

# Psychologická diagnostika a zakázka

Mnoho lidí i firem se zajímá o výstupy psychologických testů, assessment centra nebo development centra. Zadavatel předpokládá, že testující mu dodá odpovědi na jeho otázky. Testující má často k dispozici pevně nastavené know-how, které nemusí vůbec požadavkům zadavatele odpovídat. Na následujícím příběhu chci ukázat, co může neujasněná zakázka (tedy zadání toho, co chci zjišťovat) způsobit.

*Před nedávnou dobou mi zavolaal jeden pán, třeba pan Novák, který mi do telefonu řekl, že potřebuje poradit, jak by se mohl stát koučem. Na své upřesňující otázky jsem stále nedostávala smysluplné odpovědi, a tak jsem mu nabídla, že se setkáme a jeho požadavek si vyjasníme.*

*Při setkání jsem se dál vyptávala. Postupně jsem se dozvěděla, že pan Novák je finanční poradce a teď chce finanční poradenství pověsit na hřebík a začít se živit jako kouč.*

*Pořád jsem nechápala, proč chce zcela změnit obor a proč raději nerozvíjí to, co už trochu umí. Během rozhovoru jsem zjistila, že pan Novák je inženýr technického směru a vlastně poměrně úzce zaměřený odborník. Před několika lety jeho zaměstnavatel propouštěl a on přišel o práci. Tak se bál, že nic jiného nenajde, že přijal první nabídku, kterou dostal, a začal pracovat jako finanční poradce. Obor se poměrně slušně naučil, ale vloh do obchodu moc neměl. To zřejmě pan Novák tušil, a tak si šel nechat udělat psychologické testy.*

Je to takové kouzelné slovíčko: psychologické testy. Mnoho lidí si představuje, že psycholog díky nim prohlédne vše o jejich současnosti i minulosti, vše zváží a zhodnotí, pochopí je-

jich problémy i v souvislosti s ostatními aktéry a dá správnou odpověď. Moc bych si přála něco takového umět, ale bohužel to prostě není v lidských silách. Proto také se zadavatelem před testováním mluvím, vysvětlím, co je a co není možné zjistit, ujasním si, jaké odpovědi chce. Potom zvolím přiměřené diagnostické metody. Anebo taky spolu můžeme zjistit, že žádné testování ani není potřebné ...

*Nevim přesně, nakolik se snažil realizátor testů zjistit, co pan Novák vlastně potřebuje. Rozhodně s ním provedl soubor počítačových testů. Výstupem byl posudek na pět stránek, který pan Novák vzhledem ke své finanční situaci poměrně draze zaplatil. Hodnocení se vůbec netýkalo profesního poradenství, které by v tu chvíli zřejmě pan Novák potřeboval. Pan Novák je technik a „těm psychologickým věcem“ moc nerozuměl.*



Hodnocení obsahovalo odborné psychologické termíny. Jako psycholog jsem převážně části rozuměla, „co tím chtěl autor říci“, ale bylo jasné, že pro nepсихologa je to naprosto nerosrozumitelné a nepoužitelné.

*Pořád přemýšlíte, proč pan Novák přišel s tím koučováním? To jsem zjistila až ke konci rozhovoru. Když jsem pročítala posudek pana Nováka, našla jsem tam krátkou zmínku, že jako manažer by pan Novák měl být spíš „koučem menšího týmu, který si sám vybere“. Pan Novák usilovně v posudku hledal doporučení, která by se týkala jeho profesní orientace, a tak nakonec našel tuto větu. Pochopil to tak, že by měl být koučem ...*

(Pokračování na stránce 2)

*(Pokračování ze stránky 1)*

Řeknete si, že pan Novák byl nedovtipa? Zamysleli jste se někdy nad tím, že lidem říkáte to, co vám rozumí, a ne to, jak jste to mysleli? Za nepochopení pana Nováka nese podle mého názoru odpovědnost firma, která tuto zakázku přijala. Nezjistila, proč k nim pan Novák přišel a co potřebuje. Zdá se, že mu nikdo ani nevysvětlil, co v posudku, který zaplatil, je a co to znamená. Výstup „zabalili“ do psychologické terminologie a nestarali se o to,

jak bude pochopen. Vlastně zpomalili řešení klientovy situace a tím ho poškodili.

Myslím, že nestačí jen testovat, ale je nutné se ptát, co chci vlastně vědět a proč, vysvětlovat, co jsme zjistili a co to znamená. Jedině tak je možné poskytnout kvalitní službu a chovat se klientsky a eticky.

**Mgr. Hana Kyrianová**  
**personální psycholog**  
**[hana@kyrianova.cz](mailto:hana@kyrianova.cz)**