



Základy přístupu, techniky a strategie vedení poradenského rozhovoru

Ústředním bodem prevence předčasných odchodů ze vzdělávání je bezesporu proces poradenství, resp. poradenský vztah mezi poradcem a klientem, v našem případě žákem, studentem.

Cílem tohoto procesu v kontextu kariérového poradenství je příprava žáka na budoucí trh práce, a to nejen vhodnou volbou náročnosti a zaměření oboru, ale také jinými formami - zejména rozvojem jeho kompetencí k řízení vlastní kariéry, podpory ve vlastním rozhodování, schopnosti sebepoznání, sebe prezentace, řízení změny, vyhodnocování smyslu a příležitostí, nastavení k celoživotnímu vzdělávání.

K dosažení tohoto cíle, resp. k získání a rozvoji výše uvedených kompetencí slouží poradcům jeden z nejdůležitějších poradenských nástrojů, kterým je bezpochyby rozhovor.

Pro efektivní vedení rozhovoru za účelem navození pozitivní změny a dosažení požadovaných výsledků by měl výchovný/kariérový poradce disponovat určitými kompetencemi.

Odborné dovednosti:

- vedení individuálního kariérového poradenského rozhovoru zaměřeného na volbu zejména vzdělávací a návazné profesní dráhy
- identifikace schopností, dovedností a vzdělávacích a rozvojových potřeb jedince
- přehled nabízených oborů, poskytování informací z oblasti vzdělávání a trhu práce
- orientace v teorii a metodách kariérového poradenství, v pracovně právních předpisech, v nabídce aktivit v informálním vzdělávání

Měkké kompetence:

- Efektivní komunikace, uspokojování zákaznických potřeb, samostatnost, řešení problémů, aktivní přístup, zvládání zátěže, objevování a orientace v informacích

Komunikační techniky, které lze v rámci rozhovoru využívat :

S žáky hovoříme jako učitelé a někteří z nás i jako kariéroví poradci. V obou případech mají naše slova velkou moc. Pravidla, která by se měla dodržovat během poradenského rozhovoru (je možné je použít i jako obecný návod ke správné komunikaci s žákem).

JAK VÉST KVALITNÍ PORADENSKÝ ROZHOVOR?



Pravidlo číslo jedna je obdivovat a naslouchat. Další užitečnou technikou je ukázat žákovi, jak vidět jeho problém jinými očima – takzvaně jej přeznačkovat. Skládání komplimentů je účinná technika, která rozvíjí vztah pracovník–klient (učitel–žák, chcete-li) a zejména – a to je nejdůležitější – kotví a upevňuje vhodné chování, pomáhá klientovi uvědomit si, že sám situaci a svůj život zvládá vlastními silami. Technika obdivu může být použita kdykoli.

„Med účinkuje lépe než ocet.“ Co obdivovat? Cokoli, o čem si myslíte, že klientovi pomůže posílit jeho sebeocenění a schopnosti.

Aktivní naslouchání je důležité pro vzájemnou komunikaci obecně a v poradenském rozhovoru především.

DOBŘE AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ ZAHRNUJE:

1. soustředěnost,
2. schopnost pochopit druhého člověka a jeho názor,
3. schopnost „číst mezi řádky“.

Aktivním nasloucháním dáváte najevo, že posloucháte, že vnímáte a rozumíte (svým vlastním způsobem – vycházíme totiž z předpokladu, že druhému člověku nemůžeme nikdy porozumět, protože každý je jiný, každý je jedinečný). Svůj zájem dáváte najevo slovy (skutečně?, rozumím, chápu vás, hmmm apod.) i tělem (kývnutím hlavou, pohledem do očí, mírným nakloněním k partnerovi apod.).

JAKÝCH CHYB SE V AKTIVNÍM NASLOUCHÁNÍ MŮŽEME DOPUSTIT?

1. Skáčíme druhému do řeči.
2. Soustředíme se pouze na jednu informaci.
3. Projevujeme nadřazenost.
4. Sdělení nás nezajímá a my to dáme najevo.



Pozor také na :

- projev emocí a problémů posluchače
- rozptylování se (vyrušení ostatními lidmi, telefonem, nebo hraní si s perem, hrnkem atp.)
- nedostatečný oční kontakt
- nedůvěryhodné neverbální projevy (sledování hodinek, neposednost, mžourání, mračení se ...)
- skákání do řeči o netečnost (vykukování z okna, prohlížení si místnosti...)
- příliš rychlé rozumění, nedostatek odezvy v průběhu povídání klienta nebo žádná reakce na jeho konkrétní slova
- vedení klienta „mým“ směrem o pozor na „já také“ – nabízení vlastních řešení, odkazování na podobné případy nebo osobní zážitky a zkušenosti (vyvarovat se slova „já“)
- poskytování rad, popírání pocitů, hodnotící reagování

CO NE!!! – nepřikazovat, nepoučovat, nenapomínat, nemoralizovat, neposkytovat sugestivní rady, nehodnotit, nevyvracet, neodmítat, neunikat od tématu, neslibovat nesplnitelné...

6 KROKŮ KE KVALITNÍMU NASLOUCHÁNÍ:

1. Parafrázujte	Přeformulování
Příklad:	„Jestliže vám dobře rozumím...“ / „Proto byste si přál, aby...“ Takže ty bys chtěl...
Co dělat:	Shrňte sdělení. / Říkejte svými slovy slyšené
Cíl:	Dát mluvčímu najevo, že ho slyšíme a rozumíme mu. / Ověřovat průběžně sdílený smysl sdělení
2. Povzbuzujte	- projevit zájem, povzbudit k dalšímu hovoru
Příklad:	„Můžete mi o tom říci něco víc?“
Co dělat:	Zajímejte se o druhého. / Nedávejte najevo souhlas či nesouhlas
Cíl:	Podnítit druhého k hovoru
3. Objasňujte	Vyjasnění, objasnění
Příklad:	„Kdy se to stalo?“ / „V jaké situaci?“, Co si o tom myslíš? Jak to vidíš ty?
Co dělat:	Ptejte se na další podrobnosti. / Povzbuďte k vysvětlení.
Cíl:	Získat více informací / Upevnit kontakt a dát najevo zájem o druhého
4. Zrcadlete pocity	Reflexe, projevit, že chápeme pocity, emoce
Příklad:	„To vás asi muselo naštvat.“ / „Zdá se, že jste velmi zklamaný.“
Co dělat:	Pokuste se pojmenovat pocity, emoce druhého.
Cíl:	Ukázat porozumění a pochopení pro prožívání druhého
5. Shrňte	Sumarizace, rekapitulace
Příklad:	„Takže jsme se dohodli na...“ / „Došli jsme tedy k závěru, že...“
Co dělat:	Hlavní myšlenky shrneme a utřídíme. / Sjednotit závěry z jednání.
Cíl:	Zajistit oboustrannou srozumitelnost výsledku, shrnout důležité myšlenky, fakta

6. Oceňujte	Uznání, respekt, ocenění,
Příklad:	Vážím si vašeho úsilí.“ / „Oceňuji vaši snahu.“
Co dělat:	Sdělte uznání – pochvalu druhé straně za její úsilí.
Cíl:	Uznat význam druhé osoby

Shrnutí klíčových poradenských dovedností:

- dovednost aktivně naslouchat, být nezávislý, objektivní
- dovednost klást vhodné otázky
 - POZOR na PROČ - lépe je nepoužívat!
 - Poradenský rozhovor s otázkami NENÍ výsledek!
 - Pozor na odlišení snahy porozumět a zvědavosti!
 - Otázky mají umožnit, aby si ten druhý uvědomil, co chce
 - Otázky mají napomáhat rozvinout myšlení, nesuggestivní
 - Otázky zkracují dlouhé monology
 - Otázky dodávají druhému pocit důležitosti
 - Vhodně zvolené otázky ukazují zájem o druhého
- schopnost vyjádřit zúčastněné porozumění, nekritizující a upřímný zájem
- schopnost povzbudit
- schopnost sdílet vhodným způsobem pocity a zkušenosti
- schopnost pomoci žákovi se stanovením cílů, nepřesvědčovat
- schopnost usnadnit žákovi řešení problému a uskutečnit patřičné kroky



Poradenské strategie a přístupy v individuálním kariérovém poradenství podle Trona Inglara

Uvedení do problematiky jednotlivých strategií a přístupů dle norského poradce, docenta Trona Inglara, které lze uplatnit v procesu individuálního poradenství. Soustředí se především na pojetí poradenské služby jako interakce s klientem (žákem, studentem), již lze uplatňovat různým způsobem s ohledem na potřeby klienta i poradce. Většina strategií staví na sociodynamickém poradenském přístupu a vedou klienta k rozvoji dovedností řízení vlastní kariéry (model CMS - Career Management Skills). Seznámení s koncepcí 4 strategií – vedení, mentoring, gestalt a reflektivní poradenství. Obeznamení se s jejich teoretickými východisky a rolí v procesu učení a poradenství.

- Poradce je aktivní
- Řídí proces
- Vybírá témata
- Soustředí vše na výklad
- Poradce má zodpovědnost za obsah, pokrok, efektivitu procesu a výsledek
- Hodnotí, předkládá správná řešení

Co říká poradce?

- Ano, (to je) správně.
- Ano, dobře.
- Ano, souhlasím.
- Ne, nemyslím, že to je ten nejlepší způsob, jak se v takové situaci chovat.
- To, co jsi udělal, bylo v pořádku, ale podle mě jsi mohl...
- Bylo by bývalo lepší, kdybys namísto toho, co jsi udělal, raději...
- Jsem rád, že s Tebou mohu sdílet své zkušenosti.
- Jsem rád, že dosahuješ takového pokroku.



Důsledky:

- Klient se bude podobat poradci, adaptační socializace
- Zaměření na cíle, výsledky, efektivitu dle poradce
- Uchování tradic
- Přetvářka v přítomnosti poradce – „chci co si myslím, že se ode mě chce, říkám, co si myslím, že se ode mě chce slyšet“
- Stálá odpovědnost na poradci, nesamostatnost klienta

Strategie mentoring - procesně orientované poradenství

- Např. sociální pracovník-identifikuje potřeby, pomáhá uvědomovat si je a převzít odpovědnost za vlastní proces učení
- Pomáhá klientovi rozvíjet se tak, jak chce klient
- Nemá expertní přístup, jde o spolupráci, aktivní jsou oba
- Klient zažívá důsledky svých vlastních potřeb
- Poradce chce znát hodnoty a výchozí podmínky klienta, naslouchá
- Návrhy od poradce jsou alternativy
- Sám proces poradenství je tématem poradenství, nejde jen o cíl a výsledek

Co říká poradce?



- Popiš mi, co jsi právě udělal (plánuješ udělat)?
- Jak to fungovalo? CO se povedlo? S čím jsi byl nespokojen?
- Odkud pramení Tvá nespokojenost? Jaké to může mít příčiny?
- Čím Ti tyto znalosti mohou být užitečné?

- Vidíš nějaké alternativy nebo jiné cíle? Mohl jsi použít jiný způsob?
- Co uděláš v podobné situaci příště? Co změníš?

Důsledky:

- Srovnání a diskuse o zkušenostech a hodnotách obou
- Aktivní a vědomá socializace (mentor se zabývá potřebami a sociální situací)
- Zaměření na proces, pochopení, smysl učení a jednání
- Vyvíjí se obě strany
- Náročnost na čas
- Mentor příliš hodný, chápavý, pozitivní – klient získá mylný dojem, že dosahuje většího pokroku než ve skutečnosti (neprobírají se alternativy, chybí reflexe)

Strategie Gestalt

- Uplatňuje se všude, kde s objevuje vybízení ke zkoušení (původně terapeutický přístup akcentující celkovou zkušenost a konstruující její význam pro klienta v dané situaci)
- Poradce je katalyzátor – přispívá k uskutečnění
- Pozoruje a nehodnotí
- Plně důvěřuje schopnostem klienta učit se za svých činů
- Je zrcadlem klientových činů, pomáhá reflektovat jednání
- Poradce si ověřuje své představy, doptává se, zda je to tak či ne-rozhoduje klient
- Obsahem je přítomnost, vybavování přítomnosti
- Poradce reflektuje neverbální komunikaci atd.

Co říká poradce?

Může klást prakticky stejné otázky jako mentor, navíc se ale často ptá:

- Co jsi prožíval (emocionálně)?
- Jak jsi se cítil?
- Můžeš mi říct, jak jsi tuto emoci prožíval fyzicky?
- Jak ostatní reagovali? Co jsi na nich pozoroval?
- Co podle Tvého názoru vyvolalo jejich reakci?
- Jak můžeš své představy ověřit?
- Zažil (objevil) jsi předtím nebo nyní něco nového nebo neočekávaného?
- Řekni mi, co uděláš, když se znova ocitneš v podobné situaci?
- Co Ti v tom může zabránit?
- Co ohledně takového negativního působení uděláš?



Důsledky:

- Socializace je prováděna sekundárně při jednání klienta (spolužáky, učiteli, rodinou, ...)
- Zaměřeno na znalosti, zkušenosti, emoce klienta (spojené se vzdělávacími volbami)
- Důraz na rozvoj klienta – osobní růst, zvědomování, přijímání odpovědnosti
- Náročné na čas a kompetence poradce – potlačení role průvodce

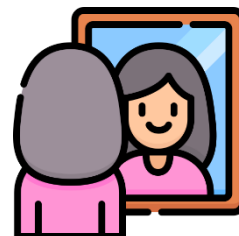
Uplatňuje se tam, kde je nutné vnímat situaci v širší perspektivě a zaujímat kritické, analytické postoje vyhodnocování potencionálních rizik, SWOT- **S** = Strengths (Silné stránky), **W** = Weaknesses (Slabé stránky), **O** = Opportunities (Příležitosti), **T** = Threats (Hrozby). SWOT je tedy zkratkou pro vnitřní silné a slabé stránky organizace a příležitosti a hrozby z vnějšího prostředí organizace

- Poradce se zaměřuje analyticky na společenské jevy
- Nezajímá ho bezpečné a pozitivní prostředí poradenství
- Diskutuje, reflektuje, stále zkoumá nová řešení, vyhýbá se povrchnímu kompromisu
- Podněcuje klienta ke zkoumání a reflexi, poukazuje na možné konflikty, neshody
- Zkoumá vztah volba – důsledky (pro sebe i ostatní)
- Jedná se o metakognitivní proces

Co říká poradce?

Může klást prakticky stejné otázky jako mentor, dále navíc například tyto:

- Čeho jsi chtěl dosáhnout tím, že...?
- Čím se to pro Tebe stalo důležité?
- Jak to ovlivní ostatní, spolužáky, kamarády, rodiče, učitele...?
- Čeho chceš dosáhnout v daném časovém úseku?
- Co uděláš, abys svých cílů dosáhl? Čím začneš?
- Z jakého důvodu budeš jednat právě takhle?



Důsledky:

- Reflexe, vývoj a diskuse o hodnotách a zkušenostech klienta (integruje i jiná témata než jen kariéru)
- Reflexe socializace a vymezení se
- Orientace na problém
- Může přinášet osvobození klienta i destrukci (soc. vazeb, rodiny, ...)
- Příliš mnoho otázek bez názoru poradce může způsobit zmatenost klienta, pocit výslechu, nejistoty, obrany, hněvu



- Která strategie je nejlepší?
- Máte žáka, který žádá o radu?
- Chcete žáka, který je ochotný diskutovat o svých volbách a postojích?
- Je žák ochotný rozvíjet se sám?
- Má tendenci rozebírat možnosti a je otevřený zvažovat důsledky svého rozhodování a jednání?

Poradenské strategie je však nutno pružně, variabilně upravovat,

"šít na míru" každému případu.

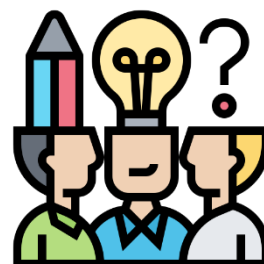
Klasické poradenství přechází, resp. se posouvá k modelu „kariérového managementu“, kdy poradce plní spíše roli facilitátora procesu rozvoje kompetencí řízení vlastní kariéry a podporuje žáka v jeho vlastním rozhodování.

Poradenství a rozvoj dovednosti žáka v řízení vlastní vzdělávací a profesní cesty.

Je nutno vzít v potaz a zohlednit vlivy na volbu - studijní předpoklady, možnosti, schopnosti, zdravotní stav, potřeby žáka a rodiny, rodinné prostředí

Trendy

- sledují co umím, zaměření na přednosti, CMS
- kariérové vzdělávání hrou, nové pohledy na práci
- zapojení různých aktérů, přímá zkušenost



Východiska kariérového poradenství:

- Žák je odborníkem na svůj život, sám sebe zná nejlépe
- Má-li být v rozhovoru někdo „chytrý“, je to on
- Nechte žáka přijít s návrhem dřív, než něco navrhnete sami
- Neočekávejte, že bude souhlasit se všemi vašimi návrhy
- Nehodnoťte řešení, dokud jich nebude celá řada – hodnocení brzdí představivost
- Povzbuzujte žáka, aby předkládal jakékoli nápady, které by mohly vést k řešení
- Škola má rozvíjet kariérové kompetence a umožnit žákům cílený empowerment - zmocňování
- Program workshopů kariérového poradenství poskytované odb. institucemi, např. Infokariéra
- Aktivity vedoucí k mapování silných stránek, cílů, kompetencí, sociální a komunikační dovednosti, práce ve skupině, role v projektu, fungování při práci, plánování, rozhodování, řešení problémů, schopnost vést, sebepoznání, sebe prezentace, vytvoření portfolia...

Žákovské portfolio je v oblasti vzdělávání často používanou metodou, jejíž potenciál se rozšiřuje s používáním digitálních technologií. Elektronické portfolio, zkráceně e-portfolio, je soubor dokumentů a jiných objektů nebo výsledků učení v elektronické podobě, který má ukázat, čeho žák dosáhl nebo co se naučil. I když je e-portfolio v oblasti odborného vzdělávání poměrně nové, s přechodem na vzdělávání na dálku se postupně stává dobrým pomocníkem pro učitele i žáky.

E-portfolio nejen rozvíjí nové způsoby vedení a podpory žáka, ale napomáhá také spolupráci a úspěchu v jeho budoucím pracovním uplatnění. Jeho význam jistě ocení i spolupracující zaměstnavatelé škol, kteří s jeho naplňováním mohou žákům pomoci. Učitelé využívají portfolio ve výuce i s ohledem na jeho různé pedagogické a didaktické funkce. Při práci s e-portfolioem může učitel sledovat pokrok žáka, jeho kompetence a dovednosti v různých oblastech. Díky interakci se spolužáky i učitelem během výuky i mimo ni e-portfolio napomáhá (sebe)hodnocení, výběru nejlepších prací i posouzení kvality práce žáků v případné diskusi.

V současné době je důležité vést žáky k tomu, aby si uvědomili, že v digitálním prostředí utvářejí to, jak budou vnímáni druhými. Potenciální úspěch se odvíjí od jejich chování v online prostoru. Používáním e-portfolio ve výuce je žák veden k dobrému a zodpovědnému používání digitálních technologií a ke komunikaci a spolupráci v digitálním prostředí.

Kariérové poradenství by měl být dialog, který zmocňuje žáka k volbě a k přijetí odpovědnosti za tuto volbu.

Cíl poradenství – jakéhokoli – nabytí dovednosti poradit si sám...nebýt pasivní, závislý...

Inspirace a zdroje

- <https://www.nuv.cz/eqavet/zakovske-e-portfolio>
- <https://www.nsp.cz/>
- <https://www.narodnikvalifikace.cz/>
- <https://ikap.cz/rpvok/prevence-predcasnych-odchodu-ze-vzdelavani>
- www.infokariera.cz
- www.bezbarier.zcu.cz
- www.kcvjs.cz
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- https://us02web.zoom.us/rec/play/lwv39V_ztaFBa_BQaKs5VP6IHOLot9aaRAWmEjaYsv-wQKxNBUqFIdIIdkP-kzEDyFbECQmWO2UghOx.lrp9fmBmtG6xQbxW?continueMode=true&xzm_rtaid=OgpPSWUzSbmwQERtOZBI7w.1637605327375.b7934a0a6e1717dc25e4023354add027&xzm_rhtaid=602
- <https://webinare.rvp.cz/homepage/prehled-webinaru?filtr%5Bsearch%5D=poradenstv%C3%AD>
- <http://www.euroguidance.cz/cz/publikace/pruvodce-karierou-proskoly.html>
- <http://www.euroguidance.cz/cz/publikace/dukazy-k-celozivotnimuporadenstvi.html>
- <http://www.euroguidance.cz/cz/publikace/budouci-potrebyznalosti-a-dovednosti-v-evrope-vyhled-do-roku-2020.html>
- <http://www.narodniporadenskeforum.cz/cz/>
- <https://www.aspektzs.cz/karierove-poradenstvi/kurzy-pro-karierove-poradce/>
- <https://www.kcvjs.cz/vzdelavani-ucitelu/strategie-a-pristupy-v-individualnim-karierovem-poradenstvi-2993>



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Rovné příležitosti ve vzdělávání v Olomouckém kraji
CZ.02.3.68/0.0/0.0/19_078/0017424



Fakulta
tělesné kultury
Univerzita Palackého
v Olomouci

