



**mpc**  
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť/Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Milena Lipnická

**Vybrané texty  
k pedagogickému poradenstvu  
v materskej škole**

Bratislava 2013

# Obsah

Úvod.....	3
1 Poradenstvo .....	4
2 Vývoj pedagogicko-psychologického poradenstva.....	6
3 Poradenské zariadenia a ich služby v predprimárnom vzdelávaní .....	13
4 Poradenské kompetencie učiteľa predprimárneho vzdelávania.....	17
5 Zodpovednosť učiteľa v pedagogickom poradenstve .....	22
6 Konzultácie v materskej škole.....	27
7 Komunikácia v pedagogickom poradenstve .....	31
8 Poradenské aktivity v materskej škole .....	41
9 Test vedomostí o pedagogickom poradenstve.....	42
Záver.....	44
Odporúčaná literatúra .....	45

## Úvod

Pedagogické poradenstvo je výskumne neprebádanou oblasťou práce učiteľov, aj keď sa v podmienkach materských škôl očakáva a aj priebežne uskutočňuje. Základné kompetencie v pedagogickom poradenstve učiteľ získava počas vysokoškolského štúdia, ale ďalej si ich zdokonaľuje štúdiom i reflexiou vlastných skúseností v ňom. Poučiť sa môže i z iných druhov poradenstva, ktoré sa stali nevyhnutnou súčasťou mnohých odborov spoločenského života.

V školskom systéme sa poradenské dianie sústreďuje okolo školských zariadení výchovného poradenstva a prevencie, ale tie svojou široko koncipovanou pôsobnosťou nemôžu vystihnúť detaily každodenného života a edukácie detí. Tie vníma a pozná učiteľ a môže na ne bezprostredne nadväzovať v poradenskom procese. To je jednou z veľkých výhod poradenstva priamo v teréne materských škôl.

Poradenstvo učiteľa orientované na dieťa a jeho rodinu, kolegov, pedagogických a odborných zamestnancov, i na verejnosť má významný potenciál v prechádzaní i riešení viacerých edukačných aj životných situácií a problémov detí. Učiteľ ich môže v diagnostickom, edukačnom i poradenskom procese včasne rozpoznať a podchytiť.

Zámerom knihy je **prispieť k rozšíreniu poznania o pedagogickom poradenstve uskutočňovanom v podmienkach materských škôl**, hlavne o činnostiach, kompetenciách a zodpovednosti učiteľa v úlohe pedagogického poradcu, komunikácii, vedení konzultácií a tvorbe poradenských aktivít.

Knihy pozostáva zo siedmich odborných textov, ktoré diferencujú a vysvetľujú pojmy a ich vzťahy v parciálnych témach pedagogického poradenstva. Súčasťou textov sú kontrolné otázky, ktorými si čitateľ môže overiť, ako pozorne texty čítal, ako porozumel ich obsahu, ale aj čo o problematike vie, aké s ňou má skúsenosti. V ôsmej kapitole učiteľ nájde postup, podľa ktorého si môže pripraviť poradenskú aktivitu. Deviatu kapitolu knihy umožňuje preveriť si vlastné vedomosti o pedagogickom poradenstve prostredníctvom testu.

Pedagogické poradenstvo je systémovou záležitosťou na úrovni štátu i školy a nerozlučne sa spája s kompetenciami a činnosťami učiteľa v jeho procese. Mojm prianím je, aby kniha pomohla k ďalším riešeniam na vyšších úrovniach učiteľom pri skvalitňovaní poradenskej práce v prospech detí, ktoré im rodičia s dôverou zverujú do výchovno-vzdelávacej starostlivosti.

Autorka

# 1 Poradenstvo

Poradenstvo sa logicky spája so schopnosťami poradcu **získavať a poskytovať informácie, rady a pomoc sebe a iným** v troch neoddeliteľných procesoch:

- **poradiť sa** (zdokonaľiť sa, informovať sa, diskutovať, vymeniť si skúsenosti, aby sa optimalizovali a zosúladiť rady a pomoc ap.),
- **poradiť si** (uvažovať, ako vhodne a čo najlepším spôsobom radiť a pomáhať, aplikovať poznatky, plánovať spôsoby a postupy riešenia problémov atď.),
- **poradiť** (poskytovať radu a pomoc, ktoré vyústili z procesov radenia a poradenia, adekvátne zvládať poradenskú situáciu a komunikáciu).

Poradenstvo je prvotne interaktívnym procesom medzi poradcom a klientom a vyúsťuje do intraaktívneho procesu, v ktorom klient pre seba, svoju situáciu a problém zhodnocuje rady a pomoc z interaktívneho procesu.

Poradenstvo človeku pomáha riešiť určité problémy, zvládať ich, uvedomovať si vlastné potreby a možnosti, orientovať sa vo svojom živote, niesť zodpovednosť za seba atď. Poradenstvo je:

- vzťah pomoci, podpora osobnostného rastu,
- cieľavedomá činnosť iniciujúca zmeny,
- spôsob, ktorý uľahčuje rozhodovanie alebo dezorientáciu,
- forma sociálnej komunikácie.

Ako uvádza Drapela (1995), poradenstvo človeku pomáha najmä dvomi spôsobmi:

- **ako prevencia**, keď vytvára podmienky pre jeho osobný rast, aby neskĺzol do problémov,
- **ako náprava**, keď odstraňuje zábrany jeho osobného rozvoja a pomáha mu riešiť problémy.

**V bežnom živote sa poradenstvo chápe najmä ako (ne)zištná služba človeka človeku, sprostredkovanie subjektívnych riešení, osvedčených postupov v rôznych oblastiach ľudskej skúsenosti.**

**Poradenstvo ako náplň práce profesionálov** má punc vedeckosti, odbornej erudovanosti (vzdelanosti, dôkladnosti, zbehlosti) a profesijnej etiky. **Ide o špecializovanú (ne)zištnú službu človeka človeku** vzhľadom na rozmanité individuálne alebo skupinové potreby a záujmy. Z tohto aspektu v spoločnosti existujú **rôzne oblasti poradenstva**, napríklad finančné, daňové, psychologické, sociálne, pedagogické, zdravotné. Ich fungovanie je riadené reálnym dopytom a uspokojujúcou ponukou istej kvantity a kvality poradenských služieb. Rozsiahlosť ich zamerania potom spôsobuje variantnosť definovania poradenstva aj vysvetľovania procesov v ňom. Napriek tomu môžeme vymenovať niekoľko spoločných znakov poradenstva. Sú to **ciele a obsah rád, informácií, spôsoby komunikácie, vzťahy, správanie a konanie v pomáhaní (sebe)**. V ich prepojenosti má poradenstvo objektívno-subjektívnu povahu, ktorá je určovaná tak zo strany poradcu, ako aj zo strany klienta. **Každá poradenská situácia je preto iná, neopakovateľná a na iné prípady neprenosná.**

Profesionalizované poradenstvo sa vykonáva v štátnych, privátnych i komerčných inštitúciách a má príznačné charakteristiky:

- **Interdisciplinárny charakter.** V poradenstve participujú viaceré subjekty, poradcovia sa navzájom radia, preberajú poznatky, dopĺňajú a kompletizujú informácie a spôsoby riešení úloh a problémov

klienta. Úzka špecializácia poradcov slúži na detailné a efektívne poznávanie a riešenie potrieb, situácie a problémov klienta.

- **Inštitucionálna príslušnosť.** Poradenské činnosti sa uskutočňujú (pripravujú, realizujú, hodnotia) v súlade s koncepciou a hodnotami inštitúcie, ktorej sú súčasťou. Tým sa sleduje, aby aktivity a rozhodnutia poradcov nepresiahli rámec ich profesijných kompetencií, služieb a právomocí inštitúcie.
- **Profesionálny prístup.** Poradcovia pracujú v súlade s etickými princípmi poradenstva a poskytujú odborne erudované poradenské služby. Radia v zmysle objektívnych informácií a vedeckého poznania, adekvátne aplikujú a produkujú teoretické a metodické poznanie v problematike, kooperujú s inými subjektmi v prospech klienta. (Majer, 2006)
- **Orientácia na klienta a jeho vlastný rozvoj.** Poradenstvo vychádza z potrieb klienta a pomáha mu aktívne meniť seba, nemožno ho však klientovi vnucovať. Prioritou je ponuka kvalitných poradenských služieb, aby sa klient mohol rozhodnúť pre ich využívanie. Poradenstvo ako rozvíjajúci vzťah pomáha klientovi odhaľovať, poznávať vlastné možnosti, iniciovať vnútorné sily na zmeny, aktívne a so slobodným presvedčením pretvárať, zdokonaľovať seba.

**Profesionalizované poradenské služby v školstve** poskytujú predovšetkým odborní zamestnanci poradenských centier, t. j. školských zariadení výchovného poradenstva a prevencie. Uskutočňujú psychologické, pedagogické, špeciálnopedagogické vrátane logopedických, liečebno-pedagogických a sociálnych činností zameraných na optimalizáciu výchovného, vzdelávacieho, psychického, sociálneho a kariérového vývinu detí od narodenia až po ukončenie prípravy na povolanie. Osobitnú starostlivosť venujú deťom so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami.

**Pedagogickí zamestnanci priamo v školách poskytujú pedagogické poradenstvo a odbornú pomoc dieťaťu a jeho zákonným zástupcom spojenú s výchovou a vzdelávaním. Pravidelne ich informujú o priebehu a výsledkoch výchovy a vzdelávania, ktoré sa ich týkajú** (§ 5 zákona č. 317/2009 Z. z. o pedagogických a odborných zamestnancoch a § 144 zákona č. 245/2008 Z. z. – Školský zákon). Poradenstvo nie je hlavnou náplňou práce učiteľov, ale potrebnou kompetenciou vo výkone určených povinností a činností v edukácii aj s edukáciou súvisiacich. Učiteľ v istých prípadoch a situáciách musí pôsobiť v úlohe pedagogického poradcu (ďalej poradcu).

## KONTROLNÉ OTÁZKY

- Čo znamená poradenstvo sebe a iným?
- Ktoré tri procesy sú v poradenstve neoddeliteľné?
- S akými druhmi poradenstva máte skúsenosti?
- Aké sú spoločné znaky rôznych druhov poradenstva?
- Ktoré sú charakteristické znaky profesionalizovaného poradenstva?
- Ako si vysvetľujete profesionálny prístup v poradenstve?
- Ktorí zamestnanci v školstve poskytujú profesionalizované poradenstvo?

## 2 Vývoj pedagogicko-psychologického poradenstva

Vývoj pedagogického poradenstva v 20. storočí je historicky zviazaný s psychologickým poradenstvom. Poradenské ciele a myšlienky boli prakticky uskutočňované v poradniach s rôznym zameraním a organizáciou. O ich vznik a napredovanie sa zaslúžili viacerí pedagogickí a psychologickí odborníci v Čechách i na Slovensku.

**Prvá poradňa** vznikla 15. 11. 1919 pri českom odbore zemskej rady živnostenskej v **Brne** so sídlom vo Veverí 5. Orientovala sa na poradenstvo pre voľbu povolania. Významnú zásluhu na jej rozvoji mal psychológ a pedagóg Otakar Chlup, ktorý riadil jej psychotechnické oddelenie.

O dva roky neskôr (1921) vznikla pri zemskej centrále práce **poradňa v Prahe**. Na Slovensku vznikla prvá ústredná poradňa povolania až v roku **1928**. Bola v **Bratislave** a jej prvým riaditeľom bol psychológ Jozef Stavěl. Prvé oficiálne ustanovenia o pôsobnosti poradní boli prijaté na zemskom pracovnom zjazde psychológov-poradcov v Olomouci v roku 1937, ktorí schválili rezolúciu o cieľoch poradní. V nej sa stanovila povinnosť všetkých žiakov, ktorí končili národnú školu, a tiež žiakov, ktorí boli v kvarte na strednej škole, navštíviť poradňu pre voľbu povolania. Poradne im mali pomáhať riešiť otázky zaraďovania do pracovného pomeru. Výrazným nedostatkom ich poradenskej práce však bolo, že diagnostikovali psychiku žiaka a rozhodovali o jeho pracovnej perspektíve na základe jednorazového či krátkodobého vyšetrenia. Rovnako skutočnosť, že poradne boli z veľkej časti obsadené „nep psychologmi“, predovšetkým učiteľmi so záujmom o túto problematiku, mohla viesť k vedecky a odborne nedostatočne fundovaným postupom, aj keď sa pracovníci poradní opierali o poznatky a vedenie zo strany vtedajšieho Ústredného psychotechnického ústavu v Prahe. (Kohoutek, 1999)

Počas druhej svetovej vojny bol proces zakladania a fungovania poradní prerušený. Po 2. svetovej vojne sa v Českej republike rozvíjalo psychologické poradenstvo zamerané na výučbové a výchovné problémy žiakov zásluhou psychológov pracujúcich v zdravotníctve a v ústavoch sociálneho zabezpečenia. (Průcha, 2009)

Po roku 1948 sa poradenstvom pre voľbu povolania zaoberali len školy, pričom dôraz kládli na ekonomické potreby štátu. Pomáhali uskutočňovať nábor do spoločensky žiadaných profesií, a preto viac využívali administratívne a organizačné metódy práce. Ich pôsobnosť nezabezpečovala vyvážený vzťah medzi spoločenskou (ekonomickou) a individuálnou (subjektívnou) stránkou profesionálneho poradenstva.

Teória a prax vzdelávacieho a profesionálneho poradenstva sa začala systematicky rozpracúvať a napíňať až po roku 1957. Pretože problematika poradenstva tvorila súčasť výchovno-vzdelávacieho programu školy, vývoj poradenského systému nebol v Československu jednotný, ale už nepreferoval len spoločenské priority. Hlavne psychologické poradenstvo sa sústreďovalo na osobnosť človeka a harmonický vývin jeho psychiky. (Boroš, 1978)

V orientácii na osobnosť človeka a jeho výchovu bola 1. februára 1957 na Legionárskej ulici v Bratislave zriadená **Psychologická výchovná klinika**. Na jej vzniku má významnú zásluhu Miroslav Bažány. Jej cieľom bolo predchádzať, usmerňovať a odstraňovať rôzne poruchy správania, ťažkosti

v učení a v sociálnom vývine mladého človeka. Bola prvá svojho druhu v Československej republike. (Šefránková, 2007)

Význam výchovného poradenstva v tom čase podporovali pedagogickí a psychologickí odborníci a tiež lekári. Ako píše Kohoutek (1998), v roku 1961 sa v Bratislave zišli na porade a dohodli sa, že je nutné na školách vytvárať miesta pre špeciálnych pracovníkov k voľbe povolania. Mal to byť pracovník s novým typom kvalifikácie – **výchovný poradca**. V tom istom roku zriadilo Ministerstvo školstva ústrednú komisiu pre výchovné poradenstvo so zameraním na talentovaných žiakov a na žiakov zaostávajúcich.

Prvé smernice o práci výchovných poradcov ako základného článku sústavy výchovného poradenstva vydalo Ministerstvo školstva a kultúry v roku 1962. Uvádza sa v ňom, že „poradenstvo vo vzdelávaní sa zameriava na štúdium, riešenie a podporu úspešného vývinu a rastu v procese vzdelávania (výchovy, vyučovania, učenia a seba výchovy) na aktívne, motivované, efektívne absolvovanie vnútorného procesu vzdelávania ako permanentného procesu v utváraní a pretváraní spoločnosti i osobnosti.“ (Boroš, 1978, s. 19)

Poradenstvo sa podľa problémových okruhov delilo na:

- poradenstvo vo vzdelávacom vývine zamerané na štúdium, riešenie a podporu úspešného vývinu a rastu v procese vzdelávania. Fungovalo ako odborná pomoc škole, učiteľom, ale aj iným vzdelávacím zariadeniam, rodičom a jednotlivcom;
- poradenstvo rodinné a rodičovské špecializované na podporu rodiny a riešenie problémov rodičov a detí a aj ich vzájomných vzťahov;
- poradenstvo v manželskom živote riešilo problémy, rozhodovanie, voľby, uzatváranie a premeny vzťahov medzi osobami rôznych pohlaví;
- poradenstvo v školskom a profesionálnom vývine formujúce vzťahy k práci a povolaniu;
- špeciálne klinicko-psychologické poradenstvo zaoberajúce sa závažnejšími poruchami vývinu osobnosti a sociálnych vzťahov (bližšie Boroš, 1978).

Funkcia výchovného poradcu bola v roku 1962 zriadená na základných školách, o rok neskôr na gymnáziách a v priebehu 70. a 80. rokov na ostatných stredných školách, učilištiach a špeciálnych školách. Jeho odborné pôsobenie na školách podporoval i časopis *Výchovný poradca*, ktorý začal vychádzať v roku 1964 v Bratislave zásluhou Oskara Blaškoviča. V roku 1967 sa psychologické výchovné kliniky a psychologické výchovné poradne rozšírili a vytvorili nové strediská, poradne pre voľbu povolania. Činnosť v týchto poradniach bola do značnej miery obmedzená, nemohli sa slobodne a špecializovane rozvíjať kvôli direktívnej štátnej politike (neslobodný výber povolania, štúdia). (Šefránková, 2007)

Od roku 1970 sa intenzívne zriaďovali **okresné psychologické výchovné poradne a poradne pre voľbu povolania**. Podľa Boroša (1978) bol v Československu trojstupňový systém výchovného poradenstva:

- výchovní poradcovia v školách,
- okresné psychologické výchovné poradne a poradne pre voľbu povolania na Slovensku a okresné pedagogicko-psychologické poradne v Čechách,
- krajské výchovné kliniky a strediská pre voľbu povolania na Slovensku a krajské pedagogicko-psychologické poradne v Čechách.

Veľký význam pre rozvoj výchovného poradenstva malo uznesenie vlády č. 27 z 2. marca 1972, ktoré sa stalo dlhodobou smernicou rozvoja výchovného poradenstva v 70. rokoch. V poradenstve sa začala zavádzať **profesia školského psychológa**. V roku 1976 Ministerstvo školstva vydalo inštrukciu, ktorá novelizovala a zjednotila všetky doterajšie predpisy. V zmysle novej inštrukcie sa poslanie a úlohy výchovného poradenstva vymedzili v takto:

„Sústava výchovného poradenstva poskytuje odborné pedagogicko-psychologické služby v odbore pôsobnosti Ministerstva školstva ČSR, pomáha riešiť otázky psychického a sociálneho vývoja detí a mládeže a ich prípravu na život a v rodine, a to konkrétne:

- podieľa sa na rozvíjaní osobnosti detí a mládeže a ich individuálnych zvláštností v procese výchovy,
- pomáha pri uskutočňovaní komplexnej starostlivosti o zdravý psychický a sociálny vývoj detí a mládeže,
- rieši psychologické a pedagogické otázky školskej a profesionálnej orientácie a poradenstva pre deti a mládež.

Sústava výchovného poradenstva poskytuje poradenskú činnosť:

- deťom, mládeži a ich zákonným zástupcom,
- školám a výchovným zariadeniam,
- zariadeniam a orgánom národných výborov, ktoré zaisťujú rozmiestňovanie dorastu.

Sústava výchovného poradenstva mala za úlohu spolupracovať s inštitúciami poradenskej starostlivosti v oblasti pôsobnosti iných rezortných orgánov, najmä Ministerstva zdravotníctva a Ministerstva práce a sociálnych vecí.“ (Boroš, 1978, s. 59, 60)

## **1. obdobie reštrukturalizácie školského poradenského systému**

Rekonštrukcia poradenského systému bola najmä v roku 1973. Z pôvodných psychologických poradní vznikali na Slovensku **pedagogicko-psychologické poradne** a to podľa vzoru z Čiech (Matula, 2004). Organizačná a územná štruktúra sa budovala podľa pedagogických kritérií. Poradenská činnosť sa v nich delila na zdravotnícku, sociálno-právnu, zamestnanecko-informačnú, psychologickú a pedagogickú. (Kohoutek, 1998)

„Pedagogické poradenstvo a pedagogicko-psychologické poradne boli v tomto období klasifikované ako školské účelové zariadenia, ktoré spolu s výchovnými poradcami v školách tvorili ucelenú sústavu výchovného poradenstva. Podieľali sa na plnení úloh výchovného poradenstva, pomáhali pri komplexnej starostlivosti o zdravý psychický a sociálny vývin detí a mládeže a prispievali k odstraňovaniu prípadných rušivých vplyvov.“ (Pavlík, 1985, s. 39) Osobitnú pozornosť venovali prevencii porúch vývinu z hľadiska psychologickkej, pedagogickkej a sociálnej normy, ich diagnostikovaniu a náprave. Riešili psychologické a pedagogické otázky profesionálnej orientácie a poradenstva v záujme zosúladenia individuálnych profesijných želaní s potrebami spoločnosti. Na zvýšenie účinnosti výchovy k voľbe povolania žiakov základných a stredných škôl rozvíjali najmä metódy individuálneho, skupinového a hromadného poradenstva a vytvárali preň podmienky v školách a školských výchovných zariadeniach. Pripravovali a v školách overovali programy výchovy k voľbe povolania, pomôcky pre



pedagogicko-psychologickú diagnostiku a metodiky na sledovanie a usmerňovanie profesijného vývinu detí a mládeže. Pedagogicko-psychologické poradne metodicky usmerňovali výchovných poradcov v otázkach profesijnej orientácie a poradenstva v profesijnom vývine, v spolupráci s krajskými pedagogickými ústavmi a okresnými pedagogickými strediskami zabezpečovali doškoloňovanie výchovných poradcov v tejto problematike. Uskutočňovali metodicko-inštruktážne návštevy škôl, sledovali profesijné želania žiakov v súvislosti s vykonávacím plánom potreby kvalifikovaných pracovníkov a vypracúvali pre odbory školstva Národného výboru analýzy prijímacieho pokračovania na stredné a vysoké školy. (Pavlík, 1985)

Oddelenia poradenstva pri pedagogicko-psychologických poradniach pomáhali mladým ľuďom v osobnostnom a vzdelávacom vývine. Zameriavali sa predovšetkým na problematiku psychického a sociálneho vývinu žiakov, na riešenie výchovných a výučbových ťažkostí a porúch, na posudzovanie individuálnych predpokladov pri zaraďovaní žiakov do vyrovnávacích, špecializovaných tried a do škôl pre mládež vyžadujúcu osobitnú starostlivosť. Rozvíjali a prakticky aplikovali preventívne a nápravné metódy na prekonanie výchovných a vzdelávacích problémov. Oddelenia poradenstva v profesijnom vývine spracúvali v spolupráci s orgánmi Okresného národného výboru informačné materiály o študijno-profesijných možnostiach a potrebách pre základné školy. Sledovali a skúmali profesijné predpoklady žiakov vo vzťahu k ich profesijným želaniam a spoločenským potrebám. Poskytovali individuálne rady a konzultácie pri voľbe štúdia na stredných školách a pri voľbe iných foriem prípravy na povolanie. Osobitnú pozornosť venovali talentom a mládeži so zmenenou pracovnou schopnosťou. Zisťovali pripravenosť detí na povinnú školskú dochádzku, robili pedagogicko-psychologické vyšetrenia žiakov škôl a školských zariadení v pôsobnosti Okresného národného výboru, vypracúvali o nich odborné posudky pre školy, školské výchovné zariadenia a pre zákonných zástupcov žiakov, poskytovali im odborné rady a konzultácie. Okresné pedagogicko-psychologické poradne metodicky usmerňovali výchovných poradcov na základných školách. Odborným metodickým centrom systému výchovného poradenstva bol vtedy Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychológie v Bratislave. (Pavlík, 1985)

Ako uvádza Hvozdič (1997), úlohy a perspektívy výchovného poradenstva boli najmä v:

- obstarávaní odbornej pomoci jednotlivcom i v súvislosti so začleňovaním do školského a rodinného prostredia,
- poskytovaní služieb pri voľbe povolania a pri výchove pre povolanie s ohľadom na priaznivý priebeh prosociálneho vývinu,
- pomáhaní pri vývine sexuálno-erotických vzťahov v oblasti predmanželského vývinu, prípravy na manželstvo i pri riešení problémov manželského života,
- zisťovaní školskej zrelosti a pripravenosti dieťaťa,
- starostlivosti o školský vývin detí a mládeže, o profesijný vývin,
- rozpracúvaní pedagogickej a psychologickkej teórie a praxe,
- rozvíjaní metód a foriem spolupráce psychologickkej výchovnej starostlivosti s ostatnými nadväzujúcimi odbornými službami,
- budovaní komplexného systému poradenstva.

V 90. rokoch minulého storočia došlo k vytvoreniu komplexnej siete pedagogicko-psychologických poradní na celom území Slovenskej republiky. V priebehu takmer piatich desaťročí v poradenskej

činnosti vzniklo niekoľko koncepčných a organizačných zmien. „Poradenstvo malo v tejto dobe tieto súčasti:

- systém výchovného a pedagogicko-psychologického poradenstva,
- systém výchovnej a psychologickkej prevencie,
- systém špeciálnopedagogického poradenstva.“ (Šefránková, 2007, s. 17)

Zákon č. 279/93 Z. z. o školských zariadeniach v znení neskorších predpisov, ktorý bol prijatý 21. októbra, považoval výchovné a pedagogické poradenstvo za činnosť výchovnú. Za jeho hlavnú úlohu určoval vytvorenie podmienok pre zdravý sociálny a kultúrny vývin mládeže. Za poradenské zariadenia boli v zmysle tohto zákona ustanovené **pedagogicko-psychologické poradne a zariadenia špeciálnopedagogického poradenstva** (špeciálnopedagogická poradňa a detské integračné centrum). K plneniu úloh školského poradenstva mali prispievať výchovní poradcovia, školskí pedagógovia a školskí špeciálni pedagógovia. K školským poradenským zariadeniam boli priradené i psychologické poradne pre vysokoškolákov.

V dôsledku zvýšeného výskytu drogovovo závislej mládeže vznikali od roku 1994 pri pedagogicko-psychologických poradniach centrá výchovnej a psychologickkej prevencie. Do systému výchovnej a psychologickkej prevencie a intervencie boli začlenené tieto špeciálne výchovné zariadenia:

- centrum výchovnej a psychologickkej prevencie,
- liečebno-výchovné sanatórium,
- diagnostické centrum.

Poradenské činnosti sa tiež uskutočňovali v zariadeniach náhradnej starostlivosti:

- reedukačný detský domov,
- reedukačný domov pre mládež. (Šefránková, 2007, s. 19)

Poslaním týchto zariadení bolo podľa zákona NR SR č. 279/1993 o školských zariadeniach poskytovanie odbornej pomoci a starostlivosti deťom zo sociálne alebo výchovne zlyhávajúceho prostredia, deťom s narušeným psychologickým vývinom a ochrana detí pred sociálne patologickými javmi, prevencia problémového vývinu, prevencia delikventného vývinu a kriminality, starostlivosť v rámci a po realizácii ústavnej a ochrannnej výchovy nariadenej súdom.

Zákon č. 199/1994 Z. z. o psychologickkej činnosti v znení neskorších predpisov uvádzal, že hlavnou úlohou psychologického poradenstva v školstve je vytvárať komplexné podmienky pre zdravý psychický vývin mládeže. „Systém výchovného a pedagogického poradenstva vtedy tvorili:

- výchovný poradca,
- pedagogicko-psychologická poradňa,
- školský psychológ.“ (Šefránková, 2007, s. 17)

Ich pôsobenie a úlohy bližšie vymedzovali:

- vyhláška MŠ SR č. 43/1996 Z. z. o podrobnostiach o výchovnom poradenstve a o poradenských zariadeniach,
- vyhláška MŠ SR č. 42/1996 Z. z. o ďalšom vzdelávaní pedagogických pracovníkov v znení neskorších predpisov.

Od 1. 4. 1998 boli poradenské služby na školách a školských zariadeniach poskytované podľa metodického listu Ministerstva školstva, mládeže a telovýchovy č. j. 13409/98-24. (Kohoutek, 1998)

Dňa 21. 3. 2007 (presne 50 rokov po vzniku prvej psychologickej výchovnej kliniky v Bratislave) schválila vláda SR uznesením č. 283 novú koncepciu pedagogicko-psychologického poradenského systému a postup jej implementácie do praxe. Súčasne uložila ministrom školstva tieto úlohy:

- pri tvorbe zákona o výchove a vzdelávaní vytvoriť legislatívne podmienky pre flexibilný systém poskytovania odborných služieb jednotlivcom a školám a ustanoviť podmienky zabezpečujúce fungovanie otvoreného, efektívneho a prepojeného komplexného systému školského poradenstva, prevencie a intervencie,
- zapracovať do koncepcie profesijného rozvoja učiteľov v kariérnom systéme profesijný rozvoj odborných zamestnancov výchovného a psychologického poradenstva, definovať ich rovnocenne s pedagogickými zamestnancami a zaradiť ich v systéme profesijného rozvoja pedagogických zamestnancov do kategórie výchovno-poradenský a terapeuticko-výchovný zamestnanec.

Na tom istom rokovaní vláda SR uznesením č. 282 schválila sesterský návrh koncepcie špeciálnopedagogického poradenstva, pričom uložila ministrom školstva v návrhu zákona o výchove a vzdelávaní vytvoriť jednotný systém školského poradenstva, ktorého súčasťou bude pedagogicko-psychologické poradenstvo a špeciálnopedagogické poradenstvo s úpravou ich vzájomných vzťahov, väzieb a prepojení v záujme zabezpečenia integrovanej, komplexnej, dostupnej a kvalifikovanej starostlivosti o dieťa, ktorá zodpovedá jeho potrebám (<http://www.statpedu.sk>).

## **2. obdobie reštrukturalizácie školského poradenského systému**

Zákomom č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene doplnení niektorých zákonov (§130, §131, §132, §133) sa pedagogicko-psychologické poradne, špeciálnopedagogické poradne a detské integračné centrá pretransformovali na **zariadenia výchovného poradenstva a prevencie**. Pôsobnosť a zameranie zariadení výchovného poradenstva a prevencie boli konkretizované vo vyhláske Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 325/2008 Z. z. o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie.

**Základné zložky systému výchovného poradenstva a prevencie** tvoria:

- centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie,
- centrum špeciálnopedagogického poradenstva.

K ďalším zložkám systému výchovného poradenstva a prevencie patria:

- výchovný poradca,
- školský psychológ,
- školský špeciálny pedagóg,
- liečebný pedagóg,
- sociálny pedagóg,
- koordinátor prevencie.

Títo špecialisti patria medzi kmeňových zamestnancov škôl, pričom v materských školách môže byť podľa legislatívy zamestnaný školský psychológ, školský špeciálny pedagóg a liečebný pedagóg. Ich

kompetencie definuje zákon č. 317/2009 Z. z. o pedagogických a odborných zamestnancoch. Všetky zložky systému výchovného poradenstva a prevencie sú organizačne a obsahovo prepojené. Úzko spolupracujú s rodinou, školou, školským zariadením, zamestnávateľmi, orgánmi verejnej správy a občianskymi združeniami.

Kompetencie zariadení výchovného poradenstva a prevencie aj odborné činnosti v nich uskutočňované upravuje vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 325/2008 Z. z. o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie. V nej sa uvádza, že v **školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie sa vykonávajú činnosti**

- diagnostické,
- poradenské,
- terapeutické,
- preventívne,
- rehabilitačné.

**Poradenské zariadenia**, ktorých zriaďovateľom je orgán miestnej štátnej správy v školstve, poskytujú deťom, rodičom, zákonným zástupcom, zamestnancom škôl a školských zariadení **odborné činnosti bezplatne**.

## KONTROLNÉ OTÁZKY

- *Kde a kedy vznikla prvá poradňa na území Československa?*
- *Čo bolo náplňou poradenskej práce v poradniach do II. svetovej vojny?*
- *Kto sa zaslúžil o vznik Psychologickej výchovnej kliniky v Bratislave?*
- *K akým zmenám došlo v 1. období reštrukturalizácie poradenského systému?*
- *Ktoré poradenské zariadenia fungovali v našom školstve v 90. rokoch minulého storočia?*
- *K akým zmenám došlo v 2. období reštrukturalizácie poradenského systému?*

### 3 Poradenské zariadenia a ich služby v predprimárnom vzdelávaní

V školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie sa osobitná starostlivosť venuje deťom a mládeži so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami prostredníctvom psychologických, pedagogických, špeciálnopedagogických, logopedických, liečebnopedagogických a sociálnych činností. Poradenské služby sú tiež poskytované rodičom, zákonným zástupcom detí a aj pedagogickým a odborným zamestnancom škôl a školských zariadení.

Pedagogickí zamestnanci a odborní zamestnanci materských škôl pri zvládaní variability výchovno-vzdelávacích javov, situácií a problémov detí majú byť spôsobilí:

- **informovať** zákonných zástupcov detí o službách zariadení výchovného poradenstva a prevencie,
- aj **spolupracovať** s tímom zamestnancov týchto zariadení.

**Základom informujúcich činností** pedagogických zamestnancov a odborných zamestnancov materských škôl sú poznatky o delimitácii kompetencií jednotlivých školských zariadení v poradenstve. Ich kompetencie upravuje vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 325/2008 Z. z. o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie.

**Centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie** poskytuje:

- *komplexnú starostlivosť všetkým deťom okrem detí so zdravotným znevýhodnením,*
- poradenské služby ich zákonným zástupcom a pedagogickým zamestnancom,
- metódy psychologickej a pedagogickej diagnostiky, psychologického a výchovného poradenstva, prevencie, reedukácie, rehabilitácie a psychoterapie,
- činnosti preventívno-výchovné, metodicko-odborné a tvorbu preventívnych programov,
- starostlivosť o rozvoj nadania detí pri eliminovaní porúch psychického vývinu a porúch správania týchto detí.

**Centrum špeciálnopedagogického poradenstva:**

- poskytuje komplexnú špeciálnopedagogickú a psychologickú činnosť v oblasti diagnostiky, poradenstva, rehabilitácie, prevencie, metodiky výchovy a vzdelávania *detí so zdravotným znevýhodnením,*
- uskutočňuje súbor špeciálnopedagogických intervencií u detí so zdravotným znevýhodnením vrátane detí s vývinovými poruchami osobnosti, pomáha pri ich sociálnej integrácii,
- spolupracuje so zákonnými zástupcami detí,
- vyhľadáva a vedie evidenciu detí so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami,
- zabezpečuje kompenzačné, reedukačné a špeciálne učebné pomôcky deťom podľa ich individuálnych potrieb, učí ich používať a prehodnocuje ich účinnosť u užívateľa,
- poskytuje ambulantnú poradenskú činnosť pre deti v škole alebo školskom zariadení vrátane poskytovania odbornej pomoci deťom a pedagogickým zamestnancom, terénnym špeciálnym pedagógom aj formou krátkodobých pobytov dieťaťa alebo zákonných zástupcov s dieťaťom v tomto zariadení.

**O starostlivosť v zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie sa musí žiadať.** U detí predškolského veku to môžu urobiť rodičia a zákonní zástupcovia dvomi spôsobmi:

- priamo pri návšteve poradenského zariadenia podpíšu informovaný súhlas so starostlivosťou,
- **alebo** podpíšu žiadosť o diagnostikovanie dieťaťa v poradenskom zariadení, ktorú vypracuje riaditeľom poverený zamestnanec materskej školy a z nej sa potom odošle do najbližšieho poradenského zariadenia.

Všetky uvádzané skutočnosti o dieťati musia byť v súlade so znením zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov. Na základe žiadosti sa poradenské zariadenie skontaktuje s rodičmi alebo zákonnými zástupcami dieťaťa a dohodne s nimi postup odbornej starostlivosti a poradenstva.

### **Poradenstvo pedagogickým zamestnancom**

Odborní zamestnanci zariadení výchovného poradenstva a prevencie poskytujú pri výchove a vzdelávaní detí **poradenstvo pedagogickým zamestnancom materských škôl v týchto oblastiach a formách:**

- posudzovanie a konzultácie ohľadom školskej zrelosti detí,
- spolupráca v predprimárnom vzdelávaní detí s odkladom povinnej školskej dochádzky,
- pomoc pri tvorbe, realizácii a prehodnocovaní individuálnych výchovno-vzdelávacích programov detí,
- organizovanie prednášok, vzdelávacích a konzultačno-metodických akcií,
- poradenstvo pri vedení povinnej dokumentácie detí so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami v materskej škole,
- vypracúvanie a poskytovanie metodických materiálov,
- sprostredkovanie spolupráce so subjektmi pomáhajúcimi vo výchove a vzdelávaní detí napr. z tretieho sektora ap.

Podľa vyhlášky Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 325/2008 Z. z. o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie (§ 6 ods. 2) tieto zariadenia zabezpečujú zapožičiavanie kompenzačných, reedukačných a špeciálnych učebných pomôcok školským špeciálnym pedagógom, aby sa dostali k deťom do terénu materských škôl.

### **Niektoré informácie pre učiteľov o diagnostikovaní dieťaťa v poradenskom zariadení**

Z výsledkov pedagogického diagnostikovania dieťaťa môže vzniknúť potreba jeho odborného diagnostikovania v poradenskom centre. Učители spoločne analyzujú situáciu dieťaťa a diskutujú o nej. Poradia sa s riaditeľom materskej školy a prijmú určitý postup. Potom ho konzultujú s rodičmi alebo zákonnými zástupcami dieťaťa. Navrhnu im, aby s dieťaťom absolvovali diagnostikovanie v poradenskom centre. Je možné, že rodičia túto alternatívu vylúčia. V tomto prípade rozhodne riaditeľ materskej školy, ako ďalej postupovať v zmysle legislatívnych aj školských pravidiel. Najúčinnjšie je opakované presvedčanie rodičov v prospech včasnej pomoci dieťaťu, ktorú mu pedagogickým prístupom učители nedokážu v plnej miere zabezpečiť.

### **Niektoré pravidlá komunikácie učiteľov, ktoré podporujú presvedčanie rodičov, zákonných zástupcov, aby s dieťaťom absolvovali diagnostikovanie v poradenskom zariadení**

- Vždy začínajte rozhovor priateľsky, úprimne oznámte cieľ stretnutia.
- Dieťa pochváľte, vyzdvihnite jeho pokroky a oceňte záujem rodičov o dieťa.
- Zrozumiteľne vyjadrite dôvody, prečo u dieťaťa odporúčate diagnostikovanie v poradenskom zariadení.
- Nebuďte prísni a necitliví, na chyby a problém upozorňujte taktne, nepriamo.
- Na obhajobu svojich tvrdení použite dôkazy, napr. diagnostické záznamové hárky alebo produkty činnosti dieťaťa.
- Netvrdzte o dieťati alebo jeho rodine to, čo nemôžete dokázať.
- Nehádajte sa, nenechajte sa vyviešť z emocionálnej rovnováhy.
- Nehovorte rodičom, že sa mýlia, že nerozumejú tomu, čo im hovoríte.
- Ak sa mýlite, uznajte svoju chybu.
- Neustále sa odvolávajte na pomoc dieťaťu a jeho edukačnú situáciu.
- Zdôrazňujte úprimný záujem o spokojnosť a šťastie dieťaťa.
- Závery urobte spoločne, dohodnite sa ako ďalej. (Zelina, 1996)

Po skončení procesu diagnostikovania dieťaťa v niektorom zo zariadení výchovného poradenstva a prevencie sa zvyčajne vypracúva správa z psychologického a špeciálnopedagogického vyšetrenia. Pedagogických a odborných zamestnancov materskej školy má nasmerovať v modifikáciách edukácie, aby dieťa prosperovalo a optimálne sa rozvíjalo v súlade so svojimi individuálnymi špecifikami a potrebami.

#### **Správa zo psychologického vyšetrenia zvyčajne obsahuje informácie o úrovni:**

- všeobecných alebo aj špeciálnych intelektových schopností dieťaťa,
- kognitívneho vývinu a kognitívnych (poznávacích) procesov,
- osobnostných vlastností,
- psychomotorických atribútov vrátane grafomotoriky,
- prípadnej psychologickéj starostlivosti,
- iné súvzťažné údaje k výchovno-vzdelávaciemu procesu,
- informácie o možnostiach nápravy,
- termín najbližšieho vyšetrenia,
- **návrh na formu predprimárneho vzdelávania dieťaťa.**

#### **Správa zo špeciálnopedagogického vyšetrenia zvyčajne obsahuje informácie o:**

- druhu postihnutia alebo narušenia,
- konkrétnych výchovno-vzdelávacích potrebách dieťaťa,
- odporúčaných pedagogických postupoch,
- kompenzačných pomôckach,
- spôsoboch hodnotenia dieťaťa,
- dobe platnosti správy z diagnostiky,
- **návrhu na formu predprimárneho vzdelávania dieťaťa.**

Prioritou zariadení výchovného poradenstva a prevencie by mala byť mobilita ich zamestnancov, aby diagnostikovali deti v prirodzenom prostredí rodiny alebo materskej školy. Tým sa určite podporí komplexnosť a objektivita výsledkov diagnostikovania a presní vzdelávacia prognóza.

### **Poskytovanie výsledkov diagnostiky detí materským školám poradenskými centrami**

Podľa § 7 ods. 3 zákona č. 428/2002 o ochrane osobných údajov sa súhlas dotknutej osoby nevyžaduje, ak sa osobné údaje spracúvajú na základe osobitného zákona, ktorý ustanovuje účel spracovania a použitia (sprístupňovania, zverejňovania) osobných údajov. V tomto zmysle sa v Školskom zákone (§ 11 ods. 7 bod 7, 8) uvádza, že **školy a školské zariadenia majú právo získavať a spracúvať osobné údaje o žiakoch týchto škôl a školských zariadení týkajúce sa aj ich mentálnej úrovne, vrátane výsledkov pedagogicko-psychologickej aj špeciálnopedagogickej diagnostiky.** Z toho vyplýva, že príslušné školské zariadenia výchovného poradenstva a prevencie **nepotrebnú na poskytnutie zistení a výsledkov z diagnostikovania dieťaťa materským školám súhlas zákonného zástupcu dieťaťa**, a preto by ich materským školám mali zasielať automaticky.

Kvalita a rozsah služieb zariadení výchovného poradenstva a prevencie v teréne materských škôl závisí od viacerých faktorov, pričom jedným z významných je to, že pedagogickí a odborní zamestnanci materských škôl vedia **odporúčať služby** poradenských zariadení zákonným zástupcom detí a dokážu **s nimi nadväzovať kontakt a aktívne spolupracovať** s ich špecialistami pri riešení výchovno-vzdelávacej situácie a problémov dieťaťa.

### **KONTROLNÉ OTÁZKY**

- *Aké poradenské kompetencie má centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie?*
- *Aké poradenské kompetencie má centrum špeciálnopedagogického poradenstva?*
- *Akými spôsobmi môžu učitelia požiadať o diagnostikovanie dieťaťa v poradenských zariadeniach?*
- *Ktorými metódami a formami odborní zamestnanci poradenských zariadení poskytujú poradenstvo učiteľom?*
- *Ktoré dôležité informácie by mala obsahovať správa zo psychologického vyšetrenia dieťaťa?*
- *Ktoré dôležité informácie majú byť uvedené v správe zo špeciálnopedagogickej diagnostiky dieťaťa?*



## 4 Poradenské kompetencie učiteľa predprimárneho vzdelávania

Legislatívne ukotvenie reforiem a transformácií v školstve v Slovenskej republike vymedzilo, okrem iných, jednu z pomerne vážnych povinností učiteľa, a to **poskytovať dieťaťu, žiakovi, poslucháčovi alebo ich zákonnému zástupcovi poradenstvo a odbornú pomoc spojenú s výchovou a vzdelávaním, ako aj pravidelne informovať dieťa a jeho zákonného zástupcu o priebehu a výsledkoch výchovy a vzdelávania, ktoré sa ho týkajú** (§ 5 zákona č. 317/2009 Z. z. o pedagogických a odborných zamestnancoch a § 144 Školské zákona č. 245/2008 Z. z.).

Plnenie úloh a povinností v profesii vo všeobecnosti znamená vykonávanie takých činností, za ktoré je zamestnanec hodnotený a odmeňovaný a na ktoré je odborne spôsobilý, kompetentný (splňa vzdelanostné predpoklady, má aj určité praktické skúsenosti a zodpovedajúce osobnostné predpoklady). Ide o komplex vedomostí, schopností, zručností, postojov a hodnôt, dôležitých pre kvalitný výkon špecializovaných činností v profesii.

Učiteľ si viac či menej uvedomuje (identifikuje a vysvetľuje) rozmanitosť odborných a osobnostných dispozícií, ktoré sú dôležité pre optimálny pracovný výkon, úspešnosť výsledkov a subjektívnu spokojnosť v profesii. Pri množstve úloh, povinností a z nich vyplývajúcich činností môže mať pocit, že nároky na spôsobilosti a kvality učiteľa sú vysoké, napr. aj z dôvodu, že pri nedostatku odborných zamestnancov v školách musí čiastočne suplovať ich činnosti. Každá nová povinnosť môže tento pocit znásobovať, najmä ak si činnosti viazané na ich plnenie vyžadujú ďalšie zdokonaľovanie v profesijných kompetenciách.

Pripravenosť učiteľa na plnenie povinností pedagogického poradenstva môže byť rôzna, ako aj jeho vzťah k nej. Niektoré poradenské činnosti môžu byť učiteľovi bližšie než druhé. Rozdielne môžu byť aj postoje učiteľov k problematike, pretože táto oblasť činností sa v školstve úzko viaže na zariadenia výchovného poradenstva a prevencie (bližšie vyhláška č. 325/2008 Z. z. o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie).

**Poradenské činnosti učiteľa (pedagogického zamestnanca) nie sú súčasťou odborných činností v systéme výchovného poradenstva a prevencie**, aj keď úzko s nimi súvisia, nadväzujú na ne. Učiteľ rovnako poskytuje podporu a pomoc, informácie, sprostredkúva rady a skúsenosti. Podobne, ako u odborných zamestnancov v školskom systéme výchovného poradenstva a prevencie, sa u učiteľa predpokladá, že bude disponovať kompetenciami poradcu v zmysle hodnôt, pravidiel a postupov v pedagogickom poradenstve. Niektoré oblasti pôsobenia učiteľa v poradenstve sú ďalej naznačené.

### Zameranie poradenských činností učiteľa

Učiteľ poskytuje objektívne informácie a vhodnú pomoc dieťaťu a jeho rodine vo výchove a vzdelávaní. V poradenskom procese **iniciuje vnútorné sily a zdroje klienta (dieťaťa, rodiča, odborníka)**, aby vo výchovno-vzdelávacom procese dieťaťa a jeho výsledkoch nastali želané hodnotné zmeny.

**Úlohy učiteľa v pedagogickom poradenstve sú:**

- podporovať rast, optimálny rozvoj vedomostí, schopností, postojov dieťaťa,
- pomáhať dieťaťu, aby sa efektívne vzdelávalo,

- redukovať jeho emocionálne napätie,
- minimalizovať a riešiť osobnostné a sociálne problémy dieťaťa v spolupráci s rodinou. (Gabura, Pružinská, 1995)

**Niektoré zásady poradenských činností učiteľa** (bližšie Úleha, 2009) sú tieto:

- predstaviť si, čo klient očakáva, aby poradca pre neho urobil,
- mať aj prejavovať záujem o klienta,
- nedopustiť priame konfrontácie, nepodnikať nič, čo by klienta nútilo k obrane,
- dopriať klientovi pocit, že je znalcom vlastných problémov a ich riešení,
- vychádzať z uvažovania a konania klienta, nevnučovať mu vlastné riešenia,
- hľadať a zastávať pravdu v prípade klienta,
- prispôbovať sa klientovi hľadaním odpovedí na jeho otázky.

### **Typy poradenských činností učiteľa**

**Pedagogický poradca** je ten, ktorý **užitočne vzhľadom k dieťaťu alebo edukačnej situácii pomáha s hlbokým presvedčením o priaznivom výsledku či zmene**. Učiteľ zámerne plánuje a cieľavedome organizuje poradenské činnosti:

- **edukačné** – poskytuje primárne poradenstvom deťom v edukácii a edukáciou,
- **informačné** – učiteľ zámerne a premyslene informuje o situácii dieťaťa a jeho rozvoji, výsledkoch v edukačnom procese, sprostredkúva osvedčené poznatky, skúsenosti, postupy v edukácii vo všeobecnosti, aj vo vzťahu ku konkrétnemu prípadu dieťaťa,
- **preventívne** – učiteľ vyvíja aktivity, ktorými predchádza edukačným a osobnostným problémom detí, v spolupráci so zákonnými zástupcami a odbornými zamestnancami,
- **intervenčné** – učiteľ rieši už existujúce edukačné a osobnostné problémy dieťaťa špecifickým prístupom, t. j. rozšírením a posilnením individuálneho prístupu k dieťaťu, alebo dohodovaním spoločných postupov so zákonnými zástupcami či odbornými zamestnancami, bez pomoci ktorých nie je možné zlepšiť situáciu dieťaťa.

### **Poradenské činnosti učiteľa v troch druhoch vzťahov:**

**Vo vzťahu k dieťaťu a jeho rodine.** Ide o pomoc a rady dieťaťu v situácii edukácie a poskytovanie všeobecných a preventívnych informácií o výchove a vzdelávaní dieťaťa. Typické je rozširovanie poznania rodičov alebo riešenie konkrétnych výchovných situácií ich dieťaťa v škole. Medzi moderné formy zainteresovania rodiny v edukácii dieťaťa patria spoločné akcie školy a rodiny v edukačných činnostiach (hry v prírode, výlety, ukážky profesie rodičov, deň otvorených dverí, oslavovanie sviatkov a významných dní, výroba hračiek, cvičenie rodičov s deťmi atď.), ktoré sú realizované pod vedením učiteľa. Učitelia môžu pre rodičov pripravovať prednášky o rôznych oblastiach edukácie detí, besedy s odborníkmi, tvorivé dielne, dni zdravia ap. V nich môžu rodičia sprostredkované získavať poznatky a praktické skúsenosti o hodnotách a spôsoboch výchovy a vzdelávania detí. V tejto oblasti učitelia vychádzajú aj z potrieb rodičov, ktorí môžu mať záujem o informácie, rady a pomoc v témach a konkrétnych situáciách vzdelávania dieťaťa.

**Vo vzťahu k odbornému tímu.** Ide o rôzne formy participácie rodičov, pedagogických a odborných zamestnancov v edukácii. Prínosné sú diskusie, konzultácie, výmena skúseností, tvorba individuálnych edukačných programov, spoločné kauzistické štúdie, diagnostikovanie detí a podobne. Hlavným cieľom je zjednotenie edukačného pôsobenia a starostlivosti o dieťa zo strany viacerých subjektov v tíme. Učiteľ úzko spolupracuje s poradenskými zariadeniami a ich odbornými zamestnancami pri skvalitňovaní edukačného procesu konkrétnych detí.

**Vo vzťahu k verejnosti.** Ide o zvyšovanie povedomia o kvalite edukačných služieb materskej školy napríklad formou internetového poradenstva. Učiteľ môže vyvíjať rôzne aktivity v oblasti prezentovania ponuky edukačných služieb školy. Tie môžu byť súčasťou marketingovej stratégie pri ponuke špecifických edukačných programov, napríklad aj formami pedagogického poradenstva.

### **Poradenské kompetencie učiteľa**

Príkladom môžu byť niektoré kompetencie učiteľa v pedagogickom poradenstve formulované na základe odbornej literatúry (Dryden, 2008, Gabura, Pružinská, 1995, Drapela, Hrabal, 1995, Koščo, 1987).

#### **Odborno-poznatkové kompetencie:**

- poznať zákonitosti psychického, fyzického a sociálneho vývinu dieťaťa,
- orientovať sa vo vývinových potrebách detí v určitom veku,
- ovládať metodológiu výchovného ovplyvňovania správania dieťaťa,
- mať poznatky z pedagogickej a sociálnej psychológie, teórie edukácie a didaktiky,
- ovládať metodiku vzdelávacích oblastí,
- poznať repertoár vhodných a účinných spôsobov objektívneho a primeraného hodnotenia dieťaťa.

#### **Psychodidaktické kompetencie:**

- uskutočňovať proces pedagogickej diagnostiky,
- programovať a zabezpečovať rozvoj osobnosti dieťaťa,
- adekvátne reagovať na zmeny v osobnostnom rozvoji detí,
- zlad'ovať sociálne vzťahy medzi deťmi i dospelými,
- riešiť interpersonálne problémy a konflikty medzi deťmi,
- naprávať sociálnu izoláciu dieťaťa,
- podporovať zdravé sebavedomie a korigovať pocit menejcennosti u dieťaťa,
- viesť deti k empatickej komunikácii,
- rozvíjať tvorivosť dieťaťa,
- uľahčovať adaptáciu dieťaťa na školu.

#### **Komunikatívne kompetencie:**

- mať rozvinuté jazykovo-komunikačné schopnosti,
- prirodzene neverbálne komunikovať, udržiavať očný kontakt,
- prispôbovať obsah komunikácie mentálnemu a citovému stavu klienta,
- angažovane a trpezlivo klienta počúvať a poskytovať mu spätnú väzbu,
- podporovať otvorenosť vo vyjadrovaní názorov, eticky a taktne sprostredkúvať správy a diagnostické súdy o dieťati jeho zákonným zástupcom,

- vedieť presvedčať a argumentovať na základe objektívnych diagnostických zistení a dôsledného štúdia javu a problému v literatúre,
- empaticky komunikovať, vedieť formulovať a vyjednávať dohody,
- sprostredkovať charakteristiky, správy a výsledky pedagogickej diagnostiky a poradenského procesu jazykovo a odborne kultivovaným hovoreným aj písomným prejavom.

#### **Intrapersonálne kompetencie:**

- túžba, ochota pomáhať iným,
- úprimne veriť v pomoc klientovi,
- byť emocionálne a sociálne vyrovnanou osobnosťou,
- mať schopnosť sebaregulácie, optimizmu a sebadôvery,
- kriticky myslieť a komunikovať s rozvahou (skôr si premyslieť a potom vysloviť),
- sústavne sa informovať a vzdelávať v pedagogickej aj poradenskej problematike,
- zvládať záťažové situácie.

#### **Interpersonálne kompetencie:**

- cítiť presvedčenie o pomoci, ochotne spolupracovať v akomkoľvek prípade dieťaťa,
- dodržiavať etické pravidlá a hodnoty,
- v správaní a komunikácii zaujať perspektívu inej osoby,
- kognitívne, komunikačne aj emocionálne zvládať konfrontáciu rozdielnych názorov,
- nenásilne riešiť konflikty,
- byť tolerantný a diskutovať o názoroch,
- prijímať kompromisy, radiť sa s inými,
- spolupracovať, kooperovať v tíme.

#### **Manažérske kompetencie:**

- organizovať edukáciu detí v externom prostredí školy – vzdelávať v realite a realitou,
- zladzovať participáciu viacerých odborníkov v edukácii dieťaťa,
- pripravovať a realizovať rôzne formy poradenských činností vo vzťahu k dieťaťu a jeho rodine, k odbornému tímu aj verejnosti,
- propagovať a odporúčať ďalšie poradenské a edukačné služby v školskom systéme aj v treťom sektore,
- manažovať čas v individualizovaných aj skupinových poradenských činnostiach (napr. objednávanie na termíny, presné dodržiavanie vymedzeného času, začatie a ukončenie poradenskej aktivity, konzultácií na čas).

#### **Reflexívne kompetencie:**

- hodnotiť, analyzovať, poskytovať spätnú väzbu sebe v úlohe pedagogického poradcu,
- identifikovať potreby zmien a zdokonaľovania vlastných poradenských kompetencií,
- navrhovať konkrétne spôsoby vlastného sebazdokonaľovania v oblasti pedagogického poradenstva.

Kompetencie pedagogického poradcu nesporne patria do komplexu kompetencií učiteľa. Činnosti učiteľa v poradenstve sú vystavané na jeho pedagogických spôsobilostiach. Učiteľ má v poradenskom procese právomoci len v rozsahu pedagogickej kompetentnosti. Preto nemôže zasahovať do kompetencií

a realizovať odborné činnosti napr. psychológa alebo špeciálneho pedagóga a naopak. Aj keď neexistuje všeobecne platný kompetenčný model učiteľa ani pedagogického poradcu, každý pedagogický zamestnanec má legislatívne určené povinnosti a z nich odvodené činnosti napísané vo svojej pracovnej zmluve. V tomto rozsahu a v obsahu vzdelávania dieťaťa podľa školského vzdelávacieho programu si môže pedagogický a odborný tím školy vymedziť vlastné hodnoty, pravidlá a postupy v pedagogickom poradenstve a z nich odvodiť kompetenčný profil pedagogického poradcu.

Zvyšovanie kompetentnosti učiteľa v pedagogickom poradenstve v prvom rade podmieňuje schopnosť sebareflexie a motivácia učiteľa k nepretržitému vzdelávaniu a uskutočňovaniu a skvalitňovaniu poradenských aktivít. Ak učiteľ nemá dostatočné **vedomosti** o podstate problému, situácii dieťaťa a možných spôsoboch radenia a pomoci, nemôže sa správne **rozhodovať** pre riešenia a ani **zvládať proces pedagogického poradenstva**. Vzdelávanie učiteľa patrí medzi spôsoby radenia, aby to, čo ním získa, užitočnejšie využitoval (si) v prípade dieťaťa.

## KONTROLNÉ OTÁZKY

- *Akú poradenskú povinnosť učiteľovi ukladá zákon č. 317/2009 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch?*
- *Aké úlohy má učiteľ v pedagogickom poradenstve?*
- *Ktoré typy poradenských činností učiteľ vykonáva?*
- *Ako postupuje učiteľ v poradenských činnostiach vo vzťahu k rodičom?*
- *Čo je predmetom poradenských činností učiteľa vo vzťahu k odbornému tímu?*
- *Aké sú odborné-poznatkové kompetencie učiteľa?*
- *Ktoré čiastkové kompetencie sú súčasťou psychodidaktických kompetencií učiteľa?*
- *Aké komunikatívne kompetencie má učiteľ – poradca?*
- *Ktoré sú významné interpersonálne a intrapersonálne kompetencie učiteľa v pedagogickom poradenstve?*

## 5 Zodpovednosť učiteľa v pedagogickom poradenstve

Učiteľ je často vystavovaný situáciám, keď musí poskytovať pomoc a rady rodičom, kolegom alebo deťom. Vtedy preberá zodpovednosť za odbornosť svojich rád, spôsoby a obsah ich sprostredkovania i za komunikáciu, správanie a činy s nimi súvisiace.

**Zodpovednosť** charakterizuje Androvičová (2007) ako etickú kvalitu vytváranú čiastkovými schopnosťami „môcť slobodne a cieľavedome konať, voliť si z rôznych alternatív“. Podstatou zodpovednosti je **starosť** (úroveň vedomia) a **starostlivosť** (v konaní) o seba, iných aj o okolitý svet. Zo zodpovednosti učiteľa v pedagogickom poradenstve potom vyplýva, že musí dobre zvažovať a hodnotiť, čo bude jeho „starosťou“ vo výchove a vzdelávaní dieťaťa, teda predmetom aj obsahom jeho poradenských činností, a akú adekvátnu starostlivosť na to vyberie a poskytne.

Nie v každej téme a probléme môže učiteľ pomáhať a radiť, nie všetko môže byť jeho poradenskou „starosťou“, pretože nedokáže na jej riešenie poskytnúť vhodnú, dostatočnú starostlivosť. Napriek tomu, že u detí ide často o naliehavé a vážne situácie, ktoré s nimi učiteľ prežíva, treba ich zveriť do starostlivosti iných odborníkov, alebo posúdiť, či sú z hľadiska jeho kompetencií vôbec riešiteľné (napr. ak sú rodičia v rozvodovom konaní a dieťa emocionálne trpí, alebo ak sú rodičia mentálne postihnutí a nedokážu dieťa vhodne stimulovať ap.). Zdeněk Matějček (1991) túto skutočnosť vystihol myšlienkou: „*Prípado dieťaťa, ktorý riešime, nie je len jeho prípadom, ale je prípadom celej rodiny, všetkých sociálnych systémov, v ktorých toto dieťa žije.*“ Nie na všetky tieto systémy má učiteľ dosah a kompetencie, aby ich ovplyvňoval či do nich zasahoval. Věra Vojtová (2003, s. 181) píše: „*Učiteľ má poznať hranice svojich možností v poradenskej práci a pokiaľ je to v záujme dieťaťa, mal by pre neho včas vyhľadať zodpovedajúcu podporu.*“

### **Rozhodovanie učiteľa pre začatie a realizáciu poradenského procesu uľahčuje:**

- pravidelný osobný kontakt s rodičmi, postupné a dlhodobé poznávanie sociokultúrnej úrovne a výchovného štýlu rodiny,
- dôsledné prehodnocovanie argumentov v prospech i neprospech pomoci a poradenstva v konkrétnom prípade dieťaťa a jeho rodiny,
- vylúčenie spôsobov posudzovania a hodnotenia detí ich vzájomným porovnávaním, aby sa zbytočne nevytvárali u detí problémy, ktoré sú len prejavom ich jedinečnosti,
- zameranie na objektívne výsledky a prejavy dieťaťa, ani ich nepreceňovať a ani nepodceňovať,
- eliminovanie subjektívneho hodnotenia dieťaťa alebo jeho rodiny.

Učiteľ v pedagogickom poradenstve rieši výchovno-vzdelávacie témy a problémy hlavne v týchto oblastiach:

- výchova a podpora vývinu dieťaťa,
- adaptácia dieťaťa,
- ťažkosti v učení,
- problémy v správaní.

**Učiteľ do procesu pedagogického poradenstva vstupuje najmä vtedy, ak je hlboko presvedčený, že klientovi (dieťaťu, rodičovi, kolegovi, odborníkovi) užitočne poradí, pomôže a tým dosiahne priaznivý výsledok či zmenu vo výchove a vzdelávaní dieťaťa.**

Za témy a problémy, v ktorých učiteľ radí a pomáha, nesie zodpovednosť morálnu aj inštitucionálnu.

**Morálna zodpovednosť učiteľa** je prejavom jeho celistvej osobnosti a svedomia, je založená na vzťahoch a schopnostiach i spôsoboch regulácie konania a správania v zmysle morálnych hodnôt a pravidiel, medzi ktoré patrí napríklad otvorená komunikácia a vyjadrovanie citov, sebaúcta, pozitívne hodnotenie seba a iných, tvorivosť a iniciatíva, empatia, asertivita, prosociálne správanie (altruizmus) a iné.

**Inštitucionálna zodpovednosť učiteľa** zaväzuje, aby poskytoval poradenstvo v zmysle akceptovaných hodnôt a výchovno-vzdelávacích prístupov, ktoré sú prezentované v legislatívnych, kurikulárnych i metodických dokumentoch, a ktoré vyplývajú z jeho pedagogických kompetencií a roly poradcu, konzultanta vo výchove a vzdelávaní detí.

Zodpovednosť učiteľa v pedagogickom poradenstve od neho očakáva viaceré **morálne vlastnosti**, akými sú zdvorilosť, slušnosť, úctivosť, vďačnosť, spravodlivosť, objektívnosť, dôveryhodnosť, čestnosť, vytrvalosť, trpezlivosť, optimizmus, láskavosť, ohľaduplnosť, tolerantnosť a iné.

V poradenskom procese musí byť učiteľ spôsobilý uskutočňovať sociálnu činnosť a vzťahy, zdieľať skúsenosti a názory v pozitívnom smere. Mal by sa preto vyhýbať chybám, ktoré priebeh aj výsledky poradenského procesu negatívne narúšajú. Podľa Drydena (2008) **poradenstvo**:

- **nie je** rodičovská starostlivosť, aby učiteľ nevnímal a neriešil situáciu, problém dieťaťa z rodičovského uhla pohľadu, ale ako odborne erudovaný profesionál,
- **nie je** ordinovanie zaručených liekov, receptov, rád, pretože pedagogické poradenstvo nie je liečba u lekára, ktorú treba dodržiavať, pasívne prijímať, ale ide o aktívnu úlohu klienta meniť seba a svoju situáciu, riešiť vlastný problém,
- **nie je** udeľovanie pokynov a vnucovanie rozhodnutí, čo pre učiteľa znamená pracovať v uhle pohľadu klienta, povzbudzovať ho k premýšľaniu a rozhodovaniu pre prijateľnú alternatívu riešenia svojej situácie, problému,
- **nie je** kamarátenie ani priateľenie, aby sa učiteľ nenechal manipulovať a ovplyvňovať prostredníctvom tohto vzťahu s klientom.
- **nie je** upozorňovanie, varovanie, dávanie „rozhrešení“, moralizovanie, „čo by sa nemalo“, čo vyplýva z vodcovstva poradcu voči klientovi, ale učiteľ rozhodne nemá byť vodcom v poradenskom procese,
- **nie je** bagatelizovanie, zosmiešňovanie, zľahčovanie situácie, problému klienta, pretože poradenský proces je etickou záležitosťou a nie príležitosťou na dobrú zábavu na úkor klienta.

Poradenstvo je vysoko odbornou a etickou činnosťou založenou na dôvere a pravidlách.

**Pri rešpektovaní princípů dôvernosti a mlčanlivosti v poradenskom procese je učiteľ zodpovedný za:**

- **ochranu osobných údajov,**
- **pravdivé informovanie.**

**Za osobné údaje dieťaťa sa podľa § 11 ods. 7 zákona č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní považujú:**

- meno a priezvisko,
- dátum narodenia,
- bydlisko,
- rodné číslo,
- štátna príslušnosť,
- národnosť,
- informácie o jeho fyzickom a duševnom zdraví, mentálnej úrovni,
- výsledky psychologickej a špeciálnopedagogickej diagnostiky,
- identifikácia zákonných zástupcov dieťaťa.

V spravovaní osobných údajov dieťaťa aj jeho rodičov, zákonných zástupcov má učiteľ viaceré povinnosti, napr.:

- ak sa ich rozhodne použiť na vedecké alebo štatistické účely, musí osobné údaje dieťaťa náležite označiť a anonymizovať,
- keď sa stanú nepotrebnými, musí ich zákonným postupom zlikvidovať,
- na ich zverejnenie alebo poskytnutie iným osobám musí získať súhlas zákonného zástupcu dieťaťa,
- aj po ukončení ich spracúvania alebo po skončení pracovnoprávneho vzťahu musí zachovávať **mlčanlivosť**.

Všetku dokumentáciu o dieťati, riešení jeho situácie, problému musí učiteľ chrániť tak, aby nebola zneužitá inými osobami.

V poradenstve má mlčanlivosť isté obmedzenia. Dryden (2008) ich nazýva hranicami absolútnej mlčanlivosti, o ktorých treba klientov jasne informovať ešte pred začatím poradenského procesu. Výnimky z požiadavky absolútnej mlčanlivosti sú najčastejšie tieto:

- učiteľ informuje príslušnú tretiu stranu, ak zistí, že klient výrazne ohrozuje svoj život alebo nerobí žiadne opatrenia na jeho ochranu,
- učiteľ informuje príslušnú tretiu stranu, ak zistí, že klient ohrozuje život alebo zdravie iného človeka, dieťaťa, viacerých detí, ľudí,
- učiteľ klienta informuje a dá mu vždy prečítať záznamy, správy vyhotovené na poskytnutie iným odborníkom, inštitúciám,
- klient vždy musí udeliť súhlas s tým, ak sa učiteľ rozhodne zhotoviť zo stretnutia zvukový alebo obrazový záznam a najmä podpísať informovaný súhlas s jeho poskytnutím konkrétnym osobám či inštitúciám,
- učiteľ ako poradca musí poskytnúť zápisy z poradenských stretnutí, ak je na to riadne vyzvaný súdom.

Dôvera medzi poradcom a klientom je kľúčovým predpokladom pre úspech poradenského procesu a všetky informácie sú považované za dôverné, avšak informovanie klienta o obmedzenia mlčanlivosti patrí k profesionalite poradenskej práce.

Príkladmi obmedzení hraníc mlčanlivosti u detí sú týranie dieťaťa, zanedbávanie starostlivosti o dieťa, sexuálne zneužívanie dieťaťa a iné prípady porušovania povinností rodičov. Zneužívanie práv detí



môže každý oznámiť orgánu sociálnoprávnej ochrany detí, obci alebo súdu (Zákon o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov).

### **Pravdivé informovanie učiteľa o dieťaťi**

**Osobné a krátke informovanie rodičov**, zákonných zástupcov aj kolegov v materskej škole o situácii dieťaťa sa deje každodenne pri jeho preberaní aj odovzdávaní iným osobám. Zvyčajne **obsahuje krátku správu o dieťaťi, rekapituláciu podstatných či neodkladných skutočností**, ktoré majú vplyv na jeho rozvoj, správanie, zdravie a hlavne **nadväzujúce pôsobenie a starostlivosť**. Krátke informovanie rodičov musí byť časovo ekonomické, lebo učiteľ má na zodpovednosti deti a výchovno-vzdelávací proces v triede. Z tohto dôvodu nemôže pred rodičmi otvárať zložité témy a problémy dieťaťa, pretože nemá priestor na konštruktívnu diskusiu a objektívne poradenstvo. Tie musí riešiť konzultáciami. Ide o vážny komunikačný akt, ktorý vychádza z kognitívneho rozhodovania učiteľa, aký obsah a akým spôsobom ho sprostredkuje. Pritom dbá na to, aby krátke informovanie bolo v záujme dieťaťa, aby nebolo jeho „obžalobou“ či vynesením súdu nad ním.

**Osobné a krátke informovanie o dieťaťi** je oboznamovanie s konkrétnymi súčasťami životnej alebo edukačnej situácie dieťaťa, t. j. získavanie poznatkov o dieťaťi, ktoré sú dôležité pre nadväzujúce životné a edukačné činnosti a situácie. Zvyčajne ide o vzájomné informovanie pedagogických a odborných zamestnancov alebo učiteľov a rodičov o dieťaťi. Uskutočňuje sa najmä pri striedaní učiteľov v triede, preberaní dieťaťa do materskej školy či na krúžky a aktivity zaradené vo výchovno-vzdelávacom programe materskej školy. Krátke informovanie **zvyčajne máva vysoký stupeň dôležitosti**, pretože informácie slúžia na predchádzanie určitým problémom, nadväznosť a riešenie konkrétnych úloh a situácií.

Krátke informovanie často nazývané ako „(po)radenie medzi dverami“ má svoj význam v poradenskom procese, avšak s istými pravidlami a obmedzeniami, ktoré sa týkajú časového hľadiska, obsahu i rozsahu informácií. Touto formou poradenstva sa informácie sprostredkujú rýchlo a ich veľkou výhodou je, že sú osobné, ale sú stručné, **nemôžu v sebe niesť poradensky „náročný“ obsah**. V zložitejších prípadoch detí musia učitelia voliť iné formy poradenstva a primárne využívať konzultácie. **Krátke informovanie nemá nahrádzať konzultácie** a netreba rodičov viesť k tomu, aby ním všetko riešili. Aj v tomto smere má poradenstvo pravidlá a treba s nimi rodičov oboznámiť na úvodnom rodičovskom združení.

### **Pravdivé informovanie sa v materských školách deje aj týmito formami:**

- webovou stránkou materskej školy.
- telefonickým rozhovorom,
- rodičovským združením,
- školským časopisom,
- listmi pre rodičov,
- prednáškami,
- premietaním filmov,
- nástenkami a letákmi.

Pravdivé informovanie v poradenskom procese prispieva k získavaniu poznatkov o konkrétnom dieťati. **Spája sa s pedagogickým diagnostikovaním dieťaťa**, pretože všetky informácie slúžia na kompletizáciu poznania o dieťati a na následné zmeny, modifikácie jeho edukácie a pedagogickej starostlivosti.

### KONTROLNÉ OTÁZKY

- *Čo je zodpovednosť? Aké sú jej konkrétne podoby v práci učiteľa?*
- *Aké činnosti uľahčujú učiteľovi rozhodovanie pre začatie a realizáciu poradenského procesu?*
- *Aké druhy informácií o deťoch najčastejšie získavate od svojich kolegov a rodičov?*
- *Máte dobré príklady z praxe o krátkom informovaní o dieťati? Uveďte ich.*
- *Za akých okolností učiteľ vstupuje do procesu pedagogického poradenstva?*
- *Čo rozumiete pod morálnou a inštitucionálnou zodpovednosťou učiteľa?*
- *Aké morálne vlastnosti by mal mať učiteľ – poradca?*
- *Čo nemožno považovať za profesionálne vedené poradenstvo?*
- *Ktoré sú osobné údaje dieťaťa, ako a prečo ich musí učiteľ chrániť pred zneužitím?*
- *Kedy je učiteľ povinný prekročiť hranice mlčanlivosti?*
- *Aké spôsoby krátkeho informovania využívate v pedagogickej práci?*

## 6 Konzultácie v materskej škole

Medzi ciele výchovy a vzdelávania podľa Štátneho vzdelávacieho programu ISCED 0 – predprimárne vzdelávanie (2008, s. 5) patrí **získavať dôveru rodičov v individuálnom výchovnom poradenstve a upriamovať pozornosť na pozitívne prejavy v správaní svojho dieťaťa a v prípade potreby ich nasmerovať na ďalšie odborné poradenstvo s inými odborníkmi** (pediater, logopéd, psychológ atď.). V materskej škole podľa § 8, ods. 2 vyhlášky MŠ SR č. 306/2008 Z. z. o materskej škole poskytuje zákonným zástupcom pedagogické poradenstvo **triedny učiteľ**. Rieši osobnostné, vzdelávacie a sociálne potreby detí v spolupráci so zákonnými zástupcami a odbornými zamestnancami materskej školy a poradenských zariadení. Zákonných zástupcov informuje o povahe rôznych poradenských služieb, o ich výhodách a prospechu pre dieťa, ktorý je možné očakávať, prípadných rizikách aj možných následkoch, ak poradenská služba nebude poskytnutá.

Medzi základné formy pedagogického poradenstva, ktoré učitelia uskutočňujú, patria konzultácie. Z časového hľadiska môžu byť:

- pravidelné – v čase zverejnených hodín,
- občasné – s vopred dohodnutým termínom,
- akútne – momentálne, bez odkladu.

Konzultáciu môže iniciovať učiteľ, ale aj zákonný zástupca, kolega, odborný zamestnanec podľa potrieb a situácie dieťaťa v edukácii. Je založená na dôvere, otvorenosti, spolupráci, dobrých vzťahoch, vzájomnej pomoci a podpore zúčastnených subjektov. Uskutočňuje sa kontaktnou formou „tvárou v tvár“ metódou rozhovoru v obvyklých fázach:

- **Zladenie.** Privítanie a predstavovanie, prvé pohľady, skúmanie navzájom a pocity zo seba, nachádzanie spoločnej reči, získanie a venovanie pozornosti verbálnym aj neverbálnym prejavom partnera.
- **Diagnóza.** Informovanie, výmena správ, vysvetľovanie motívov, potrieb a problému, na základe ktorých sa konzultácia uskutočňuje.
- **Riešenie.** Vymedzenie priorít, využívanie techník a taktiky presvedčania partnera, obsah a spôsoby komunikácie vo variantoch spôsobov riešenia problému, situácie.
- **Angažovanie.** Dosiahnutie porozumenia, ktoré sa prejaví v konkrétnych činoch zainteresovaných subjektov, prospešných v riešení problému, situácie dieťaťa.

Konzultácia je zameraná na (po)radenie, prezentovanie názorov a postojov, výmenu skúseností o priebehu a výsledkoch výchovy a vzdelávania dieťaťa, o možnostiach podpory a pomoci dieťaťu.

Počas konzultácií učiteľ pôsobí v roli poradcu a partnera klientom (rodičom, kolegom, špecialistom), ktorí participujú na výchove a vzdelávaní dieťaťa. Zachováva v nich pravidlá spoločenského správania a kontaktovania (etiketu), ale aj viaceré poradenské princípy. Ako príklad poradenskej práce učiteľa počas konzultácie sú princípy uvedené vo vzťahu k rodičovi – klientovi.

## Princípy pedagogického poradenstva v konzultáciách

**Príprava.** Učiteľ sa na konzultácie pripravuje, najmä ak ide o náročnú situáciu, prípad dieťaťa alebo rodiny. Vopred si zhromaždí a selektuje informácie do okruhov, ktoré budú témami rozhovoru, k nim si pripraví otázky, približne si predstaví, ako bude konzultácia prebiehať.

**Plán.** Učiteľ a rodič sa na začiatku stretnutia vzájomne oboznámia so svojimi očakávaniami aj časom, ktorý tomu budú venovať (prvé stretnutie, konzultácia trvá najviac 60 minút). Spoločne si dohodnú činnosti a pravidlá konzultácie, napríklad to, že priebeh a výsledky konzultácie ukončia záznamom a podpísaním postupov, spôsobov riešenia problému, situácie dieťaťa. Plán obsahu konzultácií musí byť primeraný k času, ktorý je na ne určený.

**Ústretovosť.** Správanie učiteľa v konzultáciách nemôže byť direktívne, naopak svojim zovňajškom, obsahom a formou komunikácie poskytuje rodičom vzor zdvorilosti, slušnosti a taktnosti, čím ich nepriamo vedie k napodobňovaniu.

**Dôvernosť.** Je prvoradá konzultovaním v miestnosti, v ktorej učiteľ a rodič nebudú rušení a prezentované informácie nebudú počuť iné osoby. Učiteľ sa vyjadrí, že všetko, čo sa dozvie, bude považovať za dôverné, a sprostredkuje to tým subjektom, s ktorými rodič vyjadrí písomný súhlas.

**Komfort.** Príjemnú atmosféru učiteľ (škola) podporí vybavením a usporiadaním nábytku v miestnosti, v ktorej sa poradenský proces uskutočňuje, najlepšie s pohodlným sedením učiteľa a rodiča oproti sebe. Učiteľ by nemal sedieť za písacím stolom. Ak vedie poradenský proces s rodičom so sklonmi k agresivite, treba z miestnosti odstrániť nebezpečné veci, prípadne prizvať inú osobu.

**Akceptácia.** Učiteľ rešpektuje právo rodiča na jeho názor, postoj, pocit, rozhodnutie. Berie vážne to, čo rodič hovorí, nekritizuje jeho svojské prejavy a charakteristiky, nepoužíva invektívy. Učiteľ prijíma rodiča takého, aký je. Ale aj tu existujú obmedzenia, napr. poradenský proces nezačne alebo ho preruší, ak je rodič pod vplyvom alkoholu, drog, prejavuje slovnú alebo fyzickú agresivitu, obťažovanie.

**Čas.** Rodič v rozhovore o niektorých veciach rozmýšľa, čo spôsobí ticho. Učiteľ mu poskytne čas a nekladie hneď novú otázku alebo nehovorí za rodiča. Ak je ticho prídlhé, učiteľ pokračuje v súlade s obsahom rozhovoru. Rešpektuje právo rodiča nehovoriť o niektorých informáciách a udalostiach, prípadne odložiť ich na nasledujúce stretnutia.

**Komplexnosť.** Učiteľ pristupuje k prípadu dieťaťa a rodiča komplexne, získava a sprostredkúva pravdivé informácie z viacerých spoľahlivých zdrojov a hľadísk, postupne „skladá čo najvernejší obraz“ situácie, problému dieťaťa a rodiny. Odhaľuje súvislosti, ktoré pomáhajú riešiť konzultované skutočnosti, je objektívny, má nezaujatý postoj.

**Empatia.** Učiteľ sa vcíti do prežívania rodiča, chápe, čo sa skrýva za jeho slovami. Neznamená to, úplné stotožnenie s jeho emóciami a názormi, postojmi a rozhodnutiami. Na situáciu hľadí s nadhľadom, nekopíruje emócie a postoje rodiča, nemusí sa s nimi stotožňovať, ale neprotirečí, nemoralizuje, nenavodzuje napätie a nedôveru, nevyvoláva konflikty. Učiteľ do konzultácií nevnáša osobné problémy a starosti, prípadne ich nepoužíva ako zdôvodnenia na zľahčovanie situácie.

**Kongruencia.** Učiteľ sa nepretvaruje, neštylizuje sa, správa sa tak, ako to cíti a ako myslí, avšak v duchu humanistických a demokratických hodnôt. Rodičovi umožňuje otvorene vyjadrovať pocity a myšlienky rovnako, ako aj on sám hovorí o svojich pocitoch. Nemôže ísť však o nepriateľský, odmietavý

postoj k rodičovi, potom konzultácie vôbec nemajú význam. Odporúča sa, aby u rodiča diplomaticky v komunikácii korigoval to, čo v jeho prejavoch považuje za nevhodné, zachoval pokoj, nedal sa vyprovokovať, nevšimol si urážky alebo ukončil komunikáciu, ak nie je na riešenie situácie, problému dieťaťa konštruktívna. (Gabura – Pružinská, 1995)

**Expertnosť.** Učiteľ nekomunikuje riešenia, ktoré preferuje ako človek, ale ktoré sú rešpektované z odborného hľadiska, sú podložené uznávanými pedagogickými skúsenosťami získanými vo výskume alebo priamo v praxi. Nezabúda na to, že je vo svojej profesii expert (vzdelaný a skúsený odborník) vo výchove a vzdelávaní detí. Rozpráva len o tom, o čom má právo hovoriť z pozície svojej profesie, nezasahuje do kompetencií iných odborníkov.

**Objektívnosť.** Učiteľ do najvyššej možnej miery eliminuje subjektivismus vo vyjadrovaní k prípadu, konzultovaným skutočnostiam, hľadá a zastáva skutočnú pravdu v prípade dieťaťa a jeho rodiny odhliadnuc od vlastných osobných prianí, názorov a záujmov. V hodnotení je nestranný, vecný a nemaniipulovateľný. Analyzuje vlastné pedagogické prístupy a postupy, modifikuje ich vzhľadom na pomoc dieťaťu.

**Zrozumiteľnosť.** Učiteľ v komunikácii nepoužíva odborné termíny, vyjadruje svoje myšlienky tak, aby rodič rozumel všetkým slovám. Dáva si pozor, aby sám rozumel tomu, o čom hovorí a ako to hovorí, sleduje, aby používal „správne“ slová na čo najpresnejšie vyjadrenie svojich myšlienok. Obsah vlastných vyjadrení hovorí presvedčivo a s nadšením pre pozitívne zmeny, rozpráva „so srdcom, nie od srdca“.

**Sebariadenie.** Je proces cieľavedomého usmerňovania vlastného správania, proces pozostávajúci z činností, pomocou ktorých si učiteľ a rodič stanovujú osobné ciele plánujú a organizujú ich plnenie, hodnotia ich dosahovanie. Ak zlyhávajú všetky pokusy o zmysluplné dohody a riešenia s rodičom, musí sa učiteľ rozhodnúť, či dosiahnutie optimálneho riešenia stojí za námahu a vynaložený čas. Ak rodič sám nechce, je málo pravdepodobný dobrý výsledok poradenského procesu, avšak problémy porušovania práv dieťaťa učiteľ rieši v zmysle legislatívnych postupov s riaditeľom školy.

**Supervízia.** Na konzultácie sa učiteľ pripravuje aj tak, že sa poradí, ak si sám nevie poradiť, myslí si, že situáciu, problém dieťaťa nezvládne. Napríklad psychológ prostredníctvom svojej konzultačno-poradenskej činnosti pomáha učiteľom nájsť adekvátne postupy vo výchovno-vzdelávacej činnosti, zvyšuje ich psychologickú spôsobilosť, podobne môže učiteľovi poskytnúť rady a podporu špeciálny pedagóg, liečebný pedagóg alebo sociálny pedagóg poradenského centra.

**Perspektíva.** Na záver konzultácií je potrebné zhrnúť obsah stretnutia, vyjadriť svoje predstavy o ďalšom postupe pri riešení situácie, problému dieťaťa, dospieť k určitej dohode. Rodič má byť zo strany učiteľa ubezpečený o možnostiach ďalšej spolupráce, aby sa na neho kedykoľvek obrátil, keď to bude potrebné. Učiteľ má rodičovi tiež poďakovať za ochotu riešiť problémy, situáciu dieťaťa.

Učiteľ poskytuje konzultácie nezištne s vedomím pomoci dieťaťu a jeho rodine pri výchove a vzdelávaní, vo viere dosiahnutia priaznivého výsledku, zmeny. Konzultácia je prostriedkom spájania viacerých zdrojov rozvoja a podpory dieťaťa zo strany rodičov aj odborníkov, umožňuje úspešnú spoluprácu v konštruktívnej diskusii. Otázkou je, do akej miery je konzultácia využívanou formou pedagogického poradenstva na školách a na akej úrovni poradenských kompetencií a činností je uskutočňovaná.

## **KONTROLNÉ OTÁZKY**

- *Ako sa konzultácie členia z časového hľadiska?*
- *Aké má konzultácia fázy?*
- *Ktoré princípy platia v konzultáciách?*
- *Ako sa správa a komunikuje kongruentný poradca?*
- *Čo znamená princíp objektívnosti v konzultáciách?*
- *Ako si vysvetľujete obsah princípov platných pre konzultácie?*

## 7 Komunikácia v pedagogickom poradenstve

Poradenstvo klientom pomáha zlepšovať život, naplňovať isté potreby, riešiť vlastnú situáciu, problémy a poradcovi zabezpečiť a uspokojiť osobné aj pracovné potreby. Kolobeh „(roz)dávania a získavania“ poradenstvom, okrem iného, podmieňujú vhodné **postupy efektívnej komunikácie a interakcie poradcu a klienta**, ktoré, pokiaľ možno v krátkom čase a s minimalizovaním zložitosti poradenského procesu, umožňujú dosahovať očakávané výsledky.

Klientmi pedagogického poradcu sú deti, žiaci, poslucháči, ich zákonní zástupcovia, ale aj iní pedagogickí a odborní zamestnanci – kolegovia, ktorí si radi, pomáhajú navzájom. V komunikačnej vzájomnosti sa striedajú v úlohe komunikátora aj recipienta, vymieňajú si, zdieľajú informácie verbálnym aj neverbálnym spôsobom. Komunikácia v poradenskom procese sa odvíja od zložitosti problému, osobnostných dispozícií i momentálneho emocionálneho naladenia poradcu aj klienta.

V poradenskom procese orientovanom na pomoc klientovi je komunikácia predovšetkým akceptujúca, empatická, s autentickým priebehom, jazykovou adekvátnosťou a pozitívnou perspektívou.

**Akceptujúca komunikácia** je nevyhnutnou podmienkou efektívneho poradenstva, v ktorom sa klient prijíma taký, aký je v psychickej, fyzickej aj sociálnej podstate. Akceptácia je základom budovania dôvery a spolupráce na obojstrannej úcte, tolerancii a slušnosti. Ide aj o pocit bezpečia pri vyjadrovaní postojov a názorov rovnako zo strany klienta, ako aj poradcu.

**Empatické porozumenie** je schopnosťou poradcu vcítiť sa do prežívania klienta a vedenie klienta v porozumení sebe a iným. Empatický prístup je v poradenstve obojstranne potrebný. Poradcovi uľahčuje pochopenie – videnie klienta jeho „očami“ a klientovi umožňuje svoj pohľad meniť lepším porozumením sebe. Neznamená však úplné stotožnenie s myšlienkami, emóciami a správaním toho druhého, ide o precítenie druhého človeka, aby sa mohlo konštruktívne, rozumne a prospešne postupovať v dosahovaní cieľov poradenskej situácie.

**Autentický priebeh** je fixovaný na pravdivosť a skutočnosť podmienok, ktoré poradenskú aktivitu a komunikáciu robia neopakovateľnými. Jedinečný priebeh podporujú otvorenosť a úprimnosť citov aj významu slov ako na strane klienta, tak aj poradcu. Autentická komunikačná výmena je typická v partnerskom vzťahu poradcu a klienta, ktorí subjekty, javy a procesy vnímajú a chápu neskreslene, bez bariér, predsudkov, negatívnych citov, iracionálnych zdôvodnení.

**Jazyková adekvátnosť** sa vzťahuje na komunikačné aktivity poradcu, ktoré majú byť súladné s jazykovými aj mentálnymi schopnosťami klienta. Znamená to, že komunikácia bude poradcom vedená nielen k dorozumievaniu, ale aj k porozumeniu (s klientom, inými osobami) pri nachádzaní optimálnych spôsobov riešenia situácie, problému klienta.

**Positívna perspektíva** vychádza z úprimnej túžby a presvedčenia poradcu o pomoci klientovi. Tú klient identifikuje vo význame slov a prejavoch správania poradcu, ale najmä cez vlastné pocity. Poradca vedie poradenský proces tak, aby mal klient predstavu, vôľu a aktivitu v zlepšovaní, náprave vlastnej situácie, problému. Poradca za týmto účelom erudovane a zodpovedne uplatňuje adekvátne intervenčné postupy aj stratégie.

### **Komunikáciu s klientom poradca vždy smeruje k:**

- vzájomne pozitívnemu pôsobeniu a porozumeniu,
- etickým princípom a kultivovanému správaniu,
- zohľadňovaniu a tolerovaniu rôznych stanovísk a názorov v riešení situácie, problému klienta.

Poradca si v závislosti od cieľov a obsahu poradenského procesu vopred pripraví vhodné metódy verbálnej komunikácie a v priebehu komunikácie s klientom sa situačne pre ne rozhoduje. Dôležité je, aby poznal spektrum metód efektívnej komunikácie s klientom a ich prostredníctvom mu optimálne radil a pomáhal.

### **Verbálna komunikácia v poradenskom procese**

Jedným z prostriedkov napĺňania poslania a cieľov poradenstva sú metódy verbálnej komunikácie. Pedagogickí aj odborní zamestnanci v školstve ich viac či menej zámerne uplatňujú v riešení vzdelávacích situácií a problémov detí. Verbálna komunikácia v poradenskom procese si tak zasluhuje pozornosť z hľadiska obsahu, ako aj spôsobov komunikačných aktivít poradcu. Tie sú ďalej opísané v súlade s ideami nedirektívneho poradenstva orientovaného na pomoc klientovi.

Vo verbálnej komunikácii v hovorenom alebo písanom prejave sa význam prikladá rovnako obsahovej stránke (slovnej zásobe, porozumeniu, spisovnosti jazykovej komunikácie), ako aj formálnej stránke (správnej výslovnosti, zreteľnosti a plynulosti reči, pravidlám pravopisu, obligátnosti dokumentu, správy). V komunikácii poradca vyjadruje myšlienky, ktoré integrujú poznanie psychologické aj sociálne a zároveň etický prístup a odborné stratégie, ktoré pomáhajú situáciu, problém klienta riešiť **z pedagogického uhla pohľadu**. Poradca na to používa viaceré metódy verbálnej komunikácie (modifikované podľa Žilínka, 1997, Kopřivu, 1997, Melikantovej, 2007, Gaburu, Pružinskej, 1995).

**Diskusia (diskutovanie)** je základnou metódou pedagogického poradenstva. Diskutovanie je komunikačná výmena v procese rovnocenného vyjadrovania, oponovania, zladovania názorov, postojov, skúseností, dohodovanie a hľadanie kompromisov, vhodných postupov v podpore a pomoci klientovi opieraním sa o jeho vôľu a motiváciu. Diskusia je interakciou a môže prebiehať aj za spoluúčasti iných osôb, ktoré sú na prípade klienta zainteresované. Najlepšia je vtedy, ak partneri do nej zapojení hovoria jasne a otvorene, majú vzťah dôvery, sú ústretoví a schopní ovládať svoje emócie, snažia sa o porozumenie. Klient aj poradca majú vlastné štýly vedenia diskusie, ktoré zvyčajne vzhľadom na partnera modifikujú, aby dospeli k porozumeniu, nájdeniu spoločných významov a riešení. Ak to tak nie, diskusia môže vyústiť do konfrontácie názorov alebo konfliktu či rezignácie, zanechania poradenskej situácie.

Diskusie je priestorom na argumentáciu i protirečenia, ale za podmienky, že nebudú poškodzovať práva a znížovať dôstojnosť komunikačného partnera. Každá negatívna informácia môže byť povedaná aj tak, že sa klient aj poradca budú cítiť rešpektovaní. V diskusii sú nebezpečné podozrievania, obviňovania, invektívy či verbálna agresivita. Tie má poradca korigovať u seba i klienta. Diskusia v poradenskom procese otvára možnosti pre uvažovanie a vypovedanie toho, čo si poradca a klient myslia. Čo sa slovami z mysle každého z nich „zverejní“, to môže byť predmetom skúmania, a preto v poradenskej situácii zrejme každý zvažuje, o čom bude rozprávať, aj čo hovorí. Wittgenstein (podľa Fishera, 1997, s. 60) to sformuloval takto: „*O čom človek nemôže hovoriť, o tom musí mlčať.*“ Platí to v akejkolvek



životnej situácii a treba s tým rátať i v poradenstve a rešpektovať to. Diskusiu preto nemožno doslovne chápať ako objektívny spôsob sprostredkovania a získavania informácií, ale ako subjektívne konštruovaný a situačne zdieľaný proces poznávania komunikačného partnera a jeho myšlienok prostredníctvom reči. V diskusii majú poradca i klient **príležitosť na skúmanie spôsobov myslenia a objavovanie rôznych hľadísk a perspektív**. Tým sa diskusia líši od bežného rozhovoru, rozprávania. Diskusia obsahuje myslenie „vyššieho rádu“ a prispieva k porozumeniu a riešeniu toho, čoho sa týka, na čom poradcovi a klientovi záleží.

Diskusiu podľa Fishera (1997) určujú tieto podmienky, aby bolo možné povedať, že poradca a klient diskutujú:

- spolu hovoria,
- navzájom sa počúvajú,
- reagujú na to, čo si hovoria,
- uvažujú o tom, čo hovoria,
- rozvíjajú si svoje poznanie a porozumenie aj u toho druhého.

Menované podmienky diskusie sú v nej zastúpené v rôznej miere. Často diskutujúci poradcovia sa v nich postupne zdokonaľujú a komunikujú poradensky konštruktívne.

**Aktívne počúvanie** znamená neprerušované počúvanie klienta, udržiavanie očného kontaktu, kývanie hlavou na znak porozumenia, verbálne pritakávanie a povzbudzovanie klienta vhodnými slovami, opakovanie častí výpovedí klienta ap. Ide o poskytovanie spätnej väzby, ktorou poradca klientovi signalizuje, že je pri ňom, že ho zaujíma jeho prípad, aj to, čo momentálne hovorí. Súhlasné povzbudenia a gestá poradcu však nemôžu klienta utvrdzovať v riešeniach, ktoré sú rozporné alebo negatívne. Aktívne počúvanie tiež neznamená vydržať všetko, čo klient hovorí, a po takú dobu, ako mu to je príjemné. V aktívnom počúvaní klienta musí poradca určovať rozumné hranice. Monológ klienta však neukončuje rigorózne typu: „*to by stačilo...*“, „*nebudem to počúvať, nerobí mi to dobre...*“, ale plynule myšlienky premostuje, napr. otázkou, rozšírením výpovede klienta smerom k inej téme. Poradca aktívnym počúvaním vytvára subjektívnu pohodu klienta, aby bol k poradcovi otvorený a dôveroval v jeho pomoc a rady. Aktívne počúvanie teda nie je totožné s počutím. Je to mentálny proces, ktorý sa deje v hlave poradcu, aby v počutých slovách nachádzal zmysel, utriedoval ich do vzťahov a súvislostí v prospech pomoci klientovi. Niektoré (kľúčové) myšlienky si poradca píše, aby sa k nim mohol vrátiť, vychádzať z nich. O tomto spôsobe zaznamenávania klienta vopred informuje.

**Vypytovanie** je zadávanie premyslených zisťovacích otázok, ktoré klientovi umožňujú široko koncipované odpovede, vyjadrovanie myšlienok, subjektívnych stanovísk, opis udalostí a skutočností. V lingvistickom zmysle je totožné s pýtaním na niečo, niekoho, ale intenzívne a zámerne do hĺbky poznania. Vypytovanie poradcovi pomáha šetriť čas, zisťovať to, čo potrebuje zistiť u klienta. Poradca prostredníctvom otázok prípad klienta bližšie poznáva, orientuje sa v podrobnostiach a súvislostiach. To ho ale neopravňuje k otázkam sugestívnym (klient na otázku odpovie to, čo chce poradca počuť), ani otázkam odťažitým, že sa bude zaujímať o skutočnosti, ktoré s prípadom klienta nesúvisia, prípadne presahujú kompetencie poradcu. Nevhodné sú i zatvorené otázky typu áno/nie, keď klient nemá inú možnosť, iba súhlasiť alebo nesúhlasiť s tvrdením, názorom poradcu. Vypytovanie nie je vypočúvanie klienta v smere otázka – odpoveď. Nemá viesť ani k tomu, že ak klient neodpovedá alebo odpovedá úsporne, poradca si položí otázku a aj si na ňu odpovie. Vypytovanie sa viaže na dialóg dvoch

partnerov, keď sa myšlienky klienta a poradcu prepájajú, situačne ovplyvňujú aj menia. Aj keď si poradca vopred pripraví otázky, vie, že ich musí modifikovať podľa jedinečnosti správania a komunikácie klienta. V rámci vypytovania sú dôležité aj kontrolné otázky, ktorými sa poradca uistuje, že si s klientom rozumie. V tejto metóde má poradca klienta ubezpečiť, povzbudiť, aby sa pýtal na všetko, čo v súvislosti s vlastnou situáciou, problémom považuje za potrebné. Informácie získané vypytovaním nemôže poradca zneužiť na zverejňovanie, odsudzovanie alebo ohováranie klienta.

**Informovanie** je prevažne monologickou metódou poradcu alebo klienta, ktorá slúži na odovzdávanie informácií, oboznamovanie o vecných skutočnostiach, správach a výsledkoch minulých, aktuálnych i budúcich riešení. Zahŕňa verbalizovanie spôsobov riešenia problému, situácie klienta zo strany poradcu, ktoré sa predpokladajú, očakávajú, aby klient získal plán, prehľad o tom, čo ho čaká, aké má práva i povinnosti napr. v oblasti postupovania podľa legislatívy, prognóz riešenia v poradenských či klinických zariadeniach, o možných rizikách aj profítoch. Poradca oboznamuje klienta napríklad spôsobom: „*môžete očakávať...*“, „*zvyčajne to na úrade dopadne takto...*“, „*podľa paragrafu ... máte nárok na tieto služby*“. Oboznamovanie, informovanie zvyčajne patrí do úvodnej fázy poradenského procesu, aby bol klient upovedomený, aké sú pravidlá a prípadné podmienky. Do procesu oboznamovania patria i oznámenia o zmenách organizácie poradenského procesu, dohodovanie a rušenie termínov stretnutí, informovanie o rozhodnutiach, upresňovanie údajov a iné.

**Objasňovanie** sa chápe najmä ako *racionálne* vysvetľovanie, rozoberanie, vyjasňovanie, zdôvodňovanie podstaty a súvislostí situácie a podstaty problému klienta tak, aby bol obojstranne zrozumiteľný a pochopiteľný. Objasňovanie ako proces (seba)poznávania klienta, je východiskom kreovania pohľadov, hodnôt a prístupov v pomoci klientovi. Ak chce poradca klientovi porozumieť, musí sa naladiť na jeho subjektívny svet. To je možné, ak sa klient voči tomu otvorí, prijme ochotu a záujem poradcu pomôcť mu. Až potom je schopný ísť v objasňovaní do podrobností, čo je súčasne signál o plnej dôvere poradcovi, že to, čo sa od klienta dozvie, nezneužije, ale využije v prospech riešenia jeho situácie, problému. Objasňovanie preto nemôže sklŕnuť do prehnaného interpretovania, moralizovania, odsudzovania činov a správania klienta, mentorovania typu: „*ja by som to urobil takto..., doplatili ste na vlastné chyby..., mali ste ho lepšie vychovávať.*“ Objasňovanie kladie nároky na konštruktívne a zároveň empatické myslenie a správanie poradcu, pretože každý klient je iný a nie rovnako ochotný a schopný analyzovať vlastný problém a to ešte pred inou osobou. Objasňovanie preto nemôže byť záležitosťou len jedného poradenského stretnutia. Z komunikačného aspektu je úzko späté s vypytovaním a diskutovaním.

**Uvádanie príkladov** pomáha zamerať myslenie klienta smerom k postupom, vzoru správania, konania v riešení vzniknutého problému, situácie, aby zistil alebo si porovnal, ako podobnú situáciu k spokojnosti riešili iní, alebo ako je to z určitého hľadiska vhodné/dôležité. Napríklad: „*minule klient riešil túto situáciu takto...*“, „*rodičia, ktorí pomáhali svojmu dieťaťu v podobnom prípade, ako je váš, zistili, že...*“. Poradca si musí príklady dobre premyslieť, aby boli klientovi zrozumiteľné a mohol sa z nich poučiť vo vlastnom prípade, teda aby len formálne neilustrovali podobnosť či banálnosť riešenia typu: „*nestalo sa to len vám*“ alebo „*stávajú sa aj horšie veci!*“. Pomáhanie príkladmi, vzormi síce šetrí čas, ale nie všetky podobné prípady sú prenosné na problém, situáciu konkrétneho klienta. Poradca ich vyberá podľa potrieb klienta, apeluje nimi na zmeny jeho hodnôt, vlastností, spôsobov správania a konania, ktoré v podobných prípadoch mali/majú úspech. Ide o navádzanie klienta, aby si vyskúšal

spôsoby správania a konania podľa vzoru, príkladu v reálnom živote, v škole a potom ich prehodnocoval v dialógu s poradcom. Napríklad: „*Píš si domáce úlohy a všimaj si, či tiež dostaneš plusové body ako tvoji spolužiaci!*“

**Presviedčanie** je cieľavedomé emotívne aj racionálne ovplyvňovanie názorov a postojov klienta k sebe samému aj iným subjektom, ktoré determinujú jeho situáciu, problém. Je zamerané na slobodné, dobrovoľné a (sebe) zdôvodnené utvorenie a prijatie určitého spôsobu pomoci sebe vlastnou aktivitou, zmenou správania, konania, prijatie istých hodnôt (presvedčenie seba). Poradca si uvedomuje, že jeho presviedčanie má u klienta prekonať pôvodné presvedčenie a má položiť základ pre nové presvedčenie. Presviedčanie je interakciou poradcu a klienta v atmosfére dôveryhodnosti argumentov, úprimnosti myšlienok, empatie a úcty vo forme aj obsahu komunikácie. V poradenskom procese má presviedčanie podobu monológu aj dialógu poradcu a klienta. Poradca uisťuje klienta v určitej pravde, názore, hodnote tým, že jej skutočne verí a má byť v nej presvedčivý nielen slovami, ale aj neverbálne. Reprodukovanie naučených odporúčaní, hodnôt a postojov klient určite odhalí, ak s nimi nebude poradca vnútorne stotožnený, teda berie ich len ako súčasť svojej práce. Presviedčanie poradcu klientom o sebe, o svojej pravde je tiež súčasťou poradenského procesu. Poradca vtedy klientovi poskytuje spätnú väzbu, vyhýba sa nespravodlivým obvineniam a výčitkám, chytaniu za slovíčka, nervozite ap. Viedie ho želaným smerom v presviedčaní, kladie mu otázky, viac sa orientuje na pozitívne skutočnosti v prípade, apeluje na rozumné riešenia, citové hľadisko. Pre poradcu je náročné, ak klient v zdôvodňovanej správnosti či pravdivosti vecí, javov a procesov nemá dostatočné vedomosti a skúsenosti, intelektové alebo zmyslové dispozície, osobnostné vlastnosti. Vtedy je vhodné metódu presviedčania nahradiť alebo ju doplniť inou metódou poradenstva.

**Utešovanie** je prejavom (slovnej, nie vždy emocionálnej) účasti poradcu na prípade klienta, uspokojovanie klienta slovami, ktoré pomáhajú zmierniť jeho situáciu, problém. Utešovanie sa úzko viaže na prejavy empatického porozumenia, ale aj súcitu poradcu, keď sa viac zameriava na vnútorné prežívanie a emocionálne rozpoloženie klienta. Poradca pritom používa slová, ktoré pôsobia ako balzam na dušu, ale klienta nezavádzajú, neklamú a nesľubujú, čo je nedosiahnuteľné. Napríklad „*Neplačte, budem sa snažiť vám pomôcť!*“ a nie „*Neplačte, váš problém vyriešime!*“. Utešovaním sa problém, situácia klienta konštruktívne nerieši, ale v danej chvíli vhodné slová majú slúžiť ako opora a nádej v zlepšení. Utešovanie zvyčajne pomáha len krátkodobo alebo vôbec, pretože klient môže získať dojem, že jeho problém je minimálny, nedôležitý, alebo že mu poradca nevie inak pomôcť.

**Zhodnocovanie** – zisťovanie a posudzovanie zmien, úspechov, zvrátov v riešení situácie alebo problému klienta znižovaním osobného hľadiska poradcu. Ide o čo najobjektívnejšie opisovanie kvalít klienta a zároveň jeho vedenie v pravdivom hodnotení seba, poznávaní a uvedomovaní vlastných síl a možností v riešení situácie, problému. Aby poradca na klienta hodnotením pôsobil, musí informácie získavať z viacerých zdrojov, teda študovať prípad komplexne. Poradca si je vedomý, že isté spôsoby hodnotenia klienta môžu vyvolať isté odozvy. Dôležité je, aby poradca klienta a jeho prípad hodnotil objektívne a hodnotenie komunikoval empaticky a diplomaticky aj podľa toho, ako je klient schopný reflektovať vlastný prípad z pohľadu zmeny seba. Tie isté hodnotiace úsudky môžu u jedného klienta vyvolať nespokojnosť až pocit ubližovania, iného môžu priviesť k zamysleniu nad sebou a regulovaniu vlastného správania a konania. Zhodnocovanie sa chápe aj ako porozumenie poradcu a klienta, dialóg v hodnotení a porovnávaní minulých a súčasných situácií, problémov klienta, identifikovanie

nápravy, riešení, zmeny z hľadiska seba aj skutočností zviazaných s prípadom klienta. Zhodnocovanie má klienta viesť k porozumeniu, ako sa mení sám, aj súvislosti v jeho prípade, ak je potrebné meniť ciele aj metódy dosahovania pozitívnych zmien, riešení, úspechov.

**Navrhovanie** je poskytovanie návodov, postupov riešenia situácie problému klienta, či ich chce alebo nechce prijať, ale poradca ich má potrebu komunikovať, teda vypovedať to, čo by mal klient potom urobiť, ako by sa mal správať ap. Ide o spôsob riešenia, ktorý poradca vydedukoval na základe hodnotenia komunikačných výpovedí klienta alebo z preštudovaných správ iných odborníkov o klientovi. Poradca sa vyhýba prísnemu a formálnemu komunikovaniu odporúčaní pre klienta, je nedirektívny, klient má cítiť, že to, čo mu radí, myslí úprimne v jeho záujme a pre jeho dobro. Napríklad: „*byť na vašom mieste, išiel by som sa opýtať, aké mám práva...*“, „*treba povedať, čo vám nie je jasné, v čom potrebujete pomôcť...*“. Navrhovanie zo strany klienta je komunikovanie spôsobov riešenia situácie, problému z jeho subjektívneho hľadiska, podľa jeho predstáv. Zo strany poradcu ide o vedenie klienta v hľadaní pozitívnych riešení, k videniu problému v lepšej perspektíve. Poradca pomáha klientovi identifikovať pozitívne prvky v situácii, probléme, ktoré klient nevníma, pretože je naladený príliš kriticky či sebakriticky, alebo metódami presviedčania, objasňovania sa usiluje zreálnovať klientove predsavzatia. Návrhy predkladá klientovi ako alternatívy, z ktorých si môže na základe slobodného rozhodnutia vyberať, napr. „*je taká možnosť...*“, „*môžete to urobiť takto...*“, „*máte na výber z troch možností, a to...*“.

Vo verbálnej komunikácii má poradca na zreteli, že:

- treba počúvať celé výpovede klienta, pretože dôležité môže byť na jej konci (Melikantová, 2007),
- rozhovor sa môže odvíjať od citov aj nálad, ochoty informácie poskytovať aj spracúvať,
- klient môže vedome aj nevedome zrkadliť správanie poradcu v komunikačnej situácii,
- spätná väzba komunikáciu rozvíja, a preto výpovede klienta zo strany poradcu nemajú zostať nepovšimnuté,
- každá spätná väzba určitým spôsobom klienta ovplyvňuje, vyvoláva u neho reakcie v závislosti od osobnostných charakteristík, a preto má byť interpretovaná spôsobom, ktorý nenaruša vzťah dôvery, klienta emocionálne nezraňuje, nevyvoláva negatívne prejavy správania či agresivitu.

**Komunikačná aktivita poradcu a klienta** kolíše medzi dvomi krajnými pólmi aktivity a pasivity, čo spôsobuje kombinácie ďalej uvedených komunikačných situácií v poradenskom procese (Kopřiva, 2006):

- poradca vedie rozhovor a klient úsporne reaguje – odpovedá krátko, neprináša vlastné témy, neverbálne je neutrálny alebo dokonca mlčí,
- poradca vedie rozhovor, klient odpovedá spontánnejšie, niekedy pridá vlastné názory a skúsenosti, ale v istých témach je opatrný,
- klient hovorí a poradca počúva, klient si overuje, či je poradca schopný ho počúvať a či sa na neho môže s dôverou obrátiť s vlastnými myšlienkami,
- poradca a klient vedú dialóg, striedajú sa v počúvaní a hovorení, reagujú na svoje myšlienky, poskytujú si spätnú väzbu.

Vzťah a komunikácia poradcu s klientom podmieňuje kvalitu výsledkov poradenského procesu, ktoré sa hodnotia aj podľa toho, koľko zodpovednosti za riešenie situácie, problému klienta preberá poradca

a koľko samotný klient. Proces pedagogického poradenstva založený na pomáhaní a angažovanosti poradcu a na (seba)poznávaní a zodpovednosti klienta za seba (vlastné myslenie, správanie a konanie), podmieňuje spôsoby a postupy uskutočňovania verbálnych aj neverbálnych komunikačných zámerov zo strany poradcu. Metódy verbálnej komunikácie prezentované v tomto texte sú jednými (nie jedinými) z prostriedkov humanistického prístupu v riešení situácie, problému klienta v pedagogickom poradenstve. V komunikácii poradcu a klienta sa prelínajú, uplatňujú začlenené. Poradca má, na rozdiel od klienta, poznať poradenské dispozície jednotlivých metód a stratégií. Kvalita, akou ich poradca uplatňuje v praxi, preto určite svedčí o kvalitách jeho odbornosti aj osobnosti, čo ho v konečnom dôsledku zaväzuje k neustálej sebareflexii a zdokonaľovaniu ďalším vzdelávaním.

### **Neverbálna komunikácia v poradenskom procese**

Neverbálna komunikácia (bez slov – mimoslovná) v poradenskom procese začleňuje **vedomé i nevedomé prejavy** mimiky, gestikulácie, pohybov tela a celkovo správania a konania poradcu i klienta. (Šatánek, 2004) V komunikácii striedavo dominujú a sprevádzajú to, čo klient i poradca momentálne hovoria, aj ako sa cítia. Keďže sa neverbálna komunikácia ťažšie kontroluje a ovláda vôľou, pre poradcu tvorí rezervoár dôležitých informácií. Poradca by mal čo najviac vedieť o neverbalite, aby dokázal u klientov dešifrovať jej význam, a zároveň, aby ju u seba pozitívne upravoval a využíval na efektívne ovplyvňovanie poradenského procesu. (Gabura, Pružinská, 1995)

Neverbálna komunikácia klienta a poradcu sa prejavuje v oblasti:

- mimiky,
- kinestetiky,
- gestiky,
- haptiky,
- proxemiky,
- tónu reči. (Podrobnejšie Buda, 1988, Křivohlavý, 1988, Gabura, Pružinská, 1995.)

Tieto oblasti ďalej priblížime najmä z pohľadu poznávania klienta poradcom.

**Mimika** znamená komunikáciu prostredníctvom pohybov tváre, očí, úst, lícných svalov a brady. Poradca sleduje stálosť očného kontaktu klienta, ktorý má trvať až šesťdesiat percent doby rozhovoru. Oči klienta poradcovi prezrádzajú, čo sa s klientom deje, čo práve prežíva. Plachý klient sa zvyčajne vyhýba očnému kontaktu, prenáša pohľad z miesta na miesto. Ľahostajný klient často s nezaujmom blúdi pohľadom po miestnosti alebo sa uprene niekam zahľadí. Klient v odpore buď manifestačne pozerá mimo poradcu alebo s ním vedie očný súboj, môže mať i pohľad zapichnutý do neznáma. Depresívny alebo úzkostný klient najčastejšie pozerá do zeme. Kradmý pohľad do očí naznačuje neistotu klienta, ale aj poradcu. Nadradenosť niektorého z nich zas prezrádza pohľad ponad partnera v komunikácii. Keď klient hovorí o dôverných záležitostiach, nie je taktné, ak poradca uprene sleduje jeho tvár. Pohyby a poloha úst klienta poradcovi signalizujú emócie. Dôležité sú najmä kútiky úst a úsmev. Zdvihnuté kútiky obvykle vyjadrujú radosť, rovné kútiky zaťatosť a zlosť, ovisnuté kútiky smútok a únavu.

**Gestikulácia** je neverbálnou komunikáciou prostredníctvom pohybov rúk, ktoré sprevádzajú (dotvárajú, potvrdzujú či zdôrazňujú) významy hovorených slov, ale môžu byť s nimi i v rozpore. Je úlohou

poradcu, aby gestikuláciu klienta pozoroval, vysvetľoval si jej komunikačné významy a využíval ich v ďalšej poradenskej práci aj v procese sebazdokonaľovania v tejto oblasti. Poradca vie, že klient pohybmi rúk dopĺňa hovorené slovo, pomáha si v rozprávaní a súčasne gestikuláciou naznačuje svoje prežívanie, napr. neistotu, odmietnutie, beznádej, smútok, apatiu, radosť. Známe sú gestá ako zdvíhanie ruky na znak zdôraznenia, potvrdenia hovorených slov, pozdravu, prekřížené ruky signalizujúce neistotu, ruky v bok angažovanosť a sebavedomie, tleskanie spokojnosť, radosť, zopnuté ruky pokoru a dôverčivosť, mávnutie rukou odmietnutie, zdvihnutý ukazovák upozornenie ap.

**Haptika** je známa ako komunikácia dotykom. Najbežnejším dotykom v poradenskom procese je podanie ruky. Môže byť krátke, srdečné a kombinované s pohľadom do očí, alebo naopak, letmé bez stisku s uhýbavým pohľadom. Dotyky sa používajú ako prejavenie blízkosti, pochopenia, zdieľania, povzbudzovania. Poradca nemusí každému klientovi podať ruku, ale nemal by podávanú ruku odmietnuť. Podanie ruky môže byť i jednou z orientačných diagnostických pomôcok. Ak klient drží pri podaní ruky príliš dlho verí, že ho poradca vypočuje a pomôže mu. Klienti, ktorí podávajú ruku veľmi ľahorúčne, nie sú presvedčení o priaznivom výsledku alebo vstupujú do poradenskej situácie neisto. Môže to vyplývať aj z toho, že dotyk iného človeka ich ohrozuje alebo je pre nich nepríjemný. Rýchle podanie ruky naopak poradcovi napovedá, že klient si myslí, že tento telesný kontakt musí byť, tak nech ho má rýchlo za sebou.

**Proxemika** sa v poradenskej práci považuje za komunikáciu prostredníctvom bezpečnej vzdialenosti medzi poradcom a klientom. Tá sa pohybuje zhruba okolo dvoch metrov, môže byť i menšia, ale nemá byť osobná či intímna. Vzdialenosť poradcu a klienta sa priebežne podľa situácie upravuje, najmä ak sedia na pohyblivých stoličkách. Pri komunikácii by nemal jeden z komunikujúcich stáť alebo sedieť na vyvýšenom mieste, poloha tela a vzdialenosť by mala zabezpečovať kontakt očí v približne v jednej rovine. Ak je vzdialenosť medzi poradcom a klientom veľká, klientovi sa môže zdať, že je poradca nadradený, udržiava si odstup, že ho odmieta alebo je mu klient nepríjemný. Prílišná blízkosť poradcu zas môže klienta ohrozovať, vyvolávať u neho nepokoj či neistotu. Tento pocit signalizuje zakláňaním na stoličke, jej odťahovaním či ustupovaním. Tieto signály si má poradca všímať a reagovať na ne úpravami vzdialenosti, pretože nedostatočný komfort klienta nepriaznivo ovplyvňuje poradenskú situáciu.

**Posturoológia** je v poradenstve známa ako komunikácia prostredníctvom polohy tela. Umenie vysvetľovať komunikačné významy vyplývajúce z polôh tela prináša do poradenského procesu nové dimenzie, ktoré poradcovi pomáhajú pochopiť vlastné prežívanie i prežívanie klienta. Poradca si preto všíma, čo v poradenskej situácii robí jeho telo, aj to, aké polohy tela zaujíma klient. Napríklad telo klienta ležérne zvalené v kresle signalizuje pohodu alebo okázalý nezáujem. Klient, ktorý má ruky i nohy od seba, sa cíti bezpečne a sebaisto. Naopak, o klientovi so skříženými rukami na prsiach alebo na nohách to už neplatí, najmä ak sú skřížené súčasne. V polohe „vajíčka“ má klient zohnutý chrbát, sklonenú hlavu, ruky medzi nohami, čo signalizuje úzkosť, strach, ohrozenie. Neistý klient si sadá na okraj stoličky alebo čo najbližšie k dverám, aby mohol v prípade potreby rýchlo odísť.

**Kinestetika** sa zaoberá komunikáciou prostredníctvom pohybu. Poradca napríklad sleduje, aké súčasné pohyby klient vykonáva rukami, nohami a celým telom. Klienti sa často hrajú s rukami, šúchajú si ruky, žmolia vreckovku, škriabu sa na tvári, hlave či na iných častiach tela, klopajú prstami, nejakým predmetom, kývajú nohami, často si ich prekladajú cez seba aj do iných polôh, kývajú sa a podobne.

Vo väčšine prípadov ide o mimovoľné pohyby, ktoré poradcovi ukazujú nepokoj, neistotu či nepohodu klienta. Rozmanitými pohybmi si klient uľavuje v napätí, ventiluje svoju frustráciu alebo stres, o ktorých z rôznych dôvodov nedokáže alebo nechce rozprávať. Mnoho informácií sa dá zistiť i z chôdze klienta alebo z toho, že si poradca predstavuje, ako klient pri svojej telesnej konštitúcii beží, tancuje, športuje či vykonáva iné pohyby.

**Teritorialita** poradcu býva zvyčajne vyjadrená jeho obľúbeným miestom, kde sedí, kreslom či stoličkou, na ktorej rád sedí. Poradca iste zle prežíva, keď si klient sadne na jeho miesto, a preto mu na sedenie ponúkne iné miesto než to svoje. Klient zvyčajne bez problémov zmení miesto. Neistejší poradca nedokáže požiadať o zmenu, nechá klienta sedieť na „svojej“ stoličke, ale môže cítiť nepohodu, môže byť ku klientovi kritickejší alebo túži rozhovor čo najskôr ukončiť.

**Paralingvistika** zahŕňa všetky sprievodné fenomény verbálnej komunikácie okrem slov. Patrí sem plynulosť reči (klient môže hovoriť trhane, so zámlkami, nerozhodne, úsečne a stroho, alebo plynule), hlasitosť (klient hovorí príliš ticho, hlas sa môže strácať, alebo hovorí prenikavo, kričí či hovorí v strednom rozsahu hlasitosti), rýchlosť reči (hovorí príliš pomaly, rozťahane, alebo hovorí veľmi rýchlo, až brble), dobu trvania rozprávania (hovorí málo, krátko, často mlčí, alebo rozpráva veľmi z široka, rozvláčne, nedá sa zastaviť či odkloniť od témy svojho rozprávania), tón reči (môže byť spevavý, podmanivý, chladný, sarkastický, sýty, teplý, tvrdý, ostrý). Paralingvistika tiež zahŕňa farbu hlasu a citové podfarbenie slov. Paralingvistiku využíva i poradca na ovplyvňovanie klienta, aby dotváral významy slov, ktorými klientovi radí a pomáha.

**Produkcia** je súčasťou neverbálnej komunikácie, pretože sem patrí úprava zovňajšku, oblečenie, účes a celkovo čistota, vonkajšia kultivovanosť a celkovo kultúrnosť poradcu aj klienta. Tie sú často ovplyvňované cieľovou skupinou, ktorej poradca radí a pomáha, aj jeho životným štýlom či socioekonomickými dispozíciami. Extrémna v poradenskej produkcii môže byť prehnaná extravagancia, rovnako ako zanedbanosť, alebo naopak, luxusný vzhľad (Podľa Gaburu, Pružinskej, 1995).

Pri neverbálnej komunikácii rozlišuje Zelina (1990) sedem postojov komunikačných partnerov:

- otvorený, zúčastnený, zainteresovaný,
- obranný, uzatvorený,
- ľahostajný, nezainteresovaný,
- váhanie, otáľanie,
- nudu,
- podozrivý, tajnostkársky,
- nervozitu.

Z identifikácie postojov môže poradca určiť záujem klienta o poradenskú situáciu a prípadne zmeniť efektivitu komunikácie s ním.

Umenie posúdiť a pochopiť neverbálnu komunikáciu klienta je nielen intuícia, ale predovšetkým schopnosť objektívne interpretovať poznanie o klientovi v súlade s obsahom jeho slovných vyjadrení. V poradenskej práci to však nebýva jednoduché aj z toho dôvodu, že klienti bývajú často výbornými hercami.

## KONTROLNÉ OTÁZKY

- *Ako si vysvetľujete akceptujúcu komunikáciu, empatické porozumenie v komunikácii, autentický priebeh komunikácie, jazykovú adekvátnosť komunikácie a pozitívnu perspektívu v komunikácii?*
- *Ako má poradca klienta aktívne počúvať?*
- *Ako sa má poradca správne pýtať na problém klienta?*
- *Aké špecifiká má oznamovanie v poradenstve?*
- *Aké postupy má presviedčanie poradcom?*
- *Aké možnosti má v poradenstve diskusia?*
- *Prečo má utešovanie v poradenstve isté nevýhody?*
- *Čo rozumiete pod navrhovaním v poradenskom procese?*
- *Na čo si musí poradca v komunikácii dávať pozor?*



## 8 Poradenské aktivity v materskej škole

Poradenské aktivity učiteľa môžu byť neformálne aj formálne. **Neformálne poradenské aktivity** učiteľ neplánuje a niekedy ani neočakáva, pretože vyvstanú z momentálnej situácie klienta (dieťaťa, rodiča, kolegu, odborníka), ale žiada sa v nich, aby poskytol pedagogické poradenstvo. **Formálne poradenské aktivity** si učiteľ vopred premyslí, pripraví v písomnej aj materiálnej podobe, s istým postupom ich organizuje v podmienkach i priebehu realizácie.

**Pri plánovaní formálnych poradenských aktivít sa odporúča zachovávať tento postup:**

- **študovať** vhodnú literatúru a námety poradenských aktivít,
- **premýšľať** nad preštudovaným poznaním o poradenskom procese,
- na základe toho sa **rozhodnúť** pre tému poradenskej aktivity, ktorá bude reflektovať potreby určitej cieľovej skupiny (detí, rodičov alebo kolegov),
- tému treba podrobnejšie **analyzovať** vo vzťahu k potrebám cieľovej skupiny aj podmienkam realizácie,
- z analýzy potom treba vyvodiť návrh vhodnej poradenskej aktivity a **rozpracovať** ho v týchto zložkách:
  1. **Cieľ poradenskej aktivity**
  2. **Cieľová skupina (komu je určená)**
  3. **Metódy poradenskej aktivity**
  4. **Priebeh poradenskej aktivity**
  5. **Hodnotenie jej obsahu a realizácie**

## 9 Test vedomostí o pedagogickom poradenstve

### 1. Poradenstvo je:

- a) priateľenie,
- b) poradenie,
- c) dobrá zábava,
- d) ponaučenie.

### 2. Zariadeniami výchovného poradenstva a prevencie sú:

- a) centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a centrum špeciálnopedagogického poradenstva,
- b) pedagogicko-psychologická poradňa a špeciálnopedagogická poradňa,
- c) detské integračné centrum a detská psychologická klinika,
- d) výchovný poradca.

### 3. Povinnosťou učiteľa v pedagogickom poradenstve je:

- a) poskytovať poradenstvo spojené so zdravotným stavom dieťaťa,
- b) poskytovať poradenstvo spojené s psychickým vývinom dieťaťa,
- c) poskytovať poradenstvo spojené s výchovou a vzdelávaním dieťaťa,
- d) poskytovať poradenstvo spojené s poruchami osobnosti dieťaťa.

### 4. Poradenské činnosti učiteľa sú:

- a) korekčné, rehabilitačné, inhalačné, stimulačné,
- b) informačné, edukačné, preventívne, ofenzívne,
- c) informačné, edukačné, preventívne, intervenčné,
- d) informačné, edukačné, preventívne, korekčné.

### 5. Jednou z foriem poradenstva učiteľa je:

- a) prezentácia,
- b) konzultácia,
- c) exhibícia,
- d) kalkúlia.

### 6. Profesionálny prístup v poradenstve charakterizuje:

- a) vzhľad, úprava a čisté oblečenie poradcu,
- b) priateľský prístup a nezáväznú rozhovory,
- c) uvoľnená nálada a príjemné pocity,
- d) etický a odborne erudovaný prístup,

**7. Dôverné poradenstvo zahŕňa:**

- a) ochranu osobných údajov a pravdivé informovanie,
- b) ochranu osobných údajov a podpisovanie informovaných súhlasov,
- c) pravdivé informovanie a archiváciu dokumentov,
- d) záznamové hárky z konzultácií.

**8. Fázy konzultácie sú:**

- a) privítanie, posedenie, rozídenie,
- b) zladenie, preladenie, konfrontácia,
- c) zladenie, diagnóza, riešenie,
- d) rozprávanie, riešenie, angažovanie.

**9. Pedagogický poradca má byť:**

- a) akceptujúci, empatický, kongruentný,
- b) empatický, kompetentný, náladový,
- c) dôverujúci, akceptujúci, impulzívny,
- d) korelatívny, kooperujúci, kreatívny.

**10. Metódou poradenskej komunikácie nie je:**

- a) vypytovanie,
- b) objasňovanie,
- c) aktívne počúvanie,
- d) moralizovanie.

**Správne odpovede:**

- 1 – b,
- 2 – a,
- 3 – c,
- 4 – c,
- 5 – b,
- 6 – d,
- 7 – a,
- 8 – c,
- 9 – a,
- 10 – d.

## Záver

Ako autorka som si vedomá, že obsah knihy sa nevzťahuje na všetky oblasti poradenských skúseností a potrieb učiteľov. Pedagogické poradenstvo učiteľov si zasluhuje širší rámec koncepčného riešenia na úrovni výskumov, metodík i programov ďalšieho vzdelávania či krátkodobých kurzov. Doteraz problematika nie je takto riešená, a preto aplikácia vhodných prístupov z psychologického, sociálneho, špeciálnopedagogického a výchovného poradenstva je možná len vo všeobecnej rovine v súlade s filozofiou poradenstva orientovaného na osobnosť klienta. Tento prístup sa odrazil i v textoch tejto knihy. Na plnenie úloh pedagogického poradenstva v materskej škole sú potrebné špecifické spôsoby, postupy a podmienky. Keďže sú na tomto mieste len naznačené, treba ich podrobnejšie analyzovať a interpretovať, napríklad aj prostredníctvom výmeny skúseností a názorov učiteľov na niektorom zo školských internetových portálov, v časopisoch alebo podobných knihách.

## Odporúčaná literatúra

- ANDROVIČOVÁ, Z.: Ekologická a morálna zodpovednosť a výchova k nim. In *Etická výchova: problémy teórie a praxe: zborník príspevkov z vedeckej konferencie s medzinárodnou účasťou*, 13. 09. 2007. Banská Bystrica: PF UMB, 2007. ISBN 978-80-8083-496-8.
- BOROŠ, J. a kol. 1978: *Výchovné poradenstvo*. Bratislava : SPN, 1978.
- DRAPELA, J. – HRABAL, V. a kol.: *Vybrané poradenské smery. Teorie a strategie*. Praha : Karolinum, 1995.
- DRYDEN, W. 2006: *Poradenství*. Praha: Portál, 2006.
- CARNEGIE, D. 1990: *The Quick and Easy Way to Effective Speaking*. New York: Dorothy Carnegie, 1990.
- GABURA, J. – PRUŽINSKÁ, J. 1995: *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995.
- GAJDOŠOVÁ, E. 1998: *Školský psychológ a jeho vstup do humanizácie našich škôl*. Bratislava : Príroda 1998. 189 s. ISBN 80-07-01-029-7, s. 9 – 13.
- GORDON, T. 1995: *PET Úspešná rodičovská výchova (VÚR)*. Mind control edition, 1995. ISBN 963-04-51-38-7.
- HVOZDŇÍK J. a kol. 1977: *Psychologická a výchovná starostlivosť a rozvoj osobnosti socialistického človeka*. Košice: Východoslovenské vydavateľstvo. ISBN 83-022-77.
- KOHOUTEK, R. 1998: Historie pedagogicko-psychologického poradenství In. *Pedagogická orientace*, roč. 3. 1998, ISSN 1211-4669, s. 33 – 44.
- KOHOUTEK R. 1999: *Historie pedagogicko – psychologického poradenství*. Brno: Cerm. ISBN 80-7204-115-0.
- KOPŘIVA, K. 2011: *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2011.
- KOŠČO, J. a kol.: *Poradenská psychológia*. Bratislava: SPN, 1987.
- LAZAROVÁ, B. 2008: *Netradiční role učitele. O situacích pomoci, krize a poradenství ve školní praxi*. Brno: Paido, 2008.
- LIPNICKÁ, M. 2009: *Pedagogika materskej školy*. Banská Bystrica: PF UMB. ISBN 978-80-8083-848-5.
- MAJER, P.: *Výchovný poradca v školskom systéme pedagogicko-psychologického poradenstva. (online)*. Žilina: Žilinský samosprávny kraj, odbor školstva, 2006. (cit. 16.02.2010). Dostupné na internete: <http://www.spssza.sk/download/f4d9d66c-2010-01-31.pdf>.
- MATĚJČEK, Z. 1991: *Praxe dětského psychologického poradenství*. Praha: SPN, 1991.
- MATULA, Š. 2004. Základné východiská a znaky koncepcie pedagogicko-psychologicko-poradenského systému a otázky jeho implementácie do praxe. In. *Zborník pre výchovných poradcov* [online]. Bratislava: MPC, 2010 [cit. 21.06.2010], s. 297 – 311. Dostupné na internete: [http://web.saaic.sk/nreg\\_new/doc/Zbornik/22\\_Kap-6.1.pdf](http://web.saaic.sk/nreg_new/doc/Zbornik/22_Kap-6.1.pdf).

- MELIKANTOVÁ, T. 2007: *Poradenstvo a prevencia*. Spišské Podhradie, 2007. Dostupné na internete: <http://www.scribd.com/doc/22514152/Poradenstvo-A>.
- NOVOSAD, L. 2009: *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009.
- OPATŘILOVÁ: *Pedagogicko-psychologické poradenství a intervence v raném a předškolním věku*, 2006.
- PAVLÍK, O. 1985: *Pedagogická encyklopédia Slovenska*. Bratislava: Veda. ISBN 71-063-85.
- PLAŇAVA, I. 2005: *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha : Grada, 2005. 143 s. ISBN 80-247-0858-2.
- PRŮCHA J. 2009: *Pedagogická encyklopedie*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-546-2.
- ŠEFRÁNKOVÁ, M. 2007: *Výchovný poradca*. Bratislava : Iris, 2007. 107 s. ISBN 978-80-89256-05-1.
- Štátny vzdelávací program ISCED 0 – predprimárne vzdelávanie, 2008. [www.minedu.sk](http://www.minedu.sk).
- ÚLEHLA, I. 2005: *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- VÁGNEROVÁ, M.: *Školní poradenská psychologie pro pedagogy*. Praha : Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1074-4.
- VAŠEK Š. 2003: *Základy špeciálnej pedagogiky*. Bratislava: Sapientia. ISBN 80-968797-0-7.
- VINCEJOVÁ, E., JORČÍKOVÁ, O. 2006: *Výchovný poradca v podmienkach školy*. Prešov: Rokus. ISBN 80-8045-415-9.
- VOJTOVÁ, V. 2003: *Poradenství v rámci školy*. In. VÍTKOVÁ, M. (eds.) *Otázky speciálně pedagogického poradenství. Základy, teorie, praxe*. Brno: MSD, 2003. ISBN 80-86633-23-3.
- VYBÍRAL, Z. 2000: *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000.
- ZELINA, M. 1990: *Rozhovor vo výchove, poradenstve a na vyučovaní*. Bratislava: Psychodiagnostické a didaktické testy, š. p. ISBN 80-85179-12-1.
- ŽILÍNEK, M. 1997: *Étos a utváranie mravnej identity osobnosti*. Bratislava: IRIS, 1997.

### **Legislatíva:**

*Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.*

*Zákon č. 317/2009 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov.*

*Zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.*

*Vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 306/2008 Z. z. o materskej škole.*

*Vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 325/2008 Z. z. o školských zariadeniach výchovného poradenstva a prevencie.*

Dostupné na <http://www.minedu.sk>.



**mpc**  
METODICKO-PEDAGOGICKÉ CENTRUM



Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť/Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Tento edukačný materiál vznikol ako súčasť národného projektu **Vzdelávanie pedagogických zamestnancov materských škôl ako súčasť reformy vzdelávania**.

Autorka: PaedDr. Milena Lipnická, PhD.

Názov: Vybrané texty k pedagogickému poradenstvu v materskej škole

Recenzenti: PaedDr. Zlatica Hul'ová, PhD.

PaedDr. Eva Sobinkovičová

Vydalo Metodicko-pedagogické centrum, Ševčenkova 11, 850 05 Bratislava. Všetky práva vyhradené. Toto dielo ani žiadnu jeho časť nemožno reprodukovať bez súhlasu majiteľa práv.

Prvé vydanie, Bratislava 2013

ISBN 978-80-8052-494-4