

Poradenské teorie a vývoj poradenských systémů

Text k modulu Vývoj poradenských
systémů

1. část – Poradenská teorie

Autor: PhDr. Zdeňka Michalová, Ph.D.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



Poradenské teorie

- jsou uplatňovány v pomáhajících profesích
- vycházejí z jednotlivých psychologických směrů a škol



Pozor! Existuje velké množství poradenských a psychoterapeutických směrů a škol vycházejících z jednotlivých teorií a je obtížné vycházet pouze z jedné z nich.



Obecný význam poradenských teorií

Poradenské teorie mají význam nejen pro poradenství, ale i pro psychoterapii



Umožňují ucelený pohled na:

- 
- vývoj osobnosti
 - lidské chování
 - psychopatologii
 - mechanismy vývojových změn





Praktický význam poradenských teorií

**Přinášejí do poradenské praxe pro
práci s klientem nové:**

- specifické postupy
- techniky
- nástroje



Podstata eklekticismu v poradenství

- **Eklekticismus**=způsob tvorby, vědecké nebo umělecké, nahrazující nedostatek vlastní invence čerpáním z cizích vzorů, děl nebo starších období (Slovník cizích slov, 1996)
 - **Eklekticismus v poradenství**: S přibývajícím množstvím psychoterapeutických škol a směrů se mnozí poradci obvykle přiklánějí **ke kombinaci několika přístupů** na základě osobních praktických zkušeností s jejich využitím.
- 
- 



Podstata integračních snah v poradenství

Jedná se o **sloučení nebo výběr** určitých **prvků z jednotlivých směrů** souvislosti s konkrétním charakterem problému a typu klienta.

! Důležité!!: Nerozhoduje, kterou z existujících teorií se poradenský pracovník inspiruje, stejného cíle (pomoci klientovi) lze dosáhnout různými přístupy a způsoby.



Základní teoretické koncepte

Existuje velké množství směrů a koncepcí významně ovlivňujících poradenství a psychoterapii.



Neexistuje jejich jednotná klasifikace.



Bez ohledu na klasifikaci pro potřeby poradenství rozlišujeme především přístupy:

- Psychodynamický
- Behaviorální
- Humanistický
- Systemický
- Konstruktivismus



Psychodynamický (dynamický) přístup

Založený na principu:

- 
- determinace aktuálního chování, prožitky z minulosti
 - využívání principu kauzality



Člověk = reaktivní bytost, řízená vlastním vnitřním prožíváním.



Psychodynamický (dynamický) přístup

Poradce se v jeho rámci snaží:

- pracovat s intrapsychickými silami klienta,
 - vyřešit jeho **intrapsychický konflikt** podporou **směřující**:
 - k pochopení nevědomých obsahů
 - k reorganizaci klientovy osobnosti
- 
- 



Psychodynamický (dynamický) přístup

Základem pro modernější psychodynamické přístupy je:

**KLASICKÁ PSYCHOANALÝZA
SIGMUNDA FREUDA.**



Poradenský vztah poradce a klienta:

Asymetrický (obdoba vztahu lékař – pacient).





Psychodynamický (dynamický) přístup

Úloha poradce:

JE KLIENTOVÝM ZRCADLEM, ODRÁŽÍ POUZE TO, CO KLIENT DO PROCESU PŘINÁŠÍ



Nabízí klientovi:

- konfrontace
 - objasnění
 - interpretace
 - jiná možná zpracování námětů dle zakázky klienta
- 

Psychodynamický (dynamický) přístup

Psychoanalýza

Sigmund Freud – její zakladatel, vídeňský psychiatr, univerzitní profesor

- výrazně ovlivnila vývoj psychologie v první polovině 20. století
- její vlivy v poradenství a v psychoterapii zřejmé dodnes

Datum narození:

6. května 1856

Místo narození:

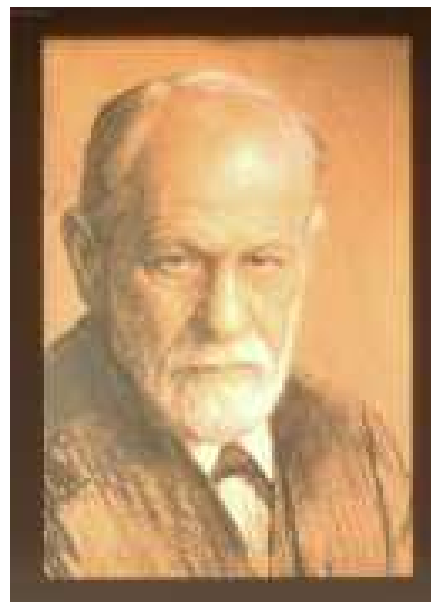
Příbor, na Moravě.

Datum úmrtí:

23. září 1939

Místo úmrtí:

Londýn

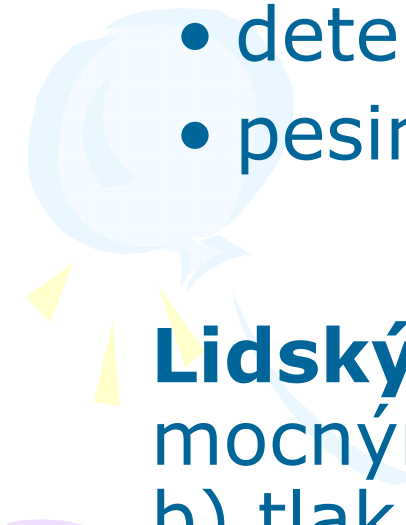





Psychodynamický (dynamický) přístup

Freudovo pojetí člověka je:

- dynamické
- deterministické
- pesimistické



Lidský jedinec = reaktivní bytost puze na mocnými fyziologickými silami (a) tlak pudů; b) tlak konfliktních motivů) determinujícími vývoj a chování osobnosti **po celý život.**





Psychodynamický (dynamický) přístup

Lidské chování a prožívání je podle Freuda:

- z malé části pod kontrolou **vědomí**
 - z většiny ovládáno **nevědomými pudy a instinkty** (především sexualitou a agresivitou)
- 

Jejich působení na své jednání si člověk neuvědomuje.





Psychodynamický (dynamický) přístup

Nevědomé pudy a instinkty často vystupují **na povrch** jakoby náhodně např. **ve formě:**

- snů
- přeřeknutí
- neurotických projevů



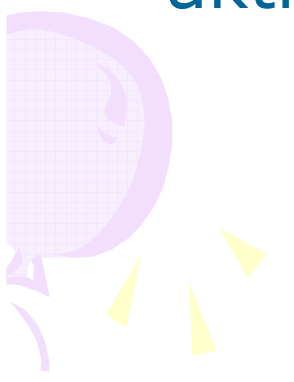
V rámci zachování psychického zdraví člověka, přináší psychoanalýza POSTUPY PRO ODHALOVÁNÍ TĚCHTO NEVĚDOMÝCH OBTÍŽÍ.





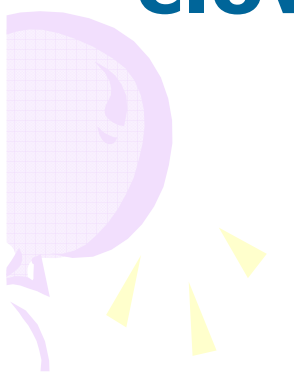
Psychodynamický (dynamický) přístup

Lidskou psychiku tvoří 3 subsystemy:

- **Id (Ono)** - je oblastí základních *instinktů a pudů*
 - **Ego (Já)** - usiluje o sladění instinktivních tendencí a přání s tlakem vnější reality a vnitřními normami a hodnotami člověka (Superego).
 - **Superego (Nadjá)** - je to moralizující síla v osobnosti, založená na tzv. *principu dokonalosti*, hodnotí a ovlivňuje vědomé aktivity Ego a především pudové impulzy Id.
- 

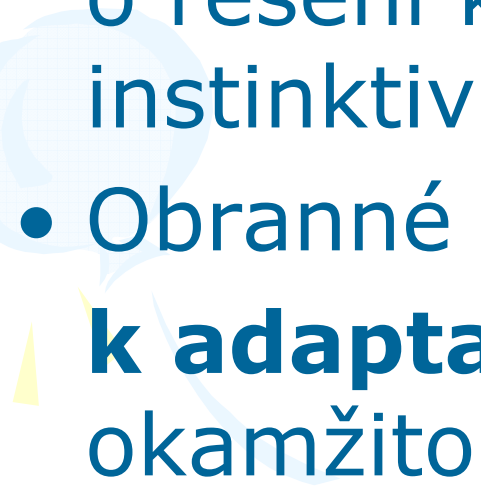



Psychodynamický (dynamický) přístup

- **Zdravý psychický vývoj** člověka závisí na harmonickém fungování Id, Ego a Superego
 - Vzájemné **protipůsobení sil** v lidském systému je zdrojem **intrapersonálních konfliktů**.
 - Když konflikty ohrozí regulující funkci Ego, **člověk pocítuje stav úzkosti**.
- 



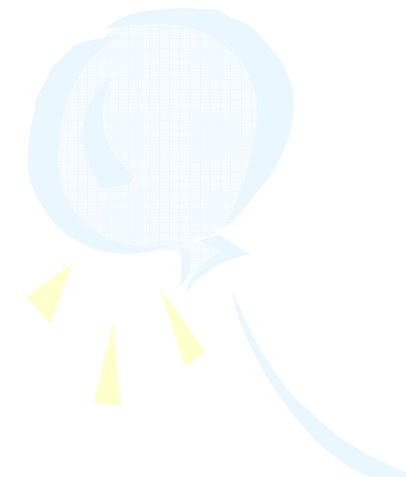
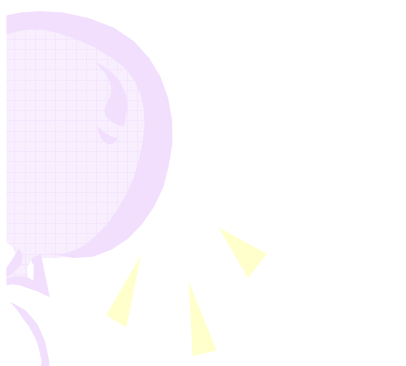
Psychodynamický (dynamický) přístup

- **Na úzkost** reaguje psychika **obrannými mechanismy** (pokusy o řešení konfliktu zjednodušenými instinktivními aktivitami).
 - Obranné mechanismy **směřují k adaptaci organismu** a přinášejí okamžitou (ale málokdy úspěšnou) úlevu.
- 
- 



Psychodynamický (dynamický) přístup

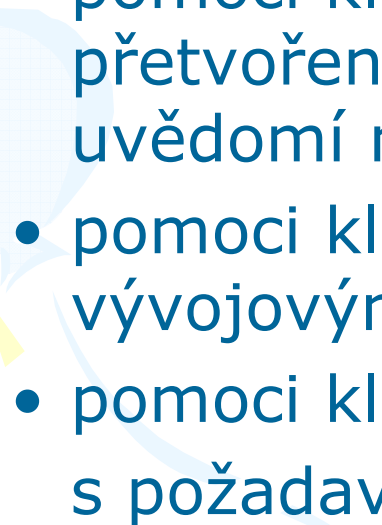
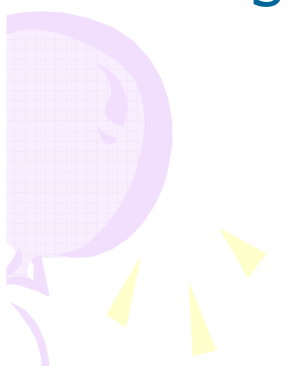
Příklady obranných mechanismů identifikovaných Freudem:

- 
- potlačení
 - projekce
 - opačné reagování
 - fixace a regrese
 - identifikace
 - přesun a sublimace
- 



Psychodynamický (dynamický) přístup

Tři hlavní cíle psychoanalýzy coby poradenského systému:

- pomoci klientovi k osobnostní adaptaci přetvořením jeho vnitřních sil tak, že si uvědomí nevědomé příčiny své osobnosti
 - pomoci klientovi propracovat se neuzavřenými vývojovými stádii
 - pomoci klientovi realisticky se vyrovnat s požadavky společnosti posílením svého Ega.
- 
- 



Psychodynamický (dynamický) přístup

Strategie k dosažení hlavních cílů psychoanalýzy:

- vyzvednout potlačené prožitky na vědomou úroveň (nejen kognitivně, ale emocionálně)
- tím dosáhnout **katarze** – očištění.

Dojde k posílení Ego klienta, který je již schopen sám řešit problémy a vnitřní konflikty racionálními metodami.



Psychodynamický (dynamický) přístup

Metody užívané v psychoanalýze:

- metoda volných asociací
- analýza snů
- analýza přenosu
- analýza odporu



Psychodynamický (dynamický) přístup

Závěr:

V současné psychoterapeutické a poradenské praxi jsou **zastoupeny modernější psychodynamické školy** než klasická psychoanalýza, např.:

- neopsychoanalýza
- neoadleriánská škola

Do psychoanalytického kontextu integrují většinou sociálně psychologické aspekty a kriticky rozvíjejí Freudovo učení.



Individuální psychologie

Vychází z dynamického přístupu, tzv.
NEOADLERIÁNSKÁ ŠKOLA

Zakladatelem - vídeňský lékař **Alfréd Adler**

- od r.1902 spolupracoval s Freudem
- byl i prezidentem PA společnosti, ale nikdy nepodstoupil analýzu
- v PA spol. skončil 1911 na základě hlasování jejích členů, kteří nesouhlasili s jeho názory
- Freud ho následně nenáviděl
- ve 20. letech založil **síť dětských poraden**
- ve 30. letech uzavřeny kvůli politickým změnám





Individuální psychologie

Individuální psychologie – hnací silou osobnosti
→ **usilování o nadřazenost** → svědčí o snaze
žít **dokonalejší život**.

Každý člověk si vytváří své **ideální já**, o jehož dokonalost je možné usilovat.

Snaha o dokonalost = reakcí na získané **pocity méněcennosti**:

- v důsledku subjektivního pocitu **psychické nedokonalosti**
 - v důsledku subjektivního pocitu **sociální slabosti**
 - v důsledku objektivních **tělesných poškození**
- 



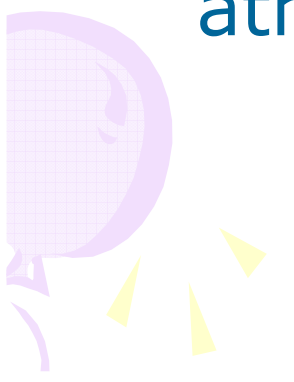
Individuální psychologie

Významnou roli, podle Adlera, hraje i **sourozenecké postavení a pohlaví** → **ukazatel budoucích postojů a vzorců chování dětí:**

- **prvorozené dítě** - nevýhoda - musí ustoupit ze středu dění, když se narodí druhé; cvičí se k **osamělosti**
- **druhé, prostřední děti** - starší sourozenec je podnětem k většímu úsilí o úspěch; **závodníci** - stále spěchají, aby dohnali toho prvního
- **nejmladší děti** - špatně si vytvářejí pocit sounáležitosti; spolu s nejstaršími dětmi **náchylné k poruše přizpůsobení**



Individuální psychologie

- Pocit méněcennosti má vliv na výběr **životního stylu** → pomáhá člověku **dosáhnout nadřazenosti**.
 - **Tvořivé Já** → subjektivní síla člověka → vede člověka k dokonalé budoucnosti
 - Nevyhnutelnou kompensací všech přirozených slabostí → **společenský cit** → rozvíjí se v rámci zdravé rodinné atmosféry.
- 



Individuální psychologie

Zdrojem obtíží klientů je **patologický životní styl**.
Může být důsledkem **závadné rodinné atmosféry**.

Děti si pak k dosažení nadřazenosti většinou vybírají **jeden ze 4 sobeckých cílů**:

- vyhledávání pozornosti
- usilování o moc
- mstivost
- deklarování nedokonalosti či prohry.




**MOHOU SE ŠTÁT CHARAKTERISTICKÝMI OSOBNOSTNÍMI
RYSY DOSPĚLÝCH JEDINCŮ.**



Individuální psychologie

Podle Adlera lze u většiny patologických osobností pochopit jejich patologické cíle na pozadí toho, jak klient vnímá rodinnou atmosféru.

- **Rozmazlující výchova** → **rozmazlený životní styl**
→ pocit neschopnosti, vede k lenosti a k likvidaci uspokojivých sociálních interakcí
 - **Dominantní výchova** → **kompulzivní životní styl**
→ pocit bezmocnosti, zabraňuje mu řešit životní problémy → rebeluje, uchyluje se k různým rituálům apod.
- 



Individuální psychologie

Cílem poradenského procesu → pomoc klientovi rozvinout funkční chování:

- vede k sociálním kontaktům
- je založeno na sociálním cítění
- je vedeno sociálním zájmem



Klientovi umožní zvládnout 3 základní životní oblasti:

- práci
 - společnost
 - partnerské vztahy
- 



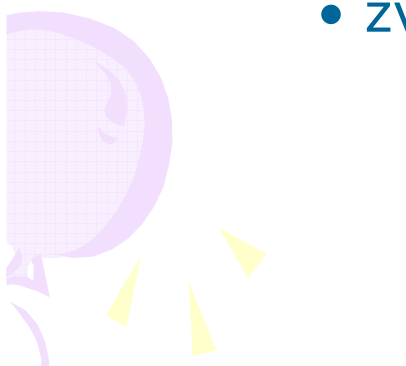
Individuální psychologie

Poradce se zaměřuje na:

- analýzu životního stylu klienta
- interpretaci základních omylů, kterých se dopustil při vytváření vlastního názoru na svět (chyby v sebehodnocení, stanovování nereálných cílů, ...)



Poradenský proces lze rozdělit do 4 fází:

- navázání empatického vztahu s klientem
 - analýza životního stylu
 - poznávací aktivita klienta (dosáhnutí vhledu do příčin a důsledků vlastního chování)
 - zvážení alternativ a dosažení změny (reorientace).
- 



Individuální psychologie

Klientovi je poskytována **zpětná vazba ohledně jeho pozitivních stránek** a důraz je kladen na jeho zvyšování vědomí, podporu a posílení.



Využití specifických technik:

- chování "jako by",
- paradoxní intence (paradoxní podpora dysfunkčního chování),
- záměrné vyvolávání emocí,
- odstranění výhodnosti chování (obranné chování se stává zbytečným),
- domácí úkoly apod.



Adlerovy postupy se osvědčily při skupinové práci s rodiči a manželskými páry, dále s učiteli a v neposlední řadě i s delikventy.



Behaviorální přístup

Základní charakteristika:

Vychází z předpokladu, že se každý člověk chová v souladu s tím, co byl schopen se naučit. Protože lidské chování je produktem učení, je možné také natrénovat schopnost člověka vyrovnat se s problémem.



Člověk je behavioristy nahlížen jako reaktivní bytost, jejíž chování (behavior) je řízeno vnějšími podněty.

Behaviorální přístup

Od počátku 50. let 20. stol. začal ovlivňovat psychoterapii i poradenství. Poradenský vztah má vzdělávací charakter a připomíná vztah učitel – žák.

Bází jeho poradenské strategie se staly klasické teorie učení (Pavlov, Skinner aj.). V práci s klientem se využívají různé druhy a techniky učení:

- podmiňování
- zpevňování
- nácvik
- trénink
- modelování, instruování
- přesvědčování apod.


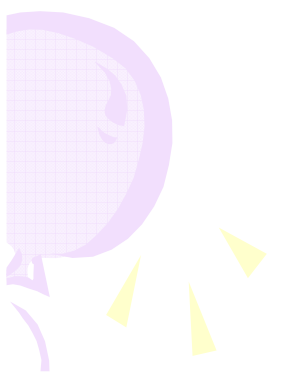
Z behaviorálního přístupu vycházejí např. nácviky:

- relaxačních cvičení
- asertivity
- systematická
- desenzibilizace ...



Behaviorální přístup

Behaviorální terapeuti a poradci usilují o využívání nejúčinnějších technik za **účelem změny nežádoucího chování klienta** prostřednictvím:

- **formování žádoucího chování**
(odměňování, učení nápodobou apod.)
 - **odstraňování nežádoucího chování**
(vyhasínání, tresty apod.)
- 
- 

Behaviorální přístup

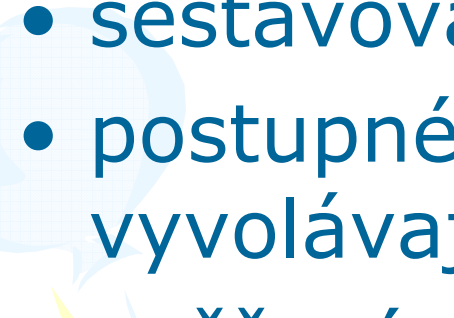
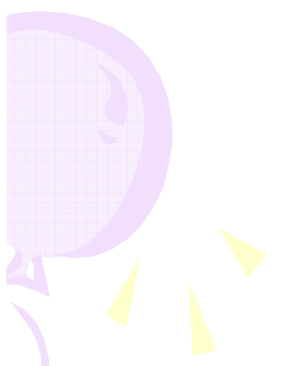
- Komplexní popis behaviorálních technik podává Jihoafričan **Joseph Wolpe** (1990).
- Vychází z předpokladu, že základem většiny poruch chování je úzkost, která ovšem může být naučená.

Lidé se mohou naučit reagovat úzkostí na jakýkoliv podnět nebo dokonce jen představu o něm → **generalizací primárního podnětu (podmiňováním)** → podněty podobné vyvolávají úzkost → lze je odstranit tzv. **protipodmiňováním** (základ metody **systematické desenzibilizace.**)



Behaviorální přístup

Postup pro zvládnání úzkosti:

- nácvik relaxace
 - sestavování hierarchie úzkosti
 - postupné "zvykání si" na podněty vyvolávající úzkost různé intenzity
 - ověřování účinnosti desenzibilizace v reálných životních situacích.
- 
- 

Behaviorální přístup

Od 70. let roste v behaviorální terapii a v poradenství **důraz na vnitřní, skryté komponenty chování**, především na:

- kognitivní aspekty
- autoregulační aspekty

Promítají se do charakteru nových technik.

Hranice mezi klasickými a behaviorálně kognitivními postupy ovšem není striktně oddělená → aplikace souvisí s typem klientových obtíží

PODSTATOU JE UVĚDOMOVAT SI VLASTNÍ MYSLENKOVÉ POSTUPY V PROCESU UČENÍ.



Behaviorální přístup

Behaviorálně orientované postupy jsou hojně využívány ve školské praxi **při práci s dětským klientem.**



Behaviorální a kognitivně-behaviorální techniky se úspěšně aplikují při:

- deficitu sociálních dovedností
- deficitu pracovních dovedností.

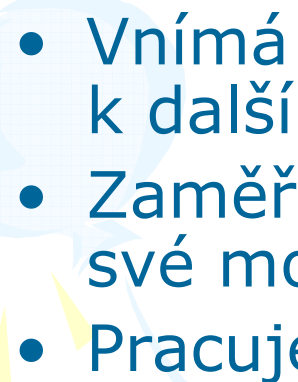


Známý je především ABC model chování



Humanistický přístup

Problémy klientů chápe jako důsledek ztráty shody mezi vnějším a vnitřním prožíváním.

- 
- Vnímá člověka jako aktivní bytost s potenciálem k dalšímu růstu
 - Zaměřuje se na schopnost klienta uvědomit si své možnosti a využívat jich
 - Pracuje s jeho emocemi a zážitky



VĚDĚT, **CO** DĚLÁME A **JAK** TO DĚLÁME JE DŮLEŽITĚJŠÍ, NEŽ **PROČ** TO DĚLÁME.



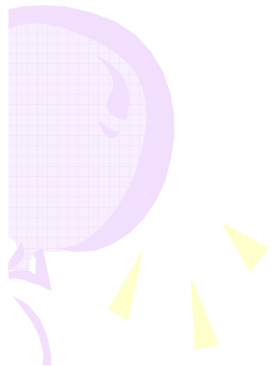
Humanistický přístup

Klade prvotní důraz **na kvalitu vztahu** mezi poradcem a klientem, musí být:

- symetrický
- partnerský



Prostřednictvím konzultace si klient uvědomuje **své možnosti pro formování svého Já.**





Poradenství zaměřené na klienta

Humanistická orientace se stala východiskem pro moderní poradenské a terapeutické přístupy, ve kterých je patrný vliv **Rogersovské poradenské školy.**


Jeden z nich → **PORADENSTVÍ ZAMĚŘENÉ NA KLIENTA**
(autorem Američan **Carl Rogers**)



Měl zkušenost s **psychoanalytickými i behaviorálními** přístupy. Neúspěchy při práci s některými klienty ho přivedly ke hledání vlastní, **třetí cesty** (40. léta 20. stol.)



Poradenství zaměřené na klienta

- **Podstatu úspěšného pomáhání C. Rogers spatřuje:**
 - v opravdovém setkání dvou rovnocenných lidí, poradce a klienta
 - klient je chápaný, oceňovaný, respektovaný jako člověk schopný pozitivní změny a růstu.
 - **K základním charakteristikám partnerského vztahu patří zejména:**
 - úcta ke klientovi, vřelost, akceptace a pozitivní oceňování
 - autenticita (opravdovost) tj. být sám sebou bez "nasazování masky"
 - empatie (pochopení a prožívání klientova světa).
- 




Poradenství zaměřené na klienta

Podstatu úspěšného pomáhání C. Rogers spatřuje:

- v opravdovém setkání dvou rovnocenných lidí, poradce a klienta
- klient je chápaný, oceňovaný respektovaný jako člověk schopný pozitivní změny a růstu



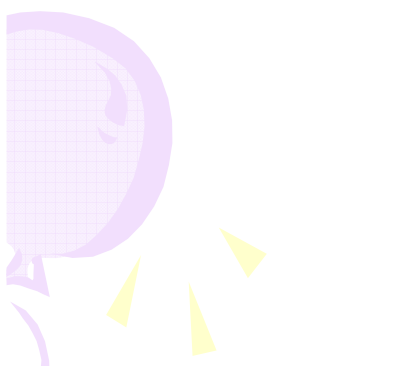
K základním charakteristikám partnerského vztahu patří zejména:

- úcta ke klientovi, vřelost, akceptace a pozitivní oceňování
 - autenticita (opravdovost) tj. být sám sebou bez "nasazování masky"
 - empatie (pochopení a prožívání klientova světa)
- 



Poradenství zaměřené na klienta

C. Rogers věřil, že všechny lidské bytosti mají vrozenou tendenci:

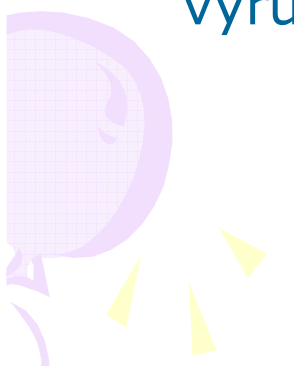
- 
- **k aktualizaci** – motivující síla
 - **k hodnocení** – regulační síla
- 



Poradenství zaměřené na klienta

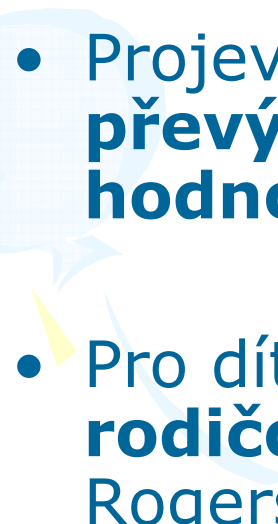

Člověk svým chováním nereaguje na skutečnou realitu, ale na to, jak ji prožívá.

Náš svět je světem prožívaným – **fenomenálním** →
chce-li jedinec porozumět chování druhého →
naladění na jeho **vnitřní vztahový rámec** →
uvědomit si jeho **vnitřní subjektivní svět**.

- Každý se aktivně podílí na tvorbě svého “prožívaného světa”
 - Významnou roli zde hraje i prostředí, ve kterém člověk vyrůstá a žije
- 



Poradenství zaměřené na klienta

- S rozvojem vědomí Já vzniká potřeba **pozitivního ocenění**.
 - Projev pozitivního ocenění od bližních může **převýšit vliv procesu organismického hodnocení**.
 - Pro dítě je velmi **důležité spontánní rodičovské ocenění**; čím více je podle Rogerse **rodičovská láska podmíněna**, tím **závažnější patologie může vzniknout**.
- 
- 



Poradenství zaměřené na klienta

Lidé:

- potřebují úspěch k tomu, aby se mohli cítit dobře
- zkreslují či vylučují zážitky, které neodpovídají podmínkám ocenění.



Dochází ke vzniku **inkongruence** mezi tím, co člověk **prožil (zážitek)** a **sebepojetím (Já)** (mezi já a zážitkem).

K ochranění pozitivní sebeúcty a zamezení úzkosti slouží lidem **obranu** → mohou se stát **příčinami nepřesného vnímání reality**.

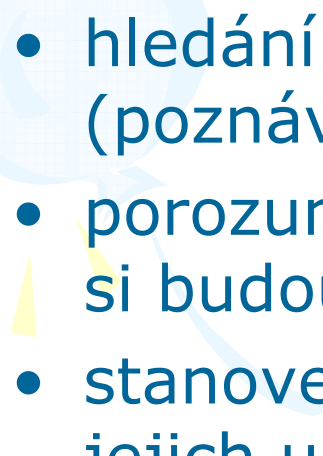
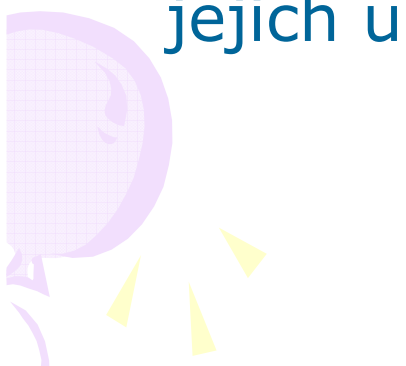


CÍLEM TERAPIE (POMOČI) JE POSÍLIT KONGRUENCI MEZI JA A ZÁŽITKEM.



Poradenství zaměřené na klienta

V procesu rogersovsky orientovaného poradenství a terapii se rozlišují **3 základní fáze:**

- 
- hledání přesné aktuální polohy vlastního života (poznávání)
 - porozumění vztahům a vlastní situaci a uvědomění si budoucích cílů (porozumění)
 - stanovení konkrétních plánů do budoucnosti a jejich upevnění (aktivizace)
- 




Poradenství zaměřené na klienta

Kritérium úspěšné pomoci → posun od negativního hodnocení sebe sama ke kladnému vnímání vlastní osoby, jejímu přijetí a rozvíjení.



Hlavním cílem je:

- podpora lidí stát se autonomními vůči druhým a jejich tlaku
 - být spontánní ve svých pocitech, přijímat je kladně
 - důvěřovat sám sobě
- 



Systemické přístupy

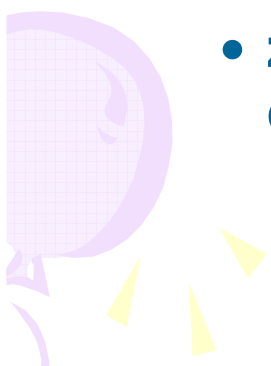
Sledují jedince a jeho problémy v sociálním kontextu.

Využití těchto pohledů v poradenství a psychoterapii **navazuje:**

- na vznik teorie *obecných systémů v biologii* a
- na rozvoj *kybernetiky* v počítačových vědách v 50. a 60. letech 20. století.



Základem je studium:

- **biologických procesů** → vedou k nárůstu složitosti organizace celých organismů
 - **způsobů komunikace a řízení** → společné živým organismům i strojům.
- 



Systemické přístupy

Definice systému:

Soustava jednotek nebo částí, které setrvávají mezi sebou v určitém vztahu.



Aplikace na rodinný systém:

Rodinný systém netvoří pouze jednotlivé elementy, ale také vztahy mezi těmito jednotkami.

Systemy (organizace) k udržení **homeostázy** potřebují:

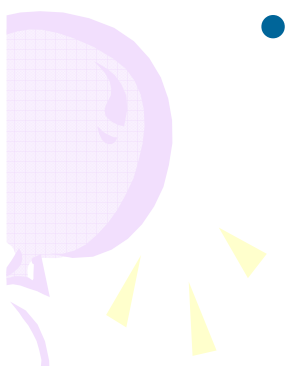
- mít své metody řízení
 - způsoby komunikace
- 



Systemické přístupy

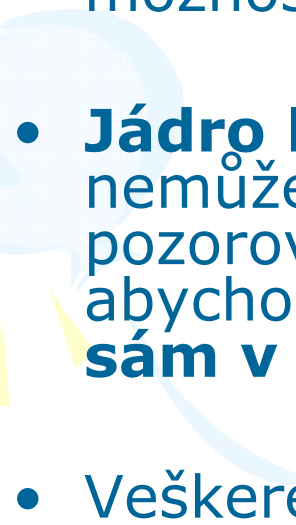

Systemový přístup nepředpokládá nutně práci s celým systémem (např. rodinou), **může jít o práci s jedním klientem** se zaměřením na změnu systému (nebo změnu ve vnímání systému).

V posledních dvou desetiletích se systemická praxe zaměřuje:

- na pragmatické řešení problému
 - na nedirektivní navozování změny ve vnímání, porozumění a myšlení klienta
- 



Konstruktivistické pojetí


- Základem pro systemický přístup v konstruktivistickém pojetí je konstruktivistický pohled na člověka a jeho možnosti poznání (Drewery, Monk, 1994).
 - **Jádro konstruktivismu** - tvrzení, že člověk nikdy nemůže poznat realitu, která je objektivní a na pozorovateli nezávislá. Realita nás neobklopuje proto, abychom ji odhalovali; **realitu si vytváříme každý sám v sobě.**
 - Veškeré poznání **se vztahuje ke konstruktu** - kultuře, jazyku či teorii, kterou aplikujeme na určitou událost.
- 
- 



Konstruktivistické pojetí

Poradce:

- nemůže poznat klientovy problémy přímo a úplně
- může si pouze uvědomovat své interpretace osobností klientů a jejich problémů





Konstruktivismus tím popírá dlouho převládající názor, že klienti i poradci musejí znát příčiny problémového chování klientů, aby bylo možné toto chování změnit.





Konstruktivistické pojetí

K řešení problémů nepřispívá návrat do minulosti,
ale **orientace na současnost a budoucnost**

- 
- **Cílem spolupráce s klientem** tedy **není hledání příčin,** ani úsilí o klientovu adaptaci, ale **hledání alternativního porozumění situaci a vnímání změny.**
 - V praxi se často využívá **reflektující tým spolupracovníků.**
- 



Konstruktivistické pojetí

Přirozeným důsledkem zmíněné teorie je partnerský vztah mezi poradcem a klientem, neboť poradce může vystupovat pouze jako **podporovatel** změny.



Konstruktivistické pojetí

Z konstruktivistických teorií čerpají tzv. **krátké terapie:**

- zaměřují se na změnu s využitím existujících schopností klienta
- zdůrazňuje se klientův jedinečný subjektivní pohled nebo jím samým vytvořený příběh, který kontrastuje s "objektivní" resp. "konsenzuální" realitou
- podporují klienta ve formulaci reálných a pozitivních cílů
- zaměřují se na proces jejich dosahování a na vnímání změny (jak pozná, že je na správné cestě)



Konstruktivistické pojetí

Systemický resp. konstruktivistický přístup
nepracuje s pojmy:

- diagnóza
- příčina
- hypotéza
- neopírá se o klasické teorie osobnosti

Zdá se, že právě dobře propracované techniky dotazování v tzv. krátkých terapiích se mohou stát velmi účinným pomocníkem učitelům v jejich snaze pomáhat žáků a rodičům.