

2007

# Studijní poradenství ve vzdělávání dospělých

Modul projektu VZEDOS





# Obsah

<b>1. Úvod</b>	<b>5</b>
1.1 Cílová skupina studujících	5
1.2 Cíle modulu	6
1.3 Úkoly v průběhu a na konci studia	6
<b>2. Poradenství – vymezení pojmů</b>	<b>8</b>
2.1 Definice pojmů	8
2.1.1 Vzdělávání dospělých	8
2.1.2 Poradenství	9
2.1.3 Poradce - osoba poskytující poradenské služby	11
2.1.4 Klient	12
2.1.5 Poradenský proces	12
2.1.6 Poradenský vztah	15
2.1.7 Komunikace a interakce v poradenském procesu	15
2.1.7.1 Verbální komunikace - rozhovor	15
2.1.7.2 Neverbální komunikace	18
2.1.8 Poradenská intervence	19
2.2 Souhrn kapitoly	21
2.3 Úkoly kapitoly	21
<b>3. Pohled do historie poradenství</b>	<b>22</b>
3.1 Úvod	22
3.1.1 Frank Parsons (1854-1908)	23
3.1.2 E.L.Thorndike (1874-1949) a Alfred Binet (1857-1911)	23
3.1.3 Eli Ginzberg (1911-2002) <sup>32</sup>	24
3.1.4 John Holland (1897–1956)	24
3.1.5 Donald Edwin Super (1910-1994)	26
3.1.6 Carl Rogers (1902-1987)	27
3.1.7 Abraham Harold Maslow (1908-1970)	27
3.1.8 Howard Gardner (1943 - )	29
3.2 Souhrn kapitoly	30
3.3 Úkoly kapitoly	31
<b>4. Vymezení studijního poradenství v poradenských službách v oblasti osobního života, vzdělávání a profesního rozvoje</b>	<b>32</b>
4.1 Životní cykly a situace vyžadující poradenskou službu	32
4.1.1 Psychologické poradenství (A)	35
4.1.1.1 Pedagogicko-psychologické poradenství (AB)	36
4.1.2 Studijní poradenství (B)	36
4.1.2.1 Studijní orientace (BA)	36
4.1.2.2 Studijně-profesní orientace (BC)	37
4.1.3 Profesní poradenství (C)	37
4.1.3.1 Bilanční diagnostika (AC)	37
4.1.3.2 Profesní orientace (CA)	38
4.2 Souhrn kapitoly	39
4.3 Úkoly kapitoly	39
<b>5. Úvod do problematiky studijního poradenství pro dospělé</b>	<b>40</b>
5.1 Studijní poradenství	40
5.1.1 Souhrn aktivit studijního poradenství	42
5.1.1.1 Aktivity podporující studující - více v kapitole č. 6	42
5.1.1.2 Aktivity podporující vzdělávací proces	43
5.1.1.3 Aktivity podporující administrativní a komunikační kanály	44
5.2 Personální zabezpečení studijního poradenství	45
5.2.1 Kvalita studijního poradenství	48

5.2.2	Etika poradenské práce a práce s důvěrnými informacemi	49
5.3	Cílová skupina studijního poradenství a jejich potřeby	50
5.3.1	Bariéry v přístupu ke vzdělávání, kterým čelí dospělí	51
5.3.2	Motivace dospělých ke vzdělávání	53
5.4	Souhrn kapitoly	56
5.5	Úkoly kapitoly	56
<b>6.</b>	<b>Studijní poradenství pro dospělé</b>	<b>57</b>
6.1	Aktivity studijního poradenství podporující studující	57
6.2	Studijní a profesní orientace	58
6.3	Informace o studijní nabídce	59
6.4	Výběr vzdělávacího programu nebo kurzu	62
6.4.1	Analýza individuálního potenciálu	63
6.4.2	Analýza kvalifikační složky individuálního potenciálu	64
6.4.3	Výběr pracovní pozice (Matching)	65
6.4.4	SWOT pracovních pozic	65
6.4.5	Výběr vzdělávacích kurzů a programů	65
6.4.6	SWOT vzdělávacích kurzů a programů	66
6.4.7	Plán osobního a profesního rozvoje	66
6.4.8	Asistence při přihlášení se ke studiu	66
6.4.9	Následné akce	66
6.5	Digitální technologie v diagnostice studijních a studijně-profesních zájmů	67
6.6	Sestavení osobního portfolia znalostí a dovedností	68
6.7	Souhrn kapitoly	69
6.8	Úkoly kapitoly	69
<b>7.</b>	<b>Možnosti organizace studijního poradenství</b>	<b>70</b>
7.1	Modely organizačního začlenění studijního poradenství do struktury vzdělávací instituce	70
7.1.1	Jací jsou studující, pro které poskytujeme poradenské služby?	71
7.1.2	Centralizované nebo individualizované studijní poradenské služby?	73
7.1.3	Externí nebo interní poradenské služby?	73
7.1.4	Postačí pedagog nebo je vhodnější ustanovit pozici tutora nebo studijního poradce?	73
7.1.5	Jaký má mít vztah studijní poradenství a vzdělávací proces/kurikulum?	74
7.1.6	Jaký model studijního poradenství je optimální?	75
7.2	Souhrn kapitoly	77
7.3	Úkoly kapitoly	77
<b>8.</b>	<b>Evropská politika v poradenství</b>	<b>78</b>
8.1	Poradenství v chápání Evropské komise	78
8.2	Evropská politika v poradenství a souvisejících oblastech	79
8.2.1	Smlouva o Evropské unii	79
8.2.2	Evropská strategie zaměstnanosti a Memorandum o celoživotním vzdělávání	81
8.2.3	Další mezinárodní iniciativy	84
8.3	Souhrn kapitoly	86
8.4	Úkoly kapitoly	86
<b>9.</b>	<b>Závěr modulu</b>	<b>87</b>
<b>10.</b>	<b>Zadání závěrečné práce</b>	<b>89</b>
<b>11.</b>	<b>Použitá literatura</b>	<b>89</b>

# 1. Úvod

Mezi úrovní vzdělání obyvatelstva a výkonem ekonomiky lze nalézt souvislost. Zvyšování úrovně vzdělání obyvatelstva je nezbytným předpokladem ekonomického růstu, zavádění nových technologií a inovací a naopak. Výkon ekonomiky je závislý na produktivním a inovačním potenciálu obyvatelstva, který stoupá s úrovní vzdělanostní struktury obyvatelstva a je i jedním ze zdrojů obohacení kultury a kulturního povědomí.

Vzdělanostní úroveň obyvatelstva zemí Evropské unie se neustále zvyšuje, v mnoha oborech a profesích chybějí pracovníci s adekvátní kvalifikací. Dochází k tomu z několika důvodů. Změny v technologiích způsobují stále rychlejší zastarávání nabytých znalostí a dovedností. Demografické křivky se nepříznivě vyvíjejí, obyvatelstvo stárne a prodlužuje se produktivní věk. Stoupá potřeba průběžného doplňování a inovace dříve nabytých znalostí a dovedností. Phil Jarvis<sup>1</sup> tuto situaci posuzuje formou dvou paradoxů. Prvním paradoxem je podle něho skutečnost, že to, co se člověk naučí, se záhy stává neužitečným, a přesto je životně důležité stále se učit. Dalším paradoxem je, že čím menší má člověk prospěch ze svého počátečního nebo předchozího učení, tím více se potřebuje učit po celou dobu života.

Dospělí mají obvykle zcela odlišné podmínky k sebevzdělávání, než mladí bez pracovních a rodinných závazků. Mnohdy si potřebu vzdělávat se uvědomují, ale nevědí, jak je realizovat. Čím je vzdělávací nabídka rozšířenější, tím více poradenských služeb dospělí potřebují. Nejde jen o politickou výzvu, jde o výzvu čistě pragmatickou, na kterou by měly reagovat nejen vzdělávací, ale i další instituce. Poradenské služby mají význam nejen pro jednotlivce, kterému napomáhají při osobním a profesním rozvoji, ale také pro společnost, neboť jsou prostředkem uplatňování rovných příležitostí,<sup>2</sup> odstraňování bariér a sociálního vylučování (exkluze) ze systémů vzdělávání a zaměstnání a především jsou pro instituce dobrou investicí marketingového charakteru.

## 1.1 Cílová skupina studujících

Modul „Studijní poradenství ve vzdělávání dospělých“ je určen pracovníkům vzdělávacích institucí, kteří se vědomě či nevědomě dostávají do pozice poradce a přicházejí tím do kontaktu s dospělými a poskytují jim informace, rady či orientaci týkající se dalšího profesního a zájmového vzdělávání, prohlubování kvalifikace, případně i možnosti uplatnění v praxi. Jde např. o administrátory kurzů, konzultanty, trenéry, ale i o informační a marketingové pracovníky. Ocitají se v roli, se kterou nemusejí být ztotožněni ani její výkon odborně připraveni. Může se tudíž stát, že

---

<sup>1</sup> JARVIS, P. (1992) *Paradoxes of Learning. On Becoming an Individual in Society*. San Francisco. Jossey-Bass Citovano v: Hartl, P. (1999) *Kompendium pedagogické psychologie dospělých*. Univerzita Karlova v Praze. Nakladatelství Karolinum. Praha. ISBN 80-7184-841-7. Str. 8.

<sup>2</sup> WATT, G. (1998) *Na podporu zaměstnatelnosti. Příručky kvalitního výkonu poradenství k zaměstnanosti*. Dostupné z: [http://www.gla.ac.uk/avg/cz/Czrd3\\_1.htm](http://www.gla.ac.uk/avg/cz/Czrd3_1.htm)

jejich postoj ke klientovi nebude optimální a může klienta jednou provždy odradit nejen od dveří dané instituce, ale od úmyslu dalšího sebevzdělávání se vůbec.

Výhodou je, že přestože většina pracovníků vzdělávání dospělých nemá specifické vzdělání pro poskytování poradenských služeb, má obvykle velice dobrý přehled o svém oboru, a to nejen o studijních nárocích daného kurzu, ale také o možnostech dalšího odborného vzdělávání a uplatnění na trhu práce.

Prostudování modulu doporučujeme také vedoucím pracovníkům a manažerům institucí vzdělávající dospělé, kterým pomůže pochopit význam těchto služeb pro další rozvoj jejich instituce.

## 1.2 Cíle modulu

Modul je zaměřen na poskytování poradenských služeb, které mohou v rámci (nebo nad rámec) své činnosti poskytovat instituce vzdělávající dospělé. Seznamuje s teoretickými základy a s postupy studijního poradenství, které mohou být poskytovány vzdělávacími institucemi.

Přestože univerzální návod, jakým způsobem by mělo být poradenství v institucích vzdělávání dospělých zabezpečeno, neexistuje, modul nastiňuje prvky, které by měly při konstrukci poradenských služeb brány v úvahu. Způsob realizace záleží především na konkrétní situaci, na motivaci, na schopnostech, na znalostech a na dovednostech pracovníků, na kapacitě a finančních prostředcích, a zejména na tom, jak se podaří propojit vzdělávací a poradenskou činnost v jeden funkční celek.

Tento modul si klade za cíl:

- *Seznámit se současnými a aktuálními přístupy k poskytování poradenské služby pro život, vzdělávání a práci a s důvody, proč instituce vzdělávající dospělé má svým klientům tyto služby poskytovat.*
- *Seznámit s teorií i praxí studijního poradenství pro dospělé tak, aby byli schopni v rámci své instituce objasnit jeho funkci.*
- *Poskytnout dostatek informací k přípravě projektu zřízení poradenského pracoviště.*

Tento modul není v žádném případě možno zaměňovat s kurzem specificky zaměřeným na poradenskou psychologii či na výcvik poradenských sociálních dovedností, který by poradce na určité úrovni poskytování poradenských služeb měl bezesporu mít.

**Pro studium tohoto modulu není podmínkou vysokoškolské vzdělání, ani jiný specializovaný kurz.**

## 1.3 Úkoly v průběhu a na konci studia

Na konci kapitol jsou zadávány různé úkoly k úvaze, k reflexi a k vypracování. Na konci studia je od studujících požadováno vypracování projektu poradenské služby, který by mohl být aplikovatelný v konkrétní vzdělávací instituci.



**Už jste kontaktoval/a tutora tohoto modulu?**

**Jestliže ne, dejte mu laskavě zprávu, že začínáte a stručně se představte.**

**V případě, že nedostanete do týdne odpověď, zopakujte to.**

**Děkuji za pochopení.**

## 2. Poradenství – vymezení pojmů

### ÚVOD DO KAPITOLY

Kapitola vymezuje základní pojmy vyskytující se v oblasti poskytování poradenských služeb a shrnuje základní principy jejich poskytování a poradenského procesu.

### CÍLE KAPITOLY

- Získání přehledu o základních pojmech, postupech a metodách používaných v poradenské praxi a seznámení se s jejich významem.
- Seznámení se s průběhem poradenského procesu a s jeho cíli.

## 2.1 Definice pojmů

### 2.1.1 Vzdělávání dospělých

Pojem vzdělávání dospělých je chápáno jako vzdělávací proces nebo vzdělávací systém.

V prvním případě se jedná o označení **procesu vzdělávání dospělé populace** a zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity realizované jako řádné školské vzdělávání dospělých (vedoucí k získání stupně vzdělání) nebo jako další vzdělávání a vzdělávání seniorů. Jde o proces cílevědomého a systematického zprostředkování, osvojování a upevňování schopností, znalostí, dovedností, návyků, hodnotových postojů i společenských forem jednání a chování osob, jež ukončily školní vzdělání a přípravu na povolání a vstoupily na trh práce.

V druhém případě tento pojem zahrnuje **systém vzdělávacích aktivit** institucionálně organizovaných i individuálních (sebevzdělávacích), které nahrazují, doplňují, rozšiřují, inovují, mění nebo jinak obohacují počáteční vzdělání dospělých osob, které záměrně a intencionálně rozvíjejí své znalosti a dovednosti, hodnotové postoje, zájmy a jiné osobní a sociální kvality potřebné pro plnohodnotnou práci a plnění životních a společenských rolí. S jistým zjednodušením bývá pojem vzdělávání dospělých ztotožňován s pojmem další vzdělávání.<sup>3</sup>

Obecně lze další vzdělávání rozdělit na dvě kategorie, které se mohou doplňovat či překrývat:

- **další profesní vzdělávání** pro inovaci, rozšíření nebo doplnění odborných znalostí pro výkon povolání,
- **zájmové vzdělávání** rozvíjející určité všeobecně – vzdělávací znalosti a dovednosti: jazykové, umělecké, společensko vědní.

Vzdělávání dospělých poskytují různorodé vzdělávací instituce (školy, podniky, vzdělávací firmy, orgány sociálních partnerů, komory, neziskové a další organizace)

---

<sup>3</sup> PALÁN, Z. (2007). *Andragogický slovník*, <http://www.andromedia.cz>  
PALÁN, Z. (2002) *Lidské zdroje - Výkladový slovník*. Academia.



a podle toho v jakých strukturách je poskytováno, rozlišujeme v souladu s Memorandem o celoživotním učení<sup>4</sup> tři základní kategorie:

- **Formální vzdělávání**

Vzdělávání, které je realizováno ve vzdělávacích institucích, zpravidla ve školách. Jeho funkce, cíle, obsahy, organizační formy a způsoby hodnocení jsou legislativně ošetřeny. Zahrnuje na sebe navazující vzdělávací stupně (základní, střední, vyšší odborné, vysokoškolské), jejichž absolvování je potvrzováno certifikátem (vysvědčením, diplomem apod.).

- **Neformální vzdělávání**

Vzdělávání, které je zaměřeno na získání vědomostí, dovedností a kompetencí, které mohou respondentovi zlepšit jeho společenské i pracovní uplatnění. Kurzy neformálního vzdělávání jsou poskytovány zpravidla v zařízeních zaměstnavatelů, v soukromých vzdělávacích institucích, v neziskových organizacích a ve školských zařízeních. Patří sem např. kurzy cizích jazyků, počítačové kurzy, řidičské kurzy, rekvalifikační kurzy, ale také krátkodobá školení a přednášky. Nutnou podmínkou pro realizaci tohoto druhu vzdělávání je účast odborného lektora či učitele. Nevede k získání uceleného stupně vzdělání.

- **Informální učení**

Je chápáno jako proces získávání vědomostí, osvojování si dovedností a kompetencí z každodenních zkušeností a činností v práci, v rodině, ve volném čase. Zahrnuje také sebevzdělávání, kdy učící se nemá možnost ověřit si nabyté znalosti (např. televizní jazykové kurzy). Na rozdíl od formálního a neformálního vzdělávání je neorganizované, zpravidla nesystematické a institucionálně nekoordinované.<sup>5</sup>

## 2.1.2 Poradenství

Obecná definice **poradenství** vychází zejména z toho, v rámci jakých struktur, odbornosti a kým je poskytováno. Je-li její poskytování institucionalizované, lze poradenství definovat jako specifickou činnost zahrnující širokou škálu aktivit, jejímž prostřednictvím specialista (pedagog, trenér, tutor, psycholog, lékař, právník nebo jiný odborník) v určitém oboru (právo, ekonomika, stavebnictví, bankovníctví, životní prostředí, psychologie atd.) pomáhá jednomu nebo skupině klientů orientovat se v dané problematice, získat potřebné informace a činit informovaná rozhodnutí v běžných a svízelných situacích a při překonávání nejrůznějších neshod či nedostatků, se kterými se klienti potýkají při výkonu povolání nebo v osobním životě.

Poradenství je tedy proces, v rámci kterého je poskytována vysoce odborná služba, využívající odborné instrukce, informace, poučení, návody atd. jedním subjektem druhému subjektu, návrhy různých opatření formulovaných jedním subjektem

---

<sup>4</sup> *Memorandum on Lifelong Learning*. 2000. A commission staff working paper. Brussels.

<sup>5</sup> CZESANÁ, V., MATOUŠKOVÁ, Z. (2006) *Účast a bariéry vzdělávání starších osob*. Working Paper NOZV-NVF č. 2/2006, Národní vzdělávací fond. Praha.

k řešení problému druhého subjektu (subjektem zde může být jak jednotlivec, tak instituce)<sup>6</sup>.

Poradenství má svá vymezená pravidla, disponuje širokou škálou metod a prostředků důležitých pro pomoc klientovi vyrovnávat se s problémy, pomoci mu při hledání a rozhodování pro optimální řešení, bez předsudků, nezaujímání stanovisek a nezávisle. Dodržování pravidel a principů poskytování poradenských služeb je nutné i mimo formální poradenské struktury.

Při poradenství je stále třeba dodržovat motiv pomoci klientovi, aby byl schopen s pomocí poradenských instrukcí **sám sobě pomoci**, aby se sám nezávisle a svobodně rozhodl a našel optimální řešení svého problému. Není možné klientovi vnucovat správná či nesprávná řešení a přebírat odpovědnost za klientova rozhodnutí.

### **Zcela beze zbytku zde platí definice Donalda Supera: PORADENSTVÍ JE POMOC KE SVÉPOMOCI.**

V dalším textu pod pojmy poradenství, poradenské služby a poskytování poradenských služeb zahrnujeme všechny aktivity týkající se výhradně **poradenství pro osobní a profesní rozvoj**.

V poradenství je používána široká škála specifických přístupů a intervencí které mají určitá pravidla a postupy. Jejich aplikace je modifikována podle konkrétní situace, možnostmi klienta i odbornou přípravou poradce.

Se zvyšující se složitostí sociálních a společenských jevů se poskytování informací, rad a intervencí stalo odbornou činností, nicméně nevymizelo ani z běžného života. Inspirováni Memorandem o celoživotním vzdělávání rozeznáváme:<sup>7</sup>

- **FORMÁLNÍ PORADENSTVÍ** je poskytováno v rámci určitých struktur (např. úřady práce, zdravotnickými zařízeními, školskými systémy) specificky vzdělanými poradci.
- **NEFORMÁLNÍ PORADENSTVÍ** je poskytováno mimo formální struktury (např. personálními agenturami, neformálními vzdělávacími institucemi, asociacemi a dobrovolnými spolky). Poradci jsou jak specificky vzdělaní (psycholog, pedagog), zaškolení, ale i „amatéři“.
- **INFORMÁLNÍ PORADENSTVÍ** je prováděno mimoděk a intuitivně (např. v rámci rodiny, pracoviště, nebo jiného kolektivu) kýmkoliv a kdekoliv.

Poradenské služby mohou být poskytovány jak jednotlivcům, tak i více osobám najednou a podle toho jak probíhají, rozlišujeme:<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> OPOČENSKÝ, J. *Poradenství pro volbu povolání*. Učební text. Katedra andragogiky a personálního řízení FF UK. Praha. 1996.

<sup>7</sup> *Memorandum on Lifelong Learning*. 2000. A commission staff working paper. Brussels.

- **PORADENSTVÍ USKUTEČŇOVANÉ OSOBNÍM KONTAKTEM PORADCE A KLIENTA**

*Hromadné poradenství* obvykle se jedná o jednorázové akce za účasti většího počtu klientů, např. besedy, diskusní kluby a přednášky.<sup>9</sup>

*Skupinové poradenství* je určeno pro menší skupiny klientů a využívá její dynamiku, tj. psychologické síly a procesy působící v rámci skupiny, které ovlivňují chování jednotlivých členů skupiny.<sup>10</sup>

*Individuální poradenství* probíhá pouze mezi poradcem a klientem.

- **PORADENSTVÍ POSKYTOVANÉ POMOCÍ TECHNOLOGICKÝCH PROSTŘEDKŮ**

*Telefonní poradenství.*

*Poradenství po Internetu:* prostřednictvím e-mailu, chatu, video-konference.

Poskytování poradenství přímým - osobním kontaktem mezi poradcem a klientem je nejběžnější. Jiná situace je v poskytování poradenství pomocí technologických prostředků. Jedná se o poměrně novou a rychle se rozvíjející oblast. Nicméně nehledě na způsob poskytování, od poradenské služby je očekávána rychlá odpověď a pomoc, poskytnutí odpovídajících, aktuálních a logických informací o variantách možností a příležitostí, o inspirativních zdrojích, které pomohou zlepšit proces rozhodování, řešit běžné i svízelné situace a plánování budoucích aktivit a akcí. Neméně důležitým předpokladem je odborná připravenost poradce, přístupnost, nestrannost a transparentnost těchto služeb.<sup>11</sup>

### 2.1.3 Poradce - osoba poskytující poradenské služby

Osoba, která poskytuje poradenské služby, může být vzhledem k dosaženému vzdělání nazývána:

- **specificky vzdělaným poradcem**, který má příslušné vysokoškolské vzdělání (psycholog, psychiatr, speciální pedagog) a předpokládá se, že prošel příslušným výcvikem),
- **poradenským pracovníkem** – bez patřičného vysokoškolského vzdělání se zaškolením v určité oblasti poradenské práce.

Z důvodu zjednodušení je v následujícím textu osoba, která je v pozici, kdy poskytuje rady v širším smyslu tohoto slova, nazývána **poradce**, přestože se v některých

---

<sup>8</sup> *The Practice of Internet Counselling.* (2001) National Board for Certified Counsellors, Inc.; and Center for Credentialing and Education, Inc.; Greensboro. In: Gibson, R.L., Mitchell, M.H.(2003) *Introduction to Guidance and Guidance.* 6th edition. Merrill Prentice Hall. P. 426.

<sup>9</sup> JUNKOVÁ, V. (1991) Psychologická poradna pro vysokoškoláky při katedře psychologie FF UK (Psychological Counselling Centre at the Psychology Department of the Philosophical Faculty of Charles University).

<sup>10</sup> PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. (1998) *Pedagogický slovník.* Portál. Praha.

<sup>11</sup> HUGHES, D. (2003) *Creativity and Impact.* In: CeGS Newsletter. February 2003, Issue 8.

případech může jednat o poradenského pracovníka bez patřičného vysokoškolského vzdělání.

Oblasti poradenství související s tématem tohoto modulu:	Specifikace názvu poradce:
- psychologické poradenství	- psycholog
- pedagogicko-psychologické poradenství	- psycholog, výchovný poradce, speciální pedagog
- profesní poradenství	- profesní poradce
- kariérové poradenství	- kariérový poradce
- poradenství pro volbu povolání	- poradce pro volbu povolání
- studijní poradenství	- studijní poradce

#### 2.1.4 Klient

Pojem **klient** je používán pro označení osob, které využívají osobní nehmotné služby odborníků, např. v oblasti právních služeb. Poradenské služby pro osobní a profesní rozvoj mají také charakter nehmotné služby a tudíž osoby, které je využívají, nazýváme také klienty.

Klienty poradenství lze kategorizovat např. podle:

- věku,
- pohlaví,
- problému, se kterým se na poradce obrátili,
- statutu, který mají vzhledem k zaměstnání (uchazeč o zaměstnání, zájemce o zaměstnání, nezaměstnaný),
- toho, zda jednají sami za sebe nebo za někoho jiného (blízkého, firmu).

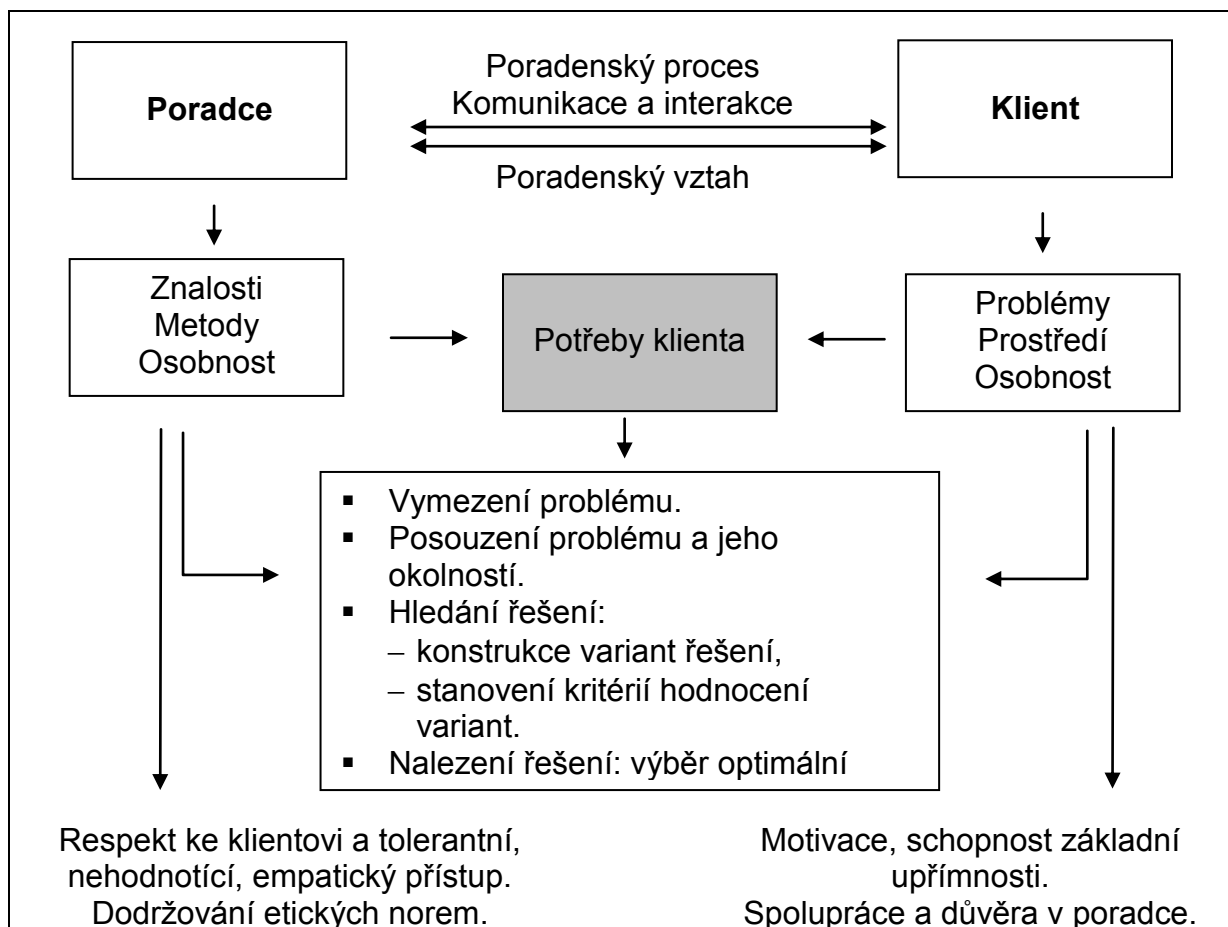
Kategorizace se obvykle provádějí za určitým účelem. V tomto studijním materiálu se seznámíte s kategorizací studujících s využitím dvou aspektů kvalifikace: a) znalosti a dovednosti a b) motivace ke studiu a k jeho dokončení.

#### 2.1.5 Poradenský proces

Poradenství probíhá prostřednictvím poradenského procesu (viz **obr. č. 1**), jehož jádrem je **komunikace** a **interakce** mezi poradcem a klientem (nebo skupinou klientů). Tato komunikace a interakce je primárně zaměřená na témata, se kterými klient přichází. Zkušení poradci s jistou mírou nadsázky tvrdí, že klienti mívají na srdci obvykle minimálně tři záležitosti, na které hledají odpověď.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> IVEY, ALLEN E. (2003) International interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society. Brooks/Cole.

## OBR. Č. 1: PORADENSKÝ PROCES<sup>13</sup>



V průběhu rozhovoru jsou identifikována témata, která chce klient s poradcem probrat, a obvykle i širší souvislosti. Poradce hledá návrhy variant konstruktivního, nezaujatého řešení a nabízí je klientovi k posouzení. Nalezení řešení ponechává na klientovi a poskytuje mu případně další informace.

Na straně poradce je nezbytnou podmínkou respekt ke klientovi a tolerantní, nehodnotící, empatický přístup. Samozřejmou podmínkou je dodržování etických norem.

Na straně klienta je nezbytnou podmínkou motivace, schopnost základní upřímnosti a spolupráce a důvěra v poradce.

Cíle poradenského procesu mohou být jednoduše klasifikovány jako cíle, kterých chce dosáhnout klient a cíle, o které usiluje poradce, nebo jako cíle krátkodobé, střednědobé či dlouhodobé. Podle obsahu lze tyto cíle rozdělit do následujících kategorií:<sup>14</sup>

<sup>13</sup> © HARGAŠOVÁ, M. (2000). Upraveno.

<sup>14</sup> Gibson, R.L., Mitchell, M.H. (2003) *Introduction to guidance and guidance*. Sixth edition. Merrill Prentice Hall. P. 157-158

- **ROZVOJOVÉ CÍLE:** jsou cíle, kterými je klientovi pomůženo dosáhnout nebo zlepšit jeho očekávaný lidský růst a rozvoj – společenský, osobnostní, emocionální, kognitivní, fyzický atd.
- **PREVENTIVNÍ CÍLE:** pomáhají klientovi předcházet nežádoucím jevům.
- **ZLEPŠOVACÍ CÍLE:** identifikace a rozvoj určitých dovedností nebo schopností klienta.
- **NÁPRAVNÉ CÍLE:** pomoc klientům pro překonání nebo nápravu nežádoucích okolností.
- **VÝZKUMNÉ CÍLE:** vyhodnocení variant, testování dovedností a schopností a zkoušení nových a odlišných poradenských metod a postupů.
- **POSILOVACÍ CÍLE:** upevňování klientova rozhodnutí a vůle toto rozhodnutí realizovat.
- **KOGNITIVNÍ CÍLE:** získávání informací a základních kompetencí pro vzdělávání a dovednost rozhodování se.
- **FYZIOLOGICKÉ CÍLE:** posilování porozumění a návyků podporující zdravý životní styl.
- **PSYCHOLOGICKÉ CÍLE:** rozvíjení společenské interaktivní dovednosti, získávání kontroly nad emocemi, rozvoj pozitivního sebehodnocení.
- **SOCIÁLNĚ – POLITICKÉ CÍLE:** posilování pocitu sounáležitosti se společností, předcházení a odstraňování sociální exkluze, usnadňování přístupu k celoživotnímu vzdělávání a placené práci.

Cíle mají v poradenském procesu velice významnou funkci, neboť jej pomáhají organizovat a jsou jeho stimulatorem. Pomáhají poradci vybrat a vyhodnotit poradenské strategie odpovídající klientovým cílům. Mohou mít ale i vzdělávací funkci, protože pomáhají klientům identifikovat a získávat nové podněty.

Cíle poradenského procesu byly Lawem a Wattsem<sup>15</sup> rozděleny do kategorií známých pod zkratkou **DOTS**, které definují rozvoj klienta ve čtyřech oblastech:

- SEBEUVĚDOMĚNÍ:** **Kdo jsem?** Jaké mám znalosti, dovednosti, schopnosti, motivaci, přístup, hodnoty, cíle a zájmy.
- VNÍMÁNÍ PŘÍLEŽITOSTÍ:** **Kde jsem?** Co řeším a proč? Jaké jsou okolnosti, ze kterých to řeším, jaké jsou klady a zápory mé situace?
- ROZHODOVÁNÍ:** **Co budu dělat?** Jak vnímám možná řešení? Která řešení jsou přijatelná, a která budou úspěšná? Umím si poradit sám?
- UČENÍ SE ZMĚNÁM:** **Jak si s tím poradím?** Mám dostatek informací? Umím najít optimální řešení?

<sup>15</sup> LAW, B., WATTS A.G. (2003) *The dots analysis*. National Institute for Careers Education and Counselling. The Career-Learning NETWORK.

LAW, B., WATTS, A.G. (1977) *Schools, Careers and Community*. A Study of Some Approaches to Careers Education in Schools London: Church Information Office.

## 2.1.6 Poradenský vztah

Adekvátně počtu setkání, charakteru probíraného tématu a vzájemným sympatiím vzniká mezi poradcem a klientem určitý vztah, který nazýváme **vztahem poradenským**. Pokud jsou jen předávány informace a probírány obecné záležitosti, je poradenský vztah méně intenzivní a emoční, než je tomu v případě terapeutického vztahu, kdy jde obvykle o dlouhodobou práci s klientem s více setkáními.

## 2.1.7 Komunikace a interakce v poradenském procesu

Komunikace a interakce v poradenském procesu je v nejširším pojetí procesem vzájemného dorozumívání a vzájemného působení osobnosti poradce na klienta, které směřuje k určitému cíli. Komunikace a interakce je ohraničena časově i prostorově, jsou určeni účastníci komunikace, je stanoven cíl i obsah komunikace.<sup>16</sup>

V rámci tohoto dorozumívání a působení dochází k výměně informací mezi jeho účastníky a při delším trvání se na jejich základě vytváří poradenský vztah. Informace se v ní zprostředkovávají jazykovými i neязыkovými prostředky.<sup>17</sup>

### 2.1.7.1 Verbální komunikace - rozhovor<sup>18</sup>

**Rozhovor** je základem poradenského procesu, je prostředkem komunikace a získávání informací. Rozhovor **vede** poradce s klientem, navozuje situaci, aby klient mohl vyprávět svůj příběh a objasnit to, co jej zajímá či trápí, v čem potřebuje poradit. Vedení rozhovoru neznámá, že poradce přebírá veškerou aktivitu a řídí rozhovor. Vede pouze proces a fáze rozhovoru, jeho obsah určuje klient. Poradce využívá svých komunikačních dovedností, zejména **aktivního a empatického naslouchání**, jehož prostřednictvím zjišťuje názory klienta, jeho postoje a pocity. Častou chybou poradců zejména z řad začátečníků je snaha minimalizovat délku rozhovoru s klientem.

Rozhovor může mít různé formy. Probíhá-li rozhovor s více osobami najednou, hovoříme o **skupinovém rozhovoru**, při jehož přípravě hraje podstatnou roli účel a cíl rozhovoru. Může se jednat o pouhé předávání informací, ale i o skupinovou terapii, řešení problému, do kterého je zapojeno více osob. Skupinové rozhovory vyžadují předchozí přípravu scénáře na základě informací o složení dané skupiny a o hlavních znacích jejích členů.

Další formou rozhovoru je **řízený rozhovor**, pro jehož vedení jsou předem připraveny otázky, které jsou individuálně pokládány většímu počtu respondentů.

<sup>16</sup> ŠIKULOVÁ, R. Pedagogická komunikace jako prostředek sociální interakce. Dostupné na [http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR\\_sikulova\\_pedakomun.pdf](http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR_sikulova_pedakomun.pdf). 5.11.2007.

<sup>17</sup> GAVORA, P. a kol. (1988) *Pedagogická komunikácia v základnej škole*. Bratislava : SAV.

<sup>18</sup> IVEY, ALLEN E. (2003) *International interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society*. Brooks/Cole.

Stejné otázky vedou konverzaci jednotným směrem a je zaručeno získání většinového názoru. Odpovědi jsou odděleně zaznamenávány a následně vyhodnoceny.

V rozhovoru je obvykle sledován určitý sled na sebe navazujících kroků:<sup>19</sup>

### 1. KROK

Při prvním setkání poradce zjišťuje, co klienta přivedlo do poradny, tj. zjišťuje, **kde se klient nachází** – poradce vede klienta k vyjádření svého dotazu, popisu problému případně k vyprávění příběhu, od kterého se odvíjejí důvody klientovy návštěvy v poradně. Klient má cítit, že mu poradce naslouchá, že jej akceptuje, a že na něj má čas. Předem stanovený, alespoň intuitivní scénář rozhovoru, napomáhá získat od klienta více informací a rychleji rozklíčovat problém, se kterým klient přišel, a udržuje tok hovoru. Poradce klienta verbálně i neverbálně povzbuzuje k hovoru. Mnohdy klient hned v prvních málo větách nastíní více problémů a pro poradce je těžké ihned zareagovat tak, aby místo odpovědi nedostal jen další várku různých domněnek, faktů či stížností. Zkušený poradce vybere některé vyřčené téma, přeformulovává hlavní myšlenky, případně parafrázuje, dotazuje se na to, co klient nejasně vyjádřil a shrnuje pocity klienta a situaci, ve které se nachází. Obvykle nereaguje na negativní prohlášení.

### 2. KROK

Dalším krokem, který v praxi probíhá již v průběhu seznamování se s důvody klientovy návštěvy, je vyhodnocování a zvažování **optimální intervence**,<sup>20</sup> tj. zda je možno klientovi pomoci na místě, nebo zda by neměl být doporučen jinam (například do zdravotnického zařízení nebo do jiného typu poradny), a zda má poradce k dispozici dostatečné zdroje, ať již informační či kvalifikační.

### 3. KROK

Ve třetím kroku poradce **hledá klientova přání, co chce být, kam směřuje** – poradce s klientem zvažuje různé cíle, kterých by klient mohl dosáhnout, prostředky k jejich dosažení a SWOT jednotlivých řešení vzhledem k jeho možnostem, zájmům a očekáváním.

SWOT<sup>21</sup> je zkratka obsahující první písmena základních prvků relativně jednoduché formy analýza, která zkoumá silné a slabé stránky určitého jevu a vyhodnocuje příležitosti a hrozby, které existují nebo působí na daný jev.

**Silné stránky:** Co je pozitivního v tom, čím jsem byl dosud? Co jsem se naučil, v čem vynikám, co znám?

<sup>19</sup> IVEY, ALLEN E. (2003) International interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society. Brooks/Cole.

<sup>20</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. (2000) *Psychologický slovník*. Portál. Praha.: Intervence: v širším smyslu zákrok, v užším smyslu cílený, předem promyšlený zásah, zpravidla zaměřený na zmírnění tíživé osobní situace sledované osoby.

<sup>21</sup> Zdroj: Qudio "We Create Solutions": S.W.O.T Analyses. Dostupné na <http://www.qudio.com>. 21.3.2004



<b>Slabé stánky:</b>	Na čem jsem pohořel? Čeho se mám vyvarovat? Co není pro mě? Co mi nejde, co neumím?
<b>Příležitosti:</b>	Jaké mám šance k dalšímu rozvoji? Kde jsou moje rezervy? Co jsem ještě nezkusil a stálo by to za to? V čem na sobě může více pracovat?
<b>Hrozby:</b>	Jaké jsou překážky mého dalšího rozvoje? Do jaké míry se mění podmínky a okolí? Co se stane, nezměním-li svůj postoj? Ohrožuje vytvořenou pozici měnící se technologie

Nastínění variantních řešení z různých perspektiv pomáhá klientovi v rozvíjení názorů a modelů chování. Techniky a metody jsou různé, řídí se povahou a závažností toho, s čím se klient na poradce obrátil. Poradce nikdy klientovi nepodsouvá „své“ řešení, ale motivuje jej pro hledání jeho vlastního řešení. Poradce odhaduje různá úskalí daného řešení a vede klienta k realistickým, efektivním strategiím. Nechává však na klientovi posouzení a zvážení podle jeho vlastních kritérií. Součástí bývá i sestavení určité a konkrétní časové realizace a možností řešení.

Poradce pomáhá klientovi při sestavení realistického plánu pro řešení optimální varianty řešení. Klient je veden k tomu, aby si vybral pro sebe relevantní alternativu, aby si zvolil reálný cíl a začal jej naplňovat.<sup>22</sup>

#### 4. KROK

Poslední fází je **nalezení způsobu, jak se klient dostane k cíli**. Poradce vede klienta k nalezení konkrétních a realizovatelných kroků. Do určité míry mu může pomoci s jejich realizací např. vyplnit přihlášku ke studiu. Pokud nešlo jen o jednoduché předání informací nebo jednorázové rady, poradenská služba obvykle nekončí. Záleží především na klientovi, zda a kdy poradce opět zkontaktuje.

Verbální komunikace v sobě zahrnuje jak zvukovou, tak i písemnou, popř. jinou grafickou podobu řeči. Řeč je nejsrozumitelnějším prostředkem komunikace, neboť při přenosu informací prostřednictvím řeči se nejméně ztrácí smysl sdělení, může být prezentováno jasné vyjádření obsahu i vztahu.

Řečí sdělujeme své myšlenky a pocity. Aby mohlo dojít ke sdělení skutečně srozumitelnému, musíme si stále uvědomovat nejen, CO chceme říci, ale i PROČ to říkáme, v jaké situaci, náladě, s jakým úmyslem. Budeme-li vědět „CO“ a „PROČ“, bude pak mnohem jednodušší i „JAK“. Důležité je najít správný citový podtext a tedy i výraz; určit správně i logický důraz ve větě (v myšlence).

Kromě obsahu sdělení má určité znaky i způsob vyjadřování a formální stránka řeči, ze které lze usuzovat na psychickou pohodu klienta. Formální stránku řeči tvoří:<sup>23</sup>

- intenzita hlasového projevu,

<sup>22</sup> IVEY, ALLEN E. (2003) International interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society. Brooks/Cole.

<sup>23</sup> ŠIKULOVÁ, R. Pedagogická komunikace jako prostředek sociální interakce. Dostupné na [http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR\\_sikulova\\_pedakomun.pdf](http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR_sikulova_pedakomun.pdf). 5.11.2007.

- tónová výška hlasu,
- barva hlasu,
- délka projevu,
- rychlost projevu (tempo),
- přestávky v řeči,
- akustická náplň přestávek,
- přesnost projevu,
- způsob předávání slova a zda je v souladu s komunikačními pravidly.<sup>24</sup>

### 2.1.7.2 Neverbální komunikace<sup>25</sup>

Neverbální komunikací označujeme komunikaci, která ke sdělování informací nepoužívá slov. Prostředky mimoslovní komunikace jsou značně široké.

Odborná literatura rozlišuje tyto způsoby mimoslovního sdělování:

- **Sdělování pohledy** – řeč očí, je jedním z nejdůležitějších komunikačních kanálů, kam lze zařadit zaměření pohledu, délku pohledu, úhel pootevření víček, sdělování tvarem obočí, četností pohledů, frekvencí mrkacích pohybů aj.
- **Sdělování výrazem obličeje** – sdělování mimikou může mít různou podobu. Jde např. o výrazy tradované kulturou (zdvořilostní úsměv), o tzv. instrumentální pohyb (při kýčání, zívání), nejčastěji však jde o sdělování emocí (citů, pocitů, nálad, afektů).
- **Sdělování pohyby** – rozsah pohybů souvisí s intenzitou emocionálního prožívání určité situace. Z obličeje poznáme, o jaký druh emocí jde, z pohybu poznáme intenzitu prožitku. Radíme sem především pohyby hlavy a krku (souhlas – nesouhlas, strnulé, nehybné držení hlavy – vzdor).
- **Sdělování fyzickými postoji** – poloha těla (postoj), rukou, nohou člověka může lidem sdělit, zda je jeho postoj přátelský či nepřátelský, zda s nimi chce dál jednat či nikoli.
- **Sdělování gesty** – gesta doprovází verbální projev, váží se k němu a zdůrazňují ho. Jsou vázána na určitou kulturu (vyjádření souhlasu a nesouhlasu pomocí gesta u nás a v Bulharsku nebo v Řecku se liší).
- **Sdělování dotykem** – význam tohoto způsobu sdělování spočívá v mimořádné citlivosti pokožky. Jde o hmatový kontakt s jiným člověkem. Dotykem lze povzbuzovat, kárat, chválit i trestat. Používání tohoto způsobu sdělování musí poradce vždy zvážit vzhledem k věkové skupině, se kterou pracuje.
- **Sdělování vzájemným přiblížením či oddálením** – vychází ze skutečnosti, že komunikující osoby se vždy zastaví v určité vzdálenosti od sebe. Vzdálenost fyzická velmi úzce koreluje se vzdáleností psychickou. Vzdálenost závisí na

<sup>24</sup> MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J., (1995) *Komunikace ve škole*. Brno: MU.

<sup>25</sup> ŠIKULOVÁ, R. Pedagogická komunikace jako prostředek sociální interakce. Dostupné na [http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR\\_sikulova\\_pedakomun.pdf](http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR_sikulova_pedakomun.pdf). 5.11.2007.

dalších charakteristikách, např. komunikuje-li spolu muž a žena, žena a žena, podřízený s nadřízeným, přátelé, cizí lidé, učitel – žák apod.

Neverbální komunikace je velice významným komunikačním a informačním kanálem. Mnohdy si ani neuvědomujeme, kolik toho o sobě svému okolí sdělujeme právě mimoslovně.

Při osobních setkáních (např. v prezenčním studiu v průběhu výuky, v distančních formách při konzultacích či seminářích) má poradce možnost pozorovat chování klientů. Jde zejména o sledování neverbálních projevů a způsobů chování, které není možno získat jinak. Rozlišujeme dvě hlavní formy **pozorování – přímé a nepřímé**. O přímém pozorování hovoříme, je-li poradce aktivně zapojen do určité činnosti. Obvyklejší formou je pozorování nepřímé, kdy poradce do činnosti zapojen není a pozoruje klienta z povzdálí.

### 2.1.8 Poradenská intervence

Intervence doslova znamená vmísit se, zakročit nebo zasáhnout do činnosti nějakých subjektů. Jedná se tedy o aktivní ovlivňování nějakého probíhajícího děje nebo okolí a je to pojem, který zahrnuje širokou škálu různých činností.

Intervencí je v poradenství označován předem plánovaný a systematický zásah sledující zpravidla řešení běžné situace či určitého problému jedince, rodiny, skupiny apod.<sup>26</sup> Rozlišujeme zejména intervence týkající se krizových situací, která vyžaduje rychlé a neodkladné řešení, mnohdy bez ohledu na původní objednávku klienta. Obvykle jde o případy, kdy je ohroženo psychické či fyzické zdraví klienta nebo někoho jiného v jeho okolí.

Výběr nástrojů a postupů, které poradce používá, se liší a záleží vždy na povaze a relevantnosti situace či problému, který si klient přeje řešit. Některé situace mohou být vyřešeny během jednoho setkání, řešení jiných může trvat déle a může být také použito více druhů poradenských metod (testy, dotazníky, sebehodnocení) za účelem získat dodatečné informace.

V následující tabulce je uveden příklad situací a příklady názvů intervenčních strategií, které má možnost poradce v poradenském procesu použít. Některé z nich jsou dobře zvládnutelné i zaškoleným poradcem, ale většina z nich vyžaduje specificky vzdělaného poradce.

---

<sup>26</sup> PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. (1998) *Pedagogický slovník (Pedagogical Dictionary)*. Portál. Prague ISBN 80-7178-252-1.

**OBR. Č. 1: PŘÍKLAD POUŽITÍ INTERVENČNÍCH STRATEGIÍ V PORADENSKÉM PROCESU<sup>27</sup>**

<b>Souhrnný model</b>	<b>Hodnoticí otázky</b>	<b>Intervenční strategie v případě, že odpověď je „ne“</b>
Hledání a definice problému	1. Definoval klient jasně problém, který chce řešit?	Parafrázování Sondování (napovídání a posilování) Kladení zkoumavých otázek Sumarizace
	2. Je klient klidný a vyrovnaný?	Naslouchání Trénink relaxace Zvládnutí emocí
Rozšiřování informací a možných řešení	3. Je klient schopen sám nalézt vhodné alternativy řešení své situace?	Kreativní přemýšlení Brainstorming Metafory Modelování situací
	4. Identifikoval klient všechny alternativy, které napadly i Vás?	Sondování (napovídání a posilování) Kladení zkoumavých otázek Sumarizace
	5. Bude klient hledat další možnosti?	Napovídání a posilování Vytváření modelových situací
Identifikace možných omezení	6. Je klient schopen sám identifikovat omezení a bariéry, které je při řešení problému čekají?	Kreativní myšlení Brainstorming Metafory Modelování situací
	7. Identifikoval klient všechny aspekty, které jej mohou v řešení omezovat?	Napovídání a posilování Vytváření modelových situací
	8. Je klient připraven přizpůsobit se nové situaci?	Kognitivní restrukturalizace Emoční hraní rolí Psychodrama Navozený kognitivní konflikt Modelování situací
Identifikace možných variant řešení	9. Je klient schopen sám identifikovat možné varianty řešení svého problému?	Kreativní myšlení Brainstorming Metafory Modelování situací
Výběr konečného řešení	10. Jsou klientovy dovednosti a znalosti dostatečné k tomu, aby mohl zvládnout vybrané řešení?	Kreativní myšlení Brainstorming Metafory Modelování situací

<sup>27</sup> HORAN. J. J. (1977) *Counseling for Effective Decision Making*. <http://horan.asu.edu>. Upraveno.

## 2.2 Souhrn kapitoly

Poradenská služba je uskutečňována prostřednictvím interpersonálního vztahu, v němž se osoba poskytující poradenské služby pokouší svou radou či intervencí pomoci, být užitečná jednomu či skupině klientů při řešení (běžných nebo problémových) situací.

Hlavní úlohou poradenského procesu není navrhnout klientovi hotové řešení, nýbrž pomoci nasměrovat klienta k samostatnému, aktivnímu a tvůrčímu vyrovnání se s danou situací, dovést jej k tomu, aby on sám (po poskytnutí poradenské pomoci a adekvátních informací) hledal účinné řešení svých problémů a učinil samostatně konečné rozhodnutí. Jde o kvalifikovanou pomoc k samostatnému rozhodnutí klienta.

Cíle poskytování poradenských služeb vycházejí z potřeb klientů a ovlivňují kroky a intervence, které poradce používá při vedení klienta k učinění informovaného rozhodnutí.

## 2.3 Úkoly kapitoly

OTÁZKY A ÚKOLY	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>Zamyslete se nad poradenským procesem znázorněným na obr. č. 1 a v duchu popište, co se v průběhu poradenského procesu odehrává. Napište: a) tři dotazy, se kterými se na Vás mohou obrátit, nebo obracejí, klienti:  b) informační zdroje, které k zodpovězení dotazů používáte:</i></li><li>2) <i>Přehrajte si v mysli jednotlivé kroky vedení poradenského rozhovoru a soustřeďte se, zda rozhovor stále chápete jako prostředek k tomu, aby Vám klient vyprávěl svůj příběh. Pokud jej chápete jinak, napište jak:</i></li><li>3) <i>Zamyslete se, jak, od koho a v jaké situaci na Vás kladně působí neverbální sdělování dotykem a přehrajte si situace, ve kterých Vám tato forma komunikace nebyla příjemná.</i></li><li>4) <i>Napište svými slovy základní princip poradenské práce, který vyslovil Donald Super:</i></li></ol>
----------------	--

### 3. Pohled do historie poradenství

#### ÚVOD DO KAPITOLY

Kapitola podává stručný nástin historického vývoje a obecných souvislostí poskytování poradenských služeb souvisejících se vzděláváním a zaměstnáním a věnuje se zejména hlavním představitelům a zakladatelům teorií profesního poradenství.

#### CÍLE KAPITOLY

➤ *Získání přehledu o vývoji poradenských teorií a jejich představitelích.*

#### 3.1 Úvod

Některé země jako je např. Velká Británie, USA či Dánsko, mají dlouholetou tradici v poskytování poradenských služeb souvisejících s osobním a profesním rozvojem, zatímco v jiných státech teprve začínají vytvářet jeho koncepci. Rozdíly mezi zeměmi jsou výsledkem historického vývoje a kulturních tradic. Úzce souvisejí i s vývojem vzdělávacího systému a zaměstnanosti a jejich podpůrných služeb.

Poradenská činnost k výběru povolání, vzdělávání i k řešení osobnostních problémů je prováděna odnepaměti především uvnitř rodiny nebo komunity. Institucionalizovanou formu dostává až koncem 19. století v souvislosti s průmyslovou revolucí, s formováním trhu práce, se zvyšujícím se počtem profesí a v neposlední řadě se zaváděním bezplatné povinné školní docházky<sup>28</sup> a růstem počtu studijních příležitostí. Školy byly do zavedení bezplatné povinné školní docházky vysoce výběrové. Poté do škol začaly přicházet děti ze všech vrstev společnosti a učitelé již nebyli s to všem poradit s volbou povolání a dalšího studia.

Na počátku tuto situaci pomáhaly řešit chudým a znevýhodněným různé dobrovolné organizace, jejichž hlavním motivem byla podpora rovného přístupu ke vzdělávání. Kladly velký důraz na sociální stránku, na osobnost klienta, na jeho možnosti a potřeby při hledání zaměstnání.

První praktičtí psychologové začínali na konci osmdesátých a v devadesátých letech 19. století především v psychologických laboratořích při nemocnicích a univerzitách. Např. v roce 1884 byla ve Velké Británii na Londýnské univerzitě otevřena laboratoř, ze které se vyvinula první psychologická výchovná poradna. Brzy poté vzniklo obdobné pracoviště např. ve Francii v Paříži, a v USA při Pensylvánské univerzitě.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> MERTIN, V. (1999) *Historie a poradenská psychologie ve světě*. Výchovné poradenství – Zpravodaj Institutu pedagogicko-psychologického poradenství ČR č. 20/1999. Praha. IPPP, str. 5-6.

<sup>29</sup> FREIBERGOVÁ, Z., FANTOVÁ, V., GOULLIOVÁ, K., MENCLOVÁ, L. (2001) *Poradenství na vysokých školách*. Projekt č. LS012138 Programu výzkumu pro státní správu MŠMT. Národní vzdělávací fond. Praha, str. 137. ISBN 80-903125-3-5.

Souběžně a relativně autonomně vznikala poradenská psychologie práce (psychotechnika), která je spjata s rozvojem strojové velkovýroby. Orientovala se na diagnostiku schopností uchazečů o pracovní místo, na racionalizaci práce a pracovních postupů, na psychologickou analýzu práce a jejich podmínek. Výsledky byly využívány při umísťování pracovníků ke strojům.

Z celé řady osobností, které přispěly k rozvoji poradenské teorie, uvádíme alespoň některé z nich.

### 3.1.1 Frank Parsons (1854-1908)

První specializovaná poradna byla založena **Frank Parsonsem** v Bostonu. Uvědomoval si, že zprostředkovatelny práce sice znají situaci na trhu práce, ale chybí jim znalost potřeb žáků, kteří stojí před rozhodnutím o volbě povolání, a učitelé, lépe rozumějící žákům, nevědí téměř nic o světě práce. Aby pomoc mladým lidem při jejich volbě profesní dráhy byla účinná, bylo podle Parsonse nutné vytvořit instituci zaměřenou na oba aspekty.<sup>30</sup> Vznikla první institucionalizovaná poradna pro volbu povolání s poradci se znalostí psychologie i různých profesí a třífázový model profesního poradenství, v němž poradce pomáhá klientovi:

- porozumět sám sobě, posoudit své předpoklady a zájmy vztahující se k volbě povolání,
- poznat svět práce,
- skloubit obraz sebe sama s požadavky profesí a provést správnou volbu.

Věřil, že lze „spárovat“ jednotlivce a pracovní pozice, a že čím větší shoda při párování nastane, tím bude výkon daného zaměstnání úspěšnější a přinese jedinci větší uspokojení z práce. Úspěšné spárování povahových rysů s faktory je základem zdárné a uspokojení přinášející volby povolání.

Teprve rok po jeho smrti vyšla kniha shrnující jeho teoretickou práci.<sup>31</sup>

### 3.1.2 E.L.Thorndike (1874-1949) a Alfred Binet (1857-1911)

Zhruba ve stejnou dobu jako Frank Parsons **E. L. Thorndike** zabývající se psychologií ve vzdělávání vyvinul metodu hodnocení znalostí a dovedností studentů a francouzský psycholog **Alfred Binet**, když zkoumal děti, které potřebovaly speciální školní péči, položil základ testů inteligence.

Poradenská psychologie a praxe od té doby prošla složitým vývojem týkající se nejen teorie, ale i diagnostických nástrojů, které se zaměřují i na zkoumání emoční inteligence.

---

<sup>30</sup> SCHWARZOVÁ, A. (2006) Návrh metodického materiálu pro oblast RVP ZV Člověk a svět práce se zaměřením na volbu povolání. Diplomová práce. Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity Brno.

<sup>31</sup> PARSONS, F. (1909). *Choosing a Vocation*. Boston: Houghton Mifflin.

### 3.1.3 Eli Ginzberg (1911-2002)<sup>32</sup>

První světová válka významně ovlivnila rozvoj psychometrie, která měla pomoci vyhledávat pro místa v armádě a ve válečném průmyslu osoby s odpovídajícími kvalifikačními znalostmi a dovednostmi a osobními charakteristikami.

Na počátku padesátých let navazuje svou kritikou třífázového modelu Franka Parsonse skupina amerických odborníků vedená **Eli Ginzbergem**.<sup>32</sup> Tato interdisciplinární skupina (sociolog, psychiatr, ekonom a psycholog) vytýkala poradcům pro volbu povolání, že se orientují pouze na rozvoj psychodiagnostických metod, a nezabývají se tím, jak volba povolání probíhá.

Skupina vyhodnocovala průběh volby povolání mnoha lidí z různých věkových skupin a provedla jejich výzkum. Výsledkem byla tři hlavní zjištění:

- volba profese je proces, který probíhá zhruba od 11 do 17 let,
- volba profese je kompromis,
- volba profese je nevratný akt.

### 3.1.4 John Holland (1897–1956)<sup>33</sup>

Významnou osobností v oblasti problematiky volby povolání a zejména vývojové koncepce v profesním poradenství byl **John Holland**. Podle jeho teorie lze rozdělit jedince do šesti osobnostních typů, stejně jako pracovní prostředí (viz obr. č. 2). Přitom každý člověk má znaky všech šesti typů, z nichž u každého jeden typ převládá. Většina lidí může zastávat celou řadu různých povolání, neboť existují rozsáhlé možnosti kompenzace, vyrovnávání nedostatků přednostmi a zejména možnostmi výcviku specifických profesionálních dovedností a návyků.

Tento model je znám také pod zkratkou RIASEC, což jsou počáteční písmena anglických názvů šesti osobnostních typů. Obvykle se osobnostní typ vyjadřuje dvojicí či trojicí typových písmen (např. RIA, ESC, aj.). Stejně tak je toto označení použitelné pro charakteristiku požadavků daného povolání (např. zubní laborant - RA, prodavačka - ES, obchodník - ER, aj.).

---

<sup>32</sup> GINZBERG, E., GINSBURG, S. W., AXELRAD, S., HERMA, J. L. *Occupational choice: An approach to a general theory* (1951) Columbia University Press (New York).

<sup>33</sup> SCHWARZOVÁ, A. (2006) Návrh metodického materiálu pro oblast RVP ZV Člověk a svět práce se zaměřením na volbu povolání. Diplomová práce. Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity Brno.



**R: Typ realistický (manuálně technický):** schopnosti a dovednosti spojené s fyzickou aktivitou a zručností - patří sem zemědělní pracovníci, strojníci, letci, řidiči nákladních aut, tesaři, maséři, opraváři, švadleny, malíři a natěrači, zedníci, slévači, bagristé, elektroinstalatéri, topenáři atd.

**I: Typ investigativní:** přednost je dáována poznávání, zkoumání a bádání – patří sem matematici, chemici, fyzici, biologové, kybernetici atd.

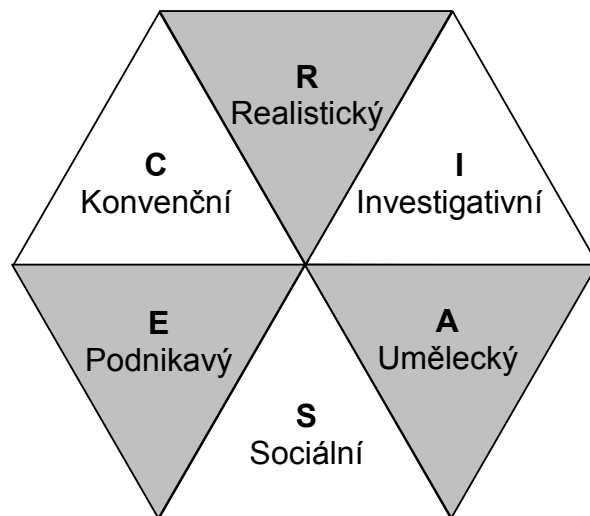
**S: Typ sociální:** interpersonální aktivitě je dáána přednost před intelektuální nebo fyzickou – patří sem např. sociální pracovníci, ale i diplomaté, psychologové a poradci.

**C: Typ konvenční:** převládají činnosti s jasně vymezenými pravidly, realizace příkazů, zájmy organizace na úkor vlastních potřeb – účetnictví, financování, administrativní pracovníci, účetní, sekretáři aj.

**E: Typ podnikavý:** využívá svých schopností přesvědčovat k získávání ostatních a k dosahování svých cílů – patří sem státní a řídicí pracovníci, úředníci pojišťoven, právníci, obchodníci.

**A: Typ umělecký:** usiluje o sebevyjádření, vyjádření svých citů a tvůrčí práci – patří sem hudebníci, výtvarníci, aranžéři, sochaři, malíři, spisovatelé, básníci aj.

**OBR. Č. 2: HOLLANDŮV MODEL TYPU OSOBNOSTI A PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ**



Holland se svými spolupracovníky vytvořil řadu praktických pomůcek, z nichž nejznámější je dotazník profesních zájmů a dotazník osobního zaměření. Dotazník profesních zájmů obsahuje seznam 160 profesí a klient k nim vyjadřuje svůj postoj. Klient se tímto způsobem dozví, které skupiny povolání by nejlépe odpovídaly jeho současnému osobnímu zaměření. Zdůrazňuje se současnému, protože Holland počítá s určitou nehotovostí, proměnlivostí mladého člověka. Význam Hollandovy teorie není pouze v tom, že umožňuje mladému člověku prohloubit jeho sebepoznání a poznání profesí, ale v podněcování jeho aktivity při zabývání se tímto úkolem.<sup>34</sup>

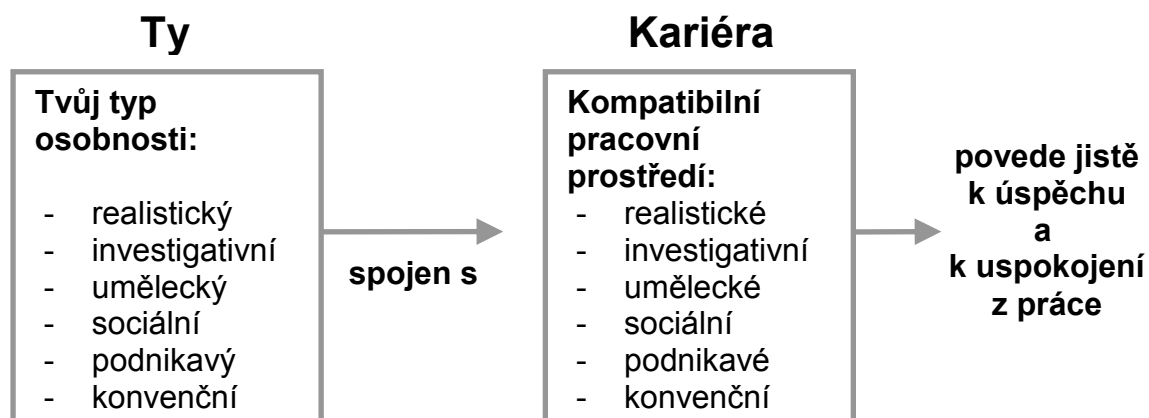
Holland rozvinul svou teorii jaké nástroj pro utřídění velkého počtu dat o lidech v různých pracovních pozicích a dat o různých pracovních prostředích, Výsledky využil pro vysvětlení, jakým způsobem si lidé vybírají svou profesi a důvodů, proč jsou lidé ve svém povolání spokojeni. Z výzkumu vyplynulo, že lidé mohou fungovat

<sup>34</sup> HOLLAND, John L. (1997) *Making Vocational Choices*. Psychological Assessment Resources, Inc.

HOLLAND, John L. (2000). *Occupations Finder*. Psychological Assessment Resources, Inc.

a rozvíjet se nejvíc v zaměstnání a v pracovním prostředí, které odpovídá jejich osobnostnímu typu (viz obr. č. 3).

**OBR. Č. 3: HOLLANDŮV MODEL PÁROVÁNÍ TYPU OSOBNOSTI A PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ**



### 3.1.5 Donald Edwin Super (1910-1994)<sup>35</sup>

Zhruba ve stejnou dobu, kdy byl prováděn výzkum skupinou pod vedením Ginzberga, začaly vznikat další vývojové teorie. Nejvlivnější představitel **Donald E. Super** se zabýval zkoumáním vývoje profesní dráhy jedince a to nejen vstupem do prvního povolání, ale i dalšími fázemi vývoje vztahu jedince k povolání, změnou povolání, až do doby odchodu do plného důchodu.<sup>36</sup> Jeho teorie vychází z poznání, že profesní dráha je ovlivněná socioekonomickými faktory, mentální a fyzickou vyspělostí a předpoklady, osobnostními charakteristikami a příležitostmi, které se danému jedinci naskýtají. Formalizoval pět vývojových stádií a úkolů, které jedinci v různých fázích svého života mají a hrají. Rozvinutý model je uveden **v kapitole 3.1.**

Významným přínosem byly zvláště první tři z jeho deseti tezí, které jsou výsledkem dlouhodobého sledování profesního vývoje:

- lidé se od sebe liší svými schopnostmi, zájmy a osobnostními charakteristikami,
- každý člověk má předpoklady k vykonávání více povolání,
- i když každé povolání vyžaduje charakteristické seskupení schopností, zájmů a dalších osobnostních rysů, přesto poskytuje dostatečný prostor k tomu, aby se v konkrétním povolání mohli uplatnit různorodí jedinci. Tím je zachována rozmanitost lidí v rámci jednotlivých povolání.

<sup>35</sup> SCHWARZOVÁ, A. (2006) Návrh metodického materiálu pro oblast RVP ZV Člověk a svět práce se zaměřením na volbu povolání. Diplomová práce. Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity Brno.

<sup>36</sup> SCHWARZOVÁ, A. (2006) Návrh metodického materiálu pro oblast RVP ZV Člověk a svět práce se zaměřením na volbu povolání. Diplomová práce. Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity Brno.

Podle Supera se jednotlivci rozhodují o své profesní dráze v souladu s porozuměním sama sebe. Předpokladem správné volby je ovšem znalost požadavků jednotlivých povolání. Je-li povědomí o nějakém povolání nebo požadavcích, které vykonávání povolání vyžaduje, neodpovídající, nemůže dojít k realistickému odhadu vhodnosti tohoto povolání.

Donald Super se také zabýval otázkou zralosti pro volbu profese, za které pokládá:

- povědomí nutnosti plánovat si budoucí profesní dráhu,
- vůle převzít za plánování profesní dráhy zodpovědnost a samostatně si obstarávat potřebné informace,
- výběr profese, která je v souladu se zájmy daného jedince.

Super zdůrazňuje, že sebepoznání se mění a rozvíjí během lidského života jako výsledek získávání zkušeností.

### 3.1.6 Carl Rogers (1902-1987)

Dalším významným teoretickým přístupem, který navázal na práce Donalda Supera, je indirektivní poradenský přístup zaměřený na klienta, za jehož autora je pokládán **Carl Rogers**.<sup>37</sup> Podle něj není úkolem poradce dávat klientovi přímou radu, jak má svou situaci řešit, nýbrž pomoci mu, aby v sobě našel kapacitu k jejímu řešení. Aplikovaně to v profesním poradenství znamená, že poradce klientovi nesděljuje, jakou profesi pokládá pro něho za nejvhodnější, ale poskytuje mu pomoc při získání maxima potřebných informací. Podněcuje klienta, aby se samostatně rozhodl a za své rozhodnutí převzal odpovědnost.

Carl Rogers jako první popsal moderní pojetí empatie<sup>38</sup> a začal ji využívat v poradenství. Je to nejlepší způsob, jak naslouchat pocitům, jak porozumět druhému člověku a jak dávat zpětnou vazbu, reagovat. Naslouchající musí odložit vlastní pocity a vcítit se do pocitů toho, kdo se mu svěřuje. Je to poslouchání nejen ušima, ale i očima a srdcem. Naslouchání je součástí komunikace a zaujímá v komunikačních procesech nejvýznamnější časový prostor.<sup>39</sup>

### 3.1.7 Abraham Harold Maslow (1908-1970)<sup>40</sup>

Abraham H. Maslow byl americký psycholog, jeden ze zakladatelů humanistického proudu v psychologii. Nejčastěji bývá uváděn jako autor hierarchie lidských potřeb. K

---

<sup>37</sup> ROGERS, C. R. (1942) *Counseling and psychotherapy*. Boston, MA, Houghton Mifflin.  
ROGERS, C.R. (1951) *Client-centred therapy: its current practice, implications, and theory*. Boston, MA, Houghton Mifflin.

<sup>38</sup> ROGERS, C.R. et.al. (1967) *The Therapeutic Relationship and its Impact*. Madison, University of Wisconsin Press.

<sup>39</sup> STRNADOVÁ, V. (2007) *Umění naslouchat – jedna z cest osobního rozvoje*. Knihovnicko-informační zpravodaj U Nás. 2007/01. Dostupné na <http://unas.svkhk.cz/clanek.asp?id=787>

<sup>40</sup> *Motivace a vedení lidí* (2007) <http://www.vedeme.cz/>

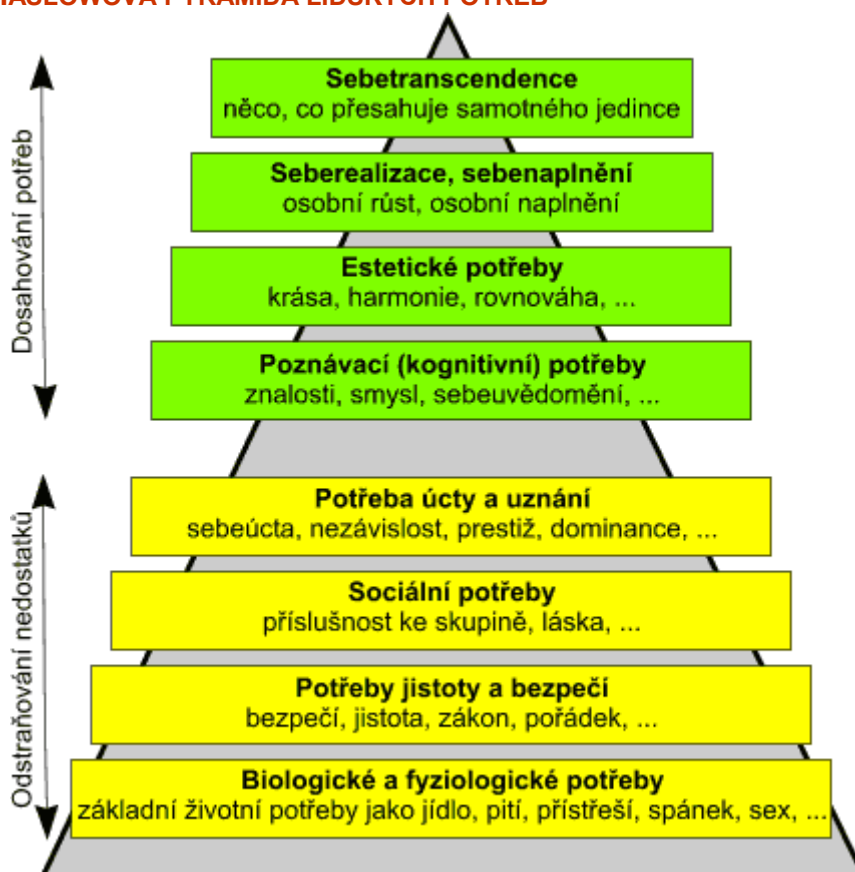
nejvýznamnějším příspěvkům Abrahama Maslowa v psychologii patří hierarchie lidských potřeb, kterou obvykle zobrazoval jako pyramidu (viz obr. č. 4).

Tato teorie tvrdí, že lidé jsou motivováni určitými potřebami a že tyto potřeby tvoří hierarchickou strukturu, která je tvořena dvěma hlavními skupinami: potřebami **odstranění** nějakého nedostatku (tzv. D-potřeby, jako Deficiency Needs) a potřebami **dosázení** něčeho (tzv B-potřeby, od Being Values).

Nejsou-li uspokojeny D-potřeby, je pociťována úzkost a snaha odstranit nedostatek, snaha zaplnit chybějící potřebu. Je-li potřeba uspokojena, není pocit žádný. A to je významný rozdíl od potřeb B-skupiny, ve které nejen, že existuje dobrý pocit z naplnění těchto potřeb, ale naplněním této potřeby jsme dokonce motivováni o to více.

V rámci D-potřeb existují čtyři hierarchické úrovně: nejprve člověk uspokojuje své základnější lidské potřeby, které jsou dány evolucí, a když je má uspokojeny, teprve pak se snaží o naplňování neuspokojených potřeb vyšších. Pokud se objeví nedostatek v nižších vrstvách, člověk se nebude starat o vrstvy vyšší a vrátí se zpět k uspokojování těch základních.

**OBR. Č. 4: MASLOWOVA PYRAMIDA LIDSKÝCH POTŘEB<sup>41</sup>**



<sup>41</sup> *Motivace a vedení lidí* (2007) <http://www.vedeme.cz/>

### 3.1.8 Howard Gardner (1943 - )

Se zkoumáním předpokladů pro volbu povolání úzce souvisí i zkoumání předpokladů k učení. Doposud žijící harvardský profesor **Howard Gardner** se spolupracovníky vyvinul na základě teorie vícerozměrné inteligence<sup>42</sup> (jazyková, tělesně-kinestetická, prostorová, logicko-matematická, hudební, přírodopisná, existenciální, interpersonální – sociální a interpersonální – osobní) diagnostické nástroje pro zkoumání způsobilosti k učení a posléze i k výkonu určitého povolání. Tyto diagnostické nástroje byly upraveny pro mládež a dospělé. Gardner se domnívá, že téměř všechny formy inteligence jsou sociálně konstruované, tedy ovlivněné společností a učním.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> GARDNER, Howard (1983; 1993) *Frames of Mind: The theory of multiple intelligences*, New York: Basic Books. The second edition. Great Britain. Fontana Press.  
GARDNER, H. *Dimenze myšlení: teorie rozmanitých inteligencí*. Praha : Portál, 1999. ISBN 80-7178-279-3.

<sup>43</sup> STERNBERG, R.J. *Kognitivní psychologie*. (Parenting Towards Cognitive Competence) Praha: Portál, 2002.

## 3.2 Souhrn kapitoly

Vývoj poradenské teorie a praxe sleduje proměny společnosti, přizpůsobuje se novým poznatkům, technologickým, ekonomickým a sociálním trendům, které se prosazují v rámci politik trvale udržitelného rozvoje a zvyšování konkurenceschopnosti.

Za povšimnutí stojí změna role poradce, jeho přístup ke klientovi a k problému, se kterým se na něj klient obrátil. Jeho hlavní úlohou již není problém vyřešit a navrhnout způsob vypořádání se s ním, tak jako tomu bylo na počátku století. V současnosti poradce vede klienta k samostatnému, aktivnímu a tvůrčímu vyrovnání se s danou situací tak, aby on sám (po poskytnutí poradenské pomoci a adekvátních informací) hledal účinné řešení svých problémů a učinil samostatně konečné rozhodnutí na základě adekvátních informací – jde o kvalifikovanou pomoc poradce k samostatnému (svépomocnému) rozhodnutí klienta.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> DUFFEK, P., FREIBERGOVÁ, Z., KONDAPANENIOVÁ, N. (1991) Zpráva o dosavadním průběhu a základní interpretace výzkumného šetření na téma problémy zaměstnanosti absolventů vysokých škol a pracovně profesní poradenství pro absolventy vysokých škol, CSVŠ Praha, 30 str.

### 3.3 Úkoly kapitoly

#### OTÁZKY A ÚKOLY

1) *Teorie shody práce a prostředí Johna Hollanda je založena na tom, že každý z nás hledá práci, která se shoduje s typem naší osobnosti. Pokuste se vzpomenout na české ekvivalenty názvů typů osobností a pracovních prostředí a napište je. Ve druhém kroku u každého typu uveďte, na kolik procent se jím cítíte být.*

Typ osobnosti a pracovního prostředí	% shody typu osobnosti	% shody typu pracovní pozice
R.....	/.....	/.....
I.....	/.....	/.....
A.....	/.....	/.....
S.....	/.....	/.....
E.....	/.....	/.....
C.....	/.....	/.....

*Ve třetím kroku se zamyslete nad charakterem pracovního prostředí, ve kterém pracujete a vyjádřete jej opět v procentech.*

*Porovnejte si oba výsledky.*

2) *Umíte-li anglicky a nevíte-li, co s 10 dolary, udělejte si test na stránkách:  
<http://www.self-directed-search.com/>*

3) *Pokuste se na internetu najít alespoň jeden svépomocný nástroj k určení profesní orientace. Udělejte si jej, krátce popište svůj dojem. Jeden z takových nástrojů je na [www.istp.cz](http://www.istp.cz).*

4) *Zjistěte, které instituce poskytují poradenské služby k výběru povolání a vzdělávání ve Vašem regionu. Vyberte si z nich dvě, které navštívte a seznamte se s tím, jak pracují, jaké formy poradenských služeb poskytují a jak. Můžete vystupovat jako klient nebo vysvětlit svůj úkol v rámci tohoto modulu. Bezprostředně po návštěvě si udělejte pár poznámek o svých dojmech. Porovnejte je a identifikujte hlavní klady a zápory činnosti těchto pracovišť.*

## 4. Vymezení studijního poradenství v poradenských službách v oblasti osobního života, vzdělávání a profesního rozvoje

### ÚVOD DO KAPITOLY

Tato kapitola vymezuje pole působnosti studijního poradenství v poradenských službách pro osobní a profesní rozvoj a podává obecné pojetí poradenské teorie a praxe pro dospělé. Soustřeďuje se na aspekty proměňující se společnosti a zejména na změny, které souvisejí s životními etapami klientů a přináší přehled o životních cyklech, ve kterých lze očekávat potřebu poradenských služeb. Stěžejní část kapitoly definuje tři základní okruhy tohoto poradenství, a to studijní, psychologické a profesní poradenství a nastiňuje rozsah jejich působnosti.

### CÍLE KAPITOLY

- Zlepšení orientace v důvodech změn, ke kterým dochází v osobním a profesním životě dospělých a které mohou vést klienty k využití poradenských služeb.
- Získání obecného přehledu o poskytování poradenských služeb v oblasti studijního, psychologického a profesního poradenství.

### 4.1 Životní cykly a situace vyžadující poradenskou službu

Pro segmentaci dospělých a hlavních problémů, se kterými se potýkají, lze použít např. více faktorový model J. Alana, který dělí životní cyklus dospělých po 16. roce života do osmi etap (viz obr. č. 5) a pro každou etapu charakterizuje problémové okruhy v oblasti sociální, pracovní i rodinné. Z modelu lze např. vyčíst, že pro pozdní dospělost jsou charakteristické problémy v sociálních vztazích a dosažení profesní stabilizace.

**OBR. Č. 5: ŽIVOTNÍ CYKLUS JAKO MODEL ŽIVOTNÍ DRÁHY** <sup>45</sup>

Věk	Etapa	Sociální charakteristika	Profesní dráha	Rodinná dráha	Přechod
16 - 20	<i>dospívání</i>	nabývání zákonných práv a povinností, selekce a koordinace zájmů, formování nezávislosti, "krize adolescence"	reálná volba profesního zaměření	navazování vztahů k druhému pohlaví, láska, sexuální zkušenosti	ukončení střední školy, první povolání, vysoká škola
21 - 25	<i>raná dospělost</i>	řešení konfliktu sociálních rolí, naplňování a korekce	první zaměstnání	partnerství, rozhodování o rodinné	sňatek

<sup>45</sup> ALAN, Josef. (2001) Přednáška *Historické proměny životních etap - Životní cyklus jako model životní dráhy*. Dostupné z: [http://virtualni.institut.cz/bio\\_hi/prednasky/pred\\_6.htm#\\_ftn2](http://virtualni.institut.cz/bio_hi/prednasky/pred_6.htm#_ftn2). (Zkráceno).

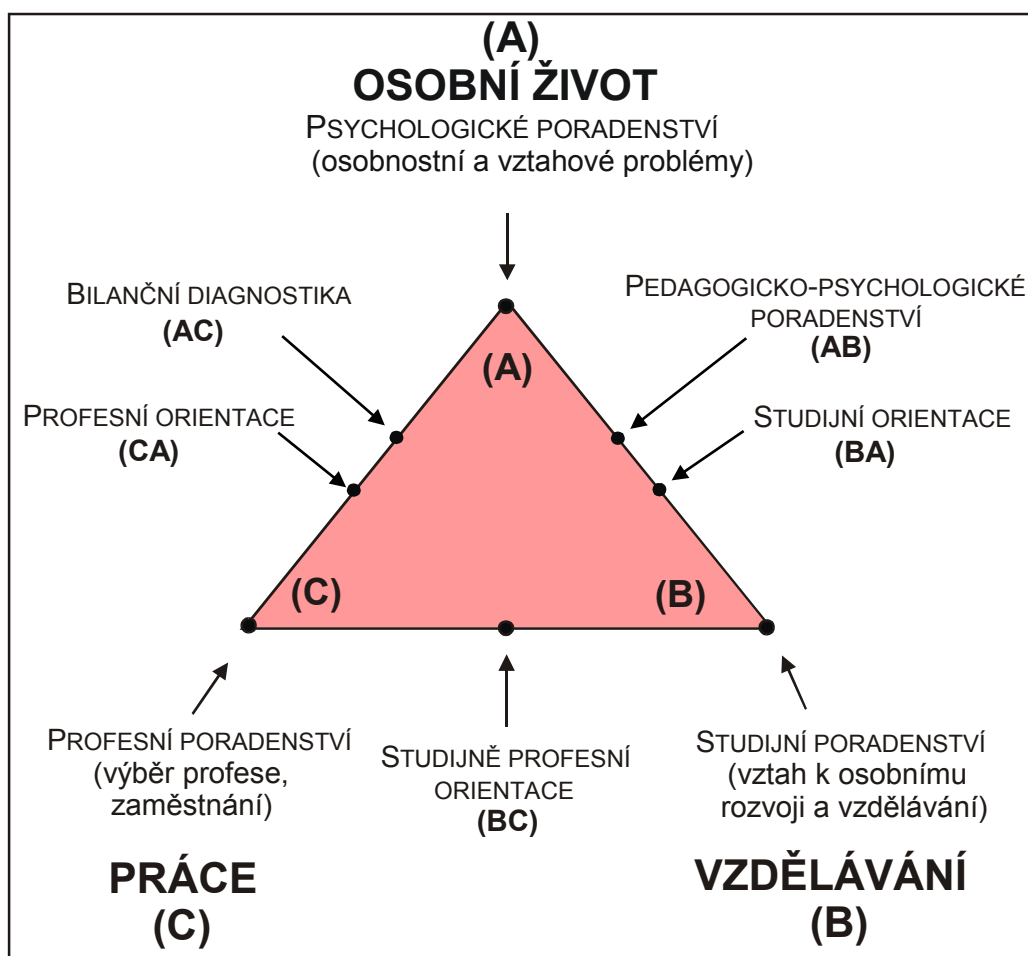


Věk	Etapa	Sociální charakteristika	Profesní dráha	Rodinná dráha	Přechod
		životních plánů, stabilizace sítě kontaktů (přátelství, známosti aj.)		dráže, sňatek	
26 - 40	<i>střední dospělost</i>	sladování sociálních rolí, redukce životních plánů a sociálních vztahů, profesní a materiální konsolidace, veřejná angažovanost	druhá volba povolání: změny zaměstnání, kariéra, specializace; další vzdělávání (rekvalifikace)	rodina s malým dítětem, rozhodování o dalším dítěti, rodina s dítětem školního věku	narození dítěte (rozvod, druhý sňatek)
41 - 57	<i>pozdní dospělost</i>	tzv. krize středního věku s následnou konsolidací sociální situace, redefinice životní perspektivy odvíjené od představy zbytku života, vrchol sociálního postavení a autority	profesní stabilizace, funkční postup, zhodnocování zkušeností, výkonová exaltace	rodina s dospívajícím dítětem a mladým dospělým, vstup do další příbuzenské sítě, vznik role prarodiče	sňatek dítěte (binukleární rodina)
58 - 65	<i>důchodový věk</i>	redefinice zájmů a životních představ, stabilizace životních stereotypů	přechod do důchodu, práce v důchodu	období "prázdného hnízda", druhá fáze manželského vztahu	důchod
66 - 74	<i>stáří</i>	oslabování fyzických a psychických funkcí, počátek nové závislosti	profesní prázdnota	domácnost důchodce, vdovství	smrt partnera
75 - 89	<i>stařecký věk</i>	oslabená pohyblivost, růst závislosti a nesoběstačnosti		osamělost	smrt
90 a více	<i>dlouho-věkost</i>				

Přestože mohou být některé prvky tohoto modelu diskutovány, dává poměrně dobrou představu o proměnách sociálních a profesních rolí a o hlavních okruzích, ve kterých lze dospělým poskytovat informační a poradenskou péči: osobní život, vzdělávání a práce.

Poradenské služby v oblasti osobního života, vzdělávání a práce vychází z komplexního pojetí jedince, jeho individuality a identity a vzájemných interakcí jeho osobnostních, profesních a kulturních charakteristik a současně z Rogersova modelu zaměřeného na klienta „client – centred model“.

**OBR. Č. 6: KOMPLEXNÍ PORADENSTVÍ PRO ŽIVOT, VZDĚLÁVÁNÍ A PRÁCI**



Široce pojaté poradenské služby pro život, vzdělávání a práci se zabývají osobností člověka a jeho rozvojem s ohledem na jeho (A) osobní život, psychiku a individuální potenciál, na jeho (B) vzdělání, schopnosti a motivaci dále se vzdělávat a zabývá se i jeho (C) profesním rozvojem (viz obr. č. 6).

Všechny tyto tři okruhy spolu souvisejí a vzájemně se ovlivňují. Např. hledání nového zaměstnání zahrnuje hledání souladu mezi **individuálním potenciálem**<sup>46</sup> a nároky určité profese či dané pracovní pozice. Jde ale také o dosažení souladu představy klienta o tom, jakou práci by chtěl vykonávat s jeho životními postoji i možnostmi. Např. chce-li poradce v psychologické poradně pomoci klientovi zlepšit usínání, analyzuje také vztahy a spokojenost klienta na pracovišti. Profesionální poradce při analýze profesní orientace posuzuje individuální potenciál a do jisté míry má možnost nahlédnout i do klientových osobních problémů. K tomu též dochází při zjišťování studijní orientace.

<sup>46</sup> Individuálním potenciálem nazýváme znalosti, dovednosti, schopnosti a možnosti člověka, dosaženého vzdělání, osobních a pracovních zkušeností, včetně zdravotního stavu.

Od institucí, které se zabývají poskytováním různých kurzů pro dospělé, se neočekává poskytování komplexní poradenské služby. Obvykle s klienty neřeší problémy týkající se osobního života či hledání nebo změny zaměstnání. Naopak, logické by bylo, kdyby byly dobře vybaveny pro poskytnutí odborné a nezávislé rady či intervencí v oblasti dalšího vzdělávání. Výjimkou jsou vzdělávací instituce, které jsou schopny „ušít“ kurzy na zakázku a pro zjišťování potřeb dalšího vzdělávání mají nastaveny postupy a mechanismy. Přesto i tyto instituce se individuálním potřebám náhodně příchozích věnují jen zřídka. Nicméně alespoň ti zaměstnanci, kteří s klienty řeší výběr vhodných kurzů, by měli mít přehled o metodách a postupech poskytování kvalifikovaného a nestranného studijního poradenství, případně studijní orientace.

V následujících podkapitolách jsou uvedeny tyto tři hlavní **jednooborové poradenské služby** - (A) psychologické, (B) studijní a (C) profesní poradenství, které se v průběhu času rozšířily i o „mezioborová“ zaměření. **Mezioborové poradenské služby** se nacházejí uvnitř námi vymezeného trojúhelníku ABC, a jsou jimi:

- pedagogicko-psychologické poradenství (AB),
- studijní orientace (BA),
- studijně-profesní orientace (BC),
- profesní orientace (CA),
- bilanční diagnostika (AC).

Z povahy členění poradenských služeb do tří kategorií vyplývá několik zásadních principů. Čím více se poradenské služby blíží k bodu A, tím více je služba specializovaná a vyžaduje poradce – psychologa nebo jiného specialistu s odpovídajícím s vysokoškolským vzděláním.

Rozdíl mezi pedagogicko-psychologickým poradenstvím a studijní orientací tkví v podílu složky psychologického poradenství, stejně je tomu u profesní orientace a bilanční diagnostiky. Pedagogicko-psychologické poradenství a bilanční diagnostika nemůže být poskytována nikým jiným než specialistou s odpovídajícím s vysokoškolským vzděláním. V podstatě jen mezní body B a C, tj. informační a zprostředkovatelské služby studijního a profesního poradenství, mohou být poskytovány zaškoleným poradcem.

#### 4.1.1 Psychologické poradenství (A)

Psychologické poradenství poskytuje psychologickou podporu a pomoc v běžných i svízelných situacích, zabývá se osobními či interpersonálními situacemi klientů a pomáhá jim je řešit a napravovat.

Jedná se zejména o neurotické a psychosomatické problémy vyplývající z působení různých vlivů či nevyváženosti osobnosti klienta (syndromy vyhoření, různé poruchy příjmu potravy, stud, ostych, přílišná citlivost apod.). Tyto problémy mohou zahrnovat i problémy zdravotní, které komplikují sociální pozici klienta, případně jeho studium, využití volného času, sociální dovednosti, rodinu a rodinné vztahy a porozumění mužským a ženským rolím. Patří sem také zneužívání návykových látek (včetně drog a alkoholu). Psychologické poradenství pomáhá jednotlivcům porozumět sama sobě, ale i tomu, jak vycházet a jednat s jinými lidmi. Na rozdíl od klinické psychologie,

kteřá se zabývá především chorobnými symptomy a syndromy, se poradenská psychologie zabývá převážně normálními osobami – klienty bez chorobných příznaků.

*Poskytovatel pro dospělou populaci*

Různá zdravotnická zařízení a psychologické poradny, manželské a předmanželské poradny, poradny pro vysokoškoláky.  
Instituce vzdělávající dospělé obvykle čistě psychologické poradenství neposkytují.

#### **4.1.1.1 Pedagogicko-psychologické poradenství (AB)**

Pedagogicko-psychologické poradenství poskytuje podporu a pomoc v běžných i svízelných situacích, které se přímo nebo zprostředkovaně týkají učení nebo vzdělávacího procesu, případně s nimi souvisejícími osobními a interpersonálními problémy. Pomáhá je řešit, napravovat případně potlačovat. Jsou určeny převážně dětem a mládeži do 18 let.

*Poskytovatel pro dospělou populaci*

Pedagogicko-psychologické poradny, poradenská střediska vysokých škol.

#### **4.1.2 Studijní poradenství (B)**

V této části je uvedena jen stručná definice, více viz 5. a 6. kapitola.

Studijní poradenství poskytuje informace o možnostech studia a o uplatnění dovedností získaných vzdělávacími kurzy a studijními programy na trhu práce. Zabývá se také poskytováním rad, porad a doporučení pro řešení optimalizace výběru vzdělávací cesty,<sup>47</sup> na základě studijní, eventuálně studijně-profesní orientace.

*Poskytovatel pro dospělou populaci*

Studijní poradenství u nás není příliš rozšířené. Mohou jej poskytovat větší vzdělávací či poradenské instituce. Studijní poradny lze nalézt na většině vysokých škol. Na středních školách tuto roli obvykle zvládne výchovný poradce. Informace o studijní nabídce a radu lze nalézt v Informačně poradenském středisku příslušného (IPS) úřadu práce.

#### **4.1.2.1 Studijní orientace (BA)**

V této části je uvedena jen stručná definice, více viz 6. kapitola.

<sup>47</sup> Vzdělávací cestou se rozumí průchod jedince různými druhy a stupni škol dle vlastní potřeby, volby, možností a rozhodnutí.

Zdroj: PALÁN, Z. (2007). *Andragogický slovník*, <http://www.andromedia.cz>

Studijní orientace je proces zahrnující určitou posloupnost poradenských aktivit vedoucí ke hledání souladu mezi individuálním potenciálem klienta, jeho představami, možnostmi a nabídkou studijních programů.

*Poskytovatel pro dospělou populaci*

Zde platí stejné konstatování jako u studijního poradenství: poskytování studijní orientace je velice výjimečné; pokud je poskytováno, tak většími vzdělávacími či poradenskými institucemi, studijními poradnami vysokých škol, výchovnými poradci středních školy a poradenskými pracovníky IPS úřadu práce.

#### **4.1.2.2 Studijně-profesní orientace (BC)**

V této části je uvedena jen stručná definice, více viz 6. kapitola.
---

Studijně-profesní orientace je proces zahrnující určitou posloupnost poradenských aktivit vedoucí ke hledání souladu mezi individuálním potenciálem klienta a zejména jeho kvalifikační složky<sup>48</sup> s jeho představami, možnostmi a nabídkou studijních programů vedoucích k určité profesi či pracovní pozici.

*Poskytovatel pro dospělou populaci*

Zde platí stejné konstatování jako u studijního poradenství: poskytování studijní orientace je velice výjimečné; pokud je poskytováno, tak většími vzdělávacími či poradenskými institucemi, studijními poradnami vysokých škol, výchovnými poradci středních školy a poradenskými pracovníky IPS úřadu práce.

#### **4.1.3 Profesní poradenství (C)**

Profesní poradenství poskytuje pomoc s optimalizací výběru kariéry a s přípravou na ní; s uplatněním a postavením jedince jako pracovní síly (zejména s jeho pracovním zařazením, včetně zlepšování jeho šancí na trhu práce). Profesní poradenství také zkoumá a přispívá k dosažení souladu mezi individuálním potenciálem klienta a zejména kvalifikační složky tohoto potenciálu a zájmy s nároky určité profese či pracovní pozice. Kromě toho se zabývá pracovním výkonem a výkonností; otázkami souvisejícími se změnou povolání – přeškolením, rekvalifikací; problémy pracovní adaptace v konkrétním zaměstnání a problémy souvisejícími se ztrátou a znovuzískáním zaměstnání apod.

*Poskytovatel pro dospělou populaci*

Profesní poradny, úřady práce, personální agentury.

##### **4.1.3.1 Bilanční diagnostika (AC)**

Bilanční diagnostika je dlouhodobá poradenská činnost vedoucí k profesní orientaci klienta. Vychází z vyhodnocení osobnostních dispozic klienta, dosaženého vzdělání,

---

<sup>48</sup> Kvalifikační složka individuálního potenciálu vyjadřuje zejména odborné znalosti, dovednosti, schopnosti a možnosti jedince.

osobních a pracovních zkušeností, zdravotního stavu a představ o profesním růstu klienta s přihlédnutím k reálným možnostem trhu práce.

Bilanční diagnostika je metoda zjišťování profesní orientace zahrnující určitou posloupnost poradenských aktivit, které mají za cíl komplexně vyhodnotit reálné schopnosti a možnosti člověka (individuálního potenciálu a jeho kvalifikační složky), dosaženého vzdělání, osobních a pracovních zkušeností, zdravotního stavu a představ o profesním růstu klienta vzhledem k reálným možnostem uplatnění na trhu práce a k výhledu jeho profesního růstu. Jsou posuzovány výkonové možnosti ve vztahu k vhodnému pracovnímu zařazení nebo rekvalifikaci. V případě potřeby jsou zjišťovány dovednosti a vědomosti nutné pro další vzdělávání – rekvalifikaci pro následný výkon vybraného povolání. Navržené řešení má formu kariérového plánu, který předpokládá motivaci klienta podstoupit potřebné aktivity a řídit se navrženými postupy.<sup>49</sup>

#### *Poskytovatel pro dospělou populaci*

Bilanční diagnostiku do své praxe zavedly úřady práce. Pověření k výkonu bilanční diagnostiky vydává Správa služeb zaměstnanosti Ministerstva práce a sociálních věcí.

#### **4.1.3.2 Profesní orientace (CA)**

Profesní orientace je proces zahrnující určitou posloupnost poradenských aktivit vedoucí ke hledání souladu mezi individuálním potenciálem klienta a zejména jeho kvalifikační složky<sup>50</sup> s jeho představami, možnostmi a nabídkou profesí.

#### *Poskytovatel pro dospělou populaci*

Profesní poradny, úřady práce, personální agentury.

Na internetu lze nalézt některé svépomocné nástroje profesní orientace ([www.istp.cz](http://www.istp.cz), [www.jobtip.cz](http://www.jobtip.cz)). Také lze prostřednictvím např. IPS úřadu práce udělat test COMDI ([www.comdi.cz](http://www.comdi.cz)), jehož vyhodnocení je zpoplatněno.

---

<sup>49</sup> OPOČENSKÝ, J., KRÁL, J. (2001) Informace o možnostech využití bilanční diagnostiky pro potřebu úřadu práce. Projekt GK MPSV-01-51/01. Kolín.

<sup>50</sup> Kvalifikační složka individuálního potenciálu vyjadřuje zejména odborné znalosti, dovednosti, schopnosti a možnosti jedince.

## 4.2 Souhrn kapitoly

S ekonomickými a kulturními změnami ve společnosti, v technologiích a v organizačním uspořádání pracovišť stoupá potřeba poradenských služeb a podpora dospělých v jejich dalším rozvoji se stává čím dál tím důležitější. Pojetí komplexní poradenské služby pro život, vzdělávání a práci nastiňuje souvislosti mezi poradenstvím psychologickým, studijním a profesním. Tyto tři okruhy poradenské služby mají mnoho společného, usilují o zvýšení spokojenosti klientů, používají stejná či obdobná teoretická východiska, metody a postupy a do jisté míry se prolínají.

## 4.3 Úkoly kapitoly

OTÁZKY A ÚKOLY	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>Vraťte se k obrázku s trojúhelníkem a promyslete si v duchu vazbu mezi body ABC. Pokud máte nějakou nejasnost, napište svému tutorovi.</i></li><li>2) <i>Kriticky posuďte, zda model J. Alana odpovídá Vaší představě o segmentaci dospělé populace a jejich charakteristik. Zamyslete se, ve které životní etapě, rolích a fázích těchto rolí se nyní vy sám/a nacházíte.</i></li></ol>
----------------	--

## 5. Úvod do problematiky studijního poradenství pro dospělé

### ÚVOD DO KAPITOLY

Kapitola podává obecné pojetí studijního poradenství, formuluje jeho základní principy a souvislosti. Diskutovány jsou otázky personálního zabezpečení, kategorie zaměstnanců a základní principy jejich práce jako je kvalita, nezávislost, přístupnost, etika a práce s důvěrnými informacemi. Pozornost je věnována také cílové skupině studijního poradenství a přehledu bariér, které dospělým mohou komplikovat jejich další rozvoj. S tím úzce souvisí i téma motivů a motivace pro další vzdělávání, kterému se kapitola také věnuje.

### CÍLE KAPITOLY

- *Získání povědomí o studijním poradenství pro dospělé.*
- *Seznámit s problematikou personálního zabezpečení studijního poradenství.*
- *Porozumět problematice kvality poskytování poradenských služeb.*
- *Seznámit se se zásadami etické práce a se způsobem uchovávání a práce s důvěrnými informacemi o klientech.*
- *Seznámení se s pojmy bariéra, motiv a motivace ve vzdělávání dospělých.*

### 5.1 Studijní poradenství

**Studijní poradenství** je speciální typ odborné poradenské služby, která v institucích vzdělávající dospělé plní cíle vycházející z potřeb cílových skupin (viz dále) a vzdělávacího procesu.

Obecně se studijní poradenství vymezuje jako speciální typ odborné poradenské služby, ve které poradce prostřednictvím komunikace a interakce s klientem, poskytuje informace o možnostech studia a do jisté míry i o uplatnění dovedností získaných vzdělávacími kurzy a studijními programy na trhu práce, a zejména rady a doporučení pro optimalizaci výběru vzdělávací cesty a pro výběr konkrétní vzdělávací akce.

Jedním z nejdůležitějších úkolů studijního poradenství je poskytnout klientovi dostatek informací a vést jej k nezávislému, aktivnímu a tvůrčímu vyrovnání se s danou situací tak, aby on sám (po poskytnutí poradenské pomoci a adekvátních informací) hledal účinné řešení svých problémů a učinil samostatně rozhodnutí na základě adekvátních informací – **jde o kvalifikovanou pomoc poradce k samostatnému rozhodnutí klienta.**

Základní principy poskytování studijního poradenství jsou ve všech formách studia stejné. Odlišnosti jsou zejména v dostupnosti kontaktu studujícího se zaměstnanci vzdělávací instituce, která je rozdílná mezi prezenčním, distančním a e-learningovým studiem.



Studijní poradenství si klade za cíl přispívat ke zlepšení přístupu ke vzdělávání svým **proaktivním přístupem**,<sup>51</sup> tj. poskytováním objektivních a aktuálních informací o dostupných vzdělávacích příležitostech bez ohledu na to, kdo tyto informace vyžaduje.

Má-li studijní poradenství zlepšit přístup ke vzdělávacím příležitostem, pak i ono samo musí být **přístupné**.<sup>52</sup> Přístupné znamená, že základní informace o poradenských službách jsou široce propagovány různými formami a prostředky, že jsou dostupné většině potenciálních klientů, i těch netradičních a z nějakého důvodu znevýhodněných.

Klient, který má zájem o nějaký kurz, by měl být obsloužen téměř stejně, jako když si např. přišel vyzkoušet zimní kabát, tj.:

- nabídka kurzů by měla být uspořádána tak, aby si ji klient mohl buď s pomocí poradce, nebo sám prolistovat a zvážít, který z kurzů je pro něj vhodný,
- klient by měl mít dobrý pocit z příjemného přijetí a prostředí, měl by získat adekvátní informaci, radu či poradu s přesvědčením, že učení se je ten správný krok, který potřeboval v dané chvíli učinit, a že toto je ta správná instituce, kam měl už dávno zajít.

Studijní poradenství je pro vzdělávací instituci nákladovou položkou, která je do jisté míry díky kladnému ovlivňování klientů návratná. Pokud jsou poradenské služby dobře nastaveny, mohou z hlediska vzdělávací instituce:

- přispívat ke zlepšení **marketingových aktivit**, zejména náboru studujících;
- šířit image vzdělávací instituce a informace o její profilaci a nabízených vzdělávacích a studijních příležitostech;
- podílet se na zvyšování **počtu studujících**, kteří dokončí celé studium díky poradenské službě při odstraňování nebo potlačování negativních vlivů (vnitřních i vnějších) odvádějících studující od učení a zvyšování jejich motivace;
- pomáhat monitorovat zpětné vazby od klientů, informace o situaci na trhu se vzděláváním a trhu práce;
- ovlivňovat **řízení a organizaci vzdělávacího procesu i jeho obsah**. V podstatě bezprostředně a bez větších nákladů je možné vyhodnocovat poznatky z poradenské činnosti a uplatnit je při inovaci studia i pro potřeby strategického řízení instituce.

Poradenské středisko ke své práci využívá kontakty na specialisty v různých oborech a vytváří si tak své síť.

---

<sup>51</sup> WATTS, A. G., et all. (1990) *The role of guidance in educational change*. In: Watts, A.G.: Guidance nad educational change. Cambridge, CRAC/Hobsons..

<sup>52</sup> Unit for the Development of Adult Continuing Education (1998) *The challenge of change, developing educational guidance for adults*. In: Edwards, R., Harrison, R., Tait, A.: Telling tales: Perspective on guidance and counselling in learning. The Open University, Routledge. London.

## 5.1.1 Souhrn aktivit studijního poradenství

V literatuře jsou v různých obměnách identifikovány různé aktivity, které je možno realizovat v rámci poradenství. Z nich jsou pro studijní poradenství relevantní následující činnosti.

### 5.1.1.1 Aktivity podporující studující<sup>53</sup> - více v kapitole č. 6

Hlavním úkolem studijního poradenství je podpora klientů v běžných a svízelných situacích, které mají souvislost se studiem a vzděláváním - tj. se subjektivními a objektivními podmínkami učení, s plánováním, s organizací a technikou studia, s překonáváním studijních potíží a se sladováním času věnovanému rodinným a pracovním povinnostem, sebevzděláváním a času na relaxaci.

Studijní poradenství zohledňuje individuální potenciál, zájmy, intelektuální a osobnostní vlastnosti, zdravotní stav i sociální a rodinné poměry klienta.

#### INFORMOVÁNÍ

Předávání objektivních a faktických údajů o vzdělávacích příležitostech i institucích, o nárocích a požadavcích studia i profesí. Informace jsou cílené na dotaz, obvykle nejsou určeny jen danému klientovi. Poradce je jen předává ústně nebo písemně, neřeší situaci ani vztahy.

#### HODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO POTENCIÁLU

Pomoc klientům získat strukturované porozumění své osobnosti, zájmů a možností.

#### POSKYTOVÁNÍ RAD

Doporučení založené na zkušenostech a znalostech poradce. Jsou cílené určité osobě, nabízí různé možnosti řešení, vycházejí ze situace klienta.

#### KONZULTOVÁNÍ

Pomoc rozvíjet názory na situaci, ve které se klient nachází, na možnosti a souvislosti a na důsledky těchto možností.

#### ŘEŠENÍ STUDIJNÍCH NEÚSPĚCHŮ

Identifikace problému se studiem a pomoc při jeho řešení. Vymezení učebního stylu a jeho ovlivňování. Je-li identifikován studijní problém u většiny studujících, je účinným prostředkem rozhovor studijního poradce s celou

---

<sup>53</sup> Standing Conference of Associations for Guidance in Educational Settings: Statements of principles and Definitions (in) BALL, C., ed: Guidance matters. London: RSA. 1992

BROWN, J.: *What is educational guidance?* Adults Learning. Volue 2 No 10, June 1991.

skupinou a poté s několika vybranými studujícími.<sup>54</sup> Pokud většina skupiny dosahuje očekávané studijní výsledky, je vhodné kontaktovat jen studující s potížemi a zjistit, v čem vidí problém a motivovat je k dalšímu studiu.

### TRÉNINK

Rozvíjení a nácvik některých dovedností.

### COACHING

Vedení zkušenou osobou při získávání nových znalostí a dovedností.

### VYŘIZOVÁNÍ ZÁLEŽITOSTÍ

Vyřizování různých záležitostí za klienta s jeho souhlasem nastává v situacích, kdy si klient není jist svými vyjednávacími schopnostmi.

### ZPĚTNÁ VAZBA A NÁSLEDNÉ AKCE

Po uplynutí nějaké doby lze získat informace o tom, do jaké míry klient uspěl a zda nemá nějaké další potřeby, se kterými by mu mohl poradce pomoci.

#### 5.1.1.2 Aktivity podporující vzdělávací proces

Aktivity studijního poradenství nejsou zaměřeny jen na studující, ale také na **podporu práce pedagoga a tutora a průběhu vzdělávacího procesu**, ale nejen podporu, ale také napravování vztahu mezi pedagogy – tutory a studujícími, nebo mezi studujícími navzájem. Cesty, kterými se studijní poradce orientuje v úrovni vztahů mezi těmito skupinami, je několik. Hlavním prostředkem je monitorování vzdělávacího procesu a jeho výsledků.

#### MONITOROVÁNÍ PRŮBĚHU A VÝSLEDKŮ VZDĚLÁVACÍHO PROCESU

Ze statistických údajů lze monitorovat např.:

- u prezenční formy výuky účast v hodinách, u distanční formy nebo e-learningu počty kontaktů studujících s tutorem,
- počty odevzdávaných prací,
- studijní výsledky, které lze poměřovat s ohledem na:
  - o výkon ostatních ve stejné skupině,
  - o výkon jednoho studujícího v předchozím období,
- předčasné ukončování účasti na vzdělávacích akcích a jejich důvody.

Prezenční výuku lze monitorovat periodickými nebo občasnými hospitacemi, během nichž lze také pozorováním zjistit:

- klima při výuce,
- pedagogickou zdatnost vyučujícího a metody výuky, které používá.

Situaci ve studijních skupinách lze monitorovat také prostřednictvím občasných anket mezi studujícími, pedagogy i tutory. Cílem je nalézt problematická místa ve výuce, která se mohou týkat probírané látky, studijních materiálů, stylu výuky, osoby pedagoga, studijního poradce, časového rozvržení studia atd.

<sup>54</sup> ALMANZA, d., SINGLETON, k., TERRILL. L: *Learning Disabilities in Adult ESL: Case Studies and Directions*. Dostupné z: <http://www.cal.org/ncl/ldcase.htm>.

Monitorování ovšem prvoplánově neslouží k sankcionování, nýbrž k odstraňování nedostatků a nalézání cest k řešení nastalých situací. Indikací k poradenskému zásahu může být zpětná vazba od studujících, ale i pedagoga nebo tutora. Monitorování je důležité zejména u distančního vzdělávání a e-learningu, kde je pro studující velice jednoduché studium ukončit.

### **ŘEŠENÍ OBTÍŽNÝCH SITUACÍ**

I přes velice pečlivé plánování vzdělávací akce a pozitivní vzdělávací prostředí mohou během výuky čas od času nastat obtížné situace. Úkolem studijního poradce, ale nejen jeho, je identifikovat počínající konflikty a zabezpečit, aby výuka probíhala v přátelské a dělné atmosféře.

Studijní poradce by měl na sebe převzít zodpovědnost za to, že budou všichni studující seznámeni se svými právy a povinnostmi a vědět, na koho se mohou – mají obrátit v různých případech.

#### **Jaké situace mohou nastat?**

- Konflikt uvnitř studijní skupiny
- Konflikt studijní skupiny s pedagogem nebo tutorem

Studijní poradce při řešení běžných, ale i svízelných situací, které vznikly v průběhu komunikace mezi pedagogy a studenty, ale i mezi studenty navzájem musí dodržovat etické normy a působit nestranně a spravedlivě, zejména pokud by se ukázalo, že tím, kdo způsobil nedorozumění, byl někdo ze zaměstnanců nebo dokonce on sám.

Pokud je konflikt mezi skupinou a pedagogem nebo tutorem větší, skupina bude snáze komunikovat se studijním poradcem bez jejich přítomnosti. Pokud je ovšem také poradce indikován jako možný zdroj konfliktu, pověří vedením rozhovoru někoho nestranného.

Pro řešení konfliktů jsou známy různé scénáře, my se omezíme na základní pravidla. Prvním krokem při řešení téměř každého sporu musí být pokus o domluvu a vyjasnění záležitosti mezi skupinou. Zjistit CO se stalo a ne JAK se to stalo a dohodnout se na řešení, které je akceptovatelné oběma stranami.

#### **5.1.1.3 Aktivity podporující administrativní a komunikační kanály**

Málokterá instituce vzdělávající dospělé poskytuje studijní poradenství, přestože se jedná o nezanedbatelný prvek práce s klientem. Klienti ocení, dostanou-li profesionálně zpracované a podané informace, kvalifikovanou pomoc při výběru vzdělávací cesty k naplnění zájmu nebo pro výkon určité profese a dozvědí-li se, jak a kde se mohou uplatnit po absolvování daného vzdělávacího kurzu. Pracovník, který se dostává do kontaktu s klientem, se musí umět chovat jako „marketingový pracovník“ a klienta pro studium získat.

Administrativními a komunikačními kanály nazýváme cesty, kterými dochází k přenosu informací mezi institucí a studujícími, ale i uvnitř instituce samotné. Tyto kanály jsou ve vzdělávání dospělých zabezpečovány různými způsoby.

Způsob organizace administrativních a komunikačních kanálů značně ovlivňuje komunikaci. Z nedostatečné komunikace vznikají nedorozumění, frustrace, konflikty a především dochází ke ztraceným příležitostem. Dobrá komunikace naopak napomáhá k předcházení a k rychlému a účinnému vyřešení různých situací. Dobrou komunikací se zajišťuje, aby se informace vyměňovaly způsobem, který zaručí, aby zúčastněné strany rozuměly objektu komunikace, a zároveň umožňuje „upřímný“ vztah a vzájemný respekt. Kvalitu systému komunikace určuje podoba kultury vzdělávací instituce. Komunikace by se měla vést srozumitelným jazykem a pro všechny, kterým je určena, by měla být jasná a transparentní.<sup>55</sup>

Vzdělávací instituce, které jsou vybaveny informačními a komunikačními prostředky, používají tuto technologii nejen pro evidenci studujících a celé studijní agendy, ale také pro každodenní kontakt se studujícími při předávání studijních materiálů nebo shromažďování zadaných prací.

Zasvěcení studujících do tajů administrativních a komunikačních kanálů a s jejich právy a povinnostmi, které se týkají vzdělávací akce, do které se přihlásili, je považováno za úkol poradenských služeb. Seznámení je potřeba provést hned na začátku vzdělávací akce.

I v netradičních formách studia jako je distanční studium a e-learning se osvědčují **úvodní setkání studijní skupiny**. Studující jsou během nich seznámeni s průběhem studia, se svými povinnostmi a právy, jsou jim rozdány studijní materiály. V případě, že je součástí výuky přístup na internetový portál, jsou zasvěceni do jeho používání, s jeho strukturou, přihlašováním, kontrolou úkolů atd. Mohou zde být také dořešeny administrativní záležitosti, jako např. podpisy studijních smluv. V závěru setkání je vhodné ověřit, zda všichni skutečně pochopili základní principy studia a svou roli v něm.

Důležitým momentem těchto setkání je, že se členové studijní skupiny navzájem poznají, což má příznivý vliv na jejich další spolupráci a komunikaci.

## 5.2 Personální zabezpečení studijního poradenství

Formální struktura studijního poradenství je obvykle úzce spjata s organizační strukturou dané instituce. Jedná se o profesní rozdělení úloh mezi zaměstnance, které přirozeně vyplývá z jejich pracovních pozic a vztahů nadřízenosti a podřízenosti.

V instituci, ve které formálně není ustanoveno studijní poradenství, k němu dochází neformální cestou, příležitostně na základě znalostí, dovedností a vůle, ale i osobních sympatií.

---

<sup>55</sup> Trimbos Institut (2002) *Making schools a healthier place*. Utrecht.

Zaměstnance zapojené do formální struktury studijního poradenství lze rozdělit do tří kategorií:<sup>56</sup>

## 1) ZAMĚSTNANCI, JEJICHŽ POPIS PRACOVNÍ ČINNOSTI OBSAHUJE POSKYTOVÁNÍ PORADENSKÝCH SLUŽEB

**STUDIJNÍ PORADCE** je základem formálního studijně-poradenského systému. Kromě předpokladu, že má odpovídající kvalifikaci nebo je patřičně zaškolen, se od něj očekává kultivované vystupování, komunikační dovednosti, trpělivost, zájem o osudy jiných a schopnost vyvolávat v klientech důvěru. Dobrý studijní poradce by měl být vybaven dovednostmi a znalostmi hodnotit a analyzovat situace, které působí na život dospělých. Z důvodu profesního růstu je vhodné, zabývá-li se aktivně teoretickou stránkou vzdělávání dospělých, životních stylů a udržuje si přehled o vzdělávacích příležitostech v místě působení, jakož i o regionální politice celoživotního vzdělávání a o možnostech financování vzdělávacích aktivit pro jednotlivce. Je také důležité, aby byl schopen udržet důvěrné informace o klientech.

Studijní poradce plní mimo jiné i roli marketingového pracovníka, prezentuje a nabízí produkty zájemcům o vzdělávání.

Obecně očekávaný profil studijního poradce ve vzdělávání dospělých:<sup>57</sup>

### Vlastnosti a schopnosti

- Je empatický, dokáže naslouchat, vyjádřit pochopení a porozumění.
- Má schopnost navázat kontakt s klientem a udržet jej.
- Umí vzbudit ve druhých lidech důvěru, aktivně ji podporovat a udržovat.
- Ve stresové situaci dokáže zachovat klid.
- Srozumitelně, jasně a otevřeně komunikuje. Dokáže komunikovat s různými typy klientů, tj. i s problémovými, nejistými a pasivními.
- Má profesionální vystupování, jedná důvěryhodně a otevřeně vůči klientům.
- Dokáže přesvědčivě a pohotově argumentovat; dokáže najít argumenty, které jsou srozumitelné pro protistranu.
- Dokáže motivovat klienty, umí rozvíjet jejich potenciál.
- Neverbální komunikace je v souladu s verbální, umí naslouchat druhým lidem;
- Má na sebe přiměřený náhled; je osobnostně vyzrálý, vnitřně vyrovnaný, rozvíjí schopnost vlastní sebereflexe, silných a slabých stránek.

### Praktické a teoretické předpoklady

- Je seznámen s etickým kodexem poradenské práce a práce s důvěrnými informacemi.
- Ovládá teorii i praxi studijního a profesního poradenství, poradenského procesu a poradenského rozhovoru.
- Je zasvěcen do způsobů zjišťování studijní a studijně profesní orientace.
- Má rámcové znalosti českého školského systému a možností dalšího profesního i zájmového vzdělávání pro dospělé.

<sup>56</sup> SLAVÍKOVÁ, I. (2001) *Kariérový růst a další vzdělávání poradenských pracovníků*. Návrh koncepce. Institut pedagogicko-psychologického poradenství. Praha 2001.

<sup>57</sup> BŘEZINOVÁ, K. (2007) *Profil poradce pro další profesní poradenství*.

- Má detailní přehled o obsahu a cílech vzdělávání, které poskytuje jeho vlastní instituce.
- Má přehled o specializovaných pracovištích, která poskytují poradenské služby vyššího řádu, než je schopen poskytovat sám.
- Zná volně přístupné testy studijní a profesní orientace a umí s nimi pracovat.
- Má orientační znalost tvorby vzdělávacích akcí.

## 2) ZAMĚSTNANCI ZAPOJENÍ DO STUDIJNÍHO PORADENSTVÍ V RÁMCI VÝUKY

K poradenskému vedení dochází i mimo čistě poradenské služby. Záleží na organizačním uspořádání vzdělávací instituce nebo konkrétního kurzu a na schopnosti a kapacitě pedagogů, jaké konkrétní úlohy plní. Uskutečňuje se např. v průběhu výuky, kdy pedagog svými postoji ovlivňuje a vede své posluchače, vědomě či nevědomě prožívá a řeší jejich problémy.<sup>58</sup>

Pedagogové, kteří poskytují studujícím také studijní podporu, jsou obvykle nazýváni **tutory**. Jeden studující může mít v průběhu studia několik tutorů, nebo také jen jednoho. Mohou, ale nutně být nemusí, přímými vyučujícími daného studenta.

Tutoři mohou vést studující celým studiem nebo jen jedním předmětem, či vypracováním písemné práce a plní tak funkci **odborného poradce a konzultanta**. Mezi jejich úkoly patří monitorování a hodnocení výkonu studujících, poskytování rad a podněcování k aktivnímu přístupu ke studiu. Tutor může také pomoci s výběrem témat závěrečných prací.

Tutoři, kteří se podílejí na technickém a organizačním zajištění kurzu, mohou být i mladí nezkušení asistenti. Mezi jejich hlavní úkoly patří usnadnit nově přijatým studujícím adaptaci a rychlé zorientování se v systému studia, poskytovat technickou asistenci při využívání technických prostředků a podpůrných služeb atd.

Obě skupiny tutorů plní do značné míry roli studijního poradce a jsou důležitým článkem formálního systému poskytování studijních poradenských služeb. Míra, do jaké jsou s tímto systémem obeznámeni a zapojeni, ovlivňuje nejen spokojenost studujících, ale i klima vzdělávacího prostředí.

Neformální výměny zkušeností a nových metod práce meziutory lze podpořit jejich občasnými setkáními.

## 3) ZAMĚSTNANCI ZABEZPEČUJÍCÍ ORGANIZAČNÍ A ŘÍDÍCÍ FUNKCE

Pod tuto kategorii spadají řídicí a administrativní pracovníci. Řídicí pracovníci jsou odpovědní za plánování a implementaci formálního systému studijního poradenství, ovlivňují jeho rozsah, čas a prostor, který mají poradci k dispozici. Administrativní pracovníci ze studijních, náborových nebo komerčních oddělení

<sup>58</sup> OBYNYA, P., SHABANI, J., OKEBUKOLA, P. (2003) *Guide to Teaching and Learning in Higher Education*. UNESCO. Dakar. Senegal. Dostupné z: [http://www.dakar.unesco.org/breda\\_guide/New-8.htm](http://www.dakar.unesco.org/breda_guide/New-8.htm) (2.2.2003).

mají v systému studijního poradenství také své místo. Očekává se od nich přátelský a laskavý přístup ke klientům, stejně jako schopnost předávat jim kvalitní a včasné informace.

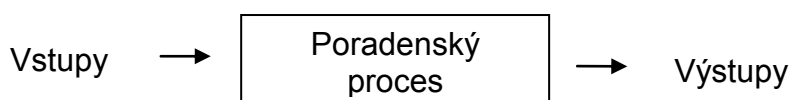
Zde je nutno upozornit na fakt, že dospělí využívají ke konzultování běžných situací a každodenních starostí raději **neformální a proaktivní kontakty** než formálně ustavených poradců, se kterými běžně nepřicházejí do styku. Součástí poradenského systému vzdělávací instituce jsou proto všichni pracovníci dané instituce, kteří by si měli být vědomi svých kompetencí a měli by být seznámeni s formálně ustanovenými poradenskými strukturami a s kompetencemi jeho jednotlivých článků.

### 5.2.1 Kvalita studijního poradenství

Definovat kvalitu v poradenských službách je značný problém, neboť „kvalita“ nemusí vždy znamenat vysokou kvalitu, tj. předpokládaný stupeň jakosti, hodnoty, vhodnosti či stavu věci.<sup>59</sup> Kvalita může být vnímána různě, někdy až kontroverzně podle toho, kdo ji posuzuje ze svého subjektivního pohledu. Např. jinak vnímá kvalitu poskytovatel služby a jinak klient. V poradenských službách je **kvalita nejčastěji vnímána jako stupeň naplnění nebo dosažení určitého cíle poradenského procesu**. Jak je však patrné, svízel je v subjektivním posouzení naplnění cíle poradenského procesu.

Přesto lze kvalitu poradenských služeb hodnotit z různých hledisek a různými metodami a postupy. Hodnotit lze např. prvky na vstupu a výstupu a probíhající poradenský proces.<sup>60</sup>

#### OBR. Č. 7: HODNOCENÍ KVALITY PORADENSKÝCH SLUŽEB



Mezi nejvýznamnější prvky na vstupu, které ovlivňují kvalitu poradenského procesu, patří odborná kvalifikace všech, kteří jsou přímo nebo nepřímo zapojeni do tohoto procesu, rozsah a kvalita disponibilních informačních zdrojů. Kvalitu do jisté míry ovlivňují i disponibilní finanční prostředky a materiální vybavení.<sup>61</sup> Pokud instituce nabízí zajímavé pracovní prostředí a mzdu, má možnost vybrat si kvalifikovaného a zkušeného poradce, který na druhou stranu přispěje instituci při získávání klientů.

<sup>59</sup> SALLIS, E.: Total Quality Management and Standards in Further Education, Longman, Harlow, Essex, 1992.

<sup>60</sup> HANTHORN, R. (1998) *The measurement of quality in guidance*. In: Edwards, R., Harrison, R., Tait, A.: Telling tales: Perspective on guidance and counselling in learning. The Open University, Routledge. London.

<sup>61</sup> KOUBEK, J. (2001) *Personální práce na vysokých školách* : Studijní text postgraduálního kurzu distančního vzdělávání Řízení vysokých škol. Centrum pro studium vysokého školství. Praha.



Poradenský proces je založen na komunikaci poradce s klientem. Zatímco kvalifikace poradců je poměrně průkazná, posuzovat kvalitu poradenského procesu lze jen velice obtížně. Je vysoce individuální, vychází z potřeb klientů, kteří přicházejí s různými dotazy a s různými očekáváními.

Měřítkem kvality poradenského procesu může být spokojenost klientů (tj. výsledek poradenského procesu), která se ovšem zjišťuje dosti obtížně. Důvodů je několik. V první řadě se jedná o důvěrný rozhovor, kdy klient může, ale nemusí udávat své jméno. Zjišťování klientovy spokojenosti s poradenskou službou může i přes ujišťování, že jde jen o výzkum, dodatečně na rozhovor s poradcem i výstupy poradenské služby vrhnout nepříznivé světlo. Kromě toho jen málo klientů je ochotno podrobit se výzkumu v situaci, kdy jim jde především o rychlé získání potřebné informace.

I do poradenských služeb je tendence zavádět standardizované systémy řízení kvality přebírané z výrobní sféry. Jde například o systémy zajišťování kvality TQM (Total Quality Management) a ISO9001. Oba systémy však práci poradců svazují zaváděním standardizovaných procesů a postupů a jejich prověřováním.<sup>62</sup> Mají nepříliš příznivý vliv na práci s klienty, která jak již bylo řečeno, je vysoce individuální. Daleko vhodnější je, aby si poradenská komunita vytvořila sama své standardy poradenské práce a zabezpečovala kvalitu prostřednictvím jejich dodržování, případně vnitřního hodnocení práce jednotlivých poradců a jejich postupů.

Účinným nástrojem pro zabezpečování a udržování kvality poradenských služeb jsou **supervize a supervizní setkání poradenských pracovníků**. Supervizor pomáhá poradcům reflektovat praktické zkušenosti, ke kterým se dopracovali praxí, zpětnou vazbu poskytuje nejen on, ale i celá skupina. Prostřednictvím techniky modelování a hraní rolí jsou ověřovány postupy možných řešení případů, je využíván balintovský skupinový rozhovor, techniky ventilace a abreakce. Skupinový rozhovor je využíván k ventilaci a sdílení obtížných situací a emoční zátěže vzniklé při praxi a hledání řešení vzniklých problémů.

S tématem kvality úzce souvisí transparentnost, nestrannost a přístupnost poradenských služeb.

### 5.2.2 Etika poradenské práce a práce s důvěrnými informacemi

V poradenských službách je kladen důraz na dodržování etických norem. Mezi hlavní etické zásady patří důvěrnost, tolerance, objektivita, nestrannost, stejně jako jakékoliv chování poradce, které by mohlo poškodit klienta.

Poradce musí v nabízených řešeních zůstat vždy nezaujatý a nestranný a chovat se ke klientovi s respektem a s ohledem na jeho potřeby. Vyžaduje to od něj flexibilitu jak v čase, tak i v metodách, protože ne na každou potřebu klienta lze použít standardní postupy. Konečné rozhodnutí o způsobu řešení musí být jen a jen na

---

<sup>62</sup> EVANGELISTA, L. (2003) The effectiveness of ISO9001: 2000 in assuring the quality of careers guidance services. International IAEVG Conference, 3.- 6. 9. Bern.

klientovi. Poradce nabízí možné varianty s konstatováním jejich výhod a nevýhod. Na základě převládajících okolností je klientovi poskytnuta asistence při rozhodnutí o dalším postupu.

Požadavek k poskytnutí poradenské služby musí být od klienta dobrovolný a klientem vyžádaný. Je nevhodné, aby poradce svou službu klientovi vnucoval. Klient má neodvolatelné právo rozhodnout se, zda využije poradenské služby, a vybrat si poradce.

Veškeré informace, které jsou sdělovány mezi poradcem a klientem, je potřeba považovat za velice důvěrné a je třeba s nimi i patřičně zacházet. Zaznamenávány mohou být všechny druhy kontaktů s klientem, tj. osobní návštěvy, dotazy zodpovězené po telefonu, e-mailem, nebo poštou, případně návštěvy poradců na pracovištích. Zaznamenávají se také podrobnosti rozhovoru a charakterové vlastnosti klienta zejména pro případ, že se klient na poradce znovu obrátí. Podávají-li se pouze informace o kurzech, je vhodné vést základní statistiku klientů pro následné vyhodnocení návštěvnosti poradny (pohlaví, odhad věku, nejvyšší ukončené vzdělání) a jejich dotazů (zaměření kurzu a důvody zájmu), aniž by byly zjišťovány jejich osobní údaje (jméno, bydliště, datum narození).

Obecně platí, že získávání informací o klientech a jejich uchovávání je základem úspěšné poradenské praxe. Pečlivé a důvěrné vedení záznamů o klientech je velice důležité a je věcí každého poradce, aby zvážil, o kterých klientech si záznamy povede a o kterých ne.

Informace o klientech je nutno zpracovávat a uchovávat tak, aby k nim neměl přístup nikdo nepovoláný. I v případě, že poradce konzultuje svůj poradenský postup s kolegou, neměl by používat pravá jména svých klientů. Informace by měly být uchovávány tak, aby je bylo možno v případě potřeby snadno najít.

Většina informací, které jsou používány v poradenských službách, má kvalitativní charakter a jen málo z nich je kvantifikovatelných. Vzhledem k důvěrnému charakteru těchto informací převládá stále jejich ruční zpracování a vyhodnocování, přesto i zde je trend zanášet informace o klientech do některého z databázových počítačových programů, ve kterých je možno také provádět hlubší analýzy.

### **5.3 Cílová skupina studijního poradenství a jejich potřeby**

Skupina klientů, která by se teoreticky na instituci vzdělávající dospělé mohla obrátit se žádostí o radu nebo o informaci, je široká. Zahrnuje:

- individuální klienty:
  - o zájemce o vzdělávání, zaměstnaní a nezaměstnaní, bez rozdílu věku i penzisti, z nichž někteří mohou mít handicap vyžadující speciální péči,
  - o stávající studující,
- zaměstnavatele hledající pro své zaměstnance další vzdělávání.

Stěžejním klientem studijního poradenství ovšem zůstávají **zájemci o vzdělávání** a stávající studující. Budou mezi nimi zastoupeni jak ti, kteří se pro další studium rozhodli sami z čistého zájmu, ale i ti, kteří cítí potřebu zvýšení kvalifikace, nebo je

k tomu vede nějaký vnější popud. Mohou to být mladí lidé, kteří nedokončili školu a hledají způsob, jak si doplnit vzdělání, které by jim pomohlo nalézt práci, ale i lidé střední generace a senioři, kteří dnes více než kdysi mají zájem o studium v rámci aktivního využití volného času. Mohou hledat jen informace o nabídce vzdělávacích kurzů, ale mohou mezi nimi být i „zoufalci“, kteří si sami se sebou nevědí rady a v kontaktu s někým, kdo má na dveřích ceduli studijní poradce, hledají více, než je strohá odpověď a podání letáčku mezi dveřmi.

Nastala-li situace, že se dospělý vydal zjišťovat možnosti dalšího vzdělávání, má bezesporu nějaký motiv a toho je potřeba využít. Vzdělávací instituce by ale stěží přežily, kdyby nebyly proaktivní a čekaly, že se jim učeby naplní samy. Leda, že by byly něčím výjimečné.

Nejvíce zájemců o vzdělávání se rekrutuje z řad lidí, pro které má vzdělání význam, a pro které je vzdělávání součástí životního stylu.

Mezi hlavní **potřeby klientů**, které může pomoci vyřešit (navést je k tomu, aby si pomohli sami) studijní poradce, patří:

- identifikace vzdělávací oblasti, ve které se klienti chtějí, nebo z nějakého důvodu musí, zdokonalit,
- vyjasnění typu a formy dalšího vzdělávání,
- sladění další profesní orientace s celkovým rozvojem osobnosti, osobnostním nastavením a potenciálem,
- rozšíření náhledu na svou osobnost, silné a slabé stránky, potenciál, motivaci a další vybrané kompetence,
- podpora studujících při získávání kognitivních a intelektuálních znalostí a dovedností a zlepšení podmínek k učení,
- pomoc při překonávání bariér učení a osobního růstu, morální podpory při adaptaci na požadavky výuky,
- subjektivní a objektivní podmínky učení se
- sladování času mezi učením a ostatními aktivitami
- metody a techniky optimálního studia a efektivní duševní práce,
- utváření studijních návyků a dovedností, motivace k sebevzdělávání,
- zlepšování studijní výkonnosti,
- zvládání duševní zátěže u zkoušek, při psaní esejů či závěrečných prací,
- odstraňování příčin neúspěchu ve studiu a u zkoušek, trémy a důvodů přerušování studia.

### **5.3.1 Bariéry v přístupu ke vzdělávání, kterým čelí dospělí**

V tomto modulu je přístup a rozšiřování účasti na vzdělávání základním úhlem pohledu. V dnešní době by každý dospělý ekonomický činný člověk, měl mít tendenci udržovat a inovovat své znalosti a dovednosti a vzdělávat se v souladu s vývojem

nových poznatků a technologií. Existuje ale celá řada lidí, kteří se vzdělávat z různých důvodů nemohou nebo nechtějí, přestože by jim to mohlo v mnoha ohledech pomoci. Důvody mohou mít různé, vnitřní i vnější, ekonomické i rodinné.

Identifikace bariér, se kterými se dospělí setkávají, a které je odrazují od dalšího vzdělávání, je prvním krokem k jejich překonávání. Některé mohou být způsobeny vzdělávacím systémem, nebo trhem práce. Mnoho bariér však souvisí se sociálními a kulturními normami, které jsou dány prostředím, ve kterém dospělý žije. Existují čtyři kategorie těchto bariér:<sup>63</sup>

#### **BARIÉRY DANÉ VZDĚLÁVACÍM SYSTÉMEM**

- struktura formálního vzdělávacího systému nezohledňuje specifické potřeby dospělých (pracovní vytížení, rodičovství) a způsob získávání kvalifikací,
- formální vzdělávací systém obvykle nenabízí kurzy pro udržování a inovaci dovedností a znalostí,
- náklady na vzdělání,
- obtížnost uspět v přijímacím řízení do kurzů, které vedou k získání vyššího stupně vzdělání,
- nedostatečná podpora poskytovaná dospělým, kteří mají chuť dále se vzdělávat,
- vzdálenost vzdělávacích příležitostí,
- nízká flexibilita vzdělávacích příležitostí.

#### **BARIÉRY DANÉ TRHEM PRÁCE**

- názory na výhody studia pro budoucí zaměstnatelnost a výši platu,
- postoj zaměstnanců k dalšímu vzdělávání,
- výlohy na získávání vzdělání v průběhu praxe,
- nedostatek pracovních příležitostí na zkrácený úvazek.

#### **BARIÉRY DANÉ SOCIÁLNÍMI A KULTURNÍMI NORMAMI**

- názor, že učení není pro „lidi v mém (dospělém) věku“,
- názor, že učení má malý nebo žádný význam a hodnotu,
- předpoklad přechodu ze střední na vysokou školu jako jediné možné cesty k získání vysokoškolského vzdělání.

#### **BARIÉRY DANÉ VNITŘNÍMI PROBLÉMY JEDINCŮ**

- nízké aspirace, sebevědomí, motivace,
- nedostatek času, špatný nebo žádný time management nebo dělení rolí v rodině,
- složitost životních situací a existujících odpovědností,
- věk, rodinné povinnosti, finanční problémy atd.

Lze předpokládat, že jednu nebo více z těchto bariér musel překonat každý dospělý, který kdy uvažoval o dalším vzdělávání. Obvykle jde o kombinaci více faktorů a proto raději ani žádnou vzdělávací možnost nevyhledávají. S překonáváním bariér úzce souvisí motivace a její stimulace.

---

<sup>63</sup> BROWN, J. (2002) Guidance for Access, Learning and Life: Challenges for the Next Decade. Open University. EGSA.

### 5.3.2 Motivace dospělých ke vzdělávání<sup>64</sup>

**Motivace** ke vzdělávání je hlavní a dá se říci i jediný prostředek, kterým lze většinu bariér překonat.

Pro účely pochopení, jak motivace funguje, lze velice obecně a jednoduše shrnout, že se jedná o proces, který je nastartován určitými **motivy** (málokdy jen jediným, vždy komplexem motivů, v němž jsou motivy propojeny a vzájemně se ovlivňují), jimiž může být snaha uspokojit potřebu, zájem, emoci, ideu nebo jednoduše dosáhnout určitého **cíle**, který je pro jedince v daný čas aktuální „potřebou k uspokojení“.

Motivem je vyvoláno **motivační napětí**, které trvá, dokud:<sup>65</sup>

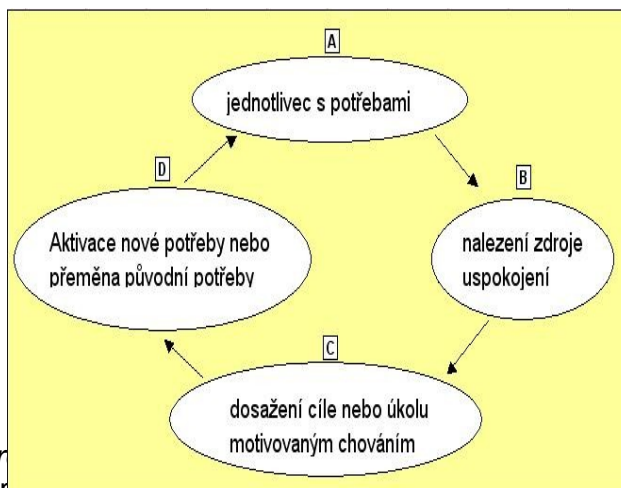
- není dosaženo cíle nebo nějakého jiného adekvátního řešení - uspokojená potřeba přestává motivovat,
- nenastaly nějaké jiné silné stimuly a s nimi spojené prudké reakce,
- nenastal návrat do optimálního vnitřního stavu.

Pojem motivace vyjadřuje skutečnost, že v lidské psychice působí specifické, ne vždy vědomé a uvědomované vnitřní hybné síly, které aktivizují, orientují a udržují aktivitu člověka.<sup>66</sup> V literatuře se uvádí, že motivaci vytvářejí tři složky:<sup>67</sup>

- **cíl** – po čem toužíme, čeho chceme dosáhnout,
- **úsilí** – s jakou pílí se o dosažení cíle snažíme,
- **vytrvalost** – jak dlouho vydržíme o naplnění cíle usilovat.

**OBR. Č. 8: KONCEPTUÁLNÍ MODEL MOTIVACE<sup>68</sup>**

Proces, ke kterému dochází při motivaci, je zachycen na obr. č. 8. Bod „A“ znázorňuje jednotlivce, který disponuje určitými potřebami a jehož cílem je dosáhnout jejich splnění. Pod bodem „B“ tento jedinec hledá zdroje a možnosti, kterými by mohl své potřeby uspokojit. V bodě „C“ následně dochází k uspokojení dané potřeby v důsledku působení motivovaného chování, kdy se jedinec dopracoval ke splnění svého cíle



<sup>64</sup> Doplnující literatura: *Teoretický úvod do psychologie* DUNNING: Samostatné studium jako nástroj osobnostního vzdělávání.

<sup>65</sup> NAKONEČNÝ, M. (1996). *Motivace lidského chování*. Vyd. 1. Praha : Academia.

<sup>66</sup> BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. a kol. (2002) *Psychologie a sociologie řízení*. 2. rozšířené vyd. Praha: MANAGEMENT PRESS, s. 242.

<sup>67</sup> McCLELLAND, D. C., & Burnham, D. H. (2002/1968) *Power is the great motivator*". Harvard Business Review.

<sup>68</sup> HALEPOTA, H. A. (2005) *Motivational Theories and Their Application in Construction* In.: VRŠEK, P. (2007) *Teorie motivace a pracovníci veřejné správy*. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. Brno.

a svých úkolů. Poslední fázi motivačního procesu, který je znázorněn jako cyklus, představuje bod „D“. Jakmile totiž jedinec dosáhne uspokojení svých potřeb, objeví se vzápětí nová potřeba, kterou bude nutné uspokojit.<sup>69</sup> Tato potřeba představuje nový cíl, což vede k opakování motivačního procesu. Dokud u daného jednotlivce dochází k neustálému opakování procesu, můžeme hovořit o tom, že zůstává motivovaný.<sup>70</sup>

Nedostatek času je v různých šetřeních nejčastěji citován jako důvod neúčasti těmi, kdo by se rádi vzdělávali. Druhým důležitým důvodem je nedostatek motivace, ačkoliv nebývá v šetřeních výslovně uváděn. Mnozí dospělí si myslí, že vzdělávání není nutné, a neangažovali by se v něm vůbec, protože necítí potřebu. Jsou to obvykle lidé s nízkým vzděláním a kvalifikací. Tvoří důležitý podíl skryté poptávky po vzdělávání.

Lidé s nejvyšším vzděláním si nejvíce přejí účastnit se vzdělávání a také se ho skutečně více účastní, čímž se jen potvrzuje úzká souvislost mezi počátečním vzděláváním a vzdáváním dospělých.<sup>71</sup>

V případě sebevzdělávání se nebo účasti na vzdělávacích akcích je důležité vědět, jaké motivy k nim vedou. Motivace může být různého charakteru, může vycházet z vnitřní potřeby jedince, může být vyvolána vnějšími okolnostmi. **Vnitřní motivace** vychází z motivů (pohnutek), které si lidé sami vytvářejí a které je ovlivňují, aby se určitým způsobem chovali nebo aby se vydali určitým směrem. **Vnější motivace** je reakce na přání nebo potřeby okolí, rodiny, zaměstnavatelů (může mít bezprostřední a výrazný účinek, ale nemusí působit dlouhodobě).

Motivaci lze také rozdělit na **pozitivní** (studující chce něčeho dosáhnout) a **negativní** (studující se snaží vyhnout něčemu nepříjemnému). Ideální je, když jsou přítomny oba tyto druhy motivace s převahou pozitivní motivace.<sup>72</sup>

Všechny druhy motivů vyjmenovat nelze, uvádíme zde alespoň některé příklady:

#### **Dosáhnout vyššího stupně vzdělání - získání certifikátu:**

- autonomie (volnost konat),
- příležitost využívat a rozvíjet dovednosti a schopnosti,
- získání informací a formování odborných vědomostí, dovedností či návyků.
- uznání získaných znalostí, dovedností,
- společenská potřebnost znalostí, dovedností,
- růst kariéry,

---

<sup>69</sup> HALEPOTA, H. A. (2005) Motivational Theories and Their Application in Construction. *Cost Engineering*.

<sup>70</sup> VRŠEK, P. (2007) *Teorie motivace a pracovníci veřejné správy*. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. Brno

<sup>71</sup> *Vzdělávání dospělých v zemích OECD (2004)* Zpravodaj Odborné vzdělávání v zahraničí 9/2004.

<sup>72</sup> ČÁSTKOVÁ, Z. (2006) Woodcock-Johnsonův test kognitivních schopností ve vztahu ke školní úspěšnosti žáků druhého stupně základní školy. Diplomová práce. Masarykova univerzita Brno.

- touha vyniknout, vést a řídit,
- uplatnit se a mít úspěch.

#### **Zlepšit své postavení na trhu práce:**

- zajímavá a podnětná práce,
- odpovědnost (pocit, že práce je důležitá a že máme kontrolu nad svými vlastními možnostmi,
- potřeba dosáhnout co největších úspěchů,
- potřeba plně rozvinout své nadání,
- dokázat si svůj potenciál.
- poznávací potřeby: zvědavost, potřeba nacházet nové věci a porozumět ji,
- odměna (např. zvýšení platu, splnění kvalifikačních požadavků, pochvala, povýšení),
- trest (nedosažení na kritéria pro zvýšení platu nebo funkčního postupu, kritika).

#### **Rozvinout okruh svých zájmů:**

- prohloubit si jazykové kompetence,
- získat nové dovednosti v oblasti svého zájmu,
- potřeba naplnění volného času smysluplnou činností,
- patřit k nějaké skupině,
- potřeba být informován o dění kolem sebe i v sobě.

Nestačí ovšem vzbudit zájem o vzdělávání. Zejména u dospělých je podněcování motivace k pokračování ve studiu neméně významné.

U dospělých studujících se motivace zvyšuje např., naleznou-li v nové látce odkaz na něco, co už znají a mají možnost se při řešení problému o něco opřít. Mnohdy je i překonávání překážky (řešení problému) faktor zvyšující motivaci. Uspokojují se tím potřeby dobrého výkonu a uznání.<sup>73</sup>

Jednou z možností, jak zjistit zda je jedinec motivovaný, jsou standardizované psychodiagnostické nástroje (např. dotazníkové testové metody).

---

<sup>73</sup> *Motivace*. Dostupné na <http://www.kps.zcu.cz/materials/moti.rtf>.

## 5.4 Souhrn kapitoly

Důvodů, proč se studující mohou v průběhu studia obrátit o radu na pracovníky vzdělávacích institucí, je celá řada. Kromě těch, které úzce souvisejí s probíranou látkou, se bude pravděpodobně většina týkat řešení běžných situací a potíží při studiu. Ty mohou být vyvolány celým spektrem okolností, pozitivních i negativních, dočasných, trvalejších či celoživotních.

Zavedení studijního poradenství vyžaduje systémový a promyšlený přístup, který odráží specifickou situaci dané vzdělávací instituce. Odvíjí se od počtu a charakteristických znaků klientů a specifických situací, se kterými se klienti mohou na poradce obracet.

Pokud se vzdělávací instituce rozhodne investovat do studijního poradenství, měla by tuto službu náležitě propagovat nejen mezi stávajícími i potenciálními klienty. Je v zájmu dané instituce poskytovat poradenské služby, které jsou kvalitní, nezávislé, přístupné, přátelské a proaktivní.

Nezanedbatelným úkolem studijního poradenství je podpora celého vzdělávacího procesu, tj. i pomoc pedagogům a tutorům a zlepšování kvality administrativního zázemí a komunikačních prostředků.

## 5.5 Úkoly kapitoly

OTÁZKY A ÚKOLY	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Zjistěte, které instituce ve Vašem okolí poskytují nějakou formu poradenské služby dospělým a v jakém rozsahu.</li><li>2) Ověřte u několika klientů, zda je snadné zjistit, co a za jakých podmínek se lze za dveřmi poradce dozvědět.</li><li>3) Zjistěte počet a názvy asociací poradenských pracovníků a ověřte, zda mají etický kodex.</li><li>4) Jak Vaše vzdělávací instituce podporuje motivaci svých studujících?</li><li>5) Napište dvanáct pojmů, které pokládáte za základ etiky poradenské práce.</li></ol>
-------------------	--



## 6. Studijní poradenství pro dospělé

### ÚVOD DO KAPITOLY

Tato kapitola se zabývá možnostmi poskytování studijního poradenství v institucích vzdělávacích dospělých. Jsou nastíněny aktivity, kterými studijní poradna podporuje práci vyučujících, ovlivňuje vzdělávací proces a administrativní a komunikační kanály.

Kapitola vymezuje základní pojmy vyskytující se v oblasti poskytování poradenských služeb a shrnuje základní principy jejich poskytování a poradenského procesu.

### CÍLE KAPITOLY

- *Seznámit se s problematikou studijního poradenství pro dospělé, s jeho cíli, metodami a s možným organizačním začleněním do vzdělávací instituce.*
- *Seznámit se s poradenskými aktivitami z hlediska uchazeče o studium, studujícího, pedagoga a tutora.*
- *Porozumět důvodům vypracování plánu osobního a profesního rozvoje a sestavování osobního portfolia znalostí a dovedností.*
- *Získání přehledu základních pojmů, postupů a metod používaných v poradenské praxi a seznámení se s jejich významem.*

### 6.1 Aktivity studijního poradenství podporující studující

Aktivity studijního poradenství podporující studující jsou zaměřeny zejména na zvyšování motivace, vůle ke studiu a řešení běžných a svízelných situací odvádějících studující od studia.

Jde např. o zjišťování subjektivních a objektivních podmínek učení se, poskytování rad o metodách a technikách optimálního studia a efektivní duševní práce, utváření studijních návyků a dovedností, motivace k sebevzdělávání, zlepšování studijní výkonnosti, zvládnání duševní zátěže u zkoušek, při psaní esejů či závěrečných prací, zjišťování a odstraňování příčin neúspěchu ve studiu a u zkoušek, důvodů přerušování studia, příčiny trémy atd.

Do poradenských aktivit, které podporují studující, patří i aktivity pomáhající studujícím při získávání kognitivních a intelektuálních znalostí a dovedností, které mohou být zabudovány v kurikulu, nebo na něm nezávislé a poskytované formou různých kurzů pro rozvoj osobnosti.

Příčiny většiny studijních problémů jsou obvykle nezávislé na intelektu. Mohou být způsobeny problémy mající povahu:

- **FYZIOLOGICKOU:** jsou způsobeny některým z fyzických handicapů, zahrnují se sem i vývojové poruchy učení,
- **EMOCIONÁLNÍ:** osobnostní, vztahové, partnerské, mezilidské, společenské a sociální,
- **MATERIÁLNÍ:** problémy s financemi, s bydlením, atd.

Všechny tyto tři typy problémů ovlivňují studijní výkon a mohou se vyskytovat v různých kombinacích. Pokud má klient potřebu o nich hovořit, může oslovit kohokoliv z pracovníků vzdělávací instituce, včetně pedagogů, studijního poradce a tutora. Hlubší rozbor příčin emocionální povahy a poskytování rad a porad by mělo být ponecháno výhradně specificky vzdělanému psychologovi či psychoterapeutovi.

S materiálními problémy by měl umět pomoci i nespecificky vzdělaný poradce, či kterýkoliv jiný pracovník vzdělávací instituce. A když ne přímo pomoci, tak alespoň poradit, kam se může studující o pomoc obrátit.

Problémy vyvěrající z fyzických handicapů studium znesnadňují. Nové vzdělávací technologie (distanční formy studia, e-learning) usnadňují překonávat fyzické handicap, pokud má studující doma počítač a napojení na Internet. U nevidomých někdy stačí speciální psací stroj Brailova písma. Studijní poradce by měl umět poradit, jak a co je potřeba zařídit. A když ne hned, tak vstřícně zjistit vše potřebné a následně informace předat.

Mezi problémy fyzické patří i problémy, které jsou způsobeny biologickou dysfunkcí práce mozku s informacemi (vývojová porucha školních dovedností), a nevhodně zvoleným studijním stylem. Jedná se zejména o poruchy čtení, psaní, gramatiky a počítání. Nejsou důsledkem nedostatku příležitostí k učení,<sup>74</sup> mají charakter celoživotního handicapu. Mnoho dospělých prošlo formálním vzděláním a jejich nepříteliš kladný vztah k učení mohl být způsoben biologickou dysfunkcí, která v té době nebyla běžně diagnostikována.

Diagnostické hodnocení musí být provedeno erudovaným psychologem se zkušenostmi s prací s dospělými, protože diagnostika dospělých má svá specifika. Nejen, že je potřeba identifikovat povahu a závažnost dysfunkce, ale je také potřeba souběžně hledat možnosti pro její potlačení.<sup>75</sup>

Pro většinu klientů s některou z vývojových poruch školních dovedností je používání digitálních technologií pomůckou, která jim usnadňuje překonávat problémy, umožňuje jim snáze se vyjadřovat v psaném projevu, kontrolovat gramatiku, používat kalkulačku atd.

## 6.2 Studijní a profesní orientace

Pojem **orientace** může nabývat dva významy – stav (mít sklon) nebo proces. V obojím případě vymezuje svou pozici někdo nebo něco vůči někomu nebo něčemu jinému. Orientaci lze tudíž vlastnit (mít vlohy a/nebo sklon) a/nebo se nacházet v jejím procesu, tj. vymezovat se vůči někomu nebo něčemu.

<sup>74</sup> HARL, P., HARTLOVÁ, H.: *Psychologický slovník*. Portál. Praha. 2000

<sup>75</sup> ROOS-KIDDER, K.: *LD/ADHD Psycho/Educational Assessment*. Department of Psychology, The George Washington University; Psychological consultant to GEDTS  
Dostupné z <http://home.gwu.edu/~kkid/testing.html>

Stejně tak profesní nebo studijní orientaci lze vlastnit (jsem studijně orientován na matematiku, jsem profesně orientován na obor cestovní ruch) nebo lze být v procesu profesní nebo studijní orientace.

Rozdíl mezi studijní a profesní orientací je v tom, že studijní orientace vypovídá o předpokladech ke studiu nebo tyto předpoklady (znalosti, dovednosti, schopnosti a postoje) zkoumá, zatímco pod profesní orientací řadíme předpoklady pro vykonávání určitého oboru lidské činnosti.

Studijní a profesní orientaci lze zjišťovat testy studijního a/nebo profesního zájmu.

**Studijní a profesní orientace** (proces) je hledání, případně i utváření a rozvíjení reálného studijního a/nebo profesního cíle a vymezení se vůči tomuto cíli.<sup>76</sup> Jedná se o psychologicko-pedagogická a poradenská opatření, která podporují a usnadňují výběr adekvátního vzdělávacího nebo studijního programu, první volbu nebo změnu povolání s ohledem na dosažené znalosti, dovednosti, schopnosti a postoje klienta.<sup>77</sup> Tato opatření mohou mít různou formu a vedou klienta zejména k poznání sebe sama a jeho studijních a profesních vloh a sklonů.

Studijní nebo studijně profesní orientaci lze zjistit pomocí testu studijních nebo profesních zájmů. Zkušený poradce si však poradí i bez testů rozhovorem. Rozhovorem, v rámci kterého nechá klienta vyprávět svůj příběh o tom, co kdy chtěl dělat a co k tomu umí nebo neumí. Jaká přání se mu díky nedostatečnému vzdělání nemohla naplnit. Příběhy mají široký záběr, protože:<sup>78</sup>

- dávají aktivitám sociální kontext
- ukazují závislosti mezi jednotlivými rolemi, které klient v rodině a společnosti má,
- ukazují na potenciální role, které se naskýtají,
- identifikují události, které ovlivnily to, co se událo před nebo po nějakém rozhodnutí,
- berou v úvahu pohled a pocity klienta,
- ovlivňují akce a události různými pocity,
- vysvětlují události současným pohledem,
- předvídají, jak současné akce ovlivní budoucnost atd.

### 6.3 Informace o studijní nabídce

S rostoucí nabídkou a diverzifikací různých vzdělávacích příležitostí, typů a forem studia, které se liší svým obsahem, rozsahem i kvalitou, vzrůstá potřeba pomoci při výběru adekvátního oboru, kurzu a formy studia. Klienti přicházejí s různým vzděláním, pocházejí z různého socio-ekonomického prostředí a mají různé vzorce chování, motivaci a vůli ke studiu.

---

<sup>76</sup> PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. (2003) *Pedagogický slovník*. Praha: Portál.

<sup>77</sup> HARTL, P., HARTLOVÁ, H. (2000) *Psychologický slovník*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-303-X.

<sup>78</sup> Law, B., (1999) *New DOTS: Career Learning for the Contemporary World*, NICEC Briefing, Cambridge

Cílem studijního poradenství pro **zájemce o vzdělání** je především *poskytovat* informace o studijní nabídce a na druhé straně *je* potřeba pomoci při výběru nejvhodnějšího vzdělávacího kurzu a formy studia ku prospěchu plného rozvoje talentu a tvořivé iniciativy v práci, ve společenském i osobním životě. Nasměrování správným směrem snižuje riziko špatné volby, pocit nenaplnění zájmu a nespokojenosti.

Informovat neznámá jen přenos informací. Cílem je také získat klienty a motivovat je pro další studium.

Informace o disponibilních studijních příležitostech a poradenských službách lze poskytovat různými formami, které odráží možnosti cílové skupiny, disponibilní komunikační prostředky a náklady na jejich používání, ale také charakteristické znaky, dovednosti a znalosti potenciálních klientů a umístění vzdělávací instituce.

### **1) INFORMACE POSKYTOVANÉ ÚSTNĚ BĚHEM OSOBNÍHO KONTAKTU**

Při osobním setkání (individuálním, skupinovém, hromadném) nemusí vždy docházet k dialogu mezi klientem a poradcem. Zvláště, pokud při setkání s větším počtem klientů není prostor pro diskusi. Klientům mohou být předávány informace o studijní nabídce a poradenských službách také při příležitosti různých akcí organizovaných:

- *danou institucí:*
  - dny otevřených dveří,
  - konference, semináře, workshopy.
  - ochutnávky nabízených kurzů – prezenční i distanční formou, zadarmo nebo za symbolický poplatek,
- *ve spolupráci s jinou institucí:*
  - veletrhy vzdělávacích příležitostí,
  - konference, semináře, workshopy.

### **2) PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ PO TELEFONU**

Používání telefonu v poradenských službách vyžaduje specifické znalosti a dovednosti, protože zde nedochází k osobnímu kontaktu. Poradce může odhadnout širší souvislosti, ale chybí zde kontrola mimoslovních reakcí klienta.

V případě, že je počet hovorů velký, telefonní aparát může být doplněn prostředky, které umožňují obsluhu více linek, hlasité telefonování, připojení bezdrátové náhlavní soupravy a zařízení pro záznam a archivaci telefonní komunikace. Jedná se v podstatě o telefonní přístroj napojený na speciální software, tzv. „call centrum“. Je nerealistické předpokládat, že by poradce znal všechny informace z hlavy a jejich vyhledávání může být delší, než je běžný hovor.

### **3) INFORMACE V TIŠTĚNÉ FORMĚ**

Tištěné materiály o poskytované vzdělávací nabídce a dalších službách mohou mít různou formu letáčků, brožurek či inzerce. Články v novinách jsou velice účinným propagačním nástrojem. Příběhy s pozitivním nádechem publikované v regionálním tisku mohou inspirovat čtenáře k zájmu o vzdělávání. Propagační letáčky se seznamem nabízených kurzů a cen lze posílat poštou.

### **4) INFORMACE ZASÍLANÉ E-MAILEM**

E-mailová pošta jako prostředek výměny informací nebo domlouvání schůzek je velice ekonomická. Přesto i zde jsou určité limity. Komunikace je omezena a odpovídání dotazů může být záludné. I dobře míněná odpověď se může klienta dotknout, protože zde chybí neverbální kontakt mezi poradcem a klientem. Krátké a stručné odpovídání v časovém presu může vyznít nezdvořile.

Psaní dlouhých rozborů s ohledem na všechny možné okolnosti je časově náročné a je otázkou, zda příjemce dlouhý e-mail dočte.

Informace posílané e-mailem mohou mít také formu propagačních materiálů. Nicméně je potřeba brát v úvahu, že klienti mohou mít odlišný software nebo e-mailové schránky s malou kapacitou. Je proto lepší posílat zprávy s odkazy na webové stránky. Je zde potřeba ovšem pečlivě zvažovat, koho a v jaké formě oslovit. Hromadné rozesílání nevyžádaných zpráv může být kontraproduktivní.

## 5) INFORMACE PUBLIKOVANÉ NA INTERNETU

Internet se stává čím dál tím významnějším informačním kanálem i v oblasti celoživotního vzdělání. Webové stránky vzdělávacích institucí jsou významným marketingovým nástrojem pro informování veřejnosti o vzdělávací nabídce a dalších poskytovaných službách. Výhody webových stránek jsou značné, zabezpečují časově neomezený přístup z celého světa. Nelze však opomenout i nevýhody plynoucí z toho, že ne všichni potenciální klienti se o stránkách dozvědí a zdaleka ještě ne všechny firmy a domácnosti mají přístup na Internet. Při výlučném používání internetu k předávání informací dochází k diskriminaci osob, které k němu nemají přístup.

Webové stránky jsou obvykle vytvářeny tak, aby vyhovovaly potenciálním klientům, byly uživatelsky vřídny a obsahovaly zajímavé a aktuální informace.<sup>79</sup>

Forma, jakou jsou informace o nabídce kurzů na Internetu prezentovány, záleží na množství nabízených kurzů a na cílové skupině, které jsou kurzy určeny. Čím více kurzů, tím promyšlenější by měla být jejich prezentace. Nejjednodušší formou je přehledný seznam kurzů s hypertexty detailů:

- název a stručná anotace kurzu,
- pro koho je kurz určen,
- místo konání,
- forma výuky,
- studijní materiály,
- jméno tutora, lektora, studijního poradce,
- hodiny přímé výuky,
- předpokládaný počet hodin samostudia,
- forma ukončení kurzu,
- druh dokladu po úspěšném absolvování atd.).

Kurzy mohou být prezentovány podle:

- termínu realizace jako kalendář akcí,
- tematického zaměření kurzů,
- profesí, pro které jsou určeny.

---

<sup>79</sup> SHEARER, D. (2001) *Better use of IT within Student Services*. In: 9th Annual Conference of National Association for Managers of Student Services in Colleges: Learn, succeed, challenge. July 2001. [http://www.namss.org.uk/pdf\\_down/conf\\_report01.pdf](http://www.namss.org.uk/pdf_down/conf_report01.pdf)

Samozřejmou součástí úvodní strany jsou kontaktní údaje, mapka okolí, stručná informace o vzdělávací instituci, obecné studijní podmínky, práva a povinnosti studujících, formuláře atd.

Uživatelsky vřídlné prostředí umožňuje též snadné tištění všech publikovaných informací.

Přestože lze poskytování informací v tomto kontextu považovat za jednu ze stěžejních aktivit, v poradenských službách jde především o poradenské působení na klienta, na jeho vedení k dosažení „jeho“ rozhodnutí na základě kvalitních a adekvátních informací.

Internet, e-mail a telefon jsou jen komunikačními prostředky, které usnadňují a urychlují poradenský proces. Jejich vzrůstající popularita se odráží v nové formě poskytování poradenských služeb, která je nazývána poradenstvím na dálku. Tato forma poradenství je vhodná pro klienty se snadným přístupem ke komunikačním prostředkům. Základní poradenský princip zůstává stejný, metody je však nutno přizpůsobit faktu, že nedochází k mimoslovní komunikaci. Zaměstnanci, kteří odpovídají na dotazy zájemců o další vzdělávání, by měli být tudíž speciálně vyškoleni.

## 6.4 Výběr vzdělávacího programu nebo kurzu

Není-li si zájemce o další vzdělávání schopen vybrat z nabídky kurzů sám, existují metody a postupy, jak mu pomoci. Hlavním cílem je dosáhnout adekvátní rovnováhy mezi osobním - *individuálním potenciálem a profesními očekáváními* a docílit tak v rámci možností uspokojení klienta. Individuální potenciál je souhrn všech znalostí, dovedností, zkušeností, schopností, osobních vlastností a zdravotního stavu jedince, kterými disponuje a může je využít v pracovní nebo i jiné oblasti svého společenského uplatnění.<sup>80</sup>

**Vraťme se k obr. č. 6 a zamysleme se nad tím, ze kterého pohledu je možno rozhodovat se o dalším vzdělávání.**

Prostřednictvím zjišťování **studijní orientace (BA)**, jsou identifikovány zájmy, schopnosti, dovednosti a studijní předpoklady klienta (tj. jeho individuální potenciál), které jsou předpokladem pro stanovení studijních cílů, optimální vzdělávací cesty a výběr adekvátního vzdělávacího kurzu bez ohledu na současnou či budoucí profesi. Přesto jsou brány v úvahu předpoklady k výkonu určité profese.

Hledá-li klient vhodný vzdělávací kurz za účelem rozšíření či inovace odborných dovedností a znalostí, zvýšení kvalifikace, či rekvalifikace, je mu poskytnuta **studijně-profesní orientace (BC)**. Stejně jako u studijní orientace jsou identifikovány zájmy, schopnosti, dovednosti a studijní předpoklady klienta, které jsou poměřovány s požadavky profesí či pracovních pozic. Na základě výběru určité

<sup>80</sup> Terminologický slovník, *Integrovaný systém typových pozic (ISTP)*, Trexima a.s. Dostupné z <http://www.istp.cz>. 21.7.2003

profese či pozice jsou vybrány možné vzdělávací cesty k doplnění či inovaci znalostí a dovedností, či k získání nové kvalifikace. Jde tedy o pomoc při nalezení optimální studijní cesty vedoucí k vhodné profesi tak, aby odpovídala zájmům, intelektuálním a osobnostním vlastnostem, zdravotnímu stavu i sociálním a rodinným poměrům.

Výhodou poradenského působení je, že klienti sami projeví zájem o radu, a že jí tudíž potřebují. Jsou tak více nakloněni nějaké rady vyslechnout a také se podle nich případně řídit, to znamená změnit své přístupy k realitě a rovněž své chování vůči ní.<sup>81</sup>

Čistě **profesní orientací (CA)** se zde zabývat nebudeme.

*Studijně-profesní orientace* je prováděna prostřednictvím kroků popsaných dále. Je-li zjišťována čistě *studijní orientace*, vynechávají se kroky 2) až 4).

### 6.4.1 Analýza individuálního potenciálu<sup>82</sup>

Každý z nás je vybaven určitými intelektuálními a osobními vlastnostmi, které ovlivňují naše sociální a pracovní uplatnění. Při analýze individuálního potenciálu jsou zkoumány intelektuální a osobnostní vlastnosti, které jsou předurčeny mnoha faktory, např.:

- demografické znaky: věk, pohlaví, etnikum,
- dosažené vzdělání formální i neformální vzdělání,
- odborné znalosti a dovednosti, dosavadní praxe,
- preference, přání a představy o dalším vzdělávání a budoucí práci,
- životní úroveň, příjem a finanční situace,
- sociální a rodinné poměry,
- morálně volní vlastnosti, motivace k dalšímu rozvoji, ke kariérovému rozvoji, postupu a studiu, psychická odolnost, vytrvalost,
- zdravotní stav: zdravotní omezení.

Většinu diagnostických postupů a metod lze klasifikovat do dvou základních skupin, k nimž patří **standardizované** a **nestandardizované** metody a postupy.

V obou uvedených skupinách jsou zastoupeny diagnostické testy, které jsou administrovány skupinově nebo individuálně.

Standardizované postupy a metody obsahují přesně stanovená pravidla pro administraci testu stejně jako i pro jejich hodnocení (skórování) a interpretaci. Většina takto koncipovaných diagnostických nástrojů podléhá standardizaci, tj. vytvářením hodnoticí škály (norem) na konkrétních klientech. Jejich výsledek porovnává "hodnotu" diagnosticky zkoumaného aspektu daného klienta s

<sup>81</sup> BEDRNOVÁ, E. *Význam, funkce a poslání studijního, profesně orientačního a individuálně psychologického poradenství na vysoké škole*. In: Sborník z prvního celostátního semináře k problematice poradenských center pro studenty na vysokých školách České republiky. 1993. Praha : Centrum pro studium vysokého školství.

<sup>82</sup> *Integrovaný systém typových pozic (ISTP)*, Trexima a.s. Dostupné z <http://www.istp.cz>. 21.7.2003

"hodnotami", které se vyskytují např. ve srovnatelné věkové skupině nebo u skupiny pracovníků jedné profese.

Nestandardizované postupy a metody jsou užívány zpravidla pro subjektivní posouzení určitého aspektu. Výsledky jsou zpravidla vyjadřovány kvalitativně - slovně. Do kategorie nestandardizovaných metod lze řadit např. pozorování, strukturovaný poradenský rozhovor, nestandardizované dotazníky, srovnávací a ověřovací testy.

Diagnostických metod a postupů na zjišťování osobnostních vlastností existuje celá řada. Některé jsou používány jen v rámci jedné země, některé existují v mnoha jazykových mutacích. **Většina z nich je určena pro specificky vysokoškolsky vzdělané poradce, kteří jsou proškoleni v jejich používání a vyhodnocování - mají k tomu účelu získané kompetence.**

Používání a vyhodnocování diagnostických metod a postupů nepatří do rukou "laiků". Posouzení individuálního potenciálu je jádrem poradenského procesu zejména u těch klientů, kteří mají problém s vyjádřením své studijní a profesní orientace.

Laický poradce může pro posouzení individuálního potenciálu využít např.:

- 1) on-line poradenský nástroj, jehož součástí je i vyhodnocení vložených údajů,
- 2) on-line poradenský nástroj, kdy se vložené údaje zasílají k vyhodnocení odbornému pracovišti,
- 3) požádat o provedení diagnostiky některé specializované pracoviště.

#### 6.4.2 Analýza kvalifikační složky individuálního potenciálu

Při analýze kvalifikační složky individuálního potenciálu jsou zkoumány intelektuální a osobnostní vlastnosti mající vliv na profesní uplatnění jako jsou:

- *dosazené odborné vzdělání*: formální i neformální vzdělání,
- *praktické dovednosti*: dosavadní praxe, odborné dovednosti a znalosti získané v praxi,
- *preference*: přání a představy o budoucí práci,
- *morálně volní vlastnosti*: motivace k dalšímu rozvoji, postupu a studiu, psychická odolnost, vytrvalost,
- *zdravotní stav*: zdravotní omezení pro výkon určitých profesí.

Pro zjištění kvalifikační složky individuálního potenciálu jsou důležité *znalosti a dovednosti pro výkon určité činnosti*, čili to, co člověk zná a umí a *motivace*, tedy zda to či ono chce dělat.<sup>83</sup> Obě složky se mění plynule na škále od minima k maximu, tedy od úrovně, kdy osoba nic nezná, nebo nemá vůbec žádnou motivaci, až po velmi vysokou úroveň znalostí a dovedností a motivace. Graficky jsou obě složky kvalifikace znázorněny na obr. č. 6 (kap. 4.3), který vyjadřuje čtyři možnosti jejich kombinace.

<sup>83</sup> OPOČENSKÝ, J., KRÁL, J. (2001) Informace o možnostech využití bilanční diagnostiky pro potřebu úřadu práce. Projekt GK MPSV-01-51/01. Kolín.



Podle těchto dvou kritérií lze klienty rozdělit do čtyř skupin a pracovat s nimi různými metodami.

### 6.4.3 Výběr pracovní pozice (Matching)

Výsledek analýzy individuálního potenciálu a zejména jeho kvalifikační složky je porovnáván s požadavky na výkon různých pracovních pozic. Je *testována způsobilost klienta pro výkon různých pracovních pozic*. Čím více pozic odpovídá výběru, tím lépe. Poradce může vést klienta správným směrem, zvláště, pokud disponuje širokým spektrem informací.

Popis pracovních pozic bude slabým místem pro země, kde nejsou volně k dispozici národní klasifikace zaměstnání (National Occupation Classification). Počet pracovních pozic se může blížit pěti tisícům a je proto pro jednotlivé poradce nemožné bez nějakého technického prostředku odhadnout, které z nich by bylo pro daného klienta tím nejlepším řešením. Zkušený poradce si bude jistě vědět rady. Některé systémy nabízející popis pracovních pozic lze nalézt na Internetu.

### 6.4.4 SWOT pracovních pozic

Ve čtvrtém kroku klient s pomocí poradce hodnotí výhody a nevýhody vytipovaných pracovních pozic, rozebírají spolu pracovní podmínky, možnosti profesního růstu, dalšího vzdělávání, možného výdělku, ale i negativní stránky práce na daných pozicích. Klient získává přehled a v diskusi si ujasňuje, co by chtěl v životě dělat, čeho by chtěl dosáhnout.

SWOT pracovních pozic:

**Silné stránky:** Čím je daná pracovní pozice zajímavá? Jaké skýtá možnosti dalšího růstu? Které znalosti a dovednosti v ní budu moci uplatnit?

**Slabé stránky:** Co pro výkon pracovní pozice neznám? Jaká omezení a nevýhody plynou z jejího výkonu? Jaká jsou rizika neúspěchu v průběhu zkušební doby?

**Příležitosti:** Mám šanci se v této pracovní pozici uplatnit? Mohl bych danou pracovní pozici zastávat, kdybych si udělal nějaký kurz? Jaké jsou trendy vývoje této pracovní pozice?

**Hrozby:** Co se stane, pokud během zkušební doby neuspěji? Jaké jsou překážky mého dalšího rozvoje?

### 6.4.5 Výběr vzdělávacích kurzů a programů

V pátém kroku jsou klientovi nabídnuty kurzy, které jsou předpokladem k výkonu dané profese, a vzdělávacích institucí, na kterých se tyto vzdělávací kurzy či studijní programy dají absolvovat.

#### 6.4.6 SWOT vzdělávacích kurzů a programů

Jsou zvažovány klady a zápory různých forem a typů studia, např. výhody studia bakalářského studijního programu nebo vyšší odborné školy, studia v místě bydliště či distanční forma studia. Poradce poskytuje informace a vede klienta k samostatnému úsudku a rozhodnutí o studijním (vzdělávacím) programu (kurzu) a vhodné škole.

#### 6.4.7 Plán osobního a profesního rozvoje

Významným produktem procesu aktivní podpory klienta je plán osobního a profesního rozvoje. Na základě analýzy individuálního potenciálu poradce vede klienta k úvahám a posléze i k předsevzetím a rozhodnutí dále se vzdělávat. Jsou probírány možnosti v různých časových horizontech (krátkodobé cíle na nejbližší období, dlouhodobé až na pět let). Obvykle jsou uvažovány tři kategorie cílů:<sup>84</sup>

- *Osobní cíle*: rozvoj znalostí a dovedností pro zlepšení osobního života (např. trénink asertivity).
- *Profesní cíle*: rozvoj znalostí a dovedností uplatnitelných při výkonu povolání a zvyšující jeho efektivitu (např. zvládnutí nové technologie).
- *Kariérové cíle*: rozvoj znalostí a dovedností pro zlepšení pracovního postavení (např. absolvování kurzu potřebného pro výkon vyšší funkce).

U stanovených cílů jsou zaznamenány jak optimistické varianty, tak i realistické. Jejich realizace záleží na motivaci klienta. Hodně motivovaný klient může překonat sám sebe. U nemotivovaného nebo nerozhodného je to obtížnější.

#### 6.4.8 Asistence při přihlášení se ke studiu

V sedmém kroku je klientovi vysvětlen způsob podávání přihlášek ke studiu, podmínky studia atd. Jsou s ním také probrány předvídatelné překážky ve studiu např. finanční zdroje na pokrytí dalšího vzdělávání, nebo způsob zajištění péče o dítě. Poradce opět vede klienta k tomu, aby sám z poskytnutých informací vybral pro sebe to správné řešení.

#### 6.4.9 Následné akce

Výhodou je, pokud má poradce možnost udělat ještě *devátý krok*. Tím je follow-up – tj. sledování, jak se klient nakonec rozhodl, zda se začal vzdělávat a jaké má výsledky.

V ideálním případě by měl klient sám poradce po čase znovu navštívit a měli by spolu probrat úspěchy i neúspěchy, dosažené a nedosažené cíle. Vyžadovat od

---

<sup>84</sup> ACES – Professional Development. Dostupné z: <http://web.aces.uiuc.edu/>. 23.7.2003

klienta další návštěvu nelze, lze mu jen upřímně nabídnout možnost, že se může kdykoliv zastavit.

## 6.5 Digitální technologie v diagnostice studijních a studijně-profesních zájmů

Nové digitální technologie ovlivňují nejen samotný vzdělávací proces, ale také poskytování poradenských služeb. Digitální technologie se stávají součástí poradenského procesu, přestože se její poradce fyzicky neúčastní a co více, nacházejí uplatnění také v diagnostice studijních a studijně-profesních zájmů. Přesto nikdy nemohou nahradit práci kvalifikovaného poradce.

Existující počítačové programy pomáhají klientům ve vyhodnocení poradenských cílů známých jako DOTS<sup>85</sup>.

- SEBEUVĚDOMĚNÍ:** je zkoumáno formou testu. Jsou vyhodnoceny kapacity, dovednosti, znalosti, hodnoty, cíle a zájmy s ohledem na další osobní rozvoj, studium a uplatnění v praxi.
- VNÍMÁNÍ PŘÍLEŽITOSTÍ:** je podpořeno databází vzdělávacích a pracovních příležitostí. V databázi lze vyhledávat pomocí kritérií, která usnadňují klientům nalézt relevantní data k jejich potřebám včetně identifikace a vyhodnocení možných variant.
- ROZHODOVÁNÍ:** usnadňuje systém, který umožňuje sladit osobní profil s odpovídající vzdělávací či pracovní příležitostí, včetně procesů a dovedností vyhodnocování variant a přípravy realistických akčních plánů.
- UČENÍ SE ZMĚNÁM:** obsahuje návody pro identifikaci a vyzkoušení různých dovedností a znalostí potřebných k realizaci přijatých plánů.

Mezi nejznámější počítačové programy tohoto typu patří například DISCOVER a SIGI (System of Interactive Guidance and Information, <http://www.ets.org/sigi> - MAPP test/) v USA, CHOISES v Kanadě a PROSPECTS PLANNER (HE) (<http://www.prospects.ac.uk>) ve Velké Británii. Jde o obsáhlé a nákladné systémy, které byly a jsou průběžně rozvíjeny a aktualizovány.

Na Internetu lze nalézt i jednodušší nástroje, které ovšem nemají takový záběr. Např.:

<http://www.istp.cz> – job tip

<http://assessment.usatests.com/> - job test

Tyto počítačové programy na základě odpovědí klienta vyhodnocují jeho zájmy, hodnoty a osobnostní vlastnosti včetně např. rodinné mobility, možností investic do vzdělávání, sociálních aktivit a praktických problémů a bariér, které mají vliv na flexibilitu a výběr profesní a vzdělávací dráhy. Využívání samoobslužných testů má

---

<sup>85</sup> WATTS, A. G. (2001) The role of information and communication technologies in an integrated career information and guidance system. OECD.

pomoci při rozhodování o budoucí profesi a vzdělávací dráze k ní. Většina těchto systémů doporučuje klientovi prodiskutovat výsledky testů s poradcem. Je otázkou, zda jsou tyto systémy vhodné pro všechny kategorie klientů.<sup>86</sup> Současný trend v používání Internetu je především o zpřístupňování informací o vzdělávání široké veřejnosti, které může, ale také nemusí být, integrální součástí poradenského systému.

## 6.6 Sestavení osobního portfolia znalostí a dovedností

Nezanedbatelnou úlohou poradce je vést klienta k průběžnému shromažďování informací o dosaženém vzdělání, znalostech a dovednostech získaných v praxi a o praxi. Vedlejším, pro klienta velice důležitým výsledkem procesu popsaného výše, jsou různé informace, které jsou-li podchyceny také písemně, tvoří **portfolio znalostí a dovedností**. Patří do něj doklady o praxi a vzdělání, a to nejen o dovednostech a znalostech získaných ve formálním, ale i v neformálním vzdělávání a v praxi.

Portfolio může klient využít jako materiál pro svou prezentaci např. při kontaktu s potenciálním zaměstnavatelem. Doklady by proto měly být systematicky uspořádané v kvalitním šanonu. První list je stejně jako u knihy identifikační a má obsahovat jméno, adresu a telefonní spojení. Na druhém listu je pro lepší orientaci vhodné uvést seznam příložených materiálů. Třetí strana obvykle patří aktuálnímu životopisu. Pro snazší sestavení životopisu byl vytvořen evropský formát životopisu, který zdůrazňuje význam neformálního a informálního učení se (viz <http://europass.cedefop.eu.int>). Další příložené materiály se rozdělují podle toho, co dokladují: vzdělání, znalosti a dovednosti, zaměstnání a praktické dovednosti.

Portfolio může také obsahovat ukázky prací, fotografie a jiné doklady o znalostech a dovednostech. Výhodou šanonu je, že do něj lze snadno přidávat další materiály a měnit jejich pořadí. Důležité je klienta upozornit na to, aby šanon nikde nenechal, zvláště pokud v něm má založeny originály svých dokladů.

Praxe a praxí nabyté znalosti a dovednosti se poměrně špatně dokladují.

Ve většině zemí EU je na ně možno získat doklad prostřednictvím APEL - *Accreditation of previous experiential learning*. Jde o promyšlený systém, ve kterém k tomu účelu oprávněná instituce posuzuje a uznává znalosti a dovednosti nabyté praxí. V ČR zatím nabyt účinnosti 1. 8. 2007 zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání.

<sup>86</sup> OFFER, M. (1998) *Information technology in careers education and guidance: An historical perspective, 1970-1997*. In: Crawford, M., Edwards, R., Kydd, L. Taking issues: Debates in guidance and counselling in learning. London and New York. The Open University..

## 6.7 Souhrn kapitoly

Jednou z možností efektivní změny je zvýšení individuálního potenciálu studiem. Orientovat se ve svých schopnostech, zájmech a předpokladech a ještě k tomu v nabídce vzdělávacích příležitostí je často dosti svízelné. Studijní poradenství se snaží motivovat klienty k dalšímu studiu a dosáhnout toho, aby vzdělávací cesta a profese byly co nejvíce v souladu se zájmy, s osobnostními charakteristikami, ale i s jejich zdravotním stavem a se sociální a rodinnou situací. Studijní poradenství pomáhá nacházet vhodné vzdělávací příležitosti a studijní cesty, které za konkrétních podmínek nejlépe přispějí k rozvoji individuálního potenciálu k dosažení uspokojení, talentu a kreativity jednotlivců.

Studijní poradenství není jen o poskytování informací o vzdělávacích příležitostech a o profesích, cílem může být i formulace plánů osobního a profesního rozvoje. Klienti jsou také vedeni k sestavení a průběžnému aktualizování svého osobního portfolia.

Ke změnám dochází i v důsledku zavádění nových technologií, které umožňují nové formy práce, komunikace a předávání informací. Se vzrůstajícím vybavením pracovišť, vzdělávacích institucí i domácností výpočetní technikou a Internetem, jsou webové stránky přístupné bez omezení času a místa a jsou tak ideálním místem i pro poskytování poradenských služeb různého zaměření, náboru studentů a pracovníků atd.

## 6.8 Úkoly kapitoly

OTÁZKY A ÚKOLY	1) <i>Seznamte se se zákonem o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání.</i>
-------------------	--

## 7. Možnosti organizace studijního poradenství

### ÚVOD DO KAPITOLY

Kapitola se soustřeďuje na možnosti organizačního začlenění studijního poradenství v institucích vzdělávající dospělé a navrhuje postup, podle kterého je možno vybrat optimální model. Struktura a vzdělávací potřeby klientů jsou velice různé a organizační struktura poradenských služeb by měla být těmto požadavkům přizpůsobena.

### CÍLE KAPITOLY

- *Získání přehledu o možnostech organizačního začlenění studijního poradenství do organizační struktury institucí, které vzdělávají dospělé.*

### 7.1 Modely organizačního začlenění studijního poradenství do struktury vzdělávací instituce

Vzdělávání dospělých má svá specifika, kterým je potřeba přizpůsobit nejen vzdělávací proces, ale i poskytování poradenských služeb. Na rozdíl od dětí a mládeže dospělí vstupují do vzdělávacího procesu s unikátními zkušenostmi a poznatky ze života a praxe. Při vstřebávání nových informací potřebují více praktických ukázek, nemají už tak dobré abstraktní myšlení a potřebují se s probíranou látkou dobře seznámit, porozumět proč a nač je daná informace použitelná. Jsou nezávislí a potřebují cítit, že mají i své sebevzdělávání pod kontrolou. Neradi se učí teorii bez řešení praktických problémů, rádi jsou do výuky aktivně zapojeni a rádi předávají své praktické zkušenosti. Vzdělávací proces a poskytované podpůrné služby pro dospělé tomu musí být uzpůsobeny, čímž se stane celý vzdělávací proces účinnějším.<sup>87</sup>

Velikost vzdělávací instituce, její formální členění, počet studentů a jejich charakteristiky ovlivňují organizaci studijního poradenství. Pro malé instituce je výhodnější poskytovat poradenské služby z jednoho místa, zatímco instituce s velkou vzdělávací kapacitou mohou poskytovat některé podpůrné studijní služby decentralizovaně.

Možnosti přístupu k organizaci studijního poradenství jsou znázorněny na obr. č. 9 a vysvětleny v následujících subkapitolách.

---

<sup>87</sup> GADUŠ, J., GADUŠOVÁ, Z., HAŠKOVÁ, A.: *Specifics of adult continuing education*. Dostupné z: <http://www.ercim.org/publication/ws-proceedings/DELOS9/Pap6.pdf>

## OBR. Č. 9: MODELY STUDIJNÍHO PORADENSTVÍ

Segmentace studujících	Organizace poskytování poradenských služeb			Vztah studijního poradenství ke kurikulu	Poradenský model
I.	CENTRALIZOVNÉ	EXTERNÍ	TUTOR	PORADENSTVÍ NEZÁVISLÉ NA KURIKULU	I.
II.					II.
III.					III.
VI.	INDIVIDUALIZOVANÉ	INTERNÍ	STUDIJNÍ PORADCE	PORADENSTVÍ ÚZCE SPJATO S KURIKULEM	VI.

Viz

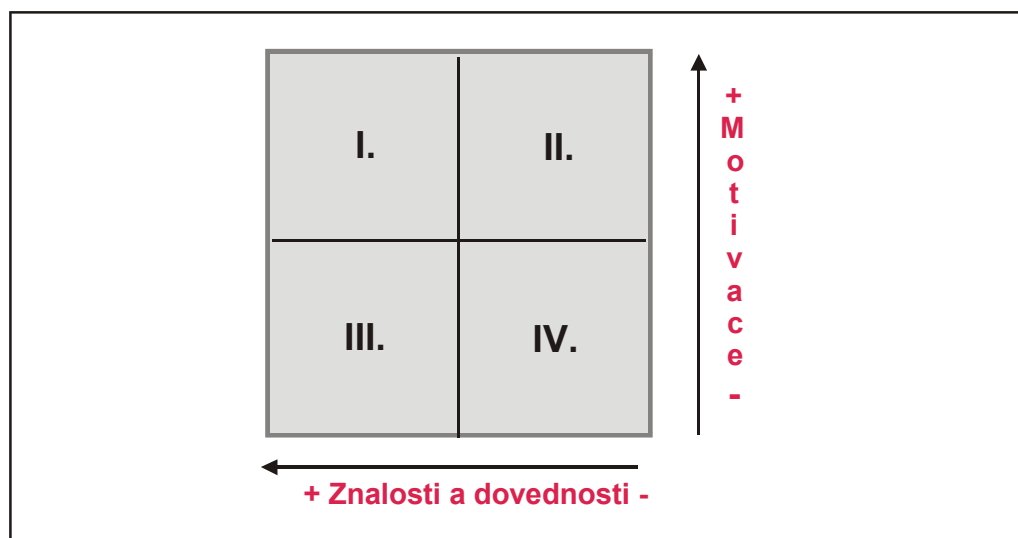
subkapitoly

č.: 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6.

Stěžejním rozhodovacím faktorem jsou obecné charakteristiky studujících současných a potenciálních, které předurčují optimální začlenění studijního poradenství do organizační struktury organizace, stanovení počtu tutorů a poradců a jejich kompetencí, stejně jako nastavení toho, do jaké míry bude studijní poradenství součástí vzdělávacího procesu.

### 7.1.1 Jací jsou studující, pro které poskytujeme poradenské služby?

Studijní poradenství může mít různé postavení a sledovat různé modely. Základním faktorem výběru vhodného modelu jsou hlavní charakteristiky klientů, a to nejen současných, ale i potenciálních. Poměrně jednoduchým expertním odhadem lze provést segmentaci studentů na základě posouzení dvou aspektů kvalifikace: **dovedností a znalostí a motivace.**



Pomocí naznačené segmentace na obr. č. 10 dostaneme čtyři skupiny klientů ve čtyřech kvadrantech:

- I.** První kvadrant odpovídá vysoké kvalifikaci i motivaci. Tito lidé si obvykle sami a aktivně doplňují svou kvalifikaci jak v oblastech svého zájmu, tak i profese. Pro tyto klienty plně postačuje poskytování informací o možnostech dalšího vzdělávání.
- II.** Ve druhém kvadrantu je pozitivní vysoká motivace, ale ne příliš vysoká úroveň znalostí a dovedností. I u tohoto typu klienta lze předpokládat touhu po dalším vzdělávání zájmovém i odborném, ale bude mu potřeba pomoci s nalezením studijní i studijně-profesní orientace.
- III.** Klienti, kteří spadají do třetího kvadrantu, mají sice určité znalosti a dovednosti, nicméně jim chybí motivace a mohou být z tohoto důvodu též nezaměstnaní. Jsou laxní a málokdy se sami od sebe budou zajímat o další vzdělávání. Nicméně jsou to potenciální klienti a vzdělávací instituce by měla přemýšlet o tom, jak je zapojit do kurzu s převahou motivační složky.
- IV.** Ve čtvrtém kvadrantu jsou klienti, jejichž problémy se jeví jako neobtížněji zvládnutelné. Znalosti a dovednosti nemají téměř žádné a chybí jim i motivace. Nic neumějí a nic dělat nechtějí a pravděpodobně jen malé procento z nich bude mít zájem o další vzdělávání. Jsou pro ně vhodné motivační kurzy, které sice neposkytují kvalifikaci, ale aktivizují uchazeče o zaměstnání, pomáhají jim s výběrem nové profese a seznamují je s možnostmi dalšího vzdělávání ve vhodné rekvalifikaci nebo ve školském systému.

<sup>88</sup> OPOČENSKÝ, J., KRÁL, J. (2001) Informace o možnostech využití bilanční diagnostiky pro potřebu úřadu práce (Information on Possible Use of "Balance" Diagnostics in Labour Offices). Project GK MPSV-01-51/01. Kolín.



### 7.1.2 Centralizované nebo individualizované studijní poradenské služby?

Studijní poradenství zahrnuje souhrn aktivit a služeb poskytovaných centralizovaně nebo individuálně:

**CENTRÁLNÍ PORADENSKÉ SLUŽBY:** poskytují informace, rady a porady všem studujícím nebo zájemcům o studium; mohou nabízet preventivní a instruktážní kurzy pro zvyšování výkonnosti, sebevědomí, zlepšování komunikačních dovedností, zvládnutí stresu, analýzu chování a reagování, relaxační a rehabilitační programy a další.

**INDIVIDUALIZOVANÉ PORADENSKÉ SLUŽBY:** jsou cílené na konkrétní studující, pomáhá jim v běžných a svízelných situacích a v posilování hlavních determinantů úspěšnosti při studiu, podporují motivaci ke studiu a jejich volní vlastnosti k překonání dočasné nechuti věnovat se studiu.

### 7.1.3 Externí nebo interní poradenské služby?

Z hlediska organizačního začlenění mohou mít studijní poradenské služby různý statut. Může se jednat o:

**INTERNÍ SLUŽBU:** studijní poradna je nedílnou součástí dané vzdělávací instituce.

**EXTERNÍ SLUŽBU:** poradenské služby jsou zabezpečovány nějakou jinou institucí:

- *nezávislou* – bez jakékoliv vazby na vzdělávací instituce,
- *sdílenou* – společné pro několik obdobných vzdělávacích institucí, pro určitou komunitu, obec, město, mikroregion, region, atd.

### 7.1.4 Postačí pedagog nebo je vhodnější ustanovit pozici tutora nebo studijního poradce?

**TUTORY** jsou v netradičních formách výuky nazýváni pedagogičtí pracovníci, kteří poskytují studujícím podpůrné služby studijního nebo technického a organizačního charakteru. Záleží na organizačním uspořádání dané vzdělávací instituce nebo konkrétního kurzu a na schopnosti a kapacitě daného tutora, jaké konkrétní úlohy tutor plní. Jeden studující může mít v průběhu studia několik tutorů, nebo také jen jednoho.

Tutory poskytující studujícím **studijní podporu** jsou většinou zkušení pedagogové, kteří vedou studenty celým studiem nebo jen jedním předmětem či vypracováním písemné práce, a plní tak funkci odborného poradce a konzultanta. Mohou, ale nutně nemusí, být přímými vyučujícími daného studenta. Jejich hlavním úkolem je vedení studujících, monitorování jejich práce a hodnocení jejich výkonu, ale i poskytování rad a podněcování studujících k aktivnímu přístupu ke studiu.

Tutory, kteří se podílejí na **technickém a organizačním zajištění kurzu**, mohou být i mladí nezkušení asistenti. Mezi jejich hlavní úkoly patří usnadnit

nově přijatým adaptaci a rychlé zorientování se v systému studia, poskytovat technickou asistenci při využívání technických prostředků a podpůrných služeb.

Obě skupiny tutorů plní do značné míry roli **studijního poradce** a jsou důležitým článkem formálního systému poskytování studijních poradenských služeb. Míra, do jaké jsou s tímto systémem obeznámeni a zapojeni, ovlivňuje nejen spokojenost studujících, ale i klima vzdělávacího prostředí.

**STUDIJNÍ PORADCE** je základem formálního studijně-poradenského systému. Kromě předpokladu, že má odpovídající kvalifikaci nebo je patřičně zaškolen, se od něj očekává kultivované vystupování, mimořádně dobré komunikační dovednosti, trpělivost, zájem o osudy jiných a schopnost vyvolávat v klientech důvěru. Dobrý studijní poradce by měl být vybaven dovednostmi a znalostmi hodnotit a analyzovat situace, které působí na život dospělých. Z důvodu profesního růstu je vhodné, zabývá-li se aktivně teoretickou stránkou vzdělávání dospělých, životních stylů a udržuje si přehled o vzdělávacích příležitostech v místě působení, jakož i o regionální politice celoživotního vzdělávání a o možnostech financování vzdělávacích aktivit pro jednotlivce. Je také důležité, aby byl schopen udržet důvěrné informace o klientech.

Studijní poradce plní mimo jiné i roli marketingového pracovníka, prezentuje a nabízí produkty zájemcům o vzdělávání.

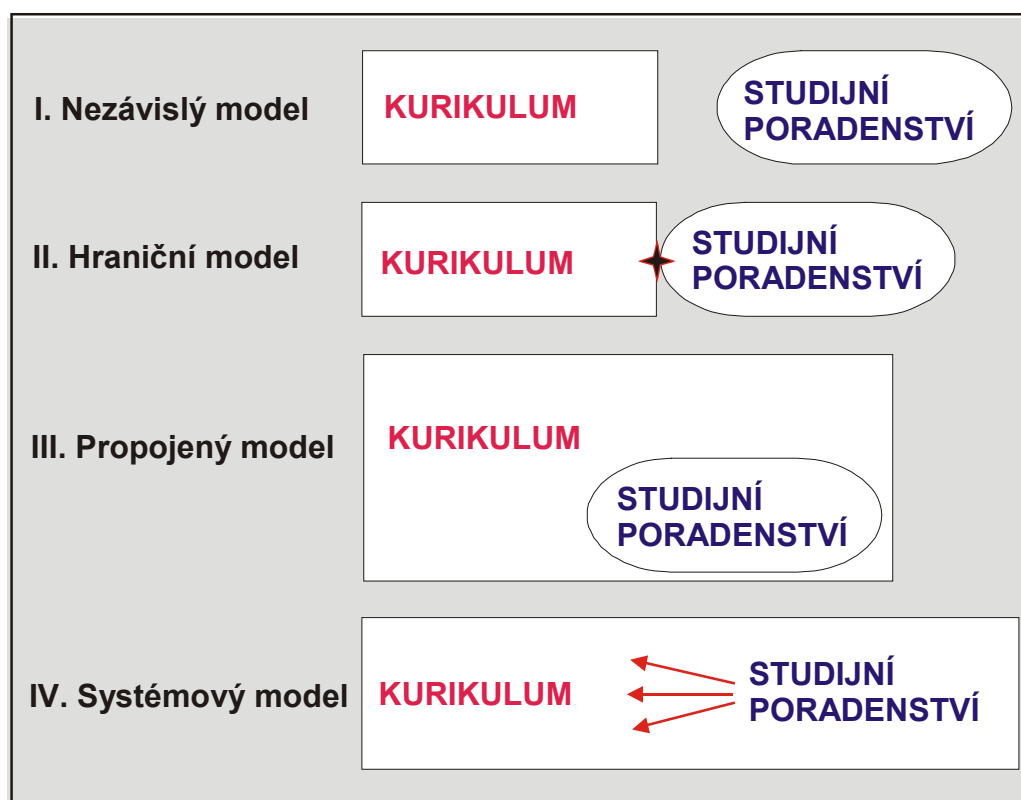
### 7.1.5 Jaký má mít vztah studijní poradenství a vzdělávací proces/kurikulum?

Vzájemný vztah studijního poradenství a vzdělávacího procesu může být v praxi pojat různě podle toho, do jaké míry je sladován princip práce s individuálním klientem, s organizačními strukturami dané vzdělávací instituce a s kurikulem. Postavení studijního poradenství vůči vzdělávacímu procesu je možno rozdělit zhruba do čtyř níže uvedených kategorií (viz obr. č. 11):

- **NEZÁVISLÉ NA VZDĚLÁVACÍM PROCESU I NA KONKRÉTNÍ VZDĚLÁVACÍ INSTITUCI** – poradenství je nezávislé na kurikulu,
- **NEZÁVISLÉ NA VZDĚLÁVACÍM PROCESU** – pomáhá uchazečům i studujícím orientovat se v nabídce studijních příležitostí, ale i v nich samotných a jejich potřebách,
- **PROPOJENÉ SE VZDĚLÁVACÍM PROCESEM** – je nedílnou součástí práce vzdělávací instituce, podporuje vzdělávací proces a je do něj zabudováno, částečně i jeho administrativní zázemí a do jisté míry je součástí samotného vzdělávacího procesu,
- **SYSTÉMOVĚ VČLENĚNÉ DO VZDĚLÁVACÍHO PROCESU** – je nedílnou součástí kurikula, pomáhá studujícím nalézt optimální studijní cestu a do značné míry podporuje i samotný vzdělávací proces a učení se.<sup>89</sup>

<sup>89</sup> WATTS, A. G., YOUNG, M. (1998) *Models of student guidance in changing 14-19 education and training system*. In: Edwards, R., Harrison, R., Tait, A.: *Telling tales: Perspective on guidance and guidance in learning*. The Open University, Routledge. London.

**OBR. Č. 11: ČTYŘI MODELY VZTAHU STUDIJNÍHO PORADENSTVÍ A KURIKULA**



### 7.1.6 Jaký model studijního poradenství je optimální?

Z obr. č. 11 je možno vyčíst optimální modely studijního poradenství pro různé skupiny studujících, které lze charakterizovat:

- I.** Cílová skupina studujících prvního kvadrantu je vybavena znalostmi a dovednostmi a je motivována k dalšímu sebevzdělávání. Jedná se většinou o schopné a perspektivní pracovníky. Služby jim mohou být poskytovány jen na centrální úrovni a mohou být zajišťovány i externě na bázi sebeobslužných informačních zdrojů. Veškeré poradenské potřeby této skupiny studujících pokryje zkušený a v oboru vzdělaný pedagog nebo tutor. Není potřeba poradenské služby provazovat se vzdělávacím procesem.
- II.** Pro motivované studující druhého kvadrantu, pozitivně naladěné s nižšími znalostmi a dovednostmi je potřeba oproti první skupině posílit individuální poradenskou péči. Rádi využívají centrální služby, zejména samoobslužné. Někteří z nich mohou mít potřebu konzultovat své odborné zájmy a vzdělávací cestu. Poradenské potřeby této skupiny zvládne zkušený pedagog nebo tutor s dobrými znalostmi daného oboru a možných vzdělávacích příležitostí, který může konzultovat běžné i složitější situace studujících v průběhu výuky.

---

WILSON, C. (2001) *Unified Guidance Programme for Fulltime 16-19 students*. 9th Annual Conference of National Association for Managers of Student Services in Colleges: Learn, succeed, challenge. July 2001. [http://www.namss.org.uk/pdf\\_down/conf\\_report01.pdf](http://www.namss.org.uk/pdf_down/conf_report01.pdf)

- III. Slabě motivovaní studující ze třetího kvadrantu s vágními znalostmi a dovednostmi jsou poměrně velkou skupinou populace. Někteří z nich kvůli tomu mají problémy s hledáním uplatnění na trhu práce. Mohou to být mladí lidé, kteří nedokončili školu a hledají způsob, jak si doplnit vzdělání, které by jim pomohlo nalézt práci, ale i lidé střední generace. Mohou hledat jen informace o nabídce vzdělávacích kurzů, ale mohou mezi nimi být i „zoufalci“, kteří si sami se sebou nevědí rady. Pro ně je vhodné doplnit centrální poradenské služby individuálně cílenou péčí, poskytovanou v prostředí dané instituce. K této skupině je vhodnější přiřadit jak tutora, tak i studijního poradce. Tutor u této skupiny vystupuje již spíše coby poradce pomáhající studujícím utvářet studijní návyky a dovednosti a podněcující jejich motivaci k dokončení kurzu, což se promítá i do samotného vzdělávacího procesu.
- IV. Pokud charakteristiky cílové skupiny odpovídají čtvrtému kvadrantu námi navržené segmentace, tzn. studující nejsou motivovaní a nemají téměř žádné znalosti a dovednosti, je nejvhodnější zvolit systémový model vztahu studijního poradenství a kurikula. Studující této skupiny potřebují především individuální službu poskytovanou specificky vzdělaným a zkušeným interním poradcem. Výuku je vhodné doplňovat praktickými příklady, věnovat se subjektivním a objektivním podmínkám učení se, metodám a technikám optimálního studia a efektivní duševní práce, utváření studijních návyků a dovedností, motivace k sebevzdělávání, zlepšování studijní výkonnosti, identifikace se zaměřením studia a zkoumat příčiny studijních neúspěchů.

Ve velkých institucích, kde jsou klienti s různými charakteristikami, je pro poskytování studijního poradenství vhodné zvolit „univerzální“ model a doplnit jej různými dalšími službami určenými pro klienty ze třetího a čtvrtého sektoru, aby bylo zajištěno, že jsou pokryty všechny významné potřeby cílových skupiny.<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> WATTS, T. (2001) Connexions: Implications for Career Education & Guidance in Colleges. In: 9th Annual Conference of National Association for Managers of Student Services in Colleges: Learn, succeed, challenge. July 2001. [http://www.namss.org.uk/pdf\\_down/conf\\_report01.pdf](http://www.namss.org.uk/pdf_down/conf_report01.pdf)

## 7.2 Souhrn kapitoly

Optimální model studijního poradenství je velice těžko stanovit. Vzdělávací instituce sama rozhoduje, jaký model přijme. Vzájemný vztah studijního poradenství a vzdělávacího procesu může být v praxi pojat různě podle toho, do jaké míry je sladován princip práce se studujícími, s kurikulem a s organizačními strukturami dané vzdělávací instituce.

## 7.3 Úkoly kapitoly

OTÁZKY A ÚKOLY	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>Podívejte se očima nově přijatých studujících na informace, které se jim dostávají o obsahu a organizaci studia a o jejich právech a povinnostech. Je studijní, zkušební a stipendijní řád snadno dostupný? Dostávají studující všechny potřebné informace? Jsou tyto informace adekvátní a srozumitelné?</i></li><li>2) <i>Zjistěte v podnicích a institucích v okolí obvyklou pracovní dobu a pokuste se stanovit, ve kterých dnech a hodinách by vaše vzdělávací instituce měla mít konzultační hodiny pro veřejnost.</i></li><li>3) <i>Pohovořte s několika studenty o jejich názorech na administrativní a komunikační zabezpečení jejich kurzu a na možné varianty zlepšení.</i></li><li>4) <i>Sestavte program úvodního soustředění pro nově přijaté studující a odešlete jej tutorovi.</i></li></ol>
-------------------	--

## 8. Evropská politika v poradenství

### ÚVOD DO KAPITOLY

Kapitola seznamuje s hlavními myšlenkami a zásadami evropské politiky a praxe v oblasti studijního poradenství pro dospělé, které postupně získává na významu ve všech vyspělých zemích. Důvodem je snaha o zvýšení vzdělanostní úrovně, inovační schopnosti a konkurenceschopnosti ekonomik a o předcházení a odstraňování sociální exkluze. Vychází z oficiálních dokumentů, které se této problematiky dotýkají a přináší přehled současných iniciativ Evropské unie v této oblasti.

### CÍLE KAPITOLY

- *Získání přehledu o základních dokumentech, které ovlivnily a ovlivňují vývoj poskytování poradenských služeb v Evropské unii.*
- *Seznámení se s iniciativami Evropské unie, které podporují rozvoj poskytování poradenských služeb.*

### 8.1 Poradenství v chápání Evropské komise

Terminologie pro oblast poradenské služby pro dospělé byla navržena pracovní skupinou celoživotního poradenství, která byla ustanovena Evropskou komisí v roce 2002, a posléze rezolucí Rady Evropské unie z května 2004<sup>91</sup>, ve které se říká, že:

- 1) Poradenskou péčí v kontextu celoživotního vzdělávání charakterizují **aktivity**, které usnadňují obyvatelům bez ohledu na jejich věk a na období života, ve kterém se nacházejí, identifikovat jejich kapacity, kompetence a zájmy za účelem volby vzdělávání a povolání a zvládnout jejich individuální životní cesty ve vzdělávání, v práci a v dalších situacích, ve kterých se tyto kapacity a kompetence získávají a využívají.
- 2) Poradenská služba ve školském systému a zejména ve školách nebo na školní úrovni, má zajistit, aby vzdělávací a profesní rozhodnutí jedinců měli solidní základ, a pomoci jim dosáhnout efektivního rozhodování o vzdělávací a profesní dráze. Jedná se také o klíčový nástroj pro vzdělávací instituce při zlepšování kvality a vzdělávacího procesu.
- 3) Celoživotní poradenství přispívá k dosažení cílů Evropské unie v oblasti ekonomického rozvoje, účinnosti trhu práce a profesní a geografické mobility prostřednictvím zvýšení efektivity investic do vzdělávání a odborné přípravy, celoživotního vzdělávání a rozvoje lidského kapitálu a pracovní síly.
- 4) Účinná poradenská služba má klíčovou úlohu v podněcování sociální inkluze, sociální rovnosti, rovnosti pohlaví a aktivního obyvatelstva prostřednictvím podněcování a podpory účasti jednotlivců ve vzdělávání a odborné přípravě a v jejich volbě realistických a smysluplných profesí.
- 5) Poradenská služba v členských státech Evropské unie je poskytována

---

<sup>91</sup> Draft Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe. Brussels, 18.5.2004.

prostřednictvím široké škály struktur, systémů a praxe v sektorech vzdělávacích, zaměstnanosti, nezaměstnanosti, soukromých a komunitních. Tato různorodost poskytuje bohatý základ pro spolupráci a společné učení se.

- 6) Poradenská služba poskytuje významnou podporu jednotlivcům v době přechodu mezi úrovněmi a sektory vzdělávání, odborné přípravy; při přechodu ze školy do dospělého a pracovního života; pomáhá mladým lidem vrátit se do vzdělávání nebo odborné přípravy po předčasném opuštění školy; osobám vracející se na trh práce po dobrovolné nebo nedobrovolné nezaměstnanosti, nebo po období služby o domácnost; pracovníkům restrukturovaných sektorů, u nichž se vyžaduje, aby změnili povahu své práce; a starším pracovníkům a imigrantům.
- 7) Kvalitní celoživotní poradenská služba je klíčovým prvkem strategií v oblasti vzdělávání, odborné přípravy a zaměstnanosti pro dosažení strategického cíle Evropy stát se do roku 2010 nejdynamičtější společností založené na znalostech.“

V rezoluci je také pod čarou definice poradenských aktivit:

... „Mezi příklady aktivit poradenské služby patří poskytování informací a rad, psychologické poradenství, hodnocení kompetencí, mentoring, obhajování, vedení ke zlepšení dovednosti rozhodovat se a řídit svoji kariéru. Ve členských zemích EU se k popisu těchto poradenských aktivit včetně studijního a profesního poradenství, poradenství k volbě povolání, psychologické pomoci atd., používá různá terminologie, a pro odstranění nejasností pod pojem poradenství lze zahrnout jednu, několik, ale i všechny výše uvedené formy poradenských aktivit ...“

## **8.2 Evropská politika v poradenství a souvisejících oblastech**

### **8.2.1 Smlouva o Evropské unii**

Základy Evropské unie, v té době nazývané Evropským ekonomickým společenstvím (European Economic Community), byly legislativně zakotveny smlouvou uzavřenou v Římě v roce 1957 (Treaty of Rome). Evropské společenství se přeměnilo na Evropskou unii (EU) na základě smlouvy o Evropské unii, která byla uzavřena v Maastrichtu v roce 1992 (Treaty on European Union). Přesto se ještě dnes i v některých oficiálních dokumentech používá původní název – European Community. Zkratka EC je však dnes používána výhradně pro označení Evropské komise (European Commission).

Aktivity EU podporující spolupráci ve vzdělávání se do uzavření Maastrichtské smlouvy (1992) opíraly o tři dokumenty:

- 1) Článek 128 Smlouvy z Říma (Article 128 of the Treaty of Rome),
- 2) Základní principy odborného vzdělávání z roku 1963 (General principles on vocational education and training of 1963),
- 3) Dohoda o spolupráci ve vzdělávání uzavřená po první schůzce ministrů školství v roce 1974 (Agreement on co-operation in education in the aftermath of the first meeting of the EC Ministers of Education).

První zmínka o poskytování poradenských služeb se v materiálech EU objevila v roce 1963 ve výše uvedených pokynech pro politiku odborného vzdělávání. V tomto materiálu, který měl charakter pouze doporučení, bylo stanoveno deset principů rozvoje odborného vzdělávání, jejichž hlavním cílem byla podpora spolupráce mezi členskými zeměmi pro dosažení vysoké úrovně zaměstnanosti. Jedním z těchto principů byla podpora poskytování poradenských služeb v oblasti odborného vzdělávání.

Významným mezníkem bylo přijetí smlouvy o Evropské unii (1992), která poskytla nový právní základ EU politik a iniciativ v oblasti vzdělávání, nejen odborného, ale také všeobecného, a byla také počátkem procesu sladování vzdělávacích politik členských zemí. Všeobecné principy odborného vzdělávání z roku 1963 zastaraly a byly touto dohodou inovovány. Maastrichtská dohoda ovlivnila EU vzdělávací programy Leonardo da Vinci a Socrates druhé generace, které byly nastartovány v roce 1995. Poskytování poradenských služeb v oblasti vzdělávání a zaměstnanosti se postupně dostalo mezi prioritní témata obou programů a je mezi nimi dodnes.

Rozvoj odborného vzdělávání a poskytování poradenských služeb byl po r. 1992 podpořen třemi významnými dokumenty:<sup>92</sup>

- Bílá kniha o politice v ekonomice: Růst, konkurenceschopnost, zaměstnanost: Výzvy a cesty pro 21. století (White Paper on economic policy: Growth, competitiveness, employment: The challenges and ways into the 21<sup>st</sup> century (COM(93) 700)).

Dokument podněcuje k rozvoji aktivních politik zaměstnanosti zaměřených na další odborné vzdělávání, na pomoc k získávání pracovních zkušeností a zaměstnání včetně poskytování poradenských služeb v tomto kontextu. Upozorňuje na nutnost aktivního sladování nabídky a poptávky na trhu práce.

- Bílá kniha o politice v sociální oblasti: Evropská sociální politika: Cesta k unii (White paper on social policy: European social policy: A way forward for the Union (COM(94)333)).

I v tomto dokumentu je kladen důraz na další vzdělávání zejména v kontextu možné sociální exkluze přístupu k placené práci. Popisuje roli EURES: fórum pro diskusi o evropských problémech zaměstnanosti na operativní úrovni.

- Bílá kniha o vzdělávacím procesu a učení se: Vzdělávací proces a učení se: Cesta k učící se společnosti (White paper on education and training: Teaching and learning - Towards the learning society (COM(95)590)).

Dokument navrhuje model učící se společnosti, podněcuje rozvoj dovedností a znalostí. Odpovídající poradenská služba je představována jako služba, která usnadňuje volný přístup i informacím. Zdůrazňuje nutnost předvídat změny v povoláních na evropské úrovni, resp. znalostech a dovednostech, která budou v budoucnu potřeba. Staví na předpokladu, že dojde k vyšší vzdělanosti populace, budou-li k dispozici dostatečné informace o vzdělávacích

---

<sup>92</sup> BARTLETT, W., REES, T., WATTS, A.G. *Adult guidance services and the learning society: Emerging policies in the European Union*. The Policy Press. United Kingdom, Bristol. 2000. P. 29-34, pp 180.



příležitostech. Kromě jiného také navrhuje metody mezistátních uznávání kompetencí.

Evropská komise v letech vzniku výše uvedených dokumentů iniciovala několik analytických studií o stavu poskytování poradenských služeb v členských zemích. Jedním z prvních, kdo tyto analýzy zpracoval, byl A. G. Watts, který již ve svých prvních studiích identifikoval hlavní trendy v poskytování poradenské služby:

- poradenská služba nemá být jen jednorázovou záležitostí, měla by být populaci dostupná po celou dobu života,
- model poskytování poradenských služeb se mění:
  - stále více se otevírá široké veřejnosti a poskytovatelé se stávají profesionálové,
  - je kladen důraz na klienta a jeho výlučné postavení v poradenském procesu,
- poradenské systémy jsou ovlivňovány globalizací zvláště v důsledku zavedení jednotného trhu (1992), který ovlivnil pohyb osob za prací a studiem a zvýšil nároky kladené na poradenský systém o pracovních a vzdělávacích příležitostech.

## 8.2.2 Evropská strategie zaměstnanosti a Memorandum o celoživotním vzdělávání

Další posun ve vnímání vzdělanostní úrovně Evropy se odrazil v *Evropské strategii zaměstnanosti* (European Employment Strategy) přijaté EU si v roce 2000 v Lisabonu. EU si v něm vytkla zlepšení ekonomického a sociálního rozvoje a zvyšování konkurenceschopnosti, čehož má být kromě jiného dosaženo prostřednictvím celoživotního vzdělávání. Celoživotní vzdělávání je označeno za cílevědomou neustálou vzdělávací činnost, vykonávanou s cílem zlepšovat znalosti, dovednosti a kompetence nejvýznamnějšího bohatství Evropy – lidí: „*Celoživotní učení je základním nástrojem rozvoje občanství, sociální soudržnosti a zaměstnanosti*“. Celoživotní učení je považováno za prvek ovlivňující globální konkurenceschopnost a za hnací sílu dalšího rozvoje.<sup>93</sup>

V tomto smyslu byly teze o celoživotním učení komplexně rozpracovány v *Memorandu o celoživotním vzdělávání*<sup>94</sup> (<http://europa.eu.int/comm/education/policies/lll/life/memoen.pdf>), které v rámci šesti klíčových bodů strategie rozvoje celoživotního vzdělávání stanovuje základní principy pro dosažení stavu, kdy v Evropě bude mít každý občan příležitost plně rozvíjet svůj potenciál tak, aby pocítoval, že je pro ni prospěšný a že do ní patří. Zajištění snadného přístupu ke kvalitním informacím a k poradenským službám o příležitostech k učení pro každého v celé Evropě a v průběhu celého života je jedním z těchto klíčových bodů rozvoje celoživotního učení se.

<sup>93</sup> PLANT, P.: *Quality in career guidance: Issues and Methods*. IAEVG Conference, 3. – 6. 9. 2003 Bern.

<sup>94</sup> *A Memorandum on Lifelong Learning*. 2000. A commission staff working paper. Brussels

Memorandum bylo základem konzultačního procesu, do kterého byly zapojeny nejen členské, ale i přistupující země.<sup>95</sup> Výsledky těchto konzultací zachycuje dokument „*Making a European Area of Lifelong Learning a Reality*“<sup>96</sup>. V kapitole, která se zabývá opatřeními pro poskytování informačních a poradenských služeb, se Evropská komise zavázala k různým aktivitám, které je možno z hlediska rozvoje poradenství v globální šíři považovat za významné:

- Uvést do provozu internetový portál o vzdělávacích příležitostech (<http://europa.eu.int/ploteus>), usnadňující získání informací i o celoživotním vzdělávání v členských zemích a zabezpečení propojení relevantních národních on-line databází.

Portál *Ploteus* byl uveden do provozu v březnu 2003 a do konce roku 2003 bylo měsíčně napočítáno zhruba šedesát tisíc vstupů. V současné době je skutečně pouhým rozhraním, které usnadňuje vyhledávání informací o studiu zejména na vysokých školách a o dalších s tím souvisejících záležitostech. Další fáze rozvoje tohoto portálu, tj. inicializace vzniku národních on-line databází, začala koncem roku 2004.

- Ustanovit *Evropské poradenské fórum* sdružující zástupce všech hlavních představitelů a podněcující je k dialogu, k výměně příkladů dobré praxe, k identifikaci a k řešení společných problémů.

V prosinci 2002 Komise ustanovila Expertní skupinu pro celoživotní poradenství (Lifelong Guidance Expert Group) s cílem podpořit politiku v oblasti poskytování poradenských služeb, jeho systém a praxi. Skupina se zabývá otázkami společného porozumění základních pojmů a principů poradenské práce, kvalitou v poradenské práci, evropskou dimenzí studijního a profesního poradenství, vzdělávacími a pracovními systémy, problémy sociální exkluze, přístupu k celoživotnímu vzdělávání a vztahy mezi vzděláváním a trhem práce.

V souvislosti s tím bylo v lednu 2003 na stránkách CEDEFOPu zřízeno virtuální poradenské společenství (Cedefop's guidance virtual community), které slouží Expertní skupině pro komunikaci s odbornou veřejností a jsou zde uveřejňovány různé dokumenty týkající se poradenství ([http://cedefop.communityzero.com/lifelong\\_guidance](http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance) ;

[http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects\\_Networks/Guidance](http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance);  
[http://communities.trainingvillage.gr/lifelong\\_guidance](http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance))<sup>97</sup>

- Vyhodnotit efektivitu existujících evropských sítí a struktur, které působí v informačních a poradenských službách a nastavit jejich funkci tak, aby se mohly stát součástí komplexního a mezisektorového zázemí celoživotního vzdělávání. Jedná se zejména o následující síť a struktury podporované EU:
  - *Síť EUROGUIDANCE* (<http://www.euroguidance.net>): sdružuje 65 Národních informačních středisek pro poradenství (National Resource Centre for Vocational Guidance) ve 31 evropských zemích. Síť vznikla v roce 1992

<sup>95</sup> Section 1: Introduction – Putting guidance on the agenda. [http://www.hrhc-drhc.gc.ca/guidance2003/Toronto-EU\\_E\\_2.shtml](http://www.hrhc-drhc.gc.ca/guidance2003/Toronto-EU_E_2.shtml)

<sup>96</sup> European Commission, Communication: Making a European area of lifelong learning a reality. Brussels. 2001.

<sup>97</sup> Před prvním vstupem je potřeba zaregistrovat se.

v rámci projektu Petra s podporou Generálního direktorátu pro vzdělání a kulturu Evropské komise. Od roku 1995 je financována v rámci programu Leonardo da Vinci a spolufinancována z národních rozpočtů. Střediska plní úkoly na národní a mezinárodní úrovni v oblasti výměny informací o vzdělávacích a poradenských systémech a podpory vzdělávací a profesní mobility. V jejich péči je vkládání národních odkazů o vzdělávacích příležitostech do portálu *Ploteus* (<http://europa.eu.int/ploteus>).

- *Evropská síť služeb zaměstnanosti EURES* (European Employment Services): je prostředkem výměny informací o pracovních příležitostech. Členy jsou veřejné úřady práce a další instituce členských států, Norska a Islandu (celkem ze 27 evropských zemí). Síť je podpořena stejnojmennou veřejně přístupnou databází o pracovním trhu, životních a pracovních podmínkách v zemích EU<sup>98</sup> (<http://europa.eu.int/eures>). V rámci sítě bylo vyškoleno více než 500 „europoradců“, kteří pomáhají klientům orientovat se při hledání práce v jiné zemi, nebo těm, kteří z jiné země přicházejí.<sup>99</sup>
- *Síť EURODESK* (<http://www.eurodesk.org>): sdružuje více než 400 národních, regionálních a místních středisek ve 26 zemích. Síť je budována od r. 1994 s podporou programu Mládež (Youth), Generálního direktorátu pro vzdělání a kulturu Evropské komise. Střediska distribuují různými kanály informace o evropských i národních vzdělávacích a mobilityních programech určených zejména mládeži, o publikacích a o událostech týkajících se mládeže. Databáze Eurodesku, která obsahuje informace o více než 150 programech a grantech, je udržována členy sítě.
- *Asociace poradenských pracovníků vysokých škol FEDORA - Forum Européen de l'Orientation Académique* (<http://www.fedora.eu.org>): byla založena v roce 1988. Má zhruba 500 členů – poradců, kteří poskytují poradenské služby na vysokých školách (studijní, psychologické, profesní) a v národních nebo mezinárodních organizacích. Fedora si klade za cíl podporovat rozvoj znalostí a dovedností svých členů tak, aby byli schopni podporovat, vést a informovat studenty v otázkách vzdělávacích a pracovních příležitostí a mobility v Evropě.
- *Portál pro mobilitu vědeckých pracovníků* (The Researcher's Mobility Portal) (<http://europa.eu.int/eracareers>): portál poskytuje vědeckým pracovníkům bez ohledu na věk, národnost a úroveň zkušeností možnost nalézt pracovní uplatnění ve vědě a výzkumu napříč Evropou.

---

<sup>98</sup> EC (1999) *The European employment strategy and the ESF in 1998*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. p. 19

<sup>99</sup> EC (1994) *European social policy: A way forward for the Union*. White Paper, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. p 37-8.  
EC (1999) *The European employment strategy and the ESF in 1998*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. p 15.

### 8.2.3 Další mezinárodní iniciativy

Kromě aktivit, kterými se zabývá dokument „*Making a European Area of Lifelong Learning a Reality*“, existují i další mezinárodní iniciativy zajímavé pro instituce celoživotního vzdělávání a poskytovatele poradenských služeb.

Zlepšení transparentnosti kvalifikací a kompetencí má napomoci iniciativa EU Europass (<http://europass.cedefop.eu.int>), která byla oficiálně zahájena na začátku roku 2005. Původně se Europass nazýval doklad, do kterého byly potvrzovány absolvované odborné stáží nebo praxe v zahraničí. Nové pojetí je rozšířené a tento doklad zahrnuje:

- *Evropský životopis* (European Union Curriculum Vitae): předloha pro vytvoření strukturovaného životopisu.
- *Evropské portfolio jazyků* (European Language Portfolio): nástroj k jednoduchému ohodnocení jazykových znalostí.
- *MobiliPass*: strukturovaný seznam absolvovaných stáží a praxe v zahraničí,
- *Doplněk certifikátu / vysvědčení o odborném vzdělání* (Certificate supplement): osvědčení, ve kterém jsou blíže specifikovány znalosti, dovednosti a kompetence, které držitel certifikátu získal v průběhu odborného vzdělávání. Je vydáván stejnou institucí, která vystavila původní certifikát o odborném vzdělání.
- *Dodatek vysokoškolského diplomu* (Diploma supplement): doklad s dodatečnými informacemi o absolvovaném vysokoškolském vzdělání, které nejsou z diplomu zřejmé jako je povaha, úroveň, obsah a statut dokončeného vysokoškolského studia. Je vydáván stejnou institucí, která udělila původní diplom.

Významnou iniciativou pro spolupráci v oblasti studijního a profesního poradenství pro studující a dospělé je *Mezinárodní asociace studijního a profesního poradenství* (International Association for Educational and Vocational Guidance – IAEVG) (<http://www.iaevg.org>), která byla založena v roce 1995. Asociace pořádá každý rok odbornou konferenci a jednou za čtyři roky kongres. Členy jsou jak jednotlivci, tak i instituce z 60 zemí celého světa. Asociace vydává „*Journal for Educational and Vocational Guidance*“.

Nelze opomenout velký průzkum iniciovaný v roce 2001 OECD „**POLICIES FOR INFORMATION, GUIDANCE AND COUNSELLING SERVICES**“. Formou národních dotazníků, které zkoumaly stav poskytování poradenských služeb na národní úrovni, proběhlo šetření ve 36 zemích, z čehož 14 bylo v kompetenci OECD, 28 zemí vyplnilo tento dotazník pro European Training Foundation na základě požadavku Evropské komise a stejný dotazník byl pak použit Světovou bankou v dalších 7 zemích.<sup>100</sup> Některé národní dotazníky jsou k dispozici na stránkách CEPEFOPu ([http://cedefop.communityzero.com/lifelong\\_guidance](http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance)). Zajímavé postřehy a závěry z dotazníků jsou uvedeny publikací *Career Guidance Policies in 36 Countries*:

<sup>100</sup> WATTS, A.G., SULTANA, R.G. *Career Guidance Policies in 36 Countries: Contrasts and Common Themes*. <http://www.hrdc-drhc.gc.ca/guidance2003/mega-synthesis.pdf>

*Contrasts and Common Themes* – viz předchozí odkaz. K dispozici je již i *OECD Report on career guidance and public policy - bridging the gap*, kterou lze objednat.

Hlavním zdrojem dalšího rozvoje poskytování poradenských služeb v Evropě je *Evropský sociální fond* (European Social Fund - ESF). Regiony členských zemí si sami stanovují své priority v rámci priorit stanovených EU. Zdroje pro poskytování poradenských služeb mohou být získány prostřednictvím projektů podporujících vzdělávání a zaměstnanost pod Cílem 1 (podněcování zaostávajících regionů), Cílem 2 (regiony ovlivněné snižováním průmyslové výroby), nebo Cílem 3 (boj proti nezaměstnanosti a podpora integrace mladých).

### 8.3 Souhrn kapitoly

Dříve byly strategickými komoditami, které přinášely zemím bohatství, jejich přírodní zdroje, nafta a půda. Nyní se zdrojem bohatství a silou určující konkurenceschopnost stává inovační kapacita obyvatelstva, kterou je potřeba iniciovat a dobře motivovat nejen v mládí, ale udržovat a zvyšovat v průběhu celého života. Cílem přijímaných opatření EU, kterých je poměrně dost, je odpověď na současné výzvy a skloubení ekonomické efektivity a sociální spravedlnosti. Konkurenční výhoda je stále více závislá na investicích do vzdělání obyvatelstva. Za hlavní faktor rozvoje ekonomické konkurenceschopnosti v jednotném trhu bylo identifikováno zvyšování dovedností a znalostí pracovní síly prostřednictvím dalšího odborného vzdělávání za současné snahy o předcházení sociální exkluze, k čemuž má přispět vytvoření efektivních poradenských služeb v oblastech zaměstnanosti a vzdělávání dostupných v čase i místě všem, kteří cítí potřebu poradenské služby.

### 8.4 Úkoly kapitoly

OTÁZKY A ÚKOLY	<ol style="list-style-type: none"><li>1) <i>Tento studijní materiál vznikl během roku 2007. Od té doby se jistě na poli poradenství v Evropě mnohé změnilo. Seznamte se s webovými stránkami uvedených sítí a struktur EU a vyhledejte kontakty na instituce, které jsou do nich zapojeny ve Vaší zemi. Diskutujte tyto změny se svým tutorem, případně s dalšími studujícími tohoto modulu.</i></li><li>2) <i>Zjistěte, zda je Vaše vzdělávací instituce uvedena na vzdělávacím portálu Ploteus. V případě, že ne, kontaktujte národního správce, aby doplnil odkaz na Vaši instituci.</i></li><li>3) <i>V kontextu tohoto modulu je Memorandum o celoživotním vzdělávání zásadním dokumentem. Seznamte se s ním a zamyslete se zejména nad otázkami k debatě na str. 16, které se týkají poskytování poradenských služeb. Napište tutorovi, která otázka nebo myšlenka je v kontextu Vaší situace nebo situace Vaší instituce nejaktuálnější.</i></li></ol>
-------------------	---

## 9. Závěr modulu

Poskytování poradenských služeb se stalo součástí mnoha oborů. Souvislosti, vztahy a informace se stávají natolik komplexními, že je po všech stránkách výhodnější nechat si poradit od zkušenějšího, dobře informovaného poradce. Stejně je tomu i v oblasti vzdělávání. Orientace v diverzifikované nabídce vzdělávacích příležitostí, které jsou poskytovány nejrůznějšími institucemi, je pro většinu populace nesnadná. Je o to nesnadnější, že jen málokdo má vyhraněnou představu o tom, v čem by si měl své znalosti a dovednosti doplnit, aby byl připraven na proměny trhu práce a nároků na pracovní sílu. Přesto i klienti s konkrétní představou o zaměření kurzu, který by chtěli absolvovat, potřebují získat přehled o vzdělávací nabídce v nejbližším okolí a kontakty na příslušné vzdělávací instituce.

Ovšem poradenská služba může jít ještě dále. Poradenské působení může např. pomoci zmírnit negativní dopady životních a profesních změn, považovat tyto změny za nedílnou součást života a za neustálou výzvu k hledání sama sebe a své pozice ve společnosti, naučit klienty rozlišovat mezi hodnotou ekonomických a neekonomických životních rolí, podněcovat je k upřednostňování zejména těch neekonomických a probouzet v nich zájem o další vzdělávání pro naplnění pocitu osobního uspokojení.

V době rychlých technologických změn je namísto předpokládat, že se počet osob s touhou nebo potřebou vzdělávat bude zvyšovat. Dobrovolně nebo nedobrovolně díky různým vnějším okolnostem je opouštěn přímočarý model životní dráhy, kdy po období vzdělávání následuje období práce. K dalšímu vzdělávání nutně dochází i v pozdějším věku v zájmu udržení konkurenceschopnosti na trhu práce, sledování trendů v technologiích, stylech práce a jazykové vybavenosti. Přesto zvyšování kvalifikace, či doplnění znalostí a dovedností není jediným motivem, proč se dospělí vzdělávají, mnozí se učí pro svoje potěšení. Učení se pro ně představuje smysl a hodnotu samo o sobě<sup>101</sup> a může také pomoci překonat různé změny životních a profesních rolí. Ať již jsou tyto změny chápány dotýčnými jako negativní či pozitivní, v určitých fázích potřebují poradit, byť jen formou poskytnutí informace o vzdělávacích příležitostech a možnostech uplatnění na trhu práce.

Klientům bez jasné představy o tom, čím by si mohli rozšířit kvalifikaci, znalosti a dovednosti je možno pomoci prostředky studijní nebo studijně-profesní orientace. Klient by neměl být pasivním příjemcem udílených informací, rad a porad. Naopak je žádoucí, aby se aktivně podílel na hledání řešení svého problému, své role v něm, poznával sám sebe a hledal nové možnosti uplatnění a naplnění osobního života. Poradce pouze umožňuje a ulehčuje tento proces. Podle potřeby pomáhá klientovi na cestě k řešení, asistuje mu a podporuje jej. Klient má zodpovědnost sám za sebe, on je ten, kdo se rozhoduje, jak se zachová a jestli na svém životě či postoji něco změní. Proto poradce respektuje klienta jako osobnost, jeho odlišnosti a jeho

---

<sup>101</sup> MUŽÍK, J, FIALA, B.: *Vzdělávání dospělých v informační společnosti*. Příspěvek na V. konferenci "Informační společnost a právo", Brno, 2003, Dostupné z <http://www.econ.cz/konference/muzik.html>

schopnost s cizí pomocí řešit své problémy.<sup>102</sup> Rozsah a hloubku služby, která je klientovi poskytnuta, záleží vždy na přání klienta.

Poskytování poradenských služeb je výzvou zejména pro vzdělavatele dospělých, a to nejen pro velké vzdělávací instituce, ale také pro střední a malé. Umožňuje jim rozšiřovat a zlepšovat jejich poslání, neboť:

- poskytování poradenských služeb je jedinečná možnost seznámit se s hlavními životními a profesními problémy a vzdělávacími potřebami cílové skupiny. Jedině poznáním těchto potřeb může dále rozvíjet a zkvalitňovat svou činnost, ovlivňovat strukturu a obsah kurzů, které nabízí;
- kromě toho je poskytování kvalitních poradenských služeb klientům jedinečným marketingovým prostředkem pro získávání většího množství zájemců o studium a také prostředkem pro zvyšování konkurenceschopnosti vzdělávací instituce.

Poradenská praxe se přizpůsobuje zavádění nových technologií, které sice v mnohém usnadňují a zrychlují proces komunikace a získávání informací, ale v žádném případě nemohou nahradit působení erudovaného poradce.

---

<sup>102</sup> LJUBKOVÁ, M. (2002) *Teoretická východiska občanského poradenství a jejich vztah k sociální práci*. Postupová práce. Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze.



## 10. Zadání závěrečné práce



Vaše závěrečná práce by měla být zpracována v rozsahu 5.000 – 15.000 slov. Nedílnou součástí by měla být použitá literatura. Téma si můžete po konzultaci s Vaším tutorem stanovit sami - mohlo by se jednat o problémy nebo témata, která Vás aktuálně zajímají. Jedno z možných témat je uvedeno níže.

Jedním z cílů modulu „Poradenská služba a vzdělávání dospělých“ bylo seznámení se s funkcí a významem **studijního poradenství** tak, abyste byli schopni takové centrum **zřídit ve Vaší vzdělávací instituci**. S využitím dílčích kontrolních úkolů v jednotlivých kapitolách zpracujte návrh komplexně pojatého projektu studijního poradenství:

- pokuste se nastínit nejprve **cíle**, které by studijní poradenství na Vaší instituci mělo plnit, vycházejte z konkrétní situace, vymezte **cílové skupiny** a jejich velikost, případně problémy se kterými se studující nejvíce potýkají;
- z cílů definujte „**poslání studijní poradny**“;
- pro takto stanovené cíle a poslání navrhnete organizační, personální a administrativně technická opatření, včetně nároku na kancelářské a konzultační prostory, výpočetní, telekomunikační a reprodukční techniku, způsobu pokrytí provozních nákladů a dalších opatření nutných k její realizaci;
- navrhnete **statut** této poradny včetně **etického kodexu**.

## 11. Použitá literatura

IAEVG Declaration on Educational and Vocational Guidance,  
<http://www.fedpig.com/laevg.htm>.

BLAIR, K., LEWIS, S.: Prior learning assessment: A web-based model for adult learners. Dostupné z:  
[http://www.olin.org/conferences/OLN2003/papers/Prior\\_Learning.pdf](http://www.olin.org/conferences/OLN2003/papers/Prior_Learning.pdf)