

PANDÉMIA COVID-19 A KARIÉROVÉ PORADENSTVO NA DIAĽKU

Stanislava Kováčová, Euroguidance Slovensko

Abstrakt

Aké dopady bude mať pandémia COVID-19 na prácu kariérových poradcov z dlhodobého hľadiska? Kríza podľa prognóz zafunguje ako urýchľovač zmien, ktorý znormalizuje kariérové poradenstvo na diaľku. Dištančná forma práce sa stávala bežnejšou už pred pandémiou. Článok pomenúva jednotlivé voľby, ktoré musí poradca pred začatím poskytovania poradenstva na diaľku zvážiť. Detailnejšie sa venuje plusom, mínusom a špecifikám online video poradenstva. Cieľom článku je čitateľom priblížiť „nový normál“ v súvislosti s prácou kariérových poradcov.

Kľúčové slová: dištančné kariérové poradenstvo, COVID-19, online poradenstvo

Abstract

What impact will the COVID-19 pandemic have on the work of career counsellors in the long run? The crisis will function as an accelerator of already existing changes - meaning it will normalise distance career guidance. Remote working was already becoming more and more common before the pandemic. The article identifies the options to consider before embarking on providing distance career guidance services. Moreover, the article deals with the specifics and the pros and cons of online video counselling. The aim is to introduce readers to the "new normal" in connection with the work of career counsellors.

Key words: distance career guidance, COVID-19, online counselling

Neplánovaná situácia spojená s pandémiou COVID-19 postavila kariérových poradcov pred veľkú výzvu - zaistiť kontinuitu svojej práce bez možnosti osobného kontaktu s klientmi. Poradcovia sa museli zo dňa na deň prispôbiť novým okolnostiam. Pre mnohých z nich sa reakciou na túto situáciu stalo presunutie poradenských konzultácií do online priestoru. Zdá sa, že práca na diaľku nebude pre kariérových poradcov riešením dočasným.

Dopady pandémie na prácu kariérových poradcov

Odborníci predpokladajú, že aktuálna kríza bude mať pre spoločnosť transformačný charakter - premení ju zásadným spôsobom (Šucha, 2020). Podľa Národnej banky Slovenska (2020) by o prácu v čase ekonomického poklesu mohlo prísť od 75 do 130-tisíc ľudí. Tisíce nezamestnaných sa tak začnú obracať na kariérových odborníkov vo všetkých sektoroch. Kariérové poradenstvo

sa stane kľúčovým v ekonomicky napätých časoch, kedy budú ľudia viac než predtým potrebovať pomoc a podporu. Svet kariérového poradenstva sa s najväčšou pravdepodobnosťou nevráti do „starého normálu“ - pracovných príležitostí nebude dostatok, postupne sa bude meniť charakter trhom žiadanej práce, rovnováha medzi súkromným a pracovným životom získa novú podobu (Hooley, 2020a). Predpokladanou zmenou v súvislosti s organizáciou práce bude nárast počtu ľudí pracujúcich z domu (AMI Communications, 2020). Táto zmena sa dotkne aj kariérových poradcov, pre ktorých sa dištančná forma komunikácie s klientmi stane bežnejšou než bola pred pandémiou. Poradenstvo na diaľku nie je úplne novým konceptom.

Cesta spoločnosti k riadeniu kariéry na diaľku

Dôležité míľniky v oblasti kariérového poradenstva sú pri pohľade do histórie späté s významnými zmenami prebiehajúcimi v spoločnosti. Kariérové poradenstvo realizované prezenčne (tvárou v tvár/osobne) sa začalo rozvíjať na konci 19. storočia v Spojených štátoch amerických v období nastupujúcej industrializácie a následnej migrácie ľudí do miest. Od kariérových poradcov sa očakávala pomoc s odstránením chudoby a zlých životných podmienok spôsobených touto rýchlou transformáciou (Psychology, n.d.). S rastúcou dostupnosťou pevných telefónnych liniek v domácnostiach sa do kariérového poradenstva dostala prvá forma konzultovania na diaľku - poradenstvo cez telefón. Na Slovensku sa tak dialo v deväťdesiatych rokoch minulého storočia. Následný rýchly technologický rozvoj a rozšírenie internetu so sebou priniesli ďalšie zmeny - rozmach online (digitálneho) dištančného poradenstva. Už pred pandémiou sa s nárastom jeho významu rátalo a to z nasledujúcich dôvodov:

- v mnohých prípadoch je online poradenstvo ekonomickejšie ako poradenstvo tvárou v tvár;
- dostupnosť a využívanie nových internetových aplikácií vo všeobecnosti stúpa;
- v spoločnosti sa zvyšuje dopyt po možnostiach vzdelávania na diaľku (Sampson, 2000).

Pandémia COVID-19 potvrdila trend zvyšovania dôležitosti online dištančného poradenstva. Ako už bolo naznačené, ďalší vývoj predpokladá, že sa dištančná forma práce stane pre kariérových poradcov kľúčovou. Nebude už viac považovaná za jednu z možností alebo za špecializáciu. Kariérové služby na diaľku vyhľadávali v období pred pandémiou najmä ľudia so zníženou možnosťou cestovať za odborníkmi, cudzinci nehovoriaci plynule jazykom krajiny, v ktorej žijú, či pracovne vyťažení ľudia. V post COVID-19 ére sa cieľová skupina podľa prognóz významne rozšíri.

Podoby kariérového poradenstva na diaľku

Tristram Hooley (2020b), odborník v oblasti kariérového vzdelávania hovorí o viacerých voľbách, z ktorých je potrebné si pred začatím poskytovania poradenstva na diaľku vybrať. Komunikácia medzi poradcom a klientom môže prebiehať synchrónne, t.j. v rovnakom čase

(telefonovanie, videokonferencia), alebo asynchrónne, t.j. účastníci komunikácie nemusia byť v jej priebehu prítomní súčasne (e-mail, diskusné fórum). Poradenstvo môže byť sprostredkované formou textovou, multimediálnou - zahŕňajúcou videozáznam, alebo zvukovou. Čo sa počtu ľudí účastniacich sa poradenského stretnutia týka, nemusí ísť len o komunikáciu jedného poradcu s jedným klientom. Bežné sú varianty komunikácie jedného s viacerými, viacerých s jedným či dokonca viacerých s viacerými. Rozhovor môže byť otvorený komukoľvek, kto sa chce pridať, alebo taktiež uzavretý s vopred určenými účastníkmi. Voľba podoby dištančného poradenstva závisí od kontextu - t. j. povahy riešeného problému, technických možností, zručností a preferencií účastníkov komunikácie.

Synchrónne online video poradenstvo

Poradcovia najčastejšie siahajú po synchrónnom online video poradenstve. V súčasnosti sú pre tento účel využívané platformy ako napríklad Microsoft Teams, Zoom, Skype, Cisco Webex Teams, Google Hangouts, WhatsApp, Facebook Messenger, Whereby, Viber a iné. Pre docielenie profesionality je pred začatím synchrónneho online hovoru potrebné myslieť na niekoľko vecí:

- Dôležité je mať nevyhnutné technické vybavenie a oboznámiť sa s programom, ktorý bude používaný. Poradca by mal vedieť klienta usmerniť a zaistiť, aby bola plynulosť stretnutia ovplyvňovaná technickými problémami čo najmenej.
- Potrebné je vybrať vhodný priestor, v ktorom sa bude poradenský rozhovor odohrávať. Poradca by si mal zariadiť, aby nebol v priebehu rozhovoru rušený; mal by sa uistiť, či je osvetlenie v miestnosti vyhovujúce a pozadie reprezentatívne. Vhodné je klientom zdôrazniť, aby si aj oni zaistili nerušené prostredie.
- Ani v prípade konzultácií poskytovaných z domu by poradca nemal zabudnúť na profesionálne oblečenie.
- Užitočné je mať poruke hárok papiera a pero, keďže robenie si poznámok do počítača môže klientov rušiť. Poradcovia si ďalej pochvalujú využitie dvoch monitorov - jedného na zdieľanie obrazovky a druhého z dôvodu potreby mať klientov vždy „na očiach“.
- Online poradenstvo, rovnako ako aj poradenstvo tvárou v tvár, si na začiatku vyžaduje dohodnutie podmienok spolupráce. Žiadané je ujasniť si napríklad, ako často sa budú obidve strany „stretávať“ a ako dlho budú poradenské stretnutia trvať.

Ďalšie špecifiká poradenskej práce v online priestore

Nie všetky nástroje osvedčené z poradenstva tvárou v tvár musia fungovať v prostredí online. Novému pracovnému priestoru je potrebné sa prispôbiť. Kariérové poradkyne s dlhodobými skúsenosťami s prácou v online svete radia venovať viac pozornosti úvodnému nalaďovaniu sa na seba s klientom, viac času dohadovaniu si kontraktu a všeobecne všetkým úkonom. Komunikácia „cez počítač“ je zdĺhavejšia a náročnejšia na sústredenie. Konzultácie by preto mali trvať o niečo kratšie, poradcovia by si mali nechať kameru vždy zapnutú a nezabúdať na

priebežnú vizualizáciu výstupov. Pocit „ľudskej vzájomnosti“, ktorý mnohým v online priestore chýba, je možné aspoň čiastočne navodiť oslovením sa menom, alebo napríklad osobným stretnutím sa s klientom pred začatím online spolupráce (Záhradníková & Valicová, 2020).

Okrem štandardného kariérového poradenstva sa bude v čase ekonomickej recesie od poradcov vyžadovať niečo navyše. Hooley (2020a) zdôrazňuje, že k úspešnému prevedeniu klientov náročným obdobím je nevyhnutné:

- pomôcť ľuďom s porozumením situácie, do ktorej sa dostali a vysvetliť im, ako sa realita, na ktorú sú zvyknutí, zmení;
- pomôcť zasiahnutej skupine získať prístup k prijateľnej práci;
- zastávať sa záujmov klientov aj mimo individuálnu poradenskú prax.

Výhody a nevýhody synchrónneho online video poradenstva

Online poradenstvo so sebou prináša výzvy rôzneho charakteru. Komunikácia online nie je rovnocenná komunikácii tvárou v tvár. Napriek tomu, že sa komunikujúci navzájom vidia, poradca sa nemôže spoľahnúť na očný kontakt s klientom, nemá bezprostrednú možnosť sledovať jeho reakcie. Poradca rovnako nemá kontrolu nad rušivými vplyvmi prichádzajúcimi z prostredia klienta. Aj tá najlepšia príprava na hovor sa môže skončiť vypadnutím spojenia či technickými komplikáciami.

Online poradenstvo ponúka na druhej strane mnoho výhod. Poradenské služby môžu byť poskytované kedykoľvek a kdekoľvek. Časť populácie, ktorá sa predtým k týmto službám nedostala, k nim vďaka technickým vymoženostiam získala prístup. Technológie sprostredkujúce online komunikáciu poskytujú množstvo užitočných funkcií, ktoré nie sú pri práci tvári v tvár prítomné - poradca sa môže s klientom v priebehu stretnutia deliť o odkazy na zdroje, klikom prizvať do diskusie iných ľudí či zdieľať svoju obrazovku. V skratke, komunikácia online sprístupňuje namodernejšie služby širokej verejnosti.

Záver

Kariérové poradenstvo na diaľku sa postupne stávalo bežnejším už pred vypuknutím pandémie COVID-19. Kríza funguje ako veľký urýchľovač zmien a pandémia akoby len podporila existujúci trend. V rýchlo sa rozvíjajúcom svete musia kariéroví poradcovia neustále prehodnocovať techniky práce a spôsoby komunikácie, ak chcú poskytovať zmysluplné a efektívne služby rôznym skupinám populácie. Koronakríza znormalizovala poradenstvo na diaľku.

Najvhodnejšou stratégiou prístupu k tejto zmene je identifikovať fungujúce metódy prezenčnej formy práce, adaptovať ich na dištančné poradenstvo, pričom naplno využívať jeho vlastné výhody. Spôsob komunikácie s klientom (tvárou v tvár vs. na diaľku) je v konečnom dôsledku druhoradý, ak je splnený základný predpoklad a to, že sa klientovi dostáva kvalitných služieb.

ZDROJE

AMI Communications Slovakia (28. mája 2020). *Traja zo štyroch zamestnancov sa boja o svoju budúcnosť*. Získané 23. júna 2020 z <https://amic.sk/ami-news/traja-zo-styroch-zamestnancov-sa-boja-o-svoju-buducnost/>

Grant, A. (1. júna 2020). Adam Grant on how jobs, bosses and firms may improve after the crisis. *The Economist*, Získané 16. júna 2020, z https://www.economist.com/by-invitation/2020/06/01/adam-grant-on-how-jobs-bosses-and-firms-may-improve-after-the-crisis?fbclid=IwAR2NzhzQ5_nf01POA23i0tal4PAvXChiMTNCt5qDYsRqBblt2LliKa5O07I

Hooley, T. (24. apríla 2020a) Career guidance and Covid 19. Získané z https://www.youtube.com/watch?v=zpN_YKrP4Bs

Hooley, T. (30. apríla 2020b) Synchronous online guidance. Získané z <https://www.youtube.com/watch?v=yzGACnrI0NE>

Psychology (n. d.). *History of Career Counseling*. Získané 18. júna 2020 z <http://psychology.iresearchnet.com/counseling-psychology/career-counseling/history-of-career-counseling/>

Sampson, J. P., Jr. (2000). Using the Internet to enhance testing in counseling. *Journal of Counseling & Development*, 78(3), 348–356. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.2000.tb01917.x>

Šucha, V. (8. júna 2020). Aký bude svet po korone. *Sme*. Získané 17. júna 2020 z <https://komentare.sme.sk/c/22421041/aky-bude-svet-po-korone.html>

Tlačová správa Národnej banky Slovenska (24. marca 2020). *Pandémia posiela slovenskú ekonomiku do recesie, nasledovanej dynamickým oživením*. Získané 20. júna 2020 z https://www.nbs.sk/sk/informacie-pre-media/tlacove-spravy/spravy-vseobecne/detail-tlacovej-spravy/_pandemia-posiela-slovensku-ekonomiku-do-recesie-nasledovanej-dynamickym-ozivenim

Zahradníková, Z., Valicová, M. (13.mája 2020). *Ako poskytovať kariérové poradenstvo na diaľku - tipy a skúsenosti* [Webinár]. Združenie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry, Euroguidance Slovakia. <https://www.youtube.com/watch?v=oVgvXpSc128>



Stanislava Kováčová vyštudovala psychológiu na Masarykovej univerzite v Brne. Časť svojho štúdia strávila na univerzitách v Holandsku, Fínsku, USA a v Iráne. Počas svojho následného pôsobenia na Psychologickom ústave Akadémie vied ČR sa venovala témam sociálne normy a zlepšovanie postojov medzi skupinami ľudí. Zaujíma sa o detskú psychológiu, má skúsenosť s prácou školskej psychologičky na základnej škole. Od roku 2019 pôsobí v slovenskom centre Euroguidance na pozícii konzultantky v oblasti kariérového poradenstva. Je frekventantkou dlhodobého psychoterapeutického výcviku zameraného na postmoderné prístupy v psychoterapii.

Citujte ako:

Kováčová, S. (2020). Pandémia Covid-19 a kariérové poradenstvo na diaľku. In: *Kariérové poradenstvo v teórii a praxi* [online], 2020 (17), str. 87-92. Dostupné na internete: <https://www.euroguidance.sk/>. ISSN 1338-8231