

Dagmar Svobodová

PROFESNÍ PORADENSTVÍ

VYBRANÉ KAPITOLY

- povolání, profese a zaměstnání
- poradce a klient
- plánování života a práce
- diagnostika profesního poradenství

Dagmar Svobodová

PROFESNÍ PORADENSTVÍ

VYBRANÉ KAPITOLY

- povolání, profese a zaměstnání
- poradce a klient
- plánování života a práce
- diagnostika profesního
poradenství

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

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

Učebnice vznikla za podpory Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy v rámci Institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj Slezské univerzity v Opavě, Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné, v roce 2014, a společnosti Partners, a. s., v Ostravě.



Mgr. Dagmar Svobodová, Ph.D.

PROFESNÍ PORADENSTVÍ
Vybrané kapitoly

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400
www.grada.cz
jako svou 5786. publikaci

Recenzovali:

prof. PhDr. Dušan Polonský, CSc.
PhDr. Hana Kušnířová

Odpovědná redaktorka PhDr. Alena Sojková
Sazba a zlom Milan Vokál
Návrh a zpracování obálky Antonín Plicka
Počet stran 160
Vydání 1., 2015

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2015
Cover Photo © allphoto.cz

ISBN 978-80-247-5092-7 (pro tištěnou publikaci)

ISBN 978-80-247-9699-4 (pro formát PDF)

ISBN 978-80-247-9700-7 (pro formát EPUB)

Obsah

Úvod	8
1. Vstup do profesního poradenství	10
1.1 Profesní poradenství jako typ pracovního poradenství	10
1.2 Profesní poradenství jako pomáhající poradenská práce	12
1.3 Paradigmata profesněporadenské práce	13
2. Systém a organizace profesního poradenství	17
2.1 Organizace systému profesního poradenství	17
2.2 Agentury profesního poradenství na trhu práce	21
2.3 Vybrané poradenské aktivity	24
Druhy koučování	28
3. Povolání, profese a zaměstnání	30
3.1 Povolání jako specifická činnost k pracovnímu výkonu	30
3.2 Profese a proces profesionalizace	33
3.3 Zaměstnání jako institucionalizované povolání	36
4. Pracovní a výrobní proces v organizacích	38
4.1 Obecná funkce práce v organizacích	38
4.2 Humanizace pracovního procesu v organizacích	40
4.3 Ekologizace výrobních technologií v organizacích	44
Synektika	46
5. Klíčové kompetence a základní dovednosti	48
5.1 Klíčové kompetence a základní dovednosti v celoživotním učení	48
5.2 Identifikace klíčových kompetencí a základních dovedností	51

5.3	Priority výběru klíčových kompetencí a základních dovedností	53
	Analýza úspěšných projektů	56
6.	Profesní kompetence jako pracovní způsobilost	57
6.1	Vztah kvalifikace a pracovní kompetence	57
6.2	Přístupy k vymezení profesní kompetence	60
6.3	Profesní kompetence jako potenciál k pracovnímu výkonu	64
	Debriefing	65
7.	Diagnostika profesního poradenství	67
7.1	Obsahová analýza osobního profesního portfolia	67
7.2	Observační metoda s kvalitativní a kvantitativní interpretací	72
7.3	Interakční analýza konkurzních řízení do zaměstnání (Assessment Centre and Development Centre)	74
8.	Poradce v profesním poradenství	81
8.1	Role profesního poradce	81
8.2	Kvalifikace výchovného poradce	83
8.3	Kompetence poradce a kouče	85
9.	Klient v profesním poradenství	90
9.1	Biodromální psychologie osobnosti klienta	90
9.2	Poznávání osobnosti – hodnotové orientace klientů	94
9.3	Motivy v profesní orientaci klienta	96
	Formulace cílů koučováním	98
10.	Poradenská intervence v profesním poradenství	100
10.1	Předmět poradenské intervence v profesním poradenství	101
10.2	Jedinečné sociální situace klientů	104
10.3	Eklektická konstrukce poradenských přístupů	107
	Obrázková metoda	114

11. Supervize v profesním poradenství	115
11.1 Supervize jako zpětná vazba	115
11.2 Sekvence supervizorského procesu	118
11.3 Etická pravidla v supervizi	122
Pravidla a hodnocení reflektování	124
12. Plánování života a práce	127
12.1 Osobní management – osobní image, interakce s ostatními a osobní růst	127
12.2 Celoživotní učení a práce – pozitivní myšlení jako zdroj v životě a práci	131
12.3 Vztah práce s ekonomikou – osobní finanční plánování	134
Alternativní scénáře	138
13. Formování života a práce	139
13.1 Život jako generálka bez premiéry	139
13.2 Objevení třetího života	142
13.3 Životní koučování jako benefit	145
Stavění mostů	148
Závěr	150
Seznam zkratk	152
Doporučená literatura	154
Rejstřík	157

Úvod

Cílem publikace je seznámit s profesním poradenstvím jako s pomáhající poradenskou činností a poradenskými systémy, charakterizovat povolání, profesi a zaměstnání jako poradenské kategorie, vysvětlit diagnostiku profesního poradenství, včetně pracovního a výrobního procesu v organizacích. Učební text sleduje profesní poradenství jako poradenskou službu poradců, mentorů a koučů. Pomáhající odborníci jsou v roli poskytovatelů poradenské intervence klientům v roli uživatelů. Publikace chápe profesní poradenství jako supervizi s cílem poskytovat zpětnou vazbu a ovlivňovat život a práci klientů z hlediska osobního managementu a celoživotního učení. Posiluje adaptaci klientů na vysokoškolský vzdělávací styl, připravenost k přechodu z vysoké školy na trh práce, koučuje klíčové kompetence (*core skills*) a základní dovednosti (*basic skills*).

Učebnice je rozdělena do třinácti kapitol, v nichž jsou řešeny dílčí otázky a problémy profesního poradenství. Snahou je strukturovat jednotlivé části teoretických podkapitol kvůli snadnější orientaci. Z důvodu vyšší přehlednosti je součástí anotace učebního textu a klíčová slova. Obsah učebnice vychází z potřeb seznámit studenty s vybranými aplikovanými společenskovědními disciplínami, zejména s ekonomickou psychologií a sociologií, psychologií a sociologií osobnosti, psychologií a sociologií práce a organizace. Z uvedeného důvodu je učebnice strukturována jako interdisciplinární základ pro profese ekonomů a manažerů. Současně je cílem učebnice přispět k sebepoznání, k rozvoji osobnosti a k možnostem seberealizace. Tvoří přirozená východiska pro další disciplíny zaměřené na problematiku trhu práce a politiky zaměstnanosti, managementu, personalistiky a marketingu.

Učební text je koncipován tak, aby umožnil získat přehled o problematice profesního poradenství na trhu práce. Riziko přístupu však spočívá ve stručnosti některých částí učebního textu a částečně v některých zjednodušeních. Z uvedených důvodů lze proto doporučit za účelem hlubšího poznávání segmentu profesního poradenství jako jednoho z typů pracovního poradenství studium dalších odborných zdrojů.

Předkládaná učebnice *Profesní poradenství. Vybrané kapitoly* navazuje na monografii *Poradenství jako nástroj formování představ adolescentů o studijním oboru na vysoké škole* (2007). V průběhu dalších let bude předložená učebnice upřesňována a doplňována, proto neaspiruje na ucelený a vyčerpávající výklad profesního poradenství. Zájemci o další informace týkající se problematiky profesního poradenství se odkazují na doporučenou literaturu uvedenou v seznamu na konci učebního textu.

1. Vstup do profesního poradenství

*Neexistujete proto, abyste na svět udělali dojem. Existujete proto, abyste svůj život
žili způsobem, který vás udělá šťastnými.*

Richard Bach

Paradigma označuje obecně vzor, model a příklad. Ve vědecké sféře však znamená pojetí určité disciplíny, které je považováno za vzorové a je sdíleno většinou vědců a výzkumníků v určité historické etapě. Paradigma vymezuje, co má být zkoumáno, s jakými přístupy a metodami, podle jakých pravidel a konvencí. Paradigmata jsou ve vědě dočasná a jejich změna probíhá radikálním obratem, podle Thomase Samuela Kuhna tzv. vědeckou revolucí. V oblasti profesního poradenství dochází k aktuální změně paradigmatu, protože profesní poradenství se orientuje zejména na koučování a mentorování klíčových kompetencí a základních dovedností potřebných v profesní kariéře.

1.1 Profesní poradenství jako typ pracovního poradenství

Vytváření odborných poradenských služeb a jejich institucí, které mají uspokojovat potřebu klientů poradit se o řešení složitých situací a životně důležitých problémů, se stává na určitém stupni materiálního a technického vývoje společnosti objektivní nutností. Z uvedeného důvodu je potřeba definovat pojem **poradenství** jako metodu poradenské práce s klientem a zavádět do poradenské práce odborné přístupy. Poradenství lze definovat jednak ve smyslu vedení klienta (*guidance*) a jednak ve smyslu konzultování s klientem (*counselling*). Pora-

denství ve smyslu *guidance* má osvětový a výchovný charakter s poskytováním informací a dalších výstupů s cílem, aby klient dokázal samostatně řešit situaci. Vedení klientů se realizuje jako předávání poznatků ve formě přednášky, instruktáže a odpovědi na dotazy, včetně edukace. Poradenství ve smyslu *guidance* nelze chápat jako generický pojem s řadou významových vztahů, přičemž jedním z nich je poradenství ve smyslu *counselling*. Poradenství ve smyslu *counselling* představuje konzultaci pro klienta a odbornou radu s cílem vést klienta k hlubšímu vhledu do problému, jeho příčin a možnosti řešení. Poradenství ve smyslu *counselling* má interaktivní a prožitkový charakter a předpokládá vzájemnou komunikaci mezi klientem a poradcem, individuální diagnostiku a poradenskou intervenci.

V rámci poradenství existuje specifický typ poradenství, kterým je **pracovní poradenství**. Terénním charakterem je pracovní poradenství poradenskou prací s přidanou hodnotou klientovi oproti pracovním agenturám. Pracovní poradenství při dodržování terénního charakteru poradenské práce představuje svébytný a oprávněný prostředek na cestě k vyšší legální zaměstnanosti. Vyšší legální zaměstnanost omezuje pracovní příležitosti na černém trhu práce. Specifickým typem pracovního poradenství je profesní poradenství (*vocational guidance*). V teoretické a hypotetické rovině zůstává další jeho vývojová etapa, která popisuje působnost klienta. V uvedeném smyslu působí ve Spojených státech amerických (USA), kde lze za příklad *vocational guidance* považovat diagnostickopřípadové projekty *diagnostic quizzes* a *reallife case* od Lloydové. Lloydová strukturuje střet rolových očekávání klienta s realitou pracovního prostředí: Hledám nové místo, které lépe uspokojuje moje hlubší zájmy; diagnózou je: Hodnotová krize následkem profesní krize; rozhodnutí s pomocí poradce: Přechod do jiného zaměstnání, které je méně zaměřeno na zisk a více na lidský faktor/sociálně a na situaci, která se skutečně stane: Klient přechází ze ziskové organizace do neziskové organizace. V realitě pracovního prostředí uvedeným způsobem nepůsobí v Evropské unii (EU) s narůstající nezaměstnaností přesvědčivě. Systémový pohled napovídá, že je zde naznačena jedna z možných cest vývoje profesního poradenství.

Koncept profesního poradenství není v české poradenské terminologii jednoznačně vymezený. Profesní poradenství lze chápat jako typ pracovního poradenství, které se zabývá hledáním pracovních příležitostí z hlediska uplatnění kvalifikací a kompetencí klientů podle aktuální situace na trhu práce.

Profesní poradenství se zabývá profesní kariérou klientů se zřetelem k udržení pracovního místa a volbou vzdělávání se zřetelem k rozvoji pracovních zkušeností a sociálních kompetencí. V konceptu profesního poradenství existuje specifický typ pracovního poradenství, kterým je **profesní poradenství pro ekonomy**. Profesní poradenství pro ekonomy lze chápat poměrně široce. Z daného hlediska lze předpokládat, že zde existují obsahově dílčí a specificky orientované poradenské služby a poradenské činnosti se specifickými cíli a poradenskými prostředky. Rámec profesního poradenství pro ekonomy lze vymezit jako souhrn podpůrných poradenských prostředků, s jejichž pomocí ekonomové rozvíjejí své osobní zdroje tak, aby byli schopni stanovit, upravit, změnit a uskutečnit osobní profesní cíle v krátkodobém, střednědobém a dlouhodobém časovém horizontu. Do rámce profesního poradenství pro ekonomy lze jako součást zařadit pojmy **personální činnosti** a **poradenské služby**. Personální činnosti v profesním poradenství pro ekonomy jsou aktivity směřující k poznávání osobního potenciálu a k rozvoji sociálních kompetencí ekonoma. Poradenské služby v profesním poradenství pro ekonomy jsou činnosti směřující k aktivnímu a samostatnému profesnímu rozhodování ekonoma při hledání a volbě optimálního pracovního uplatnění. Personální činnosti a poradenské služby lze chápat jako východisko k hledání optimálního uplatnění na trhu práce. Profesní poradenství pro ekonomy se zabývá rozvojem schopností ekonoma rozhodovat se o povolání, hledat pracovní uplatnění a rozvíjet sociální kompetence v souladu s profesním očekáváním. Z hlediska profesního očekávání označujeme poradenské služby, jejichž cílem je vzdělávat ekonomy o povolání, profesi a zaměstnání.

1.2 Profesní poradenství jako pomáhající poradenská práce

Pomáhající poradenská práce s klientem v profesním poradenství spočívá ve výchově a vzdělávání klienta k povolání, což je dlouhodobý proces formování profesní kariéry. Formování profesní kariéry v pojetí profesního vývoje probíhá v rámci všeobecné výchovy a vzdělávání k povolání. Pomáhající

poradenská práce s klienty řeší jejich životní situace v profesní kariéře jako sociální problémy. Pomáhající poradenská práce při výběru povolání spočívá v dlouhodobém formování profesní orientace klienta. Ukazuje klientovi, jak pracovat s informacemi o sobě samém a poznávat vlastní osobnostní typ, jak získávat informace o světě práce a jak spojovat informace o sobě samém s informacemi o světě práce. Poradenská práce v profesním poradenství jako odborná pomoc a činnost se vykonává ve sféře práce, povolání, profese a zaměstnání. Pomáhající poradenská práce s klientem v profesním poradenství je interdisciplinárním oborem psychologie, sociologie, pedagogiky, andragogiky, řízení lidských zdrojů, mentorování a koučování. Výsledkem je profesní orientace klienta, která je formována jeho dlouhodobým profesním doprovázením ve vzdělávání a volbě povolání. Profesní poradenství je osobnější a osobnostně akceptované, uskutečňované poradci, mentory a kouči a pomáhá klientovi řešit intrapersonální překážky v uskutečňování optimální volby povolání. Poradci, mentoři a koučové při řešení životních situací klientů v profesní kariéře jako sociálních problémů symbioticky spojují filozofická východiska s praktickými konsekvencemi profesního poradenství. Cílem pomáhající poradenské práce v profesním poradenství je předcházet sociálním problémům klientů, které v jejich profesní kariéře vznikají.

1.3 Paradigmata profesněporadenské práce

Jedním z nástrojů k pochopení sociálních problémů v profesní kariéře je **koncept malých paradigmat**, s jehož pomocí lze definovat paradigmatické modely profesněporadenské práce s klienty. Z hlediska paradigmatických modelů lze předpokládat, že životní situace klientů v profesní kariéře jsou složitější než jejich jiné životní situace. Vstup na trh práce je mezi klienty často doprovázen sociálními problémy, které narušují jejich životní rovnováhu. Z hlediska narušení životní rovnováhy je předmětem profesněporadenské práce s klienty poradenská intervence do jejich problémové situace poradcem a uplatnění poradenských přístupů, které se podílejí na řešení sociálního problému profesní

kariéry. Lze konstatovat, že reflexe problémových životních situací klientů v profesní kariéře a metodických konceptů poradenských přístupů je předpokladem k uplatnění adekvátního způsobu poradenské intervence. Z hlediska adekvátního způsobu lze v poradenské intervenci doporučit k řešení sociálních problémů klientů v profesní kariéře uplatňovat specifické metodické koncepty poradenských přístupů. Zde jsou sociálními aktéry klienti v roli uživatelů a poradci, mentoři a koučové v roli poskytovatelů poradenských služeb. Doporučení lze zdůvodnit řešením sociálních problémů v profesních kariérách klientů v poradenské intervenci specifickými metodickými koncepty poradenských přístupů. Specifické metodické koncepty poradenských přístupů lze chápat jako specifické metody, které rozvíjejí metodiku poradenské intervence a analyzují způsoby profesněporadenské práce s klienty. Lze je chápat jako praktické teorie a metody, které navrhuje pro poradce, mentory a kouče zlepšení k uplatnění specifických zkušeností a nových znalostí v profesněporadenské práci s klienty. V současnosti lze české profesněporadenské práci doporučit zdůrazňovat komunikaci jako prostředek k vyjasnění identity profesněporadenské práce s klienty. Hledání identity české profesněporadenské práce s klienty lze vysvětlit pomocí **tří konceptů malých paradigmat**. Otázkou zůstává, zda se prosadí pouze jeden z konceptů profesněporadenské práce v původní podobě, nebo zda lze obsah teoretických hranic profesněporadenské práce s klienty pochopit a identifikovat v trojím pojetí. Trojí pojetí profesněporadenské práce s klienty vychází ze tří různých poradenských přístupů, které se liší teoretickými východisky a praktickými aspekty. Jejich vymezení na základě malých paradigmat je zajímavé s ohledem na budoucí vývoj české profesněporadenské práce s klienty. Malá paradigmat a trojí pojetí profesněporadenské práce s klienty mají charakter obecných teorií profesněporadenské práce jako praktické pomáhající činnosti. Důvodem je skutečnost, že se zaměřují na politické, ekonomické a sociální struktury společnosti.

Reflexivněterapeutické paradigma chápe profesněporadenskou práci s klienty jako empatickou práci. Zastánci uvedeného paradigmatu spatřují cíl profesněporadenské práce s klienty ve snaze zajistit jim psychosociální pohodu. Prostředkem k zajištění psychosociální pohody klienta je podpora a usnadňování jeho osobního a sociálního rozvoje, včetně sebeuskutečňování. Principiálně je kladen důraz na komunikaci ve vztahu klient – poradce, mentor, kouč. Důraz vychází z faktu, že vzájemná komunikace mezi klientem a poradcem

je tvůrčí proces, který ovlivňuje oba sociální aktéry. Vzájemné ovlivňování je chápáno jako žádoucí a obohacující, protože sociální interakce s poradcem, mentorem a koučem modifikuje myšlenky klientů a dává jim možnost ovlivňovat poskytovatele. Vzájemným ovlivňováním se profesněporadenská práce uskutečňuje jako reflexivní proces. Prostřednictvím reflexe a komunikace mohou klienti získávat kontrolu nad vlastními pocity a způsobem svého života. Příkladem reflexivněterapeutického pojetí profesněporadenské práce s klienty je **rogersovská humanistická koncepce**. Profesní výbava poradce, mentora a kouče se opírá o psychologické znalosti a empatii, protože důraz na komunikaci a vztah s klientem patří k základním premisám profesněporadenské práce.

Socialisticko-kolektivistické paradigma chápe a vymezuje profesněporadenskou práci s klientem jako jeden z nástrojů reformy společenského prostředí. Podporou společenské kooperace a solidarity pomůže klientům ovlivňovat volbu povolání a profesní kariéry. Z důvodu ovlivňování volby povolání a profesní kariéry se profesněporadenská práce zaměřuje na posilování (*empowerment*) vědomí klientů, aby se autenticky podíleli ve společnosti na tvorbě a změnách institucí profesního poradenství. V rámci socialisticko-kolektivistického paradigmatu lze hovořit o elitách, které akumulují a obnovují společenskou moc a zdroje ve vlastní prospěch. Profesněporadenská práce se pak snaží o formování společnosti na rovnostářských principech. Aby se osobní a sociální rozvoj klienta mohl uskutečnit, musí dojít k zásadní společenské změně. Dochází tak k paradoxu způsobujícímu, že klienti, kteří by měli mít největší užitek z profesněporadenské práce, jsou jejím působením ve skutečnosti omezováni. Příkladem socialisticko-kolektivistického pojetí profesněporadenské práce jsou **marxistické a radikální koncepty**. Vzdělanostní výbava poradce, mentora a kouče se v duchu socialisticko-kolektivistické tradice opírá o zkušenosti z politologie, sociální filozofie a sociologie.

Individualisticko-reformistické paradigma chápe a vymezuje profesněporadenskou práci s klienty jako pracovněprávní službu. Individualisticko-reformistické pojetí profesněporadenské práce vychází vstříc individuálním potřebám klientů a současně usiluje o zlepšení systému profesního poradenství. V daném pojetí jde zejména o pomoc klientům poskytováním informací, kvalifikovanou profesněporadenskou práci a zpřístupněním zdrojů a mediací. Z uvedeného vyplývá snaha o změnu společnosti a institucí profesního poradenství, aby lépe odpovídaly potřebám klientů jako potenciálním uživatelům. Zdůrazňuje se

podpora osobního a sociálního uskutečňování klientů prostřednictvím jejich osobního růstu. V profesněporadenské práci s klienty se však zastánci individualisticko-reformistického přístupu zaměřují jen na malé změny, které nevedou bezprostředně k významnější společenské změně. Za příklad individualisticko-reformistického druhu profesněporadenské práce lze považovat *úkolově* orientovaný přístup profesněporadenské práce. Teoretické zázemí poradci, mentoři a koučové pro individualisticko-reformistické pojetí profesněporadenské práce nacházejí ve vyvážené míře znalostí z psychologie, sociologie a pracovního práva.

Každé z paradigmat a přístupů k profesněporadenské práci s klienty reflektuje její identitu vlastním způsobem. Představitelé krajních pozic v uvedených paradigmatech a trojím pojetí profesněporadenské práce jsou k sobě kritičtí. Přesto lze hledat v uvedených konceptech podobnosti. Profesněporadenská práce v konceptu individualisticko-reformistického paradigmatu je chápána a vymezována jako pracovněprávní služba klientům. Reflexivněterapeutický přístup se více soustředí na empatickou poradenskou činnost s klienty než na reformu institucí profesního poradenství ve společnosti. Koncepty profesněporadenské práce s klienty obsahují aspekty jiných konceptů a stoupenci jednoho pohledu oceňují význam části jiného paradigmatu. Řada poradců, mentorů a koučů přesto přijímá reformní koncept a akceptuje profesněporadenskou činnost v sociální interakci s klienty, ačkoliv cílem reformního konceptu není restrukturalizace institucí profesního poradenství.