



SERIOUS

Česká zemědělská univerzita v Praze
Institut vzdělávání a poradenství



PORADENSTVÍ

TEXTOVÁ STUDIJNÍ OPORA

prof. Ing. Milan Slavík, CSc.
Ing. Jana Zounková

2014

**Evropský sociální fond
Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti**

Autor: prof. Ing. Milan Slavík, CSc., Ing. Jana Zouňková
Recenze: prof. Ing. Josef Pulkrábek, CSc., PhDr. Helena Úlovcová
Editor: Mgr. Jiří Votava, Ph.D., Ing. Barbora Jordánová
Vydavatel: Česká zemědělská univerzita v Praze,
Institut vzdělávání a poradenství
Náklad: 350 výtisků
Rozsah: 48 stran
Vydání: první
V Praze 2014

Za věcnou a jazykovou správnost díla odpovídají autoři.

Tato publikace vznikla v rámci projektu OPPA Sirius.

ISBN 978-80-213-2482-4

© Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství
Evropský sociální fond
Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti

OBSAH

JAK PRACOVAT S TEXTEM?	4
KAPITOLA 1: POJEM PORADENSTVÍ	5
KAPITOLA 2: METODY, FORMY A ZÁSADY V PORADENSTVÍ	10
2.1 Cíle	10
2.2 Metody a formy	11
2.3 Poradenství v závislosti na typu problému	15
KAPITOLA 3: KOMPETENCE PORADCE	19
3.1 Definice a vlastnosti kompetence	19
3.2 Klastry kompetencí	19
3.2.1 Kompetence oborově profesní	20
3.2.2 Kompetence didaktická a psychodidaktická	20
3.2.3 Kompetence obecně poradenská	20
3.2.4 Kompetence diagnostická a intervenční	21
3.2.5 Kompetence sociální, psychosociální a komunikativní	21
3.2.6 Kompetence manažerská a normativní	21
3.2.7 Kompetence profesně a osobnostně kultivující	22
KAPITOLA 4: ZEMĚDĚLSKÉ PORADENSTVÍ	23
4.1 Historie zemědělského poradenství	23
4.2 Zemědělské poradenství po roce 1989	24
4.3 Akreditace zemědělských poradců	26
4.4 Mezinárodní spolupráce	30
KAPITOLA 5: VYBRANÉ PŘÍKLADY PORADENSTVÍ	33
5.1 Environmentální poradenství	33
5.2 Občanské poradenství	34
5.3 Internetové poradenství	35
5.4 Ekonomické poradenství	37
5.4.1 Ekonomická a finanční gramotnost	37
5.4.2 Finanční poradenství	38
5.4.3 Daňové poradenství	38
5.4.4 Investiční poradenství	39
5.5 Sociální poradenství	39
5.6 Výživové poradenství	39
KAPITOLA 6: ETIKA V PORADENSTVÍ	41
6.1 Etika a etiketa	41
6.2 Etický kodex	42
ZÁVĚR	44
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	45

JAK PRACOVAT S TEXTEM?

Studijní opora je strukturována tak, aby vedla k získávání Vašich vědomostí, ale vytvářela i prostor pro potřebné dovednosti. Kontrolní otázky a úkoly Vás také povedou k dodatečnému studiu rozšiřujících se zdrojů a tím k samostatné práci.

Text studijní opory je rozčleněn do **šesti kapitol**, úvod každé kapitoly obsahuje **studijní cíle** a **klíčová slova**, která Vám přiblíží základní pojmy, se kterými daná kapitola pracuje. **Definice** důležitých pojmů jsou graficky **zvýrazněny**. Zvláštní důraz je věnován **úkolům a cvičením**, které slouží jako příprava pro úspěšné absolvování předmětu. **Kontrolní otázky** na konci každé kapitoly tvořivou formou procvičují a rozvíjejí probíranou látku. Snazší orientaci v obsahu publikace umožňuje i zařazení intuitivních piktogramů a slovních hesel na okrajích daného textu.

Po pečlivém prostudování textu se budete schopni orientovat v problematice **poradenství**, která je **průřezovou a základní studijní disciplínou** Vašeho studijního programu na Institutu vzdělávání a poradenství. Získáte tak systematický přehled o **cílech, metodách a formách poradenství**, o jednotlivých **typech specializovaného poradenství** a také o **principech poradenské práce**. Ta by pro Vás měla být kategorií, které se budete věnovat jako profesi.

Kdo nezná svoji minulost, nemůže se opřít o pevné základy a nedokáže být motivován i pro současnost a budoucnost. Proto je určitá část textu věnována i **historii poradenství a mezinárodnímu významu** v minulosti i v současnosti. Poctivě nastudujete i oblast **etiky a etikety**, které jsou základem úspěšného výkonu profese poradce. Metodou hraní rolí v seminářích předmětu „poradenství“ a „prezentační a komunikační dovednosti“ budete vedeni k procvičování jednotlivých situací včetně nácviku prvků společenské etikety.

Pokud si v kapitole „Kompetence poradce“ poctivě odpovíte na jednotlivé požadavky, kterými musí poradce disponovat, získáte tak sebereflexní pohled na Vaši současnou kompetenční úroveň. Zároveň tam, kde odpovědět kladně nemůžete, byste měli napřít pozornost a úsilí.

Studijní opora Vám poskytne dobré základy pro seminární práce a spolu se samostudiem budou vytvořeny předpoklady pro vstup do profese poradce.

KAPITOLA 1: POJEM PORADENSTVÍ

Po prostudování této kapitoly budete schopni:

- vysvětlit podstatu poradenství
- vysvětlit úroveň poradenské práce
- objasnit, co je cílem poradenství
- rozlišit poradenství a psychoterapii

Poradce, klient, poradenství, psychoterapie, cíle poradenství

„Poradenství je pomoc ke svépomoci“.

Donald Super (in Freibergová, 2007)

Poradenství je odborná a specializovaná činnost zaměřená na pomoc lidem v nesnázích krátkodobého i dlouhodobého charakteru. V širším pojetí může jít i o aplikovanou teoretickou disciplínu, zkoumající lepší možnosti pomoci lidem. Z historického hlediska vznik poradenství je možné spojovat s poradenstvím zemědělským, které ve svých počátcích pomáhalo řešit zásadní problémy týkající se výživy obyvatelstva a to nejen venkovského.

V letech 1847-1851 v Irsku propuká hladomor, příčinou je katastrofální rozšíření plísňe bramborové – *Potato blight* / *Phytophthora infestans*. V té době hrabě Sir George Villiers zavádí opatření vzdělávání velkého množství malých farmářů. Skupina adjunktů postupně uvádí v život zásadní, ale také základní agrotechnická opatření, jejichž dodržováním se postupně problém podařilo řešit a vyřešit.

Postupně se zemědělské poradenství rozšiřovalo do dalších zemí Evropy i dalších kontinentů. Poradenství se také začalo rozvíjet i do jiných oblastí a specializovaných činností, jeho formy i metody se vyvíjejí a v mnohém diversifikují.

Zvláštní pozornost je nezbytné věnovat vztahu poradce, jako poskytovatele informace a rady, případně pomoci a klienta jako toho, kdo poradenskou službu poptává.

Poradenství je vztah mezi poradcem a klientem, tj. poskytovatelem a příjemcem rady. To, jakou formou se bude poradenství odehrávat, záleží v mnohém na klientovi. Volba formy poradenství může záviset na mnoha faktorech, např. charakteru problému, finančních možnostech klienta, ostychu, čase, dojezdové vzdálenosti za poradcem atd. Ať už se bude jednat o osobní či virtuální kontakt, je nezbytné mít na paměti, že jde o komunikaci mezi lidmi, neboť chování lidí je často nevyzpytatelné, měnící se. Zásadním vztahem musí být však vzájemná úcta a respekt.

Cíle kapitoly



Klíčová slova



Definice



Pacnerová (in Bilanční diagnostika v ČR 2013) považuje empatii, akceptaci a kongruenci tj. autentické chování poradce kdy „je sám sebou“ za „synergické vlastnosti poradenského procesu“.

Poradce/klient

V poradenském vztahu, tzn. mezi poradcem a klientem, se však mohou vyskytnout i určité paradoxní vztahy (Kopřiva, 1997):

1. Pochopení pro každého

Poradce by měl s každým klientem zacházet naprosto stejným způsobem. Neměl by se nechat unést postavením či vzhledem (atraktivitou) klienta tzn., měl by se vyvarovat jakékoliv diskriminace i z hlediska věku, pohlaví, rasy apod.

2. Láska k bližnímu ve službách potřeby úspěchu

Tento paradox souvisí s pocitem poradce být užitečný. Úspěch je nezbytné vidět nejen v projevu vděku ze strany klienta, ale objektivně si uvědomit zda je poskytnutá pomoc skutečně přínosem. Jen tak je možné mít dobrý pocit z dobře odvedené poradenské práce.

3. Láska k bližnímu jako zboží

Profese poradce, je profese jako každá jiná finančně ohodnocena. Představa finanční odměny či nespokojenost s vlastní finanční situací by se však neměla odrazit na kvalitě poskytované pomoci klientům. Otázkou k zamyšlení může být, zda je morální za poskytnutí pomoci požadovat finanční kompenzaci.

Kohoutek (2006) uvádí, že současné poradenství má charakter **interpersonální** či **interindividuální komunikace** ve smyslu poskytovat rady a být užitečný jedinci či více osobám. Z poněkud jiného úhlu pohledu je možné poradenství chápat jako samostatnou, profesionalizovanou a institucionalizovanou činnost (Zvariková in Hrgašová, 2009).

Úrovně poradenské práce

Na poradenství lze pohlížet i z hlediska hloubky a obsahu a s tím souvisejících cílů jako na poradenství ve třech úrovních:

- základní poradenství
- odborné poradenství
- psychoterapie

(Pacnerová in Bilanční diagnostika v ČR 2013)

Jednotlivé úrovně není mnohdy snadné přesně a jednoznačně vymezit neboť může docházet k jejich prolínání a překrývání. Je nezbytné však vysvětlit, že poradenství neznamená totéž co psychoterapie. Poradenství si nedělá a **nesmí** činit ambici **zasahovat do struktury osobnosti**, představuje pomoc „normálním osobám“, tj. bez psychických obtíží. Psychoterapie je určena pacientům nebo

problémovým klientům. Vodáčková (2007) uvádí tuto definici psychoterapie:

Psychoterapie je odborná metoda, vhodná v určitém životním období klienta, v němž se zvýšila jeho vnímavost k otázkám kvality vlastního života natolik, že se odhodlal hledat vnitřní změny.

Definice



Z hlediska obsahu a cílů, poradenství někdy může být spjato s mýty, jež ztěžují práci poradce:

- „Poradce jako expert“
- „Poradenství jako léčba“
- „Dobré poradenství poskytne rychlou úlevu a okamžité řešení“
- „Poradce má rentgen v hlavě a vše vidí“
- „Poradenství vede ke stanovení diagnózy“
- „Poradenství je pro psychicky nemocné“
- „Emoce jsou důkaz slabosti“

(Pacnerová in Bilanční diagnostika v ČR 2013)

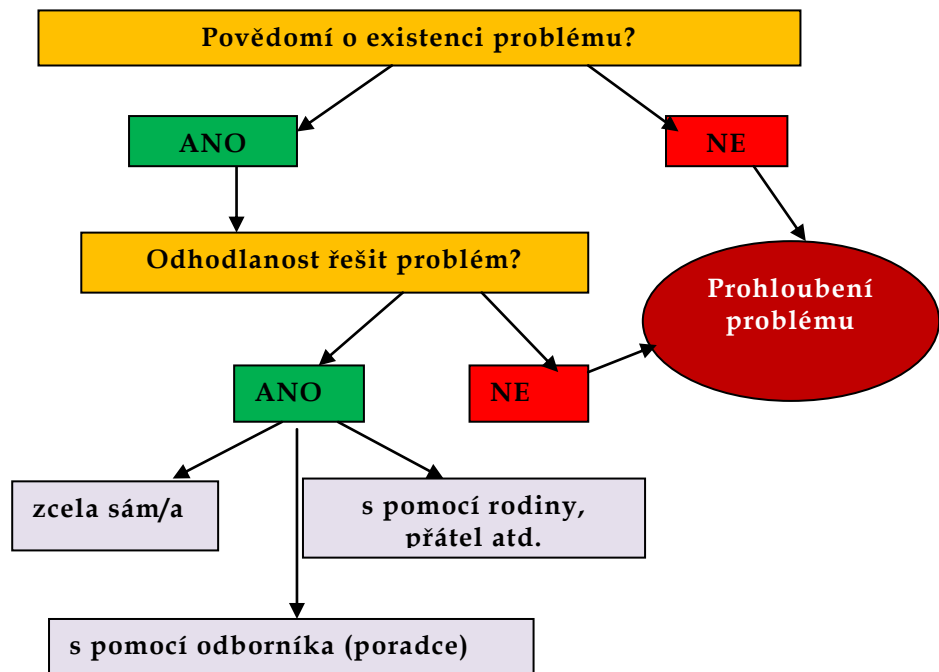
Tato přehnaná očekávání ze strany klienta mohou přinášet jeho deziluzi a ztrátu důvěry v poradce a mohou poradce do jisté míry z pohledu klienta diskvalifikovat. Poradce si toho musí být vědom a v rámci metod poradenské práce působit tak, aby k podobné nechtěné glorifikaci nedocházelo. Na druhé straně ale zase systematicky budovat prostředí důvěry, vzájemného respektu a ctění morálních zásad a etických principů.

Osobnost klienta hraje v poradenství klíčovou roli – skutečnost zda si je vůbec vědom toho, že ho nějaký problém tíží, a jak on sám vnímá svůj problém či situaci. K problému lze přistupovat na základě dvou kritérií: **uvědomění si obtíže** či **povědomí o existenci problému a odhodlanosti jej řešit** (obrázek č. 1). Optimální cesta je, když má člověk o svém problému alespoň nějaké povědomí a je rozhodnut ho řešit.

Osobnost klienta

Otázkou je, zda jej má řešit sám nebo s pomocí druhých. Spoléhat na sebe samého, nést břímě sám a nezatěžovat svým problémem druhé, může být do jisté míry východiskem, nicméně je třeba se v problému dobře orientovat, mít dostatek sil a nepoddávat se stresu. Řešení pomocí rodiny či přátel vyžaduje pevné rodinné zázemí a zejména vůli a trpělivost. Na odborníka se člověk obrací v případě, že začne problém řešit, ale po určité době se zjistí, že si neví sám rady, jak postupovat. Druhou alternativou je, že vyhledá pomoc ihned, kdy zjistí, že má problém. Může též docházet k různým kombinacím zainteresování osob podílejících se na řešení problému např. rodina, přátelé, spolupracovníci a odborná pomoc.

Nežádoucí je, když jedinec problém podceňuje, nesnaží se jej řešit, řešení odsouvá. To je často stejně závažné jako stav úplné nevědomosti. V obou případech dochází jen k prohlubování potíží a problému samotného.



Obrázek č. 1: Model řešení - neřešení problému

Zdroj: Zounková (vlastní zpracování)

Poradenství je ve své podstatě činností vzdělávací a profesí pomáhající. Nezabývá se tedy jenom vyřešením obsahu a podstaty klientova problému, ale klientem v holistickém pojetí, a tedy i jeho osobností.

Cíle poradenství

Cílem poradenství ve vztahu osobnímu rozvoji klienta může být:

- podpora aktivizace klienta
- podpora sebeuvědomění a sebeporozumění
- posilování klienta v jeho kompetencích, možnostech a zdrojích
- podpora respektu klienta
- podpora vztahu klienta k sobě samému, druhým a ke svému životu

(Pacnerová in Bilanční diagnostika v ČR 2013)

Je možné, že se klient domnívá, že existují mnohem závažnější problémy, než jsou jeho, a proto se ostýchá či obává vyhledat odborníka a „svěřit“ se svým problémem. Úkolem poradce by mělo být takové myšlení odbourávat, podporovat zdravé sebevědomí tím, že se snaží klienta povzbuzovat. Kohoutek (2006) shrnuje podstatu poradenství takto: „smyslem porady je, aby ti, kterým radíme, správně pochopili své problémy, adaptovali se na ně a vyrovnali se s nimi ...“.

Poradenství je založeno na vztahu mezi **poradcem** a **klientem**. Je nezbytné rozlišovat mezi **poradenstvím** a **psychoterapií**. Role poradce spočívá zejména v poskytování návrhů a variant řešení, konečné rozhodnutí však **záleží na klientovi samotném**, na jeho rozhodnutí.

Shrnutí



1. *Definujte vlastními slovy pojem poradenství.*
2. *Proč vzniklo poradenství?*
3. *Z jakého důvodu je možné zemědělské poradenství pokládat za „kolébku poradenství“?*
4. *V čem spočívá rozdíl mezi poradenstvím a psychoterapií?*
5. *Uveďte, jaké jsou cíle poradenství.*

Otázky



KAPITOLA 2: METODY, FORMY A ZÁSADY V PORADENSTVÍ

Cíle kapitoly



Po prostudování této kapitoly porozumíte a dokážete:

- popsat metody, formy a zásady využívané v poradenství
- popsat typy komunikace v poradenství
- rozlišovat aktivní a pasivní poradenství

Klíčová slova



Metody poradenské práce, koučování, formy poradenství, vzdělávací zásady, komunikace, aktivní poradenství, pasivní poradenství, komplexní poradenství

2.1 Cíle poradenství

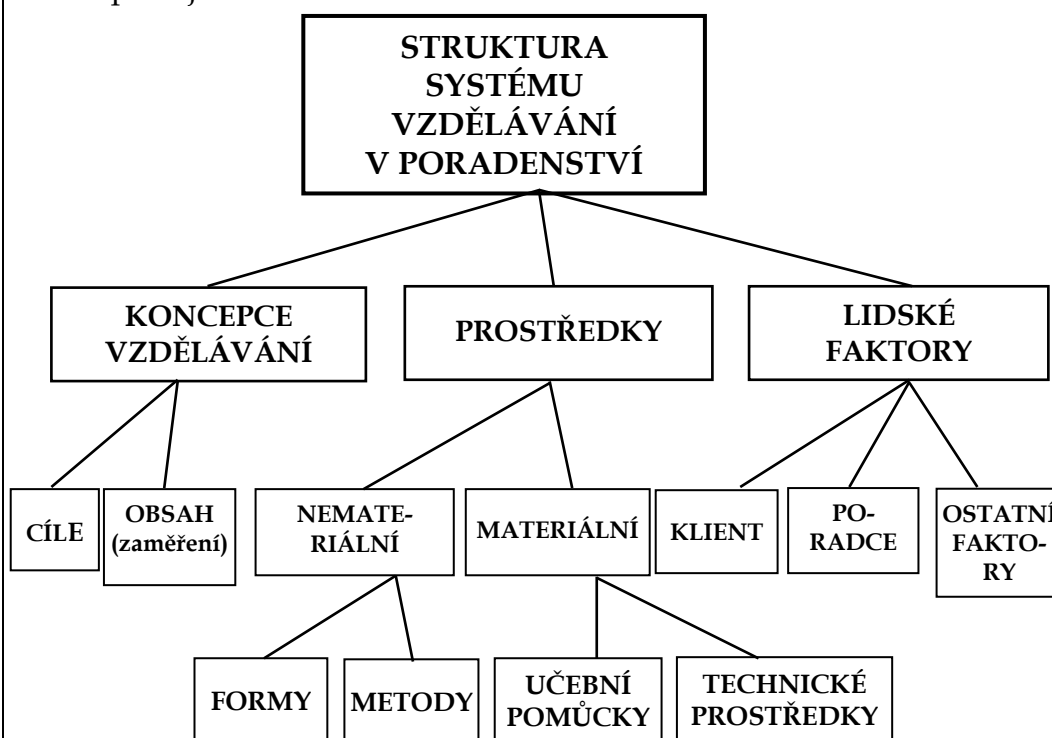
Cíle

Cílem poradenství je vzdělávací činnost a tedy v mnohém je možné se v tomto ohledu inspirovat didaktickými principy, které jsou aplikovány v didaktice odborných předmětů. Zásadní je formulace **cíle**, která vede potom k volbě prostředků nemateriálních (metod a forem) a materiálních (didaktická technika, postery, obrazy, přírodniny, reálie).

Z hlediska skladby, struktury se cíle člení na:

- vědomostní
- dovednostní
- postojové

Struktura
vzdělávání



Obrázek č. 2: Struktura systému vzdělávání v poradenství

Zdroj: Slavík, Miller, 2012

2.2 Metody a formy

Metody poradenské práce se od metod využívaných v běžném vzdělávacím procesu odlišují především v tom, že jsou aplikovány na práci s dospělými, tedy musí ctít zásady andragogiky. Dospělí principiálně nechtějí být „poučováni“, nesnášejí, aby jim bylo nařizováno. Musí tedy převažovat metody nedirektivní, které v sobě skrývají princip **sdílení**. Sdílení v tom smyslu, že poradce klienta také vyslechné, projeví zájem a porozumění pro problém a postupně přichází s kvalifikovanými, profesně zvládnutými návrhy možných alternativ řešení. Konečné řešení, i když je to často dosti náročné, musí být na klientovi. To platí nejen proto, že klient má mít pocit, že se pro vlastní činnost rozhodl sám, což posiluje žádoucí pocit zdravého sebevědomí, ale na druhé straně jde do rizika eventuálního neúspěchu. To je důležitý fakt ochrany poradce z pohledu legislativy. V žádném případě to neznamena, že může podávat nevěrohodné, nekvalitní porady. Ale již z etymologie slova poradenství jedná se o poradu, kterou odpovědný dospělý musí zvážit a rozhodnutí je na něm.

Metody

Významnou metodou v poradenské práci je metoda koučování.

Koučování je strukturovaný proces, který může být s výhodou využíván v poradenství, a to jednak při přípravě poradců, ale také v poradenské práci. Konečným záměrem koučování je vyvinout vnitřní a vnější struktury, které lidem pomohou dosáhnout úspěchu.

Koučování

Koučování rozvíjí potenciál lidí a je zaměřeno na objevování, uvědomování si a na volbu. Koučování se nezaměřuje na chyby, které se staly, ale na příležitosti, které přijdou.

Cíle poradenství jsou v mnohem stejné, jako uvádí pro pojem koučování.

Výklad slova „koučovat“ je v „Oxford Dictionary“ popsán jako "vyučovat, pomáhat překonat obtíže, připravovat, naznačovat, poskytovat fakta".

Zakladatelé koučování:

**Zakladatelé
koučování**

- **W. Timothy Gallwey** – autor metody „Inner Game“
- **Sir John Whitmore** – tvůrce vize „Koučovací kultury“ a metody GROW
 - G = Goals** (krátkodobé a dlouhodobé cíle, kterých chceme dosáhnout)
 - R = Reality** (prověření skutečného stavu klienta)
 - O = Options** (možnosti postupu – alternativy, jak dosáhnout vytyčeného cíle)
 - W = Will** (vůle koučovaného, která je pro dosažení cílů nezbytná)

Koučovací přístup představuje nový typ přístupu k lidem, jejich vedení a řízení.

Týká se i vztahu k sobě samému. Vztah k druhým lidem se obvykle odvíjí od toho, jaký vztah máme k sobě. Místo rivalizační potřeby ega se stává dominantou jednáním s lidmi **podpora jejich potřeb**. Koučovací přístup **nepoužívá příkazování**. Jeho vlivem dochází k lepší komunikaci.

Podle Johna Whitmora změna naší „západní kultury“, spočívá také v tom, že nárůst informací vede k nutnosti, aby lidé v organizacích byli schopni samostatně rozhodovat.

Koučovací přístup vede k přechodu od nátlaku k volbě, k podpoře lidské schopnosti řídit sám sebe.

Koučování je určeno pro všechny věkové kategorie i profese a může se zaměřit jak na pracovní cíle a výsledky, tak na rodinné, vztahové či volno-časové situace.

Vnitřní bariéry se často překonávají obtížněji než bariéry vnější. Mezi vnitřní bariéry patří strach z neúspěchu, nedostatečná sebedůvěra, nedůvěra v sebe sama, nedostatek sebevědomí

Cílem koučování je také zlepšovat vnímání reality, vytvářet a posilovat **odpovědnost a sebedůvěru**. Vytváření a zvyšování sebedůvěry vede k tomu, že úspěchy jsou výsledkem vlastního snažení.

Formy

Převažujícími **formami** v poradenství jsou exkurze jako řízené pozorování v originálních provozních podmínkách. V zemědělském poradenství se jedná o **polní dny** (navazující na v minulosti často využívaná polní kázání), **dny nové techniky, návštěvy laboratoří univerzit, výzkumných ústavů**. Již dlouhou dobu jako velmi účinná forma se využívá **exkurze** u úspěšně praktikujících těch, kteří s poradcem spolupracují a jeho rady či rad využili (innovators, leading farmers).

Poradenství dle formy

Z hlediska toho, zda je v rámci poradenství přístupováno k jednotlivci či ke skupině, lze poradenství členit na **individuální a skupinové**.

Skupinové poradenství

Rozdíl mezi uvedenými typy poradenství spočívá mimo jiné ve zvýšené náročnosti v případě skupinového poradenství. Poradce by měl být ve skupinovém poradenství schopen tvořit tým, motivovat účastníky a orientovat se v interpersonální komunikaci a vztazích (Langer, 2008). Výhodou skupinového poradenství je širší záběr, větší prostor pro navázání nových kontaktů a současně možnost řešení problému v aktivní koexistenci v místě a čase poradce s klienty.

Práci se skupinou ovlivňuje především schopnost poradce vytvořit pozitivní a tvůrčí atmosféru, odstranění případného ostychu. Velkým problémem je stále zapojení účastníků do diskuse. Důvodem je především počáteční neochota „vystoupení z anonymity“ naslouchající

skupiny a potom obava, že nebude mít se svým názorem úspěch. Překonání představ, že názor neznamena jenom mít pravdu, ale vyslovení osobních představ či názorů je cenným příspěvkem ke kvalifikované diskusi, je problémem, který stále přetrvává ve společnosti.

Nejčastěji využívané **metody skupinového poradenství** v rámci dalšího profesního vzdělávání:

- přednáška
- řízená diskuse
- prezentace

Přednáška jako monologická metoda je často spojena s využitím didaktických prostředků, jako jsou prezentace v programech PowerPoint, ale je nezbytné znovu připomenout, že prostředky jsou tu jenom jako prostředky a nesmějí být zaměňovány za cíl. Prostředek slouží pouze k lepšímu naplňování cílů.

Přednáška

Řízená diskuse patří mezi nejnáročnější formy skupinové práce jednak z hlediska motivace ke stimulaci diskuse, ale také dokonalé znalosti diskutovaného problému do hloubky, která je základnou pro dobrou a přesvědčivou argumentaci. Řídící diskuse ale musí nejen vybízet a svým přístupem diskutující povzbuzovat, ale také citlivě korigovat. Již názvu metody vyplývá, že proces musí být řízený a směřovaný k cíli. Bezbřehá diskuse je nežádoucí. Významným prvkem a dovedností je schopnost dílčích shrnutí a především závěrečné sumarizace názorů a vyslovení závěrů.

Řízená diskuse

Prezentace se týká především předání informací, které jsou třeba obsahem posterů či jiných informačních prostředků, kdy prezentující musí mít také hlubokou znalost problematiky, která je v určité zkratce na posteru vyjádřena. Musí být schopen reagovat na dotazy prezentaci sledujících.

Prezentace

Mezi méně používané, ne zcela tradiční metody, ale velmi efektivní metody patří:

- skupinová práce
- hraní rolí
- brainstorming
- případové studie

Někteří klienti však skupinové poradenství nevyhledávají, protože jim zejména ostych a obava z negativního hodnocení druhých brání v identifikaci a předložení problémů. To se zejména týká problémů osobního rázu ale nejen těch. Těmto klientům vyhovuje individuální

poradenství, ale i zde jim může určitou dobu trvat, než navážou bližší kontakt s poradcem.

Komunikace

Poradenství dle typu komunikace

Základem kvalifikovaného poradenství je kromě profesně dokonalého zvládnutí obsahu disciplíny, která je předmětem poradenství, také ovládání nemateriálních i materiálních prostředků komunikace. Poradenství z toho pohledu probíhá na bázi přímé či nepřímé komunikace.

Přímá komunikace a nepřímá komunikace

Přímá komunikace je založena na interpersonálním kontaktu a odehrává se tváří v tvář. **Nepřímá komunikace** je zprostředkována třetí osobou nebo prostřednictvím komunikačních prostředků (Novosad, 2009).

Srovnáním internetového poradenství a poradenství tváří v tvář se zabývali Horská, Lásková a Ptáček (2010), kteří uvádějí, že ve změně stavu a vyřešení problému hraje nezastupitelnou roli osobní kontakt.

Vodáčková (2007) se zaměřuje na krizovou intervenci tzv. tváří v tvář a telefonickou, které porovnává na základě těchto kritérií:

Pohled na problém

- pohled na problém
 - v telefonickém rozhovoru není nutné znát životní historii klienta, zaměření jen na aktuální problém

Časové omezení

- časové omezení
 - délka hovoru závisí na potřebě volajícího

Přístup pracovníka

- přístup pracovníka z hlediska aktivity a požadavků na flexibilitu
 - schopnost pracovníka pružně reagovat na různé typy telefonátů např. testování linky důvěry, potřeba informace, potřeba hodně mluvit, potřeba vyjádřit emoce atd.

Signály

- signály
 - paraverbální složky, tj. mimoslovní, např. tempo řeči, hlasitost, pomlky, smích, pláč atd., v osobním kontaktu je možné vnímat klienta téměř všemi smysly
 - představy – tvorba představy o volajícím a naopak

Z výše uvedených kritérií lze usoudit, že setkání tváří v tvář s klientem hraje v poradenství významnou úlohu. Můžeme sledovat nejen způsob, jakým se klient vyjadřuje ústně či písemně, ale i to, v jakém citovém rozpoložení se právě nachází. Citové rozpoložení lze vyčíst zejména z jeho mimiky a gestikulace, které mohou být však i předstírané. V telefonické či písemné komunikaci může klient sdělit, že se cítí dobře, ale ve skutečnosti tomu tak nemusí být.

Dále je možné zmínit **fixovanou komunikaci**, kde dochází k přenosu a uchovávání sdělení v prostoru i čase (např. písemné záznamy).

Opakem je **nefixovaná komunikace**, kterou nelze přenášet v čase ani prostoru (např. osobní, telefonický rozhovor atd.) (Novosad, 2009). Typickým příkladem může být hovor na lince důvěry, který nesmí být dle Etického kodexu pracovníků linek a pracoviště linek důvěry České asociace linek důvěry nahráván (Česká asociace linek důvěry).

Z etického hlediska by poradce měl zachovávat mlčenlivost a vše, co se během konzultace dozví, by mělo zůstat jen mezi ním a klientem. Jen v případě, že by se poradce od klienta dozvěděl závažné sdělení, které by vyžadovalo neodkladný zásah (např. spáchání trestného činu), může jej nahlásit příslušnému orgánu.

Aktivní a pasivní poradenství

Podle přístupu poradce ke klientovi lze rozlišit **aktivní** (direktivní) a **pasivní** (indirektivní) poradenství. V rámci direktivního poradenství poradce vede rozhovor až formou monologu a často uděluje direktivní pokyny k jednání a chování. Často může vést až k navozování situace pro které řešení by se měl klient rozhodnout. Naopak pasivní (indirektivní) poradenství představuje naslouchání a často parafrázování ze strany poradce, který „dopřává laskavého (přátelského) sluchu“ tomu, komu se má pomoci“ (Kohoutek, 2006).

2.3 Poradenství v závislosti na typu problému

Poradenství se též člení dle oblasti, kam patří problém, který je předmětem hledání rady či pomoci. Je zřejmé, že výčet typů poradenství je široký, s časem a vznikem nových problémů a situací a předmětu zájmu se mění. Žádný výčet nepokrývá všechny oblasti poradenství, avšak u některých z nich dochází k prolínání.

Typy poradenských činností a zaměření poradenství:

- ekologické
- finanční
- lékařské
- manželské
- mediace
- pastorační činnost
- pedagogicko-psychologické
- profesně-kariérové poradenství
- psychologické
- resocializační poradenství, kurátorská činnost
- speciálně-pedagogické
- sociálně-právní
- technicko-kompenzační
- výživové
- zemědělské

Typy poradenských činností

Definice

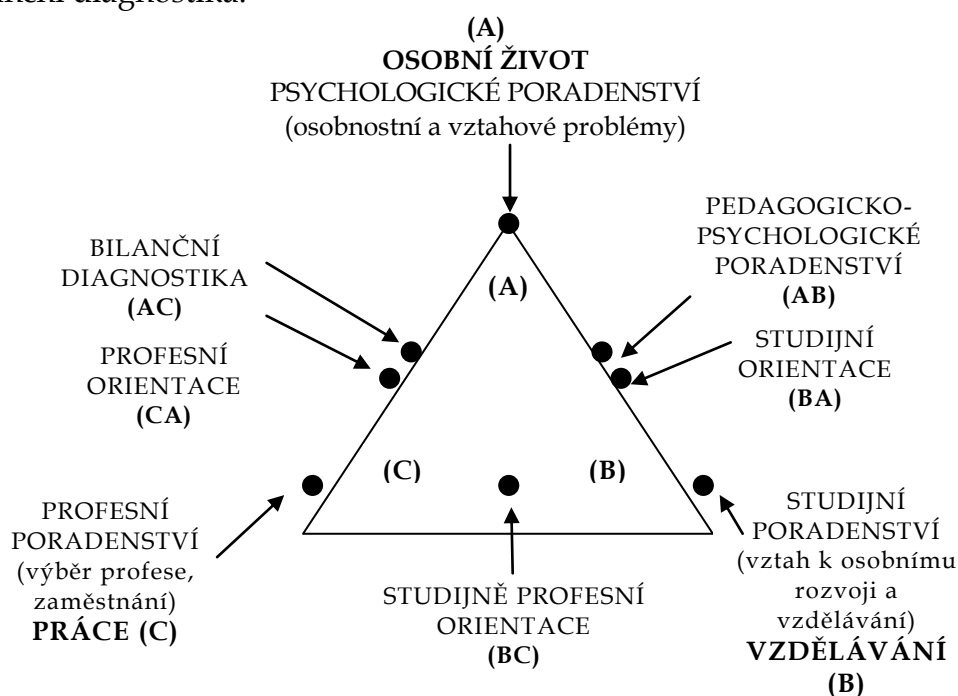


Mediace představuje způsob, jak řešit konfliktní situace za pomoci prostředníka tzv. mediátora. Smyslem je nalézt řešení, které by bylo přijatelné pro obě strany a uzavření mediační smlouvy. V porovnání se soudní cestou mediace přináší tyto výhody: rychlost, stabilitu a dohodu dle představ obou stran (Novosad, 2009).

Univerzální poradenství, které by bylo klíčem k vyřešení jakéhokoli problému, nejspíše neexistuje. Např. ze situace, kdy člověk, který má rodinu a jenž se najednou ocitne v nepříznivé finanční situaci vinou ztráty zaměstnání, je patrné, že se tíže negativně odrazí na rodinných vztazích. V tomto případě by mohlo pomoci finanční poradenství, profesní poradenství a psychologické či rodinné poradenství a nikoliv „jedno“ poradenství. Přesto se objevovaly pokusy navrhnout poradenství, které bude zaměřeno komplexněji a širě.

Komplexní poradenství

Freibergová (2007) navrhla model **komplexního poradenství** (obrázek č. 3), jež se zaměřuje na důležité komponenty: **život, vzdělávání, práci**. Jedná se o pokus skloubit vybrané typy poradenství do jednoho modelu. Rozlišuje mezi **jednooborovými poradenskými službami**: psychologické, studijní a profesní poradenství a **mezioborovými poradenskými službami**: pedagogicko-psychologické poradenství, studijní orientace, studijně profesní orientace, profesní orientace a bilanční diagnostika.



Obrázek č. 3: Komplexní poradenství pro život, vzdělávání a práci

Zdroj: Freibergová (2007)

Bilanční diagnostika

V současné době se hojně používá pojem bilanční diagnostika.

Bilanční diagnostika představuje poradenskou činnost směřující k profesní orientaci (Freibergová, 2007). Je určena pro dospívající a dospělou populaci. Pohlaví, věk, vzdělání či sociální postavení není limitující. Dotýká se oblasti zaměstnanosti, vzdělávání a podnikání (Metodika bilanční diagnostiky, 2013).

Bilanční diagnostika vychází z:

- psychologie osobnosti
- psychologie práce
- psychologického poradenství
- kariérové poradenství
- řízení lidských zdrojů

Cílem bilanční diagnostiky je dle Metodiky bilanční diagnostiky (2013):

- poznání svých osobnostních předpokladů a případných rezerv dalšího rozvoje
- lepší orientace ve svých schopnostech a vlastnostech
- lepší orientace své motivace k určité profesi a v možnostech využití zájmů a dovedností pro rozvoj své další profesní dráhy
- k posílení sebevědomí a motivace k pracovnímu uplatnění
- zkvalitnění dovednosti hodnotit vlastní předpoklady
- využívat hodnocení vlastních předpokladů pro úspěšné hledání nové pracovní příležitosti
- rozhodnutí o dalším vzdělávání
- identifikace svého optimálního zařazení v rámci pracovního týmu

Etapy bilanční diagnostiky (Metodika bilanční diagnostiky, 2013):

1. Navázání kontaktu a specifikace zakázky
2. Sběr informací o klientovi
3. Poradenská pomoc
4. Zpracování závěrečné zprávy

Struktura:

- identifikační údaje
- zadání zadavatele
- aktuální situace klienta
- osobní a rodinná anamnéza klienta
- vzdělávání a dosavadní pracovní kariéra klienta
- objektivní nálezy (psychologický profil klienta)
- závěr a doporučení pro klienta
- datum, jméno poradce, razítko



Úkol

Za využití inscenační metody (hraní rolí) předved'te poradenský proces zvoleného typu poradenství (zemědělské, ekologické, finanční, pedagogicko-psychologické, výživové...). Pro tento úkol zvolte konkrétní poradenskou metodu či formu (koučování, individuální konzultace, skupinová prezentace, řízená diskuse...).



Shrnutí

Didaktický princip poradenství vychází ze **stanovení cílů**. Metody a formy poradenské práce odpovídají zásadám vzdělávání dospělých. Převažují **metody nedirektivní** na bázi **sdílení**. Poradenství podle odborného zaměření se vyvinulo v řadu specializovaných. Byly pokusy o vytvoření univerzálního, komplexního poradenství pro **život, vzdělávání a práci**. Ty potom vyústily ve vznik **bilanční diagnostiky**.



Otázky

1. Jaké znáte hlavní metody a formy poradenské práce? Co je pro ně charakteristické?
2. V čem je metoda koučování významná pro přípravu poradců a poradenskou práci? Jaké jsou její základní premisy?
3. V čem spočívají rozdíly aktivního a pasivního poradenství z hlediska jejich výhod a nevýhod?
4. V čem spočívají přednosti, eventuálně nedostatky setkání poradce a klienta tváří v tvář a na dálku?
5. K čemu slouží bilanční diagnostika?

KAPITOLA 3: KOMPETENCE PORADCE

Po prostudování této kapitoly porozumíte významu kompetencí a budete schopni:

- *definovat kompetenci jako způsobilost*
- *porozumět a vysvětlit pojem profesní standard*
- *vysvětlit jednotlivé druhy kompetencí poradce*

Kompetence, excelentní způsobilost, profesní standard, kategorie kompetencí

3.1 Definice a vlastnosti kompetence

Kompetenci chápeme jako excelentní způsobilost. Vyjadřuje komplex znalostí, dovedností, postojů a zkušeností, které jsou cílovými kategoriemi profese poradce.

Charakteristické vlastnosti kompetencí jsou:

- rozvoje schopné
- variabilní
- flexibilní

K tomu, aby bylo možné formulovat profesní standard poradce je nezbytné kompetence pregnantně definovat.

Kvalifikační standard je strukturovaný popis odborných způsobilostí pro řádný výkon určité pracovní činnosti nebo určitých pracovních činností v určitém povolání. Tento strukturovaný popis je realizován prostřednictvím elementárních prvků NSK (národní soustavy kvalifikací), tedy kompetencí (způsobilostí).

(<http://www.nuv.cz/nsk2/kvalifikacni-standard>)

Obecně platí model:

KOMPETENCE - STANDARD - KVALITA

3.2 Klastry kompetencí

Kompetence je možné rozdělit do sedmi klastrů:

- kompetence oborově profesní
- kompetence didaktická a psychodidaktická
- kompetence obecně poradenská
- kompetence diagnostická a intervenční
- kompetence sociální, psychosociální a komunikativní
- kompetence manažerská a normativní
- kompetence profesně a osobnostně kultivující

(Vašutová, 2001; Slavík, 2012)

Cíle kapitoly



Klíčová slova



Definice



Kompetence

Kvalifikační standard

*Kompetence
oborově profesní*

3.2.1 Kompetence oborově profesní

Poradce:

- má osvojeny systematické znalosti svého oboru v rozsahu a hloubce odpovídající vysokoškolské kvalifikaci.
- dovede aplikovat praktickou zkušenost z oboru.
- je schopen transformovat poznatky příslušných vědních, technických oborů a ekonomických disciplín do poradenské práce.
- dovede integrovat mezioborové poznatky a vytvářet meziodvětvové vazby.
- umí vyhledávat a zpracovávat informace zejména v oblasti své specializace, disponuje uživatelskými dovednostmi informační a komunikační technologie.
- je schopen transformovat metodologii poznání daného oboru do způsobu myšlení a rozhodování klientů.

*Kompetence
didaktická
a psychodidaktická*

3.2.2 Kompetence didaktická a psychodidaktická

Poradce:

- ovládá strategie poradenské práce v teoretické a praktické rovině ve spojení s hlubokými znalostmi psychologických, sociálních a kauzálních aspektů.
- dovede užívat základní metodický rejstřík metod ve své práci a je schopen jej přizpůsobit individuálním potřebám klientů a požadavkům konkrétní řešené situace.
- má znalosti o poradenských programech a dovede s nimi pracovat při tvorbě poradenských projektů.
- má znalosti o teoriích efektivního jednání a jejich psychologických aspektech a dovede používat nástroje efektivního jednání vzhledem k individuálním zvláštnostem klientů a konkrétní řešené situace.
- dovede užívat informačních a komunikačních technologií pro podporu efektivního jednání s klientem.

*Kompetence obecně
pedagogická*

3.2.3 Kompetence obecně pedagogická

Poradce:

- ovládá procesy a podmínky práce s klientem v rovině teoretické i praktické, spojené s hlubokou znalostí jejich psychologických, sociálních a multikulturních aspektů.
- dovede se orientovat v kontextu vzdělávání dospělých na základě znalostí trendů a rozvoje celoživotního vzdělávání.
- je schopen podporovat rozvoj individuálních potřeb a tužeb klienta v oblasti jeho odborného zájmu.
- má znalosti o právech člověka a respektuje je ve své poradenské práci.

3.2.4 Kompetence diagnostická a intervenční

Poradce:

- dovede použít prostředky pedagogické diagnostiky v poradenské práci na základě znalostí individuálních předpokladů a požadavků klienta, dovede diagnostikovat sociální vztahy ve firmě, podniku, na farmě.
- je schopen identifikovat klienty se specifickými způsoby jednání a chování a dovede jim uzpůsobit výběr metod poradenské práce,
- ovládá způsoby vedení náročných klientů.

***Kompetence
diagnostická
a intervenční***

3.2.5 Kompetence sociální, psychosociální a komunikativní

Poradce:

- ovládá prostředky uvážení příznivého pracovního klimatu v konkrétní poradenské situaci na základě znalostí sociálních vztahů poradce – klient.
- ovládá prostředky profesní socializace klientů a dovede je prakticky užít.
- dovede se orientovat v náročných sociálních situacích v poradenské práci a je schopen zprostředkovat jejich řešení.
- dovede analyzovat příčiny negativních postojů klientů a užít prostředky nápravy.
- ovládá prostředky poradenské komunikace.
- dovede naslouchat.
- dovede uplatnit efektivní způsoby komunikace a spolupráce se soc. partnery klienta, orientuje se v problematice týmové práce.

***Kompetence
sociální,
psychosociální
a komunikativní***

3.2.6 Kompetence manažerská a normativní

Poradce:

- má základní znalosti o zákonech a dalších normách a dokumentech vztahujících se k výkonu jeho profese, k jeho pracovnímu prostředí a k profesi, ve které klient pracuje a dovede je prakticky aplikovat.
- orientuje se v problematice zemědělské politiky a je schopen její reflexe ve své poradenské práci.
- má znalosti o podmínkách a procesech fungování a řízení podniku.
- ovládá základní administrativní úkony spojené s plánováním, přípravou a nezbytnou dokumentací pro sepsání rozvojových projektů.
- má organizační schopnosti pro širší podnikatelské aktivity klientů.
- je schopen vytvářet projekty na úrovni institucionální spolupráce včetně zahraniční.

***Kompetence
manažerská
a normativní***

3.2.7 Kompetence profesně a osobnostně kultivující

Poradce:

- má znalosti všeobecného rozhledu, tj. v oblasti filozofické, kulturní, politické, právní, ekonomické.
- umí vystupovat jako reprezentant profese na základě osvojení zásad profesní etiky, ovládá vzorce profesního chování.
- dovede argumentovat pro obhájení svých poradenských postupů,
- má osobnostní předpoklady pro kooperaci s kolegy v profesi.
- je schopen sebereflexe na základě sebehodnocení a hodnocení různými subjekty.
- je schopen reflektovat potřeby a zájmy klientů a změny podnikatelských a obecně politických podmínek ve své poradenské práci.

Úkol



Pokuste se na základě důkladné sebereflexe určit, kterými dílčími kompetencemi disponujete, a naopak, které Vám stále ještě chybí, a budete se na jejich rozvoj muset soustředit!

Shrnutí



Kompetence je excelentní způsobilost.

Kvalifikační standard je **souborem kompetencí** požadovaných pro příslušnou kvalifikaci.

Pro zvyšování nároků na výkon profese platí model:

KOMPETENCE → STANDARD → KVALITA

Poradce by měl v rámci jednotlivých skupin kompetencí disponovat **znalostmi, dovednostmi**, měl by zaujímat **postoje** a využívat **zkušenosti** tak, jak jsou podrobně rozpracované v jednotlivých klastrech kompetencí.

Otázky



1. Na jakých čtyřech „pilířích“ je postavena kompetence jako excelentní způsobilost?
2. Co představuje standard a proč je nezbytné profesní standard pregnantně definovat?

KAPITOLA 4: ZEMĚDĚLSKÉ PORADENSTVÍ

Po prostudování této kapitoly si uvědomíte a budete schopni:

- vysvětlit a pochopit význam zemědělského poradenství pro vznik poradenství jako činnosti a profese
- porozumět roli zemědělských škol pro rozvoj zemědělského poradenství
- vysvětlit přínos mezinárodní spolupráce
- porozumět systému organizace poradenství v ČR a principu akreditace poradců

Zemědělské poradenství, zimní školy, kočovný učitel, mezinárodní spolupráce, extension, nezávislost poradenství, akreditace

4.1 Historie zemědělského poradenství

Zemědělské poradenství má v českých zemích dlouholetou tradici, která je spojena se vznikem prvních zemědělských škol pro vzdělávání rolníků. Nejprve se jednalo o takzvané **zimní školy**, kde již z názvu je zřejmé, že vzdělávání rolníků, ale i venkovské mládeže probíhalo v období vegetačního klidu, kdy každodenní a celoroční zapojení do práce na polích to umožňovalo.

První zemědělskou školou s českým vyučovacím jazykem byla **Hospodářská škola v Chrudimi**, založená roku 1862. Později vzniká postupně řada dalších rolnických škol. Známy je také termín a existence tzv. **kočovných učitelů**, kteří navštěvovali rolníky a byli předchůdci poradců. Každá dobrá zemědělská škola byla charakteristická tím, že při ní vzniká **Zemědělská poradna**. Jejich rozvoj a rozkvět je typický především pro období První československé republiky. Některé zemědělské školy např. chrudimská provozovaly i výzkumné ústavy a školní hospodářství a byly příkladem v oblasti technologií a využití strojů a mechanizace.

Na všech zemědělských školách začala soustavná organizace mimoškolní činnosti podle směrnic pro zemědělské poradnictví zemědělských škol, vydaných Ministerstvem zemědělství.

Z iniciativy Dr. Ing. Eduarda Reicha (vedoucí odboru na Ministerstvu zemědělství) byly:

- zakládány zemědělské porady při školách
- založen časopis "Zemědělský pokrok"

Poradenská činnost se učitelům nepředepisovala, ale byla doporučována.

Cíle kapitoly



Klíčová slova



Zimní školy

Zemědělské školy

Kočovný učitel

Poradenskou službu vykonávala také **Veřejná agronomie** (hospodářskotechnická služba u politickosprávních úřadů). S úspěchem se setkávaly každoroční zemědělské výstavy organizované Zemědělskou jednotou v Praze a regionální zemědělské výstavy pořádané různými oblastními spolky.

V době okupace řada škol omezila svoji činnost, některé byly dokonce uzavřeny.

Období po 2. světové válce je charakteristické v Československu nástupem socializace vesnice. Zemědělské školy se přizpůsobují systému kolektivního obhospodařování, dochází ke specializaci, někdy až příliš úzké (např. pěstitelství, chovatelství, mechanizace, šlechtitelství, atd.). Poradenství ze škol mizí a snad jistou náhradou jsou školení pro tzv. brigády socialistické práce.

4.2 Zemědělské poradenství po roce 1989

Před rokem 1989 zemědělské poradenství v Československu existovalo, ale v jiných podobách než v současné době. Poradenství bylo zajišťováno po státní linii (krajské, okresní atd.), byla organizována školení, porady, semináře, konference i polní dny – dny nové techniky. Významným subjektem byl Ústav pro vědeckou soustavu hospodaření (ÚVSH), z něho vznikly první poradenské firmy a jeho pracovníci byli zpravidla prvními poradci po transformaci zemědělství, jehož hlavním úkolem byl transfer nových poznatků do prvovýroby.

V letech 1990–1992 dochází ve vazbě na změny vlastnických práv k formování poradenství za významné pomoci odborníků ze zemí severozápadní Evropy a Spojených států. Do vytváření struktury poradenství se zapojují i univerzity a gesci přebírá Ministerstvo zemědělství (MZe).

Postupně se vytváří obsahová a vědecko-technická základna moderního poradenství, která přebírá některé principy z činnosti univerzit v USA a Velké Británii. Jedním z nich je běžně realizovaný model pro činnost vysokoškolských učitelů:

Extension

TEACHING - RESEARCH - EXTENSION

Pod pojem EXTENSION rozumíme diseminaci relevantních informací získaných ve výzkumu. **Extension** je běžně využíváno jako synonymum pro pojem **Poradenství**. Oproti všem dalším formám zemědělského poradenství, které je velmi často propojeno s poradenstvím firemním, je zásadní a velmi ceněnou kvalitou univerzitního poradenství nezávislost zdrojů informací.

Vývoj zemědělského poradenství v 90. letech

1994-2004

Poradenské programy byly zaměřené na transformaci zemědělství a nízkou efektivnost využívání státních prostředků. Prioritu měly programy vzdělávání poradců.

Vznikají tzv. poradenské kroužky, jejichž cílem byla podpora sdružování zemědělců k zajištění poradenských služeb a podpora přenosu technologických inovací do praxe. Cílem bylo zajistit poradenství v oblasti ekonomické optimalizace výroby a řízení podniků.

Po roce 2004

V roce 2004 byla MZe přijata první koncepce zemědělského poradenství, která reagovala na změněné podmínky v zemědělském podnikání a akceptovala pravidla platná v EU. Kladla důraz na přípravu nových zásad pro hospodaření vyjádřených „cross-compliance“, rozvoj venkova a další obecné priority.

V rámci koncepce poradenství byla státní podpora v poradenství orientována především na ochranu vod a ovzduší, ochranu zvířat – welfare, optimalizaci hospodaření zemědělských podniků a ekologické zemědělství.

První koncepce byla zaměřena na veřejnou podporu poradenství těm podnikům, pro které je zemědělství hlavním zdrojem obživy (ne pouze doplňkem hlavního příjmu). Malé podniky (cca 10 - 100 ha) měly nárok na komplexní poradenské služby. Velké podniky na odborné specialisty, poradenství na ekonomiku podniku, uplatnění produktů na trhu.

Celkově byla podporována ekonomická analýza a optimalizace hospodaření. Dále, jak získat dotace, subvence, úvěry, jak uplatnit produkty na trhu a získat informace o EU.

Poradenství se v té době dělí na:

- a) Poradenství **plně hrazené**, jehož cílem je zlepšit úroveň znalostí zemědělců pro stanovení správných východisek v ekonomických, ekologických a sociálních souvislostech výroby.
- b) Poradenství **s finanční spoluúčastí** podniku, jehož cílem je zlepšit přenos technických a technologických inovací a výsledků vědy a výzkumu do výroby co podporovat.

Základní principy zemědělského poradenství a veřejné podpory jsou:

- dostupnost poradenství pro všechny klienty
- využití veškerých cest k poskytování informací
- propojení a využívání materiálních i personálních zdrojů poradenství, výzkumu a vzdělávání

Základní principy

Poptávka a nabídka

- veřejnou podporu poskytovat na základě poradenských programů MZe a EU
- spoluúčast profesních organizací a zájmových sdružení zemědělců

Poptávka a nabídka

Kdo poptává poradenství v zemědělství:

- zemědělské podniky, rodinné farmy
- celkem 26 tis. zemědělských podniků v ČR, pro které je zemědělství hlavním zdrojem příjmu - 23 tis. samostatně hospodařících zemědělců, 2,5 tis. družstev a obchodních spol.
- profesní sdružení zemědělců
- komoditní, pěstitelské a chovatelské svazy a sdružení
- nevládní organizace
- Agrární komora ČR, Zemědělský svaz ČR, Asociace soukromých zemědělců, Společnost mladých agrárníků
- veřejná a státní správa, (kraje, MZe, MMR, MŽP)

Kdo nabízí poradenství:

- soukromé poradenské firmy - cca 400 soukromých poradců z toho 280 registrovaných u MZe
- pracovníci výzkumných ústavů a Ústavu pro hospodářskou úpravu lesů – odborná podpora poradenství
- zemědělské univerzity
- poradenské aktivity pěstitelských a chovatelských svazů a sdružení
- poradenské aktivity MZe realizované Ústavem zemědělské ekonomiky a informací (ÚZEI)

4.3 Akreditace zemědělských poradců

Akreditace poradce

Ministerstvo zemědělství vydalo Směrnici Ministerstva zemědělství č.j. 214610/2012-MZE-17013 ze dne 12. 2. 2013 o akreditaci poradců a jejich vedení v Registru poradců akreditovaných Ministerstvem zemědělství.

Akreditovaní poradci jsou vedeni ve veřejně přístupném registru, který byl zřízen Ministerstvem zemědělství ČR. Vedením registru je pověřen **Ústav zemědělské ekonomiky a informací.**

Registr poradců

Registr obsahuje tyto údaje:

- oblast akreditace
- podoblast akreditace
- registrační číslo
- místo působnosti

- kontakt (adresa, telefon, e-mail, webové stránky, adresa zaměstnavatele)
- doba platnosti akreditačního certifikátu.

Oblast akreditace znamená vymezení odborné kompetence.

Podoblast akreditace představuje specializaci v rámci akreditace.

Akreditace se dělí na oblast:

- zemědělství
- lesnictví
- rostlinolékařství

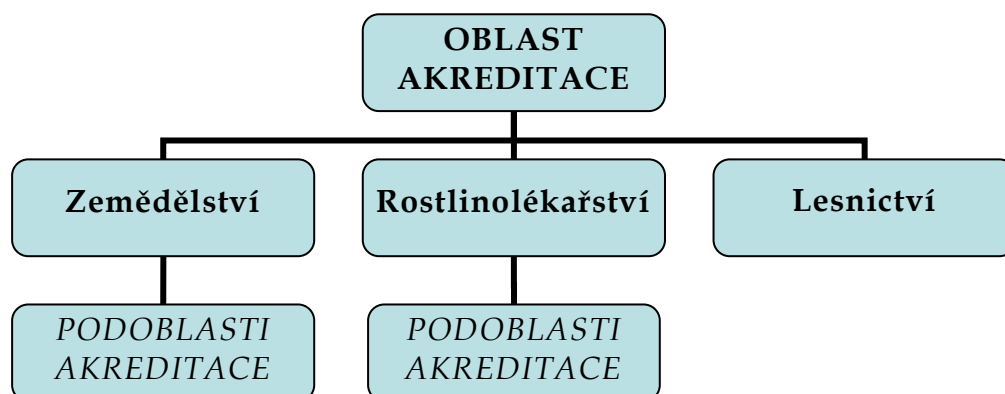
Oblasti zemědělství a rostlinolékařství se dále dělí na **podoblasti**. Pouze oblast lesnictví nemá podoblasti.

Oblast zemědělství se dělí na tyto podoblasti:

- rostlinná výroba
- živočišná výroba
- optimalizace hospodaření zemědělského podniku
- ekologické zemědělství
- zemědělství a ochrana přírody a krajiny
- energetické využití agrárních produktů
- péče o půdu
- zemědělské stavby
- technologie výroby a mechanizace

Oblast rostlinolékařství se dělí na podoblast:

- rostlinolékařství v zemědělství
- rostlinolékařství v lesnictví



Obrázek č. 4: Oblasti a podoblasti akreditace

Zdroj: Ministerstvo zemědělství: Směrnice Ministerstva zemědělství č.j. 214610/2012-MZE-17013, o akreditaci poradců a jejich vedení v Registru poradců

Národní soustava kvalifikací, která je registrem profesních kvalifikací, uvádí v návaznosti na zemědělské poradenství tři profesní kvalifikace:

- zemědělský poradce pro rostlinnou výrobu
- zemědělský poradce pro živočišnou výrobu
- zemědělský poradce pro ochranu rostlin

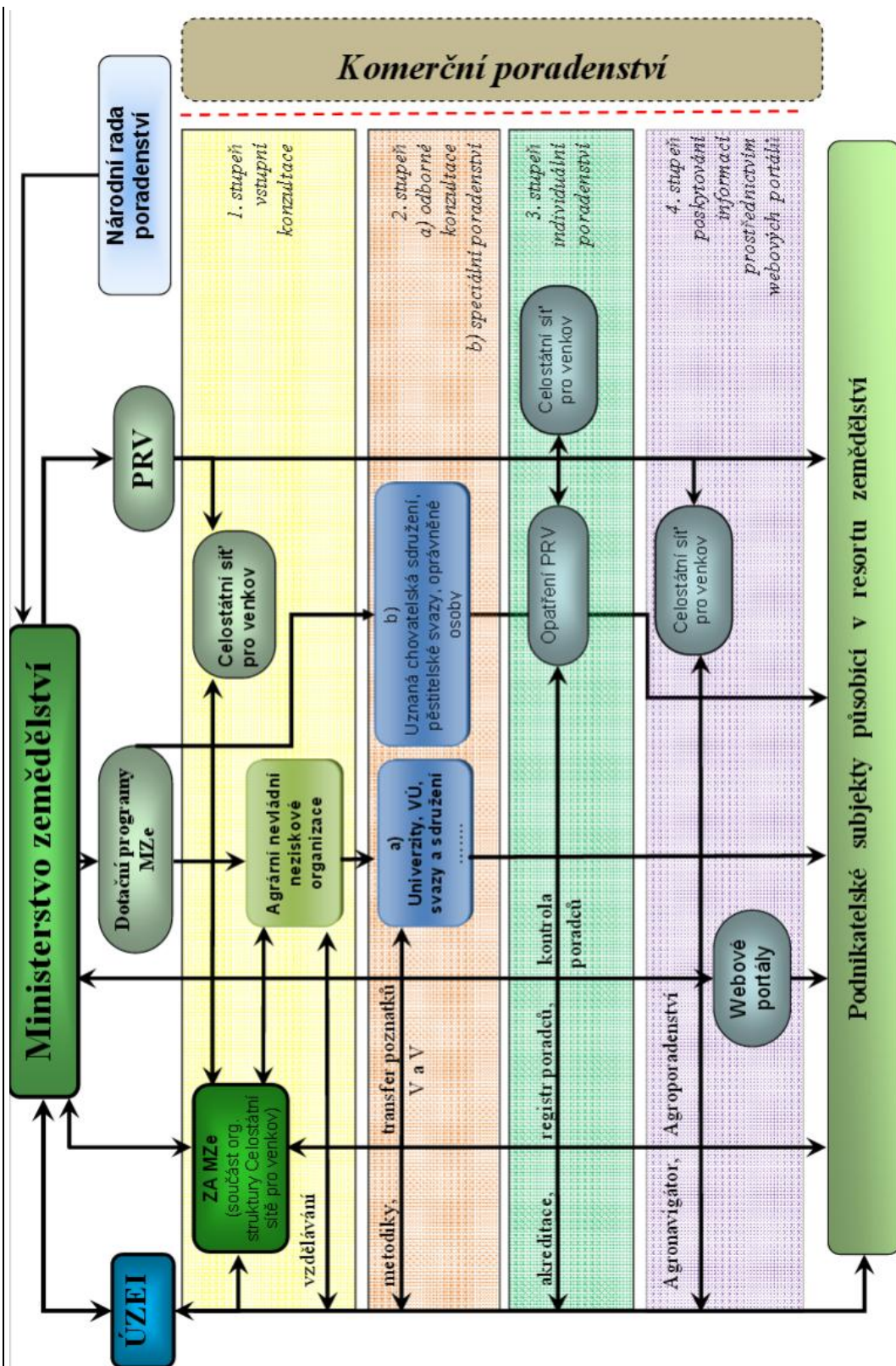
Jednotlivé profesní kvalifikace obsahují **hodnotící a kvalifikační standard**. Hodnotící standard určuje způsob ověřování znalostí a dovedností. Kvalifikační standard určuje, čím musí poradce disponovat a co by měl uchazeč o zkoušku znát a umět. Ukázka kvalifikačního standardu poradce pro ochranu rostlin je uvedena v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1: Kvalifikační standard zemědělského poradce pro ochranu rostlin

Odborná způsobilost	Úroveň
Posouzení stavu porostu zemědělské plodiny ve všech vývojových fázích a určení škodlivých činitelů	6
Navrhování preventivních opatření k regulaci škodlivých organismů při respektování zásad integrované ochrany rostlin	6
Vyhodnocení účinnosti provedených ochranných opatření	5
Navrhování opatření k ochraně včel, zvěře, necílových organismů a životního prostředí	5
Posouzení správnosti skladování a používání přípravků na ochranu rostlin	5
Posouzení plnění podmínek kontroly podmíněnosti v oblasti ochrany rostlin	6
Aplikace platné legislativy v ochraně rostlin	6
Práce s databázemi a informačními systémy v oblasti ochrany rostlin, aplikace nových poznatků do praxe	6
Zpracování projektu v oblasti ochrany rostlin pro dané podmínky, jeho prezentace a obhajoba	6

Zdroj: Národní soustava kvalifikací

Poradenství v zemědělství jako každá další činnost se postupně mění, poradci v současné době pracují zpravidla jako soukromí. Poradenství v tzv. **veřejném zájmu** je stále podporované státem a i v rámci Společné zemědělské politiky EU (CAP Common agricultural policy).



Obrázek č. 5: Systém poradenství v zemědělství ČR
Zdroj: MZe

Poradenství a vzdělávání

Ústav zemědělské ekonomiky a informací realizuje poradenství prostřednictvím akreditovaných poradců.

ÚZEI jako servisní organizace Ministerstva zemědělství:

- zajišťuje vzdělání
- iniciuje a realizuje tvorbu a výrobu e-learningových a multimediálních vzdělávacích programů a studijních podpor pro vzdělávání poradců a celoživotní odborné vzdělávání
- rozpracovává vzdělávací záměry a harmonizaci vzdělávání privátních zemědělských a lesnických poradců
- realizuje inovační vzdělávací akce pro privátní zemědělské poradce
- spravuje Registr privátních poradců MZe včetně organizace akreditačního řízení
- vydává časopis Zemědělská škola
- udržuje webové stránky <http://www.agroporadenstvi.cz/>, <http://www.agrovzdelavani.cz/>, <http://www.infovenkov.cz/>

Zemědělský poradenský systém vychází z požadavků Společné zemědělské politiky vyjádřených platnými právními předpisy EU a ČR. Jedná se o ucelený systém resortního poradenství, zaměřený na oblast zemědělství, lesnictví, rybářství, vodního hospodářství a rozvoj venkova, je popsán v Koncepti poradenského systému MZe na léta 2009-2013.

4.4 Mezinárodní spolupráce

České zemědělské poradenství nikdy nebylo izolované a soustředěné na pouze národní dimenzi. Pro současnou podobu poradenství čerpalo především po změně společenského, hospodářského a politického systému po roce 1990 z masivní spolupráce se zeměmi severozápadní Evropy a Spojených států. Do republiky přijížděli odborníci z univerzit i z privátních a státních poradenských organizací, podíleli se na budování systému i školení prvních poradců. Stejně důležitá a přínosná byla i možnost odborných návštěv v těchto zemích českých odborníků, kteří potom poradenský systém tvořili a zajišťovali lektorskou činnost na seminářích pro poradce. Spolupráce institucionální se přenášela i na osobní rovinu a trvala a trvá po mnoho let. Typickým a následování hodným principem bylo to, že ze strany zahraničních spolupracovníků nebylo nic vnucováno, byl akcentován přístup „vycházejte z vlastních podmínek, od nás můžete čerpat naše zkušenosti“. Samozřejmě, že byla významná i materiálně technická pomoc.

České poradenství ale nebylo jen tím, které přijímalo zahraniční pomoc, ale v určitých etapách se na pomoci do zahraničí také dost významně podílelo. Významný byl přínos českého zemědělského školství a poradenství v mezinárodním měřítku. Jako příklad zemí, osobností, oborů činností z období konce 19. století a období První Československé republiky je možné uvést:

- Srbsko (J. B. Lambl),
- Chorvatsko (K. M. Lambl, Augustin Vychodil)
 - zavádění nové intenzivní soustavy střídavého hospodářství
 - zakládání nových rolnických škol, vzorových plemenných stanic
 - organizování hospodářských výstav
 - učebnice v chorvatském jazyce, zemědělské zákony
- Bulharsko (V. Stříbrný)
 - organizátor bulharského ovocnictví a zahradnictví
 - (J. V. Hráský) - odborník v melioracích

V letech 2010–2013 se Česká zemědělská univerzita, její Institut vzdělávání a poradenství pod garancí University of Reading (Velká Británie) spolu s University of Helsinki (Finsko) a Wageningen University (Nizozemí) podílel na znovu **obnovení zemědělského poradenství** v zemích západního Balkánu v rámci Evropského projektu WBREN. Jednalo se především o podíl na zavedení studijních oborů na univerzitách a zahájení a modernizaci činnosti neziskových organizací v Srbsku, Bosně a Hercegovině, Makedonii a Albánii.

1. Vyhledejte aktuální dokument, který obsahuje komplexní informace o zemědělství v České republice.
2. Vyhledejte informace o kvalifikačních požadavcích kladených na zemědělské poradce, dále naleznete informace o tom, co vše musí zájemce o tuto profesi absolvovat.

Úkol



Zemědělské poradenství v Českých zemích je spojeno se vznikem a fungováním **zemědělských škol**. Objevuje se také pojem **kočovní učitel**, asi první forma poradce, který vychází za klientem. Významné bylo i působení rolnických organizací a spolků, pořádání hospodářských výstav na národní i lokální úrovni. Zemědělské poradenství existovalo v době socialistické velkovýroby v jiných formách. V současné podobě se začíná rozvíjet po roce 1990. Garanci za strukturu i obsah poradenství nese **Ministerstvo zemědělství**, v jehož gesci je akreditace poradců. České zemědělské poradenství není izolované, ale má významné **mezinárodní konotace**, a to jednak jako příjemce, ale také jako ten, kdo poradenskou pomoc poskytoval i poskytuje.

Shrnutí



Otázky



1. *Proč je zemědělské poradenství možné pokládat za základ poradenství jako disciplíny a profese poradce?*
2. *Co byly zemědělské poradny a kdo poskytoval poradenství?*
3. *Byly české země pouze příjemcem pomoci či se také podílely na rozvoji poradenství v zahraničí?*
4. *Kdo je garantem zemědělského poradenství v České republice?*
5. *Na jakých principech funguje akreditace zemědělských poradců?*

KAPITOLA 5: VYBRANÉ PŘÍKLADY PORADENSTVÍ

Po prostudování této kapitoly:

- si uvědomíte, že existují různé druhy poradenské činnosti podle obsahových zaměření
- budete schopni jednotlivé typy poradenství popsat
- pochopíte, v čem jsou jejich specifika a odlišnosti a pro jaký druh poradenství se máte rozhodnout pro řešení specifických problémů

Specializované poradenství, p. daňové, p. ekonomické, p. environmentální, p. finanční, p. internetové, p. investiční, p. občanské, p. sociální, p. systémové, p. výživové

5.1 Environmentální poradenství

Environmentální poradenství (dále i EP) je soubor služeb, které pomáhají občanům i specifickým cílovým skupinám při řešení konkrétních otázek a životních situací souvisejících s životním prostředím.

Environmentální poradenství je založeno na přímé komunikaci s klientem a na nabídce objektivních expertních rad, které pomohou při řešení klientova dotazu či situace.

„Environmentální poradenství je odborná činnost spočívající v poskytování expertních konzultací (rad), posudků, pomoci s přípravou a vedením konkrétních projektů, řízení procesů, poskytování primárních informací a také činností směřujících ke zprostředkování specifických služeb. EP využívá výsledků vědy a výzkumu a zprostředkovává relevantní odborná data.“ (Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008–2013).

V určitých dokumentech, viz Rozvojový program environmentálního poradenství, se používá pojem environmentální poradenství, nicméně při průzkumu jiných zdrojů lze objevit i pojem ekoporadenství, který má totožný význam.

Ekoporadenství vzniklo v Evropě v roce 1984 (Německo, Francie). Středem zájmu poradenství byla především domácí ekologie. V návaznosti na výbuch v jaderné elektrárně v Černobylu v roce 1986, se poradenství v Rakousku stává zdrojem nezávislých informací určených veřejnosti (Sít ekologických poraden, 2011).

Vznik ekoporadenství v bývalém Československu sahá do začátku 90. let. V roce 1991 byla ve Vídni založena Evropská asociace ekologických poraden a ČSFR (Československá socialistická federativní republika) se stala jejím členem. V současné době se asociace skládá z osmi členů: Rakouska, Belgie, České republiky, Francie, Německa,

Cíle kapitoly



Klíčová slova



Definice



Environmentální poradenství

Maďarska, Itálie a Lucemburska (The European network of national eco-counselling associations).

Environmentální poradenství je založeno na principu:

- nezávislosti
- týmové práce
- profesionality
- sepětí s regionem
- preventivní ochrany životního prostředí
- udržitelného rozvoje
- pilotního šetření

(Síť ekologických poraden, 2011)

Environmentální poradenství poskytuje:

- státní sektor
- komerční sektor
- neziskový sektor
- odborné vědecké instituce a vysoké školy
- kulturně vzdělávací a zdravotnické instituce
- specializované sdělovací prostředky

**Systémové
poradenství**

Základní metodou environmentálního poradenství je **systémové poradenství**. Jeho podstatou je spolupráce mezi poradcem a klientem. Zahrnuje zprostředkování či delegování, poskytování specifických informací, odborný posudek, analýzu, hodnocení, odborné a procesní poradenství a management na dobu určitou, tj. poradce je na určitou dobu zodpovědným za řešení problému (Rozvojový program environmentálního poradenství v ČR pro období 2008–2013).

**Občanské
poradenství**

5.2 Občanské poradenství

Počátky prvních poraden pro občany zájímající se o systém sociální péče sahají do dvacátých let minulého století, do Velké Británie. Nicméně první občanské poradny (Citizens Advice Bureaux) byly otevřeny až v roce 1939. V České republice se občanské poradny začínají zakládat v 90. letech minulého století za pomoci Národní asociace občanských poraden Velké Británie (Občanská poradna Praha 1). Zřizují se při nevládních neziskových organizacích.

Poskytované služby se řídí zásadami:

- bezplatnosti
- nezávislosti
- diskrétnosti
- nestrannosti

Občanské poradny nejsou náhradou za odborné poradny a nedisponují výkonnou pravomocí. Představují určité distribuční centrum, které napomáhá fungování státní správy (Asociace občanských poraden). Z Charty občanských poraden vyplývá, že „pokud občanská poradna nemůže s určitým problémem pomoci, odkáže klienta na jinou poradnu nebo instituci, která může poskytnout potřebnou radu nebo pomoc“.

Občanské poradny poskytují poradenství v těchto oblastech:

- sociální dávky
- sociální pomoc
- pojištění
- pracovně právní vztahy a zaměstnanost
- bydlení
- rodina a mezilidské vztahy
- majetkoprávní vztahy a náhrada škody
- finanční a rozpočtová problematika
- zdravotnictví
- školství a vzdělávání
- ekologie, právo životního prostředí
- ochrana spotřebitele
- základy práva ČR
- právní systém EU
- občanské soudní řízení
- veřejná správa
- trestní právo
- ústavní právo

(Asociace občanských poraden)

5.3 Internetové poradenství

V současné době se hojně využívá internetové poradenství, stále častěji než telefonické a preferuje se i telefonování přes internet. V této souvislosti je třeba vzpomenout krátký pohled do historie linek důvěry, kdy ještě nebyl k dispozici internet. V roce 1968 byla u nás založena první linka důvěry na Psychiatrické klinice FVL UK vedené MUDr. Miroslavem Plzákem. V tehdejší Československu bylo do roku 1989 v provozu 12 linek důvěry – všechny byly provozované zdravotnickými pracovišti, kromě linky důvěry pedagogicko-psychologické poradny v Bratislavě (Vodáčková, 2007).

*Internetové
poradenství*

Internetové poradenství se uskutečňuje prostřednictvím:

- e-mailu
- web-based message systému
- chatu
- VOIP (Voice over internet protocol)

- videokonference

Internetové poradenství je možné dělit na **aktivní** a **pasivní**.

Definice



„Pasivní poradenství definujeme jako veškerý příjem informací návštěvníkem webového prostoru internetové poradny, kdy nedochází k přímému kontaktu s klientem a uživatel služeb internetového poradenství nevstupuje do aktivní interakce klienta s internetovou poradnou/konkrétním pracovníkem“

(Horská, Lásková, Ptáček, 2010).

V rámci pasivního poradenství jsou poskytovány informace o poradně či poradenské informace.

Tabulka č. 2: Srovnání vztahů mezi aktivním a pasivním internetovým poradenstvím

Stav pasivního poradenství	Probíhající proces (u klienta)	Důsledky pro aktivní internetové poradenství (akce)
KVALITNÍ pasivní poradenství	klient je spokojený, pracoviště klienta oslovilo, získalo jeho důvěru, chce se internetové poradně svěřit	klient se obrací na internetovou poradnu a využívá aktivní formu kontaktu
	klient je spokojený, formou pasivního poradenství získal všechny informace, které potřeboval („popř. i zjištění, že potřebuje jinou formu pomoci a služby“)	klienta dostatečně naplnilo pasivní poradenství, a proto aktivní formu kontaktu nevyužívá
NEKVALITNÍ pasivní poradenství	klient není spokojený, protože nenašel všechny informace, ale pracoviště získalo klientovu důvěru	a proto využívá aktivní formu kontaktu
	klient není spokojený, službě nedůvěřuje, neví co má od ní očekávat, poradna není pro klienta důvěryhodná	a proto aktivní formu kontaktu nevyužívá

Zdroj: Horská, Lásková, Ptáček (2010)

5.4 Ekonomické poradenství

Ekonomické
poradenství

5.4.1 Ekonomická a finanční gramotnost

Finanční gramotnost představuje součást ekonomické gramotnosti.

Finanční gramotnost je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti a aktivně vystupoval na trhu finančních produktů a služeb.

Definice

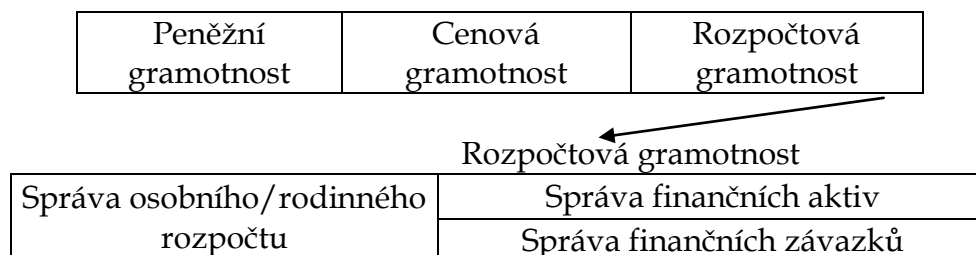


Ekonomická a
finanční gramotnost

Finančně gramotný občan se orientuje v problematice peněz a cen a je schopen odpovědně spravovat osobní/rodinný rozpočet, včetně správy finančních aktiv a finančních závazků s ohledem na měnící se životní situace. (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010)

Finanční gramotnost mimo jiné zahrnuje schopnost zajistit si příjem, zvažovat důsledky osobních rozhodnutí na současný a budoucí příjem, orientaci na trhu pracovních příležitostí, schopnost rozhodovat o výdajích atd.

V pojetí finanční gramotnosti jako správy osobních či rodinných financí, zahrnuje finanční gramotnost tři složky: **peněžní, cenovou a rozpočtovou** (obrázek č. 6).



Obrázek č. 6: Finanční gramotnost - složky

Zdroj: Národní strategie finančního vzdělávání, 2010

Finanční vzdělávání je založeno na třech principech:

1. princip obecnosti
Účelem projektů finančních vzdělávání má být rozvoj a zvyšování úrovně finanční gramotnosti
2. princip odbornosti
Šíření finančního vzdělávání je založeno na odborném obsahu a odbornosti vzdělavatelů
3. princip zacílení
Souvisí s vymezením cílové skupiny

V roce 2005 vznikl ve spolupráci Ministerstva financí, Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstva průmyslu a obchodu dokument s názvem **Systém budování finanční gramotnosti na základních a středních školách.**

Národní strategie finančního vzdělávání z roku 2010 vymezuje následující strukturu finančního vzdělávání: počáteční a další. **V počátečním vzdělávání** působí jako garant stát, odbornou podporu poskytuje Ministerstvo financí ČR a Česká národní banka. **Další finanční vzdělávání** zajišťuje zejména soukromý sektor (Národní strategie finančního vzdělávání, 2010).

Úroveň finanční gramotnosti určují standardy pro žáky 1. stupně, 2. stupně základních škol a žáky středních škol. V rámci počátečního vzdělávání jsou standardy začleněny do rámcového vzdělávacího programu. Co se týče dalšího vzdělávání, zde jsou východiskem pro tvorbu vzdělávacího programu a aktivit (Systém budování strategie finanční gramotnosti na základních a středních školách).

5.4.2 Finanční poradenství

Finanční poradenství vyhledávají lidé, kteří se nacházejí či očekávají, že se v tíživé finanční situaci ocitnou, nebo lidé, kteří mají jen zájem o radu z oblasti financí. Na problematiku metodiky finančního poradenství byl zaměřen projekt s názvem STROP, jež byl v letech 2009 - 2011 realizován Člověkem v tísní, o. p. s. Úkolem finančního poradenství je prevence nebo zmírnění dopadů.

Finanční poradce by měl zjistit:

- důvod návštěvy klienta
 - důvod, proč klient neřeší situaci sám
 - původ problémů
 - vize klienta
 - čeho chce klient dosáhnout
 - v čem mu může být nápomocen při dosahování cílů
- (Metodika finančního poradenství)

Jako důležité se jeví rozložení cílů tak, aby byly reálné a dosažitelné a rovněž, aby nedošlo ke zklamání klienta.

5.4.3 Daňové poradenství

Daňová oblast tvoří součást finanční gramotnosti a ovlivňuje peněžní toky v soukromých financích. Povědomí občanů o daňovém systému a funkci daní by mělo vést k odpovědnému chování vůči sobě, rodině a státu (Systém budování strategie finanční gramotnosti na základních a středních školách).

Daňové poradenství upravuje zákon č. 523/1992 Sb., o daňovém poradenství a Komoře daňových poradců České republiky. Zaměřuje se na poskytování rad v oblasti daní, odvodů, poplatků, dalších plateb a dalších záležitostech souvisejících s daněmi.

Příklad kvalifikačních předpokladů

Daňové poradenství je oprávněn poskytovat daňový poradce či hostující daňový poradce, který je zapsán nebo registrován v seznamu daňových poradců vedeném Komorou daňových poradců ČR. Za poskytnutí služby náleží poradci odměna (č. 523/1992 Sb., o daňovém poradenství a Komoře daňových poradců České republiky).

5.4.4 Investiční poradenství

Dle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, se investiční poradenství týká nákupu, prodeje, úpisu, vyplacení, držby a jiného nakládání s investičním nástrojem.

Investičními nástroji jsou investiční cenné papíry (např. akcie, dluhopisy atd.), cenné papíry kolektivního investování (např. akcie investičního fondu, podílové listy), nástroje peněžního trhu atd. (Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu).

5.5 Sociální poradenství

Sociální poradenství v České republice vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Sociální služby obsahují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství se dle Zákona o sociálních službách člení na:

- základní
- odborné

Základní poradenství je poskytováno bezplatně, jeho účelem je poskytnutí informací k řešení nepříznivé sociální situace.

Odborné poradenství se zaměřuje na „na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i **půjčování kompenzačních pomůcek** (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

5.6 Výživové poradenství

Úkolem výživového či nutričního poradce je posouzení stravovacích návyků se snahou je následně změnit. To vše s ohledem na zásady zdravé výživy (Národní soustava povolání). Výživový poradce by měl disponovat znalostmi z oblasti dietetiky, anatomie, zásad racionální výživy, zdravého životního stylu a fyziologie.

Příklad



Investiční poradenství

Sociální poradenství

Výživové poradenství

Činnost výživového poradce je založena mimo jiné na těchto odborných dovednostech:

- provádění komplexní nutriční a cílené tělesné diagnostiky klienta
- poskytování poradenství v oblasti zdravé výživy a zdravého životního stylu
- orientace v základních i alternativních směrech výživy a v jejich využitích, uplatněních a rizicích
- orientace v sortimentu doplňků stravy
- sestavování jídelníčku pro různé skupiny klientů
- orientace v označování a výběru potravin
- vzdělávání a vedení klienta k převzetí zodpovědnosti za vhodné stravovací návyky a racionalizaci výživových názorů
- jednání s klientem

(Národní soustava povolání)

Shrnutí



V současné době existuje mnoho typů specializovaného poradenství. Obory poradenství jsou spojené především se **základními lidskými potřebami** a nutností tyto potřeby v krizových či mezních situacích řešit s tím, že si s řešením jedinec sám neví rady či požaduje radu specializovanou. Cílem všech těchto poradenství je obecně pomoci. Každý typ poradenství vychází z potřeb klienta, ale je obsahově definován, většinou legislativně zakotven, ale také má svá omezení. K významným charakteristikám patří, zda je pod gescí státu, či se jedná o poradenství privátní a jak je to s jeho finančním ohodnocením, nebo zda se jedná o poradenství bezúplatné.

Otázky



1. Kdo je poskytovatelem environmentálního poradenství?
2. Uveďte konkrétní příklady internetového poradenství.
3. Které složky obsahuje finanční gramotnost?
4. Považujete finanční gramotnost za důležitou? Svou odpověď zdůvodněte.
5. Čeho se týká sociální poradenství a který zákon jej vymezuje?

KAPITOLA 6: ETIKA V PORADENSTVÍ

Po prostudování této kapitoly:

- porozumíte rozdílu a vztahu mezi etikou a etiketou
- pochopíte význam etiky v poradenské práci
- porozumíte termínu etický kodex, pochopíte jeho význam, dosah a i princip vymahatelnosti

Etika, etiketa, etický kodex

6.1 Etika a etiketa

Často dochází k záměně pojmů etika a etiketa. **Etiketa** představuje **soubor pravidel společenského chování** (např. podání ruky, oslovení, představování atd.). Je nezbytné si uvědomit, že etiketa má své místo i v současné společnosti a také že není návratem k nějaké upjatosti a snobismu. Tady platí "Elegance je pravým opakem pedanterie" (Asserate 2012).

Etika je filozofická disciplína, je to nauka o **mravnosti, o morálce**, pracuje s kategoriemi dobra a zla. Do oblasti zkoumání morálky patří i mezilidské vztahy, respektování hodnot jiných osob, společenství a kultur, a právě pravidla pro toto chování definuje etiketa. Etiketa není věda, určuje naše chování v konkrétních situacích a přitom vede k ohleduplnosti, empatii, citlivému přístupu k ostatním, a tak naplňuje poslání etiky – zabývat se hodnotami morálky v dané společnosti a vést k úctě k člověku (Špaček 2008) K nalezení odpovědi na otázku „Co je dobré?“ slouží vnitřní a vnější zdroje. Vnitřním zdrojem je **svědomí** a vnější zdroje představují **normy a kodexy** (Pacnerová, 2013). Někdy však může nastat rozpor mezi svědomím a normami.

Z výše uvedeného textu vyplývá, že etika i etiketa jsou velmi zásadními kategoriemi v poradenství. Vzájemně se doplňují a obohacují a jejich dodržování má nezastupitelnou roli v profesi poradce. Zjednodušeně by se dalo říci, porušením etikety se dopustíme „jen“ společenského faux pas. Naproti tomu porušení etiky znamená velmi závažný přestupek a morální těžko odpustitelný poklesek. Poradce si musí uvědomovat, že to jak se chová ke svým klientům má zásadní vliv na získávání a následné udržení klientů nebo v opačném případě na jejich odmítnutí a ztrátu.

Dobrá poradenská práce je založena na:

- kultivaci vlastního svědomí
- znalostech a respektování etických norem
- udržování vnitřního dialogu mezi svědomím a normami

(Pacnerová, 2013)

Cíle kapitoly



Klíčová slova



Etika a etiketa

Morálka

Svědomí

6.2 Etický kodex

Etický kodex

Etický kodex jako dokument v listinné podobě upravuje obecná i konkrétní pravidla práce v jednotlivých organizacích a profesích. Etický kodex má podle Pacnerové (2013) **mravní závaznost**, ale nikoliv právní. Na otázku k čemu etický kodex všeobecně slouží, lze nalézt odpověď v preambuli **Etického kodexu pracovníků vysokoškolských poraden**.

Jedná se především o:

- ochranu klienta před neetickou aplikací poradenství
- garanci kvality
- orientaci v právech a povinnostech poradce a klienta

Etické principy

Poradenské práce vychází z následujících principů:

- profesionální odpovědnost
 - poskytování rad bez ohledu na rasu, pohlaví, sexuální orientaci, politickou příslušnost apod.
 - respekt
 - právo klienta vyjádřit svůj názor, rozhodnutí, přání atd.
 - diskrétnost
 - souvisí s mlčenlivostí
 - odbornost
 - prohlubování a zvyšování kvalifikace poradce
 - poskytování poradenství v rámci kompetencí, znalostí, zkušeností a dovedností poradce
 - odmítnutí
 - poradce není kompetentní k řešení problému
 - obavy poradce z důvodu neposkytnutí nestranného a nezávislého poradenství
 - porušování pravidel ze strany klienta (např. vlivem drog, alkoholu, uvádění nepravdivých údajů apod.)
- (Etický kodex pracovníků vysokoškolských poraden)

Etické kodexy věnují značnou pozornost požadavku zachování mlčenlivosti. Mohou nastat situace, kdy poradce může poskytnout informace bez souhlasu klientů, ale jen ze závažných důvodů (Asociace výchovných poradců).

Příklad uplatnění etického kodexu v občanském poradenství

K porušení mlčenlivosti může dojít, v případě, že klient vysloví souhlas nebo ukládá-li tak obecně závazný právní předpis, v tomto případě poradce na tuto skutečnost klienta upozorní (Asociace občanských poraden).

Občanské poradenství se řídí zásadou:

- bezplatnosti
- nezávislosti
- diskrétnosti
- nestrannosti

(Asociace občanských poraden)

Občanské poradenství se od jiných typů poradenství odlišuje zejména poskytováním poradenských služeb zdarma. V Etickém kodexu občanských poradců je doslova uvedeno, že „Občanský poradce nevyžaduje úplatu či prospěch, výslovně ani mlčky nevyžaduje a ani neočekává od klientů za poskytnutou službu žádný dar či jiný prospěch, případný dar či prospěch smí přijmout jen jménem a ve prospěch poradny“.

**Občanské
poradenství
Služba zdarma**

Představte si situaci, že jste poradce a právě do Vaší kanceláře vchází klient, který není znalý etikety – vejde bez zaklepání, nepozdraví, nebo naopak jako přichodzí Vám podává ruku atd. Jak se zachováte? Svou odpověď podrobně zdůvodněte.

Úkol



- a) Přizpůsobíte se chování klienta a budete se chovat neomaleně jako on, neboť shledáte, že v tomto případě nemá cenu dodržovat etiketu.*
- b) Neslevíte ze svých požadavků na dodržování etikety. Zachováte se zdvořile, stejně jako, kdybyste jednali s jakýmkoli jiným klientem. Taktně jej na jeho nedostatky upozorníte.*
- c) Porušení etikety taktně přejdete a na dodržení etikety nebudete striktně trvat.*

Etika je filozofická disciplína, je to nauka o **mravnosti, o morálce**, pracuje s kategoriemi dobra a zla. **Etiketa** představuje **soubor pravidel společenského chování**. Etiketa určuje lidské chování v konkrétních situacích a přitom vede k ohleduplnosti, empatii, citlivému přístupu k ostatním, a tak naplňuje poslání etiky. **Etický kodex** upravuje obecná i konkrétní pravidla práce a chování v jednotlivých organizacích a profesích. Etický kodex má mravní závaznost.

Etika i etiketa se vzájemně doplňují a obohacují a jejich dodržování má nezastupitelnou roli v profesi poradce.

Shrnutí



- 1. Vysvětlete, v čem spočívá rozdíl mezi etikou a etiketou.*
- 2. Uveďte konkrétní situaci, ve které dochází k rozporu mezi svědomím a normami.*
- 3. Uveďte, k čemu slouží etický kodex klientovi a poradci.*
- 4. Na jakých principech by dle Vašeho názoru měl být založen etický kodex?*
- 5. Uveďte situace, ve kterých může poradce „porušit“ mlčenlivost.*
- 6. Vysvětlete důvody, pro které může poradce odmítnout klienta.*
- 7. Uveďte příklady profesí, kde se uplatňuje etický kodex.*

Otázky



ZÁVĚR

Poradenství a učitelství jsou činnosti v mnohém velmi podobné, ale samozřejmě mají svá nezaměnitelná specifika. V obou případech se jedná o činnost, jejímž posláním je **vzdělávání**. Profese poradce i učitele patří do kategorií **profesí pomáhajících**. Ten, kdo se rozhodne pro tuto povolání, by si měl uvědomit, že se jedná v pravém slova smyslu víc o **poslání** než pouze o zaměstnání. Takový člověk je povolán, aby s druhými sdílel nejen vědomosti a dovednosti a dával je do služeb druhého, ale také dokázal komunikovat a jednat na bázi profese i přátelství. Tento vztah se vytváří na principech vzájemné úcty a respektu, což jsou hodnoty nepomíjivé a přinášejí oběma aktérům vztahu pocit uspokojení. Ze zkušenosti poradenské i učitelské profese je znám ničím nenahraditelný pocit, že poradce či učitel může něco druhému předat, naučit ho, obohatit o to, co bude moci ve svém zájmu využít. Profese pomáhající mohou přinášet ale i pocit nenaplnění, zmaru, vyčerpání a obecně je znám princip vyhoření. Tuto možnou skutečnosti je nezbytné brát v úvahu a především ve fázi příznaků se zabývat prevencí.

Mnohé didaktické principy v práci poradce a učitele, pokud se jedná o vzdělávání, jsou aplikovatelné v obou profesích, ale mají zároveň jasné odlišnosti. Poradci většinou jednají s dospělými a musí tedy ovládat **prostředky andragogiky**. Zásadním principem je skutečnost, že dospělí obtížně snášejí, aby byli poučováni a učeni. Metody využívané musejí daleko ve větší míře respektovat zásady **spolupráce a sdílení** či velmi nenásilného vedení. Dospělý se pro řešení rozhoduje sám, musí být připraven brát za svá rozhodnutí odpovědnost, poradce předkládá alternativy. Poradce narozdíl od učitele si svoji klientelu hledá sám, není mu předem a trvale určena, musí se starat, aby klient zůstal a vracel se. Samozřejmě i učitel musí být empatický a schopný efektivní komunikace, ale poradce to má v mnohém náročnější.

Poradenství je činností, která je náročná, ale přináší uspokojení. Poradce musí ctít a zachovávat zásady etiky a pravidla etikety. Povolání poradce je profesí perspektivní a prospěšnou.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- ASFA-WOSSEN ASSERATE. *Dobré mravy*. Nakladatelství Lidové noviny 2012. ISBN 978-80-7422-132-3 (originally published in Germany under the title „Manieren“, Frankfurt am Main, 2003).
- FREIBERGOVÁ, Z. *Studijní poradenství ve vzdělávání dospělých*. 2007.
- HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L. *Internet jako cesta pomoci*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2010, 198 s. ISBN 978-80-7419-034-6.
- KOHOUTEK, R. Nové poznatky z poradenské psychologie. In: *Školní vzdělávací programy*, 2006 [cit. 2014-02-21].
Dostupné z: <http://svp.muni.cz/ukazat.php?docId=397>.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9.
- LANGER, T. *Techniky skupinového poradenství*.
Dostupné z: http://old.nvf.cz/spps/dokumenty/skupinove_poradenstvi.pdf.
- NOVOSAD, L. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe*. 1. vyd. Praha: Portál, 2009, 272 s. ISBN 978-80-7367-509-7.
- PACNEROVÁ, H. Psychologické poradenství jako východisko bilanční diagnostiky. In: Maříková, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spolupráce k inovacím a kvalitě*. 1. vyd. Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu, 2013, s. 98-128. ISBN 978-80-86728-58-2. [cit. 2014-02-18].
Dostupné z: <http://www.nvf.cz/assets/docs/05676785d2d5d344956a2ec1ce0c5871/542-0/sbornik-bdg-cz.pdf>.
- PULKRÁBEK, J. *Zemědělský poradenský systém v ČR*. Přednáška pronesená v rámci předmětu Poradenství, 16. 4. 2014.
- SLAVÍK, M. a kol. *Vysokoškolská pedagogika*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 253 s. (73-80). ISBN 978-80-247-4054-6.
- SLAVÍK, M., MILLER, I. *Oborová didaktika pro zemědělství, lesnictví a příbuzné obory*. Textová studijní opora – součást modulu řízeného samostudia pro učitelství odborných předmětů. Praha: IVP ČZU v Praze, 2012. 136 s. (3. přepracované vydání). ISBN 978-80-213-2277-6.
- SLAVÍK, M. Profesní standard vysokoškolského učitele. In: Slavík, M. a kol. *Vysokoškolská pedagogika*. 1. vyd. Praha, Grada, 2012, s. 73-81. ISBN 978-80-247-4054-6.
- ŠPAČEK, L. *Nová velká kniha etikety*, Knihy Mladé fronty, 2008, s. 268. ISBN 978 80 204 1954 5.
- VAŠUTOVÁ, J. Návrh profesního standardu. In: Walterová, E. *Učitelé jako*

profesní skupina, jejich vzdělávání a podpůrný systém. 1. díl. Praha: UK PedF, 2001, s. 91-141. ISBN 80-7290-059-5.

VAŠUTOVÁ, J. *Profese učitele v českém vzdělávacím kontextu*. Brno: Paido, 2004. 190 s. ISBN 80-7315-082-4.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 544 s. ISBN 978-80-7367-42-0.

WHITMORE, J. *Koučování. Rozvoj osobnosti a zvyšování výkonnosti*. Praha: Management Press, 2005. 2. vydání, rozš. 185 s. Přel. z: *Coaching for Performance*. ISBN 80-7261-101-1.

ZVARIKOVÁ, M. Skupinový program kariérního poradenství. In: Hargašová, M. *Skupinové poradenství*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-5642-7.

Asociace bilanční diagnostiky. Metodika bilanční diagnostiky. [cit. 2014-05-07]. Dostupné z: <http://www.asociace-bilancni-diagnostiky.cz/data/hostedit2/userfiles/files/2013-06-12-Metodika-BDg.pdf>.

Asociace občanských poraden. Etický kodex občanských poradců. [cit. 2014-05-06].

Dostupné z: http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni_-_interni/Etick_kodex_-_verze_LITE.pdf.

Asociace občanských poraden. Charta občanských poraden. cit. 2014-04-09.

Dostupné z: http://www.obcanskeporadny.cz/images/stories/Ke_stazeni-verejne/charta_obcanskych_poraden_verze1452010_hlavicka.pdf.

Asociace občanských poraden. Oblasti občanského poradenství. cit. 2014-04-09.

Dostupné z: <http://www.obcanskeporadny.cz/oblasti-obcanskeho-poradenstvi/>.

Asociace výchovných poradců. Etický kodex výchovných poradců. [cit. 2014-03-17].

Dostupné z: <http://www.asociacevp.cz/index.php?akce=5>.

Asociace vysokoškolských poradců. Etický kodex. [cit. 2014-05-06].

Dostupné z: www.asociacevsp.cz/photos/files/Etický%20kodex.doc.

Česká asociace linek důvěry. Dostupné z: <http://www.capl.d.cz/eticky-kodex>
Definice občanských poraden. cit. 2014-04-09.

Metodika finančního poradenství.

Dostupné z: <http://www.cvtp.lzen.cz/metodiky/fp/01.html>.

Ministerstvo zemědělství. Koncepce poradenského systému Ministerstva zemědělství na léta 2009-2013. [cit. 2014-05-07].

Dostupné z: http://eagri.cz/public/web/file/293739/_189416_332388_Koncepceporad2008_vlastmateril26_XI_08schvalena.pdf.

Národní soustava kvalifikací. Časté dotazy. [cit. 2014-05-07].

Dostupné z: [http://www.narodnikvalifikace.cz/caste-dotazy/\\$1810](http://www.narodnikvalifikace.cz/caste-dotazy/$1810).

Národní soustava kvalifikací. Zemědělský poradce pro ochranu rostlin. [cit. 2014-05-07].
Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-622-Zemedelsky_poradce_pro_ochranu_rostlin.

Národní soustava povolání. cit. [2014-05-06].
Dostupné z: http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102120&kod_sm1=20.

Národní strategie finančního vzdělávání, 2010.
Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/o-ministerstvu/vzdelavani/financni-vzdelavani/narodni-strategie>.

Občanská poradna Praha 1. cit. 2014-02-12.
Dostupné z: <http://www.oppraha1.wz.cz/coje.html>.

Rozvojový program environmentálního poradenství v České republice pro období 2008 – 2013.
Dostupné z: [http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/environmentalni_poradenstvi/\\$FILE/ONPZP-Rozvojovy_program_EP-20080331.pdf](http://www.mzp.cz/C1257458002F0DC7/cz/environmentalni_poradenstvi/$FILE/ONPZP-Rozvojovy_program_EP-20080331.pdf).

Síť ekologických poraden. *Ekoporadenství*.
Dostupné z: <http://www.ekoporadna.cz/files/publikace/ekoporad2.pdf>.

Směrnice Ministerstva zemědělství č.j. 214610/2012-MZE-17013 ze dne 12. 2. 2013 o akreditaci poradců a jejich vedení v Registru poradců akreditovaných Ministerstvem zemědělství. [cit. 2014-05-06].
Dostupné z: eagri.cz/public/.../Akreditacni_smernice_2013___vlastni_material.docx.

Systém budování strategie finanční gramotnosti na základních a středních školách.
Dostupné z: http://www.nuov.cz/uploads/SBFG_finalni_verze.pdf.

The european network of national eco-counselling associations.
Dostupné z: http://www.ecocounselling-europe.org/memb_observs.htm.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu.

Zákon č. 523/1992 Sb., o daňovém poradenství a Komoře daňových poradců České republiky.

Název	PORADENSTVÍ
	Textová studijní opora
Autoři	prof. Ing. Milan Slavík, CSc., Ing. Jana Zouňková
Druh	Textová studijní opora
Vydavatel	Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství
Tisk	Reprografické studio PEF ČZU v Praze
Náklad	350 výtisků
Počet stran	48
Vydání	první

Za věcnou a jazykovou správnost díla odpovídají autoři.

Publikace vznikla v rámci projektu OPPA Sirius.

ISBN 978-80-213-2482-4

© Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství
Evropský sociální fond
Praha a EU – Investujeme do vaší budoucnosti