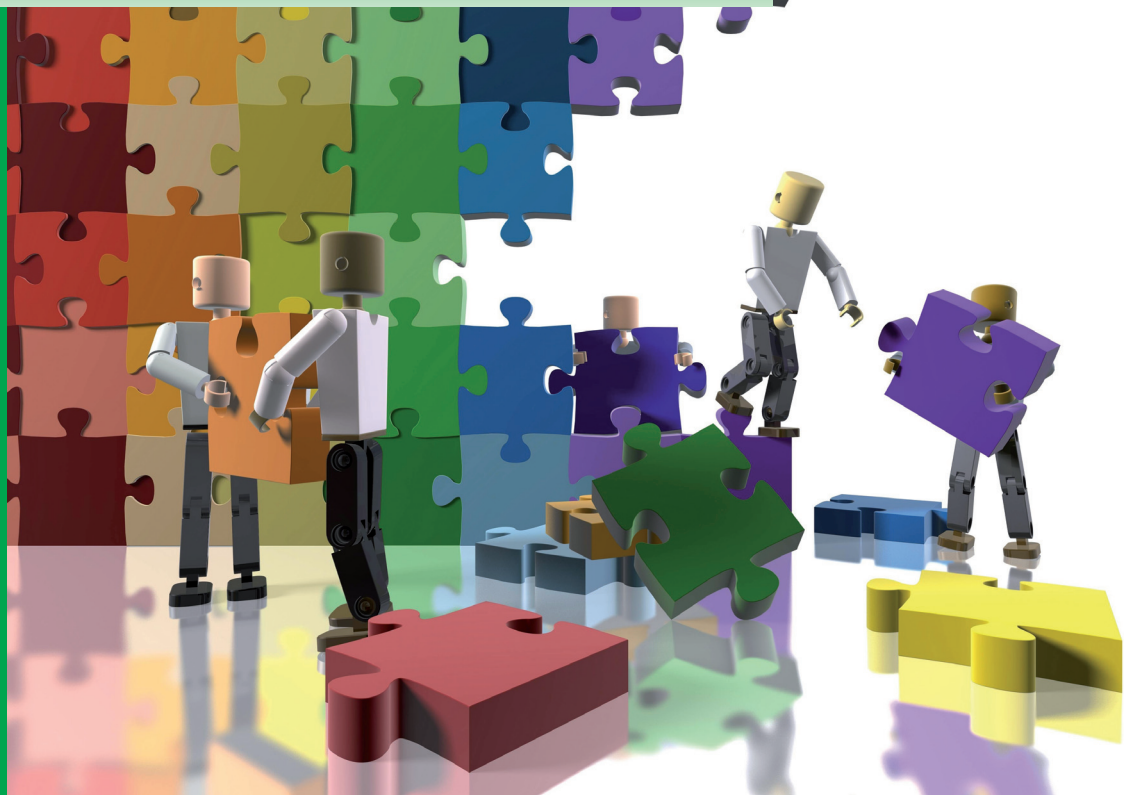


**Roman Procházka, Jan Šmahaj,  
Marek Kolařík, Martin Lečbych**



# **TEORIE A PRAXE PORADENSKÉ PSYCHOLOGIE**



 **GRADA®**

 GRADA®



Roman Procházka, Jan Šmahaj, Marek Kolařík, Martin Lečbych

---

# TEORIE A PRAXE PORADENSKÉ PSYCHOLOGIE

Grada Publishing

**Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy**

*Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována ani šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.*

PhDr. et Mgr. Roman Procházka, Ph.D., PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.,  
PhDr. Marek Kolařík, Ph.D., PhDr. Martin Lečbych, Ph.D.

## TEORIE A PRAXE PORADENSKÉ PSYCHOLOGIE

---

**TIRÁŽ TIŠTĚNÉ PUBLIKACE:**

Vydala Grada Publishing, a.s.  
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7  
tel.: +420 220 386 401, fax: +420 220 386 400  
www.grada.cz  
jako svou 5485. publikaci

**Recenzovali:**

PhDr. et Mgr. Ivana Marášková  
PhDr. Pavel Škobrtal, Ph.D.

Odpovědná redaktorka Hana Vařáková  
Sazba a zlom Antonín Plicka  
Počet stran 256  
Vydání 1., 2014

Vytiskla Tiskárna v Ráji, s.r.o., Pardubice

© Grada Publishing, a.s., 2014  
Cover Photo © fotobanka Allphoto

ISBN 978-80-247-4451-3

---

**ELEKTRONICKÉ PUBLIKACE:**

ISBN 978-80-247-9177-7 (ve formátu PDF)  
ISBN 978-80-247-9178-4 (ve formátu EPUB)

# OBSAH

PŘEDMLUVA .....	11
<b>1. CHARAKTERISTIKA PORADENSTVÍ .....</b>	<b>13</b>
1.1 Stručný historický exkurz vývoje poradenství ve světě a v České republice .....	14
1.2 Vymezení a rozvoj poradenství .....	15
1.3 Přístupy a systémy .....	18
1.3.1 <i>Období hledání optimálního řešení</i> .....	19
1.3.2 <i>Koncepce integrovaného výchovně-rozvíjecího přístupu v poradenství</i> .....	19
1.4 Vybrané přístupy k poradenství .....	19
1.4.1 <i>Psychoanalytický (freudovský) přístup</i> .....	19
1.4.2 <i>Individuální psychologická koncepce A. Adlera</i> .....	20
1.4.3 <i>Behaviorální přístup</i> .....	20
1.4.4 <i>Experienciální přístup</i> .....	20
1.4.5 <i>Gestalt přístup</i> .....	21
1.4.6 <i>Racionálně-emoční přístup</i> .....	21
1.4.7 <i>Přístup pomocí transakční analýzy</i> .....	22
1.4.8 <i>Systemický přístup</i> .....	23
1.4.9 <i>Narativní přístup</i> .....	23
1.4.10 <i>Eklekticko-integrativní přístup</i> .....	23
1.5 Systémy poradenství .....	24
1.5.1 <i>Poradenství v rezortu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR</i> .....	24
1.5.2 <i>Poradenství v oblasti školství</i> .....	25
1.5.3 <i>Poradenství ve zdravotnictví</i> .....	26
1.5.4 <i>Jiné typy poradenství</i> .....	26
1.5.5 <i>Občanské poradny</i> .....	26
1.5.6 <i>Poradenství prostřednictvím internetu</i> .....	26
1.6 Místo realizace poradenského procesu .....	27
<b>2. METODY PORADENSKÉ PRÁCE .....</b>	<b>29</b>
2.1 Základní metody práce s klientem .....	29
2.1.1 <i>Informace</i> .....	29
2.1.2 <i>Delegování</i> .....	30
2.1.3 <i>Objasnění</i> .....	30
2.1.4 <i>Ventilace</i> .....	31
2.1.5 <i>Podpora a povzbuzení</i> .....	31
2.1.6 <i>Interpretace</i> .....	31
2.1.7 <i>Třénink</i> .....	32
2.1.8 <i>Relaxační techniky</i> .....	32
2.1.9 <i>Konfrontace</i> .....	35
2.1.10 <i>Reflexe</i> .....	35

2.1.11	<i>Modelové situace</i>	35
2.1.12	<i>Hraní rolí</i>	36
2.1.13	<i>Rozvoj vědomých způsobů zvládnání zátěže</i>	36
3.	<b>PORADENSKÝ TÝM A INTERDISCIPLINÁRNÍ SPOLUPRÁCE</b>	39
4.	<b>PORADENSKÝ PROCES</b>	43
4.1	Klient přichází poprvé	43
4.2	Struktura poradenského procesu	46
4.2.1	<i>Počáteční fáze poradenského procesu</i>	47
4.2.2	<i>Prostřední fáze poradenského procesu</i>	47
4.2.3	<i>Závěrečná fáze poradenského procesu</i>	48
4.3	Když běží čas v poradenství	49
5.	<b>VERBÁLNÍ KOMUNIKACE V PORADENSKÉM PROCESU</b>	51
5.1	Důležité komponenty dialogu mezi poradcem a klientem	51
5.1.1	<i>Aktivní naslouchání</i>	51
5.1.2	<i>Práce s otázkami</i>	52
5.1.3	<i>Jazyk v poradenství</i>	54
5.1.4	<i>Akceptace</i>	54
5.1.5	<i>Empatie</i>	54
5.1.6	<i>Kongruence</i>	55
5.1.7	<i>Zpětná vazba</i>	55
5.1.8	<i>Záznam rozhovoru</i>	55
6.	<b>NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE V PORADENSKÉM PROCESU</b>	57
6.1	Gestikulace	57
6.2	Haptika	57
6.3	Mimika	59
6.4	Proxemika (fyzická blízkost)	60
6.5	Posturologie	61
6.6	Kinezika	61
6.7	Teritorialita	61
6.8	Paralingvistické projevy	62
6.9	Produkce	62
6.10	Pláč	63
7.	<b>RIZIKOVÍ KLIENTI V PORADENSKÉ PRÁCI ANEB KOHO TAKÉ POTKÁVÁME</b>	67
7.1	Depresivní klient	68
7.2	Suicidální klient	69
7.3	Nedobrovolný klient	71
7.4	Klient v odporu	73
7.5	Mlčenlivý klient	75
7.6	Klient s manipulativním chováním	76
7.7	Agresivní klient	77

7.7.1	<i>Vyhodnocení agresivního incidentu</i>	77
7.7.2	<i>Komunikace</i>	78
7.7.3	<i>Taktika vyjednávání a zklidňující techniky</i>	79
<b>8.</b>	<b>PSYCHOLOGICKÁ PROBLEMATIKA ŠKOLNÍ PŘIPRAVENOSTI</b>	<b>81</b>
8.1	Školní připravenost z hlediska vývojové psychologie	82
<b>9.</b>	<b>OBECNÉ POJETÍ PROBLÉMŮ VE ŠKOLE A TYPOLOGIE ŽÁKŮ</b>	
	<b>S PROBLÉMY</b>	<b>87</b>
9.1	Žák s konkrétním typem problému	88
9.2	Charakteristika žáka s problémy	88
9.3	Charakteristika problémů u žáků	89
	9.3.1 <i>Problémy v oblasti výkonu a školního prospěchu</i>	89
	9.3.2 <i>Problémy v oblasti chování</i>	90
	9.3.3 <i>Problémy v oblasti citového prožívání</i>	91
9.4	Otázky prevence a poradenství u problémových žáků	91
<b>10.</b>	<b>PORADENSTVÍ PRO NADANÉ A TALENTOVANÉ</b>	<b>95</b>
10.1	Nadání	95
10.2	Základní termíny	96
10.3	Vyhledávání a identifikace nadaných a talentovaných z pohledu psychodiagnostiky	98
10.4	Přístupy práce s talentovanými a nadanými	99
10.5	Řešení školních problémů nadaných dětí	101
<b>11.</b>	<b>PORADENSTVÍ VE VOLBĚ POVOLÁNÍ A PROFESNÍM VÝVOJI</b>	<b>103</b>
11.1	Představa o svém budoucím povolání	104
11.2	Využívané modely poradenského postupu	105
	11.2.1 <i>Model shody</i>	105
	11.2.2 <i>Teoretický model profesního rozhodování</i>	106
11.3	Formování žáka k budoucí volbě povolání	106
	11.3.1 <i>Mladší školní věk</i>	106
	11.3.2 <i>Starší školní věk</i>	107
11.4	Psychologické vyšetření zaměřené na volbu povolání	108
	11.4.1 <i>Získání informací před samotným vyšetřením</i>	109
	11.4.2 <i>Vlastní psychologické vyšetření</i>	110
11.5	Profesní poradenství na středních školách	111
	11.5.1 <i>Vývoj upřesňující volbu pro případné další studium na vysoké škole</i>	112
11.6	Profesní poradenství na vysokých školách	113
<b>12.</b>	<b>PORADENSTVÍ V OBLASTI KYBERŠIKANY</b>	<b>115</b>
12.1	Co je kyberšikana	115
	12.1.1 <i>Formy a typy kyberšikany</i>	115
12.2	Otázky a možnosti výzkumného přístupu kyberšikany	116
12.3	Kyberšikana v číslech	118
	12.3.1 <i>Zjištění ze zahraničních výzkumů</i>	118
	12.3.2 <i>Výskyt kyberšikany v ČR</i>	119

12.4	Důvody vzniku a dopady kyberšikany .....	120
12.4.1	<i>Dopad kyberšikany na psychický stav oběti</i> .....	120
12.4.2	<i>Počítačová gramotnost</i> .....	121
12.5	Základní pravidla bezpečného internetu .....	121
12.6	Role poradců při zvládnání kyberšikany .....	121
<b>13.</b>	<b>PORADENSTVÍ V OBLASTI TRÁVENÍ VOLNÉHO ČASU</b> .....	<b>127</b>
<b>14.</b>	<b>PORADENSTVÍ A PORUCHY CHOVÁNÍ U DĚTÍ</b> .....	<b>133</b>
14.1	Etiologie poruch chování .....	133
14.1.1	<i>Diagnostická kritéria</i> .....	135
14.2	Poradenství v oblasti neposlušnosti a opozičního chování .....	136
14.2.1	<i>Způsoby intervence</i> .....	137
14.3	Vyrušování ve škole a ve třídě .....	138
14.3.1	<i>Úrovně analýzy obecně</i> .....	139
14.3.2	<i>Intervence na úrovni dítěte</i> .....	139
14.3.3	<i>Intervence na úrovni učitel–žák</i> .....	141
14.3.4	<i>Intervence na úrovni školy</i> .....	141
14.4	Dětské krádeže a psychologické poradenství .....	142
<b>15.</b>	<b>PORADENSTVÍ V OBLASTI HYPERKINETICKÉ PORUCHY (ADHD)</b> .....	<b>145</b>
15.1	Diagnostická kritéria ADHD .....	145
15.1.1	<i>Nepozornost</i> .....	145
15.1.2	<i>Hyperaktivita</i> .....	146
15.1.3	<i>Impulzivita</i> .....	146
15.2	Typy ADHD .....	146
15.3	Psychologická problematika dětí s ADHD .....	147
15.3.1	<i>Vývoj dětí s ADHD</i> .....	147
15.3.2	<i>Socializace předškolního dítěte s ADHD</i> .....	149
15.3.3	<i>Specifické projevy chování u dětí s ADHD</i> .....	150
15.4	ADHD v sociálním prostředí .....	151
15.4.1	<i>Dítě s ADHD v rodině</i> .....	151
15.4.2	<i>Dítě s ADHD ve škole</i> .....	152
15.4.3	<i>Dítě s ADHD a vztahy s ostatními dětmi a okolím</i> .....	152
15.5	Jak pracovat s ADHD .....	153
15.5.1	<i>Informovanost a příprava rodičů</i> .....	153
15.5.2	<i>Kognitivně-behaviorální přístup</i> .....	153
15.5.3	<i>Některé zásady práce s dětmi s ADHD ve škole</i> .....	155
15.5.4	<i>Některé zásady práce a opatření pro děti s ADHD</i> .....	155
<b>16.</b>	<b>PSYCHOLOGICKÁ PROBLEMATIKA PORUCH UČENÍ</b> .....	<b>157</b>
16.1	Etiologie poruch učení .....	157
16.1.1	<i>Biologicko-medicínská rovina</i> .....	157
16.1.2	<i>Kognitivní rovina</i> .....	158
16.1.3	<i>Behaviorální rovina</i> .....	159
16.2	Stručná charakteristika specifických poruch učení .....	159



16.2.1	<i>Dyslexie</i> .....	159
16.2.2	<i>Dysgrafie</i> .....	161
16.2.3	<i>Dysortografie</i> .....	161
16.2.4	<i>Dyskalkulie</i> .....	162
16.2.5	<i>Dyspraxie</i> .....	163
16.3	Psychosociální postavení dětí s poruchami učení .....	163
16.3.1	<i>Situace v rodině</i> .....	164
16.3.2	<i>Postoje učitelů</i> .....	164
16.3.3	<i>Postoje spolužáků</i> .....	165
16.3.4	<i>Postoj k sobě samým</i> .....	165
16.4	Vybrané metody nápravy poruch učení .....	165
<b>17.</b>	<b>PORADENSTVÍ V OBLASTI MENTÁLNÍ RETARDACE</b> .....	169
17.1	K terminologickým otázkám mentální retardace a mentálního postižení .....	169
17.2	Poradce, diagnostika a rozvoj potenciálu osob s mentálním postižením .....	173
17.2.1	<i>Obecná doporučení pro rozvoj potenciálu osob s mentální retardací</i> .....	177
17.3	Poradce a osvěta .....	179
17.4	Poradce a rodina s člověkem s mentální retardací .....	184
17.5	Poradce a dospívání člověka s mentální retardací .....	190
<b>18.</b>	<b>PORADENSTVÍ VE SFÉŘE DROGOVÝCH A DALŠÍCH ZÁVISLOSTÍ</b> .....	193
18.1	Klient závislý na návykových látkách .....	196
18.2	Cyklus motivace k léčbě .....	199
18.2.1	<i>Nestojí o změnu</i> .....	200
18.2.2	<i>Rozhodování</i> .....	200
18.2.3	<i>Rozhodnutí</i> .....	200
18.2.4	<i>Jednání</i> .....	200
18.2.5	<i>Udržování</i> .....	200
18.2.6	<i>Recidiva návykového chování</i> .....	200
18.3	Problematika patologického hráčství .....	201
18.3.1	<i>Vývoj patologického hráčství</i> .....	202
18.3.2	<i>Poradenská práce s klientem závislým na hře</i> .....	203
<b>19.</b>	<b>PORADENSTVÍ U PORUCH PŘÍJMU POTRAVY</b> .....	205
19.1	Principy základního psychologického poradenství .....	206
<b>20.</b>	<b>INSTRUMENTÁLNÍ SLOŽKY SOUŽITÍ A RITUÁLY</b> .....	211
20.1	Rituály a jejich význam .....	212
<b>21.</b>	<b>SKUPINOVÉ PORADENSTVÍ</b> .....	215
21.1	Styly vedení skupiny (role, které zaujímá poradce, tj. vedoucí skupiny) .....	217
21.1.1	<i>Autoritářský styl</i> .....	217
21.1.2	<i>Demokratický styl</i> .....	217
21.1.3	<i>Liberální styl</i> .....	218
21.2	Spoluvedení skupiny .....	219
21.3	Klienti, s nimiž se v rámci skupinové práce pracuje obtížně .....	220

---

21.3.1	<i>Monopolista</i>	220
21.3.2	<i>Pomocník poradce</i>	221
21.3.3	<i>Spravedlivý moralista</i>	221
21.3.4	<i>Obhájce zvláštního zájmu</i>	221
21.3.5	<i>Tichý uzavřený člen</i>	222
21.3.6	<i>Pomoc odmítající soudce</i>	222
21.3.7	<i>Intelektualizátor</i>	222
21.3.8	<i>Agresor</i>	222
22.	<b>DŮVĚRNÉ INFORMACE, MLČENLIVOST, OHLAŠOVACÍ POVINNOST</b>	225
22.1	Ohlašovací povinnost aneb Na co také musíme myslet	226
22.1.1	<i>Nepřekážení trestného činu a neoznámení trestného činu</i>	226
23.	<b>ETICKÉ PROBLÉMY PORADENSTVÍ</b>	231
	LITERATURA	233
	SHRNUTÍ	243
	SUMMARY	245
	VĚCNÝ REJSTŘÍK	247

## PŘEDMLUVA

Kniha *Teorie a praxe poradenské psychologie* vznikla na základě potřeby vytvořit jednotné dílo, v němž by se setkaly základní principy poradenské psychologie a teoretické rámce společně s vybranými praktickými tématy, na něž lze v psychologickém poradenství narazit. Kniha je určena nejen psychologům, sociálním pracovníkům, speciálním pedagogům a studentům těchto oborů, ale i ostatním zájemcům. Klade si za cíl představit základní pilíře, na nichž stojí psychologické poradenství, a také zpracovaná témata převést do praxe.

Kapitoly byly vybrány na základě naší zkušenosti a otázek, se kterými se setkáváme v naší psychologické praxi. V knize se snažíme podat informace z oblastí, jež bezprostředně souvisejí s profesí poradenského psychologa a jsou často předmětem jak odborné, tak laické diskuse. Poradenská psychologie představuje obor, který na psychologa klade vysoké nároky z hlediska znalostí, dovedností a především jeho osobnostních kvalit. S ohledem na šíří tématu nebylo možné v knize zpracovat úplně všechny metody poradenské práce s klienty, čímž odkazujeme čtenáře na další studium jimi preferovaných stylů, přístupů a metod.

Kniha vytváří pevný základ pro poznání poradenského procesu mezi klienty a poradcem. Teprve praxe a vlastní zkušenosti však tyto poznatky důkladně prověřují. Pojďme se tedy společně vydat po cestě poradenské psychologie a hledat možnosti, jak tento krásný obor obohatit a vést směrem ku prospěchu jak našim klientům, tak i nám samotným.

*Roman Procházka  
Jan Šmahaj  
Marek Kolařík  
Martin Lečbých*

*V Olomouci, září 2013*



# 1. CHARAKTERISTIKA PORADENSTVÍ

V této úvodní kapitole se zaměříme na charakteristiku poradenství, jeho systémy a přístupy a poukážeme na místo poradenské psychologie. **Charakteristika poradenství** (lat. *consultatio*) je založena na vztahu mezi klientem a poradcem. Cílem je především podpora a pomoc. Poradce se snaží podpořit růst, rozvoj, zralost a lepší uplatnění klienta, aby se efektivně orientoval ve světě a vyrovnával se se životem. V anglické literatuře je poradenství označováno pojmy *counselling* či *advising*. V české literatuře lze nalézt synonyma slova poradenství poradenský servis, poradenská služba. Baštecká a Škábová (2009, s. 236–237) poradenství vymezují jako „proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout, včetně přijetí odpovědnosti za důsledky rozhodnutí“.

Poradenství je rovněž možné vymezit podle Gabury a Pružinské (1995) následujícími způsoby:

- výměna informací mezi poradcem a klientem (Bommert a Plessen, 1978);
- fenomén lidské interakce (Schubenz, 1968);
- poradenství jako proces učení (Dustin a George, 1968);
- vědecky fundované vysvětlení a ovlivňování lidského chování s cílem zlepšit život klienta, řešit problémy a umět jim předcházet (vycházející z psychoterapeutických směrů, především kognitivně-behaviorální terapie).

**Úkolem poradce** je už v první fázi kontaktu s klientem korigovat nepřiměřená očekávání klienta a poskytnout mu reálný pohled na možnosti poradenství i poradce. Poradenství lze chápat jako metodu vzdělávání a výchovy, redukování emočního napětí a metodu pomáhající klientovi při řešení problémů. Poradenská odbornost se uplatňuje v nejrůznějších dílčích oblastech lidského života, ve školství se jedná hlavně o poradenství pedagogicko-psychologické (zahrnující i školní poradenskou psychologii), poradenství poskytované výchovnými poradci a školními psychology v jednotlivých školách, v sociální oblasti o poradenství poskytované v rodinných poradnách, občanských poradnách apod. (Baštecká a Škábová, 2009). Zahrnuje i problémy profesní, partnerské a rodinné.

Klient by neměl být pasivní, měl by se podílet na analýze problémů, pokusit se lépe poznat sám sebe, pochopit svou vnitřní motivaci. Poradce by měl být jen katalyzátorem, který umožňuje a ulehčuje tento celkový proces, napomáhá klientovi uvědomit si své možnosti pro konstruktivní změny sebe samého, okolí a fungování v mezilidských

vztazích. Daří se mu dobře tam, kde je dostatek sociálních faktorů a příležitostí pro všestranný rozvoj osobnosti každého klienta, kde nehraje roli pohlaví, rasa, národnost a náboženství. Výjimkou jsou případy, kdy je jasně uvedeno, že jde například o poradenství pro věřící.

## 1.1 STRUČNÝ HISTORICKÝ EXKURZ VÝVOJE PORADENSTVÍ VE SVĚTĚ A V ČESKÉ REPUBLICE

Poskytování poradenství má dlouhou tradici zejména v „ústní“ podobě v oblasti pro manželské a rodinné problémy. Z historického kontextu je možné považovat za určitou formu písemného podkladu pro poradenství Bibli, která vychází z vlivu církve (jež si v 19. století uvědomila potřebu institucionalizovaného poradenství). Věta v Bibli „čiň pokání“ může z hlediska práce s klientem nabývat významu „změň myšlení“. Tímto lze již sledovat, že právě změna myšlení a náhledu na problém může patřit mezi základní prvky, jak potíže zvládnout. Hovoříme-li v tomto ohledu o změně myšlení, dotýkáme se převážně kognitivních směrů, které se myšlení a práci s ním věnují. První civilní instituce byla zřízena roku 1884 F. Galtonem v Londýně. Pod názvem Antropometrická laboratoř se zaměřovala na oblast poskytování rad (poradenství) při volbě partnera, výchově dětí a problematiku pozůstalosti. O dvanáct let později, v roce 1896, otevírá L. Witmer v Pensylvánii Poradenskou kliniku zaměřenou na diagnostiku a terapii dětí s výukovými a výchovnými problémy. Ve 20. století se poradenství rozvíjelo především v civilní sféře. Ve třicátých letech došlo vlivem A. Adlera a jeho „dětských poradenských klinik“ ke změnám, jež zasáhly především Spojené státy americké, Velkou Británii a Rakousko. V Německu se poradenství ukotvilo v rámci oblasti psychologie práce a organizace řízení.

Tyto změny zasáhly i tehdejší Československo. Jak uvádějí Baštecká a Škábová (2009), první poradenské zařízení s názvem Poradna pro manželské rozkoly (O. Machotka) vzniklo ve druhé polovině třicátých let v Praze. V roce 1945 poradna přestala působit. O něco později, v roce 1948, byla v Brně otevřena Poradna pro problémové rodiny a manželství. Vlivem poradenského hnutí byla v roce 1969 schválena koncepce budování sítě poraden, kterou zaštiťovalo ministerstvo práce a sociálních věcí. V roce 1970 byla založena poradna v Ústí nad Labem a Českých Budějovicích, v roce 1971 v Brně, Ostravě, Plzni, Hradci Králové, následující rok v Olomouci a Hodoníně. V roce 1975 byly poradny začleněny do soustavy zařízení sociální péče při tehdejších krajských a okresních národních výborech. V dalších letech pak docházelo v rámci poraden k velkým změnám. Největší z nich bezprostředně souvisí se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a změnami zřizovatele, kdy od státu tuto roli ve většině případů převzaly krajské či městské úřady. V souvislosti se změnami zřizovatele, organizačními změnami (slučování detašovaných pracovišť do jednoho celku, důraz na větší spolupráci s odbory sociálně-právní ochrany dětí /OSPOD/ apod.) a stále se tenčícími finančními zdroji se řada poraden ocitla v existenčním ohrožení, kvůli němuž se některé sloučily, či dokonce úplně zanikly.

Vývoj v jednotlivých oblastech poradenství v našich zemích byl obvykle reakcí na vynořivší se společenský problém: v šedesátých a sedmdesátých letech 20. století vznikalo

v reakci na vzrůstající rozvodovost předmanželské a manželské poradenství, v devadesátých letech v reakci na rostoucí sociálně-právní složitost společnosti občanské poradenství. V roce 2007 u nás začal platit zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který považuje sociální poradenství za jeden z pilířů systému. Etický a provozní rámec sociálního poradenství je vymezen ve standardech sociálních služeb, jež jsou součástí zákona. Poradenství i nadále reaguje na měnící se podoby společenských problémů – rozvíjí se dluhové poradenství a terénní práce. Za významný mezník 21. století lze považovat v roce 2006 spojení českých poradenských asociací do Asociace sociálního poradenství (ASP), jejímiž členy jsou:

- **Asociace manželských a rodinných poradců ČR (AMRP ČR, vznik v roce 1990).** Zajišťuje manželské, předmanželské a rodinné poradenství, které se u nás vytvářelo jako samostatný obor od roku 1967, kdy v Praze vzniklo první poradenské zařízení tohoto typu.
- **Asociace občanských poraden (AOP, vznik 1998).** Zajišťuje podporu občanského poradenství, jež se v ČR rozvíjelo od roku 1995 jako komplexní nezávislé sociálně-právní poradenství.
- **Asociace poraden pro zdravotně postižené (APZP, vznik 2003).** Zajišťuje poradenství osobám se zdravotním postižením a osobám nemocným.
- **Poradna VIDA (vznik 2001).** Jedná se o celonárodní organizaci lidí s duševním onemocněním, která podporuje vznik a rozvoj svépomocných informačně-poradenských zařízení napříč ČR (Brno, Jeseník, Pardubice, Kolín, Praha, Plzeň, Rakovník, Ústí nad Labem).

## 1.2 VYMEZENÍ A ROZVOJ PORADENSTVÍ

Samotné vymezení psychologického poradenství není dnes nikterak jednoduché. V zahraničních i domácích zdrojích se můžeme setkat s velmi různorodou a širokou paletou jeho vymezení. Dokonce můžeme narazit na vymezení a techniky, které řada autorů nepovažuje za oblast psychologického poradenství, což může nejen studenty psychologie zmást. Proto je důležité znát teoretické zázemí, jež v sobě reflektuje nejrůznější psychologické směry a přístupy, které v koncovém důsledku působí na samotného poradce, jenž pod tímto vlivem pracuje s klientem. Vznik poradenské psychologie je datován na přelom 19. a 20. století. Často bývá označována za poradenské hnutí, které bylo spojováno s volbou povolání. Současné pojetí poradenského psychologického přístupu je širší, rozpracovanější a věnuje pozornost klientům s psychickými či psychosociálními problémy. Poradenství nabízí i jisté ukotvení klientů v rámci své funkce orientace – potřeby informace. Z pohledu člověka se jedná především o potřebu orientace v dynamických změnách celospolečenského (globálního) vývoje, což Koščo (Koščo a kol., 1987) dále dělí na přístupy preferující:

- společensko-ekonomické hledisko;
- sociálně-humanistický přístup.

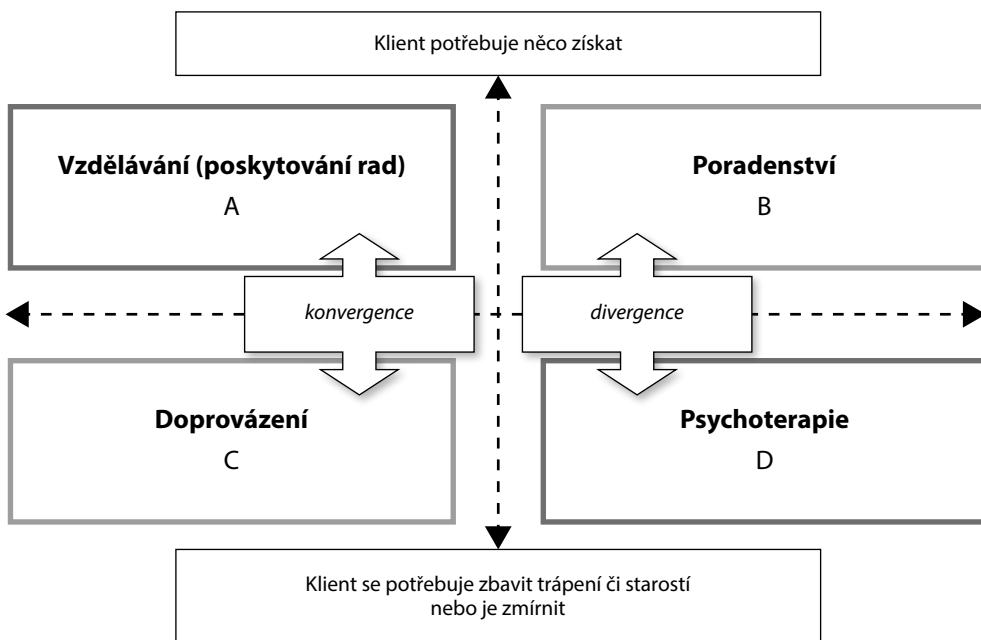
Koščo a kol. (1987) charakterizují čtyři úrovně poradenské činnosti:

1. Poradenství jako interindividuální komunikace člověka s člověkem, jednotlivcem a skupinou.
2. Poradenská činnost jako role ve společnosti.
3. Poradenská činnost jako aspekt a funkce rozvinutých moderních profesí.
4. Poradenství jako samostatná specializovaná a profesionální činnost, kde vznikly oblasti poradenství a specializované poradenské instituce:
  - pro oblast školství;
  - poradenské služby pro rodiče, rodinu a mládež;
  - speciální výchovné poradenství;
  - poradenství při volbě povolání;
  - poradenství v partnerském soužití, volbě partnera;
  - poradenství při řešení interpersonálních a intrapersonálních problémů, potřeb;
  - poradenství pro rozvoj osobnosti jedince.

Koščo a kol. (1987) také vymezují **obsah psychologického poradenství**:

- jako všeobecný systém, kde jsou obsažena základní východiska a všeobecné teorie;
- specifické teoreticko-koncepční otázky, zahrnující jednotlivá specializovaná odvětví.

Polohu poradenství a dalších vztažných oblastí založených na práci s klientem znázorňuje tzv. Ludewigův kříž (viz obrázek 1.1).



Obr. 1.1 Ludewigův kříž

Zdroj: Ludewig, 1994, s. 82 – upraveno.



Tento kříž si nyní stručně přiblížíme a vysvětlíme termíny v něm obsažené. Zaměříme se na jejich popis s ohledem na další faktory. Termíny divergence a konvergence lze chápat takto:

- Konvergence je založena na sbíhání a navazování dlouhodobých vztahů.
- Divergence vychází z vymezení rozdílů. Nemá se vytvářet dlouhodobý vztah. V tomto vymezení se využívají podpůrné struktury člověka.

U jednotlivých kvadrantů, na něž poukážeme níže v textu, jsou definovány určité charakteristiky, tj. typy profesionální pomoci, ve třech oblastech:

- důvod trápení;
- způsob poskytnutí pomoci;
- trvání pomoci.

Nyní si přiblížíme kvadranty s ohledem na jednotlivé charakteristiky vztahné k typům profesionální pomoci.

**A – levý kvadrant** (Vzdělávání) – „*Pomozte nám rozšířit naše možnosti*“. V rámci výše uvedených typů pomoci je lze znázornit takto:

- Důvod trápení – chybění či nedostatek dovedností k něčemu.
- Způsob poskytnutí pomoci – nabídnutí nějakých vědomostí či dovedností a jejich uplatnění.
- Trvání pomoci – je neohraničené.

**B – pravý kvadrant** (Poradenství) – „*Pomozte nám využít naše možnosti*“. V rámci výše uvedených typů pomoci ve třech oblastech je můžeme znázornit takto:

- Důvod trápení – vnitřní zablokovaný systém.
- Způsob poskytnutí pomoci – podpora struktur, které jsou k dispozici.
- Trvání pomoci – je ohraničené.

**C – levý dolní kvadrant** (Doprovázení) – „*Pomozte nám snášet naši situaci*“. V rámci výše uvedených typů pomoci ve třech oblastech je lze znázornit takto:

- Důvod trápení – nezměnitelné problémové situace.
- Způsob poskytnutí pomoci – stabilizace systému pomocí cizí struktury.
- Trvání pomoci – neohraničené úkolem.

**D – pravý dolní kvadrant** (Psychoterapie) – „*Pomozte nám ukončit naše trápení*“. V rámci výše uvedených typů pomoci ve třech oblastech je můžeme znázornit takto:

- Důvod trápení – změnitelné problémové situace.
- Způsob poskytnutí pomoci – příspěvek k řešení problémového systému.
- Trvání pomoci – ohraničené úkolem.

### 1.3 PŘÍSTUPY A SYSTÉMY

---

Jednotlivé přístupy a systémy v sobě odrážejí historický vývoj nejrůznějších oborů, jež se spolupodílely na jejich působení a které vždy hledaly nejširší možnost uplatnění. Od padesátých až šedesátých let 20. století je poradenská činnost systematicky rozpracována a rozšiřována. Vznikají nové teorie a modely poradenství, jež jsou klientům nabízeny. Tento rozvoj poradenství a poradenských služeb v sobě odráží odborné strategie jednotlivých poradců, kteří integrují aktuální poznatky psychologických a jiných vědních oborů s ohledem na potřeby praxe.

Z počátečních modelů (dvacátá až třicátá léta 20. století) můžeme zmínit **diagnosticko-psychometrickou koncepci**, jež se rozvojem psychodiagnostických metod do praxe promítla i do poradenského procesu, kde byla považována za východisko práce s klientem. E. G. Williamson (1965) určil šest bodů vymezujících diagnostický přístup v **poradenství**:

- analýza;
- syntéza;
- diagnóza;
- prognóza;
- konzultace;
- zpětné prověření.

Diagnostická koncepce rozvíjela původní Parsonsův trojfaktorový poradenský model, který vycházel ze tří předpokladů (Koščo a kol., 1987):

- Lidé mají své charakteristické rysy.
- Zaměstnání a školy, případně i jiné životní situace mají své specifické požadavky, které odpovídají osobnostním rysům.
- Informované rozhodnutí se zakládá na souladu osobnostních charakteristik s požadavky zaměstnání.

Z historického pohledu se dá tento přístup považovat za teoretické východisko současného rozvoje systému poradenství, a to především pomocí informačních komunikačních technologií (*computer-assisted counseling*).

Mezi kritiky Parsonsova modelu jsou například S. Wiegersma a G. Wijers (1983), kteří upozorňují, že tento model zjednodušoval skutečné životní situace a selhával při těch složitějších. Jiní kritizovali tento přístup především z pohledu jednostrannosti psychologického poradenství na základě metodologicko-teoretických nedostatků a chyb a velmi zúženého přístupu při práci s klientem.

Druhým modelem byl koncept **medicínsko-psychoanalytického přístupu v poradenství**, který se zpočátku jevil jako velmi zajímavý a podnětný. Přesto nesplňoval kritéria nutná pro práci s klientem v poradenském vztahu a došlo k určitému odklonu nejen na půdě psychoanalytického hnutí, ale také z důvodu kritického posouzení jednostranného využívání medicínského modelu, jež oslaboval pozornost a rozbíjel další vývoj a samostatnost poradenství. Podle F. Dumonta (1974, in Koščo a kol., 1987, s. 15) je medicínský model poradenských služeb nepraktický, neproduktivní a neefektivní právě ze tří důvodů:

- Samotný medicínský koncept je málo provázán s tím, co se děje v psychoterapii nebo poradenství.
- Jeho přístup je u některých vymezení zdraví a nemoci nefunkční.
- Do centra pozornosti se dostávají deformace, abnormality a dochází k zanedbávání a rozvoji pozitivních stránek ve vývoji osobnosti.

### 1.3.1 OBDOBÍ HLEDÁNÍ OPTIMÁLNÍHO ŘEŠENÍ

Ve čtyřicátých a padesátých letech 20. století procházelo psychologické poradenství určitou transformací, na níž se podílelo kritické přehodnocování a poučení z negativních zkušeností na úrovni teoretické i praktické. Probíhaly výrazné společenské změny, a to jak v psychologii v poradenství, tak v samotné společnosti. Jednalo se o období výrazných snah jednotlivých psychologických směrů a škol zaujmout určité konkrétnější a specifické postavení a zároveň pomoci vytvořit všeobecně platná východiska a koncepce celého systému poradenství. Projevovaly se především tyto tendence:

- překonat nespécifické působení jednotlivých psychologických směrů v poradenství;
- vypracovat a uplatnit takové teorie a koncepce, které by byly platné pro celý poradenský systém;
- podílet se na tvorbě komplexnějšího modelu a specifitějších metod v poradenské praxi;
- více se zapojit do kooperativního a interdisciplinárního systému poradenství.

### 1.3.2 KONCEPCE INTEGROVANÉHO VÝCHOVNĚ-ROZVÍJÍCÍHO PŘÍSTUPU V PORADENSTVÍ

Postupný rozvoj a neustálý proces upevňování poradenské psychologie umožňuje vytváření koncepcí, které se snaží přispět převážně ke stabilitě a rozvoji osobnosti. Mezi základní patří koncepce poradenství jako prevence od J. Rappaporta (1987), koncepce poradenství jako aktivního růstu, koncepce kooperativního poradenství, koncepce kariérového růstu a další.

## 1.4 VYBRANÉ PŘÍSTUPY K PORADENSTVÍ

### 1.4.1 PSYCHOANALYTICKÝ (FREUDOVSKÝ) PŘÍSTUP

Tento přístup je založen na principu **determinace současného chování minulostí a využívá principu kauzality**. Jde o reorganizaci klientovy osobnosti na základě řešení neurotického konfliktu. Poradce je pro klienta zrcadlem, které odráží jen to, co klient do procesu přinesl. Poradenský vztah je asymetrický. Při práci se využívají volné asociace, analýza přenosu a obran, práce se sny a fantaziemi, náhled, pracuje se s úzkostí a napětím. V interakci psychoanalytika a klienta je klientovi umožněno rekapitulovat svůj dosavadní život a znovuprožívat emoce k sobě samému, k rodičům či významné osobě z dětství.

Klasická freudovská psychoanalýza vychází při práci s klientem ze **tří principů**:

- libida, jež zastává dominantní úlohu v chování člověka;
- nevědomých impulzů, které člověka převážně „řídí“;
- chování dospělého člověka výrazně ovlivňuje prvních pět roků jeho života.

#### 1.4.2 INDIVIDUÁLNÍ PSYCHOLOGICKÁ KONCEPCE A. ADLERA

Individuální psychologická koncepce A. Adlera je přístup, který oproti freudovské psychoanalýze **považuje za základní mechanismus vývoj, jenž se podílí na formování osobnosti**. Košco a kol. (1987) uvádějí, že v tomto přístupu (terapeutickém, poradenském) je důležitá adlerovská filozofie člověka zahrnující důležitou komponentu: pocit méněcennosti, který je pro tento přístup klíčový. V případě jeho nezvládnutí přerůstá do komplexu méněcennosti, jenž se v tomto pojetí podílí na neurotických potížích. Probouzí potřebu a snahu po moci a cit pro společenství, který odlišuje od citu pro společnost.

#### 1.4.3 BEHAVIORÁLNÍ PŘÍSTUP

Každé chování je výsledkem toho, co se člověk naučil, případně nenaučil. Představuje přesné a strukturované procesy jednotlivých forem učení (podmiňování, posilování, nácvik, trénink, averzivní nácvik aj.). I když jsme si vědomi omezení čistého behaviorálního přístupu, tak bychom měli vidět jeho přínos především v užší oblasti taktiky a strategie poradenského procesu. V behaviorálním přístupu také sledujeme například v rámci problémového chování jeho funkční analýzu, tedy zda dané chování nepřináší klientovi nějaký zisk, díky němuž je toto chování udržováno. Je proto dobré při poradenské úvaze o potížích klienta sledovat i tuto linii zisků, která vychází z principů učení a převážně ze zákona účinku, tj. chování, jež je v určité situaci posíleno, se bude s větší pravděpodobností v dané situaci opakovat. **Druhy učení** lze zjednodušeně dělit takto:

- **operační učení** – zde dochází k posilování změny v načasovaných sekvencích;
- **imitační učení** – modelování chování napodobováním (hraní určitých rolí);
- **kognitivní učení** – instrukce napomáhající ke změně;
- **emocionální učení** – klasické podmiňování, nahrazuje nepříjemné emoce příjemnými;
- **sociální učení** – zahrnuje proces osvojování dovedností, návyků a postojů na základě styku s ostatními lidmi.

#### 1.4.4 EXPERIENCIÁLNÍ PŘÍSTUP

Experienciální přístup **nahlíží na jedince jako na aktivní bytost, která je schopna uvědomění si svých možností a schopností naučit se je využívat**. V literatuře se spíše setkáme s označením na klienta orientovaný přístup (*person-centered approach*), jenž klade důraz také na kognitivní a emocionální složku. To znamená, že pro klienta je porozumění tomu, co dělá a prožívá, stejně důležité jako zodpovězení otázky, proč to dělá. Za kreativní proces v životě člověka považuje sebeuplatnění, sebeaktualizaci a sebezpřesah. Zahrnuje všechny situace, ve kterých se lidé snaží navzájem si pomoci k efektivnějšímu

fungování, k větší psychologické zralosti a realizaci svých potenciálů. V **procesu klientova uvědomění si skrytých možností formování svého self** poradce často slouží jako katalyzátor. Vztah mezi poradcem a klientem je založen především na emocionálně naplněném lidském vztahu. Rozdíly mezi dynamickými, behaviorálními a experienciálními přístupy stručně znázorňujeme v tabulce 1.1.

**Tab. 1.1** Rozdíly jednotlivých přístupů podle Gabury a Pružinské (1995)

Téma	Dynamický přístup	Behaviorální přístup	Experienciální přístup
koncept řešení problémů	řešení skrytých konfliktů, nevědomé se dostává do vědomí	odstranění symptomů, naučených návyků, změna chování, redukce úzkosti	růst osobnosti, aktualizace potenciálu, sounáležitost k vlastním zážitkům
způsob změny	hluboký vhled, pochopení minulosti	přímé učení	bezprostřední prožívání, spontánní vyjádření zážitku
časový přístup	subjektivní minulost	objektivní přítomnost	fenomenologický okamžik
úloha poradců	pochopit nevědomé psychické obsahy	programovat, odměňovat, hledat odpovědi na podněty	povzbuzovat sebevyjádření, akceptovat, integrovat
prostředky	volné asociace, analýza přenosu, odporu, snů, chybných výkonů, interpretace	podmiňování, posilování, cvičení, formování	střetnutí, vzájemný dialog, empatie, kongruence
poradenský model	terapeutické spojení	učební spojení	lidské spojení

#### 1.4.5 GESTALT PŘÍSTUP

Tento přístup **se zaměřuje na vnitřní stimulaci aktivity klienta**. V interakcích mezi poradcem a klientem se klade důraz na klientovo uvědomění emocionálního já. Minulost a budoucnost se nepopírají, ale spočívá především na „teď a tady“. Poradenský proces se zaměřuje na stimulaci růstu klienta. V rámci gestalt přístupu se poradce snaží prohlubovat úroveň sebeporozumění do hlubších úrovní, porozumění a akceptace klienta takového, jaký je. I když gestalt přístup projevil aktivní přístup k rozvoji a růstu osobnosti, nedokázal adekvátně proniknout do jejich podstaty, úloh a funkcí.

#### 1.4.6 RACIONÁLNĚ-EMOČNÍ PŘÍSTUP

**Příčina problémů klientů je z pohledu tohoto přístupu založena na tom, že myšlení je iracionální, vychází z nesprávných předpokladů, což vede k vnitřnímu konfliktu a následně k emocionálnímu napětí.** Autorem racionálně-emoční terapie (RET) je Albert Ellis (nar. 1915). Jádrem přístupu ke klientovi je schéma, jež tvoří: A (spouštěč, událost), B (vlastní přesvědčení), C (důsledek), které později rozšířil o komponenty D (diskuse), E (efektivní novou filozofii), G (cíl). Zjednodušeně lze Ellisův A-B-C systém představit takto: Následuje-li po určitém vnějším podnětu A emočně nabitý důsledek C,

tak by to mohlo zdánlivě vypadat, že podnět či událost označená jako A byla příčinou důsledku C. Kratochvíl (2006) podotýká, že ve skutečnosti jsou emoční důsledky do značné míry způsobeny systémem názorů, postojů a přesvědčení jedince, které jsou v Ellisově systému označeny jako B. Lze tedy tvrdit, že reakce na spouštěče a události je založena na B, tj. systému názorů apod., po němž následují nějaké důsledky. Například u panické poruchy jsou její projevy, tj. vegetativní reakce v návaznosti na chůzi do schodů (A), interpretovány jako ohrožení, riziko smrti, udušení (B), což vede k tomu, že klient raději nebude do schodů chodit, bude se vyhýbat zátěži, bude raději doma, což je důsledek (C).

Když se v reálné situaci A uplatní racionální princip B, člověk se chová efektivně a má příjemné pocity C. Pokud však v bodě B vychází z iracionálního systému názorů, konsekventní reakce bude neefektivní. Úlohou poradce je intervenovat do A-B-C procesu tím, že pomůže klientovi nejdříve identifikovat iracionální přesvědčení a postupně je přepracovat do racionálních. Poradenský proces je zaměřený na analýzu každé části A, B, C a přechází k D. V části D klient diskutuje o svých iracionálních idejích. Fáze E je zaměřena na kontrolu účinků nově vytvářené efektivní filozofie klienta. Klienti se také učí deduktivní a induktivní postupy myšlení a dokážou vnímat, co se s nimi děje, a chápat principy seberegulace tak, aby byl naplněn cíl (G). Cílem poradenského procesu je především odstranit klientovy nerealistické názory, kdy se uplatňuje poradcova přirozená autorita s využitím didaktických a přesvědčovacích technik apelujících na logické myšlení klienta (Kratochvíl, 2006).

#### 1.4.7 PŘÍSTUP POMOCÍ TRANSAKČNÍ ANALÝZY

Tento přístup se pomocí racionální metody zaměřuje na analýzu a pochopení chování, které objasňuje komunikační vzorce mezi osobami, podporuje sebevědomí a zdůrazňuje klientovu zodpovědnost za sebe samého. Důležitým přínosem je analýza her v poradenském procesu. Jak uvádí Kratochvíl (2006, s. 233): „hra je sled na sebe navazujících transakcí, zčásti zjevných a zčásti skrytých, s určitými nástrahami“. Tyto hry často obsahují typické role pronásledovatele, oběti a zachránce. V rámci tohoto přístupu je pozornost zaměřena na Ego, které v tomto pojetí může být podle E. Berneho (1997) **ve třech stavech**: Rodič (exteropsychický stav), Dítě (archeopsychický stav), Dospělý (neopsychický stav). Sám Berne (1997) zdůrazňuje **dva páry základních psychologických potřeb**:

- potřebu podnětů a potřebu uznání;
- potřebu struktury a potřebu vzrušení.

Práce s klientem směřuje v počátku poradenského procesu k základní analýze scénářů (Berne, 1997; Harris, 1997), které mohou tvořit **čtyři základní životní pozice** (postoje), jak klient hodnotí sebe a ostatní (Harris, 1997):

- Já jsem dobrý, vy jste dobří.
- Já nejsem dobrý, vy jste dobří.
- Já jsem dobrý, vy nejste dobří.
- Já nejsem dobrý, vy nejste dobří.

### 1.4.8 SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP

Systemický přístup **rozšiřuje samotný kontext a zahrnuje různé systémy, ve kterých se problém odehrává**. Chápe rodinu jako uzavřený systém, což dává možnost podívat se na problémy z úhlu, jež při práci s jedním klientem těžko odhalíme. Využívá mnohočetných popisů systému. Pro tento přístup je typické hledání různých příčin a jejich souvislostí za účelem zjištění, jak se podílejí na vzniku problému a jak na sebe vzájemně působí. Jedná se o zaměření na cirkulární, nikoli lineární souvislosti. Tento způsob orientace v problému napomáhá jednotlivým zúčastněným k otevřenosti vůči různým pohledům a případným následným změnám.

### 1.4.9 NARATIVNÍ PŘÍSTUP

Rozvoj narativního přístupu zaznamenáváme od konce osmdesátých let 20. století. Klíčové je zde **vyprávění životního příběhu klienta a jeho převyprávění**. Gjuričová a Kubička (2009) poznamenávají, že cílem není soustředění se na odkryvání pravdy o událostech, ale že jde o jejich význam. Při vytváření aktuální konstrukce (procesu, kdy utváříme a zpracováváme nové příběhy) vstupuje do hry emoční zkušenost a naše osobní zkušenost či minulost. Tento styl práce nabízí možnost prostředí, ve kterém se pracuje s nereálným náhledem (konstrukcí) a nabízí se prostor pro dekonstrukci určitých přesvědčení, jež mohou pomoci jedinci hledat nové pojetí osobní identity.

### 1.4.10 EKLEKTICKO-INTEGRATIVNÍ PŘÍSTUP

Tento přístup **využívá různé metody a formy práce, které napomáhají poradenský proces maximálně přizpůsobit určitému typu klienta a problému**. Zvolený postup v rámci eklektického přístupu může být kombinován souběžně či postupně, což znamená, že v poradenském procesu je jeden přístup nahrazen druhým. Ve smyslu integrativního přístupu, jenž se snaží sjednotit různé teoretické přístupy do nové nadřazené teorie či určitého vyššího celku, mají tyto tendence empirický charakter. Stejně jako u psycho-terapeutických přístupů se na základě vědeckého přístupu a získaných dat nabízejí **tři integrativní hypotézy** (Kratochvíl, 2006):

- Ve všech významných přístupech existují společné účinné faktory.
- V různých přístupech mohou být odlišné účinné faktory, které vedou rozdílnou cestou ke stejnému výsledku.
- Existují specifické účinné faktory, jež působí na určitý příznak, na určitý problém nebo klienta a jsou zároveň málo účinné v jiných případech.

V této kapitole jsme stručně popsali pouze vybrané přístupy. Cílem této publikace není jejich úplný výčet. V případě zájmu odkazujeme čtenáře na příslušnou odbornou literaturu, která je uvedena na konci knihy.

## 1.5 SYSTÉMY PORADENSTVÍ

---

V této podkapitole stručně nastíníme dělení poradenských systémů v rámci jednotlivých odvětví.

### 1.5.1 PORADENSTVÍ V REZORTU MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR

Podoba poradenství se stala součástí budované sítě sociálních služeb od roku 2007. Odborné služby v poradnách spadají pod sociální poradenství, které je vymezeno vyhláškou č. 505/2006 Sb. Sociální poradenství lze rozdělit na:

- **Základní sociální poradenství.** Je zaměřené na poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace klienta, informací o možnostech výběru sociálních služeb a o jiných formách pomoci (např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče), o základních právech a povinnostech osoby, o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu blízkou.
- **Odborné sociální poradenství.** Je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Základními činnostmi odborného sociálního poradenství je zprostředkování, obnovení či upevnění kontaktu s přirozeným společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů osob a při obstarávání osobních záležitostí.

V rámci rezortu ministerstva práce a sociálních věcí jsou poskytovány následující služby:

- **Individuální poradenství** – osobní problémy, krizové situace, psychosomatické problémy, osamělí klienti, kteří mají problém s navázáním kontaktů, ztráta zaměstnání a s tím spojené problémy. Značná pozornost je věnována i systému poradenství v oblasti služeb pro nezaměstnané osoby a jedince, jež postihlo sociální vyloučení. Tento poradenský přístup má tři stupně přístupu k těmto osobám:
  - zprostředkovatelé na úřadech práce (ÚP);
  - odborní pracovníci na odděleních ÚP;
  - specializovaní poradci a poradny pro osoby postižené ztrátou zaměstnání.
- **Skupinové poradenství.** O této formě poradenství pojednává samostatná kapitola (viz kap. 21). Specifickou formou je skupinové poradenství pro nezaměstnané, které se provádí zejména v klubech práce (tzv. *job club*). Poradensky pracují i terénní a sociální pracovníci (viz Matoušek a kol., 2008). Jinou specifickou formou poradenství je gerontologické poradenství v domovech důchodců, jež často zahrnuje především oblast psychickou, zdravotní, právní a sociální.
- **Párové a rodinné poradenství.** Je poskytováno partnerům v předmanželské fázi vztahu, nepňoletým snoubencům, klientům v druhém a dalším manželství, osamělým rodičům, jsou sem zařazeny též specifické problémy s handicapovaným členem rodiny. Poradenství je zaměřené na zvládání potíží v mezilidských vztazích, osobních



a rodinných problémů, generačních sporů, rozvodu a porozvodových těžkostí, styku s dětmi, žárlivosti, nevěry, závislosti v rodině a obtíží v intimním soužití. Důležitou součástí práce je i mediace dohod, a to především o výchově dětí a uspořádání vzájemných vztahů.

### 1.5.2 PORADENSTVÍ V OBLASTI ŠKOLSTVÍ

Tento systém poradenství je v ČR podpořen systémem výchovného poradenství na základě vyhlášky o poskytování poradenských služeb ve školství. Zastoupená školská zařízení jsou: 1. speciálněpedagogická centra (SPC), 2. školní poradenská pracoviště při základních a středních školách a 3. pedagogicko-psychologické poradny (PPP). První dvě zmiňovaná zařízení jsou zpravidla zřizována krajskými úřady, ale existují také zařízení zřizovaná soukromými subjekty. Uvedená zařízení věnují pozornost dětem a mládeži majícím problémy v kolektivech, v oblasti učení, ve vztazích s rodiči, při volbě povolání. Nutno podotknout, že pracují poradensky i s rodiči.

**PPP** jsou zřizovány podle zákona č. 564/1990 Sb., o státní správě a samosprávě ve školství, ve znění pozdějších předpisů, v souladu s § 35 zákona České národní rady č. 76/1978 Sb., o školských zařízeních, ve znění pozdějších předpisů, s vyhláškou MŠ ČR č. 130/1980 Sb., o výchovném poradenství, a s přihlédnutím k současným požadavkům PPP. Odborné týmy pracovníků PPP tvoří psychologové, speciální pedagogové, sociální pracovníci a školní metodici prevence. Činnost PPP se uskutečňuje zejména ambulantně, návštěvami pracovníků ve školách, školských a jiných zařízeních.

**SPC** jsou zaměřená na práci s dětmi se speciálními potřebami (handicap, postižení, omezení apod.). Mezi pracovníky patří speciální pedagog, psycholog a sociální pracovník. Podle druhu a stupně zdravotního postižení klientů jednotlivých SPC může být tým doplněn dalšími odbornými pracovníky. Specializace jednotlivých center jsou následující:

- centra pro děti s vadami zraku;
- centra pro děti s vadami sluchu;
- centra pro děti s mentální retardací;
- centra pro děti s vadami řeči;
- centra pro děti s kombinovanými vadami (s mentálním i tělesným postižením);
- centra pro děti s autismem (pervazivními vývojovými poruchami).

Součástí tohoto poradenství v „terénu“ je školní psycholog, případně výchovný poradce. Školní psycholog pomáhá žákům s problémy s učením, poskytuje informace týkající se volby povolání a je kontaktní osobou mezi poradnou a terénem. PPP napomáhají při rozvoji pedagogicko-psychologických kompetencí učitelů, podílejí se na činnostech v oblasti prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže a na kariérovém poradenství. Více informací je možné najít například na adrese Institutu pedagogicko-psychologického poradenství, který mimo jiné soustřeďuje a zpracovává informace o službách pedagogicko-psychologického, speciálněpedagogického, výchovného a kariérového poradenství ve školství ([www.nuv.cz](http://www.nuv.cz)).

Specifickým poradenským zařízením je poradna pro vysokoškolské studenty (napomáhá řešení studijních problémů, osobních, vztahových, spolupodílí se na rozvoji komunikačních a sociálních dovedností).

### 1.5.3 PORADENSTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ

Tento typ poradenství se zaměřuje na pomoc při somatických onemocněních (diabetologická poradna, alergologická poradna, poradna pro zvládání bolesti, endokrinologická poradna, poradenství v rámci gynekologicko-porodnických klinik a center asistované reprodukce /IVF center/ apod.). Relativně samostatným typem je poradenství pro lidi závislé na alkoholových a nealkoholových drogách, tzv. adiktologické ambulance.

### 1.5.4 JINÉ TYPY PORADENSTVÍ

Poradenství v oblasti charity, laické poradenství pro mládež a rodinu, poradenství ve svépomocných skupinách. Celá řada občanských sdružení, soukromých institucí a odborníků, také sem můžeme zařadit nadace.

### 1.5.5 OBČANSKÉ PORADNY

Dnes již standardní podobu poradenství nabízejí i občanské poradny. Jejich hlavním cílem je napomáhat občanům, kteří se dostali do osobní a sociální krize, při řešení jejich situace tak, aby se ji naučili postupně zvládnout sami. Poradna poskytuje rady, informace a pomoc všem, kdo se na ni obrátí. Poradenství je většinou poskytováno zdarma. Typickým rysem občanských poraden je, že se nespécializují jen na určitý typ problémů, ale jsou otevřené všem lidem, kteří hledají pomoc. Poradny napomáhají občanům hledat akceptovatelné možnosti seberealizace a sociální integrace, pomáhají posilovat občanské uvědomění a odpovědnost a rozvíjet schopnosti občanů participovat na správě svých věcí. Dále podporují zapojování občanů do řešení problémů společnosti a komunity, v níž žijí.

### 1.5.6 PORADENSTVÍ PROSTŘEDNICTVÍM INTERNETU

Dnes se v praxi při prvním kontaktu uplatňuje také internetové poradenství. Klienti velmi často a rádi využívají možnosti konzultace prostřednictvím internetu. Vzhledem k neustále se zvyšujícímu počtu uživatelů připojených k internetu nabývá tato forma poradenství na významu. Vzniká celá řada zajímavých projektů, které jsou podporovány odborníky (např. [www.iporadna.cz](http://www.iporadna.cz), [www.psychopomoc.cz](http://www.psychopomoc.cz)). Poradci jsou pro popisovanou práci speciálně vyškoleni. Tento typ poradenství má své výhody i nevýhody. K potřebné kvalifikaci pracovníka patří akreditovaný kurz telefonické krizové intervence a školení v chatovém a internetovém poradenství. Výhodou pro klienta je zde zaručení anonymity. Současné technické prostředky umožňují on-line komunikaci, jež probíhá v reálném čase a může být využita jak písemná, hlasová forma, videorozhovor, či dokonce prostřednictvím tzv. avatarů (např. ve virtuálním světě Second Life).

Je nutné podotknout, že v této formě poradenství najdeme též určitá rizika, jako například technické problémy, zneužití účtu, vícesměrná komunikace s rizikem nepochopení, neverbální projevy komunikace, ale také třeba disinhibiční efekt. Podle Sulera (2003) je dobře známo, že lidé v kyberprostoru říkají a dělají věci, které by běžně v komunikaci tvář v tvář neřekli či neudělali. Jde o to, že se lidé vzhledem k jisté distanci více uvolní, necítí žádné zábrany a vyjadřují se otevřeněji. Proto lidé často sdílejí velmi osobní věci, odhalují tajemství, pocity, obavy, přání nebo vykazují neobvyklé činy laskavosti a velkorysosti.