apod. Této práci je tedy blízké Jochmanovo pojetí jedné složky integrální andragogiky, a to péče o dospělé. Toto pojetí

je pro moji práci stěžejní, proto se zde nebudu věnovat tvrdým dovednostem poradce pro dospělé, tedy tím co by měl vědět v oblasti poskytovaných informací, co sdělit apod., ale dovednostem měkkým, dovednostem v přístupu, komunikaci, sebereflexi, etice aj. Stěžejní je tedy ta role andragoga při níž působí jako doprovázející, podporovatel, konzultant.

METODOLOGIE DP

Cíl

Cílem DP je teoreticky zachytit poradenský proces, jeho modality, formy, techniky, průběh a přístupy v souvislosti s využitím v andragogické praxi a návaznosti na komparaci s reálnou praxí v organizaci XY. Dílčím cílem je na základě nezúčastněného pozorování detekovat kompetence pro základ analýzy pro tvorbu specifického kompetenčního modelu poradce. Cíle výzkumu jsou následující:

- detekovat znaky v této práci uvedených přístupů v poradenství,
- detekovat projevy uvedených kompetencí poradce (potvrdit jako podstatné pro další analýzu pro tvorbu kompetenčního modelu), případně zachytit projevy dalších kompetencí.

Objekt

Organizace, ve které bude realizováno nezúčastněné pozorování, které je součástí praktické části této diplomové práce si přeje zůstat v anonymitě, tudíž je v textu označována jako organizace XY. Konkrétním objektem pozorování je služba sociální rehabilitace, kterou tato organizace mimo jiné služby poskytuje.

Předmět

Předmětem této diplomové práce jsou andragogická specifika poradenského procesu, příslušná dokumentace a metodika organizace.

Metody a techniky

Součástí praktické části je nezúčastněné a zjevné pozorování poradenských kontaktů, analýza příslušných dokumentací a studium metodik organizace.

Popis jednotlivých částí práce

Diplomová práce je rozdělena na dvě základní části, teoretickou a praktickou. Každá z nich je pak dále členěna na jednotlivé kapitoly, případně podkapitoly.

Teoretická část obsahuje tři kapitoly. *První kapitola* se zabývá teoretickými východisky poradenství, jeho vymezením a ukotvením v andragogice, modalitami, cíli a možnými přístupy v poradenství s ohledem na objekt andragogické intervence. *Druhá kapitola* se zabývá poradenským procesem, jeho strukturou, dokumentací a komunikací v poradenství v souvislosti s konkrétními přístupy. *Třetí kapitola* pojednává o vybraných kompetencích poradce a dále nastiňuje způsob práce s nimi.

Praktická část přímo navazuje na část teoretickou. V praktické části je popsán popis realizace výzkumu složeného z nezúčastněného zjevného pozorování poradenských kontaktů a analýzy související dokumentace.

1. Teoretická východiska poradenství

V první kapitole se budu věnovat teoretickému ukotvení ve smyslu ukotvení poradenství v andragogice, vysvětlení samotného pojmu „poradenství“, jeho cílů a účelů. Dále se budu věnovat vysvětlení modalit a forem poradenství včetně některých vybraných přístupů.

1.1. Andragogika v psychologizujícím pojetí

Integrální pojetí andragogiky, které je uplatňováno na UP v Olomouci definuje předmět andragogiky následovně. Andragogika je:

- věda o mobilizaci lidského kapitálu,
- věda o animaci dospělého člověka,
- aplikovaná věda o sociálních a individuálních konsekvencích změn syntetického statusu – sociologizující pojetí,
- a pro tuto práci stěžejní vymezení - **aplikovaná věda o orientaci člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy či při problémovém průběhu jeho životní dráhy** (Šimek, 2005, s. 98-99).

Psychologizující pojetí vymezení předmětu andragogiky anticipuje využívání psychoterapeutického a socioterapeutického rámce. Stěžejní vědní disciplínou, ze které andragogika, jakožto transdisciplinární věda čerpá, je zde psychologie, která jí poskytuje metodické zázemí. Integrální andragogika dále využívá poznatků sociologie, pedagogiky a jiných věd.

Za kritické uzly lze pokládat např. ztrátu zaměstnání, změnu kariérní dráhy, osobní bankrot, zadlužení, rozvod, rozpad partnerského vztahu, ztrátu blízké osoby apod. Dopad aktuálně prožívaného kritického uzlu se může projevit i změnou některého z ukazatelů syntetického statusu. Šimek uvádí tyto ukazatele: profese, kterou jedinec vykonává, prestiž této profese, kvalifikace, v tomto smyslu dosažený stupeň vzdělání, podíl na moci, příjem, kterého jedinec dosahuje a životní styl, který vykazuje (Šimek, 2005, s. 99). Zde dochází k prolnutí sociologizujícího a psychologizujícího předmětu andragogiky. Opěrnou vědou je dále i sociologie. Cílem andragogického poradenství je zde doprovázení a pomoc při eliminaci dopadů těchto změn.

Objektem andragogiky a potažmo tedy andragogického poradenství je dospělý člověk v průběhu celé jeho životní dráhy.

Určení hranice dospělosti se jeví jako poněkud problematické, jelikož je závislé nejen na různorodých ukazatelích, ale je dáno i kulturními rozdíly či charakterem vědy prostřednictvím níž je na tuto problematiku nahlíženo. Např. z právního hlediska znamená dospělost získání práv a povinností, dle sociologů je dospělým ten, kdo převzal nové sociální role, psychologové pak poukazují na nutnost stabilizace forem chování, myšlení a prožívání atd. (Beneš, 2003, s. 127).

Dle Jochmanna je dospělým ten, jehož vývoj v oblasti somatické, psychické a sociální byl alespoň relativně dokončen (Jochmann, 1992, s. 14).

Dle Palána (2002) dospělost znamená zralost, minimálně v těchto oblastech:

- sociální, která značí ekonomickou nezávislost;
- citové, jedinec je nezávislý na rodičích;
- biologické, znamená schopnost rodičovství;
- sociologické, která znamená identifikaci a uspokojování individuálních sociálních potřeb;
- mentální, ta znamená přijímání odpovědnosti za výkon rodičovských, sociálních a pracovních rolí.

Termín „životní dráha“ lze definovat následovně. Životní dráha je sled událostí řazených za sebou v průběhu určitého času. Podléhá retrospektivní konstrukci, to znamená, že na základě vzpomínek a interpretací lze sestavit její grafický obraz (Vávrová, 2012, s. 13).

Psychologizující pojetí andragogiky je kompatibilní s jochmannovským pojetím péče o dospělé, která je jedním z akčních polí andragogiky. Pod pojmem péče Jochmann sdružuje např. kulturní a kulturně výchovnou práci, podnikovou péči, sociální péči, postpenitenciární péči a právě poradenství (Jochmann, 1992, s. 20-21).

Poradenství v nejširším slova smyslu označuje Kliment za vztahy pomoci, které jsou jedním ze základních procesů sociální interakce.

Poradenství v koexistenci s dalšími interakčními procesy tak může dynamizovat či akcelarovat vývoj individua v jeho sociálním prostoru. Poradenství se tak stává přirozenou součástí sociální reality, která svou komplexitou a mobilitou klade zvyšující se nároky na adaptabilitu jedince. (Kliment, 2003).

Prostřednictvím posledního odstavce je ilustrována legitimita poradenství jakožto formy andragogické intervence. Změny ve společnosti s sebou přinášejí nutnost adaptability. Poradenství nabízí podporu těm, kteří nejsou zcela či částečně schopni samostatně se ve změněných podmínkách orientovat a patřičně na ně reagovat. Drapela a Hrabal pak za jeden z důvodů nutnosti působení poradenství uvádí fakt ztráty vlivu dnešní rodiny na daného jedince, to znamená menší závislost na rodinách a jejich hodnotách (Drapela, Hrabal, 1995). O laických (např. zmiňovaná rodina) a profesionálních formách poradenství je pojednáno dále v textu.

Výčet modalit poradenství v podkapitole 1.5, podotýkám ne zcela vyčerpávající, naznačuje současnou konjunkturu poradenství.

1.2. Vymezení poradenství

V této podkapitole vysvětluji samotný termín poradenství. Lapidárně napsáno, jaké působení si lze pod tímto termínem představit včetně jeho zasazení do obecnějšího kontextu.

Nutno říci, že poradenství není prosté udělování rad, jakési poskytování receptů jeho příjemcům. Nemá ani patent na univerzální prostředky řešení všech problémů lidstva (Gabura, Pružinská, 1995, s. 13).

Vymezení tohoto termínu je na místě z důvodu různorodých představ o tom, co je či není poradenství. Výstižně píše Dryden: “Poradenství je hodně používané slovo, ale široce nepochopená činnost“ (Dryden, 2008, s. 7). Co si lze pod tímto termínem představit, ilustrují následující definice.

Úlehla (1996) definuje poradenství jako spolupráci klienta s pracovníkem, přičemž pomoc je rozvíjena na základě klientova přání a míří k rozvinutí jeho vlastních možností. Posuzovatelem užitečnosti navrhovaných cest je klient sám.

Dále lze poradenství pokládat za:

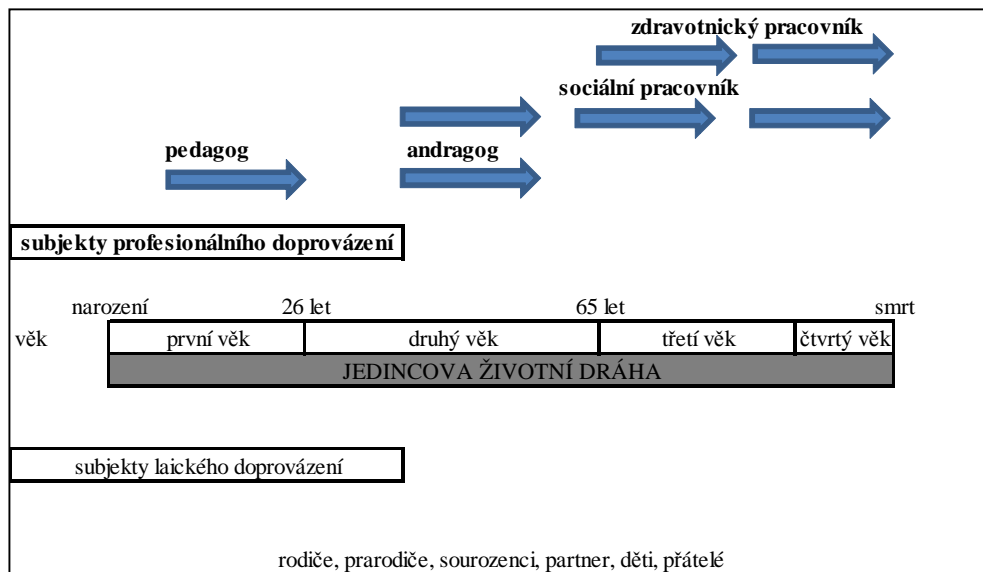
- prostředek vzdělání a výchovy v nejširším slova smyslu, proces učení;
- metodu redukce emocionálního napětí;
- metodu pomoci při řešení problémů a hledání nových možností života prostřednictvím odhalování latentních možností klienta;
- technicky za výměnu informací mezi poradcem a klientem (Gabura, Pružinská, 1995, s. 13).

Jak již bylo výše zmíněno, poradce (z důvodu zjednodušení textu využívám mužský rod, např. poradce, klient apod.) zde neposkytuje klientovi podrobný návod řešení jeho problému ani není jeho cílem klientovi vnutit pro osobu poradce nejvhodnější řešení, ale klient mu je partnerem. V ideální podobě poradenského vztahu je uplatňováno komunikační paradigma, tzv. subjekt-subjektové schéma. V andragogice komunikační paradigma definovali Bartoňková a Šimek. Dle nich toto paradigma „...zdůrazňuje nezbytnost poznání principů komunikačního jednání pro optimalizaci vztahů mezi lidmi“ (Bartoňková, Šimek, 2002, s. 28). Kdybychom se podívali na schematické znázornění tohoto paradigmatu, oba činitelé jsou ve vzájemném vztahu na stejné úrovni.

V nejširším smyslu Kliment rozlišuje profesionální a neprofesionální poradenství, přičemž na jakýkoliv druh profesionálního poradenství, lze nahlížet jako na poradenství andragogické. Profesionální poradenství je dle Klimenta institucionalizovanou formou poradenství, kdy jsou pro tento výkon nutné jisté profesní předpoklady, které pro neprofesionální poradenství nejsou nutné. Profesionální poradenství dále dělí na:

- “pomáhající“, které řeší stavy primárního narušení tělesné, psychické nebo sociální integrity jedince;
- jiné, které řeší instrumentální úkoly, které integritu zasahují sekundárně (Kliment, 2003, s. 238-239).

Vávrová zařazuje poradenství do rámce doprovázení, přičemž obdobně rozlišuje laické a profesionální doprovázení. Rozložení v životní dráze člověka nabývá těchto podob:



Obrázek č. 1: Příklad subjektů laického a profesionálního doprovázení (Upraveno dle Vávrová, 2012, s. 68).

Pro oba typy poradenství je charakteristické to, že poradce ilustruje možné postupy a doporučení tomu, kdo má možnost volby a nemusí doporučení poradce akceptovat (Bobysudová, 2001).

V neposlední řadě lze na poradenství nahlížet jako na vědní obor, který je vymezován sestavou teoretických poznatků interdisciplinárního charakteru (Schneiderová, 2008, s. 15). To znamená využívání mezioborových znalostí a dovedností při realizaci poradenských kontaktů. Konkrétně poradce může využívat znalostí psychologických, sociologických, pedagogických, ekonomických atd.

1.3. Cíl a účel poradenství

Aby bylo poradenství skutečně efektivní a splňovalo potřeby společnosti, existují cíle poradenství, které slouží jako jeho směrníky, ale současně mohou retrospektivně na základě realizace poradenské činnosti vznikat.

Cíle poradenských intervencí lze obecně dle Drapely a Hrabala (1995) členit na:

- preventivní – směřuje k osobnímu sociálnímu i psychologickému růstu;
- kurativní – směřuje k odstranění zábran osobního rozvoje a pomoci řešit problémy klientů.

Z výše uvedeného textu je zřejmé, že poradenství má podpůrnou, ale i korekční funkci.

Obecně lze vytyčit následující cíle, ke kterým mohou poradenské intervence směřovat:

- umožnit klientům lepší sebepoznání a plné uvědomění si svých předností i svých nedostatků;
- pomoci klientům ujasnit si své krátkodobé a dlouhodobé osobní cíle a pomoci jim modifikovat je;
- pomoci klientům rozpoznat, zda mají nějaký vážný osobní problém, poznat, v čem spočívá a jaká jsou jeho realistická řešení;
- pomoci klientům při svém rozhodování jednat svobodně, současně byli ochotni přijmout přirozené důsledky těchto rozhodnutí;
- pomoci klientům dosáhnout kladného hodnocení sebe samých i lidí ve svém okolí, získat sebedůvěru a schopnost důvěřovat jiným (Drapela, Hrabal, 1995, s. 7-8).

Všechny výše uvedené cíle implikují účel poradenství a směřují k jednomu společnému cíli, a tím je změna. Např. změna situace, životního stylu, finanční situace či změna sebe sama. Ostatně všechny zde uvedené typy změn jsou větší či menší změnou sebe sama. O změně je blížeji pojednáno v kapitole 2.

1.4. Znamky poradenství

Vyjma cílů a účelů poradenství, lze v odborné literatuře dohledat i tzv. znamky poradenství. V této práci je uvádím z důvodu jejich přesahu do metodiky vedení poradenského vztahu.

Poradenství se vyznačuje znamky, na základě nichž jej lze odlišit od ostatních činností. Dle Schneiderové (2008) poradenství nese tyto znamky. Je:

- biodromální – v průběhu celé životní dráhy člověka;

- integrativní – působí na osobnost člověka, cílem intervence je řešení problému klienta, tak aby nedocházelo k narušení jeho osobnosti, a následná lepší adaptace;
- interdisciplinární - jelikož je šíře a příčina lidských problémů různorodá je nutné, aby poradenství vycházelo poznatků a znalostí oborů jako jsou psychologie, sociologie, právo, ekonomie, pedagogika, informatika a dalších;
- multisférové - poradenství intervence jsou poskytovány v různých oblastech lidského konání, v různých sférách lidského bytí, působí v mnoha oblastech, např. výchovy, vzdělávání, profesní kariéry, zdraví, vztahů atd.
- institucionalizované – viz profesionální poradenství.

Některé znaky určují charakter a členění (modality) poradenství. Jiné kladou nároky na osobnostní a profesní charakteristiky poradce. Jiné určují charakter poradenského procesu.

1.5. Modality poradenství

Jak jsem již naznačila výše, je poradenství legitimní formou sociální intervence, která může dle aktuálních problémů nabývat mnoho podob. Vzhledem k omezenému rozsahu této práce, není mým cílem poskytnout vyčerpávající výčet všech modalit poradenství ani podrobný popis jejich specifik. Uvádím pro příklad stručnou formou pouze ty, které mají přímou spojitost s andragogickým působením, jejichž příjemcem může být dospělý jakožto fyzická osoba, nikoliv dospělý např. v organizačním prostředí.

Profesionální poradenství pokrývá celou řadu lidských činností a problémů, obecně lze však vytyčit oblasti jeho působení: sociální problematika, zdravotnictví, právo a ekonomie, vzdělání a školství, kultura, volný čas, sport, životní styl, místní rozvoj, vnitřní správa apod. (Michalík, 2008).

Schneiderová (2008) dle kriteria úrovně poradenské pomoci rozlišuje:

- laické poradenství – viz subjekty laického doprovázení;

- prestižní poradenství - poradce je společensky uznávaná osoba (významní odborníci, řídící pracovníci, umělci apod.);
- odborné poradenství – neboli institucionální pomoc poskytována odborníky v pomáhajících profesích.

Odborné (profesionální) poradenství tatož autorka dále rozlišuje dle typů poradenských situací na:

- krizové – klient potřebuje podporu při vyrovnávání se s obtížnými životními situacemi či akutním stresem,
- facilitační – cílem je usnadnění životní cesty, sebepoznání a motivace,
- preventivní – před důležitým životním rozhodnutím.

Z jiného úhlu pohledu problematiku kategorizace poradenství pojímá Gabura s Pružinskou (1995), kteří dle resortů ministerstev klasifikují tyto typy profesionálního poradenství:

- poradenství v resortu ministerstva práce a sociálních věcí, rodinné záležitosti;
- poradenství v oblasti školství;
- poradenství v oblasti zdravotnictví;
- jiné typy poradenství.

Pro potřeby této práce jsem vybrala rozčlenění vybraných modalit poradenství dle Schneiderové. K uvedeným kategoriím uvádím příklady poradenství, blíže však vzhledem k omezenému rozsahu práce, vysvětluji vždy jeden vybraný typ poradenství v dané kategorii. Do uvedených kategorií pro příklad řadím následující konkrétní typy poradenství:

1.5.1. Krizové poradenství

Do této kategorie lze zařadit krizovou intervenci. Tu lze „vymezit jako specializovanou pomoc osobám, které se ocitly v krizi, tedy v situaci, „která způsobuje změnu v jejich navyklém způsobu života a vyvolává stav nerovnováhy, ohrožení a stresu““. V širším pojetí krizová pomoc zahrnuje psychologickou, lékařskou, sociální a právní pomoc (Špatenková a kol., 2011, s. 13). Krizová pomoc je poskytována v případech zásahu více osob, např. při přírodních katastrofách, hromadných nehodách apod. Nebo také

v případě situací týkajících se konkrétního individua, např. smrt blízké osoby (poradce pro pozůstalé je v ČR novou profesí, pro jejíž provozování jsou nutné kvalifikační zkoušky), abort nenarozeného dítěte apod.

1.5.2. Facilitační poradenství

Do této kategorie řadím kariérové poradenství. Dle Vendela (2008) lze služby při výběru povolání a v oblasti profesního či kariérního vývoje rozdělit na:

- výchovu k volbě povolání a práci jako takové – dlouhodobý proces odehrávající se v rámci všeobecné výchovy a vzdělávání;
- kariérní orientaci – krátkodobá, mnohdy jednorázová pomoc mladým lidem spočívající v pomoci s výběrem další školy;
- kariérní poradenství – odborná činnost v oblasti práce, zaměstnání a povolání, aplikovaný obor psychologie.

Dospělých se týkají především poslední dva segmenty. Jako další příklad facilitačního poradenství lze uvést např. koučink či mentoring.

1.5.3. Preventivní poradenství

Preventivní poradenství má podpořit klienta při životních změnách, tedy pomoci klientovi v jeho adaptabilitě. V této kategorii lze uvést např. sociální poradenství. Sociální poradenství upravuje Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Sociální poradenství definuje ve dvou podobách. Tou první je základní sociální poradenství, které je součástí každé sociální služby. Poskytovatel jakékoliv sociální služby je povinen ho v rámci služby zajistit. Dále uvedený zákon definuje tzv. odborné sociální poradenství, které je v praxi dále diferencováno dle jednotlivých cílových skupin (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).

Za preventivní poradenství lze dále pokládat např. finanční, zákaznické či právní poradenství.

1.5.4. Hraniční typy poradenství

Při své rešerši k diplomové práci jsem narazila na typy poradenství, které se nacházejí na hranici krizového, facilitačního a preventivního poradenství. Jedná se např. o manželské poradny nebo poradenství pro nezaměstnané. Součástí poradenství pro nezaměstnané je akutní pomoc při aktuální ztrátě zaměstnání, tedy se pohybuje na hranici s krizovým poradenstvím. Další složkou je předcházení dlouhodobé nezaměstnanosti a ztrátě pracovních návyků, z tohoto pohledu je tedy toto poradenství preventivní. Poradenství pro nezaměstnané poskytují např. úřady práce nebo neziskové organizace.

Dle mého názoru klient většinou nepřichází s čistým typem problému, jeho problém může mít transdisciplinární charakter i ve smyslu zařazení k jedné kategorii poradenství, tudíž nelze vyloučit ani další prolínání uvedených typů poradenství.

Dále lze definovat zvláštní typy poradenství, jakým může být např. mediace. Holá (2011) upozorňuje na nemožnost podání kompletní definice mediace tak, aby zahrnovala její skutečný obsah a šíři. Obecně lze říci, že mediace je zásah třetí osoby do konfliktního vztahu osob jiných, přičemž se tím míní zásah do procesu řešení konfliktu, nikoliv věcné podstaty konfliktu. Lze ji chápat např. jako metodu řešení problémů, formu pomoci, prevenci konfliktu, metodu usmíření, pochopení, sociální práce, formu sociální kontroly.

Mezi principy mediace patří: dobrovolnost, důvěrnost a důvěra, změna soupeření na spolupráci, orientace na budoucnost, pochopení odlišností, alternativy – hledání nových možností, svoboda rozhodování, převzetí zodpovědnosti. Hlavním cílem mediace je spokojenost jejích příjemců. Tento hlavní cíl lze dosáhnout prostřednictvím dílčích cílů. Mohou být jimi:

- podpora při zvládnutí konfliktní situace,
- poskytnutí modelů pro řešení případných konfliktů v budoucnosti,
- vytvoření a formulace prakticky uskutečnitelné dohody,

- mobilizace sil a schopností,
- společný náhled na celkovou situaci aj. (Holá, 2011).

Dle Holé (2011) lze mediaci aplikovat v civilních sporech a trestním řízení. V civilních sporech se lze setkat s rodinnou a partnerskou mediací, komunitní mediací, environmentální mediací, peer mediací apod.

Všechny výše uvedené modality poradenství mohou být poskytovány v různých formách. Konkrétně prostřednictvím různých technologií či technických nástrojů, různému počtu klientů, různým počtem poradců apod. Poradenství tak může nabývat dalších modalit. Může být poskytováno např. v kamenné poradně tváří v tvář, prostřednictvím internetu či telefonicky. Lze ho poskytovat skupině, jednotlivci či hromadně.

Dle počtu příjemců poradenství v jeden čas lze dle Schneiderové (2008) rozlišovat poradenství:

- individuální – je založeno na přímé interakci klienta a poradce, tedy na jejich vzájemném vztahu důvěry a akceptace;
- skupinové – těží ze skupinových fenoménů, tedy na jejich struktuře a dynamice, využívá fenomény skupinového učení, jeho účinnost se shoduje s účinností skupinové terapie;
- hromadné – orientuje se na větší skupiny osob, nemusejí být nutně klienti poradenství, používá preventivní intervenční působení, interakce poradce se skupinou je omezená, rovněž i interakce členů skupiny mezi sebou.

Specifickým prostředkem v poradenství je internet. Mezi výhody internetového poradenství patří jeho flexibilita, nezávislost na geografickém a časovém hledisku, rychlejší „odhalení“ klienta, bezbariérovost, anonymita. Mezi nevýhody pak lze asynchronní komunikaci, absenci neverbálních a paralingvistických podnětů z kontaktu tváří v tvář, práci s hypotézami a domněnkami pramenící z absence jakýchkoliv jiných informací vyjma textu psaného klientem apod. (Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

1.6. Přístupy v poradenství

„...způsob vaší práce, zvolený teoretický rámec a intervence jsou obrazem vašich hodnot a předpokladů o lidech, o poradenství a o procesu změny“ (Culley, Bond, 2008, s. 31).

Jak již bylo uvedeno výše v textu, opěrnou vědou pro andragogické poradenství je psychologie, tudíž metody a techniky psychologického poradenství lze dle vhodnosti uplatnit i v andragogice.

Obecně Gabura s Pružinskou (1995) vytyčují čtyři přístupy k poradenství. Jsou jimi dynamický, behaviorální, experienciální přístup. Rozdíly mezi těmito směry zachycuje následující tabulka.

| | PŘÍSTUP | | |
|-------------------------|--|--|---|
| TÉMA | Dynamický | Bahaviorální | Experienciální |
| koncept řešení problémů | řeší skryté konflikty, nevědomé vstupuje do vědomí | odstranění naučených návyků, symptomů, změna chování | růst osobnosti, aktualizace potenciálu |
| způsob změny | hluboký vhled, pochopení minulosti | přímé učení | aktuální prožívání, spontánní vyjádření zážitků |
| časový přístup | historický, subjektivní minulost | nehistorický, objektivní přítomnost | ahistorický, fenomenologický okamžik |
| úloha poradce | pochopit nevědomé psychické obsahy | programovat, odměňovat | povzbuzovat, akceptovat, integrovat |
| prostředky | volné asociace, analýza přenosu, interpretace | podmiňování, posílení, formování, cvičení | vzájemný dialog, empatie, kongruence |
| poradenský model | terapeutické spojení | spojenectví za účelem učení | lidské spojení |

Obrázek č. 2: Rozdíly jednotlivých přístupů v poradenství (Upraveno dle Gabura, Pružinská, 1995).

Autoři upozorňují na fakt, že ve většině případů není poskytováno poradenství v rámci jediné čisté školy, ale poradci postupují tzv. eklekticky. To lze chápat „jako kombinované využívání různých metod bez ohledu na

jejich původní teoretické východisko“ (Kratochvíl, 2002, s. 199). O použití konkrétních metod rozhoduje jejich aktuální aplikační příležitost.

V poradenství lze uplatňovat i tzv. integrativní přístup. Ten se vyznačuje snahou o sjednocení různých teoretických přístupů do kvalitativně vyššího celku nebo vytvořit teorii jim nadřazenou (Kratochvíl, 2002).

Výše uvedené směry poskytují základní teoretická východiska pro konkrétní poradenské rámce, ve kterých se může poradce pohybovat. Jsou tedy jakýmsi výchozím paradigmatem, na kterém lze stavět konkrétní praktické konkrétní způsoby, metody a techniky, kterými lze vést poradenský proces. Opět předesílám, že není mým cílem v této práci poskytnout vyčerpávající výčet všech možných alternativ. Kriteřiem zařazení níže uvedených bylo jejich využití pro andragogickou praxi, tudíž nedirektivní přístupy podporující uplatňování subjekto-subjektového paradigmatu a beroucí ohled na objekt andragogiky, tedy dospělého svébytného jedince. Dále se domnívám, že jen stěží bychom mohli v andragogické praxi využívat psychoanalýzu v její čisté podobě apod. V této podkapitole se věnuji stručnému vysvětlení transakční analýzy, na osobu zaměřenému přístupu a systemické terapii.

1.6.1. Transakční analýza

Myšlenku transakční analýzy formuloval v 50. letech 20. století americký psychiatr Eric Berne. Lister-Ford (2006) uvádí, že transakční analýza má své kořeny v psychoanalýze. Dále čerpá z kognitivních a behaviorálních škol, existenciálních úvah a fenomenologické metodologie. Jedná se o dynamický a inteligentní způsob práce, ponechávající prostor tvořivosti a intuici. Základní terminologii a současně jeden ze základních stavebních kamenů tvoří model stavů ega (tzv. egostav), který je tvořen třemi základními součástmi – Rodič, Dítě, Dospělý. Egostav je vývojovým modelem zachycujícím významné rané zážitky (Dítě), podstatné vlivy druhých (Rodič) a integraci předcházejících dvou (Dospělý). Dalšími

stavebními kameny jsou pojmy hry (opakující se vzorce chování) a scénáře (nevědomý životní plán).

Hlavním cílem transakčněanalytické práce je vývoj směrem k autonomii a rozvíjení jejích tří schopností, kterými jsou vnímavost, spontánnost a blízkost.

Prakticky to dle Ch. Lister-Ford (2006, s. 20) znamená, že „Poradenský proces umožňuje klientům či klientským systémům rozvíjet vnímavost, schopnost volit a dovednosti potřebné a dovednosti pro řízení problémů a osobní rozvoj v každodenním životě prostřednictvím podpory jejich silných stránek a zdrojů. Cílem je posílit jejich autonomii ve vztahu k sociálnímu, profesnímu a kulturnímu prostředí.

Prostor pro andragogické působení se nachází např. v oblasti koučování a mentoringu (Kryštof, Šimek, 2013).

1.6.2. Na člověka zaměřený přístup

Na člověka zaměřený přístup začal rozvíjet od 50. let 20. století - americký psycholog C. R. Rogers. Ve svém přístupu přináší myšlenku, že každému člověku je vlastní síla a moudrost, které vedou k jeho rozvoji a růstu. Tuto sílu a moudrost Rogers nazývá aktualizací tendencí.

Pomáhající pracovníci mohou pomoci klientům tuto sílu a moudrost jejich organismu využít. Pro úspěšnou práci s klientem Rogers definoval tři klíčové podmínky způsobu, jakým se pomáhající pracovník setkává s klientem. Těmito klíčovými podmínkami jsou: bezpodmínečné pozitivní přijetí, empatické porozumění a kongruence neboli opravdovost (Prochaska, Norcross, 1999).

Rogersovský přístup je důležitým modelem v poradenské práci, jelikož jeho důraz je kladen na službu zakotvenou v cíli klienta. Tuto myšlenku v andragogice podporuje tzv. subjekto-subjektové paradigma, tedy paradigma komunikační.

1.6.3. Systemická terapie

Teorie systemické terapie vychází z obecné teorie systémů, jejímž zakladatelem byl na konci 60. let 20. stol. biolog Ludwig von Bertalanffy. Ze systémového pojetí se v 80. letech vydělil systemický přístup. Základní tezí tohoto přístupu je pojetí člověka jakožto autonomní a sebeutvářející se bytosti. Role poradce spočívá v doprovázení. Poradce klientovi nepomáhá, ale svou pomoc nabízí. Klient má absolutní volnost a svobodu, ale i maximální odpovědnost (Holá, 2011). Mezi základní pravidla patří: lidi není možné libovolně řídit, měnit a učit, není možná přímá intervence, systém si sám vybírá, který vnější vliv bude reagovat, nerozhoduje kvalita podnětu, ale systém, interakcí dochází ke sblížování a kalibraci struktur systému (Bobek, Peniška, 2008).

Uplatňování tohoto směru v andragogice implikuje fakt dospělého jedince jakožto příjemce pomoci. Dospělý je schopen si sám zvolit cestu, způsob řešení, rozhodnout se, nést odpovědnost za své činy apod.

Shrnutí kapitoly:

Poradenství je legitimní součástí andragogické praxe. Lze ho chápat jako součást psychologizujícího pojetí andragogiky. Poradenství je v této práci pojímáno jako vysoce kvalifikovaná a systematická činnost, nikoliv simplicistní udílení rad. Dle problému, které řeší, cílů či způsobů poskytování lze rozlišovat jednotlivé typy poradenství. Na osobnost poradce jsou kladeny vysoké nároky jak v oblasti osobnostních charakteristik, tak odborných vědomostí, dovedností a zkušeností. Poradce může při své práci uplatňovat různé přístupy, metody a techniky. V andragogickém poradenství jsou upřednostňovány ty přístupy, které zcela respektují jeho objekt, dospělého člověka.

2. Poradenský proces

Poradenský proces zachycuje průběh poradenského vztahu od navázání prvního kontaktu po jeho uzavření. Obsah a struktura (nebo fáze) poradenského procesu se může lišit v závislosti na výchozím směru a použitém poradenském rámci. Kubr (1994) uvádí další faktory ovlivňující podobu poradenského procesu, jsou jimi kulturní zázemí klienta a poradce, tedy jejich kolektivně sdílené hodnoty, tradice, přesvědčení, normy.

V této kapitole se budu věnovat obecnému popisu možné struktury poradenského procesu, procesu změny, vedení dokumentace a komunikaci, která je hlavním předpokladem úspěchu či neúspěchu poradenského procesu.

2.1. Struktura poradenského procesu

Struktura poradenského procesu poradci zjednodušuje práci tím, že činí celý proces srozumitelnějším. Jak jsem již naznačila výše, struktura procesu se liší se dle uplatňovaných teoretických poradenských rámců. Dle Drapely a Hrabala (1995) je mezi poradci velice málo „puristů“, tedy poradců, kteří by postupovali dle jediné poradenské teorie. Při své práci postupují eklekticky, jak jsem již upozornila v obdobných souvislostech v předcházejícím textu.

Obecně lze strukturu poradenského procesu dle týchž autorů popsat prostřednictvím čtyř fází. Jsou jimi fáze seznámení, diagnózy, volby cíle a fáze rozhodnutí a zhodnocení výsledků.

1. fáze – seznámení

Dle Drapely a Hrabala (1995) se v rámci prvního rozhovoru poradce seznámí s klientem, zjistí o něm základní informace a důvod jeho návštěvy. Přičemž není nutné, aby poradce zcela dosáhl úplného pochopení klientova problému. Poradce má prostor pro navození vhodné atmosféry, vzbudit v klientovi pocit bezpečí a důvěry. Klient má možnost zhodnotit osobnost poradce, jeho profesionalitu a kompetence. Block (2007) tuto fázi nazývá „kontraktováním“.

V této fázi může poradce i klient zhodnotit, zda si jako osobnosti vyhovují a zda jsou schopni vzájemné spolupráce za účelem řešení

klientova problému. Pokud přistoupí k vzájemné spolupráci, dále ji uskutečňují na základě kontraktu, tedy vzájemné dohody, která by měl obsahovat: cíl setkání a jejich počet, frekvenci setkání, formulaci o akceptaci pravidel a jejich možných korekcích (Svoboda, 2012).

2. fáze – diagnóza

V rámci této fáze dochází ke specifikaci objektivní podoby problému a odkrytí kontextu klientova citového vztahu (Drapela, Hrabal, 1995). Gabura s Pružinskou (1995) hovoří o anamnéze a diagnostice problému. Prostřednictvím anamnézy klientova problému poradce zjišťuje historii problému, jeho intenzitu a charakter, konkrétně zda se jedná o problém akutní či chronický, zjišťuje jeho etiologii. Diagnostikou rozumí podpůrnou metodu, která pomáhá poradci při orientaci v klientovi a jeho problému, pomáhá mapovat potenciály a limity, otevírá prostor pro zacílení rozhovoru v nejasné či obtížné situaci, usnadňuje volbu metod. Do diagnostických metod řadí např. pozorování, analýzu materiálů, činností atd.

V andragogice nás dle druhu klientova problému bude vyjma citového dopadu rovněž zajímat dopad sociální – dopad na složky syntetického statusu, ekonomický, společenský dopad.

3. volby cíle a alternativ řešení problémů

Drapela a Hrabal (1995) cíl poradenského procesu spatřují totožný s vyřešením problému zjištěného diagnózou. K cíli lze dospět různými cestami s využitím rozmanitých prostředků, proto je nutné je pečlivě analyzovat a zvolit nejvhodnější alternativu.

Úlehla uvádí sedm požadavků na precizní formulaci cíle. Cíl musí být: významný; konkrétní; malý úměrně časovému horizontu k jeho splnění; musí se týkat toho, co nastane; má jmenovat začátek, nikoliv konec něčeho; realistický; jeho dosažení musí stát úsilí (Úlehla, 1996).

4. fáze rozhodnutí a zhodnocení výsledků

Drapela a Hrabal (1995) uvádějí, že efektivní a psychologicky zralé rozhodnutí klienta je výsledkem mnohdy dlouhodobého a obtížného procesu. Není tedy nikdy náhlé a jednorázové. Dryden (2008) tento fakt

akcentuje požadavkem přítomnosti dvou složek v rozhodnutí, konkrétně složky kognitivní a afektivní (emočně-prožitkové).

Jednotlivé výše uvedené fáze jsou epigenetické, to znamená, že úspěšnost jedné fáze spočívá v úspěšnosti fáze předcházející (Drapela, Hrabal, 1995). Fáze se týkají všech poradenských projektů krátkodobých, jednorázových i dlouhodobých (Block, 2007).

Úlehla fáze poradenského procesu člení dokonce do šesti základních fází:

- 1) Příprava – poradce se setkává s klientem; poradce užívá svých prostředků, schopností a odbornosti ve prospěch klienta.
- 2) Otevření – základem úspěšného projití touto fází je důvěra v klientovu schopnost definovat své potřeby a akceptace těchto potřeb; tuto fázi je nutné neuspěchat; základní pravidla fáze jsou: vstřícnost, vědomí vlastního postavení, objasňování pozice, přebírání starosti pouze tam, kde je to nutné.
- 3) Dojednávání – teprve nyní se ukazuje, zda spolu poradce a klient mohou pracovat; vyjasňují se cíle a pracovní postupy; nutný pocit bezpečí.
- 4) Průběh - „*Klient od nás očekává změnu, proto je třeba najít něco, co pro něj změnu představuje*“ (Úlehla, 1996, s. 83).
- 5) Ukončení – orientace na budoucnost.
- 6) Příprava – tato fáze odlišuje laického poradce od profesionálního poradce (Úlehla, 1996).

V odborné literatuře lze dohledat další členění fází poradenského procesu. Ať jsou jejich odlišnosti od dvou výše uvedených markantní či pohybující se drobných nuancích, obecně lze pokládat znalost a vedení případu dle jednotlivých fází za základ poradenských dovedností. Systematický postup umožňuje efektivní řízení, korektní přístup, určuje jasné možnosti kontaktu a jeho limity, nastiňuje konkrétní kroky.

2.2. Práce se změnou

Jak již bylo uvedeno v 1. kapitole, cíle poradenského procesu mnohdy směřují k explicitně definované změně, např. změně postojů, pracovních návyků, změně životní situace, konsolidace stavu apod. Poradce tak může být klientovi nápomocen se změnou návyků a obnovením návyků pracovních, změnou kariéry, osobnostním růstem apod.

Rolí poradce je podpořit klienta v rozhodnutí ke změně a její realizaci, nikoliv však nucení či prosazování vlastních představ, varianty řešení apod. Klient musí být strůjcem vlastní změny. Stross se ve své knize odkazuje na americké psychology Rogerse a Maslowa, kteří shledávají hnací motor změny v sebeaktualizaci. Uvádí, že každému člověku je vlastní uvádět v život své různorodé možnosti a v souladu s tím se rozvíjet (Stross, 2011).

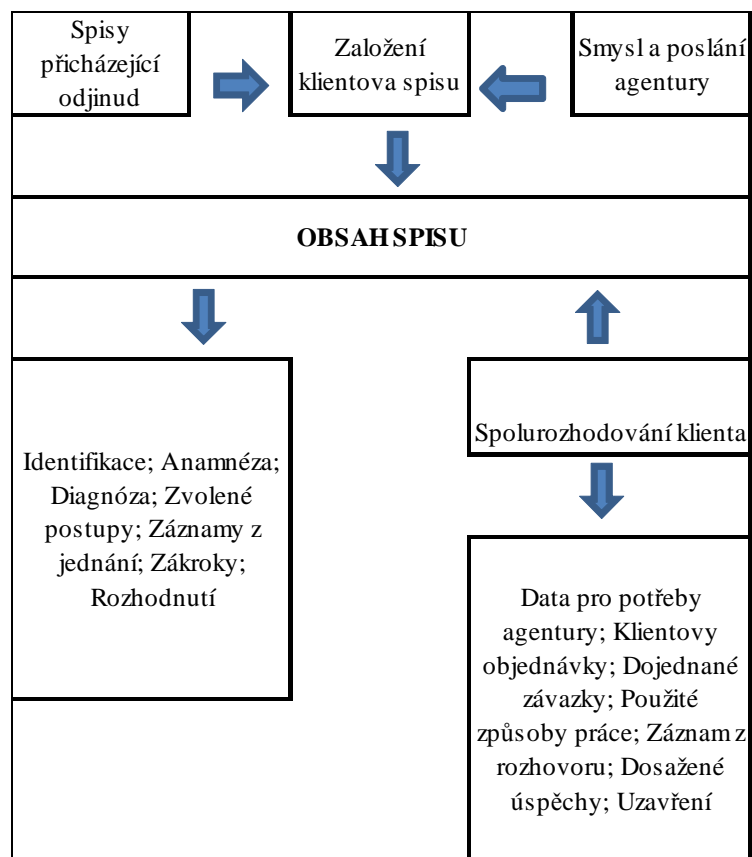
Práce se změnou je tedy specifický proces řídicí se svými pravidly. Proces dle Svobody (2012) lze popsat prostřednictvím šesti fází:

1. fáze – upozornění,
2. fáze – připouštění si problému,
3. fáze – příprava na změnu,
4. fáze – akce,
5. fáze – udržení,
6. fáze – ukončení procesu změny.

V procesu změny hraje jednu ze stěžejních rolí motivace klienta ke změně. Nakonečný motivaci definuje jako „proces usměrňování, udržování a energizace chování, který, i když vychází z biologických zdrojů, je psychický fenomén, je to psychikou řízený druh regulace“ (Nakonečný, 1995, s. 78). Úkolem poradce je klienta motivovat v počáteční fázi rozhodnutí ke změně i v průběhu celého procesu změny. Klientovu motivaci jakožto stav lze popsat jako „stav připravenosti ke změně či touha po ní, tento stav se ovšem v různých situacích a s časem proměňuje“ (Miller, Rollnick, 2004, s. 14).

2.3. Dokumentace

Nedílnou součástí poradenského procesu, za účelem zajištění jeho kontinuity, je vedení poradenského spisu. Úlehla pokládá za užitečné, aby se na tvorbě spisu podílel i sám klient. Pro poradce tento postup skýtá tyto výhody: přispívá vyjasnění pozic pracovníka, nutí pracovníka záznamy formulovat co nejpřesněji ve vztahu k uskutečněným rozhovorům. Klient pak nemá pocit spiknutí proti své osobě, nemá pocit, že existují věci, které pracovník může dělat za jeho zády (Úlehla, 1996). Tento neobvyklý postup značí vysoký respekt ke klientovi. Tvoří celý proces transparentní pro obě strany. Postup ilustruje následující schéma:



Obrázek č. 3: Dvojí cesta práce se spisy (Úlehla, 1996, s. 99).

Dokumentace hraje při dlouhodobém poradenském kontaktu stěžejní roli. Umožňuje zpětné trasování kontaktu v případě problémů i v případě učení se z pozitivní zkušenosti. V případě problémů usnadňuje hledání zdrojů možných problémů a tak může dojít k jeho rychlejšímu řešení.

2.4. Komunikace v poradenství

Z úcty ke čtenáři tato kapitola neobsahuje explanaci elementárních teoretických pojmů vztahujících se k teoretickému ukotvení komunikace. Samozřejmě není možné se zcela od teoretických termínů oprostit, ovšem budou vysvětleny pouze ty, které napomohou pochopit komunikaci jako živý prvek poradenského procesu, nikoliv jako složeninu definic.

Tato podkapitola je zde zařazena z důvodu mého přesvědčení, že správná komunikace je základním předpokladem úspěšného vedení poradenského procesu a tím naplnění jeho cílů. Komunikace má transverzální charakter. Prochází celým poradenským procesem. Na komunikaci je závislá kvalita vztahu, procesu, jeho výsledky. Tvoří celkový rámec procesu. Ráz komunikace lze odvodit od zvolených přístupů a metod.

Jak již bylo uvedeno v textu výše, příjemcem andragogického poradenství, tedy jeho objektem, je dospělý člověk, tudíž musí poradce ve svých intervencích na tento fakt brát zřetel a přizpůsobit mu způsob komunikace, potažmo intervence. Kopřiva (2011) dle způsobu, jakým poradce (pomáhající) s klientem mluví, rozlišuje čtyři typy intervence:

- instukce – direktivní typ, může mít i důraznější formu, např. příkaz, zákaz, vždy obsahuje návod k jednání, je založena na hodnocení problémové situace, poradce užívá úvody typu „být vámi, tak bych...“
- komentář – nedirektivní intervence, poradce sděluje klientovi vlastní stanoviska k problému, tento postup může problém ukázat v novém světle apod.
- kladení otázek – pomáhá klientovi podívat se na problém z jiného úhlu, ujasnit si myšlenky, vyžaduje zkušenosti;
- rezonance – poradce pouze zrcadlí to, co mu klient říká, stavebním kamenem intervence zaměřené na klienta (viz dále v textu).

V andragogickém poradenství je nejméně vhodné direktivní řízení klienta.

V následujícím textu se na komunikaci dívám prizmatem výše uvedených přístupů v poradenství, tudíž jsou zde dále vysvětleny

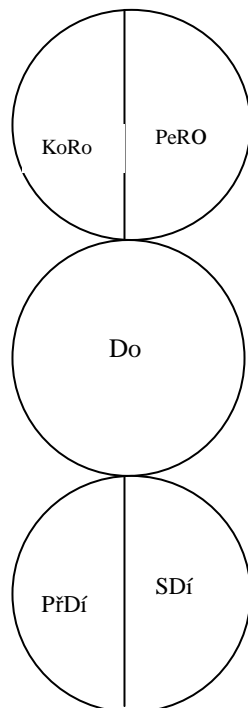
komunikační teorie v transakční analýze, přístupu zaměřeném na člověka a systemická komunikační teorie.

2.4.1. Komunikační teorie v transakční analýze

Za filozofický základ komunikační teorie v transakční analýze lze pokládat pozici, ze které poradce s klientem komunikuje: „Já jsem OK, ty jsi OK“. Poradce tím prokazuje klientovi úctu. Dalšími základními principy jsou odpovědnost za sebe a přesvědčení, že změna je možná (Lister-Ford, 2006). Mikuláščík uvádí rozšíření základní komunikační pozice dle Harrise. Jedná se o pozice:

- depresivní – já nejsem OK, ty nejsi OK;
- nihilistická – já nejsem OK, ty nejsi OK;
- domněle autoritativní – já jsem OK, ty nejsi OK - projev povýšenectví (Mikuláščík, 2010).

Poradce na klienta reaguje komplementárně na základě egostavu, jež klient oslovil. Funkční model egostavů lze znázornit následovně:



Obrázek č. 4: Funkční model egostavů (Lister-Fodr, 2006, s. 29).

- Rodič (Ro) – „působí prostřednictvím hodnot, názorů a soudů“, dvěma styly jako pečující rodič (nabízí péči, podporuje) a kontrolující rodič (cíl je dítě chránit).
- Dospělý (Do) – převládá racionalita a rozum.
- Dítě (Dí) - pocity a instinktivní reakce, v popředí stojí vlastní potřeby, funguje jako svobodné dítě (okamžité a sociálně nenucené reakce) a přizpůsobené dítě (reaguje na základě „zvnitřnělého sociálního učení“, snaží se přizpůsobit požadavkům ostatních) (Lister-Ford, 2006).

Mikuláščík (2010) uvádí, že transakce mezi jednotlivými úrovněmi mohou mít různou podobu:

- paralelní – např. dospělý-dospělý,
- zkříženou – např. dospělý-dítě,
- skrytou – např. za dospělým egem může být skryto v ironickém tónu rodičovské ego.

Dle Lister-Fordové (2006) platí, že první transakce, kterou klient učiní, je věrným vyjádřením toho, jak se v daném okamžiku cítí. Zachycení první transakce a její správná interpretace tak může poradci poskytnout zásadní informace.

2.4.2. Komunikace zaměřená na člověka

Komunikace zaměřená na člověka je, jak implikuje název, založena na stejnojmenném přístupu, jehož představitelem je americký psycholog C. Rogers. Jak již bylo uvedeno výše v textu, klíčovými podmínkami tohoto přístupu jsou bezpodmínečné pozitivní přijetí, empatie a kongruence. Motschnig a Nykl (2011) uvádějí, že tyto podmínky (postoje) tvoří základ konstruktivního klimatu. Pokud jsou v určité míře vnímány všechny tři uvedené podmínky (postoje), mohou se klienti vyvíjet k vlastnímu optimu.

Bezpodmínečné pozitivní přijetí (synonymum: akceptace, respekt, účast) je prosté hodnocení. Pro přijetí nejsou kladeny žádné podmínky. Druhý člověk je akceptován a považován za hodnotnou lidskou bytost, bez

toho aniž by splňoval naše představy o tom, jaký by měl být. Empatie je pak takový postoj k druhému, kdy je pozornost zaměřena na vnitřní svět a snaha tomuto světu porozumět očima klienta. Kongruence (synonymum: opravdovost, autenticita, reálná přítomnost) znamená, že poradce je ve vztahu s klientem sám za sebe. Chování terapeuta a jeho prožívání je v souladu (Motschnig, Nykl, 2011).

Jak bylo uvedeno výše v textu, cílem tohoto přístupu je rozvoj a růst klienta, což je andragogice vlastní pojetí.

2.4.3. Systemická komunikační teorie

Základní formou intervence v systemické terapii je otázka, nikoliv však otázka sugestivní. Pro některé ortodoxní systemické terapeuty (poradce) je formou jedinou. Tento přístup je založen na tezi „pokud děláme klientům něco, co si oni nevyžádali, není to pomáhání, ale kontrola“ (Kopřiva, 2011, s. 46). Dle Kopřivy je filozofickým východiskem touho přístupu tvrzení, že každý člověk má svůj vnitřní svět, u kterého se nepředpokládá setkání se světem druhého člověka. Světy se mohou jen domlouvat bez záruky, že slova mají alespoň přibližně stejný význam. Další tezí je „pojetí člověka jako autonomní a sebeutvářející se bytosti“ (Holá, 2011, s. 28). To jednoduše znamená, že klient sám ví nejlépe, co je pro něj vhodné. Co je vhodné pro nás, nemusí být vhodné pro něj, ostatní.

V tomto pojetí si musí pomáhající zcela vystačit s rolí doprovázejícího. Systemici klientovi nepomáhají, nabízejí spolupráci. Charakterizuje je následující věta: „Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný“ (Holá, 2011, s. 28).

Dle Holé (2011) je komunikace v tomto přístupu prostředkem eliminace či odstranění klientových problémů. Je prostředkem nejen dorozumívání, ale především porozumění.

Kopřiva tomuto přístupu vytýká absurdní důslednou aplikaci. Doslova píše: „Pokud kontrolou je vše, co není vyžádáno druhým, pak je to asi stejné zacházení s pojmy, jako kdybychom prohlásili, že červené bude od nynějška všechno, co není zelené“ (Kopřiva, 2011, s. 47).

I přes závěrečnou výtku vůči tomuto přístupu je v andragogice použitelný, jak již bylo zmíněno v textu výše, z titulu objektu andragogiky, tedy autonomního dospělého.

Výše byly představeny tři komunikační strategie vycházející z uvedených přístupů k poradenství. Tyto strategie mají společný rys, je jím respekt ke klientovi.

Shrnutí kapitoly:

Poradenství je v této kapitole popsáno jako systematický proces. Má svou strukturu. Tuto strukturu poradce zachycuje v dokumentaci, která slouží poradci i klientovi, udržet kontinuitu poradenského vztahu. Stěžejním předpokladem úspěšného poradenského vztahu je komunikace. Poradce může volit různé komunikační strategie. Opět, v andragogice jsou upřednostňovány ty, které respektují její objekt.

3. Kompetence poradce

Na odpovědný a přínosný výkon poradenské práce jsou kladeny vysoké nároky. S tím úzce souvisí i požadavky na charakterové vlastnosti a odborné vědomosti poradce. Je to dáno charakterem poradenství, které je multitématické a zahrnuje tak široké spektrum problémů, pro jejichž řešení je zapotřebí vědomostí z různých oborů. Požadavky charakterové a odborné lze shrnout pod pojem „kompetence“. To značí široký záběr předpokladů pro výkon této profese a současně vysvětluje, proč se nezabýváme pouze kvalifikačními požadavky. Operacionalizací termínu a jeho strukturou se zabýváme v následující podkapitole.

V následujícím textu je vysvětlen pojem kompetence, jak ho chápeme pro potřeby této práce, dále jeho struktura, pojem klíčové kompetence. Dále tato kapitola přibližuje způsob práce s kompetencemi a obsahuje možné kompetence poradce.

3.1. Teoretické ukotvení

Vzhledem k tomu, že je pojem „kompetence“ v odborné literatuře různě interpretován, na úvod uvádím jeho operacionalizaci. Pojem vychází z anglického slova „competence“ znamenající jak určité oprávnění, tak způsobilost, pravomoc. Toto je pravděpodobně nejčastější definice, která nás napadne. Ovšem pojem „kompetence“ jak ho chápeme v andragogické praxi, jehož pojetí je stěžejní pro tuto diplomovou práci, lze definovat následovně. Kompetence je „soubor znalostí, dovedností, zkušeností, metod a postupů, ale také například postojů, které jednotlivec využívá k úspěšnému řešení nejrůznějších úkolů a životních situací a jež mu umožňují osobní rozvoj i naplnění jeho životních aspirací...“ (Veteška, Tureckiová 2008, s. 25). Dle Mužíka „profesní kompetence představují určitou schopnost pracovníka a vnitřní motivaci zastávat určitou pracovní pozici, hrát pracovní role a dosahovat žádoucí úrovně pracovního výkonu“ (Mužík, 2006).

Budeme-li vycházet ze dvou výše uvedených definic „kompetence“, kompetenci lze tedy vypožorovat z jednání jednotlivce, v tomto případě

v kontaktu poradce s klientem. Dále lze z uvedených definic vyzorovat závislost kompetencí na osobnosti jednotlivce, v tomto případě poradce – schopnost a motivace, postoje, zkušenosti. Dle Drapely a Hrabala je základním předpokladem pro výkon profese poradce „plně integrovaná, vyrovnaná osobnost s jasnou hierarchií životních hodnot, která zároveň zůstává otevřena novým myšlenkám a podnětům“ (Drapela, Hrabal, 1995, s. 8). Osobnost poradce a tedy kompetence, kterými disponuje, opět upozorňují, že nikoliv ve smyslu pravomocí, hraje stěžejní roli. Takové kompetence se pak mohou v poradenském vztahu objevovat jako ochota plně naslouchat, schopnost respektu ke klientovi, schopnost vystupovat sám za sebe, sebereflexe apod. Dle Kubeše, Spillerové a Kurnického (2004) do kompetencí vstupují tyto složky osobnosti: motivy, rysy, vnímání sebe samého, vědomosti a dovednosti. Na základě tohoto pojetí lze kompetence považovat za poměrně stabilní osobnostní charakteristiku. Drapela (1995) pak považuje terapeuticky orientovanou osobnost poradce za hlavní nástroj v poradenském procesu, který nelze nahradit sebelepšími diagnostickými testy a technikami.

Kompetence dle Tremblay (In Veteška, Tureckiová, 2008) charakterizují následující znaky:

- kontextualizovanost – vždy existují v konkrétním kontextu či situaci
- multidimenzionálnost – skládají se z rozličných zdrojů, např. informací, dovedností, postojů aj.;
- standardizovanost – úroveň osvojení kompetencí a kritéria hodnocení výsledných činností jsou předem jasně definována;
- potenciál pro akci a rozvoj – kompetence jsou získávány a rozvíjeny prostřednictvím celoživotním vzdělávání a učení.

Jak jsem naznačila v úvodu této kapitoly, kompetence mají svoji strukturu, tudíž lze jejich výčet sdružovat do obecnějších kategorií. Mužík (2006) např. pracuje s Boltenovým dělením kompetencí na odborné (např. profesní zkušenosti, teoretické znalosti předmětu činnosti), sociální (např.

iniciativa, týmová práce, empatie, tolerance), strategické (např. organizační schopnosti, synergické myšlení) a individuální (sebemotivace, optimismus, schopnost učit se). Spencer a Spencer (In Kubeš, Spillerová, Kurnický, 2004) dělí kompetence na:

- prahové – základní pro všechny pracovníky dané organizace či oboru,
- odlišující – rozlišují nadprůměrné výsledky od průměrných.

V této souvislosti někteří autoři např. Veteška a Tureckiová (2008) hovoří o tzv. „klíčových kompetencích“. Tyto kompetence lze rovněž chápat ve smyslu obecných předpokladů společných pro danou profesi poradce a tvoří tak jádro kompetencí. Schneiderová (2008) mezi tzv. klíčové kompetence poradce řadí následující kompetence a subkompetence:

1. Organizace a provedení cvičných úkolů – subkompetence např. cílevědomost, sebehodnocení, systematický přístup aj.
2. Komunikace a kooperace – subkompetence např. vyjadřování ústní a písemné, argumentace, otevřenost, sociální odpovědnost aj.
3. Aplikace technik učení a technik duševní práce – subkompetence např. formální logické myšlení, vyvozování závěrů, abstrakce aj.
4. Samostatnost a odpovědnost – subkompetence např. disciplína, iniciativa, rozvážnost, sebekritičnost aj.
5. Snášení zátěže – subkompetence např. koncentrace, vytrvalost, odolnost vůči frustraci aj.

Belz a Siegrist (2011) klíčové kompetence strukturují následovně:

- sociální kompetence - týmová práce, řešení konfliktů, komunikace;
- kompetence ve vztahu k vlastní osobě - sebeřízení, sebereflexe, seberozvoj;
- kompetence v oblasti metod – např. uplatňování odborných znalostí, tvořivost v řešeních, syntéza nových souvislostí aj.

Napříč výše uvedenými kompetencemi podle Belze a Siegrista (2011) procházejí tzv. individuální kompetence k jednání, k nim řadí:

- schopnost komunikovat a spolupracovat,
- schopnost jednat samostatně a výkonně,
- schopnost být odpovědný,
- schopnost přemýšlet a učit se,
- schopnost argumentace a hodnocení.

Výše uvedené členění kompetencí nelze pokládat za dogmatické. V odborné literatuře lze dohledat i další členění kompetencí, které v praxi doznávají dalších modifikací dle konkrétních potřeb organizací, subjektů poskytujících poradenskou službu i ostatních subjektů.

3.2. Vybrané kompetence poradce

Tato podkapitola se vztahuje k podkapitolám 1.6. a 2.4., tudíž zde uvádím kompetence, které lze odvodit z popisů uvedených přístupů v poradenství a komunikačních schématach v jejich rámci. Tento výčet kompetencí je rovněž součástí příprav k výzkumu uvedenému v kapitole 4, jehož dílčím cílem je sledovat, které kompetence jsou ve sledovaném poradenském kontaktu zřetelné, které nikoliv, popř. zda se objevily v aktuálně pozorovaných poradenských kontaktech a dokumentacích s nimi souvisejících jiné projevy chování, které lze dále analyzovat pro případný kompetenční model. Níže uvádím kompetence etického jednání, schopnost komunikace, schopnost autoregulace chování, angažovanost.

Kompetence týkající se etického jednání lze označit za osobní kompetence, které tvoří pomyslný rámec činnosti poradce. Záměrně zde pracuji s širokým termínem etické jednání, nikoliv s pouhým dodržováním etických kodexů. Tato oblast chápu stejně jako Úlehla (1996), který etické kodexy pokládá za sice užitečné vodítko, leč značně zjednodušený model chování. Kodexy jsou užitečné při prvním seznámení se s problematikou etického hodnocení práce poradce.

Ačkoliv lze prosazovat komunikační paradigma v poradenské praxi, stále je vztah poradce a klienta mírně nerovnovážený. Dle Úlehly (1996) je

mocnější pozice poradce dána rolí prostředníka mezi potřebami klienta potřebami společnosti. Z tohoto důvodu považuje etické jednání v poradenském vztahu za stěžejní.

V této práci jsou uvedeny tři přístupy v poradenství, ze kterých přímo vyplývá požadavek pojmání osobnosti klienta jakožto autonomní osobnosti schopné rozhodovat sama za sebe a nést důsledky svého rozhodnutí. Požadavek etického jednání lze popsat jako schopnost ponechání klientovi možnosti volby, respekt k jeho rozhodnutí, umění „nemanipulace“ apod.

Za další „rámcovou kompetenci“ lze pokládat schopnost komunikace s klientem. Havrdová (1999) tuto kompetenci považuje za základní stavební kámen pomáhající profese. Schopnost komunikace přímo ovlivňuje podobu, průběh a výsledek poradenských kontaktů. V rámci třech uvedených přístupů v poradenství je výše v textu vysvětlena i příslušná strategie komunikace. Prakticky lze kompetenci komunikace pozorovat nejen ve verbální složce komunikace, ale i neverbální např. princip kongruence či bezpodmínečného přijetí, který je součástí přístupu zaměřeného na člověka, lze vizuálně v kontaktu zachytit pozorováním práce těla (např. náklon ke klientovi apod.). Dobře poslouží i gestické, haptické či paralingvistické projevy poradce. Komunikace by měla být v souladu s postojem poradce, zvoleným přístupem apod.

Vávrová (2012) za další základní schopnost pokládá schopnost autoregulace chování. Rozumí jí „proces, v jehož průběhu si subjekt uvědomuje, co a jak i proč dělá, proces, v němž sebereflekтуje vlastní aktivity i jejich efekt, a jehož výsledkem je individuální plán“ (Vávrová, 2012, s. 145). Dle Mareše (cit. dle Vávrová 2012) bývají v pedagogicko-andragogickém pojetí rozlišovány tři dimenze autoregulace, jsou jimi:

- sociologická – řízení sebe samého,
- pedagogická – vyučování sebe sama,

- psychologická – zdůrazňuje osobní složku, kritické myšlení a odpovědnost.

Poradce si musí být vědom svých postupů a jejich dopadů, být schopen se z kontaktu s klientem vědomě učit, uvědomovat si své chyby apod.

Jako poslední, ovšem svým významem v neposlední řadě, zmiňuji angažovanost pracovníka. Aby mohl poradce pracovat v rámci tří vybraných přístupů, musí jej klient skutečně zajímat, jen tak mu ukáže své přijetí, respekt k jeho volbám apod. O angažovanosti píše v zahraniční literatuře např. Dryden, v česku pak např. Kopřiva. Dryden (2008) pokládá projevovanou angažovanost pracovníka za prvotní předpoklad k navázání kontaktu s klientem a jeho následném udržení. Dle Kopřivy (2011) se neangažovaný pracovník zajímá jen o splnění nutných pracovních úkolů a o kontakt s klienty se příliš nezajímá. Pokud má být poradenský kontakt efektivní, ve smyslu uspokojení potřeb klienta, lze se s požadavkem projevované angažovanosti zcela ztotožnit.

Na závěr podkapitoly bych ráda krátce zmínila způsoby zvládání zátěže plynoucí z požadavků, kladených na profesi poradce. Jsou jimi supervize a prevence syndromu vyhoření. Ostatně lze jejich využívání pokládat za jednu z kompetencí či jako projev kompetence autoregulace chování poradce.

Jednotná, obecně akceptovaná definice supervize neexistuje. Supervize se zaměřuje na jednotlivce, právě tak jako na týmy nebo skupiny spolupracovníků. Zabývá se jak konkrétními pracovními otázkami účastníků, tak i otázkami spolupráce mezi osobami v různých rolích a funkcích s různými pracovními úkoly a na různých stupních hierarchie. Cílem supervize je dle Hawkinse a Shoheta (2004) zlepšení pracovní situace, pracovní atmosféry, organizace práce a kompetencí odpovídajících specifickým úkolům. Je orientována na podporu kvality vzájemné spolupráce a na učení spojené s praxí.

Z uvedeného vyplývá hlavní přínos supervize. Tím je poskytnutí příležitosti získat nadhled nad obtížnými, nejistými nebo spletitými

pracovními událostmi, v případě poradce např. obtížnými poradenskými vztahy. Umožňuje zahlédnout nové souvislosti ve zdánlivě patové situaci, obnovit odvalu hledat nová řešení. Supervize může pomoci i v období, kdy klesá profesionalita a je snaha ji obnovit.

Práce poradce je jednou z pomáhajících profesí. Kopřiva (2011) chápe pomáhající profesie za povolání energii dodávající a současně i významně odčerpávající. Dlouhodobá záporná energetická bilance může vést k syndromu vyhoření. Bartošíková (2006) rozlišuje čtyři fáze syndromu vyhoření. V 1. fázi se u pracovníka (zde poradce) objevuje nadšení. Ve fázi 2. vyčerpání. Ve 3. fázi poradce vnímá sociální okolí dehumanizovaně a ve fázi 4. převládá vyčerpání, negativismus a lhostejnost. Mezi způsoby prevence syndromu vyhoření uvádí např. dodržování hranic, volbu efektivních strategií vyrovnávání se stresem, efektivní řízení času, vyhýbání se rutinně a stereotypu a další.

Poradce musí splňovat kompetence dle specifik poradenství a organizace či osobní filosofie. Rozvoji kompetencí může posloužit supervize.

3.3. Kompetenční model

V této podkapitole v krátkosti představuji kompetenční model jako způsob práce s kompetencemi.

Kompetence lze graficky zachytit v tzv. kompetenčním modelu. Kubeš, Spillerová, Kurnický (2004) pojmají kompetenční model jako ucelený soubor kompetencí, neboli způsobilostí, který je nezbytný pro výkon dané pozice. Hroník (2007) chápe kompetenční model jako most, po němž kráčí lidé z pravé strany (personální strategie), aby naplnili tzv. business strategii, tedy cíle organizace na levé straně mostu. Kompetenční modely slouží např. k hodnocení, výběru, vzdělávání a rozvoji pracovníků.

Efektivní kompetenční modely by měly obsahovat popisy projevů chování. V konkrétní praxi není vhodné používat tzv. obecný generický

kompetenční model, který nezohledňuje specifika konkrétní firmy či organizace, a pokud bychom chtěli jít opravdu do hloubky problému, pak ani specifika konkrétní pracovní pozice. Používání takovýchto zobecněných modelů nedoporučuje např. Hroník (2007), který jim vyčítá uživatelskou nesnadnost, nepropojenost se strategií organizace, přístupy podobné rysovému přístupu. Doporučuje používání specifických kompetenčních modelů, které oproti generickým tyto skutečnosti zohledňují.

Funkční kompetenční model by měl splňovat několik kritérií. Měl by být:

- propojující,
- uživatelský nenáročný,
- jednotný,
- široce využitelný,
- sdílený (Hroník, 2008).

Kompetence uvedené v předcházející podkapitole mohou být základem pro analýzu tvorby kompetenčního modelu poradce. Jak již bylo zmíněno, v praktické části se budu věnovat detekci některých zde uvedených kompetencí v aktuálně pozorovaných poradenských kontaktech. Tedy zda jsou některé kompetence v jejich průběhu zastoupeny a lze je tedy použít jako výchozí při tvorbě specifického kompetenčního modelu poradce. Tvorba specifického kompetenčního modelu není předmětem této diplomové práce vzhledem k omezenému rozsahu a celkovému odlišnému zacílení. Tvorba kompetenčního modelu vyžaduje hlubší analýzu, dílčím cílem této práce je poskytnout její možná prvotní východiska.

4. Praktická část

V předcházejících kapitolách jsem se věnovala teoretickému zachycení poradenství, jeho ukotvení v andragogice a procesu poradenství. Jak jsem již předesílala v úvodu, je cílem této práce nejen poradenství teoreticky zachytit, ale i provést komparaci s praxí. Náplní praktické části tedy je zachycení zde teoreticky uvedených faktů v konkrétní praxi poradenství, jehož objektem je dospělý člověk a lze jej tudíž pokládat za poradenství andragogické. Praktická část je rozdělena na tři části. V první části je představen objekt zkoumání – poradna pro nezaměstnané. Druhá část pojednává o metodologii zkoumání a jeho operacionalizaci. Třetí část pojednává o výsledcích provedeného zkoumání.

4.1. Popis prostředí – objekt zkoumání

Organizace, která je objektem zkoumání, je na základě přání jejích představitelů v této práci anonymizována. Jedná se o organizaci, která na základě zákona č. 108/2006 Sb o sociálních službách na území města Brna poskytuje několik sociálních služeb. Jednou z nich je sociální rehabilitace, která je konkrétním objektem následujícího zkoumání.

Sociální rehabilitaci zákon o sociálních službách definuje následovně „Sociální rehabilitace je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí“ (zákon č. 108/2006 o sociálních službách).

Posláním služby je pomoc „nezaměstnaným při zvládnutí jejich obtížné životní situace a podporovat je při hledání práce.“ Služba je určena pro nezaměstnané osoby starší 18 let. Obecným cílem služby je, aby klient zvládal svoji situaci, hledal si práci aktivně a samostatně, měl dovednosti potřebné k uplatnění na trhu práce (Veřejný závazek služby).

Sociální rehabilitace – poradenství pro nezaměstnané lze za andragogické poradenství pokládat z důvodu totožného objektu, jímž je dospělý člověk. Dále, jak je uvedeno v první kapitole, je pojetí poradenství pro nezaměstnané kompatibilní s předmětem andragogiky v jeho psychologizujícím pojetí, konkrétně jako aplikované vědy o orientaci člověka v kritických uzlech jeho životní dráhy či při problémovém průběhu jeho životní dráhy v souvislosti s možnými dopady na složky syntetického statusu. Dále přesah do akčního pole andragogiky explicitně ilustrují některé specifické cíle konkrétní služby. Specifické cíle např. jsou, aby se klient vzdělával ve svém oboru a zvyšoval svoji kvalifikaci, věděl, jakou práci může vykonávat, uměl získat informace a používat je, byl motivovaný ke změně, měl základní pracovní návyky apod. (Veřejný závazek služby).

Dle uvedené teorie je výše popsané poradenství poradenstvím profesionálním, poradenstvím preventivním (podpora a pomoc při zvládnutí aktuální situace – z nezaměstnanosti k zaměstnání) a současně facilitačním (součástí je kariérové poradenství).

4.2. Metodologická část

V metodologické části jsou popsány zvolené strategie, metody a cíle výzkumu. Dále je zde popsána přípravná fáze výzkumu, jako operacionalizace a předvýzkum.

4.2.1. Předmět a cíle zkoumání

Předmětem zkoumání je poradenský proces, pro potřeby této práce jej označuji jako poradenské kontakty. Dále příslušná dokumentace – osobní složky klientů vztahující se ke konkrétním pozorovaným poradenským kontaktům a relevantní metodiky organizace.

Stěžejní jsou cíle výzkumu. Ty stanovuji následovně:

- detekovat znaky v této práci uvedených přístupů v poradenství,
- detekovat projevy uvedených kompetencí poradce (potvrdit jako podstatné pro další analýzu pro tvorbu kompetenčního modelu), případně zachytit projevy dalších kompetencí.

Zdroje primárních dat:

- poradenský kontakt (6 audionahrávek);
- dokumentace klienta (6 osobních složek) - jak je vedena, které kompetence z ní lze odvodit;
- metodiky organizace – standardy.

4.2.2. Výzkumná strategie, metody a techniky

Teorie hovoří o kvantitativní a kvalitativní výzkumné strategii. Kvantitativní strategii Surynek, Komárková a Kašparová (2001) definují jako strategii, kterou lze aplikovat v případě zkoumání jevů relativně jednoduchých a do určité míry poznaných. Zabývá se stabilními jevy a jejich kvantitativnímu zastoupení. Oproti tomu kvalitativní výzkum zachycuje dané jevy v jejich dynamice. Tudíž je orientován na pochopení smyslu jednání. Zatímco cílem kvantitativního výzkumu je změření jednotlivých parametrů, cílem kvalitativního výzkumu je vytvoření popisu či logická konstrukce sociálního či sociálně psychického jevu. Dle uvedených autorů lze výzkumné strategie dále diferencovat dle funkce (např. teoretický či metodologický výzkum), cílů (např. popisný, explikativní), pojetí tématu (komplexní či částečný), rozsahu (extenzivní, intenzivní), provedení (individuální, týmový) či dle délky trvání výzkumu (operativní, longitudinální).

Vzhledem k předmětu zkoumání a následně vytyčenému cíli zkoumání jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Dle výše uvedené teorie se pak jedná o výzkum aplikovaný, individuální a operativní.

Výzkumnou technikou je pozorování, nezúčastněné a zjevné. Surynek, Komárková a Kašparová (2001) uvádějí, že se jedná o velmi starou výzkumnou techniku, ve které jde o to v přesně definovaných podmínkách systematicky a co možná nejobektivněji popsat sledovanou realitu. Rozlišují pozorování spojené s intervencí pozorovatele a pozorování, kdy se pozorovatelova intervence nepředpokládá. V sociologii je pozorování členěno na pozorování nezúčastněné, kdy pozorovatel není součástí situace a zúčastněné, kdy pozorovatel součástí situace je. Pro potřeby této práce jsem zvolila pozorování nezúčastněné. Dále autoři

rozlišují pozorování zjevné, kdy jsou aktéři pozorování obeznámeni s touto skutečností a pozorování skryté, kdy si aktéři nejsou vědomi, že jsou pozorováni. Tento typ pozorování je z výzkumného hlediska cennější, ovšem nevýhodou jsou etické otázky, které jsou mnohdy překážkou jeho realizace. Z tohoto důvodu jsem zvolila pozorování zjevné. Pozorovat budu jednotlivé poradenské kontakty.

Jelikož je cílem této práce komparace teorie s praxí, tedy zjištění, zda jsou uvedené teorie v praxi uplatňovány, zvolila jsem ještě jednu výzkumnou techniku, konkrétně analýzu dokumentů. Analyzovat budu osobní složky klientů z důvodu, že v nich lze prováděnou praxi pozorovat v dlouhodobější perspektivě. Uvedené techniky doplním studiem metodik organizace.

4.2.3. Operacionalizace

4.2.3.1. Pozorování

Dle teorie je nutné přípravu pozorování rozvrhnout do několika etap. Jsou jimi:

- vymezení předmětu a cíle – uvedeno v podkapitole 4.2.2.,
- stanovení systému kategorií – kategorizace následuje níže
- příprava pozorovatelů,
- zajištění přístupu do prostředí – viz podkapitola 4.2.4.,
- vlastní pozorování a záznam informací,
- kontrola záznamů,
- zpracování záznamů a zpráva o výsledcích pozorování (Surynek, Komárková a Kašparová, 2001).

System kategorií Surynek, Komárková a Kašparová (2001) považují za základní krok, kdy je třeba přesně definovat jejich dimenze. Nutné je, aby jednotlivé kategorie nesplývaly, a není tedy možné, aby dva jevy mohly být popsány ve více jako jedné kategorii.

Pro potřeby této práce v souladu s objektem, předmětem a cíli výzkumu, jsem na základě v této práci popsané teorie stanovila tyto kategorie:

| Kategorie | Popis |
|--|--|
| Fáze kontaktu | <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje |
| Komunikace verbální | <ul style="list-style-type: none"> - poradce mluví jasně a srozumitelně - poradce klade otevřené i uzavřené otázky - verbální projev je v souladu s neverbálním |
| Komunikace neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - poradce nevytváří při hovoru s klientem bariéry - poradce nepoužívá nevhodná gesta |
| Specifické znaky - transakční analýza | <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta |
| Specifické znaky – přístup zaměřený na člověka | <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy |
| Specifické znaky – systemický přístup | <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ |
| Kompetence – etické jednání | <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů |
| Kompetence – autoregulace chování | <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta - kritické myšlení? |
| | |

Uvedené kategorie jsou uvedeny v Záznamovém listu pozorování, který je přílohou č. 1.

Některé kompetence, které jsou uvedeny výše v teoretické části, se kryjí s některými znaky uvedených přístupů, proto nejsou duplicitně ve výše uvedené tabulce uvedeny. Jedná se např. o kompetenci „angažovanost“. Dále kompetence „komunikace“ není v tabulce uvedena samostatně, protože je řešena v obecné rovině a rovněž je obsahem specifik uvedených přístupů.

4.2.3.2. Analýza dokumentace

Základním předpokladem pro analýzu dokumentů je správné porozumění analyzovaným dokumentům. Je tedy třeba, aby si každý výzkumný pracovník odpověděl na několik základních otázek. Jsou jimi:

- „Kdo je autorem dokumentu?
- Z jaké doby dokument pochází?
- Co je obsahem dokumentu?
- Co dokument představuje?
- S jakými souvislostmi se pojí?
- Jak je dokument úplný a věrohodný?
- Jaké závěry lze udělat o faktech obsažených v dokumentu?“

(Surynek, Komárková a Kašparová, 2001, s. 131).

Dále autoři doporučují doplnit soubor otázek o speciální otázky, které pomohou odhalit hlubší úroveň obsahu dokumentů. Pro analýzu dokumentů – osobních složek klientů - jsem vytvořila tento soubor kategorií:

| Kategorie | |
|-----------------------------------|--|
| Z jaké doby dokument pochází | |
| Jak je dokument úplný a věrohodný | |
| Obsah a struktura | <ul style="list-style-type: none">- Anamnéza- Zvolené postupy (konkrétní techniky práce)- Záznamy z jednání- Rozhodnutí- Klientovy objednávky- Použité způsoby práce (znaky tří vybraných přístupů v dokumentaci)- Dosažené úspěchy- Uzavření |
| Kompetence | <ul style="list-style-type: none">- Etické jednání- Autoregulace chování- Další kompetence |

Výše uvedené kategorie jsou opět převedeny do Záznamového listu analýzy dokumentace – příloha č. 2.

Některé otázky, které uvádějí Surynek, Komárková a Kašparová, jsou vzhledem k úzkému zaměření výzkumu bezpředmětné, např. kdo je autorem dokumentu, co jeho obsahem apod., jelikož odpověď na ně je zřejmá a jednotná. Z tohoto důvodu jsem je do kategorií neuvedla.

4.2.4. Předvýzkum

Jedná se o poslední fázi přípravy výzkumu, v jejímž rámci byla s příslušnou organizací uzavřena Smlouva o výzkumu. Smlouva ošetřuje nakládání s poskytnutými záznamy, tištěnými i elektronickými materiály. Zavazuje výzkumníka k anonymizování organizace, tudíž nelze zveřejnit plné znění metodik, interních materiálů, jména pracovníků apod.

Dále byly se všemi klienty poradenství uzavřeny Informované souhlasy, na základě nichž výzkumníkovi zpřístupňují elektronickou nahrávku poradenského kontaktu a příslušnou osobní dokumentaci. Vzor souhlasu je přílohou č. 3.

V rámci předvýzkumu bylo provedeno ověření funkčnosti záznamových listů z pozorování a z analýzy dokumentů. Konkrétně bylo provedeno jedno cvičné pozorování a jedna analýza dokumentů. V obou případech nebyly zjištěny vážnější nedostatky. Kategorie v záznamových listech jsou kompatibilní s cíli výzkumu a jsou adekvátní jeho rozsahu.

4.3. Realizace a výstupy

Pozorování proběhlo prostřednictvím videonahrávek. Poskytlo mi to jedinečnou možnost opakování zásadních momentů či situací, ve kterých se mi napoprvé nepodařilo zorientovat. K dispozici jsem měla 6 videonahrávek. Výstupem pozorování je tedy 6 záznamových listů, jejichž úplné znění je přílohou č. 4 až 9. Vzhledem k cílům výzkumu záznamové listy obsahují realitu potvrzující znaky vybraných přístupů v aktuální praxi. Ostatní realita není pro potřeby této práce relevantní, a tudíž není obsažena v záznamových listech. Pro záznam jsem zvolila narativní formu záznamu.

Záznamové listy nejsou v některých případech sepsány chronologicky, tedy tak, jak poradenský kontakt v časovém sledu probíhal. Jednotlivé jevy jsem vepisovala přímo do sestavených kategorií.

Osoba poradce se mění stejně jako klient. Poradce v záznamech označuji jednotně slovem „poradce“, i přesto, že se jedná o muže i ženy.

Analýze jsem podrobila i patřičné osobní dokumentace klientů. Analýzou zjištěné skutečnosti jsem zachytila v záznamových listech, které jsou přílohou č. 10 až 15.

4.3.1. Výstupy z pozorování

Následující dvě podkapitoly shrnují nejdůležitější skutečnosti zjištěné pozorováním poradenských kontaktů a analýzou osobních dokumentací klientů. Kompletní obraz zachycené reality poskytnou plná znění záznamových listů z pozorování, která jsou součástí příloh.

V některých případech jsou skutečnosti zjištěné a níže popsané doplněny o souvislosti z interních metodik organizace, které mi byly pro potřeby tohoto výzkumu rovněž poskytnuty.

Níže popsané výsledky jsou členěny dle kategorií uvedených v záznamových listech stanovených v rámci operacionalizace. V popisu pro zjednodušení používám označení poradce a klient, nejedná se o genderovou nekorektnost.

4.3.1.1. Fáze kontaktu

Ve všech pozorovaných případech bylo možné jasně definovat jednotlivé fáze kontaktu, jehož rámec vždy tvořilo zahájení a ukončení schůzky. Poradce schůzku zahájil a na úvod se klienta zeptal, jak se mu daří. Následně došlo na dojednání cíle aktuálního setkání, případně bylo přistoupeno k naplnění cíle, který společně poradce s klientem stanovili na předcházejícím setkání. Před samotným ukončením poradce shrnuje průběh proběhnuté schůzky. Případně se ptá klienta, jaká byla schůzka pro klienta či jak mu je. Na závěr poradce ukončuje schůzku a případně domlouvá termín další schůzky. Na závěr lze konstatovat, že na základě pozorované reality, jsou teorie o fázování v této organizaci uplatňovány.

V metodikách organizace požadavek strukturování poradenského kontaktu a poradenství jako celku vychází např. z příručky pro osobní konzultanty (tak v organizaci nazývají poradce), kterou mají k dispozici stávající pracovníci, a dále slouží v orientaci a zapracování pracovníků nových. Konkrétně se v ní píše, že osobní konzultant (rozuměj poradce) „má také zodpovědnost za to, že služba bude klientům poskytována tak, aby byla pro ně užitečná a naplňovala jejich osobní cíle. Proto má každý osobní konzultant na paměti, že práce v naší službě probíhá dle následujícího schématu: jednání se zájemcem - mapování klienta – plánování služby – realizace plánu – vyhodnocení plánu – ukončení služby“ (Příručka nového Okáčka, účinnost od října 2012). Tyto pokyny se vztahují k poradenskému kontaktu jako jednotce i jako celku poradenství – službě poskytované klientovi. Dále o této problematice pojednává metodika týkající se individuálního plánování s klientem, která popisuje proces plánování, realizaci a vyhodnocování cílů.

4.3.1.2. Komunikace verbální

Ve všech pozorovaných kontaktech poradci kladli zcela jasné dotazy. Dotazovali se klienta na podrobnosti. Poradci mluvili klidně a čistě. Poradci vždy volili adekvátní termíny a výrazy, které byly klientům dobře srozumitelné. Klienti se nemuseli doptávat, co tím poradce myslel apod.

4.3.1.3. Komunikace neverbální

Nebylo zaznamenáno chování, které by vypovídalo o vytváření bariér, diskomfortu poradce či klienta. Bariera ve formě konferenčního stolku, která byla v některých kontaktech popsána, plnila funkční prvek – poradce i klient si na něj odložili poznámkové bloky a psací potřeby. Někdy byla zmírněna rozestavením křesel, která umožňovala náklon a působila uvolněněji. Poradce mnohdy přikyvoval a gesty vybízel klienta, že může hovořit dál. Poradci často zaujímali uvolněnou pozici (posed). Klienti tuto pozici zrcadlili. Na základě pozorování lze konstatovat, že neverbální složka komunikace byla v souladu s verbální. Nebylo zaznamenáno rušivé, nevhodné či nekorespondující jednání.

4.3.1.4. Specifické znaky – transakční analýza

K tomuto přístupu jsem na základě popsané teorie v rámci operacionalizace přidělila následující znaky:

- poradce podporuje vlastní volbu klienta,
- poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému,
- poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta.

Na základě pozorování lze konstatovat, že jednotlivé znaky lze v poradenských kontaktech pozorovat. V pozorovaných kontaktech se projevují následovně:

- Klientka učinila dílčí rozhodnutí v rámci řešení jejího problému, poradce s ní probírá další možnosti, ale rozhodnutí ponechá zcela na ní.
- Poradce s klientkou vybírají vhodné vzdělávací aktivity, poradce nic klientce nedoporučuje, nechá ji samostatně zvážit, která vzdělávací aktivita pro ni bude vhodná.
- Poradce podporuje klientku ve věcech, které ji jdou dobře, snaží se jí podpořit ve chvílích, kdy si není jistá. Klientka hovoří o dalších pracovních nabídkách, poradce klientce nic nedoporučuje, pouze se doptává na klady a zápory jednotlivých variant, poradce klientce vyjadřuje podporu, měla by si věřit. Dále klientka hovoří o svém studiu a podceňování její volby ze strany okolí, poradce klientku v jejím rozhodnutí podporuje, studium jí jde. Dále klientku podporuje v jejím cíli stát se zaměstnanou, klientka hovoří o svých obavách.
- V rámci „cesty vlastního rozvoje“ poradce klienta podporuje ve formulaci vlastních myšlenek a precizaci jednotlivých kroků ve vazbě na stanovené cíle.
- Poradce: „Co konkrétně byste mohl v tomto bodě dělat?“, „Jak to můžete řešit?“ – klient navrhuje vlastní možnosti řešení.
- Klient žádá poradce o názor na navrhovaná řešení, poradce sděluje klientovi vlastní názor a společně zkoušejí najít schůdná řešení dle klientových možností. Poradce klienta do ničeho nenutí, nechá jej verbalizovat i taková řešení, která jsou jednoznačná a mohl by si je do „cesty“ přiřadit sám.

- Klient dále žádá poradce o názor na jeho neverbální komunikaci, poradce poskytuje klientovi zpětnou vazbu.
- Poradce čte klientovi kladné hodnocení jeho dosavadní aktivity při zdokonalování práce na PC (vyhotovila jiná kolegyně), hovoří o tom, že z toho má radost, klienta to těší rovněž, je rád, že komunikace funguje.

4.3.1.5. Specifické znaky – přístup zaměřený na člověka

K tomuto přístupu jsem na základě popsané teorie v rámci operacionalizace přidělila následující znaky:

- poradce bere klienta vážně,
- snaží se porozumět jeho postojům,
- poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta,
- poradce klienta nehodnotí,
- poradce neklade klientovi žádné podmínky,
- poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy.

Na základě pozorování lze konstatovat, že jednotlivé znaky lze v poradenských kontaktech pozorovat. V pozorovaných kontaktech se projevují následovně:

- Poradce se klientky doptává na drobnosti, žádá ji, aby mu některé věci ještě jednou vysvětlila.
- Po celou dobu kontaktu poradce neoznačil klientčina rozhodnutí jako nevhodná, nesmyslná apod. Konkrétně klientka hovořila o tom, že odmítla pracovní nabídku. Poradce se doptává klientky na pohnutky a důvody, které ji k tomu vedly, nijak rozhodnutí nehodnotí.
- Poradce hovoří o dalších možnostech spolupráce (klientka neví), poradce dává klientce prostor k utřídění myšlenek, nijak na ni nenaléhá, klientce sděluje vlastní dojem o tom, že se jí zdá nesvá, ptá se jí, jak se cítí, klientka chvíli váhá a následně poradci sdělí, že má zdravotní problém, který jí dělá starosti a bude ho muset řešit, poradce se klienty zeptá, zda tedy neodloží „pracovní“ záležitosti, zda se chce bavit o tom, co jí momentálně trápí – klientka se rozhovoří.
- Klientka hovoří o svých dalších plánovaných postupech, poradce nehodnotí navrhovaná řešení klientky, pouze vznáší dotazy, zda se

zamýšlela nad dalšími konkrétními variantami, poradce respektuje rozhodnutí klientky – „To záleží na Vás.“

- Poradce souhlasí s klientčíným zvoleným cílem setkání, prochází teorií nutnou ke složení zkoušky na závěr kurzu, který klientka absolvuje (organizace realizuje i vzdělávací aktivity), klientka hovoří o tom, že se nedostatečně připravila, poradce to nijak nehodnotí, nepřitakává, vybízí klientku k další práci.
- Poradce se klientky dotazuje na pracovní nabídku, kterou obdržela, klientka hovoří o tom, že nabídku odmítla, poradce nijak rozhodnutí klientky nehodnotí, dotazuje se na pohnutky, které je k tomu vedly, poradce projevuje klientce pochopení.
- Poradce hovoří o tom, že chápe její obavy, snaží se jí podpořit.
- Problém poradce nijak nebagatelizuje, „já vám rozumím“, „ale máte zkušenosti, vzdělání a další dovednosti“.
- Klientka hovoří o svém znevýhodnění na trhu práce, poradce nijak problém nezlehčuje, poukazuje na to, že si klientka sice může být svého znevýhodnění vědoma, ale i tak je schopna zvládat běžné pracovní úkony ve svém oboru, tudíž si má věřit.
- Poradce: „nedívejte se na svůj posun z perspektivy ostatních, podívejte se na to ze svého pohledu; jak to hodnotíte Vy?“
- Poradce klientem stanovený cíl akceptuje a plně se mu věnuje, poradce průběžně reflektuje stanovené kroky a komparuje je se vstupními cíli klienta.

4.3.1.6. Specifické znaky – systemický přístup

K tomuto přístupu jsem na základě popsané teorie v rámci operacionalizace přidělila následující znaky:

- poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci,
- poradce pomoc nabízí,
- poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí,
- poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“

Na základě pozorování lze konstatovat, že některé znaky lze v poradenských kontaktech pozorovat. V pozorovaných kontaktech se projevují následovně:

- Po sdělení klientčina problému se poradce klientky táže: „Co pro Vás teď a tady mohu udělat?“
- Poradce: „Co potřebujete nejvíc, čím bychom se ještě měli zabývat?“, klientka hovoří o problémech s dcerou, poradce naslouchá a snaží se situaci pochopit.
- Poradce: „Chcete si o tom povídat dál?“ (klientka navazuje na aktuální problém).
- Poradce: „Co budete dělat místo sebelítosti?“
- Poradce: „Chcete se tomuto tématu věnovat dále?“
- Poradce: „Co pro vás mohu teď dále udělat?“
- Poradce se klienta ptá „Čemu se chcete věnovat dnes?“, klient formuluje cíl aktuální schůzky a společně se mu věnují.
- Při vyplňování „zakázkového listu“ se poradce klienta dotazuje, co on sám by tam chtěl mít, čím by mu mohli (i společně s dalšími kolegy) být nápomocni, nechá klienta samostatně formulovat jeho přání, rozhodnout které body budou či nebudou součástí zakázky, doplnit stávající body - „Co konkrétně bych tam měla napsat?“

V metodikách organizace se hovoří o poradci jako o někom, kdo pomáhá klientovi plánovat další kroky, nabízí mu další možnosti řešení, nikdy nic nedělá za klienta, podporuje klienta v získávání náhledu sama na sebe, pomáhá mu s hledáním cesty, doprovází klienta, pomáhá mu se adaptovat apod. (Příručka nového Okáčka, účinnost od října 2012). Tyto role implikují přístupy, které může poradce ve své práci používat.

Dále tato metodika hovoří o respektu jakožto o výchozím přístupu, jehož základním principem je klienta nesoudit. Dle této metodiky poradce v rámci poradenství pracuje se silnými stránkami klienta, které identifikuje v rámci úvodního mapování situace klienta. Tyto údaje slouží v dalším kroku k plánování cílů klienta, jehož výsledkem je individuální plán, který je v organizaci pojímán jakožto proces, nikoliv statický dokument. Samotné

plánování je pojímáno jako spolupráce klienta a poradce, která je založena na důvěře a otevřenosti, systematické práci, vzájemném vztahu atd. (Příručka nového Okáčka, účinnost od října 2012).

Nedá se jednoznačně říci, že by byl v poradenství poskytovaném organizací, která je objektem výzkumu, uplatňován či převážně upřednostňován jediný přístup. Na závěr lze ale říci, že prolínání jednotlivých jevů, které lze označit za znaky přístupů naznačuje eklektické pojetí poskytování poradenství. Tudíž jsou dle aktuálních situací voleny jednotlivé přístupy tak, aby bylo dosaženo cílů klienta. Teoreticky popsané přístupy jsou součástí jak metodik organizace, tak i běžné praxe.

4.3.1.7. Kompetence – etické jednání

K této kompetenci jsem na základě popsané teorie v rámci operacionalizace přidělila následující znak:

- Poradce neprosazuje své představy o řešení problémů.

Na základě pozorování lze konstatovat, že znak této kompetence je možné ve většině pozorovaných poradenských kontaktech přímo pozorovat. Pouze v jednom pozorovaném kontaktu nebylo možné tento znak z ničeho vyvodit. V tomto případě bylo možné stopy znaku této kompetence dohledat v příslušné dokumentaci, která byla součástí analýzy dokumentů, jež je popsána níže.

4.3.1.8. Kompetence autoregulace chování

K této kompetenci jsem na základě popsané teorie v rámci operacionalizace přidělila následující znak:

- Poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta.

Na základě pozorování lze konstatovat, že znak této kompetence je možné ve většině pozorovaných poradenských kontaktech přímo pozorovat. Pouze ve dvou pozorovaných kontaktech nebylo možné tento znak z ničeho vyvodit. V těchto případech bylo opět možné stopy znaku této kompetence

dohledat v příslušné dokumentaci, která byla součástí analýzy dokumentů, jež je popsána níže.

4.3.1.9. Další kompetence

Další kompetence, které při samotném pozorování výrazně vystupovaly, jsou:

- schopnost flexibilně reagovat – operativně měnit postup podpora x intervence,
- schopnost naslouchat,
- snaha o porozumění,
- umění poskytnutí zpětné vazby.

Z metodik, na základě kterých zkoumaná organizace poskytuje poradenství, výrazně vystupovaly následující kompetence:

- schopnost vnímat naléhavost klientových přání a potřeb,
- schopnost porozumět složitým situacím a životním příběhům,
- morální odpovědnost a korektní přístup,
- schopnost systematické práce.

Další kompetence, které jsem v průběhu pozorování a studia metodik organizace zachytila a zde uvedla, nejsou dogmatickou položkou, nýbrž návrhem do další diskuze týkající se tvorby kompetenčního modelu poradce v dané organizaci. Kompetence se dají dále operacionalizovat či sdružovat do dalších celků.

Na základě provedeného pozorování lze říci, že respekt ke klientovi, hodnota jeho vlastního přání a cílů, profesionalita poradců, jejich morální profil, snaha o porozumění, nabídka pomoci, nikoliv direktivní přístup jsou nedílnou součástí běžné praxe v organizaci.

4.3.2. Výstupy z analýzy dokumentů

Zatímco v průběhu první části výzkumu bylo možné pozorovat přímou interakci klienta a poradce, např. doprovázení, podporu, naslouchání aj.,

dokumentace klientů působí více technokraticky. Nelze v nich tedy zaznamenat drobné nuance rozhovoru či rozpoložení klienta a poradce, i přesto dokumentace poskytla cenné informace.

Analyzovala jsem osobní složky klientů, kteří pro potřeby výzkumu poskytli videonahrávky poradenského kontaktu vzniklé v různých obdobích. Konkrétně zachycují období od září 2011 do prosince 2013. Delší časový horizont zaznamenání poradenského kontaktu poskytuje možnost pro zjištění, zda jsou jevy zachycené v průběhu pozorování v organizaci běžnou součástí praxe.

Níže popsané výsledky jsou členěny dle kategorií uvedených v záznamových listech stanovených v rámci operacionalizace. Kompletní obraz zachycené reality poskytnou plná znění záznamových listů z analýzy dokumentů, která jsou součástí příloh. V popisu pro zjednodušení používám označení poradce a klient, nejedná se o genderovou nekorektnost.

4.3.2.1. Z jaké doby dokument pochází

Dokumenty byly vyhotoveny v rozmezí od září 2011 do prosince 2013.

4.3.2.2. Jak je dokument úplný a věrohodný

Všechny analyzované osobní složky obsahují náležitosti, které organizace stanoví ve svých metodikách. V těchto metodikách jsou rámcově stanoveny položky záznamového archu, do kterého poradci vyplňují průběh poradenských kontaktů. Předpokládá se jistá variabilita a nelze přesně standardizovat jejich obsah, protože každý klient, kontakt, zakázka je jedinečná. Všechny dokumenty obsahují osobní údaje, popis výchozí situace, mapování silných a slabých stránek, mapování potřeb klienta, individuální cíl klienta, jednotlivé záznamy z jednotlivých schůzek.

Dokumenty jsou věrohodné, jelikož jsou oficiální součástí osobní složky klienta.

4.3.2.3. Anamnéza

Ve všech dokumentech je uvedena anamnéza klienta. Dokumenty obsahují popis výchozí situace, mapování silných a slabých stránek, individuální cíl klienta a jeho průběžné hodnocení.

4.3.2.4. Zvolené postupy (konkrétní techniky práce)

Zvolené postupy práce mezi klientem a poradcem jsou v některých případech uvedeny explicitně, jindy je lze z uvedených záznamů jednoduše vyvodit. Ze záznamů vyplývá použití následujících technik či postupů:

- ústřední je rozhovor mezi klientem a poradcem,
- mapování,
- test zájmů,
- konzultace osobních dokumentů,
- Hollandův test zájmů RIASEC,
- identifikace vzdělávacích potřeb,
- plánování uspokojení vzdělávacích potřeb,
- modelace výběrového řízení,
- „šťastná hvězda“; „knoflíky“; „pozitivní deník“; „cesta mého rozvoje aj.

4.3.2.5. Záznamy z jednání

Z každé schůzky s klientem je učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klienta, návrh cíle další schůzky. Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod.

4.3.2.6. Rozhodnutí

Všechny dokumenty obsahují klientem stanovený individuální cíl. Rozhodnutí o dílčích cílech a zakázkové listy, které poradce s klientem vyhotovuje v případě navazujících aktivit, které jsou v organizaci k dispozici, např. služby psychologa, kariérového poradce, aktivizační dílny apod.

4.3.2.7. Klientovy objednávky

Tento bod souvisí s předcházejícím. Osobní složky obsahují zakázkové listy k navazujícím aktivitám, které jsou pro každého klienta plánovány individuálně na základě jeho aktuálních potřeb a cílů.

4.3.2.8. Použité způsoby práce (znaky tří vybraných přístupů v dokumentaci)

V dokumentaci lze zachytit pro tuto práci stěžejní přístupy v poradenství. Poradce dle záznamů explicitně pracuje s cíli klienta. Pravidelně společně s klientem provádějí průběžné hodnocení a plánují dílčí kroky k jeho naplnění. Dle záznamů poradci poskytují klientům zpětnou vazbu, konzultace osobních dokumentů (CV, motivační dopisy apod.), podporu. Poradci v záznamech vždy shrnují témata a postupy, které s klientem probrali či zvolili.

4.3.2.9. Dosažené úspěchy

Jsou v dokumentaci průběžně zaznamenávány.

4.3.2.10. Uzavření

Žádná z dokumentací není uzavřená, poradenství dále probíhá.

4.3.2.11. Kompetence etické jednání

Tato kompetence se v příslušných dokumentech projevuje v následujících částech záznamů:

- „ ...podporoval jsem...“
- „ ...s klientkou jsme postupně rozebírali varianty řešení...“
- „ ...co si klientka myslí o tomto řešení...“
- „...s paní..... jsme postupně rozebírali další možnosti...“
- „ ...vyjasňovaly jsme si...“, „...došly jsme ke zjištění...“
- „ ...řekla jsem mu svůj názor na zvolené řešení...“

Pouze v jednom případě nebylo možné znaky kompetence ze záznamů vyvodit.

4.3.2.12. Kompetence autoregulace chování

Tuto kompetenci nebylo možné vyvodit ve dvou případech. V ostatních případech ji vyvozují z následujících částí záznamů:

- „ ...postupně se budeme snažit předefinovat a upřesnit cíl spolupráce...“
- „ ...rozhodly jsme se práci na tomto zatím pozastavit...“
- Poradce: „ ...dnes chtěla paní....pracovat na..., tak jsme se tomu věnovaly....“

- „ ...zvažovaly jsme pro a proti...“
- „ ...domluvily jsme se...“

4.3.2.13. Další kompetence

Další kompetence, které při analýze dokumentů výrazně vystupovaly, jsou:

- jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy;
- systematický přístup;
- trpělivé naslouchání.

Opět platí, že další kompetence, které jsem v průběhu analýzy dokumentů zachytila a zde uvedla, nejsou dogmatickou položkou, nýbrž návrhem do další diskuze týkající se tvorby kompetenčního modelu poradce v dané organizaci. Kompetence se dají dále operacionalizovat či sdružovat do dalších celků.

Na závěr lze říci, že analyzované dokumentace poskytují přehledné a úplné informace o průběhu poradenství u konkrétních klientů. Na základě analýzy je zřejmé, že poradenství je zde pojímáno jakožto služba, která má podpořit klienta v cestě za jeho cíli. Poradci klienta respektují, podporují, berou jeho potřeby vážně apod.

Na základě pozorování a analýzy dokumentů lze konstatovat, že reálná praxe koresponduje s informacemi uvedenými v příslušných dokumentech.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo teoreticky zachytit poradenský proces s ohledem na využití v andragogice a na základě teoretického rámce provést komparaci s reálnou praxí v organizaci XY. Dílčím cílem pak byla detekce možných kompetencí poradce, které by mohly tvořit základnu pro další diskuse vedoucí k vytvoření specifického kompetenčního modelu poradce. V souladu s naplněním cíle jsem realizovala nezúčastněné zjevné pozorování šesti poradenských kontaktů v dané organizaci. Dále jsem provedla analýzu souvisejících dokumentů, konkrétně šesti osobních složek klientů, kteří poskytli videonahrávku k pozorování. Tyto dvě výzkumné techniky jsem doplnila o informace z metodik organizace. Na základě pozorování a analýzy jsem zjistila, že teoreticky zachycené informace, které jsem pro potřeby výzkumu operacionalizovala, jsou běžnou součástí praxe organizace, která pro potřeby této práce zpřístupnila potřebné materiály a data.

Anotace

Příjmení a jméno autora: Bc. Lucie Maděryčová

Název katedry a fakulty: Filozofická fakulta, Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

Název diplomové práce: Poradenství jako součást andragogické praxe

Vedoucí diplomové práce: prof. PhDr. Dušan Šimek

Počet znaků: 135 489 včetně mezer

Počet příloh: 15

Počet titulů použité literatury: 40 monografie, 4 další zdroje

Klíčová slova: poradenství, andragogické poradenství, poradenský proces, poradenská praxe

Cílem diplomové práce je teoreticky zachytit poradenský proces, jeho modality, formy, techniky, průběh a přístupy v souvislosti s využitím v andragogické praxi a návaznosti na komparaci s reálnou praxí v organizaci XY. Dílčím cílem je na základě nezúčastněného pozorování detekovat kompetence pro základ analýzy pro tvorbu specifického kompetenčního modelu poradce.

Diplomová práce je rozdělena na dvě základní části, teoretickou a praktickou. Každá z nich je pak dále členěna na jednotlivé kapitoly, případně podkapitoly.

Teoretická část obsahuje tři kapitoly. *První kapitola* se zabývá teoretickými východisky poradenství, jeho vymezením a ukotvením v andragogice, modalitami, cíli a možnými přístupy v poradenství s ohledem na objekt andragogické intervence. *Druhá kapitola* se zabývá poradenským procesem, jeho strukturou, dokumentací a komunikací v poradenství v souvislosti s konkrétními přístupy. *Třetí kapitola* pojednává o vybraných kompetencích poradce a dále nastiňuje způsob práce s nimi.

Praktická část přímo navazuje na část teoretickou. V praktické části je popsán popis realizace výzkumu složeného z nezúčastněného zjevného pozorování poradenských kontaktů a analýzy související dokumentace.

Bibliografie

1. BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. Olomouc, Středisko distančního vzdělávání 2002.
2. BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-930-9.
3. BENEŠ, M. *Andragogika*. Praha: Eurolex Bohemia s. r. o., 2003. ISBN: 80-86432-23-8.
4. BOBEK, M.; PENIŠKA, P. *Práce s lidmi. Učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese. S úvodem si filosofie práce s lidmi, současné vědy a psychologie*. NC Publishing, a.s., 2008. ISBN: 978-80-903858-2-5.
5. BOBYSUDOVÁ, K. *Koordinátor autoevaluace. Poradenské dovednosti*. Praha: Národní institut pro další vzdělávání, 2011. ISBN: 978-80-86956-60-2.
6. CULLEY, S.; BOND, T. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN: 978-80-7367-452-6.
7. DRAPELA, J. V., HRABAL, V. a kolektiv. *Vybrané poradenské směry. Teorie a strategie*. Praha: Karolinum, 1995.
8. DRYDEN, W. *Stručný přehled poradenství*. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN: 978-80-7367-371-0.
9. GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. 1. vyd. Praha: SLON, 1995. ISBN: 80-85850-10-9.
10. HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN: 80-902-081-8-5.
11. HAWKINS, P, SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-715-9.
12. HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN: 978-80-247-3134-6.
13. HORSKÁ, B.; LÁSKOVÁ, A.; PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010. ISBN: 978-80-7419-034-6.

14. HRONÍK, F a kol. *Kompetenční modely*. Brno: Motiv P, 2008. ISBN 978-80-904133-2-0.
15. HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1457-8.
16. JOCHMANN, V. *Výchova dospělých – Andragogika*. 1992
17. KLIMENT, P. in ŠIMEK, D. *Kurikulum andragogiky*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN:
18. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2011. ISBN: 978-80-7367-922-4.
19. KRATOCHVÍL, S. *Základy psychoterapie*. 6. aktualizované vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2012. ISBN: 978-80-262-0302-5.
20. KRYŠTOF, D.; ŠIMEK, D. *Transakční analýza a andragogika*. Andragogika. Čtvrtletník pro rozvoj a vzdělávání dospělých. 2013. Roč. XVII, č. 2. ISSN: 1211-6378.
21. KUBEŠ, M.; SPILLEROVÁ, D.; KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence: způsobilosti výjimečných manažerů*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN: 978-80-247-0698-6.
22. KUBR, M. *Jak si vybrat poradce*. Praha: Management press, 1994. ISBN: 80-85603-46-2.
23. LISTER-FORD, CH. *Transakční analýza v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, s.r.o., 2006. ISBN: 80-7367-085-2.
24. MICHALÍK, J. a kol. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených – sekce vzdělávání, 2008. 142 s. ISBN 978-80-903658-2-7.
25. MIKULÁŠTÍK, M. *Komunikační dovednosti v praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN: 978-80-247-2339-6.
26. MILLER, W. R.; ROLLNICK, S. *Motivační rozhovory*. Tišnov: Sdružení SCAN, 2004. 80-86620-09-3.
27. MOTSCHNIG, R.; NYKL, L. *Komunikace zaměřená na člověka. Rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN: 978-80-247-3612-9.

28. NAKONEČNÝ, M. *Lexikon psychologie*. Praha: Vodnář, 1995. ISBN 808 525 574X.
29. PALÁN, Z. *Výkladový slovník – lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002. ISBN: 8020009507.
30. PROCHASKA, J. O.; NORCROSS, J. C. *Psychoterapeutické systémy – průřez teoriemi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 1999. ISBN: 80-7169-766-4.
31. SCHNEIDEROVÁ, A. *Základy poradenství*. 2. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2008. 82 s. ISBN 978-80-7368-532-2.
32. STROSS, R. *Umění změny. Po malých krocích k velkým změnám v profesním i osobním životě*. Praha: Portál, s.r.o., 2011. ISBN: 978-80-262-0028-4.
33. SURYNEK, A., KOMÁRKOVÁ, R., KAŠPAROVÁ, E. *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001. ISBN: 80-7261-038-4.
34. SVOBODA, J. *Poradenský dialog*. Praha: Triton, 2012. ISBN: 978-80-7387-590-9.
35. ŠIMEK, D. *Andragogika na pokraji vědy. S-Obzor*, 2005, roč. 4, č. 2-3, s. 97-99. ISSN: 1210-6089.
36. ŠPATENKOVÁ, N. a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. ISBN: 978-80-247-2624-3.
37. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální práce*. Písek: Renaissance, 1996. ISBN: 80-86429-36-9.
38. VÁVROVÁ, S. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, s.r.o., 2012. ISBN: 978-80-262-0087-1.
39. VENDEL, Š. *Kariérní poradenství*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN: 978-80-247-1731-9.
40. VETEŠKA, J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1770-8.

Další zdroje:

1. Zákon č. 108/2006 sb. o sociálních službách
2. Mužík, J. Rozvoj profesních kompetencí andragoga (hlavní směry).
Příspěvek na mezinárodní konferenci. Banská Bystrica 2006.
3. Veřejný závazek sociální rehabilitace, účinnost od 15. července
2013, autoři pracovníci sociální rehabilitace
4. Příručka nového Okáčka, účinnost od října 2012, autoři pracovníci
sociální rehabilitace

Seznam grafů, obrázků a tabulek

Obrázek č. 1: Příklad subjektů laického a profesionálního doprovázení

Obrázek č. 2: Rozdíly jednotlivých přístupů v poradenství

Obrázek č. 3: Dvojitá cesta práce se spisy

Obrázek č. 4: Funkční model egostavů

Seznam příloh

Příloha č. 1: Záznamový list z pozorování

Příloha č. 2: Záznamový list – dokumentace klienta

Příloha č. 3: Informovaný souhlas klienta

Příloha č. 4: Záznamový list z pozorování – klient. č. 1

Příloha č. 5: Záznamový list z pozorování – klient. č. 2

Příloha č. 6: Záznamový list z pozorování – klient. č. 3

Příloha č. 7: Záznamový list z pozorování – klient. č. 4

Příloha č. 8: Záznamový list z pozorování – klient. č. 5

Příloha č. 9: Záznamový list z pozorování – klient. č. 6

Příloha č. 10: Záznamový list – dokumentace klienta – klient č. 1

Příloha č. 11: Záznamový list – dokumentace klienta – klient č. 2

Příloha č. 12: Záznamový list – dokumentace klienta – klient č. 3

Příloha č. 13: Záznamový list – dokumentace klienta – klient č. 4

Příloha č. 14: Záznamový list – dokumentace klienta – klient č. 5

Příloha č. 15: Záznamový list – dokumentace klienta – klient č. 6

KLIENT Č. VZOR

| | |
|--|---------------------------------|
| | |
| 1. Anamnéza | |
| 2. Délka poradenství celkem: | |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | |
| | |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | |
| 4.2.2. Neverbální | |
| 4.3. Znaky zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | |
| 4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta | |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy | |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný“? | |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | |
| Další kompetence | |
| | |

KLIENT Č. VZOR

| | |
|--|---|
| | |
| 1. Anamnéza | Viz konkrétní Záznamový list z pozorování |
| 2. Délka poradenství celkem: | |
| | |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | |
| 3.3.2. Zvolené postupy | |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | |
| 3.3.4. Rozhodnutí | |
| 3.3.5. Klientovy objednávky | |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | |
| 3.3.8. Uzavření | |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | |
| | |
| 3.5. Další kompetence | |
| | |

Příloha č. 3

Nahrávka číslo:

Informovaný souhlas

udělený pro účely výzkumu realizovaného v rámci magisterské diplomové práce (dále jen MDP), která bude předložena na UP v Olomouci, Filosofické fakultě, Katedře sociologie a andragogiky.

Výzkumník: Bc. Lucie Maděryčová

Výzkumnou metodou bude nezúčastněné pozorování a analýza interních dokumentů.

Předmětem výzkumu budou konzultace v rámci poskytování poradenství nezaměstnaným osobám a kariérového a rozvojového poradenství. Výzkum bude rámcově probíhat od září 2013 do ledna 2014.

V rámci MDP budou osobní data a další identifikační údaje uživatelů služeb anonymizovány.

Já: narozen/a :

pro účely výše specifikovaného výzkumu tímto **uděluji souhlas** s poskytnutím kopie osobní dokumentace vedené poskytovatelem služeb XXXXXXX Brno. Dále uděluji souhlas s poskytnutím obrazového a zvukového záznamu zachycujícího moji osobu pro totožný účel.

Souhlasím, aby kopie osobní dokumentace, včetně nahrávky, byla v průběhu výzkumu uložena u výzkumníka a následně po ukončení výzkumu u poskytovatele služby skartována, tj. nejpozději v únoru 2014.

V Brně dne

**ZÁZNAMOVÝ LIST Z POZOROVÁNÍ
KLIENT č. 1**

Příloha č. 4

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Žena, více jak rok nezaměstnaná, rozvedená, 1 dítě (15 let), nezdařený pokus o podnikání, dle vlastních slov v depresi, nyní absolvuje rekvalifikační kurz, dle vlastních slov bez zájmů. |
| 2. Délka poradenství celkem: | 7/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | 44 minuty |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | <ul style="list-style-type: none"> - Schůzku zahajuje klientka, plynule přechází k popisu své aktuální situace. - Poradce se klientky ptá, zda něco, o čem mluví, chce na aktuální schůzce podrobně probrat- STANOVENÍ CÍLE SETKÁNÍ. - Poradce navazuje na dění předchozího setkání – viz níže. - Poradce reflektuje přání klienty, ale snaží se udržet téma, tak aby byl průběh konzistentní. - Poradce shrnuje průběh schůzky, shrnuje další domluvené kroky, navrhuje další způsoby řešení – reflektující týmy. - „Jak vám je?“ - Klientka poradci děkuje, poradce kontakt ukončuje. |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klade jasné dotazy. - Poradce se dotazuje na podrobnosti. - Celkově poradce mluví |

| | |
|--|--|
| | <p>klidně, v hlase je cítit zaujetí.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce volí adekvátní výrazy, které jsou klientce dobře srozumitelné. |
| 4.2.2. Neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - Mezi poradcem a klientkou je malý konferenční stolek, nelze ho považovat za vědomou bariéru, křesla jsou umístěna do stran, což umožňuje vzájemný náklon a situace nepůsobí opozičně, klientka i poradce si na stůl odložili poznámkový sešit a psací potřeby. - Poradce přikyvuje a gesty naznačuje klientce, že může pokračovat v hovoru. - Poradce má otevřený posed, působí přirozeně - Verbální a neverbální komunikace jsou dle pozorování v souladu. |
| 4.3. Znaký zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | <ul style="list-style-type: none"> - Klientka učinila dílčí rozhodnutí v rámci řešení jejího problému, poradce s ní probírá další možnosti, ale rozhodnutí ponechá zcela na ní. - Poradce navazuje na předcházející setkání, kdy s klientkou prováděli test předpokladů – navazuje na silné stránky klientky. - Poradce žádá po klientce, aby sama na škále 0 – 10 (nevím, jsem si plně vědoma) označila vlastní |

| | |
|---|--|
| | <p>hodnocení silné stránky – čím by se mohla zabývat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klientka hovoří o tom, že by volila č. 7, že ji poradce podpořil. - Dále hovoří o dalších možnostech, jak se posunout dále. |
| 4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy | <ul style="list-style-type: none"> - Zjevné. - Poradce se klientky doptává na drobnosti, žádá ji, aby mu některé věci ještě jednou vysvětlila. - Po celou dobu kontaktu poradce neoznačil klientčina rozhodnutí jako nevhodné, nesmyslné apod. Konkrétně klientka hovořila o tom, že odmítla pracovní nabídku. - Poradce se doptává klientky na pohnutky a důvody, které ji k tomu vedly, nijak rozhodnutí nehodnotí. - Poradce hovoří o dalších možnostech spolupráce (klientka neví), poradce dává klientce prostor k utřídění myšlenek, nijak na ni nenaléhá. - Klientce sděluje vlastní dojem o tom, že se jí zdá nesvá, ptá se jí, jak se cítí. - Klientka chvíli váhá a následně poradci sdělí, že má zdravotní problém, který jí dělá starosti a bude ho muset řešit. - Poradce se klienty zeptá, zda tedy neodloží „pracovní“ záležitosti, zda se chce bavit o tom, co jí momentálně trápí – |

| | |
|---|--|
| | <p>klientka se rozhovoří.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce projevuje účast, snaží se klientku podpořit, „Jak to chcete řešit?“ |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ | <ul style="list-style-type: none"> - Po sdělení klientčina problému se poradce klientky táže: „Co pro Vás teď a tady mohu udělat?“ - Klienta chce změnit téma na konzultaci jejího vystupování při výběrových řízeních – poradce tedy dle jejího přání postupuje. - Sděluje klientce hodnocení jejího vystupování – vychází z poznání v rámci jejich dlouhodobé spolupráce. - „Co potřebujete nejvíc, čím bychom se ještě měli zabývat?“, klientka hovoří o problémech s dcerou. - Poradce naslouchá a snaží se v situaci pochopit. - Hovoří o tom, že tyto faktory mají zásadní vliv na klientčin neklid, klientka dále navazuje a hovoří o situaci s bývalým manželem. - „Chcete si o tom povídat dál?“ (klientka navazuje na aktuální problém). - „Co budete dělat místo sebelítosti?“ - Poradce shrnuje probrané a snaží se najít souvislosti, klientka hovoří o tom, že dceři a exmanželovi svým chováním dovoluje se k ní chovat neohledupně, |

| | |
|--|--|
| | <p>v zaměstnání to bylo také tak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce se klientky doptává na důvod, proč tomu tak je, snaží se o pochopení situace a klientčinych pocitů. - Poradce: „Chcete se tomuto tématu věnovat dále?“ - Klientka pokračuje, cítí se trapně, poradce ji ujišťuje o tom, že si nemyslí o klientce nic špatného. |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | ano |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | Poradce reflektuje přání klientky |
| Další kompetence | |
| | Schopnost flexibilně reagovat – operativně měnit podpora x intervence. Naslouchat, chtít porozumět. |
| | |

KLIENT Č. 2

| | |
|---|--|
| 1. Anamnéza | Žena, OZP, hledá práci na zkrácený úvazek, chce pracovat s dětmi. |
| 2. Délka poradenství celkem: | 9/2011 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | 35 minut |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce zahajuje schůzku a ptá se klientky, jak se má, klientka hovoří. - Poradce shrnuje plánovaný cíl setkání, dotazuje se klientky, zda je stále aktuální. - Pracují na plnění cíle. - Poradce se domlouvá s klientkou na dalším setkání. - Poradce shrnuje průběh schůzky a ukončuje ji. |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klade jasné dotazy. - Poradce se dotazuje na podrobnosti. - Celkově poradce mluví klidně, v hlase je cítit zaujetí. - Poradce volí adekvátní výrazy, které jsou klientce dobře srozumitelné. |
| 4.2.2. Neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - Mezi poradcem a klientkou je malý konferenční stůl, nelze ho považovat za vědomou bariéru, křesla jsou umístěna do stran, což umožňuje vzájemný náklon a situace nepůsobí opozičně, klientka i |

| | |
|---|--|
| | <p>poradce si na stůl odložili poznámkový sešit a psací potřeby.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce působí velice uvolněně. - Poradce má otevřený posed. - Verbální a neverbální komunikace jsou dle pozorování v souladu. |
| 4.3. Znaký zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce s klientkou vybírají vhodné vzdělávací aktivity. - Poradce nic klientce nedoporučuje, nechá ji samostatně zvážit, která vzdělávací aktivita pro ni bude vhodná. |
| 4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy | <ul style="list-style-type: none"> - Klientka hovoří o svých osobních záležitostech, které musí řešit, poradce opakovaně trpělivě naslouchá. - Poradce s klientkou se věnují plnění cíle (sestavení žádosti, revize příslušné dokumentace). - V mezičase se odehrává nenucená komunikace, je vidět, že klientka má k poradci důvěru. - Klientka dále hovoří o svých dalších plánovaných postupech. - Poradce nehodnotí navrhovaná řešení klientky, pouze vznáší |

| | |
|---|---|
| | <p>dotazy, zda se zamýšlela nad dalšími konkrétními variantami.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce respektuje rozhodnutí klientky – „To záleží na Vás“ |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ | <ul style="list-style-type: none"> - „Co pro vás mohu teď dále udělat?“ - Poradce klientce vysvětluje požadované, dále řeší osobní situaci klientky. |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | ano |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | ano |
| Další kompetence | |
| | |

KLIENT Č. 3

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Žena, 3. stupeň invalidity – schizofrenie, účetní, roznos novin, chce se učit práci s PC, nemá rodinu ani kamarády, cítí se osamělá, chce být s lidmi. |
| 2. Délka poradenství celkem: | 8/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | 45 minut |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce zahajuje schůzku, klientky se ptá, jak se má. - Dále si poradce ujasňuje cíl aktuální schůzky. - Klientka hovoří o svých obavách ze zkoušky a žádá poradkyni o konzultaci životopisu. - Jako cíl schůzky klientka volí pomoc při přípravě na zkoušku. - Po ukončení poradce domlouvá termín následující schůzky, přeje klientce štěstí u zkoušky. |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klade jasné dotazy. - Poradce se dotazuje na podrobnosti. - Celkově poradce mluví klidně, v hlase je cítit zaujetí. - Poradce volí adekvátní výrazy, které jsou klientce dobře srozumitelné. |
| 4.2.2. Neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - Mezi poradcem a klientkou je malý konferenční stolek, nelze |

| | |
|--|--|
| | <p>ho považovat za vědomou bariéru, křesla jsou umístěna do stran, což umožňuje vzájemný náklon a situace nepůsobí opozičně, klientka i poradce si na stůl odložili poznámkový sešit a psací potřeby, 2/3 schůzky mění pozici – vedle sebe u PC.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce má otevřený posed, působí přirozeně. - Verbální a neverbální komunikace jsou dle pozorování v souladu. |
| | |
| 4.3. Znak zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické - transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce podporuje klientku ve věcech, které jí jdou dobře, snaží se jí podpořit ve chvílích, kdy si není jistá. |
| 4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce souhlasí s klientčíným zvoleným cílem setkání, prochází teorií nutnou ke složení zkoušky na závěr kurzu, který klientka absolvuje (organizace realizuje i vzdělávací aktivity). - Klientka hovoří o tom, že se nedostatečně připravila, poradce to nijak nehodnotí, nepřitakává, vybízí |

| | |
|---|-------------------------|
| - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy | klientku k další práci. |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ | |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | ano |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | |
| | |
| Další kompetence | |
| | |

**ZÁZNAMOVÝ LIST Z POZOROVÁNÍ
KLIENT Č. 4**

Příloha č. 7

| | |
|---|--|
| 1. Anamnéza | Žena, evidence na ÚP, I. stupeň invalidity, 20 let praxe jako zdravotní sestra, absolvuje rekvalifikační kurz PC, chce pracovat v administrativě |
| 2. Délka poradenství celkem: | 9/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | 44 minuty |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce zahajuje schůzku a na základě dohody s klientkou přistupuje ke konzultaci životopisu. - Rovnou se věnují předem stanovenému cíli – konzultace životopisu. - Poradce shrnuje všechny kroky, které klientka zvládla od zahájení jejich spolupráce, klientku velice chválí, jak daleko se posunula. |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klade jasné dotazy. - Poradce se dotazuje na podrobnosti. - Celkově poradce mluví klidně, v hlase je cítit zaujetí - Poradce hovoří velice uvolněně s entuziasmem v hlase. - Poradce volí adekvátní výrazy, které jsou klientce dobře srozumitelné. |
| 4.2.2. Neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - Mezi poradcem a klientkou je malý konferenční stolek, tvoří mírnou bariéru, křesla jsou umístěna do opozice. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - I přesto konverzace probíhá uvolněně, tudíž není na závadu. - Poradce má otevřený posed, působí přirozeně. - Verbální a neverbální komunikace jsou dle pozorování v souladu. |
| | |
| 4.3. Znaký zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | <ul style="list-style-type: none"> - Klientka hovoří o dalších pracovních nabídkách. - Poradce klientce nic nedoporučuje, pouze se doptává na klady a zápory jednotlivých variant. - Poradce klientce vyjadřuje podporu, měla by si věřit. - Dále klientka hovoří o svém studiu a podceňování její volby ze strany okolí. - Poradce klientku v jejím rozhodnutí podporuje, studium jí jde. - Dále klientku podporuje v jejím cíli stát se zaměstnanou, klientka hovoří o svých obavách. |
| 4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce se klientky dotazuje na pracovní nabídku, kterou obdržela. - Klientka hovoří o tom, že nabídku odmítla. - Poradce nijak rozhodnutí klientky nehodnotí, dotazuje se na pohnutky, které je k tomu vedly. - Poradce projevuje klientce pochopení. - Dále klientku podporuje v jejím cíli stát se zaměstnanou, klientka |

| | |
|--|--|
| <p>podívat z klientovy perspektivy</p> | <p>hovoří o svých obavách.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce hovoří o tom, že chápe její obavy, snaží se jí podpořit. - Problém nijak nebagatelizuje. - „Já vám rozumím“, „ale máte zkušenosti, vzdělání a další dovednosti“ - Klientka hovoří o svém znevýhodnění na trhu práce. - Poradkyně nijak problém nezlehčuje, poukazuje na to, že si klientka sice může být svého znevýhodnění vědoma, ale i tak je schopna zvládat běžné pracovní úkony ve svém oboru, tudíž si má věřit. - Poradce se dotazuje, zda na klientku nepůsobí tlak okolí – kolektivní odsuzování okolí. - Poradce: „nedívejte se na svůj posun z perspektivy ostatních, podívejte se na to ze svého pohledu, jak to hodnotíte Vy?“ - Klientka hovoří o svých nedostatcích ve vědomostech, dovednostech aj. - Poradce věcně argumentuje splněnými cíli a dalšími kroky, které se podařilo klientce zvládnout ... Klientka: „tak proč mě nikde nevezmou?“ - Poradce se nesnaží klientku uchlácholit...“Budme reální ... Každý zaměstnavatel má jiná kritéria“ - Poradce: „Zkuste tomu |
|--|--|

| | |
|---|---|
| | <p>věřit“</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poradce hovoří o vlastních zkušenostech, někdy je třeba čas. |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klientku nechá hovořit dle jejího vlastního uvážení. - Věnují se tématům, které klientka chce otevřít a potřebuje je řešit. - Klientka žádá o pomoc při zjištění informací, které potřebuje. - Poradce si dotazy zapisuje a přislíbujíc pomoc. - „Co bychom měly udělat více, abyste cítila, že jste se posunula o velký kus dopředu? Abyste byla spokojená?“ - „Čemu se chcete dále věnovat?“ |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | ano |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | ano |
| | |
| Další kompetence | Lidský přístup |
| | |

KLIENT Č. 5

| | |
|---|--|
| 1. Anamnéza | Žena, rok na ÚP, RD a následně 20let péče o osobu blízkou, II. stupeň invalidity. |
| 2. Délka poradenství celkem: | 5/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | 12 minut |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce zahajuje schůzku, klientky se ptá. - Shrnuje cíl schůzky stanovený na předchozím setkání a ujišťuje se, že je stále aktuální. - Klientka požaduje edukaci – výběrová řízení - Poradce shrnuje sdělené informace a ukončuje schůzku. |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klade jasné dotazy. - Celkově poradce mluví klidně, v hlase je cítit zaujetí. - Poradce volí adekvátní výrazy, které jsou klientce dobře srozumitelné. |
| 4.2.2. Neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - Mezi poradcem a klientkou je malý konferenční stůl, nelze ho považovat za vědomou bariéru, křesla jsou umístěna do stran, což umožňuje vzájemný náklon a situace nepůsobí opozičně, klientka i poradce si na stůl odložili poznámkový sešit a psací potřeby. |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce má otevřený posed, působí přirozeně. - Verbální a neverbální komunikace jsou dle pozorování v souladu. |
| | |
| 4.3. Znaký zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické - transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | |
| 4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce plně respektuje cíl, který klientka zvolila a plně se mu věnuje. |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci | |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ | |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | |
| | |
| Další kompetence | |
| | |

KLIENT Č. 6

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Muž, 2 roky nezaměstnaný, rozvádí se, dokončena rekvalifikace na skladníka. |
| 2. Délka poradenství celkem: | 12/2012 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. Délka aktuálního kontaktu: | 47 minut |
| 4. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 4.1. Fáze kontaktu | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce zahájí schůzku - poradce podporuje stanovení cílů aktuálního kontaktu - poradce shrnuje dohodnuté - poradce činí výstup a kontakt ukončuje | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce zahajuje schůzku, s klientem vyplňuje souhlas s poskytnutím nahrávky. - Shrnuje průběh předcházející schůzky a žádá i klienta o shrnutí. - Klient formuluje cíl aktuálního setkání, tomu se společně věnují. - Klient s poradcem se domlouvají nad náplní příštího setkání. - Domlouvají konkrétní termín schůzky a následně vyhodnocení „zakázky“ - Poradce: „Jaká byla dnes schůzka?“, klient shrnuje průběh a přínosy schůzky. - Poradce rovněž shrnuje průběh schůzky a schůzku ukončuje. |
| 4.2. Komunikace | |
| 4.2.1. Verbální | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klade jasně formulované dotazy. - Hovoří klidně a srozumitelně. - Konverzace probíhá uvolněně. - Poradce poskytuje klientovi zpětnou vazbu, parafrázuje jimi formulované myšlenky. |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce volí adekvátní výrazy, které jsou klientovi dobře srozumitelné. |
| 4.2.2. Neverbální | <ul style="list-style-type: none"> - Mezi poradcem a klientem je malý konferenční stolek, nelze ho považovat za vědomou bariéru, křesla jsou umístěna do stran, což umožňuje vzájemný náklon a situace nepůsobí opozičně, klient i poradce si na stůl odložili poznámkový sešit a psací potřeby. - Poradce i klient jsou v ležérním „otevřeném“ posedu. - Verbální a neverbální komunikace jsou dle pozorování v souladu. |
| 4.3. Znaký zvolených přístupů | |
| 4.3.1. Specifické - transakční analýza | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce podporuje vlastní volbu klienta - poradce podporuje klienta v návrhu vlastního řešení problému - poradce se snaží identifikovat a rozvíjet silné stránky klienta | <ul style="list-style-type: none"> - V rámci „cesty vlastního rozvoje“ poradce klienta podporuje ve formulaci vlastních myšlenek a precizaci jednotlivých kroků ve vazbě na stanovené cíle. - Poradce: „Co konkrétně byste mohl v tomto bodě dělat?“ „Jak to můžete řešit?“ – klient navrhuje vlastní možnosti řešení. - Klient žádá poradce o názor na navrhovaná řešení, poradce sděluje klientovi vlastní názor a společně zkoušení najít schůdná řešení dle klientových možností. - Poradce klienta do ničeho nenutí, nechá jej |

| | |
|---|---|
| | <p>verbalizovat i taková řešení, která jsou jednoznačná a mohl by si je do „cesty“ přiřadit sám.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klient dále žádá poradce o názor na jeho neverbální komunikaci, poradce poskytuje klientovi zpětnou vazbu. - Poradce čte klientovi kladné hodnocení jeho dosavadní aktivity při zdokonalování práce na PC (vyhotovila jiná kolegyně), hovoří o tom, že z toho má radost, klienta to těší rovněž, je rád, že komunikace funguje. |
| <p>4.3.2. Specifické – přístup zaměřený na člověka</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce bere klienta vážně - snaží se porozumět jeho postojům - poradce pracuje s vytyčenými cíli klienta - poradce klienta nehodnotí - poradce neklade klientovi žádné podmínky - poradce se snaží na problém podívat z klientovy perspektivy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce klientem stanovený cíl akceptuje a plně se mu věnuje. - Poradce s klientem pracuje na „cestě vlastního rozvoje“ - Klient definuje a zaznamenává jednotlivé kroky k vlastnímu rozvoji. - Poradce se průběžně doptává na klientova očekávání od jednotlivých kroků, klient postupně hovoří. - Poradce průběžně reflektuje stanovené kroky a komparuje je se vstupními cíli klienta. - Poradce navrhovaná řešení klienta nehodnotí, respektuje je, doptává se na podrobnosti. - Následně se společně věnují vyplnění „zakázkového listu“ – pozn. slouží k využití dalších služeb |

| | |
|---|--|
| | poskytovaných v rámci zařízení. |
| 4.3.3. Specifické – systemický přístup | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce klienta doprovází při konstrukci řešení a jejich realizaci - poradce pomoc nabízí - poradce klienta podporuje v maximální odpovědnosti za svá rozhodnutí - poradce používá otázku jako základní nástroj intervence. „V čem Ti mohu být nápomocný?“ | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce se klienta ptá: „Čemu se chcete věnovat dnes?“ - Klient formuluje cíl aktuální schůzky a společně se mu věnují. - Při vyplňování „zakázkového listu“ se poradce klienta dotazuje, co on sám by tam chtěl mít, čím by mu mohli (i společně s dalšími kolegy) být nápomocni. - Nechá klienta samostatně formulovat jeho přání, rozhodnout které body budou či nebudou součástí zakázky, doplnit stávající body. - „Co konkrétně bych tam měla napsat?“ |
| 4.4. Kompetence | |
| 4.4.1 etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | ano |
| 4.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | ano |
| | |
| Další kompetence | Zpětná vazba |
| | |

**ZÁZNAMOVÝ LIST – DOKUMENTACE KLIENTA Příloha č. 10
KLIENT Č. 1**

| | |
|---|--|
| 1. Anamnéza | Viz Záznamový list z pozorování klient č. 1 |
| 2. Délka poradenství celkem: | 7/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | 7/2013 – 12/2013 |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | <ul style="list-style-type: none"> - Obsahuje všechny organizací stanovené náležitosti (viz metodika organizace). - Věrohodnost - dokument je oficiální součástí osobní složky klientky. - Obsahuje osobní údaje, popis výchozí situace, mapování silných a slabých stránek, potřeby klientky, individuální cíl klientky, záznamy z jednotlivých schůzek. |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | <ul style="list-style-type: none"> - Uvedena – popis výchozí situace, mapování silných a slabých stránek, individuální cíl a jeho průběžné hodnocení. |
| 3.3.2. Zvolené postupy | <ul style="list-style-type: none"> - Ústřední je rozhovor mezi klientkou a poradcem – „klientka hovořila o tom...“, „klientce jsem sdělil...“, „z rozhovoru vyplynulo...“ - Mapování, test zájmů (poradce jej s klientkou zpracovává na několika schůzkách). - Konzultace CV apod. |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | <ul style="list-style-type: none"> - Z každé schůzky učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klientky, návrh cíle další schůzky. - Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod. |

| | |
|---|---|
| 3.3.4. Rozhodnutí | <ul style="list-style-type: none"> - Klientkou stanovený individuální cíl. - Rozhodnutí o dílčích cílech – zakázkové listy. |
| 3.3.5. Klientovy objednávky | <ul style="list-style-type: none"> - Vyplněno několik zakázkových listů - psycholog, práce na PC, modelové výběrové řízení, výtvarná a řemeslná dílna aj. |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce pracuje s cílem klientky – zakázkové listy se vztahují k naplnění cílů. - Poradce v záznamech ze schůzek shrnuje témata, o kterých klientka hovořila (rodina, osobní rozpoložení, naplňování cílů, aj.). - „dále jsem se klientky ptal, čím mu mohu být nápomocen...“ - „... nabídnul jsem klientce odklon od dosavadní aktivity...“ - Poradce dále s klientkou pracuje s výsledky testu zájmů – klientku bere vážně, pracuje se všemi variantami - „...podporoval jsem klientku v dalších krocích...“ |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce v několika záznamech mapuje posun klientky ve stanovených cílech – „krátce jsem zmapoval, jak klientka pracuje se svými aktivitami – posunuje se dále...“ |
| 3.3.8. Uzavření | <ul style="list-style-type: none"> - Poradenství probíhá |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | <ul style="list-style-type: none"> - „...podporoval jsem...“ - „...s klientkou jsme postupně rozebírali varianty řešení...“ - „...co si klienta myslí o tomto řešení...“ |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen | <ul style="list-style-type: none"> - V záznamech nelze zachytit. |

| | |
|--|---|
| <p>přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta</p> | |
| | |
| <p>3.5.Další kompetence</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy. - Systematický přístup. |

**ZÁZNAMOVÝ LIST – DOKUMENTACE KLIENTA Příloha č. 11
KLIENT Č. 2**

| | |
|---|--|
| 1. Anamnéza | Viz Záznamový list z pozorování klient č. 2 |
| 2. Délka poradenství celkem: | 9/2011 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | 9/2011 – 12/2013 |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | <ul style="list-style-type: none"> - Obsahuje všechny organizací stanovené náležitosti (viz metodika organizace). - Věrohodnost - dokument je oficiální součástí osobní složky klientky. - Obsahuje osobní údaje, popis výchozí situace, mapování, potřeby klientky, individuální cíl klientky, záznamy z jednotlivých schůzek. |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | <ul style="list-style-type: none"> - Uvedena – popis výchozí situace, mapování, individuální cíl a průběžné zhodnocení. |
| 3.3.2. Zvolené postupy | <ul style="list-style-type: none"> - Ústřední je rozhovor mezi klientkou a poradcem – „Klientka hovořila o tom...“, „S klientkou jsme si povídaly...“, „z rozhovoru vyplynulo...“ - Mapování, Hollandův test zájmů RIASEC. - Konzultace CV, motivační dopis apod. |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | <ul style="list-style-type: none"> - Z každé schůzky učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klientky, návrh cíle další schůzky. - Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod. |
| 3.3.4. Rozhodnutí | <ul style="list-style-type: none"> - Klientkou stanovený individuální cíl. |

| | |
|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Rozhodnutí o dílčích cílech – zakázkové listy. |
| 3.3.5. Klientovy objednávky | <ul style="list-style-type: none"> - Vyplněno několik zakázkových listů - výtvarná a řemeslná dílna, práce s počítačem, právní poradna, excel aj. |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce pracuje s cílem klientky – zakázkové listy se vztahují k naplnění cílů, zpracovávají CV, motivační dopisy, odpovídají na konkrétní pracovní nabídky. - Poradce v záznamech ze schůzek shrnuje témata, o kterých klientka hovořila (rodina, klientčiny pocity „z cesty k zaměstnání“, naplňování cílů aj.). - Poradce dále s klientkou pracuje s výsledky. Hollandova testu zájmů - „...bavily jsme se o pocitech, co prožívá...“, „...jaké jsou její limity při hledání práce...“ - „...pokračovaly jsme v mapování – pozitiva, v čem je dobrá...“ - „probraly jsem další informace a možnosti postupu..“ - „...bavily jsme se o pozitivích a negativích jednotlivých pozic...“ - Několik schůzek poradce s klientkou řeší její rodinnou situaci, která ji ztěžuje, či plně znemožňuje, se věnovat jejímu postupu za prací. |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce v několika záznamech mapuje posun klientky ve stanovených cílech – „klientka má radost, že se jí podařilo...“ - Setkání s budoucím možným zaměstnavatelem dopadlo dobře... „Paní...je nadšená, |

| | |
|--|--|
| | má z průběhu radost...“; |
| 3.3.8. Uzavření | - Poradenství probíhá |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | - „...s paní... jsme postupně rozebírali další možnosti...“ |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | - „...postupně se budeme snažit předefinovat a upřesnit cíl spolupráce...“ - „...rozhodly jsme se práci na tomto zatím pozastavit...“ |
| 3.5. Další kompetence | - Trpělivě naslouchat. - Jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy. - Systematický přístup. |

**ZÁZNAMOVÝ LIST – DOKUMENTACE KLIENTA Příloha č. 12
KLIENT Č. 3**

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Viz Záznamový list z pozorování klient č. 3 |
| 2. Délka poradenství celkem: | 8/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | 8/2013 – 12/2013 |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | <ul style="list-style-type: none"> - Obsahuje všechny organizační stanovené náležitosti (viz metodika organizace). - Věrohodnost - dokument je oficiální součástí osobní složky klientky. - Obsahuje osobní údaje, popis výchozí situace, mapování životní situace, potřeby klientky, individuální cíl klientky a jeho průběžné hodnocení, záznamy z jednotlivých schůzek. |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | <ul style="list-style-type: none"> - Uvedena – popis životní situace, mapování přítomnosti, minulosti a budoucnosti, individuální cíl a jeho průběžné hodnocení. |
| 3.3.2. Zvolené postupy | <ul style="list-style-type: none"> - Ústřední je rozhovor mezi klientkou a poradcem. - Kurzy PC, posílení sebevědomí, odstranění izolovanosti. |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | <ul style="list-style-type: none"> - Z každé schůzky učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klientky, návrh cíle další schůzky. - Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod. |
| 3.3.4. Rozhodnutí | <ul style="list-style-type: none"> - Klientkou stanovený individuální cíl. - Rozhodnutí o dílčích cílech – zakázkové listy. |

| | |
|--|---|
| 3.3.5. Klientovy objednávky | <ul style="list-style-type: none"> - Vyplněno několik zakázkových listů - kurz, práce na PC, právní poradenství, „KomTým“, výtvarná a řemeslná dílna aj. |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce pracuje s cílem klientky – zakázkové listy se vztahují k naplnění cílů. - Některé konzultace jsou explicitně věnovány procvičování práce na PC – obsahem hlavního individuálního cíle. - Poradce v záznamech ze schůzek shrnuje kroky, které klientka úspěšně zvládla - většinou se vztahují k práci na PC. - Poradce klientku podporuje v komunikaci a sebe prezentaci – dává jí zpětnou vazbu „...dnes jsme s klientkou hovořily o komunikaci a její sebe prezentaci...“ |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce v několika záznamech mapuje posun klientky ve stanovených cílech. - Klientka úspěšně ukončila kurz PC. - Sehnala si práci jako uklízečka. |
| 3.3.8. Uzavření | <ul style="list-style-type: none"> - Poradenství probíhá |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | <ul style="list-style-type: none"> - V záznamech nelze zachytit. |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce: „...“dnes chtěla paní...pracovat na..., tak jsem se tomu věnovaly...“ |
| 3.5.Další kompetence | <ul style="list-style-type: none"> - Jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy, - Systematický přístup. |

**ZÁZNAMOVÝ LIST – DOKUMENTACE KLIENTA Příloha č. 13
KLIENT Č. 4**

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Viz Záznamový list z pozorování klient č. 4 |
| 2. Délka poradenství celkem: | 9/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | 9/2013 – 12/2013 |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | <ul style="list-style-type: none"> - Obsahuje všechny organizační stanovené náležitosti (viz metodika organizace). - Věrohodnost - dokument je oficiální součástí osobní složky klientky. - Obsahuje osobní údaje, popis výchozí situace - mapování současného stavu, limitů a očekávání, individuální cíl klientky, záznamy z jednotlivých schůzek. |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | <ul style="list-style-type: none"> - Uvedena – popis výchozí situace, mapování silných a slabých stránek, individuální cíl a jeho průběžné hodnocení |
| 3.3.2. Zvolené postupy | <ul style="list-style-type: none"> - Ústřední je rozhovor mezi klientkou a poradcem – „Klientka hovořila o tom...“; - Konzultace CV, modelace výběrového řízení, motivační dopis apod. |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | <ul style="list-style-type: none"> - Z každé schůzky učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klientky, návrh cíle další schůzky. - Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod. |
| 3.3.4. Rozhodnutí | <ul style="list-style-type: none"> - Klientkou stanovený individuální cíl. - Rozhodnutí o dílčích cílech – zakázkové listy. |
| 3.3.5. Klientovy objednávky | <ul style="list-style-type: none"> - Vyplněno několik |

| | |
|--|--|
| | zakázkových listů - psycholog, práce na PC, psaní všemi 10, kariérový poradce aj. |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce pracuje s cílem klientky – zakázkové listy se vztahují k naplnění cílů. - Poradce v záznamech ze schůzek shrnuje témata, o kterých klientka hovořila či čemu se konkrétně dle přání klientky věnovaly (motivační dopis, CV, aj.). |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | <ul style="list-style-type: none"> - Ukončení rekvalifikačního kurzu. - Motivační dopis, CV. |
| 3.3.8. Uzavření | <ul style="list-style-type: none"> - Poradenství probíhá |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | <ul style="list-style-type: none"> - „ ...s klientkou jsme postupně rozebíraly varianty řešení...“ |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | <ul style="list-style-type: none"> - „ ...zvažovaly jsme pro a proti...“ |
| 3.5. Další kompetence | <ul style="list-style-type: none"> - Jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy. - Systematický přístup. |

**ZÁZNAMOVÝ LIST – DOKUMENTACE KLIENTA Příloha č. 14
KLIENT Č. 5**

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Viz Záznamový list z pozorování klient č. 5 |
| 2. Délka poradenství celkem: | 5/2013 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | 5/2013 – 12/2013 |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | <ul style="list-style-type: none"> - Obsahuje všechny organizací stanovené náležitosti (viz metodika organizace) - Věrohodnost - dokument je oficiální součástí osobní složky klientky - Obsahuje osobní údaje, popis výchozí situace, mapování – současná situace, pozitiva a očekávání, individuální cíl klientky, záznamy z jednotlivých schůzek. |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | <ul style="list-style-type: none"> - Uvedena – popis výchozí situace, mapování, individuální cíl a jeho průběžné hodnocení. |
| 3.3.2. Zvolené postupy | <ul style="list-style-type: none"> - Ústřední je rozhovor mezi klientkou a poradcem – „Klientka hovořila o tom...“; - Konzultace CV, příprava na výběrové řízení, práce na PC apod. |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | <ul style="list-style-type: none"> - Z každé schůzky učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klientky, návrh cíle další schůzky. - Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod. |
| 3.3.4. Rozhodnutí | <ul style="list-style-type: none"> - Klientkou stanovený individuální cíl - Rozhodnutí o dílčích cílech – zakázkové listy |
| 3.3.5. Klientovy objednávky | <ul style="list-style-type: none"> - Vyplněno několik zakázkových listů – |

| | |
|--|---|
| | „KomTým“, práce na PC, modelové výběrové řízení, psaní všemi 10, sebe prezentace, výtvarná a řemeslná dílna aj. |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce pracuje s cílem klientky – zakázkové listy se vztahují k naplnění cílů. - Poradce v záznamech ze schůzek shrnuje témata, o kterých klientka hovořila. - Poradce poskytuje zpětnou vazbu. - „ ...klientce jsem navrhla další možné aktivity...“ |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce v několika záznamech mapuje posun klientky ve stanovených cílech. - Vyhotovení CV, posun v PC dovednostech – absolvování kurzu PC. |
| 3.3.8. Uzavření | - Poradenství probíhá |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | - Ano ...“Vyjasňovaly jsme si...“, „ ...došly jsme ke zjištění...“ |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | - „ ...domluvily jsme se...“ |
| 3.5. Další kompetence | <ul style="list-style-type: none"> - Jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy. - Systematický přístup. |

**ZÁZNAMOVÝ LIST – DOKUMENTACE KLIENTA Příloha č. 15
KLIENT Č. 6**

| | |
|---|---|
| 1. Anamnéza | Viz Záznamový list z pozorování klient č. 6 |
| 2. Délka poradenství celkem: | 12/2012 – 12/2013 nyní poradenství pokračuje |
| 3. KRITERIA POZOROVÁNÍ: | POPIS POZOROVANÉ REALITY |
| 3.1. Z jaké doby dokument pochází | 12/2012 – 12/2013 |
| 3.2. Jak je dokument úplný a věrohodný | <ul style="list-style-type: none"> - Obsahuje všechny organizací stanovené náležitosti (viz metodika organizace). - Věrohodnost - dokument je oficiální součástí osobní složky klientky. - Obsahuje osobní údaje, popis výchozí situace, mapování zdroje, znevýhodnění, očekávání, individuální cíl klienta, záznamy z jednotlivých schůzek. |
| 3.3. Obsah a struktura | |
| 3.3.1. Anamnéza | <ul style="list-style-type: none"> - Uvedena – popis výchozí situace, mapování, individuální cíl a jeho průběžné hodnocení. |
| 3.3.2. Zvolené postupy | <ul style="list-style-type: none"> - Ústřední je rozhovor mezi klientkou a poradcem – „s klientem jsem hovořila o jeho aktuální situaci...“, „Není si jistý, rozebírali jsme to...“, „Z rozhovoru vyplynulo...“ - Mapování. - Konzultace CV, motivační dopis apod. - Mapování vzdělávacích potřeb. - „Šťastná hvězda“ , „knoflíky“, „pozitivní deník“ – co se mi na sobě líbí. - „cesta mého rozvoje“ |
| 3.3.3. Záznamy z jednání | <ul style="list-style-type: none"> - Z každé schůzky učiněn záznam shrnující obsah, další postup, sdělení klienta, návrh cíle další schůzky. |

| | |
|------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Záznamy z první schůzky obsahují informace o smlouvě, pravidlech apod. |
| 3.3.4. Rozhodnutí | <ul style="list-style-type: none"> - Klientem stanovený individuální cíl. - Rozhodnutí o dílčích cílech – zakázkové listy. |
| 3.3.5. Klientovy objednávky | <ul style="list-style-type: none"> - Vyplněno několik zakázkových listů - práce na PC, modelové výběrové řízení, právní poradenství aj. - Stát se dobrovolníkem v sociálních službách. |
| 3.3.6. Použité způsoby práce | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce pracuje s cílem klienta – zakázkové listy se vztahují k naplnění cílů - Poradce v záznamech ze schůzek shrnuje témata, o kterých klient hovořil (rodina, osobní rozpoložení, naplňování cílů, aj.) - „povídání o tom, o čem pan ...přemýšlí...“ - Zpětná vazba na navržená řešení - V několika zápisech jsou precizovány kroky k dosažení cíle – poradce reflektuje změnu klientovy situace - ...celou schůzku jsme se tomuto tématu věnovali – pan ... potřeboval své pocity ventilovat..“ - Zpětná vazba na sebezprezentaci - Dle zápisů poradce klienta podporuje, když řeší nějaké těžkosti v osobním životě, sděluje mu své názory na danou situaci, nijak nehodnotí, jak se klient rozhodl. „ ...panu...jsem na tuto záležitost sdělila svůj názor...“ - „ ...domluvili jsme se tak, že až bude pan ...chtít, tak si řekne a učiníme tento |

| | |
|--|---|
| | <p>záměr...“</p> <ul style="list-style-type: none"> - „ ...klient v tom vidí smysl ...“ – bez hodnocení |
| 3.3.7. Dosažené úspěchy | <ul style="list-style-type: none"> - Poradce v několika záznamech mapuje posun klienta ve stanovených cílech – zlepšení práce na PC. - Úspěšné dokončení kurzů. - Úspěšné ukončení kurzu sanitáře. - Samostatně vyhledává pracovní nabídky, rozesílá životopisy. - Dobrovolnictví. |
| 3.3.8. Uzavření | <ul style="list-style-type: none"> - Poradenství probíhá |
| 3.4. Kompetence | |
| 3.4.1. etické jednání | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce neprosazuje své představy o řešení problémů | <ul style="list-style-type: none"> - „ ... řekla jsem mu svůj názor na zvolené řešení...“ |
| 3.4.2. autoregulace chování | |
| <ul style="list-style-type: none"> - poradce je schopen přehodnotit vlastní návrhy ve prospěch návrhu klienta | <ul style="list-style-type: none"> - Nelze v dokumentaci zachytit. |
| 3.5. Další kompetence | <ul style="list-style-type: none"> - Jasně a srozumitelně formulovat průběh, dohody, výstupy. - Systematický přístup. |