

## NOVÉ SKYLY Z JYVÄSKYLY

**Helena Pechová, Alice Müllerová, Karolína Šolcová, Nora Jakobová,  
Marie Fukalová, Soňa Gajdaczová, Míša Šimanová**

Centrum Euroguidance poskytlo jako jednu z odměn pro výherce Národní ceny kariérového poradenství možnost zúčastnit se jednosemestrálního online kurzu [Information and Communication Technology in Guidance and Counselling](#) organizovaného finskou Open University of University of Jyväskylä.

Kurz proběhl na jaře tohoto roku. Za Českou republiku se zapojilo devět účastnic působících v různých oblastech kariérového poradenství (univerzity, střední školy, neziskové organizace i soukromý sektor).

V tomto článku Vám chceme představit nejen obsah tohoto kurzu, ale sdílet i své dojmy, případně nabídnout stručný pohled na některá z témat, která nás na kurzu zaujala. Zamýšlíme se také nad tím, jak znalosti z kurzu můžeme využít ve své práci.

Kurz byl organizován v týdenních blocích. Každý týden byly pro nás v prostředí Moodle připravené videopřednášky, podklady k četbě a úkoly na konkrétní témata. Součástí zadaných úkolů bylo také diskutovat ve skupinách nebo vyzkoušet si poradenství v online prostoru. Úkoly byly rozmanité, zahrnovaly tvorbu infografiky, hodnocení webových stránek z hlediska jejich informačního přínosu a průběžně poskytovat zpětnou vazbu na výstupy ostatních.

Na začátku kurzu jsme provedli sebereflexi očekávání od kurzu a našich vstupních znalostí a samotnému porozumění tématu. Na závěr nás čekala stejná sebereflexe, abychom si zhodnotili získané znalosti a očekávání.

V kurzu jsme se zabývali teoretickými tématy, jako je rozvoj digitálních technologií, etická témata a práce s informacemi, ale i praktická oblasti poskytování online poradenství – například jsme si mohli vyzkoušet chat jako jeden z prostředků komunikace. Pro většinu z nás to byla nová zkušenost, i když používání chatu není již žádnou novinkou. Kurz nám přinesl mnoho nových informací, například seznámení z konceptem co-careering, změnou charakteru poradenství a role poradce s rozvojem sociálních médií a mnoho dalších zajímavých témat. Přesto jsme postrádali větší aktuálnost kurzu vzhledem k situaci s pandemií COVID 19, která přinesla masivní využití digitálních technologií i v oblastech, kde zatím jejich využití nebylo běžné – za takovou oblast považujeme i kariérové poradenství.

Závěrečná práce zahrnovala osobní reflexi celého kurzu a zpracování jednoho z témat. Prověřila naše dovednosti akademického psaní podle stanovených požadavků. Vzhledem k tomu, že jsme všechny obdržely certifikát, věříme tomu, že jsme se s těmito požadavky se ctí vypořádaly 😊.

Nyní Vám tedy nabízíme naše krátká zamyšlení.

### **Etická stránka kariérového poradenství (Helena Pechová)**

Jedním z témat online kurzu byla také etická stránka poradenství. Dotkli jsme se problematiky nastavení osobních hranic při práci s klienty, zacházení s citlivými daty nebo výhodách a nevýhodách, které v této souvislosti plynou z online poradenství.

Nejzajímavější pro mě bylo nastavení hranic s klienty – v mém případě studenty, protože jsem si až díky kurzu reflektovala, jaké jsou mé osobní hranice.

Jsem pro klienty k dispozici kdykoliv během dne? Jakou mírou je nechávám nahlédnout do svého soukromí? Mám komunikovat s klienty skrze své osobní účty na sociálních sítích? Mám striktně oddělovat, zda skrze chat řešíme naši zakázku a když mě kontaktují jen tak? Kde je hranice toho, s čím jsem schopna klientovi pomoci a kdy už přichází stopka a je nutné ho odkázat dále? Jak s ním navázat důvěru v online prostředí?

Uvědomila jsem si, že nebýt klientům k dispozici 24/7 je pro mě důležité a má to přímý vliv i na psychickou pohodu poradce a i na kvalitu služeb, které poskytuje a že vytvořit bezpečné prostředí v online světě nemusí být tak jednoduché.

### **Koncept digital natives (Alice Müllerová)**

Jedním z témat kurzu, který pomohl rozproudit diskuzi mezi účastníky, bylo téma "digital natives". Měli jsme možnost podívat se na zajímavé [video](#), které tento koncept představuje a nastoluje tak otázku, jak se projevuje generace, která vyrostla současně s rozvojem užívání digitálních technologií. Jde o generaci lidí narozených po roce 1994, kdy se rozšiřuje užívání internetu a mobilních telefonů. Video přibližuje způsob, jakým se už od dětství s digitálními technologiemi seznamují, získávají zkušenosti a jak se digitální technologie, především mobilní telefon, stává součástí jejich „fyzického prostoru“. Zpochybňuje také některé z představ o tom, že mladí lidé kvůli digitálním technologiím postrádají sociální kontakty, a ukazuje, jak naopak mobilní telefony usnadňují vzájemnou blízkost a komunikaci. Některá média, jako např. mobilní telefony a textové zprávy, slouží ke komunikaci s okruhem lidí, se kterými jsou i ve fyzickém kontaktu, jiná, např. hry a Facebook, zprostředkují převážně virtuální kontakty. Nicméně ukazuje se, že nejčastěji mladí lidé technologie kombinují kontakty ve virtuálním a fyzickém prostoru. Z toho vyplývá také zajímavý fakt – mladí lidé jednoduše tyto dva světy nerozdělují tak, jak jsme zvyklí. Zajímavým faktem pro mě bylo, že pro tuto generaci je nepředstavitelný vztah, sociální kontakt, jehož součástí by nebyla virtuální komunikace. Za zamýšlení ovšem stojí i otázka, jestli tento fakt neplatí v dnešní době pro nás všechny, tedy i generace starší.

Jak jsem již zmínila, tento koncept vzbudil řadu souhlasných i nesouhlasných reakcí. Někteří účastníci kurzu nesouhlasili s tím, že by byl podstatný rozdíl mezi generacemi ve schopnosti zvládat digitální technologie, rozdíly vidí spíše v přístupu k nim a míře zkušeností, kterou získáme. Já osobně vnímám, že mladí lidé, kteří vyrostli v prostředí, kde jsou digitální technologie všudypřítomné, mají nejméně jednu výhodu. Digitální technologie vnímají jako samozřejmost a k jejich užívání se stavějí bez obav. Schopnost využívat digitální technologie ve svůj prospěch totiž také záleží na postoji, který k nim máme. Zda jsme, i jako kariéroví poradci, ochotni přijímat nové věci, učit se integrovat je do své stávající praxe.

## **Jaká je dnes ve světě lehce dostupných technologií role kariérového poradce? (Karolina Šolcová)**

Vzhledem k cílové skupině, se kterou pracuji a to jsou vysokoškolští studenti ve věku 23-35 let, jsem hledala odpovědi na dvě otázky:

Může vůbec být kariérový poradce, který může být až o generaci starší než jeho cílovka, oprávněným partnerem pro diskusi?

Jak aktivně používat informační technologie, aby byly užitečné a zároveň nevymazaly osobní zkušenosti obecně předávané F2F? Zejména proto, že mladá generace si ráda o všem rozhoduje sama na základě nasbíraných zkušeností z online prostředí.

Protože jsem úplně odpovědi na otázky nenašla, tak jsem měla čas spíš přemýšlet o roli poradce a dobrala jsem se k tomuto:

- bez znalosti ICT se neobejdeme;
- šíře jejího použití je téměř bez hranic a ač je to lákavá, je to i nebezpečné. Protože šíře možností zamezuje fokusování na vybrané klíčové aktivity;
- internet je přítel i nepřítel v jednom. Protože mladá generace žije ve světě SoMe, tak má neomezený přístup k informacím, ale zároveň z nich neumí cíleně filtrovat;
- dnešní poradce si musí ještě víc definovat svou roli - je mediátor, konzultant, kouč, píáarista, organizátor?

Technologie se strašně rychle vyvíjí a vůbec není snadné stíhat, držet krok a vědět, kdy se co objeví. Natož se to rychle naučit, používat aktivně a účinně. A protože žijeme v době vizuální, kdy se komunikuje ve zkratce, ocitli jsme se v situaci, na kterou jsme moc nebyli připraveni a musíme jít metodou pokus-omyl, která je prostě vyčerpávající. A musíme si poradit sami, právě proto, že když má poradce radit, tak se moc nemůže svého klienta ptát na to, jak s ním má vlastně komunikovat.

Trochu Hlava XXII, ale svým způsobem výzva.

### **Ohlédnutí za EDUA kurzem (Nora Jakobová)**

Po absolvování kurzu jsem se utvrdila v tom, že využití moderních technologií lze vnímat jako prostředek k sebereflexi vlastní práce kariérového poradce. Uvědomit si, co v praxi používám, za jakým účelem a jak lze své postupy obohatit v online prostředí. Vzhledem k tomu, že pracuji se studenty čtyřletého gymnázia, může mi využití ICT pomoci přiblížit se jejich světu a oslovit je „jejich řečí“, tedy řečí informačních technologií s důrazem na vizuální a interaktivní prostředky. Prakticky se jedná o využití infografik, videí, online her a fotografií v procesu kariérového poradenství. Stejně tak studenti oceňují zapojení do veřejných online fór a sdílení zkušeností s vrstevníky, univerzitními studenty či s osobami v praxi přes online rozhraní. Díky kurzu jsem si poprvé vyzkoušela kariérové poradenství prostřednictvím chatu, které do určité míry mohou také uplatnit. Kurz mi přinesl také metodiku a určité standardy emailového kariérového poradenství, které při své práci využívám.

Celkově mi kurz pomohl pochopit koncept „co-careering“ tedy aktivní společné utváření poradenského procesu, kde je poradce průvodcem. V rámci skupinové online práce jsem mohla diskutovat etické aspekty online práce kariérového poradce, což vedlo k zajímavému zjištění, že principy jsou univerzální napříč kulturami. Jediné, co bych kurzu vytkla, je neaktuálnost obsahu vzhledem k situaci pandemie Covid 19. Kurz byl vytvořen v době, kdy poradci příliš online nepracovali, což však v době lockdownu již zdaleka nebyla pravda a byla podle mě škoda situaci k modernizaci kurzu nevyužít.

### **Od informací „pouze ke čtení“ k diskuzi (Marie Fukalová)**

Co jsem si odnesla z kurzu EDUA290? Kromě zajímavých témat jako jsou *digital natives* nebo dnešní role kariérového poradce mě velmi zaujal způsob samotné výuky a přerod kariérového poradenství v čase. Společným jmenovatelem je v tomto případě *diskuze*.

Když se pustím do srovnání výuky v Česku vs. Finsku, musím konstatovat, že Finsko je více otevřené vzájemné diskuzi. Většina aktivit v kurzu byla založena na debatě o předem daných tématech. Chci podotknout, že zde nechyběla ani podpora v podobě teoretických materiálů. Diskuze dokáže podnítit nové úvahy a úhly pohledu na danou problematiku, což je dá se říci mým koníčkem.

Co mě ale nadchlo více je uvědomění, že se tato filozofie postupně prolнула do prostředí kariérového poradenství. Zatímco dříve bylo kariérové poradenství čistě o předávání pevných, jasně daných informací, dnes dochází spíše k diskuzi. Diskuze v tomto případě znamená možnost hovořit o daných tématech veřejně bez ohledu na odborné vzdělání či akademický post. Tato doba přináší nový způsob komunikace, nové možnosti nebo také snížení nákladů na poskytované služby kariérových poradců.

K této změně přispěly bez pochyby informační a komunikační technologie. Konkrétně pak sociální sítě a webová fóra. Důležité je ovšem zmínit i nevýhody a rizika, které s těmito možnostmi souvisí, protože každá mince má dvě strany. Primárním rizikem je nedostatek kontroly validity zveřejněných informací. Může tak docházet k chybným interpretacím a dezinformacím, které mohou být škodlivé. Na druhou stranu díky novému způsobu sdílení informací může docházet k diskuzi mezi odborníky a širokou veřejností, získávají se tak nové poznatky.

A abych toto téma tak uzavřela, kurz EDUA290 přinesl mně i dalším účastníkům uvědomění, v jaké době se nacházíme, jak můžeme využít nástroje, které informační a komunikační technologie přináší a také informace o rizicích, které svobodná diskuze přináší.

### **Soňa Gajdaczová**

Chtěla bych říct, že díky absolvování kurzu jsem si uvědomila, že ICT v kariérovém poradenství i v běžném životě se bude dále vyvíjet a my budeme ICT využívat denně ať vědomě či nevědomě. Z témat kurzu je zřejmé, že v rámci poskytování kariérových služeb, ať z pohledu klienta či kariérového poradce je vhodné a bezpečné myslet na dodržování etických kodexů, pravidel, standardů, a to jak na místní, tak na celosvětové úrovni. Stejně jako ve všech poradenských praktikách se i váš konkrétní přístup k online poradenství stejně jako můj přístup bude v průběhu

času vyvíjet a je tedy důležité vyvinout si metodiku, která splní vaše okamžité cíle a požadavky v tomto směru. Pokud je naše služba využívající ICT založena na péči o klienta, tak například při využívání sociálních médií by naše kompetence měly zahrnovat: schopnost lokalizovat, hodnotit a používat online obsah, být všestranným a promyšleným autorem, schopnost generovat a udržovat poutavé a konstruktivní online diskuse a vytvářet viditelnou a důvěryhodnou přítomnost online. V ukotvení se ve výše zmíněných tématech a jeho rozšíření by vám mohl stejně jako mě pomoci online kurz „EDUA290 Online Course Information and Communication Technology in Guidance and Counseling“, který pořádá Open University of University of Jyväskylä, Finsko.

### **Co mi utkvělo v paměti? (Míša Šimanová)**

*Změna paradigmatu.* Kariérový poradce, jak už víme, není tím, kdo jako jediný drží klíče k odpovědím, které klient hledá. I v souvislosti s rozvojem ICT a novými, téměř neomezenými možnostmi přístupu k informacím se tato představa kariérového poradce stává neudržitelnou a nereálnou. Což ovšem zdaleka neznamená, že se sám kariérový poradce stává nadbytečným, naopak – přejímá nové role a nové styly práce. To, co jsem právě popsala, je základ, kterým se mnoho z nás při své práci řídí. Co pro mě však bylo v kurzu opravdu oči otevírající, bylo zjištění, že popsané je teprve druhou ze čtyř úrovní kariérového poradenství.

### **Co mě zaujalo?**

Kromě již výše zmíněného pro mě byla velmi nosná zkušenost s poradenstvím prostřednictvím chatu, které jsme si mohli vyzkoušet na sobě navzájem. Přínos přitom nebyl zdaleka jen v možnosti vyzkoušet si „svůj“ postup poradenského rozhovoru na kolegovi či kolegyni z jiné země a kultury, ale hlavně v zážitku z tohoto typu poradenství. Chat má skutečně moc člověka vtáhnout, zároveň i odstraňuje bariéry například způsobené předčasnými soudy, které si o klientovi můžeme vytvořit na základě jeho vzhledu či stylu oblékání. Jsme odkázáni pouze na to, co nám klient sám sdělí. A on je zároveň nucen své potřeby formulovat do psané podoby, což jej může vést i k určité reflexi.

### **Co jsem zatím využila?**

Snažím se více využívat síly, přehlednosti a jednoduchosti sdělení, které nabízí infografiky. S novou naléhavostí jsem si také uvědomila důležitost networkingu a toho, mít jako kariérový poradce dobře zvládnutou vlastní prezentaci, například na sociálních sítích – to je pro mě stále výzvou. Snažím se také využívat poznatky o úrovních kariérového poradenství i o tzv. digital natives. A v neposlední řadě jsem si odnesla propojení na několik kolegyň z Česka, za které jsem jako začátečnick v oboru velmi vděčná.

Děkujeme Euroguidance za možnost zúčastnit se finského online kurzu.