

PEDAGOGICKÉ PORADENSTVÍ

Věra Vojtová

Spolu se změnami v sociálně-politických a kulturních podmínkách naší společnosti dochází také ke změnám v životních souvislostech člověka. Mění se postoje k životu i k sociálním vztahům mezi lidmi. Rozvoj individuality při současné podpoře plurality s právem na odlišnost jsou v současné Evropě základem těchto postojů. Tento vývoj na jedné straně dává svobodu a možnost každému člověku rozvíjet svůj potenciál, na druhou stranu však zvyšuje tlak na jeho výkony. Přináší vyšší nároky na udržování rovnováhy mezi vnitřním prožíváním člověka a tlakem z vnějšího prostředí (materiálního nebo sociálního). V některých životních situacích dochází k jejím výkyvům a nastává krize, problém, zdánlivě bezvýhledná neřešitelná situace, ze které se člověk sám bez podpory druhého jenom obtížně dostává. Někdy mu postačí pomoc, která jej ve vlastní problémové situaci orientuje, poskytne mu prostor k posílení a k nakročení správným směrem. Takovou pomoc dostane v poradenském vztahu, v interakci zvané poradenství.

POTŘEBA PORADENSTVÍ

Člověk žije ve společnosti, vědomě i nevědomě z ní vstřebává informace a rozličné vlivy. Společnost ovlivňuje jeho životní podmínky, staví ho před nezbytnost řešit sociální vztahy ve svém blízkém i vzdáleném sociálním prostředí a nakládá na něj nároky spojené s hodnotami doby. Člověk i společnost se neustále vyvíjí. Společnost má svou dynamiku, mění se její vnitřní vztahy, vazby i nároky. Člověk se rozvíjí a mění v průběhu celého života, mění své sociální role i pozice. Köhn¹ považuje hovoří o sociálních změnách, sociální mobilitě a o změnách sociálních rolí, které jsou sami o sobě náročné a které zakládají potřebu poradenství, neboť zvyšují zátěž na rovnováhu člověka.

Sociální změny

Neustálá změna životních podmínek a jejich malá stabilita je součástí dnešního života. Člověk nemá žádnou jistotu v jejich strukturách a obtížně je může i odhadovat.

Sociální mobilita

Změny sociálních skupin jako je např. stěhování, změny školy nebo zaměstnání znesnadňují ošetřování a posilování sociálních vztahů. Naopak vedou k jejich přerušování a opětovnému navazování.

Souhra sociálních rolí

Člověk v každém životním období vstupuje do mnoha sociálních rolí, což s sebou nese, že se musí učit vyznat se v různých sociálních systémech jako je rodina, pracovní prostředí, v subsystémech jako je právo, ekonomika, armáda, byrokracie, odbory, politické strany apod. Ať je spoluvytváří anebo užívá, musí se v nich chovat rozdílně podle toho, jak to jeho role vyžaduje.

VÝCHODISKA PORADENSTVÍ

Východiska poradenství vyplývají z osobnostní a sociální podstaty člověka. Pro *osobnost člověka* je důležitá její „celistvost, která je výsledkem jeho úsilí podrobit své vlastnosti (schopnosti, temperament, charakter) vůdčím jednotlívým zřetelům, vyjadřujícím skutečnost, že já chci být sám sebou, individualitou realizující svůj život.“² Toto integrační úsilí je na

¹ 2003, s.272

² Helus, 2004, s.113

jedné straně hybnou silou pro jeho vnitřní úsilí ve prospěch rozvoje životních perspektiv a hledání smyslu života. Na druhé straně je zdrojem mnoha vnitřních zápasů s dezintegroujícími tendencemi, které se v souvislosti jeho vývoje nebo životní situace promítají do jeho sklonů, pohnutek apod. Tendence člověka být lepší v něm vyvolává snahu tyto vnitřní zápasy zvládat. Tato omezení člověka jako takového ruku v ruce s respektem k jeho nezávislosti a k právu volby mezi rozličnými možnostmi svého dalšího směřování jsou jedním z východisek poradenství.³

Sociální podstata člověka spočívá v jeho závislosti na společnosti, v níž dochází k socializaci jeho osobnosti a kterou svým působením také ovlivňuje. Sociální vlivy působí na jeho rozvoj stejně jako i jeho vlastní aktivity, kterými na ně odpovídá. Proto je důležitým zdrojem informací i cílem pro nabídku možností řešení i sociální prostředí člověka, s nímž pracuje. Svým působením mu otevírá různé možnosti pro jeho jednání a působení, pro jeho interakce i zrcadlení. Bez této možnosti výběru není možné o poradenské práci mluvit⁴.

Tato východiska můžeme pozorovat v respektu poradenství k osobnosti člověka a ke svobodě jeho konání. Stejně tak i v základním prostředku poradenského procesu v poradenském rozhovoru jako interakci mezi poradcem a příjemcem jeho porad. Poradenství má interakční charakter probíhá mezi dvěma subjekty, z nichž jeden je poradce a druhý příjemce. Je založeno na cílevědomém hledání řešení označeného problému, nabízí možnosti jeho řešení, výběr je však plně ponechán na příjemci. Rada je v této interakci důležitý faktor, ale v žádném případě nemůže omezovat osobnost a sociální podstatu člověka, jeho svobodu se rozhodnout. Cílem takové interakce je, hledat způsob, jak zvládnout problém příjemce. Poradce zprostředkovává informace popř. s klientem trénuje dovednosti k překonání problémové situace⁵.

ÚKOLY PORADENSTVÍ

Základní diferenciací úkolů poradenství souvisí s jeho východisky. Zda jsou zaměřeny na osobnost jedince (Ratsuchenden) nebo na jeho sociální začlenění (vztahy).

Z pohledu **osobnostního** je pro poradenství stěžejní úkol⁶:

- *změna* osobnosti – je to v případech, kdy se člověk vyznačuje nežádoucími vlastnostmi a způsoby chování, které způsobily nevhodné životní podmínky, socializační nebo výchovné vlivy;
- *stabilizace* (ukotvení) osobnosti – je žádoucí v případech, kdy je člověk vystaven nepříznivým vlivům a působení, které jsou natolik intenzivní, že uchovat si odolnost vůči těmto pobídkám se stává problémem. Poradenské vedení řeší úkol posílení odolnosti jedince vůči těmto nežádoucím vlivům.

Z pohledu **sociální determinace** jedince spočívají úkoly poradenství v pomoci člověku⁷:

- lépe se orientovat v nových situacích a požadavcích;
- samostatně řešit kognitivní, emocionální a sociální problémy a konflikty;
- ulehčit začleňování a přizpůsobování se měnícím se podmínkám života;
- u mladých klientů podpořit prvek sebevýchovy.

³ srov. Helus, 2004, s. 113 – 125, Köhn, 2003, s. 273, Keck, Sandfuchs, 1994, s.41

⁴ srov. Helus, 2001, s.70-90, Köhn, 2003, s. 273 – 274, Piaget, 1999, s.146

⁵ srov. Köhn, 2003, Keck, Sandfuchs, 1994, Vítková, 2003...

⁶ Čáp, Mareš, 2001, s. 349

⁷ Köhn, 2003, s.273

Význam slova poradenství je často chápán jako poskytování rady o způsobech a metodách pro nápravu problémových životních situací a podmínek. Takové vnímání není v pedagogickém pojetí adekvátní, neboť pedagog směřuje svým působením k samostatnosti a kompetentnosti jedince, se kterým pracuje. Z pedagogického pohledu je poradenství proces, který má za úkol zprostředkovat sebepoznání a osobní zkušenost jedince, který radu vyhledal⁸. Příjemce do něj vstupuje dobrovolně. Jde o proces krátkodobý, často pouze situační, realizovaný v interakci mezi poradcem a příjemcem (Ratsuchenden).

MODELY V PORADENSTVÍ

Jak jsme již zmiňovali v předchozím textu má poradenství procesuální charakter. Jde o proces učení, ve kterém se jedinec učí sám o sobě, o svých sociálních vztazích a o svém interaktivním chování. Těžiště poradenství spočívá v kooperativním procesu, který se cílevědomě zaměřuje na řešení určitého problému. Z perspektivy postavení vztahu mezi poradcem a příjemcem porady vyčleňuje Schein⁹ tři základní modely poradenství:

1. Model expertního poradenství

Poradce je expertem, který má za úkol objasňovat problém. Tento model je založen na vztahu, kdy je poradce v informačním předstihu před příjemcem. Na tomto základě příjemci poskytuje rady a návody, jak s určitou situací v životě zacházet, jak ji řešit. Model předpokládá, že příjemce jde za poradcem jako za odborníkem, jehož rady přijímá jako názor nezpochybnitelné autority. Předpokladem je i podrobné popsání problému a jeho souvislostí ze strany příjemce a akceptování závěrů poradce. Poradce se v rámci tohoto modelu snaží získat co nejvíce informací a faktů. Klade otázky k jádru problému a na základě vyhodnocení daných odpovědí a poznatků konstruuje základy pro intervenci. V poradenském rozhovoru jsou stěžejní otázky uváděny slovy: popište, co se stalo, jak to bylo, pokračujte...

2. Model lékař – pacient

Jde o model, kdy je poradce zaměřený na problém jeho klienta (příjemce). Ten přichází v očekávání, že poradce je kompetentní diagnostik a jeho problém odhalí, popíše a najde i jeho řešení. Zodpovědnost za problém je v tomto modelu přenesená na poradce, od nějž se očekává, že v průběhu poradenského vztahu formuluje hypotézu o problému. Tento model předpokládá:

- že součástí poradenského procesu je diagnostika, jejíž fázi pokládá za potřebnou a nápomocnou, příkládá jí velký význam;
- aby klient korektně interpretoval jednotlivé symptomy, aby byl schopný určit oblast problému;
- aby klient spolupracoval;
- aby klient diagnózu chápal a akceptoval a byl ochotný realizovat návrhy poradce.

V poradenském rozhovoru jsou stěžejní otázky uváděny slovy: proč, proč si myslíte, proč vás to trápí, proč v tom vidíte problém...

První dva modely řadíme mezi modely hierarchické, jejichž východiskem je jasně formulovaný problém. Poradce poskytuje příjemci návod pro řešení tohoto problému. Jsou to modely, které se orientují na recepty.

3. Procesové modely poradenství

⁸ srov. Garz, 1997, s.186, Hlillenbrand, 1999, s.143-148, Keck, Sandfuchs, 1994, s.41,

⁹ 1987, in: Garz, 1997, s.187

Cílem tohoto modelu je navodit u příjemce osobní proces změny. Je založen na poznání procesu řešení problémů. Pro poznávání okruhů problémů využívá tento model dynamické procesy a interpretaci problémů uvnitř těchto procesů. V poradenském rozhovoru se pracuje s konfrontačními momenty a s postoji v chování příjemce.

Tento model předpokládá:

- přání příjemce změnit svou situaci prostřednictvím prožívání pocitu ohrožení pod vlivem problému (ten zvyšuje motivaci k této změně);
- o způsobu intervence rozhoduje samotný příjemce na základě nabídky alternativ poradcem;
- schopnost příjemce poznávat vlastní problémy v průběhu poradenského vedení, stejně jako jeho motivaci k učení se poznávat své problémy a hledat jejich řešení.

Procesové modely poradenství jsou založeny na interaktivní komunikaci mezi poradcem a příjemcem. Společně hledají a definují problém. Každý z nich si zachovává svou interpretaci situací, konfliktů, problémů. Přitom hledají cestu k jejich pochopení a řešení. Procesově orientovaná poradenství vychází z teoretických konceptů, které dávají základ pro přístup k řešení problému. Pomáhají poradci třdit informace, hledat souvislosti, analyzovat je a vyhodnocovat. Tyto teoretické koncepty jsou spolu se zkušenostmi poradce východiskem pro konkrétní poradenský proces. Následující vybrané příklady ukazují takovou konkretizaci¹⁰.

Poradenství vycházející z teorie komunikace

Poradenství založené na teorii komunikace vychází z axiomů teorie komunikace podle Watzlawicka:¹¹

1. Člověk nemůže nekomunikovat.
2. Každá komunikace zahrnuje obsahový a vztahový aspekt, přitom vztahový aspekt upřesňuje obsah sděleného – jde o metakomunikaci.
3. Charakter vztahu mezi partnery se projevuje v interpunkčním toku komunikace.
4. Komunikace lidí probíhá v podobě sděleného i skrytého významu. Komunikace zprostředkovává jasné informace (digitální), jiné informace (analogové) jsou skryté za určitými znaky, jimž je obvykle přisuzován nějaký obvyklý význam.
5. Proces komunikace je buď symetrický nebo doplňující s vazbou na to, jestli vztah mezi jeho účastníky má stejná nebo rozdílná východiska.

V poradenském pojetí nejde pouze o mluvení a domlouvání se prostřednictvím řeči. Jde o interakční proces, v němž poradce na jedné straně pozoruje, vyhodnocuje, vnímá nejen sdělené verbálně, ale i nonverbálně. Na druhé straně odpovídá, stimuluje, posiluje, apeluje, ovlivňuje a hledá. V poradenském procesu si poradce s příjemcem vyměňují i představy, myšlenky, nálady, pocity, postoje apod. O vícečetné funkci řeči, kdy řeč vyjadřuje jednak stav a mínění řečníka, jednak vysílá k příjemci sdělení ve formě apelu, zobrazení, hovořil ve své teorii řeči již Bühler (1934)¹². Pro poradenský proces využíváme teorii Schulze von Thun¹³, který poukazuje na čtyři dimenze každého sdělení:

1. věcnou stránku;
2. apelovou stránku;
3. vztahovou stránku;
4. stránku sebeodhalující (situaci a osobnost).

¹⁰ srov. : Garz, 1997, Hillenbrand, 1999, Köhn, 2003...

¹¹ srov. : Kriz, 1985, in: Hillenbrand, 1999, s.91, Ondráček, 2003, s. 50...

¹² in: Nakonečný, 1998, s. 342

¹³ 1992, in: Garz, 1997, s. 189 - 192

Zároveň také zdůrazňuje čtyři dimenze přijímání sděleného, které označuje jako analogové přijímací kanály – „uši“:

1. Vztahové ucho – způsobuje, že příjemce vztahuje vše na sebe. Přecitlivěle reaguje na různá sdělení, která může interpretovat jako kritiku směrem k sobě.
2. Ucho sebeodhalení – jeho využití umožňuje obsah sděleného interpretovat z pohledu přínosu dané události, situace pro příjemce.
3. Apelové ucho – vede příjemce ke zjišťování toho, co si partner v komunikaci přeje, jaká jsou jeho očekávání.
4. Věcné ucho – převádí sdělené informace na konkrétní obsahy. Odvádí pozornost od vztahové roviny, hledá v informaci věcné aspekty (vysvětlení konfliktu).

Model teorie komunikace je užitečný především při typizování a třídění poselství v rozhovoru jako orientačního bodu. Jednotlivé roviny komunikace pomáhají porozumět situaci příjemce porady a současně umožňují poradci vytvořit si prostor pro předávání informací příjemci. Na druhé straně tento model může vést k příliš mechanistickému pojetí poradenské komunikace, protože nehledá pozadí problému, motivace a podmiňující faktory¹⁴. Proto je využíván spíše jako zdroj, který pomáhá poradenské komunikaci lépe porozumět, který umožňuje odhalovat záměry komunikace a v návaznosti pak i cílené využití (aplikaci) k podpoře (intervenci).

Poradenství zaměřené na člověka

Tento model vychází z humanistické teorie. Zajímá se o člověka v kontextu jeho života a prostředí¹⁵. Zdůrazňuje usilování člověka o seberealizaci, sebeaktualizaci v podmínkách vlastní existence a interakce s prostředím. Je založen na vztahu poradce a příjemce, kolem kterého se poradenský proces odehrává. Poradce se vžívá do psychické reality příjemce a poskytuje mu zpětnou vazbu tzv. zrcadlí jej. Usiluje o objasňování psychických procesů, hledá cesty k podpoře potenciality příjemce.

V tomto konceptu má vztah poradce příjemce dvě dimenze:

1. dimenzi poznání – v jeho rámci získává poradce informace o příjemci;
2. dimenzi média – příjemce je médiem, které podněcuje proces změny.

Poradce např. formuluje problém příjemce tak, jak jej ve vztahu k němu vnímá. Využívá své pocity při konfrontaci s problémem příjemce a interpretuje je v rámci rozhovoru. Cílem je pomoci příjemci se od problému odosobnit, podívat se na něj zvnějšku, z pozice pozorovatele. Podstatou této koncepce je schopnost poradce empaticky přistupovat k problému a tím mu dát náboj nápomocného vztahu. Rogers¹⁶ vidí předpoklad nápomocného vztahu vedle empatie a akceptování i v kongruenci (vzájemná shoda mezi vnitřním prožíváním a vnějším chováním) a upřímností poradce. V momentech, kdy je vnímání poradce spojeno s negativními pocity, je pro nápomocný vztah důležité, aby uměl tyto negativní pocity oddělit od svého postoje k příjemci, aby je uměl analyzovat, zhodnotit a uchovat mimo svůj vztah k příjemci. Vyžaduje to schopnost rozpoltit vlastní „Já“ a jednou jeho částí pojímat negativní pocity, přičemž druhou setrvávat v bezkonfliktním vztahu ke klientovi.

Psychodynamicky a psychoanalyticky zaměřené poradenství

O využití psychodynamických teorií v pedagogice a poradenství se zasloužil již na začátku 20. století vídeňský pedagog Aichhorn. Model vychází z teorie nevědomých procesů a konfliktů, které ovlivňují vývoj člověka. Bývají označovány také jako konfliktové teorie.

¹⁴ Garz, 1997, s. 191

¹⁵ (srov. Helus, 2001, Hill, 2004, Kauffman, 2001...)

¹⁶ in: Garz, 1997, s. 193

Zdůrazňují úsilí člověka potlačovat své nevhodné tendence a z toho plynoucí vnitřní konflikty. Principem psychodynamických konceptů je uspokojování základních psychických potřeb, aktivní hledání zdrojů konfliktů, vytváření situací a prostředí pro sebepodporu¹⁷. I v tomto modelu je zdůrazňován vztah mezi poradcem a příjemcem a pracuje se s vnitřním psychickým procesem. Využívají se kazuistické studie, jejich analýzy a interpretace¹⁸. Vztahová rovina mezi poradcem a příjemcem se zakládá na chápání člověka v rámci psychoanalýzy, která hovoří o:

NADJÁ
JÁ
ONO

Vztah mezi poradcem a příjemcem se může pohybovat v různých vzájemně propojených úrovních:

1. vertikální (vnitřní psychika),
2. horizontální (komunikace mezi oběma účastníky na vědomé, resp. nevědomé úrovni),
3. diagonální, přitom vědomá rovina jednoho zúčastněného je ve vztahu s nevědomou rovinou toho druhého¹⁹.

Příjemce (klient) tedy přenáší podle této teorie na poradce afektivní konflikty, ten je musí umět postřehnout a pojmenovat. Musí je umět interpretovat, aby se staly příjemci (klientovi) srozumitelnými. Jde o dialogický proces, v němž se interpretují pocity. Tyto interpretace pomáhají příjemci vytvářet si vlastní obraz o svém vztahu k lidem, o svém chování.

V psychodynamickém modelu je nezbytné zmínit teorii obrany, která může zvrátit cílenou poradenskou podporu. Vědomé „JÁ“ používá z důvodů stabilizace obranné procesy, které pedagogovi často brání v novém postoji, v novém pohledu na situaci. V poradenské situaci snadno sáhne po racionalizaci problému, která jej vede k paradoxnímu postoji. Na jedné straně má pochopení pro problém, na druhé straně odmítá individualizovaný přístup k jeho řešení. Například dítě, které se chová agresivně, bývá velmi často konfrontováno s odmítáním. I když pedagog chápe jeho chování (s ohledem na příčiny a okolnosti), často se spíše podřídí takovým přístupům, které upřednostňují kontext celé třídy před individualizací řešení problému agresivního žáka. Bývá to v takovém případě, kdy nechce v rámci třídy věnovat dítěti individuální podporu, protože v ní vidí nebezpečí, že by byla žákem (i ostatními spolužáky) vnímána jako odměna. Princip rovnosti vůči ostatním žákům je pro něj racionálním zdůvodněním (obranou) pro neposkytnutí individuálního řešení, převažuje nad potřebami agresivního žáka. Pedagog dává do jedné roviny individualizaci a odměnu. Takové řešení je krátkodobé a uvědoměním si tohoto rizika mu můžeme dobře předcházet.

PORADENSKÝ PROCES

Účinné a efektivní poradenství je podmíněno obecně platnými faktory, které platí pro všechny modely. Pedagog v roli poradce integruje poznatky různých konceptů a modifikuje je podle daného případu a podle vlastních znalostí, zkušeností i osobnostních postojů. Přitom si uvědomuje, že poradenský proces je kontinuální pomoc při orientaci v problémové situaci, přes pomoc v plánování, až po pomoc při rozhodování. Poradenská pomoc je impulsem pro aktualizaci potencialit osobnosti, vede k posilování osobnosti ve smyslu schopnosti uvědoměle se rozhodnout a zvolit cestu řešení vlastního problému. Prochází fázemi naslouchání, odpovídání, zosobnění, inspirace²⁰.

¹⁷ Hillendbrand, 1999, s. 70

¹⁸ srov. Helus, 2001, Hill, 2004, Hillendbrand, 1999, Nakonečný, 1998...

¹⁹ Garz, 1997, s. 196

²⁰ srov. Baurle, in: Köhn, 2003, s. 279, Mareš, Křivohlavý, 1995, s. 64 - 66

Naslouchání

V této fázi poradce naslouchá příjemci a hledá v jeho sděleních obsahový i vztahový kontext. Snaží se vystopovat vedlejší informace a vnímat signály příjemce, sleduje i to, co příjemce neříká, čemu se vyhýbá. Pozoruje jeho mimoslovní signály, nonverbální komunikaci. Informace o problému jsou prostředkem pro orientaci a současně i pro získání náhledu na problém. Pro tuto fázi je příznačné aktivní, pozorné, akceptující naslouchání.

Odpovídání

Poradce se snaží otázkami doplnit své hypotézy, pocity a vjemy. Formuluje sdělení, která slyšel, interpretuje své vlastní pocity při konfrontaci s problémem. Přibližuje příjemci, jak rozuměl jeho signálům. Vede jej k hledání a uchopování souvislostí, které k problému vedly. Učí ho aktivně je zpracovávat a s plnou zodpovědností s nimi nově zacházet. Souvislosti využívá jako prostředky pro pomoc v plánování. Pro tuto fázi je příznačné parafrázování, tj. opakování obsahu toho, co příjemce sděloval s malými změnami, verbalizování pocitů ve vztahu ke sdělenému.

Zosobnění

Poradce se snaží o pochopení kontextu mezi obsahem a postoji příjemce. Snaží se pochopit způsob, jakým příjemce problém vnímá a pojímá. Snaží se vidět problém jeho očima, vnímat jeho životní situaci a perspektivu. Současně verbalizuje svou představu o příjemcových postojích. Doplnjuje si tak informace a současně upřesňuje příjemcův postoj. Potvrzuje jeho prožívání. Potvrzuje, že to, co příjemce prožívá, zaregistroval, dává mu tím signál, že jeho prožívání je součástí skutečnosti. Vytváří půdu pro posílení sebedůvěry klienta v realitu vlastních prožitků. Dává mu tím jakýsi rezonanční prostor pro vyjádření prožitků – citů²¹. Příznačné pro tuto fázi je hledání informací, sebeodhalení, metakomunikace (transparentnost).

Podněty

Poradce se snaží orientovat příjemce v jeho jednání. Hledá cestu k řešení daného problému. Prvním podnětem bývá rekapitulování příjemcových snah o překonání problému, druhým pak naznačování kroků, kterými by se problém dal řešit. Poradce vede klienta k formulování postupů pro řešení a k nastínění jednotlivých kroků. Příjemce by se měl umět na základě poznání, které v průběhu poradenského procesu získal, rozhodnout. Rozhodnutí by mělo být projevem jeho iniciativy a samostatnosti. Tuto fázi doprovází povzbuzování příjemce ze strany poradce, zároveň také jeho vedení k sebedopovědi (k sebedopovědi). Je pro ni příznačné povzbuzení a stimulace, rozhodně ne manipulace. Poradce nesmí podlehnout úmyslu přesvědčit příjemce o svém vlastním řešení, musí mu nechat svobodu pro vyhledávání a rozhodování o vlastní cestě.

²¹ Henriksen, Vetlesen, 2000, s.31 – 38