



Co-funded by
the European Union



Self-Study- Manual/Příručka pro samostudium

ReachOut to the 'Left Behind'
Improving guidance for working
persons from the underprivileged milieu

Autoři (řazeno abecedně): Lisa Bock, Rudolf
Götz, Rosemarie Klein, Urška Pavlič, Gerhard
Reutter, Jana Váňová, Soňa Veverková,
Tanja Vilic Klenovsek

Projekt 2021-2-AT01-KA220-ADU-000048968
Kofinancováno programem Evropské unie
Erasmus+

Prosinec 2023

Obsah

Úvod k příručce pro samostudium	3
O čem to celé je? Výzva	3
The Erasmus+ Project ReachOut	3
1. Teoretická východiska	5
1.1. Úvod	5
1.2. Teoretická východiska habitů ve vzdělávání a poradenství dospělých	5
1.3. Definice poradenství	8
1.4. Definice outreach – aktivního vyhledávání a oslovení	9
1.5. Profesionalita poradců a kompetence poradců pro citlivě vedené poradenství	10
2. Případové studie	13
3. Field reports (zprávy ze zjištění ve sledované oblasti)	28
4. Instrukce	44
4.1. Zásady citlivě vedeného poradenství	44
4.2. Modul 1 Navrhování hodnocení pro cílové skupiny	46
4.3. Modul 2: Výzvy poradenského procesu pro citlivě vedené poradenství	49
4.4. Modul 3: Závěr a následná opatření v citlivě vedeném poradenství	51
4.5. Modul 4: Kritické úvahy	53
5. Literatura	57

● Úvod k příručce pro samostudium

○ O čem to celé je? Výzva

Pracovní trh čelí výzvam megatrendům jako jsou globalizace, digitalizace, změna klimatu a demografické změny. Tyto změny a další změny ovlivňují ekonomiku, strukturu pracovního trhu, pracovní vztahy, pracovní poměry, a mají vliv na flexibilitu a jistotu. Vzdělání se stává významným faktorem pro zaměstnání a kariéru. Celoživotní vzdělávání je pro kariérní úspěch zásadní, toto právě toto vzdělávání je ovlivněno nejen situacemi na pracovním trhu, ale i situacemi jednotlivého zaměstnance. Přístup k nepřetržitým informacím a poradenství v oblasti vzdělávání je považován za komparativní výhodu a znevýhodnění jedinci tak čelí v rámci celoživotního vzdělávání a odborné přípravy významným překážkám. Projekt se proto zaměřuje na pracující osoby ze znevýhodněných prostředí, kteří mají méně stabilní formu zaměstnání a také omezený přístup ke vzdělání a poradenství. Projekt ReachOut také řeší problematiku, jak oslovit ty, kteří 'zůstali vzadu'.

Rádi bychom zjistili:

- Jak můžeme podpořit propojení nabídek poradenství v oblasti vzdělávání pro osoby ze znevýhodněných prostředí?
- Jak můžeme vytvořit poradenská prostředí /formáty/ přístupy, které budou vyhovovat osobám ze znevýhodněných prostředí?
- V návaznosti na přístup Pierra Bourdieu k nastavení jedince: Jak můžeme v našich nabídkách zohlednit a řešit v základu odlišné přístupy osob ze znevýhodněných prostředí a přístupy poradců, kteří pochází ze středních vrstev společnosti?
- Shrnutí: Jak můžeme podpořit v nabídkách poradenství a v oblasti vzdělávání dospělých citlivost jednotlivých přístupů?

○ The Erasmus+ Project ReachOut

V reakci na výše popsané problémy, programem Erasmus+ financovaný projekt ReachOut (2022 – 2024):

- **má za cíl** zvýšit poptávku a zájem o vzdělávání dospělých prostřednictvím účinného oslovení, poradenství a motivačních strategií;
- **zaměřuje se na** potřeby pracujících osob v produktivním věku s méně stabilními formami výdělečné činnosti (např. částečné, nejisté, málo placené, okrajové, částečně přiznané) a s určitým odstupem od světa vzdělávání a poradenství, z nichž některé mohou mít migrační původ;
- **nastoluje** otázku 'propojení' poradenství v oblasti vzdělávání s klienty a ptá se, jak lze v jednotlivých nabídkách poradenství podpořit sensitivní přístup vůči nastavení klientů;
- **je určen** odborným poradcům a jejich organizacím;
- **projekt představí** tři klíčové výstupy, které budou k dispozici poradcům a dalším zapojeným aktérům.

Aby se zlepšila situace v poradenství v oblasti vzdělávání pro osoby pocházející ze znevýhodněného prostředí, pracuje projekt se třemi hlavními přímými a nepřímými **cílovými skupinami**:

A/ **Poradci** a organizace, ve kterých poradci působí, poradci jsou vystaveni náročným úkolům, které sebou práce s osobami ze znevýhodněného prostředí přináší. Jednotlivé přístupy klientů se mohou přitom lišit od přístupů samotných odborných poradců. (např. kvůli jejich odlišnému vzdělání).

B/ **Pracující osoby ze znevýhodněného prostředí**, které mají méně stabilní formu výdělečné činnosti (např. nepravidelnou, nejistou, málo placenou, okrajovou, částečně přiznanou),

C/ **Řídící instituce** na regionální, národní a evropské úrovni. Mohou to být instituce odpovědné za poradenství v oblasti vzdělávání a školení, ale také např. politické subjekty odpovědné za oblast rozvoje strategických programů a financování.

Projekt realizuje evropské konsorcium složené z institucí s dlouholetými zkušenostmi v oblasti poradenství v oblasti vzdělávání, trhu práce, vzdělávací politiky, analýzy politik, poradenství a vědeckého výzkumu:

ÖSB Social Innovation
(Rakousko)



Andragoški center Republike Slovenije (ACS)
(Slovinsko)



Büro für berufliche Bildungsplanung (bbb)
(Německo)



Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
(RILSA) (Česká republika)



Imprint



Tento produkt je licencován pod CC BY-SA 4.0 (Creative Commons Uvedte autora- Sdílejte jako ostatní 4.0 International <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/legalcode>). Dílo musíte uvést způsobem stanoveným autorem nebo poskytovatelem licence. Uváděné autorství musí být provedeno následujícím způsobem: **XXXXXX**. Poskytovatel licence povoluje ostatním distribuovat odvozená díla pouze pod stejnou licenci, nebo licenci kompatibilní s licenci, kterou se řídí dílo poskytovatele licence.

Financováno Evropskou Unií. Vyjádřené názory a stanoviska jsou však pouze názory a stanoviska autorů a nemusí nutně odrážet názory a stanoviska Evropské Unie a Evropské výkonné agentury pro vzdělávání a kulturu (EACEA). Evropská unie ani agentura EACEA za ně nemohou nést odpovědnost.

1. Teoretická východiska

1.1. Úvod

V této kapitole představujeme teoretická východiska pro citlivě vedené poradenství*, se speciálním zaměřením na poradenství v oblasti vzdělávání a kariérové poradenství, na přístupy k aktivnímu vyhledání a rozvoj kompetencí poradců pro podporu pracujících osob ze znevýhodněného prostředí, aby se více zapojili do celoživotního vzdělávání a rozvoje kariéry.



Otázky pro zamyšlení:

Znáte teorii, která stojí za citlivě vedeným poradenstvím?

Používáte přístupy aktivního vyhledání klientů ve vaší práci?

Které kompetence pro poradenství v oblasti vzdělávání a kariérového poradenství jsou pro vás v současné době nejdůležitější?

A které kompetence jsou klíčové pro citlivě vedené poradenství nejdůležitější?

1.2. Teoretická východiska habitu ve vzdělávání a poradenství dospělých

Pracujeme s pojmem milieu/společenského prostředí, protože ten dokáže lépe zohlednit vzrůstající společenskou různorodost a diverzitu, než klasické modely, jako je třeba třída či vrstva obyvatelstva. Nemálo těchto studií dochází k závěru, že očividně každodenní realita lidí - preference, zájmy, návyky - určují příslušnost ke společenskému prostředí mnohem silněji, než socioekonomické podmínky (Gieseke, Käßplinger 2023, 45):

“Sociální prostředí sdružuje lidi, kteří jsou si přinejmenším podobní svým životním stylem a způsobem života, tj. tvoří určitým způsobem jednotky ve společnosti. Na jednu stranu jsou sociální prostředí hierarchicky uspořádána podle profesního postavení a příjmu, ale na druhou stranu jsou také horizontálně srovnávána, pokud se zaměříme na životní styly a cíle založené na zkušenosti různých sociálních prostředí, které mohou být komunikativně vytvářeny.” (Barz/Tippelt 2009, 125^{f1})

Zaměření na sociální prostředí tak zahrnuje nejen objektivní individuální fakta, ale zachycuje také perspektivu subjektů. (Bremer 2017a, 2017b). Sociální prostředí, milieus, “znamenají způsob života, každodenní úroveň třídní praxe, která je založena na určitém habitu” (tamtéž²). Habitus je chápán jako souhrn dispozic, přístupů a preferencí. Bourdieu chápe habitus jako internalizovanou historii, “která se stala druhou přirozeností, sociální nutností transformovanou do motorických schémat a tělesných automatismů, která se projevuje v praktikách a reprezentacích jedince (Bönisch in Horn 2011, 13³).

¹ Překlad autorů

² Překlad autorů

³ Překlad autorů

* **habitus sensitive guidance**-v rámci projektu je tento termín používán pro citlivě vedené poradenství, které zohledňuje celkové nastavení klienta, jeho osobnost a životní zkušenosti, dále v textu bude v české verzi používán termín „citlivě vedené poradenství.“

Habitus* jako koncept je zajímavý/ relevantní pro výzkumníky a praktiky v oblasti poradenství, protože zohledňuje všechny sociální aspekty rozhodování, které se týkají vzdělávání a/nebo dráhy kariéry od dospívání až po dospělost. Vzdělávací systém navíc reprodukuje nerovnosti na poměrně vysoké úrovni. Koncept vychází z myšlenek Pierra Bourdieu (2010), který definuje habitus jako 'společenskou subjektivitu', ta odhaluje, jak je kolektivní, nebo společenské prostředí zakořeněno v každodenním lidském myšlení a bytí, a proto lze lidskou mysl označit jako sociálně strukturovanou.

Bourdieu tvrdí, že habitus je sdílený mezi lidmi, kteří mají podobné zázemí, například mnoho aspektů sociální zkušenosti je společných; lidé stejné třídy, etnické příslušnosti, pohlaví nebo národnosti sdílejí informace o zázemí, a proto mají podobný habitus; tato myšlenka pomáhá pochopit, proč lidé s podobným třídním zázemím často myslí, jednají a rozhodují se podobným způsobem - např. o úrovni maturity a studiu na univerzitě.

Výzva pro poradenství v oblasti vzdělávání s prostředím, kde vzdělání proběhlo ve vzdálenější minulosti, vyplývá z konfrontace **primárního habitus** s institucionální kulturou poradenské instituce, která je utvářena jinými výchovnými prostředími. "Rozdíl mezi každodenní kulturou a institucionální kulturou (zjednodušeně lze také hovořit o hře doma či o hře venku) vyžaduje od žáků určitý druh práce, kterou musí žáci vykonat navíc." (Bremer 2017, 2⁴). Zejména u výchovně znevýhodněného prostředí je tato překlenovací práce často těžko uskutečnitelná, protože to, co je třeba překlenout, se zdá být příliš náročné, a očekávání, že bude na druhé straně mostu pochopeno, často není přítomno. Zdá se, že předchozí zkušenosti jednotlivců s kulturou institucionálního vzdělávání potvrzují tento rezignovaný názor na zlepšení životních podmínek prostřednictvím vzdělávání.

Vedoucí velkého centra pro vzdělávání dospělých popisuje, že nedostatečná citlivost vůči habitu je stále problémem v poradenství, ale i v dalších praktikách ohledně vzdělávání dospělých: "Možná některým z nás - v bublině vzdělané skupiny - chybí znalost a citlivost pro lidi s úplně jinými životními plány, z jiného prostředí, s jiným hovorovým jazykem, jinými preferencemi a jinými návyky. A možná v tom někdy hraje roli i nenápadná (akademická) hrdost na svou pozici. Každopádně podle mých pozorování přispívá to i toto nemalou měrou k tomu, že je pro nás obtížné oslovit určité cílové skupiny." (Gieseke, Kápplinger 2023, 48).

Jak ukazuje následující tabulka, základní motivační struktury a očekávání, které se týkají vzdělávání a přístupu ke vzdělání (mimo jiné využíváním nabídek poradenství v oblasti vzdělávání) se liší podle prostředí a vyžadují specifické strategie pro jejich řešení.

Habitus je základní postoj člověka ke světu a k sobě samému, jeho příslušnost k určité skupině a "otisk", který díky této příslušnosti on (nebo ona) zažili (Bourdieu 1987). S Bourdieuem lze říci, že sociální prostředí jsou utvářena určitým "habitem". Rozlišuje se **primární habitus** prostředí původu a **sekundární habitus**, který si osvojíme během pozdějších akumulačních procesů. Sociální prostředí lze chápat jako skupiny lidí s podobným životním stylem. (Vester et al. 2001). Lidé z určitého prostředí se navzájem podobají svými preferencemi a postoji k práci, vzdělání a postoji ke vzdělávání, rodině a přátelům, volnému času a také účasti na společenském životě. (Bremer 2017a, 2017b).

⁴ Překlad autorů

*pojem HABITUS v rámci projektu je tento termín používán jako životní zlušenosti, nastavení či přístup jednotlivce

Tabulka 1: Sociální prostředí – základní formy vzdělávacích strategií

	Základní modely motivace ke vzdělávání	Základní principy vzdělávací strategie	Vzdělávací praxe a přístup ke vzdělávání
Vyšší společenské prostředí	<i>Seberealizace a identita</i>	<i>Sociální a kulturní hegemonie</i>	<i>Zvnitřněná Sebejistá Aktivně hledající</i>
Zajištěné prostředí	<i>Užitečnost a uznání</i>	<i>(více) samostatnosti/ postavení</i>	<i>Praktické rozšiřování obzorů Ambivalence: Odmítnutí Účast prostřednictvím sociálních sítí nebo Příležitost.</i>
Znevýhodněné prostředí	<i>Nezbytnost a držet krok s ostatními</i>	<i>Vyvarování se vyloučení</i>	<i>Vzdělání jako zátěž Nejistota Samovyloučení ('hra mimo hřiště') Osvěta</i>

Diane Reay (2001) například tvrdí, že předměty vyučované ve školách, a tedy zavedené formy postojů, znalostí a hodnot (tzv. "kulturní kapitál") nejsou v kulturách pracujících tříd (s nižšími příjmy) považovány za osobně žádoucí a důležité. Samozřejmě existuje spousta studentů ze střední třídy, kterým se velmi dobře daří ve škole a možná i na akademické půdě. Nicméně se však dá tvrdit, že "vycházející hvězdy" se stejně necítí moc dobře, protože jim chybí znalost mnoha aspektů "elity". Habitus/nastavení se vštěpuje spíše zkušeností než přímým učením, nebo něčím podobným. Habitus/nastavení je tedy ovládáno vlastním původem, a to tak, že se člověk narodí do určité společenské třídy.

Chování určované nastavením se málokdy odehrává na vědomé úrovni. Většinou se jedná o předvědomé vzorce chování, které opakovaně přetrvávají. Proto je v systému poradenství zapotřebí citlivých konceptů vůči takovému nastavení. Pedagogové potřebují speciální přístup, aby oslovili jedince ze všech sociálních skupin a prostředí s různým zázemím. Jak ukazuje literatura, vzdělávací systém a školy jsou pro taková nastavení/habity reprodukcí prostorem, protože jsou studentům přímo i nepřímo předávány vzorce myšlení a bytí (viz např., Stahl 2015). Nastavení rozdělují lidi do různých sociálních skupin.

Podle Bourdieua vzdělávací systém povzbuzuje a odměňuje určité návyky a přednosti, které souvisí s mocí/vysokým příjmem/ vysokým statusem - zatímco ignoruje a znehodnocuje přednosti nižších /nízkopříjmových tříd a/nebo prostředí. Podle něj je tato sociální nerovnost posilována vzdělávacím systémem. Habitus/nastavení a kulturní kapitál patřící elitám je neustále podporován, zatímco habitus/nastavení a kulturní kapitál nižších/nízkopříjmových tříd a/nebo prostředí je systematicky znehodnocován.

Podpora citlivosti k habitu/nastavení je hlavním cílem projektu ReachOut. Je základním předpokladem pro to, aby bylo možné získat cílovou skupinu osob s nízkou kvalitací, aby tyto osoby využily poradenské a vzdělávací nabídky.

1.3. Definice poradenství

V tomto projektu se odvoláváme na definici “poradenství v oblasti vzdělávání”, respektive “kariérového poradenství,” jak na ni poukázali Tristram Hooley, Ronald Sultana a Rie Thomsen:

“Kariérové poradenství podporuje jednotlivce a skupiny, aby se dozvěděli více o práci, volném čase a vzdělávání, a aby zvážili své místo ve světě a naplánovali si budoucnost. Klíčem k tomu je rozvíjení individuálních a komunitních schopností, aby analyzovali a rozporovali předpoklady a mocenské vztahy, aby vytvářeli sítě kontaktů a budovali solidaritu, a vytvořili nové a společné příležitosti. Posiluje tak jednotlivce a skupiny, aby bojovali v takovém světě, jaký je, a aby si mohli představit svět takový, jaký by mohl být. Kariérové poradenství může mít širokou škálu forem a čerpá z různých teoretických tradic. Ve své podstatě je však cílevědomou příležitostí k učení, která podporuje jednotlivce a skupiny v tom, aby zvážili a přehodnotili práci, volný čas a učení se, ve světle nových informací a zkušeností, a aby v důsledku toho podnikli individuální a kolektivní kroky.” (Hooley et al. 2018, 20).

Druhá definice je “oficiální” definice EU:

“Definice poradenství odkazuje na kontinuální proces, který umožňuje občanům v jakémkoliv věku a v jakémkoli okamžiku jejich života identifikovat své schopnosti, kompetence a zájmy, činit přípravu ve vzdělávání a rozhodnutí v povolání, a řídit své individuální životní dráhy ve vzdělávání, práci a dalších prostředích, v nichž se tyto schopnosti a kompetence učí a/nebo je využívají”. (Evropská rada 2004, 2008).

Poradenství symbolizuje proces a zahrnuje osobu s individuálním problémem nebo rozhodnutím a osobu, která nabízí pomoc a radu; umění/forma pomoci a rady se liší od situace k situaci - proto bychom mohli popsat různé typy poradenství:

- kariérové poradenství,
- poradenství v oblasti vzdělávání,
- profesní poradenství,
- poradenství volného času,
- občanské poradenství,
- poradenství ve veřejných službách,
- sociální etické poradenství,
- zdravotní poradenství,
- leadership poradenství atd.

Projekt ReachOut se zaměřuje na poradenství v oblasti vzdělávání a kariérové poradenství, za hlavní cíl si klade zvýšit úroveň inkluze ve vzdělávání a v odborné přípravě pracujících osob ze znevýhodněného prostředí. Když se zaměříme na poradenství v oblasti vzdělávání, tak v jeho obsahu určitá specifika existují, nejčastěji je však propojeno s kariérovým poradenstvím.

1.4. Definice outreach – aktivního vyhledávání a oslovení

Při hledání přístupů, jak více a účinněji oslovit dospělé, kteří se nezapojují do vzdělávání, byly v 90. letech 20. století v Anglii vyvinuty přístupy oslovení, které se později rozšířily do dalších evropských zemí. Ty se ukázaly se jako velmi účinné a dnes jsou zapsány v doporučeních, která se nachází v evropských (např. Nová evropská agenda pro vzdělávání dospělých-NEAAL, 2021) i národních strategických dokumentech (např. Usnesení o hlavním plánu vzdělávání dospělých ve Slovinské republice na období 2022-2030 ReAEMP22-30, 2022) týkajících se oslovení dospělých, aby se zvýšilo jejich zapojení do celoživotního učení, nebo se realizují projekty prostřednictvím EAAL, v České republice Národní pedagogický institut podporuje synergie mezi aktéry zapojenými do vzdělávání a učení dospělých a zvyšuje povědomí o vzdělávání dospělých. To se děje prostřednictvím dvouletého projektu Evropská agenda pro vzdělávání dospělých (EAAL) (končí v prosinci 2023).

Původním cílem rozvoje a realizace oslovení ve vzdělávání dospělých bylo (McGivney, 2002):⁵

- umožnit předání informací ohledně vzdělávání dospělých přímo dospělým lidem v menších městech a organizacích, kde se stýkají, tyto organizace ovšem nemusí nutně být vzdělávacími organizacemi,
- přizpůsobit obsah vzdělávacích programů potřebám a charakteristikám různých skupin dospělých na základě jejich potřeb a potřeb prostředí, ve kterém žijí.

V odborné literatuře lze nalézt několik různých definic oslovení (outreach), v oblasti vzdělávání dospělých mezi nimi převládá tato: "...outreach/oslovení znamená oslovování méně vzdělaných a nízkokvalifikovaných dospělých různými způsoby, díky nimž jsou si vědomi a obeznámeni s přínosy vzdělávání a učení" (Eurydice report 2015, 98).

Jak je uvedeno výše, některé skupiny lidí ve společnosti nemají dostatečnou moc a zastoupení, a to díky několika faktorům jako jsou vzdělání, věk, pracovní status, kulturní předsudky, diskriminace a nerovnost. Proto je vedle oslovování důležité také posilování jejich postavení. Opět nejde o paternalistické předání moci těmto skupinám, ale o to, aby se samy chopily moci, kterou potřebují. Proto je důležité chápat pojem empowerment tímto způsobem: "...zdá se, že je obtížné nedostat se do pasti paternalistického nastavení, který lze shrnout do věty 'my vám dáme moc', a tím udržovat status jejich bezmoci a závislosti na 'pomocné ruce' skupin, s nimiž pracujeme. O obsahu učení musí rozhodovat sami účastníci vzdělávání." (tamtéž, 2014, 9). V tomto kontextu posilování postavení znamená poskytovat nástroje pro sebeposílení a vzdělavatel si musí neustále uvědomovat nutnost kritické sebereflexe, stejně jako ten, který se učí (tamtéž, 2014, 9).

Zkušenosti s osvětovými aktivitami v zemích zapojených do projektu ReachOut jsou různé. V některých zemích byly vyvinuty rozpoznatelné přístupy či modely aktivního vyhledání v poradenství pro inkluzi zaměstnanců ze znevýhodněných prostředí, které představíme v tomto příspěvku, a které mohou být užitečné při zavádění nových přístupů k práci s lidmi v evropském prostoru.

Níže shrnujeme některé přístupy z příkladů popsaných v národních zprávách projektu ReachOut (2022):

- Spolupráce s vrstevníky (např. vrstevníci, kteří by mohli zlepšit dostupnost a/nebo omezení v poradenství v oblasti vzdělávání (ve Slovinsku pro mladé dospělé); poskytování nízkoprahových služeb poradenství v oblasti vzdělávání, jako je terénní poradenství a

⁵ McGivney popsal čtyři modely oslovení ve vzdělávání dospělých v anglické oblasti: "satelitní model", jehož cílem je nabízet vzdělávací programy v místní komunitě v menších místech, mimo velká centra; "terénní model", který představuje outreach v různých organizacích, které zpravidla nejsou vzdělávacími organizacemi, tj. kulturní instituce, knihovny, nemocnice, věznice apod.; "neinstitucionální model", který je zaměřen na pořádání akcí mimo instituce, na ulici, náměstí, venkovní akce apod. a "domácí model", což znamená činnost odborníků navštěvujících dospělé v jejich domovech. (McGivney, 2002)

"vzdělávací drby" v sousedství nebo cokoliv podobného; tyto formáty oslovují lidi v jejich bezprostředním prostředí, kde žijí).

- Přístupy orientované na pracoviště (např. semináře pro pracovní poradce (dt. Betriebsräte); poradenství na pracovišti (ve Slovinsku)).
- Sociální přístupy zaměřené na prostor (např. "SEASAM" v Rakousku - program, kde rodiče dětí v předškolním věku mohou částečně spolupracovat).
- Komunitní práce (např. "Plaudertischerl" v Rakousku - program, který poskytuje prostor v kavárně nebo restauraci k rozhovorům s cizími a jinými lidmi, tento program bojuje proti osamělosti).
- Outreach/aktivní vyhledání jako metoda pro mladé lidi / práce s mládeží (např. "Partyfit" v Rakousku - projekt prevence závislosti na alkoholu a jeho konzumace v rámci různých akcí; pro dospívající a mladé dospělé).

Příklady

Provádění poradenských (a/nebo vzdělávacích) činností mimo instituci, kde poradce (pedagog) pracuje. Tedy v jiné instituci nebo sdružení (obvykle tam, kde se nachází cílová skupina, kterou chce poradce oslovit), na veřejném místě, na akcích důležitých pro místní prostředí apod. Poradce může pracovat sám nebo se spojit s odborníky z jiných (partnerských) organizací, kteří dobře znají charakteristiky a potřeby (nastavení/přístupu) vybrané cílové skupiny, nebo s jednotlivým odborníkem a/nebo dobrovolníkem, který je členem ohrožené skupiny, kterou chceme oslovit. Rozvíjí se "mobilní" oslovení, terénní práce se zapojením mentorů (vrstevníků) z místní komunity atd. (viz např. Eurydice 2015, 2021).

Provádění poradenských činností z ústředí organizace takovým způsobem, aby poradce oslovil zranitelné skupiny, které chce z instituce oslovit, a to způsobem, který je pro ně přizpůsobený, srozumitelný a motivující. K tomu lze využít různé přístupy, od písemných informačních a propagačních materiálů, krátkých videofilmů (úspěšné příběhy zástupců zranitelných skupin), infografiky, online nástrojů a sociálních sítí.

1.5. Profesionalita poradců a kompetence poradců pro citlivě vedené poradenství

Pro kvalitu poradenství a jeho provádění v souladu s obsahem, který nabízí jednotlivá organizace (nebo síť poraden), je klíčová odpovídající kvalifikace poradce. Kromě formálních podmínek, které jsou pro poradce předepsané v jednotlivých zemích, je velmi důležité neustále zlepšovat a zvyšovat profesionalitu jejich práce. Proto je velmi důležité, aby úkoly poradců a jejich očekávané schopnosti byly jasně definovány pro každou oblast práce nebo pracovní pozici (Vilič Klenovšek, 2020).

Totéž platí pro citlivě vedené poradenství - je velmi důležité, aby poradci rozvíjeli a získávali příslušné kompetence ke zvýšení svého povědomí o citlivosti k přístupu a zohledňovali je při plánování a realizaci poradenského procesu.

Na základě definovaných kompetencí mohou poradci také sledovat a hodnotit svou kvalifikaci a v souladu s jejich zjištěními plánovat rozvoj svých kompetencí a odbornosti. Rozvoj kompetencí je

kontinuálním procesem, stejně jako je kontinuálním procesem rozvoj obsahu a přístupů v poradenství. Přístupy ve vzdělávání poradců se také aktualizují a modernizují.

Kompetence je často nesprávně chápána jako "schopnost dělat něco dobře" (Cambridge Dictionary, 2022). V publikaci Cedefopu z roku 2009 se nachází širší definice, ve které byly komplexně osvětleny kompetence odborníků z praxe a kvalifikační cesty v kariérovém poradenství v Evropě, tato definice vycházela z jejího vymezení v evropském kvalifikačním rámci (Evropská komise, 2005, 11):

"Kompetence zahrnují: (i) kognitivní kompetence zahrnující používání teorie a pojmů, jakož i neformální tiché znalosti získané zkušenostmi; (ii) funkční kompetence (dovednosti nebo know-how), tedy ty věci, které by měl člověk umět, když funguje v dané oblasti práce, učení nebo společenské činnosti; (iii) osobní kompetence zahrnující znalost toho, jak se chovat v určité situaci; a (iv) etické kompetence zahrnující vlastnictví určitých osobních a profesních hodnot." (viz kapitola 2.2). Tato definice představuje holistický model chápání kompetencí, který propojuje jak znalosti, dovednosti a hodnoty, tak etické jednání poradce, které se vzájemně prolínají.

Dále přidáváme několik nejvýznamnějších informací o kompetencích poradců, které jsou charakterizovány rychlým ekonomickým a sociálním vývojem, demografickými změnami, migrací, globalizací, digitalizací a ekologickou transformací společnosti. Zároveň je opět kladen důraz na holistický přístup k lidskému rozvoji, na větší sociální soudržnost a péči o znevýhodněné skupiny.

Na to upozorňuje i publikace Cedefopu (2021), podle níž musí moderní soubor kompetencí poradce, samozřejmě v závislosti na prostředí služby, kontextu země a cílových skupinách, odrážet tyto změny a strategické cíle do budoucna a zahrnovat všechny následující prvky:

- *"Komplexní a aktuální znalosti z oboru. To zahrnuje znalost kariérních teorií a dobrou úroveň digitálních dovedností pro orientaci v databázích s relevantními informacemi, včetně nově vznikajících profesí a profesí procházejících digitální transformací;*
- *zvládnutí nejnovějších technik poradenství, včetně poradenství na dálku a kombinovaných přístupů s lidskou intervencí, metodik spolupráce a společného plánování kariéry na skupinových sezeních;*
- *pokročilé písemné a ústní komunikační dovednosti orientované na klienty poradenství, včetně znalosti "netikety" sociálních médií, s cílem reagovat na profesní a osobní potřeby jednotlivců v různých prostředích poradenství;*
- *znalost metod screeningu a hodnocení, identifikace potřeb klientů v oblasti poradenství a jejich nasměrování na služby pro ověření předchozího učení na základě platných standardů;*
- *schopnost strategické práce v rámci souboru spolupracujících komunitních služeb, včetně terénních služeb;⁶;*
- *vysoká úroveň psychologických, sociálních a emočních dovedností, například schopnost rozpoznat, kdy má jedinec zvláštní potřeby nebo čelí jiným překážkám v učení a kariérním postupu, a schopnost dodržovat etické postupy v souladu s profesními standardy." (tamtéž, 2021,2).*

Odpovědností poradce je kromě výše uvedených kompetencí také jeho odpovědností přicházet ke klientovi /klientce s co nejlepší podporou a zpochybňovat nekonstruktivní a sankční přístupy. Proto se vyplatí věnovat energii a čas kritické reflexi, která je důležitou součástí profesního rozvoje poradce⁷.

⁶ See the Cedefop 2019 briefing note on digital innovation supporting careers.

⁷ EKS (2021) Cesta za horizont kariérového poradenství – kritická reflexe v praxi.

Existuje také rostoucí potřeba digitálních dovedností na straně poradce tak, aby využíval elektronické materiály a elektronické nástroje, aby podpořil realizaci poradenského procesu, stejně jako poskytování poradenství pomocí internetových nástrojů. Rozvoj této oblasti byl podpořen zejména pandemií Covid 19.

“Dnes musí být pracovníci v oblasti poradenství schopni využívat nové online nástroje pro komunikaci se svými klienty; zároveň musí být schopni vyhledávat, získávat, vyhodnocovat a spravovat data o trhu práce (statistiky, velká data) a tyto poznatky průběžně začleňovat do své práce. Bez této schopnosti riskují, že přijdou o hlavní aspekt poradenských služeb jejich klientů, o zvláštní vztah, který vždy měli s trhem práce. Ačkoli velká data, umělá inteligence a inovativní nástroje, jako jsou chatboti, umožňují dynamické, přenosné a flexibilní přístupy k podpoře kariéry a sebeřízenému učení, poskytování dobře informovaného, holistického kariérového poradenství bude vždy přesahovat možnosti strojů a bude vyžadovat kvalifikovaný lidský zásah. Proto se stále častěji uplatňují smíšené přístupy. Odborníci z praxe by měli být lépe připraveni přijímat pozitivní změny, které digitální nástroje v kombinaci s lidskou interakcí nabízejí, podle potřeb uživatelů, a dokonce by se měli podílet na jejich vývoji.” (tamtéž, 2021, 4).

Když definujeme kompetence pro citlivě vedené poradenství, musíme mít na paměti všechny tyto aspekty kompetencí poradce.

Zároveň si dovolíme věci zpochybnit, je to relevantní pro praxi poradenství v oblasti vzdělávání: Uvedení 12 klíčových schopností pro poradenství v oblasti vzdělávání a kariérové poradenství IVBBB dělá tuto problematiku přehlednější. Katalog představuje optimum požadavků, které by měl poradce splňovat. Dvanáct klíčových schopností se proto vykládá spíše jako výzva k pokoře, protože sotva který poradce má tyto schopnosti v této celistvosti. Pokud je má, tak hrozí nebezpečí, že sám sebe přecení. Toto pokračuje i v popisu 14 profesních schopností, které IVBBB rovněž definuje. Ty jsou samovysvětlující jen z části. Požadavky na kompetence doplňuje katalog kompetencí CEDEFOP z roku 2021, který mimo jiné požaduje "zvládnutí nejnovějších technik poradenství".

Je třeba mít na paměti, že těmito katalogy autoři dokládají, že v širokém měřítku zaznamenali a přijali vývoj na evropské poradenské scéně. Takové katalogy mohou poradcům poskytnout orientaci, ve kterých oblastech mohou sami rozpoznat své schopnosti, ale také kde vidí potřebu svého dalšího vzdělávání. Nejsou vhodné jako pracovní náplň činnosti poradce a netvrdí, že je každý poradce musí mít k dispozici v plném rozsahu.

Schopnosti poradce pro citlivě vedené poradenství jsou definovány v kapitole 4, Instrukce.

Pro kvalitní a efektivní provádění poradenské činnosti je zásadní neustále rozvíjet schopnosti poradce a posilovat jeho profesionalitu. Zvyšuje se povědomí o důležitosti kontinuálního profesního rozvoje poradců (Mikulec, Stanovník Perčič, 2019), přičemž je stále více zdůrazňován význam odpovědnosti poradce, aby sám pečoval o svůj kontinuální rozvoj.

Je třeba rozvíjet různé přístupy ve školení poradců s důrazem na jejich aktivnější roli v procesu a větší možnosti výměny zkušeností a příkladů dobré praxe mezi poradci, a tím se učit jeden od druhého (vzájemné učení, stínování práce, kolegiální koučování atd.).

(Sebe)reflexe vlastních schopností a příprava plánu rozvoje schopností může být dalším přístupem poradců, aby své schopnosti přezkoumali a rozvinuli.

2. Případové studie

Případové studie představují a vysvětlují typické poradenské případy založené na teorii, ve kterých jsou srovnávány prostředí a přístupy těch, kteří hledají radu, s prostředími a přístupy poradců. Podobně jako postavy (Lepzien & Leverenz 2017), jsou případové studie fiktivními popisy a živými obrazy vybraných zástupců cílové skupiny.

Naše příručka pro samostudium je navržena pro poradce a poradenské pracovníky se srozumitelným zdrojem informací, aby zlepšili svou praxi, zejména když pracují s pracujícími lidmi ze znevýhodněného prostředí. Rozvoj této příručky je založen na rozsáhlém výzkumu plného úsilí, který byl proveden ve čtyřech zúčastněných zemích (AT, DE, SI, CZ). Provedli jsme 12 rozhovorů (jeden na jednoho /ve skupinách) v každé zemi (celkem 48), všechny podle stejného strukturovaného průvodce rozhovorem, rozhovory byly vedeny v příslušných národních jazycích. Bohaté poznatky a údaje získané z těchto rozhovorů se staly základem pro vytvoření případových studií a field reports. Každá případová studie je doplněna otázkami pro čtenářovu sebereflexi a některé jsou opatřeny doplňujícími informacemi (o specifických opatřeních dané země a způsobu jejího fungování, příklady dobré praxe, odkazy na další literaturu či online zdroje k popisovanému obsahu.

Postavy usnadňují pochopení toho, jak lidé myslí, cítí a jednají, jaké jsou jejich cíle a motivace. Jsou to prototypy (avataři), které pomáhají vcítit se do lidí, které chceme oslovit. "Postavy "jsou hypotetičtí lidé se specifickými vlastnostmi. Představují konkrétní cílovou skupinu a pomáhají sladit proces vývoje projektu s potřebami uživatelů."⁸ (Lepzien & Leverenz 2017).

Různé přístupy k typizaci nových cílových skupin v poradenství často však přehlížejí jejich složitost. Třídní modely poskytují hrubé odhady, zatímco studie prostředí poskytují podrobnější zobrazení. Postavy, které zahrnují každodenní život, ilustrují různorodé cílové skupiny v poradenských kontextech, představují sociální skutečností, které přesahují zkušenosti poradce a zdůrazňují rozdíly v návycích.

Cílová skupina poradců, pro kterou byla v poradenství důležitá citlivost k přístupu, tj. jejíž nastavení se lišily od nastavení klientů poradenství, byla nalezena v následujících oblastech:

- Zaměstnanci s nízkou kvalifikací a nesouvislým pracovním životopisem.
- Zaměstnaní v nejistých formách práce.
- Nezaměstnané osoby s nízkou pravděpodobností najít si práci vzhledem ke svému věku.
- Zaměstnanci, kteří jsou v přechodné situaci po insolvenci nebo částečně ukončené činnosti.
- Lidé, kteří jsou postiženi pracující chudobou (domácnosti s nízkými příjmy podle EU-SILC) a kteří by chtěli pokračovat v profesním vzdělávání.
- Ženy, které pracují v sektoru firem s nízkými mzdami (např. úklid).
- Migranti a osoby s odbornou kvalifikací získanou v zahraničí.
- Lidé, kteří po přistěhování pracují na špatně placených místech a nemají jazykové znalosti.
- Zaměstnaní dospělí, kteří mají nízkou kvalifikaci nebo jsou jen částečně zaměstnaní, kteří jsou odkázáni na poradenství (a vzdělávací program) jejich zaměstnavatelem.

⁸ Autor's translation

- Vzdělaní migrující pracovníci s méně náročnými pracemi, kteří potřebují uznání svých kvalifikací/diplomů.

2.1. "Ale když se budeš hodně snažit, můžeš se stát, čím chceš, ne?"

Jméno: Ida

Věk: 25 let

Stručný popis: migrační původ, nerealistická očekávání a pohled týkající se zaměstnání

Ida se z Turecka do Rakouska přestěhovala v deseti letech. Od dětství se v rodinném prostředí ujímala různých úkolů, od péče o mladší sestry až po doprovod rodinných příslušníků k lékařům.

Když se Ida pokoušela mluvit se svými spolužáky a učiteli, zažívala vždy kvůli svým omezeným znalostem němčiny ve škole těžkosti. Vždy pro ni bylo velmi složité zapojit se do třídních aktivit a udržet krok s učením. Ida však byla silná a odhodlaná. Chtěla se v němčině zlepšit a s pomocí svých učitelů a jazykových vzdělávacích programů v Rakousku na tom usilovně pracovala.

Navzdory obtížím zkoušela Ida zlepšit své vzdělání a dovednosti. V její rodině není vzdělání a učení nutně považováno za žádoucí, a tak Ida většinou dosahovala jen minimálních výsledků. Bohužel se jí nepodařilo ukončit některé školní předměty, a proto musela některé z nich opakovat. V současné době má Ida maturitu a absolvovala několik stáží a kratších pracovních smluv. Většinou byla zaměstnána u příbuzných v restauracích. Kromě toho nedokončila žádné školení, a během učňovské přípravy se ani nevyučila žádné profesi.

Idiným největším snem je nyní dosáhnout profese v oblasti zdravotnictví. Chce pomáhat lidem. Vzhledem ke svým zkušenostem s péčí o příbuzné se domnívá, že již získala určité praktické zkušenosti, a proto by byla vhodným kandidátem pro profesi ve zdravotnictví. Ida v poradně vyjadřuje své přání stát se lékařkou nebo zdravotní sestrou. Ida však přesně neví, jak těchto povolání dosáhnout nebo jak se je naučit.

Během poradenství se ukáže, že Idina očekávání neodpovídají realistickým a především dosažitelným cílům. Je obtížné jí to sdělit, protože ldu lze od jejích přání jen stěží odradit. Její představy a přání se liší od toho, čeho lze ve skutečnosti dosáhnout.



Doplňující informace:

V Rakousku existují různé kurzy němčiny určené speciálně pro migranty, které jim pomáhají začlenit se do společnosti a zlepšit komunikační dovednosti. Některé z těchto kurzů nabízí ÖIF (Österreichischer Integrationsfonds), Volkshochschule (Centrum/škola pro vzdělávání dospělých) nebo několik nevládních organizací. Kromě toho existují takzvané "Deutschförderklassen" (podpůrné třídy němčiny) integrované do rakouského školského systému, které poskytují kurzy němčiny dětem přistěhovalců a dospívajícím migrantům.



Otázky k zamyšlení:

Jak obvykle odpovídáte, když se setkáte s klienty poradenství, jejichž přesvědčení a budoucnost se výrazně liší od vašich profesních zkušeností?

Na jakých typických kariérních vzorcích jsou založeny vaše poradenské přístupy?

Jak ovlivňuje životopis klienta vaše závěry v poradenských situacích? Dokázali byste ve svém rozhodovacím procesu odhalit rigidní interpretační vzorce, které vycházejí z vašeho postoje ke kariéře?

2.2. “Ale to přece není úkol pro ženu, že ne?”

Jméno: Amina

Věk: 20 let

Stručný popis: migrační původ, tradiční genderové role a kulturní normy z důvodu kulturního zázemí

Amina je ambiciózní mladá žena z Afghánistánu, která nyní nazývá Rakousko svým domovem. Aminina rodina významně ovlivňuje její nastavení. To, že rodina dodržuje tradiční genderové role a očekávání, formuje její chápání role ženy ve společnosti. Amina byla ve škole dobrá. Ve všech předmětech měla dobré známky, protože tvrdě pracovala a ráda se učila, ukončila střední školu “maturitou”. Její učitelé byli ohromeni tím, jak byla motivovaná a schopná studentka.

V posledních letech se Amina hodně starala o svou nemocnou matku. Péčí o maminku strávila většinu času, pomáhala jí s každodenními úkoly, jako je vaření, úklid a ujišťovala se, že je v pořádku.

Amina chce prozkoumat různé kariérní možnosti, ale zjistila, že vlastně neví, zda se má věnovat některým zaměstnáním, které považuje pro ženu za nevhodná, a to kvůli svému kulturnímu původu. Navzdory dosaženému vzdělání a schopnostem se potýká s omezeními, která si sama klade kvůli přesvědčení, že některé profese jsou vhodnější pro muže.

Její vnitřní boj není neobvyklý, protože její nastavení ovlivňuje její vnímání genderových rolí a tvoří její představu o tom, co je pro ženy v zaměstnání přijatelné. Ačkoli si je Amina vědoma progresivního společenského prostředí v Rakousku, tíha její tradiční výchovy zůstává v jejím rozhodovacím procesu významným faktorem. Během poradenství Amina cítí, že je v obranné pozici a chrání své kulturní přesvědčení, což ji vede k tomu, že se brání návrhům poradce. Tvrdí, že některá zaměstnání pro ni nejsou vhodná.



Doplňující informace:

"Maturita", která je v Rakousku známá jako závěrečná zkouška a je srovnatelná s diplomem ze střední školy, hodnotí znalosti a vědomosti studentů z mnoha předmětů. Úspěšné složení maturity je významným úspěchem, který studentům umožňuje přístup k vyššímu vzdělání a otevírá jim dveře ke zvolené studijní a profesní dráze.



Otázky k zamyšlení:

Jste si vědomi nějakých osobních předsudků nebo zaujatosti, které by mohly ovlivnit vaše interakce s klienty poradenství z různých kulturních prostředí?

Jak upravujete své poradenské techniky, abyste se přizpůsobili poradenství klientům s různými kulturními normami a komunikačními styly?

Popište zkušenost, kdy jste během poradenského sezení rozpoznali a zpochybnili své vlastní kulturní domněnky.

2.3. “Jen tvrdá práce je skutečná práce!”

Jméno: Thomas

Věk: 45 let

Stručný popis: odstup a negativní postoje k poradenství, (formálnímu) vzdělávání a učení.

Thomas je muž středního věku z Rakouska, který vždy myslí a jedná jinak než ostatní. Thomas vyrůstal ve skromných poměrech a jeho rodina nedávala přednost vzdělání, místo toho se zaměřovala na praktické dovednosti a tvrdou práci. V důsledku toho nikdy plně nepřijal myšlenku chodit do školy nebo usilovat o vyšší vzdělání. Thomas opustil školu, jakmile to bylo možné. Poté pracoval příležitostně jako nekvalifikovaný dělník v manuálních profesích. Nechtěl nastoupit do učení - navzdory "Schulpflicht". Když Thomas dosáhl dospělosti, našel úspěch v různých manuálních zaměstnáních, což ho utvrdilo v přesvědčení, že vzdělání je zbytečné.

Po dlouhé roky byl Thomas pevně přesvědčen, že vzdělání a cokoliv, co s ním souviselo je beze smyslu a nemá cenu se tím zabývat. Toto přesvědčení je jádrem jeho problému souvisejícího s jeho nastavením.

Vzdělání se liší v závislosti na sociálním zázemí a jednáním lidí v přístupu ke vzdělání, což znamená, že lidé mají k učení různé postoje. Tyto postoje jsou utvářeny různými faktory, jako jsou styly učení, perspektivy, překážky, zkušenosti a očekávání související se vzděláváním a učením (Bremer 2007).

Když byl Thomas starší, tak hledal práce, které by odpovídaly jeho dovednostem, které se naučil, a které by odpovídaly tomu, čemu věřil. Vybíral si manuální práce a dařilo se mu v nich dobře. Tohle ho ještě víc utvrzovalo v tom, že chodit do školy není důležité. Ale kvůli tomuto přesvědčení měl méně možností volby pro svou kariéru a bojoval s penězi, protože neměl kvalifikace na další druhy práce, které by mu mohly pomoci v osobním a profesním růstu.

Thomasova nechuť ke vzdělání však měla důsledky v jeho osobním i profesním životě. Kvůli nedostatečné kvalifikaci se potýkal s omezeným kariérním růstem a finanční stabilitou. Navíc má často problémy navázat kontakt s jinými lidmi, kteří mají odlišné vzdělání, což vede k pocitům nedostatečnosti a izolace.



Doplňující informace:

V Rakousku se "Schulpflicht" vztahuje na povinnou školní docházku, což znamená, že každé dítě musí po určitou dobu navštěvovat školu. "Schulpflicht" je podstatnou součástí rakouského vzdělávacího systému a jeho cílem je zajistit, aby se všem dětem dostalo vzdělání a mohly se rozvíjet po stránce akademické i sociální.

"Ausbildungspflicht" v Rakousku znamená, že mladí lidé mají povinnost vzdělávat se nebo se vyučit až do svých 18 let. Toto pravidlo pomáhá zajistit, aby měl každý možnost učit se a rozvíjet důležité dovednosti pro svou budoucnost.



Otázky k zamyšlení:

Jste si vědomi nějakých předsudků nebo domněnek, které máte vůči osobám, které neusilovaly o vzdělání? Jak mohou tato přesvědčení ovlivnit vaše poradenství?

Jak byste mohli podpořit Thomase, aby rozvíjel svůj růst, kdy by nastavil svou mysl jinak a změnil svůj postoj ke vzdělání, a uvědomil si, že nikdy není pozdě na to, aby se věnoval možnostem vzdělávání?

2.4. Znovuobjevení hodnoty

Jméno: Ulrike

Věk: 45 let

Stručný popis: Dlouhá přestávka na trhu práce, návrat na trh práce, malá sebedůvěra ve vlastní schopnosti

Ulrike je pečující žena z Rakouska, která se dlouhá léta starala o své děti doma jako matka v domácnosti/žena v domácnosti. Nyní se chce po dlouhé přestávce vrátit k placené práci. Cítí, že je čas na vlastní kariéru, a taky aby dělala něco, co ji baví. Má však pocit, že není dost dobrá, a že v zaměstnání nedokáže nic hodnotného, protože tak dlouho nepracovala.

V minulosti se Ulrike na pracovišti setkávala se společenskými očekáváními a poselstvími, která roli matek v domácnosti nebo žen v domácnosti znehodnocovala. Tato zkušenost přispěla k jejímu nastavení a vedla ji k přesvědčení, že její zkušenosti s péčí o děti nejsou považovány za cenné nebo přenositelné do jiných pracovních rolí. Ulričino nastavení, tedy způsob, jakým o sobě přemýšlí, ji nutí pochybovat o svých schopnostech. Domnívá se, že její zkušenosti s domácí péčí se nepovažují za důležité nebo užitečné v zaměstnání. Myslí si, že její schopnosti nejsou aktuální a nemohou být v zaměstnání uplatněny.

Ulrike v současné době vykonává práci, která je velmi málo placená. Přestože její práce není nijak skvělá, cítí se v ní překvapivě šťastná. Toto štěstí je způsobeno jejím nízkým sebevědomím. Ulrike nevěří, že by si zasloužila lepší práci nebo vyšší plat, a tak se spokojí s málem. Neuvědomuje si svou skutečnou hodnotu a potenciál, což ovlivňuje její rozhodování ohledně kariéry. Společenské postoje a stereotypy mohou navíc ovlivňovat vnímání žen v domácnosti, což vede k možnému podceňování jejich práce a rolí. V poradenství se zaměřujeme na to, abychom Ulrice umožnili rozpoznat její jedinečné silné stránky a přenositelné dovednosti, které získala během svého působení jako pečovatelka.



Doplňující informace:

"Elternkarenz" je v Rakousku zvláštní období, kdy si rodiče mohou vzít volno z práce a věnovat se svému dítěti. Existují různé "Elternkarenzmodelle", nebo-li modely rodičovské dovolené, které si rodiče mohou vybrat podle svých potřeb. Jedním z běžných modelů je "klassische Karenz", kdy si jeden z rodičů vezme delší volno z práce, aby mohl pečovat o dítě. Dalším modelem je "partnerschaftliche Karenz", kdy si oba rodiče vezmou volno a pečují o dítě společně.

Po "Elternkarenz" je možné zůstat doma a být ženou v domácnosti, což znamená, že se soustředí na péči o domácnost a rodinu místo toho, aby ženy měly práci mimo domov. Ženy v domácnosti, které nejsou zaměstnány mimo domov, mohou mít díky zaměstnání svého manžela nárok na určité sociální výhody, jako je přístup ke zdravotní péči a příspěvky na důchod.



Otázky k zamyšlení:

Jak byste mohli vytvořit bezpečný a ohleduplný prostor, kde by Ulrike mohla mluvit o své pracovní situaci a o tom, jak se vnímá, aniž by se cítila posuzována?

Jak byste Ulrice pomohli vidět její hodnotu a dovednosti, aby se mohla cítit sebejistější při hledání lepší práce?

Zamyslete se nad svým vlastním postojem k genderovým rolím a rozdělení pečovatelské a výdělečné práce.

2.5. “Chci prostě dobrou práci.”

Jméno: Jenny

Věk: 26 let

Stručný popis: nízká kvalifikace, ztratila důvěru v odborné vzdělávání, svobodná, samoživitelka

Jenny žije v malém městě v Severním Porýní-Vestfálsku/Německu. Absolvovala vzdělání v oboru pomocná síla v kuchyni (také se jí říká pomocnice kuchaře). Má dceru (6 let). Manželství se nevyvíjelo podle jejích představ a s manželem se rozešla když byly dceři tři roky. Jenny pracovala - dceru jí hlídala sousedka - u různých sociálních zaměstnavatelů, někdy na plný, někdy na částečný úvazek. Neustále měnila zaměstnání, protože se cítila podhodnocená a nevhodně zaměstnaná. Místo toho, aby mohla pomáhat s vařením, směla pouze uklízet, mýt nádoby a nosit zboží z lednice.

Na dotaz poradenského pracovníka vypráví Jenny o svém životě: v deváté třídě obdržela doklad o dokončení povinné školní docházce, ale bylo jí jasné, že to není dobrý předpoklad, aby se něčemu vyučila. Je dítětem bilingvního páru, otec pochází z Velké Británie, matka z Německa, a kromě němčiny hovoří plynne anglicky. Podle jejích zkušeností jí to však v kariéře příliš nepomohlo. Při jednání s ostatními lidmi byla vždy velmi plachá a rezervovaná. Vždy měla problémy s učením, to jí také matka neustále opakovala. V rámci opatření tranzitního systému získala trochu více sebedůvěry a zjistila, že se dokáže učit. To ji povzbudilo k absolvování školení pro pomocníky. Během školení byla velmi oblíbená a školitel si myslel, že by toho mohla v kuchyni hodně dokázat. To by jí však "v reálném životě" bylo málo platné. Na Jenny ta zkušenost, že nebyla zaměstnána podle své kvalifikace a dovedností tak zapůsobila, že už nemá zájem o další kvalifikaci. Chce prostě umístění v zaměstnání, kde by mohla ukázat, co opravdu chce.



Doplňující informace:

Školení pomocníků v oboru kuchyňský specialista je učební obor pro osoby s postižením. Tříletá odborná příprava probíhá v pohostinství a v zařízeních s velkými kuchyněmi (např. v domovech a nemocnicích) nebo v odborných rehabilitačních zařízeních. Mladé lidi může do takového resocializačního výcviku umístit personální agentura.

Jaké jsou šance na odborné vzdělávání ve vaší zemi pro osoby s postižením?



Otázky k zamyšlení:

Jak povzbuzujete/podporujete lidi s jinou vzdělávací historií, než je ta vaše, aby se více dělili o své vzdělání a zkušenosti s učením?

Je znalost životopisných údajů o vzdělání ve vašem poradenství důležitá?

(Jak) se věnujete zkušenostem zklamání v pracovním životě (jako je zkušenost Jenny, která musela pracovat pod úrovní svých kompetencí)?

Jak se ve svém poradenství zabýváte poradenským cílem Jenny?

Ve kterých bodech je podle vás citlivost k nastavení nezbytná? Kde chcete více a lépe porozumět, abyste mohli poradit?

2.6. “To není fér!”

Jméno: Klaus

Věk: 64 let

Stručný popis: Nízká kvalifikace, starší, má strach ze stáří, chudoba, nepřátelský k uprchlíkům

Klaus žije a pracuje ve velkém městě v Severním Porýní-Vestfálsku v Německu. Dochází do poradny na konzultační hodiny.

Desítky let pracoval jako stavební dělník, konkrétně lešenář. Je rozvedený a bezdětný. Hned na začátku konzultace vysvětluje, že ho "ti nahoře" podvádějí. Přestože celý život pracoval, měsíčně dostává důchod pouze 934 eur, z čehož 430 eur "jde jen na nájem".

Chce od vás vědět, jakou práci bude moci vykonávat i po odchodu do důchodu. Kvůli problémům se zády již nemůže zvedat těžká břemena.

Celkově působí zdravým dojmem, ale zdá se být zahořklý a obviňuje "politiky", kteří "dělají bohaté bohatšími a chudé chudšími". Kloní se k tomu názoru, že státem opravdu hýčkáni jsou pouze uprchlíci "a každý z nich dokonce dostane mobilní telefon".



Otázky k zamyšlení:

Co ve vás jako poradci vyvolávají taková prohlášení osoby, která žádá o radu?

Jak reagujete na jeho politická prohlášení? Ignorujete je, protože nemají nic společného s obavami poradce, nebo zaujmete stanovisko a budete jim odporovat z psychohygienických důvodů, tj. z důvodu vlastní ochrany?

Je projevem citlivosti na habitus ignorovat výroky o uprchlících, které mně osobně připadají diskriminační?

Znamená pro mě citlivost k nastavení také to, že si člověk nechává své vlastní postoje pro sebe, protože s poradenskými problémy klienta souvisí jen nepřímo?

2.7. “Příliš starý?”

Jméno: Thomas

Věk: 57 let

Stručný popis: mnoho let praxe, nízká kvalifikace, problémy s psaním a čtením, zadlužení, hrozba ztráty zaměstnání, závislost na příjmu

Thomas žije v malém městě v Münsterlandu (krajina v Severním Porýní-Vestfálsku). Více než 20 let pracuje v oblasti skladování/logistiky, kde třídí a připravuje zboží. Jeho zkušenosti byly dostatečné k tomu, aby zvládl vyřídít pracovní požadavky. Skutečnost, že téměř neumí číst a psát, nebyla při výkonu práce dlouho patrná. V případě potřeby mu byli schopni pomoci jeho kolegové.

Díky digitalizaci v oblasti skladu/logistiky dostává pracovní příkazy nově prostřednictvím tabletu. Protože je nedokáže přečíst, jeho handicap v psaní a čtení začal být zřetelný a pracovní požadavky přestal zvládat, jeho kolegové už nedokáží kompenzovat jeho nedostatečnou gramotnost. Zaměstnavatel mu nabídl úhradu kurzu čtení a psaní, který se koná ve večerních hodinách. Thomas nabídku přijímá, ale poměrně rychle opět z kurzu odchází.

Během poradenství říká, že se už do práce nedokáže dostatečně nic naučit. V dalším průběhu rozhovoru však vychází najevo, že hlavním důvodem pro ukončení kurzu je to, že jeho práce na částečný úvazek, na které je kvůli své finanční situaci závislý, není slučitelná s večerní dobou realizace kurzu. Kromě toho má dojem, že pokrok, kterého dosáhl, je tak pomalý, že "čtení a psaní už mi stejně nepůjdou, na to už jsem moc starý". Thomas dává najevo, že nutně potřebuje jinou práci.



Otázky k zamyšlení:

Jaké další informace potřebujete od člověka, který žádá o radu, abyste mohli vést poradenský rozhovor zaměřený na řešení?

Jak byste s ním řešili hledisko gramotnosti související s prací? Nebo byste se tím vůbec nezabývali? Pokud ne, proč ne?

Jakým způsobem byste ho podpořili v souvislosti s jeho touhou po novém zaměstnání?

2.8. "Vždyť přece nepatřím k nižší třídě!"

Jméno: Markus

Věk: 46 let

Stručný popis: mnoholetá praxe, vysoká kvalifikace, zabavený majetek, ztráta oprávnění k výkonu lékařské praxe, svobodný

Markus, narozený v Kolíně nad Rýnem, žijící v Mnichově, vysoký, pohledný, byl doktorem medicíny s vlastní bohatou praxí, což mu umožňovalo žít v blahobytu a podnikat mnoho nákladných cest. Měl k dispozici celou řadu luxusních vozidel. Rozsáhlý podvod s fakturami mu vynesl čtyřletý trest odnětí svobody a odebrání licence k výkonu lékařské praxe. Jeho majetek byl zabaven.

Během poradenství vyjadřuje přání začít nový profesní život. Protože jeho finanční situace vylučuje studium (má vysoké dluhy a vztahuje se na něj omezení výjimky pro exekuci), poradce s ním probírá možnosti případné rekvalifikace na kvalifikovaného pracovníka. Markus je zjevně znepokojen vyhlídkou, že bude degradován na status odborně vyškoleného pracovníka. Je přesvědčen, že má možnost získat kvalifikaci, která by mu alespoň umožnila dosáhnout dřívějšího statusu. Podle jeho slov "člověk s mou minulostí a mým dřívějším zázemím se nemůže stát nižší třídou".



Doplňující informace:

V Německu se na zadlužené osoby vztahuje exekuční ochrana, jejímž cílem je umožnit dlužníkům v povinném vymáhání žít život v souladu s lidskou důstojností a zabránit tomu, aby se navzdory povinnému vymáhání stali závislými na systému sociálního zabezpečení. Dočasné omezení

výjimky mají zajistit, aby dlužník mohl disponovat životním minimem i v případě, že je jeho příjem z výdělečné činnosti postižen exekucí.

Jak je taková situace upravena ve vaší zemi?



Otázky k zamyšlení:

Jak by v tomto případě mohlo vypadat citlivě vedené poradenství?

Je úkolem poradce dát poradenskému klientovi jasně najevo, že svým nesprávným chováním zničil jakoukoli šanci na to, aby někdy získal zpět svůj starý styl života/své nastavení?

2.9. “Jsem zákazník, nebo žadatel?”

Jméno: Agnieszka

Věk: 39 let

Stručný popis: Polka, vdaná, dvě děti, maturita, praxe v Polsku, uklízečka v Německu, chce se requalifikovat na částečný úvazek.

Agnieszka je Polka a žije v Německu nedaleko Frankfurtu již osm let se svým manželem a dvěma dětmi (11 a 14 let). V Polsku vystudovala střední školu, vyučila se obchodnicí a krátce také pracovala ve své kvalifikované profesi. V Německu má několik úklidových zakázek v soukromých domácnostech, aby doplnila rodinný příjem.

Chce se requalifikovat, ale nemůže to být requalifikace, která by jí plně vytěžovala, nejlépe by se mělo jednat o digitální možnost requalifikace, protože rodina je závislá na jejím dodatečném příjmu. Kontaktuje proto personální agenturu. Během šesti týdnů absolvuje čtyři pohovory, ale pokaždé s jiným poradcem, který se jí zdá poněkud nepřátelský a odmítá její představy o budoucnosti. Sama sebe začíná vnímat jako "otravnou žadatelku". Její vytrvalost vede nicméně k tomu, že jí personální agentura odkáže na vzdělávací instituci, která nabízí poradenství, ale také sama provádí školení a requalifikace.

Poradenský pohovor dopadne jinak, než doufala. Nesetká se s poradcem individuálně, ale ocitne se ve skupině s dalšími dvaceti lidmi, kteří se také chtějí requalifikovat. Poradce ze vzdělávací instituce, který se připojí ke skupině, jí rychle dá najevo, že individuální zájmy a potřeby nelze zohlednit. Zájemci o poradenství mají na výběr, zda se pro nabízenou requalifikaci rozhodnou, nebo ne. Agnieszka nemá možnost vyjádřit své přání nebo potřebu kvalifikace na částečný úvazek. Ačkoli mluví německy relativně dobře - před několika měsíci složila zkoušku na úrovni B2 -, přičítá nedostatečné poradenství faktu, že není "rodilá Němka".

Nedostatek citlivosti vůči nastavení, který se tu objevuje, je pro ni především výrazem vědomé či nevědomé diskriminace její osoby, že je cizinka. Z hlediska svého dosavadního vzdělání, literárních a kulturních ambicí se svým nastavením cítí být příslušnicí střední třídy. Vnímá nezájem poradců o její osobu a její potřeby - poradci obvykle také patří ke střední třídě - že se chce nějak odlišit, myslí si, a předpokládá, že by se jako cizinka - uklízečka, která zřejmě potřebuje pomoc - setkala s větším pochopením.



Otázky k zamyšlení:

Setkáváte se ve své poradenské praxi s tím, že migranti, kteří se zdají být relativně bezmocní, zažívají v poradenství více empatie než ti, kteří přicházejí do poradny sebevědomě a s jasně formulovanými zájmy?

Je možné, že obvykle bezbranný člověk má větší šanci získat pozornost poradenského pracovníka než obvykle "podobně smýšlející" člověk, který se nutně nejeví, že je v nouzi?

2.10. "Nikdy v životě jste nedělal skutečnou práci!"

Jméno: Nevenka

Věk: 58 let

Stručný popis: nižší vzdělání, nízká gramotnost, odstup a negativní postoj k poradenství a učení

Nevenka vyrůstala na malém statku ve venkovské oblasti Pomurje, kde se tvrdá práce cenila mnohem více než vzdělání. Pocházela z neuspořádané rodiny s otcem alkoholikem a jen s obtížemi dokončila základní školu. Vdala se mladá, přestěhovala se do sousedního městečka a měla dvě děti. Ke vzdělání se již nevrátila a celý život pracovala v méně náročných, manuálních pracích.

V současné době pracuje jako prادلena v domově důchodců. Její manžel pracoval 30 let v továrně za výrobní linkou, ale kvůli zranění zad a dalším zdravotním problémům musel odejít do důchodu. Stará se o něj a vykonává většinu domácích prací. Jejich příjem je nízký. Její děti jsou dospělé a odstěhovaly se do Lublaně, hlavního města Slovinska. S nimi a s vnoučaty se vídá jen příležitostně.

Musela se zúčastnit kurzu o ochraně zdraví při práci, na který ji spolu se skupinou spolupracovníků poslal zaměstnavatel. Před zahájením kurzu museli všichni absolvovat individuální poradenství. Nebyla motivována, naopak, situaci vnímala jako povinnost, jako něco, k čemu ji donutil zaměstnavatel. Neviděla smysl v účasti na kurzu, protože za rok nebo dva měla odejít do důchodu.

Když Nevenka přišla na první poradenské sezení, chovala se k výchovnému poradci velmi nepřátelsky, hrubě a urážlivě. Byla ovlivněna vzorem k návštěvě poradenství i kurzu na ochranu zdraví a vybějela si ho na poradci slovy: "Co vy víte, vy, co jste nikdy v životě nedělal pořádnou práci!"

První reakcí poradce bylo naslouchání a pozorování, díky němuž došli k hlubšímu pochopení jejího negativního postoje. Nevenka se potýkala s vyplňováním přihlášky, což byl první náznak jejích problémů s gramotností, které se v průběhu poradenství potvrdily. Její strach z učení a účasti na kurzu pramenil z toho, že dlouho nic nečetla ani nepsala a bála se, že se její nízká gramotnost projeví v průběhu kurzu.

Po stanovení hranic v komunikaci poradce pracoval na budování respektujícího vztahu s Nevenkou - zjistil její hodnoty a pomohl jí rozpoznat její silné stránky a její hodnotu, což Nevenku povzbudilo a motivovalo k účasti na kurzu.



Doplňující informace:

Podle průzkumu dovedností dospělých, který je produktem OECD Programu pro mezinárodní hodnocení kompetencí dospělých (PIAAC 2014), dosahují dospělí ve Slovinsku v průměru nižších výsledků, než je průměr OECD v oblasti gramotnosti, matematické gramotnosti a řešení problémů v prostředí bohatém na technologie.

**Otázky k zamyšlení:**

Jak byste reagovali, kdyby byl váš klient naštvaný a rozhořčený?

Ocitli jste se někdy v situaci, kdy vás vaše vlastní špatná zkušenost nebo strach z odhalení přiměly k rozhořčení a zlosti? Dokážete se s Nevenkou nějak ztotožnit?

2.11. “To nepotřebuji znát!”

Jméno: Jože

Věk: 37 let

Stručný popis: odstup od (formálního) vzdělávání a učení, nedostatek motivace - soustředí se pouze na řešení aktuální situace/problému, minimální úsilí

Jože vyrůstal v malém městě nedaleko Rakouska. Jeho otec pracoval v továrně, kde vykonával jednoduché práce, zatímco matka se starala o dům, malou zahradu a několik domácích zvířat a vykonávala sezónní práce. Oba byli pracovití a otec většinu prací a oprav kolem domu dělal sám, byl také zručný v opravování aut a motorek, s čímž mu Jože rád pomáhal. Základní školu absolvoval s velkým úsilím a nějak se mělo za to, že na knihy a učení moc není.

Jože začal pracovat ve stavební firmě hned po ukončení základní školy a během své kariéry vystřídal několik zaměstnavatelů. Svě zednické dovednosti si postupně osvojil prací. Protože žije v pohraničí s Rakouskem, rozumí a hovoří trochu německy. S kolegy vychází dobře - jsou to spojenci proti šéfovi. Zaměstnavatel je v jejich očích ten, kdo po nich pořád něco chce, tlačí na ně a kontroluje je. Přesto je na svou práci zvyklý a nemá zájem o žádnou změnu ani povýšení.

Jeho zaměstnavatel si přeje, aby získal národní profesní kvalifikaci pro suché zdění (NOQ), a proto ho odkazuje na poradenství. Poradce ho chce kromě procesu získání NOQ seznámit i s dalšími možnostmi odborného vzdělávání, které se v regionu nabízejí. Jejich prostřednictvím by Jože mohl získat vyšší stupeň vzdělání nebo jiné dovednosti (např. počítačové), které by se mu mohly hodit v práci a při povýšení, protože jeho zkušenosti by mu umožnily kariérní postup a vedení týmu pracovníků.

Jože se brání, nechce ani slyšet o ničem jiném než o NOQ, které musí získat. Navíc má problémy s přípravou portfolia, které je součástí procesu NOQ, a poradce ho musí neustále povzbuzovat a motivovat. Jože nakonec portfolio připraví, protože je požadováno, ale nebyl připraven vynaložit více než minimální úsilí a čas.

Poradce si uvědomuje, že prezentovat další možnosti vzdělávání a učení, i když by mohly Jožovi pomoci k povýšení nebo lepšímu zaměstnání, je zbytečné, ba co víc, Jožovi to zhoršuje náladu. Nakonec Jože získá NOQ, zatímco poradcova snaha směřuje k tomu, aby společné schůzky zanechaly dobrý dojem a Jože si uvědomil, že poradce i organizace jsou mu kdykoli k dispozici.

**Doplňující informace:**

Lidé žijící v příhraničních oblastech často odcházejí za prací za hranice, kde jsou vyšší mzdy a lepší pracovní podmínky. Zaměstnavatelé se často zdráhají své zaměstnance zaškolit z obavy, že si pak budou hledat jinou, lepší práci v zahraničí. To je patrné zejména v příhraničních oblastech, kde mohou Slovinci pracovat v zahraničí jako dojíždějící za prací.

**Otázky k zamyšlení:**

Myslíte si, že Jožova neochota učit se souvisí s jeho odporem k učení nebo strachem ze změny?

Proč se Jože nevidí jako vedoucí týmu svých kolegů?

2.12. “Navštěvuji kurzy, abych se dostala do lepší společnosti!”

Jméno: Petra

Věk: 51 let

Stručný popis: nevytížená, nejistá agenturní pracovnice, která se vzdělává a učí pro zábavu, aniž by to mělo vliv na zlepšení jejich kariérních šancí.

Petra vyrůstala s vysoce vzdělanou matkou v Lublani a později se přestěhovala za město. Vystudovala ekonomii, ale nemá žádné pracovní zkušenosti v oboru. Často měnila zaměstnání a většinu času pracovala přes agenturu (nejisté zaměstnání). V současné době je nevyužitě zaměstnaná, pracuje přes pracovní agenturu. Pracuje ve výrobě za pásovým dopravníkem, v několika směnách. Kvůli zdravotním problémům s rukou si hledá jinou práci. Před nedávnem jí byl také odebrán řidičský průkaz, což jí hledání nové práce ještě více ztěžuje, protože žije v méně obydlené oblasti bez veřejné dopravy, kde je auto pro každodenní život nezbytné.

Často chodí do poradny, kde se cítí bezpečně, a vrací se sem už mnoho let, kdykoli se v jejím životě něco pokazí.

Petra se pravidelně ptá a zajímá se o bezplatné kurzy a semináře, které pravidelně navštěvuje (např. kurz francouzštiny, i když z něj nemá žádný užitek). Kurzy navštěvuje ráda; dává jí to pocit, že je ve společnosti "lepších" lidí. Cítí se tam přijatá, je ve společnosti, než aby byla sama doma. Říká také, že kurzy jsou pro ni způsobem, jak se zabavit a ukrátit si čas.

Poradce jí pomáhá s hledáním nového zaměstnání, přípravou životopisu, psaním a odesíláním žádostí o zaměstnání a elektronických žádostí, což sama nezvládá. Zatím bez konkrétního dopadu.

Přestože poradenství nemělo žádné přímé účinky, např. nové, lepší zaměstnání nebo kariérní postup, vnímá poradce nepřímé, "měkké" účinky. Petra si více věří, roste a rozvíjí se jako osobnost, je motivovaná a vytrvalá. Kromě toho získává nové znalosti a rozvíjí různé dovednosti a kompetence v kurzech, které navštěvuje.

Přestože poradce nevidí hodnotu v tom, že Petra navštěvuje některé semináře nebo kurzy, nebo jak by jí to mohlo prospět při hledání jiné, lepší práce, Petru však sleduje a uvědomuje si, že socializace a učení má pozitivní dopad na její život.

**Doplňující informace:**

Organizace pro vzdělávání dospělých ve Slovinsku se snaží poskytovat bezplatné vzdělávací příležitosti pro dospělé tím, že žádají o financování prostřednictvím různých veřejných výběrových řízení a z různých zdrojů (např. z Evropského sociálního fondu).

Cyril O. Houle ve svém díle *The Inquiring Mind* (1961) definoval tři orientace na učení, které jsou společné dospělým: orientace na cíl, orientace na činnost a orientace na učení.

**Otázky k zamyšlení:**

Myslíte si, že školení nebo vzdělávací programy musí přímo souviset s něčí situací, aby byly účinné?

2.13. “Učení je to poslední, co mě zajímá - nutí mě vystěhovat se!”

Jméno: Almina

Věk: 43 let

Stručný popis: problémy, které je třeba vyřešit před zapojením do vzdělávání/učení, chudí pracující, zastoupení a doporučení.

Almina přišla do poradenského centra na podnět společnosti, kde byla zaměstnána jako švadlena. V rámci projektu zaměřeného na zaměstnance, kteří měli přijít o práci, mohli zaměstnavatelé odkázat zaměstnance, u nichž se předpokládalo propouštění (např. z důvodu snižování počtu zaměstnanců), na poradenství, kde pro ně byl vypracován individuální kariérní plán. Důraz byl kladen také na identifikaci nedostatků ve znalostech, dovednostech a kompetencích a na poskytnutí nebo nalezení vhodných příležitostí ke vzdělávání.

Almina uprchla do Slovinska před válkou v Bosně. Přijela s rodiči a bratrem v době, kdy chodila na střední školu; tu však nedokončila. Brzy se vdala a měla dvě děti, ale brzy ovdověla.

Přestože žije ve Slovinsku již dlouho, mluví slovinštinou špatně, což může být překážkou při hledání práce. Proto se rozhodne nejprve absolvovat kurz slovinštiny a poté získat vyšší vzdělání - dokončit střední školu.

Brzy se objeví první problém, kvůli práci na směny je pro ni obtížné najít kurz, do kterého by se mohla přihlásit. Jelikož je však o kurzy, které se opakují v různých časech velký zájem, brzy najde takový, který vyhovuje jejímu pracovnímu rozvrhu.

Kurz sotva začne, když z něj odejde a poradci oznámí, že už ho nemůže navštěvovat, protože má větší problémy - její rodina je nucena vystěhovat se. Přestože je zaměstnaná, její příjem nestačí na to, aby uživila sebe a dvě děti.

Jelikož poradce pravidelně spolupracuje s místním Centrem pro sociální práci, nabídne Almině, která je příliš vyděšená a zstrašená státními institucemi, že se s nimi spojí a domluví jí schůzku. V poměrně krátké době Almina poradce informuje, že se jim podařilo najít příznivé řešení, přestěhovala se do jiného bytu a chce se znovu přihlásit do kurzu slovinštiny.

**Doplňující informace:**

Zastupování a doporučování lze využít k podpoře dospělých v komunikaci s různými institucemi, pomoci jim kontaktovat příslušnou instituci, sjednat schůzku, připravit potřebnou dokumentaci a zahájit proces.

2.14. “Na trhu práce můžete být stále plně aktivní i jako matka”.

Jméno: Monika

Věk: 34 let

Stručný popis: dvě děti - jedno ve školkovém a jedno ve školním věku, návrat na trh práce po mateřské/rodičovské dovolené, velká a nenaplněná očekávání sladit rodinný a pracovní život při stejném zatížení a ve stejném časovém rozvržení, jako tomu bylo před mateřskou/rodičovskou dovolenou.

Monika je žena, která se stará o své dvě děti, dívky ve věku 4 a 7 let. Žije v Severočeském kraji ve městě Ústí nad Labem. Vystudovala Vysokou školu ekonomickou a od té doby pracovala v nadnárodní společnosti v místě svého bydliště jako personalistka. Její pracovní povinnosti se postupem času staly náročnějšími a složitějšími, což se projevilo i na jejím časovém nasazení a nárocích, které zvládala. Její pracovní povinnosti se postupem času staly náročnějšími a složitějšími, což mělo vliv i na její časové nasazení a odbornost. To však nepředstavovalo zásadní problém; Moniku její práce bavila a stala se velkou součástí jejího života. Monika se také věnovala dalšímu vzdělávání a rozvoji svých odborných dovedností.

Její kariérní růst se zastavil v okamžiku, kdy se stala matkou. V době, kdy byla Monika na mateřské, respektive rodičovské dovolené, se snažila být v kontaktu se zaměstnavatelem a kolegy, aby byla připravena na hladký návrat na svou pozici. Když mohla mladší dcera navštěvovat vzdělávací zařízení (mateřskou školu), vrátila se do práce. Monika předpokládala, že dokud budou obě dcery navštěvovat mateřskou školu / školu, bude schopna s občasnou pomocí manžela zvládnout původní rozsah práce. Tento předpoklad se však rychle ukázal jako neudržitelný. Náročnost této pozice v kombinaci s nepředvídatelností toho, kdy budou muset děti zůstat doma - nejčastěji z důvodu nemoci - nebyla zvládnutelná. Nová situace byla pro Moniku a celou její rodinu značně stresující, kombinace pracovních povinností, termínů a péče o děti a domácnost se stávala velmi náročnou disciplínou a Monika začala vážně uvažovat o radikálnějších řešeních situace, než bylo například snížení úvazku u dosavadního zaměstnavatele.

Když se zamyslela nad svou situací, došla k závěru, že jí v práci nejvíce chybí flexibilita a možnost aktivně ovlivňovat, kdy bude plnit své pracovní úkoly a kdy bude trávit čas s rodinou.

Monika se sice snažila hledat pracovní řešení s dobrou (časovou) flexibilitou, aby mohla sladit rodinný a pracovní život, což se během poradenství jasně ukázalo. Byla zvyklá tvrdě pracovat a učit se novým dovednostem, stejně jako byla zvyklá pracovat s lidmi, přesto si nebyla zcela jistá, jak tento potenciál s určitým omezením flexibility využít.



Otázky k zamyšlení:

Na jakých typických kariérních vzorcích jsou založeny vaše poradenské přístupy?

Jak ovlivňuje životopis klienta poradenství vaše závěry v poradenských situacích? Ptáte se na doplňující informace a dokázali byste pochopit strohou interpretaci na základě svého postoje ke kariéře ve svém rozhodovacím procesu?

2.15. “Může to být nový začátek?”

Jméno: Alina

Věk: 34 let

Stručný popis: přistěhovalecký původ, jazyková nedostatečnost, hmotná nouze, nejistá budoucnost

Alina je žena z Ukrajiny, která uprchla ze své vlasti kvůli válečnému konfliktu ve své zemi. Ze své země utekla společně se svým synem bez manžela. V prvních dnech jí byla oporou její sestra, která již byla ubytována v Brně. Alina ve své zemi pracovala jako lékařka a také vedla výuku na univerzitě, kde učila studenty medicíny. Je vzdělaná a v rámci své profese má již velké zkušenosti.

V České republice čelí několika velkým výzvám, zaprvé to byla otázka bydlení a zadruhé zařizování školy pro syna. Nakonec bylo nutné udělat něco s její prací. První dvě výzvy se podařilo vyřešit i díky podpoře státu a podpoře její sestry. Otázka profesního uplatnění však zůstala otevřená, a to především kvůli jazykové bariéře a nezbytné vysokoškolské aprobaci relevantní pro české prostředí. A tak i přes své schopnosti, úspěchy ve vzdělání a kompetence narazila na omezení.

Postupně si přiznává, že bývalá práce pro ni za daných okolností není možná, ale hledá řešení, jak najít nový začátek.



Otázky k zamyšlení:

Znáte nějaké konkrétní situace, kdy jste čelili posttraumatickým válečným situacím?

3. Field reports (zprávy ze zjištění ve sledované oblasti)

Field reports jsou dokumentací analýzy určitého jevu, který je založený na teoriích a pozorováních v oblastech výzkumu v sociálních vědách. Všichni jedinci ve společnosti, včetně poradců nebo sociálních pracovníků, se aktivně snaží dělat informovaná rozhodnutí na základě svých základních znalostí. Tyto znalosti jsou často přítomny, ale zůstávají nepovšimnuty (Wolfinger 2002). Field reports kombinují teorii a analýzu, aby vytvořily mosty propojující teoretické koncepty s praxí sběru dat. Field reports jsou důležitým nástrojem, který pomáhá identifikovat problémy při zavádění alternativ a nového vývoje. Následující kapitola by měla pomoci pochopit, jak se otázky související s rozdíly v nastavení/habitu a naše teoretické koncepty uplatňují v reálném světě a v reálných situacích.

V našem projektu, který je zaměřený na nastavení/habitus v poradenství pro zaměstnané osoby ze znevýhodněného prostředí, jsme jako klíčovou metodu využili field reports, a to z několika důvodů. Field reports poukazují na dobrou či špatnou praxi v poradenství. Jedná se o zdokumentované autentické příklady z poradenské praxe, které popisují konkrétní poradenské činnosti a poskytují návrhy na interpretaci případu a rozpracování možností postupu. Vycházejí z rozhovorů s poradci o jejich zkušenostech a každodenních teoriích. To umožňuje hlouběji porozumět dynamice mezi poradci a klienty poradenství, a také širším sociokulturním faktorům, které ovlivňují jejich nastavení. Abychom mohli poukázat na problémy s odlišnostmi v nastavení, popisujeme nejprve jak poradce, tak i klienty poradenství, kterých se to týká.

Každý popis je doprovázen doplňujícími informacemi (jedná se třeba o specifická opatření a způsoby práce v jednotlivých zemích, příklady dobré praxe, odkazy na další literaturu nebo internetové zdroje k popisovanému obsahu) a otázkami k vlastnímu zamyšlení.

3.1. “Tohle už je na mě moc!”

Téma: komunikace
Problematika: nastavování hranic/ určování hranic
<p>Popisy osob:</p> <p>Leyla pracuje jako poradkyně v poradenském projektu ve Vídni v Rakousku, který je zaměřen pouze na osoby s žádostí o odbornou přípravu a/nebo další vzdělávání. Leyla sama má zkušenosti s migrací a hovoří několika jazyky včetně turečtiny. O této skutečnosti informuje jako o přidané službě pro klienty poradenství na veřejných internetových stránkách poradenské organizace. Veškerí klienti poradenství, kteří potřebují poradenství v turečtině, se tedy obracejí přímo na ni nebo jsou na ni odkázáni kolegy. Zkušenosti ukazují, že je snazší a rychlejší navázat vztah mezi poradcem a klientem poradenství, pokud je poradenství poskytováno v rodném jazyce klienta poradenství.</p> <p>Elif jako klientka poradenství také pochází z Turecka, a proto chtěla poradenství především ve svém rodném jazyce. Nyní se nachází v situaci, kdy děti navštěvují školkou a proto by se ráda Elif vrátila na trh práce.</p>
<p>Popis situace:</p> <p>Kvůli sdílenému a společnému jazyku vznikají potíže v rámci vztahu, v osobní blízkosti a v odstupu. Konkrétně se v následujícím textu zaměříme na obtíže Leyly (poradkyně) při vytyčování hranic mezi ní a Elif (klientkou poradenství), která má stejný mateřský jazyk a patří ke stejné etnické skupině. "Společný jazyk" a sdílená představa o společném původu rychleji vytváří blízkost a důvěru v prvním okamžiku. Blízkost, kterou vytváří mateřský jazyk, si klienti poradenství vykládají jako skutečnost, že jim Leyla může pomoci s jakýmkoli osobními problémy. Konkrétně se to týká popisu situace, ve které Leyle volala klientka i o víkendech, aby jí pomohla s obecnými otázkami ohledně života</p>

v Rakousku a kontaktovala ji rovněž, když hledala bydlení a potřebovala podporu. Leyla zastává názor, že si potřebuje vytvořit jasné hranice. Ty jsou důležité pro oddělení soukromého a profesionálního prostoru, a to jak z hlediska obsahu, tak z hlediska času.

V některých oblastech společnosti je výrazně nadměrné nebo nedostatečné zastoupení příslušníků určitých etnických skupin. To je způsobeno mechanismy třídního a sociálního utváření, které mohou následně vést k sociálnímu vyloučení. Procesy vyloučení této sociální skupiny, jejíž formování probíhá v poradenském procesu, jsou zdůvodňovány etnicitou. Pocit příslušnosti k sociální skupině se vytváří prostřednictvím poradenského procesu. Ten je zdůvodňován sdílenou etnicitou (příklady viz Wimmer 2008 a Wimmer 2013).

Navzdory zázemí "společného jazyka" a "kultury" je Leyla vnímána jako kontaktní osoba pro záležitosti, které dalece přesahují spektrum poradenství v oblasti vzdělávání. Kritéria společného jazyka lze tedy označit za citlivá kritéria z pohledu nastavení vzájemných vztahů. Při jednání s osobami ze znevýhodněných prostředí to lze považovat za výhodu, protože například fáze budování vztahu probíhá rychle.



Otázky k zamyšlení:

Jak byste se zachovali v popsané situaci?

Zdůraznili byste některé vlastnosti, které mohou vytvořit blízkost s vašimi klienty v poradně?

3.2. "Oblékám se jinak v soukromí a jinak v práci!"

Téma: poradenské prostředí

Problematika: pravidla oblékání

Popisy osob:

Mathias pracuje jako poradce v poradenském projektu ve Vídni, který je zaměřen pouze na osoby s žádostí o odbornou přípravu a/nebo další vzdělávání. V soukromí ho velmi zajímá móda. Během své profesní činnosti se této vášni může věnovat jen v omezené míře, protože vnější vzhled a oblečení hrají v profesním kontextu velmi důležitou roli.

Jaqueline se jako klientka poradenství narodila do rodiny zasažené chudobou. Tvrdí, že na pracovní pohovory si musí půjčovat byznys oblečení od sousedů nebo přátel. Sama vlastní jen to nejjednodušší oblečení.

Popis situace:

Rozdílné nároky a zvyky na vnější vzhled lze označit jako rozdíly v nastavení. Zejména při jednání s lidmi, kteří mají z finančních důvodů málo prostředků na oblečení, se klienti poradenství mohou cítit znejistěni tím, že je někdo oblečený ve značkovém oblečení. To má v kontextu poradenství tendenci vytvářet spíše odstup než blízkost. Volba vhodného oblečení je tedy relevantní faktor pro vytváření blízkosti nebo odstupů.

Mathias si dává pozor, aby nebyl v profesním kontextu vnímán nepatřičně. Proto se obléká spíše jednoduše. Dbá na dostatečnou hygienu a čistotu, ale drahé věci záměrně nechává doma. Vlastní drahé značkové oblečení, ale v práci obvykle nosí něco obyčejného, aby na sebe nevhodně neupozorňoval. I když se obléká jednoduše, tak volí kvalitní materiály.

Jaqueline věnuje vzhledu lidí ve svém okolí zvláštní pozornost. Jakmile vstoupí do poradenské místnosti, všimá si, jak je poradce oblečen, zda nosí drahé boty nebo značkové hodinky, či nikoli. Okamžitě si všimne, že poradce má na sobě drahé oblečení. Přestože nejsou vidět žádná velká loga nebo něco podobného, všimne si, jak moc vyniká její

obnošený oděv. Ráda by se také pěkně oblékala, ale částku za nové oblečení si nemůže dovolit, musí hradit nezbytné výdaje.

Rozdíl ve výběru oblečení mohl u Jaqueline vyvolat pocit nepohodlí či nedostatečnosti. Když viděla poradce v drahých věcech, mohla mít pocit, že tam nezapadá nebo že se nemůže ztotožnit s jeho životním stylem. Koneckonců se Jaqueline na základě svého vlastního vzhledu cítí odsuzována a nepochopena, což vede během poradenství k překážkám v komunikaci a v budování důvěry.

Oblečení je zásadním aspektem nastavení, protože odráží kulturní, sociální a osobní identitu jedince. Lidé si často vybírají oblečení, které je v souladu s jejich výchovou, hodnotami a společenskými normami, a utvářejí tak vnímání sebe sama, a i to, jak je vnímají ostatní.



Otázky k zamyšlení:

Jaké oblečení nosíte?

Jak drahé je podle vás vaše běžné oblečení? Jak drahé je podle vás běžné oblečení vašich klientů?

3.3. “Jak má tohle někdo vědět?”

Téma: Potíže s informovaností o následných schůzkách

Problematika: odlišné postoje

Popisy osob:

Sarah je poradkyně z Dolního Rakouska, je známá svou dochvilností a láskou k plánování. Je pyšná na svůj přísný kalendář a časový rozvrh, který zajišťuje, že je na svá poradenská sezení vždy dobře připravená a chodí včas. Její schopnosti plánování a řízení času umožňují Sarah věnovat plnou pozornost každému klientovi a také zajistit, že budou mít dostatek času na probrání problémů a prozkoumání možných řešení. Sarah si však také uvědomuje, jak důležitá je v poradenství flexibilita a empatie. Když nastanou naléhavé situace, tak navzdory svému strukturovanému přístupu zůstává připravená upravit svůj rozvrh, a klade tak potřeby svých klientů na první místo.

Alex je klient, který má problémy s dochvilností a chápáním důležitosti časových plánů a rozvrhů. Pozdní příchody na poradenská sezení jsou pro Alexe častým jevem, narušuje tak průběh konzultací a zkracuje dobu jejich sezení.

Popis situace:

Sarah a Alex si naplánovali poradenské sezení na 15:00 v kanceláři Sarah. Sarah, která je dochvilná, přišla o několik minut dříve, aby se na sezení připravila. Když však hodiny odbily 15:00, Alex ještě nedorazil. Jak minuty ubíhaly, Sarah začala být Alexovým zpožděním opravdu znepokojena. Věděla, že poradenská sezení jsou pro vedení klienta, jako je Alex, zásadní. Když konečně v 15:15 vstoupil Alex do kanceláře, omluvil se, že přišel pozdě. Sarah ho srdečně pozdravila, ale nemohla si pomoci, cítila se trochu frustrovaná, protože jejich sezení bylo nyní zkráceno pozdním začátkem.

Během sezení Sarah jemně nadhodila otázku dochvilnosti a vyjádřila, jak je důležité respektovat čas jednoho i druhého. Vysvětlila, že dochvilnost jim umožní mít dostatek času na to, aby se mohli věnovat tématům o vzdělávání dospělých, o kterých chce Alex diskutovat. Alex se zdál být Sářiným důrazem na dochvilnost překvapen, protože o jeho vlivu na jejich poradenská sezení nikdy předtím neuvažoval. Přiznal, že má problémy s řízením svého času a často o něm ztrácí přehled. Tím, že se vytvoří bezpečný prostor pro otevřenou komunikaci, může Alex vyjádřit všechny problémy nebo překážky, které mohou být příčinou pozdního příchodu. Sarah navíc zvažila zavedení

praktických technik pro zlepšení dovedností v oblasti time managementu, jako je zadávání upomínek, používání diáře nebo rozdělení úkolů do menších, zvládnutelných kroků.

Alexova nedochvilnost může pramenit z odlišného nastavení a výchovy, kde se na řízení času a dodržování harmonogramu nekladl důraz. To může vést k potížím s pochopením dopadu pozdního příchodu na ostatní a také s efektivitou poradenského procesu.



Otázky k zamyšlení:

Jak zvládáte své emoce během sezení, abyste zachovali profesionální prostředí pro své klienty? Jak řešíte citlivá témata, jako je dochvilnost?

3.4. “Vždy mě někdo soudí”

Téma: předsudky

Problematika: vědomí stigmatizace

Popisy osob:

Maya byla vždy velmi individualistická a jedinečná, a proto do svého poradenství vnáší jedinečné a kreativní přístupy. Kromě poradenství se Maya zaměřuje na posilování duševní a emocionální pohody klienta poradenství. Propaguje všímavost a sebeuvědomění, čímž pomáhá svým klientům budovat odolnost a účinně zvládat stres.

Sama Maya má mnoho piercingů a tetování. Většinu oblečení si kupuje na bleším trhu. Nesnáší jakékoli předsudky a stereotypy. Její otevřenost a vstřícnost vytváří prostor, který je bezpečný a bez předsudků, kde mohou klienti poradenství svobodně vyjádřit své myšlenky a pocity.

Susi si jako klientka poradenství vždy uvědomuje, že je z různých důvodů posuzována. Zvolila si alternativní životní styl a její vzhled nebo názory se liší od společenského normálu, což vede k tomu, že se cítí jako outsider.

Popis situace:

Susi se cítí nejistá ohledně své budoucí volby vzdělání a kariéry a vyhledala pomoc, aby získala přehled a našla správnou cestu.

Když Susi vstupuje do Mayiny kanceláře, cítí směs nervozity a očekávání. Maya Susi srdečně přivítá a vytvoří uklidňující atmosféru, aby zmírnila její nervozitu. Maya se chová otevřeně a bez předsudků, takže se Susi cítí dostatečně bezpečně, aby se svěřila se svými myšlenkami a obavami.

Maya se na začátku sezení ptá Susi na její zájmy, koníčky a předměty, které ji bavily ve škole. Susi se podělí o svou vášeň pro umění a kreativní vyjadřování a také o svou zvědavost ohledně zkoumání alternativních možností profesního uplatnění. Maya pozorně naslouchá Susiiným aspiracím a povzbuzuje ji, aby prozkoumala různé možnosti vzdělávání, které odpovídají jejím zájmům. Představí jí různé možnosti, včetně kurzů souvisejících s uměním, designérských programů a dalších tvůrčích oborů.

Při jejich poradenství dává Mayin způsob myšlení a jednání (nastavení/habitus) Susi pocit, že k ní patří a že je přijímána. Maya je nakloněna zkoumání různých cest Susiina vzdělávání a respektuje její jedinečné zájmy, což odpovídá Susiině vlastnímu způsobu myšlení (nastavení/habitus). Mayin způsob poradenství, který je ovlivněn jejími vlastními návyky, pomáhá Susi, která zvažuje tvůrčí profesní uplatnění, u něž bude skutečně šťastná, cítit se sebejistě. Maya povzbuzuje Susi, aby byla sama sebou a důvěřovala své vlastní speciální cestě. Krátce řečeno, nastavení/habitus formuje poradenství v oblasti vzdělávání mezi Mayou a Susi tím, že ovlivňuje jejich perspektivy, hodnoty a způsoby propojení.

**Otázky k zamyšlení:**

Jste otevření a přijímáte různé vzdělávací a kariérní cesty?
Byl/a jste si vědom/a vašeho vlastního nastavení a toho, jak toto nastavení může ovlivňovat interakci s klienty poradenství?

3.5. “Prostě řekněte, co si myslíte!”

Téma: úcta a zdvořilost

Problematika: rozdílné pojetí jazyka a jeho používání a také pravidla chování

Popisy osob:

Birgit je laskavá a starostlivá poradkyně, která je vždy dobře naladěna. Pomáhá hledat řešení problémů týkajících se vzdělávání a práce a zároveň klientům pozorně naslouchá. Vždy se snaží pochopit, jak se cítí její protějšek. Je velmi trpělivá a klidná; nikdy nic neuspěchá.

Alex jako klient poradenství má jedinečný způsob komunikace a nebojí se říct svůj názor. I díky svému přímému přístupu je vždy ochoten podat pomocnou ruku, když je to potřeba. Nebojí se přijímat výzvy a vnímá je jako příležitost k růstu a učení.

Popis situace:

Při prvním setkání je Alex frustrován Birgitiným zdvořilým a zdrženlivým způsobem mluvy. Dává přednost přímé a přímočaré komunikaci a Birgitinu zdvořilost si nesprávně vykládá jako váhavost nebo nedostatek sebevědomí. V průběhu sezení je Alex stále netrpělivější a jeho nastavení ho podněcuje k agresivnějšímu vyjadřování svých názorů. Několikrát přerušuje tím, že ji utne uprostřed věty.

Během sezení se stává problémem nesoulad mezi Alexovou asertivní komunikací a Birgitinou přílišnou zdvořilostí. Alex má pocit, že ho Birgit nebere vážně, zatímco Birgit se obává, že její přístup není při komunikaci s Alexem účinný. Hovoří o různých způsobech komunikace a o tom, proč je nezbytné porozumět stylům toho druhého. Birgit povzbuzuje Alexe, aby se projevoval, a současně ho žádá, aby byl trpělivý a nechal ji domluvit.

Jak společná sezení pokračují, Alex si postupně uvědomí, že Birgitina zdvořilost neznamená, že ho nebere vážně. Začne více naslouchat a být trpělivější a nechá Birgit mluvit. Birgit také trochu přizpůsobí svou komunikaci, aby byla v případě potřeby přímější, a ujistí se, že Alex se cítí respektován a pochopen.

**Otázky k zamyšlení:**

Jak ovlivňuje váš styl komunikace míru pohodlí a otevřenosti vašich klientů během sezení?
Jak byste mohli zlepšit své komunikační dovednosti, abyste svým klientům v oblasti poradenství lépe zprostředkovali empatii, podporu a vedení?
Jak zvládáte různá očekávání týkající se zdvořilosti?

3.6. Opravdu jsem se k němu nedostala!

Téma: Očekávání a důvěra k poradenství

Problematika: hledání rovnováhy mezi blízkostí a profesním odstupem

Popis osob:

Poradkyně Renate, 48 let, je dlouholetou poradkyní s širokou škálou dalších kvalifikací. Pracuje ve velkém městě v Německu, v transferové společnosti. Profesním zaměřením je učitelka, ale rozhodla se pracovat v oblasti vzdělávání dospělých. Má dlouholeté zkušenosti jako vedoucí kurzů gramotnosti a má také kvalifikaci pro vedení integračních kurzů pro uprchlíky, kde několik let pracovala v příslušných kurzech na podporu jazyka. Nyní je již šest let zaměstnána jako poradkyně ve společnosti, která pomáhá hledat klientům práci.

Klient Luigi je Ital a do Německa přišel s rodiči, když mu byly čtyři roky. Dnes je mu 59 let, má malý byt v Porúří, je svobodný, ale má děti, na které je povinen platit výživné. Základní školu navštěvoval jen sporadicky a od 14 let pracoval na stavbách v Itálii a v Německu. V letech 1980-1994 pracoval jako dělník při likvidaci odpadu a jako řidič vysokozdvizného vozíku. Od roku 1994 do roku 2020 byl zaměstnán na klinice jako pomocník v kuchyni a uklízeč. V roce 2020 bylo oddělení převedeno na externí firmu a on byl propuštěn. V jeho posledním zaměstnání se ukázalo, že má nízkou gramotnost. Nezvládal úkoly spojené s objednávkami materiálu.

Renate popisuje jeho povahu jako tichou, zdrženlivou, zdvořilou, svědomitou a spolehlivou. Je otevřený společenským kontaktům a umí vést neformální rozhovor. Je nápadné, že nosí stále černé oblečení a je ověšen řetězy. Mezi jeho záliby patří sledování videí, jízda na kole, ryby a akvaristika. Jeho hlavní starosti jsou finanční, protože ví, že musí pracovat ještě nejméně sedm let.

Popis situace:

Luigi od poradenství očekává, že mu Renate pomůže s žádostí o zaměstnání, aby ji mohl správně vyplnit a odevzdat. Konkrétně předpokládá, že Renate má za něj napsat jeho žádosti o zaměstnání. Když s ním poradkyně následně pracuje, vyjde najevo, že Luigi je velmi překvapen, když zjistí, že v němčině existují velká a malá písmena. Renate mu napíše potřebné podklady k žádosti, které také odevzdá různým firmám. Poradkyně se nedaří zjistit, co se s každou žádostí stalo, protože Luigi jako osoba, která žádá o radu, zjevně nerozumí procesu podávání žádostí. Na dotazy Renate odpovídá, že už neví, s kým v jednotlivých případech mluvil. Písemné odpovědi potenciálních zaměstnavatelů vyhazuje, protože je nedokáže přečíst. Stále doufá, že práci najde díky sociálním kontaktům, aniž by musel cokoli písemně prokazovat. Renate ho také upozorňuje, že "zapáchá" a že to může být při pracovním pohovoru nevýhoda. On to tak nevnímá a její intervence je neúčinná. Zájemce o radu odchází z transferové společnosti, na vlastní žádost. Renate neví, co se s ním stalo.



Doplňující informace:

Transferové společnosti působí v Německu v případě insolvence nebo částečné insolvence větších podniků a poskytují poradenství zaměstnancům těchto (končících) zaměstnavatelů ohledně kariérních vyhlídek. Klienti poradenství mohou v transferové společnosti zůstat až jeden rok a mít status zaměstnance.

Najdete něco podobného i ve vaší zemi?



Otázky k zamyšlení:

Je poznámka poradkyně, že osoba, která žádá o radu, "je hodně cítit", necitlivá vůči jeho nastavení, nebo jde o vhodnou narážku?

Jak se ve srovnatelných situacích chováte vy?

Je psaní dokumentů k žádosti o zaměstnání ze strany poradenského pracovníka citlivý přístup k jeho nastavení, nebo je to gesto, které musí potenciální zaměstnavatele nakonec vést k závěru, že uchazeč neumí psát a číst?

Jak byste situaci řešili vy? Jak byste se k němu snažili proniknout vy?

3.7. Rámec politiky trhu práce a jeho přizpůsobování pomocí citlivě vedeného poradenství?

Téma: Očekávání a důvěra v úspěch poradenství

Problematika: Brát vážně cíl klienta poradenství

Popis osob:

Poradkyně Marianne má dlouholeté zkušenosti jako poradkyně v transferových společnostech. Žije v německém městě s přibližně 100 000 obyvateli a pracuje v nepříliš vzdáleném městě. Vždy ji potěší, když klienti poradenství přemýšlejí o své kvalitaci, protože je přesvědčena, že klient s kvalitací má dlouhodobě na trhu práce větší šanci. Často má však svázané ruce, protože prvořadým cílem je zařazení do zaměstnání.

Klientka poradenství Josephine je rozvedená a má dvě děti ve věku 16 a 19 let. V roce 1994 ukončila střední školu a ještě během studia pracovala jako pomocná síla v kuchyni. Rozhodne se vyučit se kuchařkou, což úspěšně dokončí. Říká, že do vyučení "tak nějak vklouzla", ve skutečnosti však vaření nesnáší. Pracuje jako kuchařka v různých restauracích, ale často mění zaměstnavatele, někdy po měsíci, jindy po dvou letech. Po čtyřletém období výchovy dětí, během něhož je dočasně evidována jako nezaměstnaná, pracuje tři roky jako uklízečka a později přebírá podnikovou jídelnu, která je ovšem později zrušena.

Popis situace:

Poradkyně Marianne má v transferové firmě Josephine, 50letou zájemkyni o konzultace. Josephine se zaměřuje na obor, který je zatím v plenkách. Chce se kvalifikovat jako osobní asistentka se zaměřením na péči v posledních fázích života. Poradkyně vnímá klientku poradenství od počátku jako velmi odhodlanou; již při úvodním sezení jasně formulovala svá přání a sdělila, že ráda pracuje se staršími lidmi, a omlouvá se za svůj "zájem o smrt a truchlení".

Personální agentura Josephinino přání o kvalifikaci zamítne. V době, kdy Josephine touží po změně, dávají personální agentury přednost zprostředkování zaměstnání před kvalifikací, bez ohledu na to, jak nejistá a bez perspektivy jsou tato pracovní místa. Výsledkem je rozšířená tzv. perforovaná nezaměstnanost, tj. trvalá přeměna nejistého zaměstnání na nezaměstnanost. V tomto konkrétním případě příslušná personální agentura nedokázala identifikovat potřebu osobních asistentů a odpovídající kvalifikaci považovala za neperspektivní. Se vznikem nové spolkové vlády byla spojena také změna paradigmatu. Dřívější upřednostňování zaměstnání před kvalifikací bylo zrušeno ve prospěch kvalifikace. Transferové společnosti byly požádány, aby přesvědčily své uchazeče o poradenství k rychlému získání kvalifikace. "V současné době je téměř vše, o co žádáme z hlediska kvalifikace, uděleno". Personální agentura přehlédla, že se profesní oblast osobních asistentů hodně změnila. V minulosti se v tomto oboru zaměstnávali hlavně externisté, ale stále častěji se objevovaly náznaky posunu k trvalým pracovním pozicím. Klientka poradenství nyní získává kvalifikaci a doplňuje si ji během svého působení ve firmě, která ji zprostředkovává. Má pak tolik pracovních nabídek, že si může vybrat a získat stálé místo.



Doplňující informace:

Transferové společnosti se v Německu stávají aktivními v případě insolvence nebo částečné insolvence větších společností a radí bývalým zaměstnancům ohledně kariérních vyhlídek. Klienti

poradenských služeb mohou v transferové společnosti zůstat až jeden rok a mít status zaměstnance.

Existuje něco podobného i ve vaší zemi?



Otázky k zamyšlení:

Představuje pro vás upřednostňování pracovního zařazení před kvalifikační fenomén strukturální necitlivost vůči nastavení/habitu, protože přání a potřeby těch, kteří hledají radu, pak nevedou k jednání? Nebo je to spíše nastavení klientky poradenství Josephine (jedničkářka, energická, cílevědomá), který jí umožňuje kvalifikaci?

Je citlivost k nastavení v poradenství podmíněna určitými rámcovými podmínkami politiky trhu práce?

Pokud ano, které rámcové podmínky jsou nebo by pro vás byly důležité ohledně této problematiky?

3.8. Mezi rodinnou tradicí a odchodem

Téma: Předsudky

Problematika: Řešení konfliktu svědomí?

Popis osob:

Poradkyně Selma, 45 let, pochází z rodiny s migračním pozadím. Do Německa přišla ve svých šesti letech, navštěvovala školu, vystudovala sociální pedagogiku a po dalším výcviku se rozhodla pracovat jako výchovná poradkyně. Do její poradny často přicházejí klienti s migrační a uprchlickou zkušeností. Zdá se, že u nich má výhodu.

Klientce Amíře je 22 let a je svobodná. Do Německa přišla se svou konzervativní a velmi nábožensky založenou rodinou v roce 2015, rodina má uznaný azylový status, a tedy i pracovní povolení a povolení k pobytu. Amíra se rychle naučila německy a dva roky po příjezdu získala středoškolské maturitní vysvědčení. Je to tichá a spíše introvertní osoba. Poslední čtyři roky pracuje jako doplňovačka regálů v drogerii, kde je považována za spolehlivou pracovníci a přátelskou, ochotnou kolegyni.

Popis situace:

Klientka poradenství Amíra chce absolvovat odborné školení. Chce se vyučit zdravotně-technickou asistentkou (ZTA). Když své plány představí rodině, její otec vyjádří silné výhrady. Názor jejího otce je pro klientku poradenství zásadní. Přestože i v drogerii, kde Amíra pracuje, nakupují i muži, má stále k německým mužům jistou nedůvěru a obává se, že mohou poškodit čest jeho dcery. Teprve po dlouhých diskusích souhlasí se vzdělávacími plány, ale pouze pod podmínkou, že v ordinaci budou pracovat pouze ženy, a že pacienti, se kterými se jeho dcera setká, budou výhradně ženy. Klientka poradenství samozřejmě ví, že taková praxe neexistuje. Přichází do poradny a žádá poradkyni o podporu při realizaci svých kariérních aspirací. Hned na začátku dává najevo, že má k poradkyni velkou důvěru, a velmi doufá, že poradkyně rozpozná její dilema, povzbudí ji a pomůže jí.



Otázky k zamyšlení:

Jak reagujete jako poradce?

Jaký postup navrhuje klientovi poradenství?

Jaké informace od klientky poradenství ještě potřebujete, abyste ji mohli (lépe) podpořit?

Je jednání vedené citlivě, když jako poradce podpoříte přání klientky poradenství a aktivně jí pomůžete najít místo pro vzdělávání? Nebo je třeba takové poradenství spíše klasifikovat jako necitlivé k nastavení, protože vedete klientku poradenství do kulturně podmíněného konfliktu s jejím otcem/rodinou původu? Nebo se vůbec nejedná o nastavení, ale o projev konfliktu mezi kulturou původu a kulturou rodné země?

3.9. “Jazyk v procesu poradenství”

Téma: Používání jazyka v poradenském procesu

Problém: Různé úrovně užívání jazyka - mateřský jazyk, profesní jazyk, každodenní jazyk atd., v závislosti na rozdílech v nastavení

Popis osob:

Poradkyně Mojca, 40 let, pracuje ve službách zaměstnanosti již šest let a poskytuje poradenství migrantům, kteří hledají zaměstnání ve Slovinsku (aby měli nárok na poradenství, musí mít status osoby s mezinárodní ochranou a být zaregistrováni na Úřadu práce). Jako absolventka filozofie musela získat další dovednosti a zkušenosti, aby mohla pracovat jako poradkyně pro zaměstnanost.

Před několika lety strávila šest měsíců v Africe jako dobrovolnice v humanitární organizaci. Na základě této zkušenosti se domnívá, že je velmi důležité uvědomovat si rozdíly v nastavení poradce a klienta poradenství. Tyto rozdíly mají podle ní několik rozměrů, od rozdílů ve vzdělání a přístupu k učení až po rozdíly v kulturním a sociálním zázemí atd. Podle jejích zkušeností je uvědomění si těchto rozdílů přítomno na obou stranách, u poradce i u klienta poradenství.

V poslední době navštěvuje její poradnu stále více přistěhovalců z Afriky, většinou mladších mužů s odborným vzděláním, základním vzděláním nebo bez vzdělání. Někteří plánují zůstat ve Slovinsku a jiní se plánují přestěhovat do západoevropských zemí, pokud tam mají příbuzné nebo známé, kteří tam žijí. Potýkají se s problémem naučit se dostatečně slovinský jazyk - natolik dobře, aby byli schopni komunikovat v práci a v každodenním životě. Často se dorozumívají anglicky. Ve Slovinsku je pro ně snazší komunikovat anglicky s mladší a střední generací, ale obtížné se starší generací (která anglicky neumí nebo angličtinu ovládá hůře; buď angličtinu zapomněli, nebo se v mládí učili německy).

Popis situace:

Mojca pracuje na úřadu práce jako poradkyně pro integraci migrantů na trh práce, především v rámci opatření aktivní politiky zaměstnanosti, které migrantům umožňuje pracovat a zaučovat se po dobu 6 měsíců na pracovišti ve vybrané společnosti. Jejím úkolem je hovořit se zájemcem o práci, zjistit, pro jakou práci je vhodný a informovat ho o podmínkách, vzdělávacích kurzech atd. Těchto poradenských schůzek se účastní migranti, kteří již absolvovali kurz slovinštiny pro cizince. Ve své praxi však pozoruje, že afričtí migranti po absolvování tohoto 120 hodinového kurzu neumí dobře slovinsky a mají problémy jí při poradenství porozumět. Rozpoznává dva problémy: špatnou znalost a porozumění slovinskému jazyku obecně a horší porozumění obsahu rozhovoru, pokud je její jazyk příliš "odborný".

Pracovní zkušenosti ji naučily převést "odborný" jazyk do běžného jazyka, používat jednoduchá slova, krátké věty a pravidelně kontrolovat, zda klient poradenství rozumí. Poukazuje na to, že kontrola porozumění je nutná i kvůli rozdílům v kulturním a sociálním prostředí, z něhož migranti pocházejí, a slovinským kulturním a sociálním prostředím, které je prostředím poradce. Často musí vysvětlovat, že hodnoty a postoje ke vzdělávání a práci ve Slovinsku jsou odlišné od hodnot a postojů v jejich původním prostředí. Při prezentaci opatření aktivní politiky zaměstnanosti, šestiměsíčního školení na pracovišti ve vybrané firmě, představuje konkrétní očekávání zaměstnavatelů, vedení, spolupracovníků a dalších osob, s nimiž migranti přijdou do styku.

Na podporu prezentace tohoto opatření vytvořila slovníček 100 nejčastějších slov ve slovinštině, který překládá do různých jazyků migrantů, s nimiž se při své práci setkává. Někdy odkazuje své poradenské klienty na další školení slovinštině, které nabízejí nevládní organizace, a také na další bezplatná školení, pokud zjistí, že jim chybí dovednosti pro konkrétní práci. Dále kontaktuje zaměstnavatele a navštěvuje je v jejich podnicích (přístup oslovení) a seznamuje je s možnými komunikačními problémy. Navrhuje také možná opatření/řešení v pracovním prostředí (např. spolupracovník, který by migranta podpořil v dalším učení a porozumění slovinštině - slovům a frázím, které potřebuje v práci používat; další organizované školení, do kterého může firma migranta zapojit apod.).



Doplňující informace:

Od roku 2020 se počet migrantů ve Slovinsku zvyšuje. Pocházejí z celé řady zemí. Migrantů z různých jazykových skupin mají různé potíže s naučením se slovinštině. Obecně lze říci, že zkušenost všech migrantů ve Slovinsku je taková, že učení slovinštiny je velmi obtížné, což se pak odráží i v poradenském procesu.



Otázky k zamyšlení:

Jaké jsou vaše zkušenosti s prací s migranty a s porozuměním jazyka používaného v procesu poradenství?

Dáváte si pozor na to, abyste svůj "odborný" jazyk překládali do běžného jazyka a usnadnili tak klientům poradenství ze znevýhodněných prostředí vám porozumět?

3.10. "Uvědomuji si svůj styl oblékání?"

Téma: Oblečení a poradenské prostředí

Problematika: Uvědomit si, že oblečení poradce a vybavení poradenské místnosti jsou také součástí poradcovy nastavení/habitu.

Popis osob:

Poradkyně Zdenka, 60 let, pracuje jako poradkyně ve vzdělávacím centru pro dospělé, kam často docházejí dospělí z různých znevýhodněných skupin. Poskytuje poradenství v oblasti přijímání do vzdělávání a pokračování ve vzdělávání a také v oblasti kariérního rozvoje. V této oblasti práce má dlouholeté zkušenosti, je vzdělaná a pro svou práci se účastní průběžného vzdělávání. Ráda se obléká elegantně; do rozpoznatelných módních značek nebo od známých návrhářů ze svého prostředí, proto je její šatník rozpoznatelný i drahý. Díky tomu je ve své organizaci více vidět, ale také se ve svém oblečení cítí upravená a sebevědomá.

Prostory, v nichž pracuje, byly nedávno zrekonstruovány a moderně vybaveny, takže působí "luxusním", ale zároveň světlým a přívětivým dojmem. Nové vybavení bylo zvoleno tak, aby se klienti, kteří přicházejí za poradenstvím, cítili pohodlně a bezpečně a mohli si s poradcem bez obav promluvit.

Popis situace:

Klientka poradenství Melita, 35 let, které hrozí ztráta zaměstnání z důvodu nadbytečnosti, se zajímá o možnost dokončení středního odborného vzdělání (v mladém věku opustila odbornou školu), protože to jí v případě ztráty zaměstnání dá větší šanci na návrat do zaměstnání. Protože má nízký příjem, obléká se skromně, do výrazně levnějšího oblečení.

Když se klientka poradenství Anita setká s poradkyní Zdenkou, která je oblečena v módních značkách, uvědomí si ještě více svou tíživou situaci a skromné oblečení. Zároveň se jí líbí světlé, moderní prostory, ale její trápení způsobuje, že se cítí spíše nepříjemně než pohodlně. V poradenském procesu je rezervovaná, má pocit, že do tohoto prostoru nepatří a že ji velmi elegantně vypadající poradkyně nepochopí.

Poradkyně, která tyto důvody nezná, cítí rezervovanost své klientky. Domnívá se, že klientka poradenství možná ztratila naději, že se její situace změní, i když získá alespoň odborné vzdělání. Poradkyně zpočátku nepozná, že klientku poradenství zaráží její upravený vzhled i moderní prostory.

Při dodržování doporučených kroků poradenského procesu odhaluje poradkyně postupně všechny překážky, které stojí v cestě navázání bezpečné a důvěrné komunikace s poradenským klientem. Když si uvědomí, že překážkou je i její vzhled, pro příští setkání s klientkou poradenství jej do jisté míry "zmírní" tím, že upraví své oblečení tak, aby bylo klientce poradenství bližší, ale aby se poradkyně ve svém oblečení stále cítila pohodlně a upraveně.



Otázky k zamyšlení:

Dbáte na to, jak se oblékáte, podle toho, jaké skupiny dospělých k vám přicházejí pro radu (denně, v jednotlivých případech, při osvětových aktivitách)?

Do jaké míry jste ochotni přizpůsobit svůj styl oblékání potenciálním klientům poradenství tak, abyste se cítili pohodlně, v souladu s tím, jak se rádi oblékáte, a aby vaše oblečení nebylo překážkou otevřené (bezpečné a důvěrné) komunikace s klientem poradenství?

Je vybavení vaší kanceláře přívětivé a útulné? Co si o něm myslí vaši klienti poradenství?

3.11. "Jak se liší naše postoje k učení?"

Téma: Postoj ke vzdělávání a kariéře

Problematika: Pochopit/rozpoznat postoj klienta poradenství k učení a kariéře.

Popis osob:

Poradce Andrej, 63 let, pracuje v poradenství pro dospělé již několik let. Má kladný vztah ke vzdělávání a učení dospělých, znalosti považuje za hodnotu. Pochází z početné rodiny s mnoha dětmi, z nichž někteří dokončili vzdělání na úrovni základní a střední školy, někteří na úrovni vysoké školy (včetně něj) a někteří z nich se v dospělosti dále vzdělávali (jeden z jeho sourozenců až na úroveň doktorátu). Neustále se zdokonaluje ve svých znalostech a je uznávaný jako vynikající poradce v síti poradenství v oblasti vzdělávání dospělých. V poradenském procesu se však setkává s dospělými, kteří předčasně opustili vzdělávání a své znalosti neprohlubují a pro které znalosti nejsou hodnotou. Za léta práce v poradenství se proto poradce na základě zkušeností naučil, jak postupně, krok za krokem, motivovat a povzbuzovat tyto dospělé, aby se zapojili do vzdělávání a rozpoznali jeho přínos.

Popis situace:

Klient Marko, 42 let, nemá pozitivní vztah ke vzdělání a znalostí si necení. Na základní škole patřil ke slabším žákům a ve vzdělávání pokračoval na odborném učilišti. Měl však problémy s učením a vnímal se jako méně schopný. Již řadu let pracuje ve výrobě za pásovým dopravníkem a nikdy neabsolvoval žádné další školení nebo zvyšování kvalifikace pro svou práci. Vzhledem k tomu, že zaměstnavatel hodlá modernizovat výrobní proces novými stroji, budou mít nadále práci pouze ti, kteří se zúčastní zaměstnavatelem určeného školení. Klient poradenství se však obává, že neuspěje, a pochybuje, proč by to pro něj mělo být přínosné.

Poradce Andrej identifikuje v poradenském procesu překážky a obavy klienta. Při vedení rozhovoru dbá poradce na to, aby dospělého povzbudil k zamyšlení nad tím, co se v průběhu let naučil v práci a mimo ni. Společně s klientem

poradenství Markem odhalují jeho skryté znalosti, on sám reflektuje jejich přínos a své úspěchy v určitých činnostech, např. že při stavbě malého domku a terénních úpravách odvedl hodně práce sám, že je velmi šikovný a hodně se toho sám naučil.

Poradce mu pomáhá pochopit a přijmout, že může (a má) rozvíjet své znalosti vlastním způsobem (tím, že mu pomáhá uvědomit si, jaký přístup k učení je pro něj vhodný - například styl učení, zlepšení koncentrace a organizace). Poradce to podloží svými znalostmi charakteristik učení dospělých a příklady z vlastní rodiny. Vysvětluje, že jako poradce ho bude moci během vzdělávání také sledovat a podporovat. Pomáhá mu pochopit a uvědomit si skutečný přínos, který se projeví na konci školení, jak jej bude moci uplatnit nejen ve své práci, ale i v osobním životě.



Otázky k zamyšlení:

Jaké jsou postoje a zkušenosti vašich klientů v oblasti vzdělávání a učení (kariérního rozvoje)? Existují rozdíly mezi různými skupinami klientů poradenství?

Jak ovlivňují proces poradenství rozdíly mezi vašimi a jejich postoji ke vzdělávání a učení (rozvoji kariéry)? Jak to zohledňujete v poradenském procesu?

3.12. “Jaký je můj přístup v oblasti poradenství?”

Téma: Poradenský přístup jako dialog mezi rovnocennými osobami

Problematika: Nastavení poradenství jako dialogu mezi rovnocennými osobami pro proces citlivě vedeného poradenství

Popis osob:

Poradkyně Ana, 42 let, pracuje v oblasti vzdělávání dospělých již 10 let a vystudovala andragogiku. Dříve pracovala jako organizátorka vzdělávání dospělých, a proto má dobré znalosti formálního i neformálního vzdělávání dospělých. V posledních pěti letech si doplnila znalosti a dovednosti v oblasti kariérového poradenství. Při své poradenské práci se často setkává s dospělými ze zranitelných skupin (s různými překážkami v přístupu k celoživotnímu učení). Často zjišťuje rozdíly ve vlastním nastavení a i nastavení svých klientů poradenství, což se, jak sama pozoruje, někdy odráží v poradenském přístupu.

Dospělí ze zranitelného prostředí často nevěří ve své schopnosti a možnosti, mají nízké sebevědomí, nízké vzdělání a dovednosti a necení si znalostí. Často mají očekávání, že poradce za ně v poradenském procesu vše vyřeší nebo jim řekne, jak problém vyřešit. To byl i případ Majdy, ženy středního věku, která pracovala v kuchyni a kvůli problémům se zády hledala novou práci.

Popis situace:

Majda je ve středním věku. Přišla za Anou, protože v místních novinách viděla informaci o bezplatném poradenství ohledně změny povolání. Má základní vzdělání a pracuje jako kuchařka, ale již delší dobu má problémy s bolestmi zad kvůli stálému stání v práci a ráda by změnila práci a organizaci práce. Do Slovinska přišla z Bosny a Hercegoviny před deseti lety, ale stále neumí dobře slovinsky (míchá bosenskou a slovinskou řeč). Domnívá se však, že jí to nebrání v komunikaci v pracovním i osobním prostředí. Když přišla za poradkyní, hned na první schůzce jí přímo řekla, že očekává, že jí poradkyně najde práci, jakoukoliv, pokud nebude muset celý den stát (pracovat na nohou).

Na první schůzce poradkyně vycítila, že si Majda myslí, že jí řekne, která práce je pro ni vhodná, a že jí Majdě najde. Vnímala očekávání, že poradkyně ví, co je pro ni nejlepší, a že má moc nebo vliv na to, aby jí práci sehnala. Poradkyně okamžitě rozpoznala přístup, který klientka poradenství očekávala: Já nic nevím, vy víte všechno a vy můj problém

vyřešíte. Aby poradkyně klientku poradenství na první schůzce nezklamala, slíbila jí pro začátek pomoc, místo aby hned upozornila na to, že je na klientce, aby zjistila, co jí zajímá, a v souladu se svými nově definovanými kariérami cíli sama přistoupila k hledání práce (sledování inzerátů, psaní žádostí, účast na pohovorech atd.), případně se i dodatečně vzdělávala.

Poradkyně věnuje zvláštní pozornost nastavení svých klientů, rozdílům mezi svým a jejich nastavením, a stanovením realistických cílů. Považuje za velmi důležité být empatická, sledovat neverbální komunikaci klientky a dbát na to, aby vycházela z konkrétní situace klientky. Domnívá se, že je velmi důležité vybudovat dobrý vztah, aby se klienti poradenství snáze otevřeli, a bylo pak pro ně snazší řešit problém společně. Dobře rozvinuté měkké a komunikační dovednosti (viz Cedefop, 2021) jsou v tom velkým pomocníkem.



Otázky k zamyšlení:

Jaký poradenský přístup používáte, abyste se vyrovnali s rozdíly v nastavení poradce a klienta poradenství a naplnili očekávání klienta poradenství?

Máte definované kroky - fáze, kterými se při vedení poradenského procesu řídíte?

Které kompetence pro "dobrý" poradenský proces jsou pro vás nejdůležitější?

3.13. "Tohle je pro mě jedna velká černá skříňka!"

Téma: komunikace, jazyk

Problematika: stanovení hranic/vytyčení hranic

Popis osob:

Jan je poradce s dlouholetými zkušenostmi s prací s dospělými lidmi a se způsobem, jak je podpořit v jejich profesním a kariérami růstu. Vzhledem k současné situaci na Ukrajině a probíhajícímu válečnému konfliktu poskytuje poradenství také nově příchozím z Ukrajiny a pomáhá jim se začleněním do společnosti a na trh práce. Je středního věku, takže se během své školní docházky naučil rusky a velmi dobře ovládá základní komunikaci.

Oxana je klientka poradenství, která potřebuje poradit a podpořit. Je to Ukrajinka, která přišla do České republiky sama (bez rodiny) ve svých 25 letech na podzim roku 2022, bydlí u svých přátel v menším bytě v Plzni - v západní části Čech. Je svobodná a nemá žádné dítě. Doma navštěvovala uměleckou školu. Ráda by se výtvarnému oboru věnovala i nadále, ale je také realista a chce se nejprve naučit jazyk, aby mohla získat nějakou pravidelnou práci a vydělat si peníze, aby se mohla osamostatnit. Umí anglicky, ale český jazyk vůbec neovládá.

Popis situace:

Během schůzky zjišťuje Jan podrobnosti o situaci, aby mohl podpořit Oxanu (také) v její osobní situaci a ohledně jejího úředního postavení v České republice. To znamená, že ji Jan podpořil v procesu získání dočasné ochrany.

Během této první fáze probíhala komunikace ve směsici jazyků, částečně v ruštině, částečně v angličtině a hodně neverbálně nebo prostřednictvím již existujících brožur a různých elektronických slovníků.

Po této smíšené diskusi byla stanovena základní orientace klientky poradny a Oxana měla jasnou představu o stávajícím systému v České republice a možné podpoře v jeho rámci. Rozhodla se podat žádost o rekvalifikaci na Úřadu práce - což znamená, že má zájem stát se i uchazečem o zaměstnání - začala navštěvovat jazykové kurzy.



Doplňující informace:

Česká republika je třetí nejčastější destinací Ukrajinců prchajících ze země ze všech členských států EU a zemí s nejvyšším počtem ukrajinských uprchlíků na 100 000 obyvatel. Celkem 44 procent uprchlíků tvoří ženy v produktivním věku, 35 procent děti, čtyři procenta senioři a zbylých 17 procent jsou muži v produktivním věku. Tři čtvrtiny dospělých byly mladší 45 let. Téměř každý třetí dospělý je mladší 30 let. V současné době je v České republice 325 742 osob s dočasnou ochranou.



Otázky k zamyšlení:

Jak byste oslovili osobu, která není schopna mluvit vaším jazykem a ostatní jazyky plně nefungují? Jak byste se ve srovnatelné situaci chovali, na koho byste se obrátili nebo jaké nástroje byste použili na podporu poradenského procesu? Zdůraznili byste a vyzdvihli přednosti, které mohou v poradenství vytvořit blízkost s vašimi klienty?

3.14. “Pořád to nejsem já!”

Téma: situace reintegrace

Problematika: rovnováha mezi minulostí a budoucností

Popis osob:

Olga, 52 let, je dlouholetou poradkyní. Své odborné služby poskytuje v hlavním městě Praze, v posledních letech pracuje v reintegračním centru, kde podporuje osoby se záznamem v rejstříku trestů při návratu do aktivního života. K této pozici ji vedlo několik zkušeností, především díky tomu, že svou práci vždy brala jako poslání hledat komplexní řešení pro své klienty v oblasti poradenství. Nikdy jí nešlo jen o zaměstnání.

Klientka Martina žije v hlavním městě. Je jí 41 let. Vystudovala Vysokou školu ekonomickou, začala pracovat v menším hotelu v centru Prahy a postupně se stala jeho top manažerkou. V pracovním životě byla velmi úspěšná a měla dobré příjmové podmínky. Mohla si dovolit finančně podporovat i svého manžela. Manželství se však ukázalo jako velmi problematické a vyústilo v komplikovaný rozvod. Martinin manžel se s rozvodem nechtěl smířit a kladl jí do cesty mnoho překážek. Martina kvůli těmto překážkám také přišla o smlouvu na provozování hotelu. V té době se dozvěděla, že trpí dědičnou srdeční vadou. Nedokázala se s tím psychicky vyrovnat a začala brát drogy. Svou cestu do vězení zahájila poškozováním hotelu, který několik let provozovala a o který přišla.

Popis situace:

Poradkyně Olga má na starost žadatelku o pomoc, Martinu. Martina se vrací do "normálního" života po 4 letech ve vězení. Martina byla kamarádkou nasměrována, aby se obrátila na reintegrační centrum, kde Olga pracuje, aby jí pomohli znovu najít sebe sama a začít od začátku.

Poradkyně vnímá klientku jako osobnost, která má velmi jasná přání a představy, ale zároveň jako zraněnou, jakoby zablokovanou a bez stabilního finančního zázemí. Podle jejích vlastních slov: "Po čtyřech letech jsem vyšla jako retardovaná osoba. Člověk si musí na spoustu věcí znovu zvykat, učit se je." Po prvních setkáních bylo také jasné, že Martina je velmi inteligentní a je motivovaná znovu nastartovat svou kariéru.

Nejlepším řešením, o kterém se poradkyně a její klientka bavily, bylo začít postupně pracovat na nalezení nejlepšího klientčina rytmu. Jelikož centrum pro reintegraci dobře spolupracovalo s několika společnostmi, bylo rozhodnuto zkusit práci na poloviční úvazek, aby si klientka obnovila časové a termínové povinnosti. Martina byla na této pozici velmi úspěšná a vynikly její předpoklady pro preciznost. Po půl roce byla Martina povýšena z provozní asistentky na asistentku pověřenou administrací jednotlivých projektů. Aby mohla splácet své dluhy, našla si druhé zaměstnání. Po

celou dobu jí byla oporou poradkyně, která se snažila najít nejlepší kombinaci zaměstnání a příjmů, aby vyřešila Martininu dluhovou situaci.

Martina je nyní schopna platit své účty a dluhy, ale stále potřebuje podporu. Necítí se vyrovnaně, je příliš rychlá, neustále spěchá, má také problémy se stravou a stále cítí, že jí chybí "stará Martina", která byla výkonnější, plná energie a optimismu.

Aby Martina splnila své přání "oplatit" reintegračnímu centru podporu a důvěru, začala být aktivní v rámci komunitního centra, se kterým reintegrační centrum spolupracuje, a organizačně podporuje umělecká vystoupení, na kterých se podílí i osobně.

Doufá, že jednou najde samu sebe.



Doplňující informace:

V České republice působí řada nevládních organizací, které podporují konkrétní marginalizované skupiny, aby překonaly svou situaci. Existují také nevládní organizace, které pomáhají lidem se záznamem v trestním rejstříku získat a udržet si práci a bydlení. V Praze je to nevládní organizace, která pomáhá lidem od roku 1994, pomáhá lidem, kteří se chtějí posunout za hranice své trestní minulosti.



Otázky k zamyšlení:

Jak byste se ve srovnatelné situaci zachovali, na koho byste se obrátili nebo jaké nástroje byste použili, abyste podpořili poradenský proces?

Jaký poradenský přístup používáte, abyste se vyrovnali s rozdíly v nastavení poradce a klienta poradenství a naplnili očekávání klienta poradenství?

Máte definované kroky - fáze, kterými se při řízení poradenského procesu řídíte?

3.15. "Peníze hrají roli!"

Téma: Insolvenční situace

Problematika: najít pozitivní bod, který by byl zajímavý i v celkově negativní situaci.

Popis osob:

Poradkyni Lence je 36 let a v poradenství pro dospělé pracuje již několik let. Vždy ji bavilo pomáhat lidem a vždy ráda vidí výsledek svého působení. Vystudovala vysokou školu pedagogickou a začala pracovat s dětmi, postupně zjišťovala, že by ráda rozšířila své dovednosti a znalosti, aby porozuměla také parametrům a podmínkám "dospělého" světa, zahrnujícího konfrontaci a řešení různých životních výzev. To ji přivedlo do prostředí vzdělávání dospělých a postupně k podpoře a poradenství dospělých osob. Znalost situací a problémů z "dětského světa" však stále pociťuje jako velkou výhodu, neboť mnoho "dospělých problémů" vzniklo právě v dětství. Toho ráda využívá ve své práci a na této zkušenosti staví.

Klient poradenství Vladimír je stále mladý muž, je mu 43 let. Má špatné životní zkušenosti s financemi. Je vyučen v oboru elektrikář. Po vyučení začal pracovat v zaměstnání a po několika letech se rozhodl stát se živnostníkem. Vzal si několik půjček na rozjezd podnikání, ale po určité době nebyl tak finančně úspěšný, jak předpokládal. Nebyl schopen půjčky splácet, banka mu zabavila část majetku, kterým ručil za půjčku, i pracovní vybavení, takže byl rázem bez možnosti vykonávat svou práci. K tomu všemu ještě určitá finanční částka nebyla stále vyřešena a splacena a Vladimír musel najít řešení, jak si zajistit příjem, aby byl schopen peníze splácet.

Popis situace:

Poradkyně Lenka se setkala s Vladimírem v období jeho života, které by se dalo nazvat katastrofou. Měl omezené možnosti ubytování, dluhy a omezený pracovní výkon, který většinou prováděl v rámci šedé ekonomiky. Najít si nějakou stálou práci bylo pro něj téměř nereálné, protože neexistoval zaměstnavatel, který by Vladimíra zaměstnal, a to kvůli administrativním překážkám, které byly spojené s povinnými odvody strhávanými ze mzdy.

Lenka se nejprve snažila vytvořit přátelské prostředí, aby se Vladimír nestyděl mluvit o svém naprostém podnikatelském neúspěchu, který byl spojený se sociální a finanční nestabilitou. Tohle byl pro Vladimíra jeden ze zásadních bodů. Pomocí přátelské a rovnocenné komunikace se Lenka snažila Vladimíra podpořit v jeho popisu situace a pomoci mu pojmenovat všechny potíže, ale také zdůraznit jeho kvality.

Zjišťovala, jaké jsou jeho dluhy, a navrhla plán, jak se s nimi vypořádat. Jediným a základním předpokladem, jak situaci zvládnout, bylo najít pro Vladimíra stabilní práci a ukázat mu, že jeho situace má řešení. Nejtěžším momentem bylo sladit tuto specifickou situaci se stabilním a stálým zaměstnavatelem. Jednou ze zkušeností Lenky bylo, že stabilitu obvykle poskytuje státní sektor, a tak se na tento segment zaměřila v kombinaci s odbornými schopnostmi jejího klienta. Na základě osobních znalostí a kontaktů se jí podařilo najít dům s pečovatelskou službou pro seniory, který hledal pracovníka údržby - s ubytováním.



Doplňující informace:

Platební neschopnost zaměstnanců představuje pro zaměstnavatele značnou zátěž. Kromě provádění srážek ze mzdy jsou například povinni sledovat pořadí, v jakém jsou přijímány exekuční příkazy, a za jakékoliv pochybení jim hrozí vysoké pokuty. Pokud má zaměstnanec více postihů, musí zaměstnavatel komunikovat se všemi exekutory, kteří vedou exekuční řízení. Takto nastavený systém zcela odrazuje od zaměstnávání osob v insolvenční/dlužích.



Otázky k zamyšlení:

Jak byste se zachovali ve srovnatelné situaci, na koho byste se obrátili nebo jaké nástroje byste použili, abyste podpořili poradenský proces?

Využíváte při hledání řešení pro klienta poradenství své vlastní kontakty? Pokud ano, tak v jakých situacích?

Jak se ve vaší zemi řeší situace finanční insolvence nebo dluhy? Máte takovou zkušenost?

4. Instrukce

V kapitolách 2 a 3 jsme se zabývali citlivě vedeným poradenstvím, používali jsme příklady případových studií a field reports. V této kapitole se nyní budeme více konceptuálně zabývat otázkou, kde a jak je citlivost k nastavení v poradenské praxi u znevýhodněných klientů potřebná a jak ji lze praktikovat. Pro tento účel jsme zvolili dva přístupy:

Na jedné straně to jsou hlavní výsledky a zjištění z rozhovorů, které jsme vedli s poradci v Německu, Rakousku, České republice a Slovinsku, které umožňují blíže nahlédnout na různé skupiny znevýhodněných osob, s nimiž se projekt ReachOut setkává. To také umožňuje přesněji určit příslušné nastavení cílových skupin, tj. jejich preference, charakteristiky a hodnocení. Navzdory různorodosti trhů práce a sociální struktury v zemích, které se účastní projektu, mají cílové skupiny napříč zeměmi vysokou míru společných rysů. Proto není třeba přistupovat k citlivosti na nastavení podle jednotlivých zemí.

Na druhou stranu také využíváme poznatky z literatury založené na empirických poznatcích týkajících se citlivě vedeného poradenství.

Když mluvíme o pokynech, znamená to následující: Chceme ...

- v poradenském procesu formulovat konkrétní prohlášení ohledně citlivě vedeného poradenství;
- poukázat na konkrétní výzvy a strategie jejich zvládnání;
- poskytovat praktické rady;
- poukázat na hranice a překážky.

4.1. Zásady citlivě vedeného poradenství

Je zásadní uvědomit si význam citlivě vedeného poradenství, protože to zdůrazňuje potřebu překonat přístup "jedna velikost padne všem." To, že se přizpůsobí poradenské strategie tak, aby odpovídaly kulturním nuancím a sociálním rámcům jednotlivců, pak zaručuje, že rady a podpora jsou nejen relevantní, ale také autenticky rezonují s různorodými identitami a prostředím těch, kteří o poradenství žádají. Citlivě vedené poradenství se tak v rámci poradenského procesu stává ústředním nástrojem podpory inkluze a porozumění.

Na základě našich rozhovorů jsme vypracovali několik hlavních zásad. Hlavními zásadami jsou názory a postoje pro upřesnění vlastního profesního jednání a pro kontrolu vlastního každodenního jednání. Následující zásady tvoří základ doporučení a omezení pro citlivě vedené poradenství, která jsou formulována v následujících modulech.

Empatie a aktivní naslouchání:

Poradci hrají při vytváření podpůrného prostředí klíčovou roli tím, že ztělesňují empatii a aktivní naslouchání. Je zcela zásadní, aby si během vzájemného jednání zachovali postoj, který neodsuzuje, a aby zajistili, že se jednotlivci budou cítit vyslechnuti a pochopeni. Poradci vytvářejí tím, že aktivně naslouchají a bez přerušování projevují skutečný zájem o jejich pocity, prostor, v němž se jednotlivci mohou svobodně vyjádřit. Tento empatický přístup tvoří základ účinného poradenství v oblasti vzdělávání.

Kulturní citlivost/rozmanitost:

Pro poradce je v rozmanitém prostředí poradenství v oblasti vzdělávání nesmírně důležitá kulturní citlivost. Rozvoj kulturní kompetence zahrnuje aktivní poznávání různých kultur a i to, že se respektuje jedinečnost každého jednotlivce. Tím, že poradci přistupují k vzájemným jednáním s hlubokým respektem k rozmanitosti a projevují univerzální laskavost, přispívají tak k inkluzivnímu systému podpory, který si váží a oceňuje odlišnosti.

Hranice:

V roli poradce je zásadní stanovit si a udržet jasné hranice. Zdravý poradenský vztah zajišťuje transparentnost při sdělování rozsahu pomoci, kterou lze poskytnout, a také dodržování profesních pravidel. Pro zachování profesionality a zachování autonomie jednotlivce je zásadní nalézt rovnováhu mezi poskytováním podpory a snahou o nadměrné vměšování se do osobních záležitostí.

Posílení postavení a motivace

Hlavním cílem poradců je posílit postavení jednotlivců na jejich cestě za vzděláním. To zahrnuje usnadnění informovaného rozhodování tím, že se jednotlivcům poskytují relevantní informace a povzbuzují se, aby si stanovili a sledovali své vlastní cíle. Tím, že se respektuje autonomie klientů a přenechává se jim vedoucí úloha, se podporuje pocit jejich vlastní způsobilosti, což jim umožňuje orientovat se v problémech a nalézat řešení na základě jejich silných stránek. Vyhněte se paternalismu. Postavte poradenský proces na motivech klienta poradenství a přihlédněte k jeho zájmům a potřebám.

Zákaz diskriminace:

V poradenství v oblasti vzdělávání má zásadní význam podpora kultury zákazu diskriminace. Poradci musí být ostražití vůči svým vlastním předsudkům a zaujatosti a musí dbát na to, aby se s každým zacházelo spravedlivě a rovnocenně. Když si poradci zachovají objektivitu a zabrání tomu, aby jejich pomoc ovlivňovaly osobní názory nebo pocity, přispějí tím k nestrannému a spravedlivému systému podpory.

Vzájemná podpora:

Vzhledem k tomu, že si uvědomujeme náročnost poradenství v oblasti vzdělávání, není možné dostatečně ocenit význam vzájemné podpory. Poradci by měli s kolegy aktivně spolupracovat a v rámci své profese získávat kontakty. Pravidelná supervize a konzultace s důvěryhodnými kolegy poskytují poradcům platformu pro sdílení zkušeností, hledání rad a posilování jejich profesního rozvoje. Tento přístup, který je založen na spolupráci, zajišťuje neustálé zlepšování kvality poskytovaného poradenství.

Získávání kontaktů

Pro citlivě vedené poradenství je důležité, aby poradce akceptoval skutečnost, že nelze mít hluboké odborné znalosti ve všech oblastech. Jako velmi dobré řešení, jak tuto situaci překonat, se jeví forma profesních sítí a/nebo rozvoj profesních kontaktů. V rámci těchto sítí nebo kontaktů mohou poradci sdílet své zkušenosti a spolupracovat při přímé podpoře klienta.

4.2. Modul 1 Navrhování hodnocení pro cílové skupiny

4.2.1. Kdo jsou cílové skupiny?

Význam citlivě vedeného poradenství se jasně projeví, když se podíváte na skupiny v životním a kariérním poradenství a v poradenství v oblasti vzdělávání. Každý, kdo se v poradenství může soustředit na jednu skupinu, například na dlouhodobě nezaměstnané, získává určitý stupeň citlivosti k jejich nastavení, a to na základě zkušeností s touto samotnou cílovou skupinou. S prodlužující se délkou nezaměstnanosti se v postižených utvrzuje dojem, že se stávají společensky bezvýznamnými, roste jejich závislost na státních příspěvcích a zvyšuje se i jejich pocit, že spíše přežívají, než že by žili. Jelikož jsou dopady dlouhodobé nezaměstnanosti na dotčené osoby podobné, vytvářejí si specifické způsoby života, myšlení a chování, které pracovníkům poradenských služeb usnadňují jejich nastavení pochopit a vypořádat se s nimi.

Jako příklad jsme se pokusili identifikovat skupiny, které v posledních desetiletích vyžadovaly v Severním Porýní-Vestfálsku velké množství poradenství. Ukázalo se, že rozdíly ve způsobech myšlení a chování jednotlivých cílových skupin jsou podstatně větší než jejich podobnosti. Aby pracovník poradenství mohl pochopit návyky a se skupinami pracovat, potřebuje k tomu specifické dovednosti, které vyžadují nejen vysokou míru sebereflexe poradenských pracovníků, ale také jejich neustálé další vzdělávání, aby porozuměli příslušným vzorcům myšlení a reakcí.

Následující seznam se zaměřuje na větší cílové skupiny a nezahrnuje "každodenní činnost pracovníků v oblasti poradenství". V poradenské praxi většina zájemců o poradenství do žádné cílové skupiny nepatří. Potřebují informativní poradenství, tj. znají své představy o změně, ale přesto potřebují informace o tom, jak lze tyto cesty ke změně zorganizovat. Nebo potřebují časově náročnější situační poradenství, protože se nacházejí na křižovatce své profesní dráhy a potřebují pomoci s rozhodnutím, která cesta je pro ně ta správná. Jiní potřebují komplexní profesní poradenství zaměřené na životopis (Gieseke, Opelt 2004), protože se nacházejí v životní a pracovní situaci, která vyžaduje novou orientaci, a proto potřebují poradenství.

Cílové skupiny, které jsou uvedeny níže, lze ve srovnatelné podobě nalézt i v jiných zemích EU (Teixeira, ed. 2022).

4.2.2. Přístup k cílové skupině - od informací a propagace až po aktivní vyhledání

Je důležité, aby si organizace stanovily určený postup, jak oslovit vybrané cílové skupiny, a to od informací, propagace (propagační kampaně) až po aktivity zaměřené na veřejnost. V případě cílové skupiny ReachOut zdůrazňujeme zejména význam aktivního vyhledání, jak je popsáno v kapitolách 1, 2 a 3.

Informační, propagační a osvětová činnost je založena na důkladné znalosti charakteristik a potřeb vybraných cílových skupin. Tomuto aspektu byla v projektu ReachOut věnována zvláštní pozornost, neboť jsme tyto charakteristiky uvedli v Národních zprávách pro každou ze čtyř zúčastněných zemí a také některé společné charakteristiky na úrovni EU.

Při plánování a realizaci informační a propagační činnosti mohou poradci spolupracovat s odborníky z jiných organizací a ve spolupráci s nimi organizovat aktivity pro veřejnost (např. poradenství na pracovišti ve firmě, informace a poradenství v nevládních organizacích, které pracují s vybranými cílovými skupinami, účast na místních akcích, zapojení "kolegů" do poradenství apod.)



Informování a propagace by měly probíhat různými způsoby, prostřednictvím tištěných materiálů (letáky a atraktivní infografiky) a živých prezentací (za účasti poradců), s využitím různých médií, od místních novin, televize a rozhlasu až po sociální sítě. Informace by měly být prezentovány prostřednictvím krátkých, konkrétních a srozumitelných sdělení (za použití jednoduchého jazyka), která vysvětlují přínosy poradenství a vzdělávání pro vybranou cílovou skupinu a také to, kde, kdy a jak je poradenství dostupné.

Poradci, kteří byli dotazováni v rámci projektu ReachOut, navrhuji, abychom do informací a propagace zahrnuli také konkrétní úspěšné příběhy klientů poradenství, kteří se zapojili do poradenství a jsou připraveni se o svůj příběh podělit s ostatními (krátké videoklipy nebo krátké písemné výpovědi s fotografií).

4.2.3. Struktura procesu citlivě vedeného poradenství

Strukturování poradenského procesu do etap může významně přispět k jeho kvalitě a účinnosti. Znalost obsahu jednotlivých fází vede poradce k výsledkům, které dávají klientům poradenství odpověď na jejich problémy, s nimiž a/nebo kvůli nimž za poradcem přišli. Jak je popsáno v jednotlivých field reports v kapitole 3, je důležité, aby poradce používal vhodné nástroje. V následujícím textu jsou popsány klíčové fáze, přičemž je důležité, aby poradce flexibilně přizpůsobil průběh jednotlivých fází potřebám klienta, jeho aktivní roli v tomto procesu a cílům, kterých chce dosáhnout.

4.2.4. První rozhovor

Už jsme poukázali na to, že mnoho lidí z cílových skupin ReachOut nepřichází na poradenství dobrovolně a často mají od užitečného poradenství jen malá očekávání. Proto je první kontakt obzvlášť důležitý. Pokud se během prvního setkání podaří vytvořit základ důvěry mezi poradcem a klientem, je více pravděpodobné, že poradenství bude úspěšné i z dlouhodobého hlediska.

Proto je důležité věnovat na první schůzce dostatek času tomu, aby klient mohl objasnit svá očekávání, naděje a motivy, a poradce, aby objasnil, co pro něj poradenství může udělat, ale i co udělat nemůže. Čím více poradce o očekáváních klienta ví, tím cíleněji může být poradenství strukturováno.

Je důležité, aby bylo klientovi poradenství věrohodně vysvětleno, že jeho spolupráce při poradenství je dobrovolná a že nemusí očekávat žádné sankce, pokud spolupráci odmítne. Nabídka poradenství je podporou, nikoli povinnou službou. Při prvním setkání je vhodné se ujistit, že rozhovor není rušen příchozími telefonáty nebo třetími osobami. Důležitá je také architektura nastavení poradenství. Pokud je uspořádání sedadel volné nebo pokud poradce sedí za svým stolem a klient poradenství před ním, tak již signalizuje hierarchickou nerovnováhu.

4.2.5. Struktura od příchodu k odchodu

Zkušenost: Mnoho lidí, kteří se nacházejí v životních situacích, v nichž může být poradenství v oblasti vzdělávání užitečné a účelné, na poradenství nepřichází. "Bud' nevědí, že v naší instituci existuje bezplatné poradenství, nebo se bojí do centra přijít," uvedl jeden z poradenských pracovníků. Může existovat mnoho důvodů pro to, aby je klienti poradenství nevyhledávali, od strachu z neúspěchu až po výhrady, že je poradenské služby nevyslyšely, či nebyli vnímáni, nebo odkládali své vlastní potřeby stranou. V projektu ReachOut bylo v rozhovorech zmíněno mnoho různých překážek vztahujících se na různá specifická prostředí, i individuálních překážek, kvůli kterým tam klienti nešli. I když nic takového jako nízkoprahový přístup k poradenství neexistuje: Aby byla cílová skupina oslovena, je k tomu zapotřebí mostů.

Jedním z mostů by mohlo být to, že by se poradenství zaměřilo na místa, kde jsou cílové skupiny zakotveny ve svém životě, jako jsou církevní společenství, školky, školy, sportovní kluby. Na poradenské scéně jsou zatím jen okrajově rozvinuty přístupy k terénní poradenské práci, která je nastavena trvale; většina z nich je projektová, a tedy nastavená na omezenou dobu.



Otázky

Do jaké míry se vám tato tvrzení líbí?

Když přemýšlíte o citlivě vedeném poradenství, co je podle vašich zkušeností také důležité, pokud chcete dosáhnout přístupu k cílové skupině?

4.2.6. Zvažte prostředí pro poradenství a jeho podobu

Poradci mohou čelit problémům při vytváření správného prostředí a formy poradenství, zejména pokud pracují s lidmi ze znevýhodněného prostředí. Prostor, struktura a forma poradenství mohou mít velký vliv na jeho účinnost. Náš výzkum naznačuje, že prostředí a uspořádání poradenství mohou významně ovlivnit pohodlí a angažovanost pracujících lidí ze znevýhodněných prostředí. Poradci by měli usilovat o vytvoření přívětivého, bezpečného a pohodlného prostředí pro poradenství. Forma poradenství by měla být flexibilní, přizpůsobivá a přizpůsobená jedinečným potřebám a preferencím. V případě potřeby by některá sezení měla být dostupná také online nebo alespoň po telefonu. To umožňuje lidem, kteří nejsou mobilní, pokračovat v práci na svých cílech.

Výzvou je rozpoznat individuální potřeby a preference každého člověka, přizpůsobit tomu prostředí a formu a být pozorný k případným nepříjemným pocitům nebo překážkám, které se mohou během poradenství objevit.



Otázky

Přizpůsobujete formu poradenství potřebám každého jednotlivce?

Jak je pro vás tento aspekt důležitý?

Poradci v této oblasti mají dobré zkušenosti s následujícím:

Vytvořte přívětivý prostor: Mohli byste zajistit, aby prostředí poradny bylo vřelé, vlídné a pohodlné. Zejména pracující lidé ze znevýhodněného prostředí by se v takovém prostředí měli cítit bezpečně a váženě.

Flexibilita a přizpůsobivost: Budte ochotni přizpůsobit poradenský přístup, abyste vyhověli různým potřebám a preferencím každého člověka. Vyhněte se zkomplikovaným strukturám, které mohou bránit pokroku.

Individuální přístup: Uvědomte si, že každý člověk je jedinečný. Přizpůsobte formu poradenství tak, aby odpovídala specifickým okolnostem a cílům každého člověka.

4.3. Modul 2: Výzvy poradenského procesu pro citlivě vedené poradenství

Poradenství v rámci cílové skupiny je velmi náročné a vyžaduje velkou trpělivost, empatii, sebepoznání, uznalý přístup a pevný základ důvěry. Vyžaduje také velkou iniciativu a práci ze strany poradců. Co to znamená v praxi?

4.3.1. Používejte jednoduchý a srozumitelný jazyk, a tam kde je potřeba, vizualizace

Už v 50. letech 20. století analyzoval americký lingvista Basil Bernstein rozdílné jazykové kódy různých společenských tříd a vyšlo jasně najevo, že omezený jazykový kód nižší třídy je nesrovnatelný s propracovaným jazykovým kódem střední třídy. Toto uvědomění patří k základním kompetencím poradců.

Aby se toto uplatnilo v praxi, může být přínosné používat jednoduchý a srozumitelný jazyk, který je přizpůsobený cílové skupině, aby bylo možné vzájemně komunikovat na stejné úrovni, což také snižuje bariéry v přístupnosti). Jednoduchý a srozumitelný jazyk může mít také pozitivní vliv na dynamiku rozhovoru. Kromě toho je pro "širší komunikaci" v rámci cílové skupiny obzvláště účinná neverbální komunikace v podobě výrazů obličeje a gest. Zejména v případech, kdy zájemci o radu nemluví národním jazykem, lze neverbální komunikaci využít k budování důvěry.

Kromě toho jsou užitečné vizualizace a obrázky, například záznam vlastní životní dráhy s jejími proměnami, aby se zájemci o poradenství povzbudivě ukázalo, čeho v životě dosud dosáhl.

4.3.2. Vliv vnějšího vzhledu

Poradci se plně neshodují na důležitosti výběru oblečení. Někteří zdůrazňují, že je důležité přizpůsobit cílové skupině nejen jazyk, ale i styl oblékání, např. oblékat se ležérněji, nemít oblek, protože ten by mohl působit odrazujícím dojmem. Jiní dávají jasně najevo, že by se otázka oblékání neměla přeceňovat. Klienti poradenství ze znevýhodněného prostředí si uvědomují, že poradce se může oblékat "lépe" než "oni sami".



Otázky

Jaké jsou vaše zkušenosti s vnějším vzhledem při práci s klienty poradenství ze znevýhodněných prostředí?

4.3.3. Řešení rozdílných představ o smyslu vzdělání

Poradci zdůrazňují, že je třeba hodně přesvědčovat, aby bylo zřejmé, že vzdělání může být základem pro budoucí život cílové skupiny, protože ta si se vzděláním a prací obvykle vybavuje spíše negativní zkušenosti. Zejména pokud jde o vzdělávání, je třeba citlivě a tolerantně přijmout, že rozdílné vzdělanostní zázemí poradců a klientů poradenství vede k rozdílným postojům, očekáváním a nadějím ve vzdělávání. "Musím si neustále připomínat, že nejde o mé vzdělání, ale o vzdělání člověka, který hledá radu. Jde o jejich individuální možnosti a cíle.... jen proto, že já sám si myslím, že určité další vzdělávání by mohlo být nyní užitečné, nemusí to tak vidět i můj klient."

"Citlivost k nastavení zde znamená schopnost rozpoznat a správně interpretovat významy a přání klienta poradenství."

4.3.4. Nutné požadavky pro vznik důvěry

Při jednání s cílovými skupinami, které mají jiné návyky než poradce, je důležité nebát se kontaktu a přistupovat k poradenské situaci otevřeně a nestranně.

Několik pracovníků v oblasti poradenství zdůrazňuje, jak je důležité jasně odlišit jejich poradenství od poradenství úřadu práce, zejména u klientů, které k nim posílá úřad práce. Toto externí prosazování poradenství posiluje již existující problém důvěry klientů poradenských služeb vůči poradenským pracovníkům.

Je důležité zmínit, že při spolupráci na velmi osobní úrovni existuje určité riziko "emoční nákazy" a poradci na to musí neustále myslet. Aby byla zajištěna profesionální spolupráce, je třeba vyvážit vztah mezi blízkostí a odstupem.

4.3.5. Orientace na celý životopis

Považuje se za užitečné zahrnout do poradenství celý životopis, protože ohlédnutí za dosavadním životem může zvýšit sebevědomí klientů. Kromě zdůraznění pozitivních aspektů je však důležité také realisticky zhodnotit kvalifikaci a kompetence získané v průběhu života a z nich vyplývající potenciál. To se někdy může setkat s nesouhlasem, když si klienti poradenství uvědomí, že cíle, které si stanovili, např. odborná příprava nebo další vzdělávání, jsou spojeny s určitými přístupovými požadavky, které nesplňují, nebo že určitá kvalifikace či program dalšího vzdělávání vyžadují mnoho času.

4.3.6. Stanovení cílů po malých krocích

Když společně stanovujeme cíle, je pro cílovou skupinu obzvláště důležité, aby tyto cíle byly stanoveny po malých krocích, aby nedošlo k jejich přetížení nebo k tomu, že by od nich upustili. Také proto, že očekávání této cílové skupiny jsou odlišná ve srovnání s cílovými skupinami z privilegovaných prostředí, je důležité mít trpělivost postupovat v poradenském procesu pomalými a menšími kroky, zejména tam, kde je třeba vyžadovat iniciativu a aktivitu ze strany klienta poradenství. Tímto způsobem se lze vyhnout nadměrným požadavkům.

Hlavními cíli poradenského procesu jsou vlastní odpovědnost a aktivace ke zvýšení sebevědomění klienta poradenství, aby si uvědomil, jaké jsou jeho individuální životní cíle. "Jde o to, aby se klientovi poradenství umožnilo jednat," shrnuje to jeden z odborníků na poradenství. Cílem přístupu je posunout cílovou skupinu od pasivity k aktivitě a vybudovat v ní sebedůvěru. To je nezbytné, protože cílová skupina má problémy s převzetím odpovědnosti sama za sebe. Aby toho všeho poradci dosáhli, musí mít schopnost sebereflexe a tolerovat jednání klientů poradenství, které někdy nemusí být vhodné nebo vítané.

4.3.7. Vypořádání se s předsudky

Někdy mohou mít poradci o lidech nevědomé předsudky nebo soudy, což může poradenství ztížit. Při práci s pracujícími lidmi ze znevýhodněného prostředí mohou být tyto předsudky výzvou. Rozhovory a výzkumy ukazují, že předsudky mohou v poradenských vztazích poškodit důvěru a porozumění.

Může být obtížné předsudky rozpoznat. V současné době existuje velké povědomí o tom, že lidé by neměli být diskriminováni kvůli etnickému původu nebo pohlaví - třída a nastavení nebyly doposud obvykle téměř vůbec uznávány. Z tohoto důvodu je důležité zamyslet se nad vlastním původem a nad původem klientů poradenství. Průběžná reflexe a diskuse s kolegy umožňují rozpoznat případné předsudky, které můžete nevědomky mít.

Výzvou je rozpoznat, kdy byste mohli mít předsudky, což může být těžké, protože někdy pro vás nejsou zjevné. Je důležité být si vědom sám sebe a být ochoten se změnit.



Otázky

Jste si vědomi toho, že si o osobách vytváříte domněnky na základě jejich původu?

Zamysleli jste se nad svými domněnkami o osobách a nad tím, na čem jsou založeny?

4.3.8. Práce s emocemi klientů poradenství

Pokud jsou do procesu poradenství zapojeni klienti s obtížnou osobní situací (např. nízký osobní příjem, problémy se zaměstnavatelem, nejisté zaměstnání, zdravotní postižení, problémy s duševním zdravím atd.), často se u nich projevují mnohé (negativní) emoce - strach, úzkost, smutek, frustrace, zoufalství atd. Je proto důležité, aby si odborník na poradenství dokázal vytvořit profesionální odstup od těchto silných emocí, které se mohou u klienta poradenství objevit, a aby odborně vedl poradenský proces s cílem pomoci klientovi poradenství získat realistický náhled na jeho situaci a určit cíle a aktivity, které povedou klienta poradenství k jejich řešení.

Je důležité, aby poradce byl empatický (dokázal se vcítit do situace klienta poradenství) a soucitný (rozuměl situaci a vnímal situaci ze strany klienta), ale také aby byl profesionální, vedl poradenský proces krok za krokem, aktivně naslouchal, kladl jasné otázky, podporoval reflexi, shrnoval poznatky atd. Pokud jsou poradci při své práci často konfrontováni s obtížnými situacemi klientů poradenství, existuje větší riziko, že poradce bude těmito situacemi "emocionálně přetížen", a proto se doporučuje využít supervizi jako přístup, který pomůže poradci "odlehčit" a zabránit tak vyhoření.

4.4. Modul 3: Závěr a následná opatření v citlivě vedeném poradenství

4.4.1. Práce s fázovým modelem mobilního poradenství v oblasti vzdělávání

Poradenství v tomto modulu se vztahuje jednak k závěru poradenského sezení a jednak k ukončení celého poradenského procesu. Fázový model mobilního poradenství v oblasti vzdělávání poskytuje důležité informace pro obě fáze. Třetí, poslední fáze je fáze integrace, ve které se klasifikují výsledky poradenství a pozornost se věnuje zajištění výsledků. V této fázi se také stanovují společné cíle, uzavírají se dohody a nabízí se podpora. Následná závěrečná fáze, neboli fáze přeorientování, zahrnuje vzájemnou zpětnou vazbu, zhodnocení úspěšnosti a použití hodnotících nástrojů. Fázový model je zakončen shrnutím a rozloučením (Kühnapfel 2016, 760).

Fázový model je vhodný jak pro závěr poradenského sezení, tak pro ukončení celého poradenského procesu.

4.4.2. Závěr a následná opatření při citlivě vedeném poradenství

Fáze integrace má zvláštní význam, protože stanovením cílů a dohod lze na jedné straně v poradenství dosáhnout vyššího stupně angažovanosti a na druhé straně lze plnění cílů a dodržování dohod kontrolovat a v případě potřeby korigovat v následných sezeních. Během poradenství "je rozhodnutí, jestli bude rada přijata, vždy ponecháno na osobě, která o poradenství žádá..." - což také obecně zvyšuje svobodu odstoupení od závazku - formální závazek je však také posílen exkluzivním nastavením." (Dewe, Winterling, 2016, 62) Cílové dohody a zpětná vazba jsou v poradenství právě takovými prvky exkluzivity.



Otázky

Co je podle vás důležité na konci poradenského sezení a na konci poradenského procesu, když se věnujete klientovi poradenství ze zranitelného a/nebo znevýhodněného prostředí?

4.4.3. Důležitost hodnocení poradenských procesů

Na konci poradenského procesu mají poradci pochopitelný zájem a často také povinnost dozvědět se něco o dopadech svých poradenských služeb. Prokázané pozitivní účinky mají ukázat profesionalitu poradce a prokázat jeho užitečnost pro klienta poradenství. V neposlední řadě zajišťují určitou míru profesní spokojenosti nebo dokonce profesní hrdosti.

Po ukončení poradenského procesu však lze jen stěží předpokládat jakoukoli korelaci účinků. "Poradci se musí vypořádat s paradoxní situací, že je třeba udělat vše pro to, aby se jednotlivci mohli sami správně rozhodovat. Tato rozhodnutí však pak činí samostatně a sami za sebe, což také znamená, že se v rámci hodnocení dopadů nemusí nutně odvolávat na samotné poradenství." (Gieseke, Stimm, 2016, 504)

Účinnost a efektivita se zdají být užitečnými měřítky pro hodnocení výsledků konzultací. O to závažnější je námitka formulovaná Gieseke: "Vše by mělo být využito z hlediska požadované účinnosti. Ta platí i pro všechny sociální služby a všechny vzdělávací služby. Právě rychlé přizpůsobení bez zvažování a vážení v rámci učení je zamýšleno jen v omezené míře. Jde o to následovat v novém, modernějším smyslu, nakonec se podřídit moderním způsobem". (Gieseke 2016, 40) Proces poradenství úspěšně dokončen, když umožňuje těm, kdo o radu žádají, "emancipační otevřenost". (tamtéž) V opačném případě má poradenství "tendenci lidi instrumentalizovat. Zejména profesionální poradenství s tím nemůže mít nic společného". (tamtéž)

4.4.4. Poradenský pracovník: Sebereflexe a diskuse s týmem

Zkušenosti poradci poukazují na to, že pro poradce jsou důležité dva přístupy, které by se měli naučit ze své vlastní praxe:

Sebereflexe vlastní práce: např. analýza toho, jak probíhal poradenský proces; dodržel jsem doporučené kroky poradenského procesu, prozkoumal jsem plně nastavení klienta poradenství a byl jsem si vědom rozdílů v nastavení klienta a mého vlastního nastavení, abych se ujistil, že to nenarušuje nestranné a profesionální zvládnutí poradenství?

Diskuse v týmu poradců pracujících ve stejné organizaci nebo v jiné organizaci se stejnými přístupy a cílovými skupinami (pro větší spolehlivost srovnatelnosti): poradce může reflektovat svou vlastní práci v dialogu s ostatními poradci, kteří používají podobné přístupy a pracují se stejnými cílovými skupinami. Pro výměnu zkušeností a názorů na proces a výsledky zvládnutí procesu poradenství, které je vedeno citlivě, může odborník na poradenství předložit konkrétní vlastní případ, na který by rád získal názor svých kolegů. Týmová diskuse může být vedena na základě předem připravených otázek, které připraví poradce prezentující svůj případ; otázky by měly vycházet z úvah poradce o částech procesu poradenství, na které by rád získal názor svých kolegů. Např. myslíte si, že jsem dostatečně zohlednil a uznal rozdíly v návycích mezi sebou a klientem poradenství? Jak byste reagovali na nedostatek motivace klienta poradenství k navrhovaným školením, která se pro něj ukázala jako nezbytná?

Je doporučeno, aby si poradce po každém z popsaných přístupů udělal krátkou poznámku o získaných poznatcích (kterou může vložit do svého portfolia, pokud ho má, nebo do složky s poznámkami o své práci během roku, pokud si ji vede). Co by mohl/mohla v budoucnu zlepšit nebo udělat jinak, třeba si přečíst více literatury (nebo si poslechnout "podcast" na určité téma či "webinář", který již byl nahrán a zpřístupněn) nebo se zúčastnit nějakého dalšího školení (osobně nebo prostřednictvím online nástrojů), aby byl/byla při plánování a vykonávání citlivě vedeného poradenství úspěšný/á a efektivní.

4.5. Modul 4: Kritické úvahy

4.5.1. Citlivost v poradenství - složitější, než by se mohlo zdát

Vraťme se ke kapitolám 2 a 3: Při pohledu na osoby a poradenské případy je patrné, že autoři zjevně definují pojem citlivost k návykům odlišně. V chápání toho, co je habitus, panuje široká shoda. Může to být i proto, že pojem habitus je jasně definován v úvodní kapitole. Naproti tomu chybí popis toho, co by se mohlo rozumět pod pojmem citlivost. V běžné řeči má citlivost - podobně jako empatie - v celém textu pozitivní konotace a je zdánlivě samozřejmá. Skutečnost, že tento termín je složitější a nejednoznačný, probleskuje v některých dokumentovaných osobách a poradenských případech, například v otázce, do jaké míry jsou otázky týkající se oblečení, které odpovídají očekáváním klienta, výrazem citlivosti k návykům. Proto se zdá, že stojí za to podívat se blíže na chápání citlivosti.

Německá filozofka Svenja Flaßpöhler ve své publikaci z roku 2021 "Sensibel. Über moderne Empfindlichkeit und die Grenzen des Zumutbaren", vydané v roce 2021, poukázala na některé aspekty, které jsou v kontextu ReachOut relevantní, neboť dává najevo, že výhradně pozitivní konotace tohoto pojmu nevystihuje jeho komplexnost.

"Sensitive" znamená: citlivý, hmatatelný, vnímavý. V pozitivním smyslu se tento termín obvykle používá jako schopnost výrazné empatie; v negativním smyslu označuje přecitlivělost subjektu, který není připraven na život. (16) Autor sleduje, jak toto napětí formovalo dějiny filozofie již od středověku. Citlivost je pro ni "dvousečný fenomén... citlivost je vnější i vnitřní. Svazující a oddělující. Osvobozující a utlačující. Stručně řečeno, citlivost v sobě nese násilnou stránku, která je patrná již v její historické genezi. Utváření citlivosti totiž předpokládá nátlak." (18)

Odvolává se na Eliasovo dílo "O procesu civilizace" (1939), které sleduje, jak se proměna lidského chování prostřednictvím postupné disciplinace "stává stále rafinovanější a činí člověka viditelně citlivějším na vlastní i cizí překračování hranic". (tamtéž) Společenský pokrok závisí na jedincích, "kteří jsou schopni citlivě vnímat své vlastní obavy i obavy druhých. V současnosti však zažíváme, jak se právě tato konstruktivní síla citlivosti hrozí proměnit v destruktivitu: místo aby nás spojovala, citlivost nás rozděluje. Štěpí společnost na skupiny, dokonce se stává zbraní, a to na obou stranách frontové linie." (23)

O Sennettem popsané transformaci západních společností z externě vedených na interně vedené jsme se již zmiňovali na jiném místě (kapitola 1). Výsledkem je, že "již nejde o univerzálně platné formy interakce, ale pocity... čím dál více usměrňují činy". (Sennet 2004, 24) Individuálně odlišné formy citlivosti převládají nad závaznými společenskými normami a pravidly. Rozvíjejí se formy přecitlivělosti "Přecitlivělost znamená, že člověk trpí stále více, ačkoli má k tomu stále méně důvodů". (Marquard 2021, 28)

Flaßpöhler upozorňuje na další aspekt, který je v citlivě vedeném poradenství se znevýhodněnými klienty zvláště důležitý. "Stažení se místo konfrontace, citlivost místo přisnlosti, pochopení místo vymezování se: co by se dalo namítat proti takovému empatickému soucítění? Při bližším pohledu se

však ukazuje nebezpečí skutečné ztráty perspektivy: pozorný a empatický pozorovatel, který je zde vyžadován [poradci], již nemá žádný vlastní pohled na věc, protože je pohlcen pohledem druhého člověka". (160) Proto se domníváme, že v kontextu ReachOut je důležité mít na paměti, že "citlivost není synonymem progresivity. Citlivost se může spíše zvrátit v regresivitu, pokud je absolutizována a glorifikována" (209).

4.5.2. Hledisko času v citlivě vedeném poradenství

V posledních letech byly v mnoha poradenských institucích a institucích dalšího vzdělávání plošně zavedeny koncepce osobního a organizačního rozvoje, které byly obohaceny o řízení podniku, což má v některých případech na poradenské služby obrovské následky. V mnoha podnicích se ustálila myšlenka, že původní pedagogickou činnost lze evidovat i v pojmech podnikového řízení a že s pedagogickými pracovníky lze uzavírat cílové dohody. Aby toto mohlo proběhnout, musí existovat diferencovaná evidence všech činností a požadavků, z nichž je každý definován jako produkt. Zdá se, že toto poskytuje předpoklady pro standardizaci, a tím i možnost srovnávání. V důsledku toho jsou například pro poradenství stanoveny časové kvóty a četnost poradenských sezení, které by neměly být překročeny. Také se předpokládá, že potřeby a požadavky zájemců o poradenství budou srovnatelné, a tedy standardizovatelné. Tento předpoklad by mohl být pro poradenství kontraproduktivní, poradce si proto musí být této skutečnosti vědom.

4.5.3. Rovnováha flexibility, dlouhodobý dopad

Pro mnoho poradců je při práci se znevýhodněnými osobami obtížné najít správnou rovnováhu mezi strukturou a flexibilitou. Dosáhnout dlouhodobého účinku v poradenství pro znevýhodněné osoby může být obtížné, protože jsou často upřednostňována rychlá opatření a okamžitá řešení.

Výzkum a rozhovory ukazují, že flexibilní poradenské přístupy mohou lépe řešit měnící se problémy znevýhodněných osob. Rigidní přístupy mohou někdy vést k frustraci a nedostatečnému zapojení. Rychlá řešení mohou přinést krátkodobou úlevu, ale neřeší prvotní příčiny.

Poradci by se měli ve svém poradenském přístupu zaměřit na vyvážení struktury a flexibility. To znamená vytvořit plán, ale být připraven jej podle potřeby upravit tak, aby odpovídal jedinečným okolnostem každého poradenského klienta. Poradci by měli upřednostňovat dlouhodobá řešení a umožnit klientům poradenství rozvíjet trvalé dovednosti a strategie, které by jim pomohly zvládat problémy v průběhu času.

4.5.4. Stereotypy a význam intersekcionality

Výzvou v poradenství pro pracující osoby ze znevýhodněného prostředí se jeví předsudky, strnulost, nedostatečná kulturní kompetence, krátkodobé zaměření a nedostatečná pozornost věnovaná intersekcionalitě během práce s pracujícími osobami ze znevýhodněných prostředí.

Stereotypy mohou narušit důvěru a harmonický vztah mezi poradcem a klientem. Pokud klienti poradenství vnímají, že jejich poradce zastává stereotypní názory o jejich původu, mohou se cítit nepochopení, posuzováni nebo dokonce znevažováni. Toto narušení důvěry může bránit otevřené komunikaci a rozvoji silného terapeutického spojení. Problémem zde je, že stereotypy často nejsou jako takové rozpoznatelné a lze je reflektovat jen s velkým úsilím.

Kulturní nedorozumění mohou významně ztížit poradenský proces pro znevýhodněné klienty poradenství. Pokud poradci a klienti poradenství pocházejí z odlišného kulturního prostředí, hrozí riziko nesprávné interpretace a komunikace. To může vést ke zmatku, frustraci a narušení důvěry.

Dalším významným problémem v poradenství pro pracující lidi ze znevýhodněného prostředí je chybějící pozornost věnovaná intersekcionalitě. Intersekcionalita pracuje s tím, že jednotlivci mají často více vzájemně propojených aspektů své identity, jako je pohlaví, rasa, třída, sexuální orientace a další. Tyto vzájemně se prolínající identity mohou vytvářet složité a jedinečné problémy, které jsou často přehlíženy, pokud se poradce zaměřuje pouze na jeden aspekt.

4.5.5. Nezamýšlený paternalismus v poradenském procesu

Když poradce narazí na klienta (v procesu poradenství), který je velmi sebevědomý a/nebo má nízké vzdělání a/nebo se nachází v obtížné sociální situaci (např. má nízký příjem, nejisté zaměstnání, hrozí mu ztráta zaměstnání) a očekává, že poradce pro něj najde řešení, tak se může poradce ocitnout ("uvíznout") v paternalistické roli. Tedy v roli: "Já, který (všechno) vím, vám řeknu, co máte dělat". Je proto důležité, aby si poradce byl této "pasti paternalismu" vědom, a aby postupoval podle odborných doporučení pro vedení otevřeného poradenského procesu krok za krokem. Tedy od navázání dobrého vztahu s klientem poradenství, vybudování vzájemné důvěry a bezpečného prostředí, poznání potřeb, charakteristik, okolností či návyků klienta poradenství jako celku, až po vedení klienta poradenství, aby klient definoval svůj problém a poradce stanovil konkrétní kroky, které klient poradenství podnikne k vyřešení svého problému. Pro podporu poradce a klienta poradenství v tomto procesu se doporučuje koučovací přístup a využití (poradenských) nástrojů.

4.5.6. Dilema poradce. Kdo je přednostní zákazník?

V kontextu projektu ReachOut může být užitečné zamyslet se také nad výzvou, která vzniká vůči poradci, která se týká i "zákazníka/klienta".

Zásahy poradce by měly odpovídat změnám klientů, je důležité sledovat cíle myšlenek a pocitů obou stran ve stejném procesu poradenství. Elementární je, jak klient a poradce vnímají myšlenky toho druhého a jak vnímají sami sebe, své záměry, samomluvu, sebeřízení a vnitřní prožitky (Melton, Nofzinger-Collins, Wynne, & Susman, 2005). Proces poradenství na pracovišti je však náročnější v tom smyslu, že se zabýváme třemi subjekty, konkrétně: poradcem, klientem poradenství - zaměstnancem a zákazníkem - zaměstnavatelem.

Pokud jsou poradenství a podpora zaměstnavatele a poradenství prováděny na pracovišti, které je pronajímáno a financováno zaměstnavatelem, měly by všechny poskytované činnosti plně podporovat dohodnuté zadání, které je sjednáno na začátku práce a je také zaměstnavatelem průběžně sledováno a kontrolováno.

V průběhu procesu poradenství a vzájemné interakce s klientem (zaměstnancem) však může dojít k poznání, že klient potřebuje jiný nebo jinak koncipovaný způsob a zaměření poradenství ze strany poradce. Může se stát, zejména při individuálním poradenství, že poradce zjistí na straně zaměstnance závažnou překážku, která mu brání v efektivním výkonu práce. Mohou to být např. vztahové a partnerské komplikace, problémy v rodině (rozvod nebo porozvodové trauma), finanční problémy, zdravotní komplikace apod. V tomto případě je třeba tyto elementární situace řešit, aby se zaměstnanec uklidnil a posunul se v profesní kariéře.

Mohou také nastat situace, zejména v případě skupinového poradenství, kdy poradce dojde k závěru, že dohodnutý cíl a přístup poradenství není pro skupinu vhodný a bylo by třeba jej přehodnotit (například kvůli osobní situaci nebo úpravě výrobního programu). Pro řešení těchto situací je vhodné intenzivně jednat se statutárním zástupcem zaměstnavatele a nechat si ve smlouvě vytvořit smluvní prostor. Výhodné je také předběžně si zmapovat situaci zaměstnavatele, než se poradenství zahájí, a vhodně upravit dohodu a zaměření práce podle zjištěných skutečností.

4.5.7. Požadavky na odbornou způsobilost poradců

Stejně jako celá naše společnost se i poradci setkávají s realitou měnícího se světa, zejména světa práce, a s dovednostmi a kompetencemi, které jsou nebo budou vyžadovány. Poradenství v oblasti vzdělávání a kariérové poradenství jako takové se v rámci těchto souvislostí začíná jevit jako silně pociťovaná potřeba. Základním východiskem pro efektivní poskytování poradenských služeb je kvalitní příprava poradců a formulace jejich kompetencí a standardů. Rozvoj a inovace poradenských služeb jsou umožněny a posíleny prostřednictvím vysoké kvality vzdělávání a odborné přípravy poradců. Kontexty kariérového poradenství jsou stále více a více složitější, čelí řadě výzev z různých oblastí, a to nejen těch, které jsou úzce spojeny s (měnícím se) trhem práce, ale také s právním prostředím, podporou ve finanční situaci a/nebo životní a zdravotní podporou a poradenstvím. Poradenství se stává komplexnější disciplínou, a proto jsou kompetence poradce širší a pokrývají široké spektrum života.

Zjištění, do jaké míry jsou znalosti poradce, který poskytuje podporu a poradenství klientovi, dostatečné a pro klienta přínosné, je velmi citlivé a důležité. V kapitole 1 jsou uvedeny některé klasifikace kompetencí, které jsou formulovány obecně, ale v kapitole 4 může čtenář najít konkrétnější návrhy, které kompetence potřebuje poradce v rámci citlivě vedeného poradenství pro pracující lidi ze znevýhodněného prostředí.

Poradci zapojení do rozhovorů v rámci projektu ReachOut zvláště zdůrazňovali:

- znalosti o: cílových skupinách, vzdělávacím systému, trhu práce, změnách ve společnosti, co znamená citlivě vedené poradenství;
- dovednosti pro: aktivní naslouchání a flexibilní využívání dobrých komunikačních dovedností, dovednosti pro oslovení cílových skupin ze znevýhodněného prostředí;
- postoje k: celoživotnímu učení jako hodnotě, otevřenosti vůči kulturním, vzdělanostním a jiným sociodemografickým rozdílům, kultuře nediskriminace, časové flexibilitě a struktuře poradenského procesu.

Závěrečné doporučení: Buďte připraveni oslovit všechny, kteří ještě nebyli osloveni.

5. Literatura

- Bourdieu, P. (1987). Sozialer Sinn. Surkamp.
- Bourdieu, P. (2010). Distinction: A Social Critique of the Judgement of Taste. Routledge.
- Bönisch, L. (2011). Stichwort Habitus. In Horn et al. (Eds.), Klinkhard Lexikon Erziehungswissenschaft, Bd. 2. Bad Heilbrunn
- Bremer, H. (2007). Soziale Milieus, Habitus und Lernen: Zur sozialen Selektivität des Bildungswesens am Beispiel der Weiterbildung. Juventa.
- Bremer, H. (2017a). Soziale Milieus, Bildungswege und Beratung. In Bildungsberatung im Fokus 1/2017, 2-4. https://erwachsenenbildung.at/downloads/service/Bildungsberatung-im-Fokus-01_2017.pdf.
- Bremer, H. (2017b). Selektive Weiterbildungsbeteiligung und (Bildungs-)Gerechtigkeit. In Hessische Blätter für Volksbildung, Heft 2/2017, 115-125.
- Cambridge Dictionary. (2022). Competence. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/competence>
- Cedefop (2009). Professionalizing Career Guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe.
- Cedefop (2021). A Fresh Look at Guidance Practitioner Professionalism. Briefing note.
- Council of the European Union. (2021). Resolution on a New European Agenda for Adult Learning 2021– 2023.
- Dewe, B., & Winterling, J. (2016), Beratung zwischen Bildung, Therapie und Hilfe – Abgrenzung und Übergänge. In Gieseke, W., Nittel, D. (Eds.), Handbuch pädagogische Beratung über die Lebensspanne, 60-69. Weinheim und Basel.
- EKS (2021) Cesta za horizont kariérového poradenství – kritická reflexe v praxi. https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/a34f48dc-6b7d-4487-b652-9167f2494e03/eks_CZ_Cesta_za_horizont.pdf
- European Commission. (2005). Towards a European qualifications framework for lifelong learning. Commission staff working document. SEC (2005)957.
- European Commission. (2016). The Council Recommendation on Upskilling Pathways. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32016H1224\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32016H1224(01))
- Eurydice report. (2015). Adult education and Training in Europe. Widening Access to Learning Opportunities. Brussels: Education, Audiovisual and Culture Executive Agency.
- Eurydice report. (2021). Adult education and Training in Europe. Building inclusive pathways to skills and qualifications. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Flaßpöhler, S. (2021). Sensibel. Über moderne Empfindlichkeiten und die Grenzen des Zumutbaren, Stuttgart.
- Gieseke, W. (2016). Beratung in der Lebensspanne: Zwischen Steuerung, neuen Optionen und Erweiterung von Autonomiespielräumen – Wechselwirkungen. In Gieseke, W., Nittel, D. (Eds.), Handbuch pädagogische Beratung über die Lebensspanne, 31-41. Weinheim und Basel.

- Gieseke, W., & K pplinger, B. (2023). Hans Tietgens und die Erwachsenenbildung. Gespräche über frühe wegweisende Texte, Bielefeld
- Gieseke, W., & Stimm, M. (2016). Praktiken der professionellen Bildungsberatung. Innensichten auf die Entscheidungsfindung im Beratungsprozess, Wiesbaden
- Gieseke, W. & Opelt, K. (2004). Weiterbildungsberatung II. Studienbrief EB 2001. Zweite überarbeitete Auflage, Kaiserslautern
- Gladek, N. A., Anclin, M., Arkar, T., Knific, P., Plahuta B., Sikošek Penko, M., Vilič Klenovšek, T. (2022). Vodila za pripravo portfolija. Interno gradivo. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Hooley T, Sultana R., & Thomsen R. (2018) Career Guidance for Social Justice. New York: Routledge.
- K hnappel, S. (2016). Mobile Bildungsberatung in Berlin – vom Modellprojekt zum festen Bildungsformat. In: Gieseke, W., Nittel, D., Handbuch pädagogische Beratung über die Lebensspanne, Weinheim und Basel 753-763
- Lepzien, J., & Lewerenz, M. (2017). Persona-Methode. Eine Methode zu Illustrierung von Bildungsbedarfen. In: Weiterbildungmanagement professionalisieren. Wissenschaftliche Weiterbildung der Universität Rostock. 23-31.
- Marquard, O., zit. in: Bolz, N. (2021). Avantgarde der Angst, Berlin.
- McGivney, V. (2002). Spreading the word: Reaching Out to New Learners. Nottingham: NIACE.
- Mikulec, B. & Stanovnik Perčič, A. (2019). Professional development of adult educators and the role of the EU programme. Ljubljana. Center of the Republic of Slovenia for Mobility and European Educational and Training Programmes.
- Reay, D. (2001) Finding or Losing Yourself? Working-class relationships to education. Journal of Education Policy 16(4), 333-346.
- Sennett, R. 2004, Verfall und Ende des  ffentlichen Lebens. Die Tyrannei der Intimit t, Frankfurt/M.
- Stahl, G. (2015) Egalitarian Habitus: Narratives of reconstruction in discourses of aspiration and change. In C. Costa and M. Murphy (Eds.) Bourdieu, Habitus and Social Research: The art of application. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Vester, M., von Oertzen, P., Geiling, H., Hermann, T. & M ller, D. (2001). Soziale Milieus im gesellschaftlichen Strukturwandel. Frankfurt am Main.
- Vilič Klenovšek, T. (2020). Osebje. V: Pavlič, U., Vilič Klenovšek, T. (ur.). (2020). Kazalniki kakovosti svetovalne dejavnosti v izobraževanju odraslih, p 31-35. Ljubljana. Andragoški center Slovenije.
- Wimmer, Andreas. 2013. Ethnic Boundary Making: Institutions, Power, Networks. Oxford et al.: Oxford University Press.
- Wimmer, Andreas. 2008. Ethnische Grenzziehungen in der Migrationsgesellschaft. Jenseits des Herder'schen Commonsense Hrsg. Frank Kalter. Migration und Integration. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie 48: 57-80.
- Wolfinger, Nicolas H. (2002) On Writing Fieldnotes: Collection Strategies and Background Expectancies. In: Qualitative Research. DOI: 10.1177/1468794102002001640