

PRACOVNÉ PORADENSTVO AKO ŠPECIFIKUM CELOŽIVOTNÉHO PORADENSTVA

Tatjana Búgelová

Inštitút psychológie Filozofickej fakulty Prešovskej univerzity v Prešove

Abstrakt: V príspevku sa autorka zaoberá problematikou psychologického poradenstva pre ľudí pôsobiacich v pracovnom prostredí. Zdôrazňuje potrebu poradenskej služby pre tzv. väčšinového a „bezproblémového“ človeka v produktívnom veku, ktorého nemožno považovať za klienta v tradičnom psychologickom ponímaní, a ktorý sa ani subjektívne necíti psychicky narušený. Psychologickú intervenciu potrebuje pri riešení svojich každodenných pracovných a pracovno-sociálnych problémov. Autorka mapuje najčastejšie sa vyskytujúce okruhy pracovných problémov a navrhuje model služby operatívneho pracovno-psychologického poradenstva pre zamestnancov aplikovateľný pre rôzne typy organizácií a firiem.

Kľúčové slová: Pracovné poradenstvo; psychologické poradenstvo; pracovné problémy zamestnanca; operatívne poradenstvo.

Abstract

In this contribution the autor deals with the theme of psychological counseling for the people acting in working environment. She stress the need of a counseling service for co called majority and without-problem man in his / her productive age which can't be regarded as a client in traditional psychological sense and which do not feel himself to be psychologically disturbed, He needs a psychological intervention in the solution of his everyday occupational and occupational -social problems. The autor maps the most frequently occurring types of occupational problems and proposes a model of operative occupational – psychological counseling service for the employee applicable for different types of organizations and firms.

Key words: occupational counseling, psychological counseling, occupational problems of employe, operative counseling.

Úvod:

Psychologické poradenstvo v rámci poskytovania psychologických služieb tvorí s najväčšou pravdepodobnosťou tú najväčšiu časť konkrétnej psychologickéj praxe a pomoci.

V súčasnosti, možno v posledných 10. – 15. rokoch sa čoraz častejšie pertraktuje pojem „celoživotné poradenstvo“ alebo ešte častejšie „celoživotné vzdelávanie a poradenstvo“. Svedčí o tom množstvo prijatých dokumentov na európskej i slovenskej úrovni, ktorých inšpiráciou bola Európska sociálna charta z 18. októbra 1961 prijatá v Turíne a doplnená o dodatky v rokoch 1988, 1995 a 1996. Táto charta a dodatky sa týkali predovšetkým právnych a sociálnych problémov vzťahujúcich sa k výberu povolania so zreteľom na osobné predpoklady a možnosti na trhu práce vrátane ľudí zdravotne postihnutých. Od tých čias pribudlo viacero ďalších dokumentov ako napr. Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, ktoré vypracovala Európska komisia v r. 2000, Rezolúcia Rady Európskej únie o posilňovaní politik, systémov a praxe v oblasti celoživotného poradenstva v Európe z roku 2004, Koncepcia celoživotného vzdelávania v Slovenskej republike z r. 2007, Modernizačný program Slovensko 21 z roku 2008, ktorý deklaruje vytvorenie podmienok pre implementáciu systému celoživotného poradenstva a následne Návrh uznesenia Rady Európskej únie z novembra 2008 „Lepšie začlenenie poradenstva do stratégií celoživotného vzdelávania.“

Ak sa pozrieme bližšie na tieto i ďalšie dokumenty, nachádzame v nich neustále sa opakujúce výrazy, či slovné zvraty ako posilňovať, prehlbovať, rozširovať, zabezpečovať, robiť systémové rozhodnutia, ... a to všetko pretransformovať a implementovať do „kľúčových posolstiev“, ktoré sú opäť interpretované slovami ako ...prehlbovať, posilňovať, intenzifikovať, atď.

Ospravedlňujem sa za tak trochu ironizujúci a možno aj subjektívne zľahčujúci pohľad na tieto dokumenty vzťahujúce sa k danej problematike, ktorá vo svojej podstate až taká úsmevná nie je. Všetky tieto dokumenty sú napokon na výsosť potrebné, pretože umožňujú a zabezpečujú legislatívne fungovanie týchto služieb.

Čo však je pri štúdiu týchto dokumentov trochu mátaúce je fakt, že aj keď ide napríklad o Koncepciu celoživotného poradenstva v SR, zapodieva sa takmer výlučne systémom vzdelávania a marginálne spomenuté psychologické poradenstvo je opäť jednostranne orientované na možnosti nadobudnutia kvalifikácie a eventuálneho zamestnania.

Poradenská pomoc

Psychologické a nielen psychologické služby pokrývajú skutočne množstvo problémov, s ktorými sa človek stretáva v každodennom živote a je na to vytvorená príslušná poradenská sieť, počnúc pedagogicko-psychologickými poradňami pre deti, až po partnerské, sexuologické, protidrogové, právne a iné poradne. Kam sa však môže obrátiť dospelý pracujúci človek, ktorý je takpovediac „väčšinový a bezproblémový“?

Pracujúci človek sa pohybuje vo fyzikálnom, sociálnom a psychologickom prostredí. To posledné, teda psychologické prostredie spočíva v jeho a výlučne v jeho subjektívnej interpretácii tých dvoch predchádzajúcich. A práve v tejto oblasti nachádzame množstvo problémov alebo skôr trápení, s ktorými zamestnanci, ale neraz aj zamestnávateľia zápolia a riešia ich – ako vedia.

Možnosť vyhľadať kvalifikovanú pomoc pre takého človeka je pomerne obtiažne, pretože si sám uvedomuje, že nepotrebuje liečbu, nepotrebuje terapiu, na prípadný špecializovaný kurz asertivity či komunikácie mu neostáva ani čas ani peniaze a navyše cíti sa relatívne fyzicky aj psychicky zdravý. On sa potrebuje jednoducho porozprávať o svojom probléme s človekom, ktorému jeho problém nebude cudzí a ktorý bude schopný zaujať voči nemu kvalifikované stanovisko.

Túto oblasť pokrýva do istej miery koncepcia sociálno-andragogického poradenstva, o ktorej nachádzame informácie v publikáciách napr. Machálovej, (2009), Šírovej, (2003) a iných. Poradenské služby tohto charakteru fungujú prevažne na úradoch práce, prípadne v rámci rozličných neziskových organizácií a sú zamerané opäť predovšetkým na špecifické skupiny klientov.

Poradenstvo je odvodené od slova radiť. Na rozdiel od napr. právneho, finančného, ekonomického, ale aj do istej miery aj medicínskeho a zdravotníckeho poradenstva má psychologické poradenstvo svoje osobitosti. Zatiaľ čo tie prv spomenuté poskytujú klientovi takpovediac hotový návod na riešenie, ktorý klient buď prijme alebo neprijme, pre psychologické poradenstvo je príznačné doviestť klienta k poopraveniu či zmene jeho nazerania na seba a okolie, k zmene či poopraveniu jeho postoja, k zvažovania alternatív pristupovania k riešeniu jeho problému. V psychologickom poradenstve diskutujeme a spolu s klientom zvažujeme ako ďalej. A toho sa práve tomu „väčšinovému a bezproblémovému“ človeku akosi nedostáva.

Čo trápi dnešného pracujúceho človeka?

V rámci strohého, schematickeho rozlíšenia môžeme tieto problémy rozdeliť do dvoch základných skupín. Prvá, s niekoľkými ilustratívnymi príkladmi:

Trápenia spojené s problémami vzťahu k sebe a k práci.:

- som dosť dobrý na dané pracovné miesto?
- mám šancu si udržať svoju prácu a čo by som mal pre to urobiť?
- ako si zvýšiť svoju sebaistotu a suverenitu?
- aký je vlastne môj sebaobraz?
- ako mám zapôsobiť na iných?
- ako mám zvládnuť stres a prečo mu podlieham?
- prečo sa dostávam do pracovných konfliktov?
- ako predísť únave, stereotypu a pracovnej nude?

Druhú skupinu problémov, tiež s niekoľkými ilustratívnymi príkladmi tvoria:

Trápenia zamestnanca vo vzťahu k sociálnemu prostrediu v práci.

- ako si zlepšiť a udržať vzťahy s kolegami, nadriadenými, podriadenými?
- ako reagovať na oprávnenú, ale aj neoprávnenú kritiku?
- ako predniesť kritiku, aby som sa nestal outsiderom?
- musím byť za každú cenu poslušný, inak mi hrozí, že stratím miesto?
- čo všetko musím tolerovať zo strany nadriadeného, resp. organizácie?
- ako sa domôcť svojich práv bez právnikovi?
- ako si poradiť s klebetami?
- ako nájsť spoločnú reč s kolegom – cudzincom?
- ako sa vyrovnáť s kultúrnymi a etickými odlišnosťami svojich kolegov?⁸ ako si vydoberú úctu, rešpekt, autoritu?
- ako si poradiť s mobbingom, bossingom, šikanovaním?

Záver

Spomenuté „trápenia“ sú len stručným náčrtom problémov, s ktorými sa človek stretáva, prežíva ich, a ktoré mu vedia neraz strpčiť jeho pracovný život aj na dlhší čas bez ohľadu na to akú pracovnú pozíciu zastáva. Vo väčšine prípadov ide o problémy, ktoré prakticky nie je možné, (a ani nie je potrebné), riešiť právnou cestou, aj keď napr. problematika mobbingu je v niektorých krajinách Európskej únie právne ošetrená, napr. v Nemecku, Švédsku, Francúzsku, ale aj tam je riešenie touto cestou pomerne ťažkopádne a zdĺhavé. Načrtnuté problémy sa s čiastočným efektom usilujú riešiť etické kódexy jednotlivých firiem, ale zďaleka v nich nie je a ani nemôže byť zakomponovaná celá paleta problémov. Riešenie tejto problematiky, domnievam sa, by malo, ba musí ležať na pleciah kvalifikovaných pracovno – poradenských psychológov.⁹

Od r. 1993 príslušná vyhláška Zákona o základných a stredných školách MŠ SR umožňuje inštalovanie psychológov do jednotlivých škôl ako interných zamestnancov na plný pracovný úväzok. Tento variant psychologickéj práce sa ukazuje ako veľmi efektívny nielen pre samotných žiakov, ale aj pre učiteľov a školu a samozrejme aj pre rodičov. Tento spôsob práce s klientom je operatívny, rýchly, zabraňuje rozvinutiu a pretrvávaniu problému, možnosť efektívneho riešenia a vyriešenia je takmer vždy nádejná. Bol by problém zamestnať psychológov v podobnom modeli do jednotlivých organizácií či firiem

⁸ (Pozn. autorky). Problémy spojené so spoluprácou s cudzincom, kultúrnymi rozdielmi, etiketou, a pod. sú v posledných rokoch mimoriadne časté. Sú spôsobené predovšetkým príchodom zahraničných investorov, ktorí prinášajú okrem nových pracovných miest pre slovenských obyvateľov aj svoju kultúru, zvyky, obyčaje, kultúrne vzorce, štýl práce a tie nie sú vždy kompatibilné so slovenskými. Dôsledkom býva nadmerná adaptačná záťaž na oboch stranách, nedorozumenia, sociálne konflikty.

⁹ V 70-tych a 80-tych rokoch existovala neoficiálne poradenská služba pre zamestnancov vo veľkých podnikoch, kde bolo inštalované psychologické pracovisko. Táto služba sa tešila veľkej popularite avšak jej pravidelné fungovanie záviselo predovšetkým od miery ochoty a entuziazmu konkrétneho psychológa.

zvlášť ak nám skúsenosť dáva za pravdu, že včasná psychologická intervencia je vždy účinnejšia ako riešenie dlhodobo pretrvávajúceho problému. Domnievam sa, že taký typ psychologickéj pomoci vo forme individuálnej psychologickéj poradenskej služby, pretransformovaný na potreby a problémy práce by organizáciám priniesol určite väčší efekt než vynaložené finančné prostriedky na inštalovanie tejto služby zamestnancom. Samozrejme, predpokladá to ani nie tak tvorbu ďalších návrhov koncepcií celoživotného poradenstva, ale predovšetkým zanietených psychológov, ktorým nie je cudzie pracovné prostredie a s ním spojené problémy a v ktorom sa napokon človek pohybuje často dlhšie ako polovicu svojho života.

Literatúra

Machalová, M.: Sociálno-andragogické poradenstvo a rozvoj individuálneho potenciálu. Technológia vzdelávania. Vol. 17. č. 9. 2009, s. 2-8.

Machalová, M.: Vzdelávanie dospelých a rozvoj psychologickéj spôsobilosti k životu. Sociálna a ekonomická núdza – bezpečnosť jedinca a spoločnosti. Zborník príspevkov z 1. Česko-Slovenskej konferencie. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2009.

Šírová, L.: Sebavýchova dospelého človeka – sebazdokonaľovanie pre pracovný a mimopracovný život. Vzdelávanie dospelých, 2003, roč. 8, č. 1., s. 4-22.