

STANDARDSY PSYCHOLOGICKÝCH A PSYCHOTERAPEUTICKÝCH SLUŽEB NA UNIVERZITĚ PALACKÉHO V OLOMOUCI

1. Úvod

Cíl a význam služeb: Psychologické a psychoterapeutické služby mají zásadní význam v podpoře a udržování duševního zdraví a celkové pohody jednotlivců. Jejich cíle a význam lze obecně definovat takto:

Cíle

1. **Podpora duševního zdraví:** primárním cílem těchto služeb je pomoci jednotlivcům (studentům, účastníkům CŽV či zaměstnancům UP – dále jen jednotlivcům nebo klientům) zvládat různé typy psychických problémů, jako jsou úzkost, deprese, stres, ale i mezilidské konflikty či jiné obtížné životní situace. Psychoterapie a psychologické poradenství umožňují klientům pochopit jejich problémy a rozvíjet efektivní strategie zvládání a zmírnění svých obtíží.
2. **Osobní rozvoj a zlepšení kvality života:** služby pomáhají jednotlivcům lépe poznat sami sebe, rozvíjet pozitivní vlastnosti a řešit vnitřní konflikty. Díky tomu mohou žít spokojenější a naplněnější život.
3. **Krizová intervence a podpora v náročných obdobích:** psychologická pomoc je klíčová při zvládání krizí, jako jsou akutní stresové reakce, ztráta blízké osoby, zjištění nepříznivé zdravotní prognózy u sebe nebo v blízkém okolí, trauma aj. Poskytovatelé služeb pomáhají klientům rychle se zorientovat a stabilizovat jejich psychický stav.
4. **Prevence a podpora zdravých návyků:** služby se zaměřují i na prevenci duševních obtíží. To zahrnuje vzdělávání, osvětu a rozvoj dovedností, které pomáhají jednotlivcům lépe zvládat stres a vybudovat si zdravé životní návyky.

Význam

1. **Zlepšení duševní pohody a kvality života:** psychologické a psychoterapeutické služby podporují duševní pohodu klientů, což má pozitivní vliv na jejich celkovou kvalitu života. Klienti, kteří dostávají odbornou pomoc, jsou často spokojenější a schopni efektivněji zvládat každodenní výzvy.
2. **Redukce stigma:** dostupnost psychologických služeb pomáhá destigmatizovat problémy duševního zdraví a podporuje otevřenější přístup k vyhledání pomoci. To umožňuje širší veřejnosti lépe porozumět významu duševního zdraví a vyhledat odbornou podporu bez pocitu hanby nebo obav z odsudku.
3. **Podpora sociální a pracovní funkčnosti:** dobré duševní zdraví přímo přispívá k úspěchu v osobním i profesním životě. Psychologické služby zlepšují schopnost klientů

komunikovat, řešit problémy a udržovat pozitivní vztahy, což je zásadní pro jejich osobní a profesní úspěch.

Pro koho: Služby mohou využít studenti UP, účastníci CŽV a zaměstnanci UP. Podrobnější informace naleznete na: <https://www.upol.cz/poradenstvi/psychologicke/>

2. Kvalifikace odborníků

V České republice jsou odborníci poskytující psychologické a psychoterapeutické služby kvalifikováni na základě několika klíčových požadavků. Především musí splnit **minimální vzdělávací standardy**, které obvykle zahrnují:

1. **Potřebné vzdělání:** Odborníci poskytující poradenské služby mají vysokoškolské vzdělání v oblasti, ve které poskytují poradenství (př. pracovníci poskytující psychologické poradenství – jednooborový magisterský studijní program v oblasti psychologie).
2. **Psychoterapeutický výcvik:** Kromě vysokoškolského vzdělání je pro pracovníky poskytující psychoterapii nezbytný akreditovaný psychoterapeutický výcvik v jednom z uznávaných terapeutických směrů (např. kognitivně-behaviorální terapie, psychodynamická terapie, gestalt terapie a další).
3. **Supervize a další vzdělávání:** Po dokončení výcviku jsou terapeuti povinni pravidelně absolvovat supervizi, což znamená odborný dohled nad jejich prací, a pokračovat ve vzdělávání, aby zůstali aktuální s novými poznatky v oblasti psychoterapie.
4. **Certifikace:** Pro výkon psychoterapie ve zdravotnickém systému je v ČR vyžadována certifikace, která se získává po dokončení výcviku a splnění všech předepsaných podmínek.

3. Dostupnost služeb a propagace služeb

- **Rychlost přijetí:** Jednotlivá pracoviště mají vlastní vnitřní pravidla na dobu, ve které poskytují poradenské služby za předpokladu, že je klient osloví. Čekací doba na poskytnutí konzultace se může lišit od daného pracoviště, přičemž např. krizová intervence probíhá převážně do 3–4 dnů od kontaktování Institutu sociálního zdraví Univerzity Palackého. Informace o čekacích lhůtách poskytnou poradenští pracovníci klientovi na základě jeho žádosti (fyzicky či elektronicky).
- **Platba:** služby jsou ve většině případů poskytovány zdarma, avšak některé služby jsou zpoplatněny s možností zvýhodněných cen pro studenty a zaměstnance UP. Pravidla plateb za poradenské služby se mohou lišit podle jednotlivých pracovišť v rámci poradenského systému univerzity, kde každé pracoviště může mít své vlastní podmínky a postupy, klient by však měl vždy být podrobně informován (ústně či písemně) o skutečnostech souvisejících s platbou.
- Poradenské pracoviště **vhodným způsobem a dostupnými nástroji** propaguje nabízené poradenské služby tak, aby byly informace o nich snadno dohledatelné a dostupné.

4. Spektrum služeb a jejich formy

Univerzita Palackého v Olomouci poskytuje širokou **škálu služeb** pro podporu duševního zdraví a osobního rozvoje. Nabízí:

- psychologické a psychoterapeutické poradenství,
- koučink,
- krizovou intervenci,
- kariérní poradenství,
- odborné konzultace.

Psychologické poradenství je odborná podpora zaměřená na prevenci a řešení konkrétních životních obtíží, jako jsou stres (včetně měření stresu a strategie managementu stresu), úzkost, strach, vztahové problémy nebo studijní potíže. Cílem poradenství je poskytnout klientovi prostor pro prozkoumání jeho situace a podporu při hledání efektivních řešení a strategií zvládnutí. Psycholog využívá metody a techniky zaměřené na podporu klientovy schopnosti překonávat překážky a zlepšovat jeho duševní pohodu. Psychologické poradenství bývá obvykle krátkodobé a zaměřuje se spíše na aktuální problémy než na hlubokou osobnostní práci, která je charakteristická pro psychoterapii.

Psychoterapie je léčba (případně prevence) psychických obtíží psychologickými prostředky, která využívá rozhovor a další techniky k podpoře změn v prožívání a chování klienta. Cílem psychoterapie je pomoci jedinci lépe porozumět sobě, zvládnout psychické obtíže, rozvíjet efektivní způsoby zvládnutí stresu a podpořit celkovou duševní pohodu. Na rozdíl od poradenství či koučinku se zaměřuje na hlubší práci s emocemi a dlouhodobými vzorci myšlení a chování, které mohou být příčinou psychických problémů.

Koučink je metoda rozvoje osobních a profesních schopností, která se zaměřuje na podporu jednotlivce při dosahování jeho cílů a rozvíjení potenciálu. Kouč, jako průvodce, klade otázky a poskytuje strukturu, která klientovi pomáhá lépe porozumět sobě samému, stanovit si cíle a najít vlastní efektivní řešení či přístupy ke zvládnutí výzev.

Krizová intervence je okamžitá a krátkodobá podpora poskytovaná jednotlivcům, kteří prožívají intenzivní psychickou krizi, například po traumatickém zážitku, v akutním stresu nebo při náhlém zhoršení duševního zdraví. Jejím cílem je stabilizovat klienta, snížit psychické napětí a pomoci mu obnovit základní schopnost fungování. Krizový intervenční pracovník využívá strukturované rozhovory a techniky zaměřené na řešení aktuální situace a podporu klienta, aby mohl postupně získat kontrolu nad svým stavem a zvažovat další kroky k zotavení.

Kariérní poradenství je služba zaměřená na podporu jednotlivců při plánování jejich profesní dráhy, hledání kariérních cílů a rozvíjení potřebných dovedností pro uplatnění na trhu práce. Kariérní poradce pomáhá klientům identifikovat jejich silné stránky, zájmy a hodnoty, které mohou formovat jejich kariérní rozhodnutí. Dále nabízí nástroje a techniky pro efektivní zvládnutí náročných situací v profesním životě, jako je změna zaměstnání, příprava na pohovor, tvorba životopisu nebo rozvoj měkkých dovedností, například komunikace a sebedůvěry.

Kariérní poradenství se tak zaměřuje na současné i budoucí kroky k naplnění profesního potenciálu klienta.

Odborná konzultace je poradenské setkání s kvalifikovaným odborníkem, jehož cílem je poskytnout odborné rady, vedení nebo informace k řešení konkrétního problému nebo otázky. Konzultace umožňuje klientovi získat profesionální pohled na situaci a probrat možné kroky či strategie.

Formy a způsoby poskytování služeb

Jsou **nabízeny** jak **individuální** setkání, tak **skupinové** programy.

Způsob poskytování služeb na Univerzitě Palackého zahrnuje **osobní setkání** a **online konzultace** např. prostřednictvím videohovorů, telefonicky a případně kombinaci výše uvedených způsobů. Tato flexibilita umožňuje klientům přístup k psychologické podpoře jak přímo na univerzitě, tak na dálku, což usnadňuje dostupnost služeb podle individuálních potřeb klientů.

Poradenské služby jsou poskytovány v **českém, anglickém, slovenském, ruském a ukrajinském jazyce**, dále je možnost zajistit tlumočnické služby do **českého znakového jazyka** prostřednictvím Centra podpory studentů se specifickými potřebami (www.cps.upol.cz).

Podrobnější informace o formách a způsobech naleznete na:

<https://www.upol.cz/poradenstvi/psychologicke/>

5. Odborná dokumentace a etika

- **Etické standardy:** Specifikace etických pravidel pro poskytování služeb, ochrana soukromí a důvěrnost informací klientů:
 - Jednotlivé služby jsou poskytovány v souladu s příslušnými etickými kodexy, zejména:
 - Etickým kodexem Českomoravské psychologické společnosti (ČMPS),
 - Etickým kodexem Asociace klinických psychologů ČR (AKP ČR),
 - Etický kodex České psychoterapeutické společnosti,
 - Etickým kodexem pro zaměstnance a studenty UP,
 - Etické kodexy jednotlivých pracovišť,
 - Případné porušení kodexu řeší příslušné etické komise (např. Etická komise UP, která funguje jako poradní orgán rektora).
- **Dokumentace a záznamy o poskytování služeb:** Pracovníci poskytující výše definované služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a informacích, které se dozví v souvislosti s poskytováním těchto služeb. Každé pracoviště má vytvořena organizační a technická opatření, jejichž prostřednictvím se zamezí náhodnému nebo neoprávněnému úniku informací (např. uzamčené složky s dokumenty a písemnými záznamy o klientech, zabezpečuje komunikační prostředky jako počítače, notebooky hesly, přístupovými právy apod.

Pokud jednotlivá pracoviště poskytující poradenské služby nakládají a zpracovávají osobní údaje klientů, jsou tyto záležitosti ošetřeny v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Pracovníci, kteří s osobními údaji nakládají, se zavazují plně respektovat toto nařízení.

6. Výzkum a evaluace

Jednotlivá pracoviště poskytující poradenské služby se aktivně podílí na rozvoji a zvyšování kvality poskytovaných služeb a to zejména v oblasti výzkumu a inovace a zapojení klientů do tvorby služeb.

Výzkum a inovace:

- **Podpora výzkumu:** Poradenská pracoviště by měla aktivně podporovat výzkumné projekty zaměřené na duševní zdraví studentů, což zahrnuje získávání dat o potřebách a problémech, se kterými se studenti potýkají. Tento výzkum může zahrnovat anonymní dotazníky, interview nebo longitudinální studie sledující změny v psychickém zdraví během studia.
- **Hodnocení efektivity:** Pravidelný sběr dat o efektivitě poskytovaných služeb (např. pomocí zpětné vazby nebo dotazníků) by měl být standardní součástí, která slouží k posouzení účinnosti služeb.
- **Implementace inovací:** Nové postupy a metody by měly být zaváděny na základě nejnovějších výzkumů a poznatků z oblasti psychoterapie a psychologie, což zahrnuje využívání digitálních nástrojů, teleterapie nebo moderních přístupů v prevenci a intervenci.

Zapojení studentů do procesu kvality poskytovaných služeb

- **Zpětná vazba od klientů:** Standardy mohou zahrnovat pravidelné průzkumy mezi klienty, aby zjistily jejich potřeby, očekávání a zkušenosti s poradenskými službami. Tyto informace mohou pomoci zlepšovat dostupnost, kvalitu i relevanci služeb.
- **Spolupráce při tvorbě služeb:** Klienti by měli být zapojeni jako aktivní účastníci při navrhování a hodnocení služeb.
- **Transparentnost změn:** Informování klientů o výsledcích průzkumů a následných změnách zajišťuje transparentnost a buduje důvěru mezi klienty a poskytovateli služeb, což přispívá ke zlepšení účinnosti a využitelnosti nabízené podpory.