

|  |
| --- |
| **METODICKÁ PRÍRUČKA**  **ODBORNÝCH**  **PORADENSKÝCH**  **SLUŽIEB** |

|  |
| --- |
| **VERZIA 2016**  **PRE INTERNÚ POTREBU ÚRADOV PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY** |

UPSVaR | Sekcia služieb zamestnanosti Odbor aktívnych opatrení na trhu práce – oddelenie poradenstva a vzdelávania

**OBSAH**

[ÚVOD 3](#_Toc424798383)

[ŠTRUKTÚRA METODICKEJ PRÍRUČKY 4](#_Toc424798384)

[AKO POUŽÍVAŤ METODICKÚ PRÍRUČKU 5](#_Toc424798385)

[ZÁKLADNÁ ŠTRUKTÚRA PORADENSKÉHO PROCESU A PRACOVNÉ SPOJENECTVO 6](#_Toc424798386)

[PORADENSTVO ZAMERANÉ NA KLIENTA, NIE NA METÓDU 7](#_Toc424798387)

[VZDELÁVACIE VÝSTUPY PORADENSKÉHO PROCESU 9](#_Toc424798388)

[MLADÍ UCHÁDZAČI O ZAMESTANIE DO 29 ROKOV POTREBY, CIELE A PRIEBEH PORADENSKÉHO PROCESU 10](#_Toc424798389)

[DLHODOBO NEZAMESTNANÍ UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE POTREBY, CIELE A PRIEBEH PORADENSKÉHO PROCESU 12](#_Toc424798390)

[UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE STARŠÍ AKO 50 ROKOV POTREBY, CIELE A PRIEBEH PORADENSKÉHO PROCESU 14](#_Toc424798391)

[ZOZNAM PRÍLOH 16](#_Toc424798392)

# **ÚVOD**

Odborné poradenské služby poskytované na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny (ďalej len „úrad“) ako súčasť sociálnej pomoci rôznych spoločenských inštitúcií a organizácií človeku sú časťou sociálneho poradenstva.

Poradenstvo je v Rezolúcii Rady EU 2008/C 319/02 definované ako “pokračujúci proces, ktorý jednotlivcom každého veku a v ktorejkoľvek fáze ich života umožňuje identifikovať ich schopnosti, spôsobilosti a záujmy, prijímať zmysluplné rozhodnutia, týkajúce sa vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnania, a riadiť svoju individuálnu životnú cestu pri vzdelávaní sa, v práci a v iných oblastiach, kde je možné tieto schopnosti a spôsobilosti získať/kde sa im možno naučiť a/alebo ich využívať/používať[[1]](#footnote-1)”.

Prvá verzia metodickej príručky odborných poradenských služieb (ďalej len „metodická príručka“) vznikla v období máj – september 2014 a pri jej tvorbe bola využitá  spolupráca s odbornými poradcami úradov. Zámerom k jej tvorbe bolo poskytnúť odborným poradcom úradov pomoc v podobe informácií, rád, príkladov z praxe, či odporúčaní pri každodennej práci s uchádzačmi o zamestnanie (ďalej aj „UoZ“).

Na základe dotazníkových prieskumov v rokoch 2015 a 2016 bola metodická príručka adaptovaná a rozširovaná na základe spätnej väzby od odborných poradcov.

**Základné ciele metodickej príručky sú nasledovné:**

* poskytnúť odborným poradenským službám spoločný metodický rámec a zvýšiť **čitateľnosť a zrozumiteľnosť** odborných poradenských služieb v ponímaní UoZ a poskytovateľov služieb zamestnanosti,
* prispieť k zvýšeniu **adresnosti a kvality** odborných poradenských služieb vo vzťahu ku kľúčovým cieľovým skupinám UoZ,
* poskytnúť odborným poradcom úradov **dynamické a rozširujúce sa portfólio efektívnych metód** a nástrojov pre prácu s UoZ,
* zabezpečiť **šírenie osvedčených metodických postupov,** ktoré zodpovedajú potrebám základných cieľových skupín UoZ, ako aj časovým a priestorovým možnostiam úradov.

Uvedené postupy a nástroje odrážajú európsku prax v oblasti poradenstva verejných služieb zamestnanosti, ktorá pod vplyvom rastúcej nezamestnanosti čoraz častejšie zahŕňa aktivity prekračujúce rámec sprostredkovania zamestnania. Pri tvorbe metodickej príručky sa vychádzalo najmä z ustanovenia § 43 zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, z dotazníkovej analýzy situácie odborných poradenských služieb na úradoch, z dobrej praxe jednotlivých úradov, ako aj zo zahraničnej praxe a odporúčaní zozbieraných v programe Európskej komisie „PES to PES dialogue“[[2]](#footnote-2).

# **ŠTRUKTÚRA METODICKEJ PRÍRUČKY**

Metodická príručka nadväzuje na príručku „Poradca poradcu“ (<http://tinyurl.com/PoradcaPoradcu>), zameranú na rozvoj základných poradenských zručností, ktorú vydalo Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny v roku 2005, a je jej nadstavbou.

**V prvej časti ponúka metodická príručka prehľad najčastejších problémov, dôrazov poradenskej práce a štandardné modely poradenského procesu** (obsah, frekvencia a trvanie jednotlivých stretnutí) **v prístupe k základným cieľovým skupinám uchádzačov o zamestnanie:**

1. **mladí uchádzači o zamestnanie do 29 rokov**
2. **dlhodobo nezamestnaní uchádzači o zamestnanie**
3. **uchádzači o zamestnanie starší ako 50 rokov**

Uvedené schematické postupy poradenského procesu majú charakter odporúčaní a poradca má poradenský proces a použité prístupy vždy adaptovať na základe individuálnych potrieb a požiadaviek konkrétneho UoZ. Diskutované problémy jednotlivých skupín nie sú vyčerpávajúcim zoznamom, dôraz je kladený na ťažkosti, na ktoré má odborný poradca nejaký dosah. Organizácia úradov (spolupráca medzi sprostredkovateľmi a odbornými poradcami, počet UoZ na poradcu a čas, ktorý má pre poskytovanie odborných poradenských služieb atď.), musí byť uspôsobená tak, aby umožnila rámcové dodržiavanie týchto metodických postupov.

**Druhou časťou príručky je portfólio poradenských metód a nástrojov, ktoré je možné použiť v jednotlivých fázach poradenského procesu alebo v závislosti od konkrétnej situácie UoZ**. V záujme zachovania flexibility v práci s UoZ sú poradenské nástroje zoradené do tematických okruhov na základe problémov, s ktorými sa odborní poradcovia najčastejšie stretávajú:

1. **Aktivácia, orientácia na trhu práce a hľadanie zamestnania**
2. **Sebapoznanie, zhodnotenie predpokladov a vypracovanie profesijného profilu**
3. **Profesijná orientácia**
4. **Analýza a valorizácia nadobudnutých vedomostí a zručností**

Poradenské nástroje sú štruktúrované v samostatných listoch pre poradcu a sú popísané v nasledovných častiach:

* Tematický okruh a číslo metódy
* Cieľ a základné charakteristiky (cieľová skupina, dĺžka aktivity a forma)
* Teoretické východiská
* Postup s názorným príkladom použitia
* Poznámky

Prílohou väčšiny listov je pracovný materiál pre UoZ. Jednotlivé listy sú koncipované tak, aby boli zrozumiteľné poradcovi s aspoň minimálnou skúsenosťou s prácou s UoZ. Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny bude podporovať operatívnu implementáciu a udržateľnosť tejto príručky prostredníctvom odborného vzdelávania a podpory odborných poradcov pri riešení konkrétnych otázok týkajúcich sa jednotlivých metód (napr. elektronickou formou). Ambíciou portfólia metód je byť živým a neustále sa vyvíjajúcim sa poradenským repertoárom, do ktorého pozývame poradcov prispieť a šíriť tak osvedčené metódy a prístupy medzi všetkých odborných poradcov. Neustále aktualizovaná verzia metodickej príručky a metód jej portfólia je prístupná na stiahnutie na nasledovnej adrese: <http://tinyurl.com/priruckaOPS>.

# **AKO POUŽÍVAŤ METODICKÚ PRÍRUČKU**

Metodickú príručku je potrebné používať v kontexte **celoživotného poradenstva, ktoré je „*zriedka jednorazovou aktivitou... Je to skôr séria aktivít****, ktoré umožňujú ľuďom uvedomovať si svoje silné stránky, schopnosti a hodnoty, vnímať seba pozitívne vo vzťahu k budúcnosti, plánovať a uskutočňovať aktivity, ktoré ich posúvajú dopredu. (...) Hlavným cieľom poradenstva je rozvoj zručností pre riadenie vlastnej vzdelávacej a profesijnej dráhy, ktoré potom môžu využívať v priebehu celého života*.[[3]](#footnote-3)“ Využitie každej metódy musí vychádzať z kontextu poradenského procesu. Nie je možné odporúčať presnú dĺžku poradenského procesu ani počet stretnutí, z hľadiska efektivity sa ale veľmi osvedčil prístup niektorých úradov, ktorý je postavený na **intenzívnej, systematickej a dlhodobejšej práci**.

**Efektivita poradenského procesu** závisí od niekoľkých dôležitých faktorov, ktoré je treba mať pri poskytovaní odborných poradenských služieb neustále na zreteli:

1. **Faktor „klient**“ – osobnosť, motivácie, intelekt ale aj sociálne a ekonomické prostredie UoZ majú najdôležitejší dopad na efektivitu poradenského procesu (odhadovane až 40%). Poradca musí vždy voliť individualizovaný prístup, pracovať s jedinečnou situáciou, zdrojmi a obmedzeniami UoZ a používať prístup, ktorý im najlepšie zodpovedá.
2. **Vzťah poradca – klient**, ktorý musí byť charakterizovaný zhodou ohľadom cieľov, priebehu procesu, vzájomných rolí a úloh, ale aj určitým afektívnym putom, ktoré sa môže vytvoriť jedine počas dlhodobejšej práce počas viacerých stretnutí s UoZ. Takéto „pracovné spojenectvo“ ovplyvňuje úspešnosť poradenstva v miere približne 30 %.
3. **Očakávania** a viera v možnosť zmeny zo strany UoZ. Podporná rola poradcu a zameriavanie sa na budúcnosť sú pri práci s týmto faktorom kľúčové.
4. **Použité techniky a prístupy** majú síce vplyv na efektivitu poradenského procesu, ale v porovnaní s prvými dvoma faktormi majú len menšiu dôležitosť.[[4]](#footnote-4)

V tomto kontexte je treba vnímať aj túto metodickú príručku. Podmienkou jej efektívneho využitia je v prvom rade osobný a autentický záujem poradcu o konkrétneho UoZ, organizačné a materiálne zázemie umožňujúce vytvorenie kvalitného vzťahu s UoZ, jasné stanovenie vzájomných očakávaní, rol a úloh ako aj neustály profesijný rozvoj poradcov.

# **ZÁKLADNÁ ŠTRUKTÚRA PORADENSKÉHO PROCESU A PRACOVNÉ SPOJENECTVO**

Poradenstvo je viac proces, než jednorazová intervencia. Jeho základný priebeh je definovaný v platnej internej norme pre § 43 zákona o službách zamestnanosti. Jednotlivé tematické okruhy približne zodpovedajú jednotlivým cieľom a fázam poradenského procesu:

* zhodnotenie predpokladov (okruhy B a C)
* určenie cieľov a prekážok potrebných na návrat na trh práce (okruh C a čiastočne okruh D)
* spoločné vypracovanie plánu na prekonanie prekážok (okruh A)

V súvislosti s vyššie uvedenými faktormi vplývajúcimi na efektivitu poradenského procesu môže odborný poradca okrem použitých metód vplývať najmä na bod 2 (vzťah poradca – klient), a to vytvorením tzv. „**pracovného spojenectva**“. Veľa výskumov ukazuje jasný vplyv medzi pracovným spojenectvom a výsledkami poradenského procesu. Ide o špecifický typ vzťahu medzi klientom a poradcom, ktorý je definovaný troma základnými faktormi:

1. **Jasné a realistické určenie cieľov spoločnej práce**

Ide o vyjadrené *očakávania klienta* od poradenského procesu: (Poradca sa opýta: „*Čo očakávate od poradenstva? Aké sú vaše ciele?*, klient odpovedánapr. „*Rád by som si našiel vhodný rekvalifikačný kurz.“* Alebo „*Mojím cieľom je nájsť si prácu do troch mesiacov“* a pod.) Je vhodné tieto ciele formálne zachytiť vo forme tzv. „zákazky“, ktorá špecifikuje ciele spoločnej práce, metódy, ktorými na nich budú klient a poradca pracovať, a prípadne ukazovatele, na základe ktorých je možné spoluprácu ukončiť.

1. **Stanovovanie úloh**

Úlohy sú aktivity, na ktorých sa klient s poradcom zhodnú, že musia byť pre dosiahnutie cieľa vykonané. Je dôležité, aby úlohy vychádzali z klientovho uvedomenia si vlastnej situácie a povinností voči úradu práce – z tohto dôvodu je potrebné vyhnúť sa priamemu dávaniu odporúčaní a stanovovaní úloh poradcom a využiť skôr techniku kladenia otázok (pozri nasledujúca kapitola).

Očakávania a ciele klienta sú konfrontované *s* *motiváciou klienta* a s *reálnymi možnosťami odborných poradenských služieb* (*„Čo pre to chcete urobiť? Je to reálne alebo nereálne? Ako by Vám v tom úrad práce mohol pomôcť?“).*

1. **Vytvorenie emocionálneho puta medzi klientom a poradcom**

Puto vyvstáva z dôvery klienta, ktorá môže byť povzbudená nasledovnými typmi správania na strane poradcu – vrelosť, bezprostrednosť, flexibilita, primerané interpretácie, úprimnosť a pod. Naopak, používanie rigidných postupov, byrokratický prístup, prílišná kritickosť môže byť prekážkou pre vytvorenie puta medzi poradcom a klientom[[5]](#footnote-5).

# **PORADENSTVO ZAMERANÉ NA KLIENTA, NIE NA METÓDU**

**Žiadna metóda ani nástroj nikdy nenahradí efektívny poradenský vzťah s UoZ, popísaný v predchádzajúcej kapitole** a v dokumente „Poradca poradcu“ z roku 2005. Platí, že ak sa poradca rozhodne použiť v poradenskom procese akúkoľvek metódu z metodickej príručky, musia byť pre UoZ vždy jasné ciele jej použitia, prípadne základné princípy, z ktorých vychádza. V závislosti od situácie a úrovne samostatnosti klienta má byť poradenský proces vedený tak, aby bol UoZ v najväčšej možnej miere jeho aktívnym účastníkom – odborný poradca je zodpovedný za to, že UoZ je pri využití každej metódy v každom momente poradenského procesu schopný sám vysvetliť:

* čo robí: odborný poradca **vysvetľuje UoZ základné pojmy**, napr. *kompetencia, záujmy, hodnoty, vlastnosti, profesijný typ a pod.*
  + Príklad: *„Zdá sa mi, ako by ste pri hľadaní zamestnania boli trošku bezradný. Vnímam to správne? Čím to podľa Vás je? Viete mi povedať, aká práca by Vás najviac bavila? (...) Čo je pre Vás v práci dôležité? (...) Každý z nás by povedal niečo iné, pretože každý z nás má iné hodnoty. Hodnoty sú vlastne...“*
* prečo to robí: odborný poradca **prepája použité metódy s definovanými cieľmi poradenského procesu**
  + Príklad: *„Na minulom stretnutí ste mi povedali, že neviete, v ktorej oblasti si hľadáte zamestnanie. Zaujímalo by Vás, ak by sme si vyskúšali jednu aktivitu, ktorá Vám umožní urobiť si poriadok v tom, čo by Vás po pracovnej stránke najviac bavilo?“*
* ako „*to funguje*“: v prípade, že použitá metóda vychádza z konkrétnej teórie kariérového vývinu, odborný poradca **jednoduchým jazykom vysvetlí základné východiská prístupu**
  + Príklad: *„Povolaní je na trhu práce mnoho a niekedy máme problém sa v nich zorientovať – nevieme, aké by nám najviac vyhovovali. V podstate sa ale všetky povolania dajú zaradiť do šiestich typov...“*
* čo ďalej s prípadným výsledkom: odborný poradca **pomáha UoZ pochopiť výsledok, vlastným jazykom ho vyjadriť a spojiť so svojou skúsenosťou a cieľmi UoZ**
  + *„Čo nové Vám toto cvičenie prinieslo? (...) Čo si myslíte, ktorý z týchto šiestich typov povolaní je Vám najbližší? Prečo? Mali ste nejakú skúsenosť – pracovnú, alebo mimopracovnú – v ktorej ste pracovali v takomto prostredí? (...) Myslíte, že by ste do budúceho stretnutia dokázali v ISTP nájsť 5 povolaní, ktoré zodpovedajú Vášmu typu záujmov?“*

Doslovný význam slovného spojenia „odborný poradca“ môže byť mierne zavádzajúci – ak je v zmysle európskych odporúčaní cieľom poradenstva posilňovanie samostatnosti a rozvoj zručností pre riadenie vlastnej profesijnej a vzdelávacej dráhy, poradca by sa mal v závislosti na type klienta podľa možnosti vyhýbať dávaniu rád, najmä ak majú podobu konkrétnych riešení, ktoré odborný poradca predostiera UoZ. Takýto prístup môže viesť k zníženiu aktivity klienta a k vytvoreniu nerovnovážneho vzťahu medzi poradcom a klientom. Základné pravidlá pre vedenie poradenského rozhovoru sú dôkladne popísané v publikácii „Poradca poradcu“ z roku 2005.

Ako príklad pre vedenie efektívneho poradenského procesu je možné uviesť napr. koučovací model GROW. Tento model bol vyvinutý v 80 rokoch 20. storočia. Najlepšie sa dá vysvetliť ako plánovanie ďalekej cesty: Najskôr si musíte určiť, kam chcete ísť. Potom si uvedomiť, kde sa nachádzate. Následne môžete preskúmať rôzne cesty, ktoré vedú do cieľa cesty. Nakoniec sa uistíte, že máte dostatok vôle a motivácie na uskutočnenie cesty. Dôležitým pravidlom v modeli GROW je, že poradca nie je odborníkom v situácii klienta. NEDÁVA ŽIADNE RADY, ANI ODPORÚČANIA. Koná ako facilitátor, ktorý pomáha UoZ učiniť rozhodnutia a motivuje ho k samostatnej aktivite.

Príklad vedenia poradenského procesu kladením vhodných otázok (model GROW):

|  |
| --- |
| **CIEĽ** (*Goal*) – poradenský proces začína spoločným určovaním cieľov. |
| * Čo chcete dokázať? * Čo naozaj chcete od úradu práce? * Aký výsledok poradenstva by bol pre vás ideálny? * Ako by sme týchto 30 minút využili tak, aby to bolo pre Vás užitočné? * Na čom by sme mohli spolu pracovať? * Ako by sa nám podarilo, aby tento čas, ktorý spolu strávime, bol pre vás užitočný? |
| **REALITA** (*Reality*) – v tomto kroku vedie poradca UoZ k vytvoreniu objektívneho obrazu o súčasnej situácii. |
| * Čo ste za posledný mesiac vykonali? * Ako si hľadáte prácu? * Aké kroky ste podnikli pre dosiahnutie cieľa? Čo fungovalo, čo nie? Čo by sa dalo zlepšiť? * Aké sú najväčšie prekážky pre hľadanie zamestnania? Čo vám zabraňuje venovať sa hľadaniu zamestnania? * Čo by ste chceli robiť? Poznáte požiadavky cielenej pracovnej pozície? Aké sú vaše šance zamestnať sa v tejto oblasti? * Poznáte kurzy (trvanie, cena...), ktoré by Vám pomohli získať toto povolanie? |
| **MOŽNOSTI** (*Options*) – po objasnení situácie vedieme UoZ k preskúmaní možností ďalšieho postupu. |
| * Čo s tým urobíte? * Aké sú podľa Vás ďalšie možnosti postupu? Čo ďalšie by ste mohli urobiť? * Čo je na tom pre vás najťažšie? Čo by vám to mohlo uľahčiť? * Skúste nájsť aspoň 2 možnosti zamestnania, ktoré by boli pre Vás realistické. * Aké prekážky stoja v ceste? Čo by sa stalo, keby neexistovali? Čo by mohlo veci zmeniť? * Aké sú výhody a nevýhody týchto možností? * Čo by ste mohli urobiť ináč? * Poznáte niekoho, komu sa podarilo nájsť zamestnanie? Ako to urobil? |
| **VÔĽA, CESTA VPRED** (*Will, way forward*) – poradenský proces je zameraný na budúcnosť a na možnosti. Poradca v tejto fáze zisťuje motiváciu UoZ veci zmeniť a vedie ho k vypracovaniu konkrétnych a merateľných cieľov do budúceho stretnutia. |
| * Ktoré z týchto možností by pre vás fungovali najlepšie? * Akým malým krôčikom by ste mohli začať? * Čo by ste mohli urobiť hneď, ako prídete domov? * Čo urobíte do najbližšieho stretnutia? * Keby ste mali ohodnotiť šance, že sa to podarí (od 1 do 10)? Čo by bolo treba urobiť, aby to bolo 10? * Kto Vám môže pomôcť? Akú podporu by ste potrebovali? * Ako zistíme, čo sa vám podarilo/že ste to splnili? |

Pre efektívne využívania koučovacieho prístupu je potrebné systematické preškolenie – napriek tomu môže slúžiť ako inšpirácia aj v odborných poradenských službách.

# **VZDELÁVACIE VÝSTUPY PORADENSKÉHO PROCESU**

Ak má poradenský proces trvácnym spôsobom prispievať k rozvoju samostatnosti klienta prostredníctvom rozvoja jeho vedomostí a zručností, musí v sebe **niesť prvky typické pre vzdelávací proces** - jasne stanovené vzdelávacie výstupy, metódy a postupy pre ich dosiahnutie a spôsob overenia dosiahnutia vzdelávacích výstupov.

Vzdelávacie výstupy poradenského procesu sú „súborom vedomostí, zručností a/alebo kompetencií, ktoré jedinec získal a/alebo je schopný preukázať po dokončení poradenskej aktivity alebo prostredníctvom účasti na poradenskom procese[[6]](#footnote-6). Ide najmä o vedomosti a zručnosti pre riadenie vlastnej kariéry[[7]](#footnote-7), ako sú popísané v aktuálnej internej norme *„Základný postup pri aplikovaní ustanovení § 43 zákona č. 5/2004 Z. z....“.*

Z hľadiska použitých metód každá metóda zaradená do portfólia tejto príručky priamym alebo nepriamym spôsobom prispieva k rozvoju jednej alebo viacerých z uvedených zručností. Poradca vyberá konkrétne metódy na základe zhodnotenia súčasnej situácie UoZ a zručností, ktoré najviac potrebuje rozvíjať.

# **MLADÍ UCHÁDZAČI O ZAMESTANIE DO 29 ROKOV** POTREBY, CIELE A PRIEBEH PORADENSKÉHO PROCESU

**ČASTÉ PROBLÉMY CIEĽOVEJ SKUPINY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Potreba profesijnej orientácie** | |
| Spôsobené neadekvátnou voľbou povolania alebo iniciálneho vzdelávania, nezáujmom o vyštudovaný odbor alebo nedostatkom pracovných miest v odbore. | |
| ROLA PORADCU | * Pomôcť ujasniť si vlastné záujmy, hodnoty a očakávania od budúceho zamestnania * Viesť k identifikácii vlastných silných stránok * V súlade so záujmami, potenciálom a možnosťami trhu práce aktívne navrhovať možnosti profesijnej orientácie |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nedostatočné informácie o trhu práce a povolaniach a nedostatočná prax** | |
| Najmä v prípade prvej evidencie po ukončení školského vzdelania má mladý uchádzač o zamestnanie často schematické a stereotypné informácie o trhu práce a o povolaniach. Častými sú aj nerealistické očakávania ohľadom platových podmienok v zamestnaní. Výrazným problém je žiadna, resp. nedostatočná prax. | |
| ROLA PORADCU | * Vysvetliť základné fungovanie trhu práce a konkrétnu situáciu v regióne (miera nezamestnanosti, platové podmienky...) * Podporovať zreálnenie očakávaní prostredníctvom aktívneho kontaktu s trhom práce (rozhovory/ankety so zamestnávateľmi alebo odborníkmi z cielenej oblasti) * Vysvetliť možnosti získavania potrebných praktických zručností - napr. dobrovoľnícke práce, absolventská prax a pod. * Viesť k objavovaniu sveta povolaní prostredníctvom kartotéky povolaní ISTP – internetový sprievodca trhom práce ([www.istp.sk](http://www.istp.sk)) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nízke sebapoznanie – neschopnosť pomenovať vlastné zručnosti a kvality** | |
| Nízka úroveň sebapoznania je často spôsobená tým, že mladí uchádzači o zamestnanie nemali možnosť dostatočne konfrontovať svoje zručnosti a kvality v reálnom kontexte („oťukať sa“), prípadne ich obraz o sebe samom môže byť skreslený negatívnou skúsenosťou zo školy alebo z prvých zamestnaní. | |
| ROLA PORADCU | * Používať hodnotiace a sebahodnotiace nástroje a dotazníky * Pomáhať identifikovať silné stránky, ktoré sa prejavili v rôznych skúsenostiach (v škole, v pracovných, v brigádnických skúsenostiach, vo voľnočasových aktivitách) * Viesť k vypracovaniu realistického, ale pozitívneho sebaobrazu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Neadekvátne zručnosti pre hľadanie zamestnania** | |
| Mladí uchádzači o zamestnanie nie sú nevyhnutne adekvátne pripravení na vyhľadávanie zamestnania a môžu mať problémy s prípravou kvalitného životopisu a motivačného listu, analýzou pracovných ponúk, prípadne dostatočne nevyužívajú spôsoby hľadania zamestnania na skrytom trhu práce. | |
| ROLA PORADCU | * Mentorovať pri príprave životopisu (napr. valorizáciou (zhodnotením) brigádnických, krátkodobých alebo dobrovoľníckych skúseností), resp. ďalších písomných materiálov, potrebných pri hľadaní zamestnania * Mentorovať pri tréningu sebaprezentácie, resp. zvládania výberového pohovoru * Vysvetliť fungovanie trhu práce a zdroje na skrytom trhu práce * Podporovať proces hľadania zamestnania – jasne stanovovať úlohy a ciele a kontrolovať ich realizáciu |

**ŠTRUKTÚRA PORADENSKÉHO PROCESU (PRÍKLAD) – MLADÍ UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE DO 29 ROKOV**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I. Úvod |  | II. Analýza profilu |  | III. Navigácia |  | IV. Podpora |
| **Obsah a ciele** | • Analýza súčasnej situácie • Nadviazanie poradenského vzťahu • Definovanie postupu poradenskej práce  Aktivity pre UoZ na doma/príprava na ďalšie stretnutie: B2: Rob to, čo najlepšie vieš  C2: Profesijné okruhy RIASEC – Dotazník  C7: Kariérové kotvy |  | Spoločné vypracovanie profilu: • Hodnoty • Záujmy • Osobnostné kvality  Aktivity pre UoZ na doma/príprava na ďalšie stretnutie: B4: Osobná SWOT analýza C4: Profesijné okruhy RIASEC - Zoznam povolaní |  | • Definovanie hypotéz profesijnej orientácie • Ankety na trhu práce • Kontakt so zamestnávateľmi • Definovanie profesijného cieľa  Aktivity pre UoZ na doma/príprava na ďalšie stretnutie: A4: Rozhovor s ľuďmi z praxe/anketa so zamestnávateľom/odborníkom z oblasti |  | • Pomoc pri vypracovaní životopisu • Podpora pri vyhľadávaní pracovných ponúk • Nácvik pracovného rozhovoru  Aktivity pre UoZ na doma/príprava na ďalšie stretnutie: A2: Analýza pracovných ponúk – očakávania zamestnávateľov A3: Denník hľadania práce |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Forma / trvanie** | Individuálny rozhovor (30 minút) |  | 1 - 2 individuálne stretnutia (s odstupom 1 - 2 týždne) Možnosť skupinovej práce |  | 1 - 2 individuálne stretnutia (s odstupom 2 týždne až mesiac) Možnosť skupinovej práce |  | 1 - 2 individuálne stretnutia (podľa potreby) Možnosť presunu uchádzača o zamestnanie k službám sprostredkovania |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Odporúčané nástroje** |  |  | C1: Profesijné okruhy RIASEC - "Párty" C2: Profesijné okruhy RIASEC - Dotazník C4: Profesijné okruhy RIASEC - Zoznam povolaní B2: Rob to, čo najlepšie vieš  B4: Osobná SWOT analýza  A8: Osobný erb |  | A4: Rozhovor s ľuďmi z praxe  C10: V akých povolaniach sa môžem uplatniť?  B8: Vlastný obraz – cudzí obraz |  | IAP A2: Analýza pracovných ponúk – očakávania zamestnávateľov A3: Denník hľadania práce  A5: Otázky na pracovný rozhovor |

# **DLHODOBO NEZAMESTNANÍ UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE** POTREBY, CIELE A PRIEBEH PORADENSKÉHO PROCESU

**ČASTÉ PROBLÉMY CIEĽOVEJ SKUPINY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nízka motivácia pre hľadanie zamestnania** | |
| Nízka motivácia môže byť spôsobená faktormi, ktoré sú mimo priameho vplyvu odborného poradcu (sociálne dávky, situácia na trhu práce), alebo z dôvodov, ktoré sa týkajú priamo uchádzača o zamestnanie (beznádej, vyhorenie, nízke sebavedomie). | |
| ROLA PORADCU | * Identifikovať úroveň motivácie a realistickú prognózu návratu na trh práce * Podporovať motiváciu UoZ prostredníctvom odkrývania jeho silných stránok,  zvyšovaním sebavedomia a zameraním sa na budúcnosť * Aktivovať UoZ vyváženým kontrolujúcim a podporným prístupom pri plnení stanovených úloh UoZ |

|  |  |
| --- | --- |
| **Komplexné a početné prekážky pre návrat na trh práce** | |
| Prekážky návratu na trh práce sa málokedy týkajú výlučne profesijnej oblasti - väčšinou sa aspoň čiastočne týkajú aj iných aspektov života (zdravotné problémy, rodinné povinnosti atď.). | |
| ROLA PORADCU | * Identifikovať prekážky pre vstup na trh práce a spoločne hľadať stratégie ich riešenia * Pracovať na dlhodobom približovaní sa trhu práce |

|  |  |
| --- | --- |
| **Potreba profesijnej orientácie a re-orientácie** | |
| Dlhodobá neúčasť na trhu práce môže súvisieť s nesúladom kvalifikácie s požiadavkami trhu práce, keď návrat na trh práce v pôvodnej profesijnej oblasti už nie je možný. V tomto prípade je možné viesť UoZ k premýšľaniu o zmene profesijnej orientácie, v ideálnom prípade podporenej rekvalifikáciou. | |
| ROLA PORADCU | * Používať hodnotiace a sebahodnotiace nástroje a dotazníky * Pomáhať identifikovať osobné silné stránky, ktoré sa prejavili v rôznych skúsenostiach (vo voľnočasových a iných mimopracovných aktivitách) * Spoločne vypracovať viacero možností profesijného uplatnenia |

|  |  |
| --- | --- |
| **Neadekvátne zručnosti pre hľadanie zamestnania** | |
| Dlhodobá nezamestnanosť môže viesť k zníženej schopnosti vyhľadávať zamestnania, najčastejšie v zmysle nedostatočného využívania skrytého trhu práce, ale aj pri príprave životopisu a motivačného listu či analýze pracovných ponúk. | |
| ROLA PORADCU | * Podporovať proces hľadania zamestnania – jasne stanovovať úlohy a ciele a kontrolovať ich realizáciu * Zamerať pozornosť na možnosti na skrytom trhu práce * Mentorovať pri príprave životopisu, resp. ďalších písomných materiálov, potrebných pri hľadaní zamestnania * Mentorovať pri tréningu sebaprezentácie, resp. zvládania výberového pohovoru |

**ŠTRUKTÚRA PORADENSKÉHO PROCESU (PRÍKLAD) – DLHODOBO NEZAMESTNANÍ UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE**

Trvanie: 3 – 6 mesiacov

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I. Úvod a profilácia |  | II. Individuálny akčný plán |  | III. Realizácia - monitoring, podpora |
| **Obsah a ciele** | • Analýza súčasnej situácie • Nadviazanie poradenského vzťahu • Definovanie postupu poradenskej práce • Identifikácia najdôležitejších prekážok pre návrat na trh práce • Analýza úrovne motivácie |  | • Identifikácia silných stránok, zostatkového potenciálu • Zber skúseností, nadobudnutých vedomostí a zručností • Analýza možností rekvalifikácie • Vypracovanie strednodobého IAP |  | • Kontrola realizácie IAP, identifikovanie prípadných prekážok realizácie • Vyhľadávanie sociálnej podpory • Udržiavanie motivácie • Kontakt s trhom práce (rozhovory alebo ankety) |
|  |  | ; |  |  |  |
| **Forma / trvanie** | Individuálny rozhovor (30 minút) |  | Individuálne stretnutie, prípadne možnosť definovať už na prvom stretnutí (s odstupom 1 - 2 týždne) |  | Pravidelné individuálne stretnutia (s odstupom mesiac až viac) |
|  |  |  |  |  |  |
| **Odporúčané nástroje** | A7: Moje aktivity, môj deň  A9: Životné pole |  | IAP B1: Projekty a kvality B4: Osobná SWOT analýza A1: Pozitívne príbehy a úspechy B2: Rob to, čo najlepšie vieš  A12: Plán cesty  A11: Raketa - energia pre môj cieľ  A13: Správne rozhodnutie |  | A3: Denník hľadania práce  A5: Otázky na pracovný rozhovor |

# **UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE STARŠÍ AKO 50 ROKOV** POTREBY, CIELE A PRIEBEH PORADENSKÉHO PROCESU

**ČASTÉ PROBLÉMY CIEĽOVEJ SKUPINY**

|  |  |
| --- | --- |
| **Frustrácia a rezignácia** | |
| Napriek často vysokej motivácii sa UoZ starší ako 50 rokov opakovane stretávajú s odmietnutím z dôvodu ich veku. Opakovaný pocit neúspechu môže viesť k fatalizmu a postupnej rezignácii na návrat do zamestnania, ako aj k izolácii a k ďalšiemu znižovaniu ich zamestnateľnosti. | |
| ROLA PORADCU | * Poskytovať nutnú emočnú a praktickú oporu pri udržiavaní motivácie, počúvať a pozitívne hodnotiť profesijnú a osobnú dráhu uchádzača o zamestnanie * Zameriavať sa aj na mimopracovnú oblasť, ktorá môže byť prostriedkom sebarealizácie alebo integrácie na trh práce * Umožňovať skupinové stretnutia s cieľom výmeny skúseností a vzájomnej podpory |

|  |  |
| --- | --- |
| **Valorizácia nadobudnutých vedomostí a zručností** | |
| Bohatú skúsenosť často spojenú s aktívnym mimopracovným životom (koníčky, účasť na rôznych spolkových aktivitách) môže poradca pomôcť uchádzačovi o zamestnanie symbolicky a prakticky „zúročiť“. | |
| ROLA PORADCU | * Identifikovať a štruktúrovať nadobudnuté vedomosti a zručnosti, rozvíjať schopnosť vyjadriť a „predať“ ich na trhu práce * Zabrániť pocitu premrhania, zbytočnosti vlastných skúseností a vedomostí zameraním sa na mimopracovné aktivity * Podporovať pocit spokojnosti a zmysluplnosti vlastnej profesijnej dráhy |

|  |  |
| --- | --- |
| **Neadekvátne zručnosti pre hľadanie zamestnania** | |
| Uchádzači o zamestnanie starší ako 50 rokov môžu mať potrebu aktualizovať vlastné zručnosti pre hľadanie zamestnania. | |
| ROLA PORADCU | * Mentorovať pri písaní životopisu a motivačného listu * Poskytnúť asistenciu pri využívaní informačných technológií pre hľadanie zamestnania * Rozvíjať prezentačné a komunikačné zručnosti (nácvik pracovných pohovorov, argumentácia pre zamestnávanie starších osôb atď.) |

**ŠTRUKTÚRA PORADENSKÉHO PROCESU (PRÍKLAD) – UCHÁDZAČI O ZAMESTNANIE STARŠÍ AKO 50 ROKOV**

Trvanie: 3 – 6 mesiacov

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I. Úvod |  | II. Valorizácia skúseností |  | III. Podpora |
| **Obsah a ciele** | • Analýza súčasnej situácie • Nadviazanie poradenského vzťahu • Definovanie postupu poradenskej práce |  | • Analýza pracovných a mimopracovných skúseností  Vypracovanie profilu: • Hodnoty • Záujmy • Osobnostné kvality  Aktivity pre UoZ na doma/príprava na ďalšie stretnutie: B4: Osobná SWOT analýza  D2: Kľúčové kompetencie D3: Moje činnosti a ich hodnotenie |  | • Pomoc pri vypracovaní životopisu • Podpora pri vyhľadávaní pracovných ponúk • Nácvik pracovného rozhovoru  Aktivity pre UoZ na doma/príprava na ďalšie stretnutie: A2: Analýza pracovných ponúk – očakávania zamestnávateľov A3: Denník hľadania práce |
|  |  |  |  |  |  |
| **Forma / trvanie** | Individuálny rozhovor (30 minút) |  | 1 - 3 individuálne stretnutia (s odstupom 1 - 2 týždne) Možnosť skupinovej práce (odporúčané) |  | 1 - 2 individuálne stretnutia (podľa potreby) Možnosť presunu UoZ do starostlivosti služieb sprostredkovania |
|  |  |  |  |  |  |
| **Odporúčané nástroje** | IAP |  | B1: Projekty a kvality B4: Osobná SWOT analýza A1: Pozitívne príbehy a úspechy D1: Moje zručnosti D3: Moje činnosti a ich hodnotenie |  | IAP A2: Analýza pracovných ponúk – očakávania zamestnávateľov D1: Moje zručnosti A3: Denník hľadania práce  A5: Otázky na pracovný rozhovor |

# **ZOZNAM METÓD**

|  |  |
| --- | --- |
| ***A: Aktivácia, orientácia na trhu práce a hľadanie zamestnania*** | |
|  | A1: **Pozitívne príbehy a úspechy** |
|  | A2: **Analýza pracovných ponúk** **– očakávania zamestnávateľov** |
| ★★ | A3: **Denník hľadania práce** |
|  | A4: **Rozhovor s ľuďmi z praxe** |
| ★★ | A5: **Otázky na pracovný rozhovor** |
| ★ | A6: **Skrytý a zjavný trh práce** |
| **NOVÉ** | A7: **Moje aktivity, môj deň** |
| **NOVÉ** | A8: **Osobný erb** |
| **NOVÉ** | A9: **Životné pole** |
| **NOVÉ** | A10: **Výmenný obchod** |
| **NOVÉ** | A11: **Raketa – energia pre môj cieľ** |
| **NOVÉ** | A12: **Plán cesty** |
| **NOVÉ** | A13: **Správne rozhodnutie** |
| ***B: Sebapoznanie, zhodnotenie predpokladov a vypracovanie profesijného profilu*** | |
|  | B1: **Projekty a kvality** |
| ★★ | B2: **Rob to, čo najlepšie vieš** |
| ★★ | B3: **Osobnostné predpoklady ISTP** |
|  | B4: **Osobná SWOT analýza** |
| ★ | B5: **Zoznam vlastností** |
|  | B6: **To som ja** |
| **NOVÉ** | B7: **Johari okno** |
| **NOVÉ** | B8: **Vlastný obraz – cudzí obraz** |
| ***C: Profesijná orientácia*** | |
| ★ | C1: **Profesijné okruhy RIASEC** **– „Párty“** |
| ★★ | C2: **Profesijné okruhy RIASEC** **– Dotazník** |
| ★★ | C3: **Profesijné okruhy RIASEC** **– Charakteristiky typov** |
| ★ | C4: **Profesijné okruhy RIASEC – Zoznam povolaní** |
|  | C5: **Moje profesijné hodnoty – kartičky** |
|  | C6: **Moje profesijné hodnoty – Knowdell** |
| **NOVÉ** | C7: **Kariérové kotvy** |
| **NOVÉ** | C8: **Aukcia hodnôt** |
| **NOVÉ** | C9: **Takýto život by sa mi páčil** |
| **NOVÉ** | C10: **V akých povolaniach sa môžem uplatniť?** |
| ***D: Analýza a valorizácia nadobudnutých vedomostí a zručností*** | |
|  | D1: **Skladanie kompetencií** |
|  | D2: **Krivka života** |
| ★ | D3: **Moje zručnosti** **(slovesá)** |
|  | D4: **Kľúčové kompetencie 1** |
|  | D5: **Kľúčové kompetencie 2** |
|  | D6: **Moje činnosti a ich hodnotenie / portfólio** |
| **NOVÉ** | D7: **Hviezdy a prašivé psy** |

★★ *metódu používa pravidelne alebo občas viac ako 50% odborných poradcov*

★ *metódu používa pravidelne alebo občas 30% - 50% odborných poradcov (prieskum vykonaný v máji 2016)*

1. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\_.2008.319.01.0004.01.SLK [↑](#footnote-ref-1)
2. http://ec.europa.eu/social/pes-to-pes [↑](#footnote-ref-2)
3. Pozri „Záruky pre mladých a celoživotné poradenstvo“: http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/slovakian/zaruka-pre-mladych-a-celozivotne-poradenstvo/ [↑](#footnote-ref-3)
4. Mark A. Hubble, Barry L. Duncan, Scott D. Miller: What Works in Therapy, 1999. [↑](#footnote-ref-4)
5. Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 16(3), 252-260. [↑](#footnote-ref-5)
6. Slovník kariérového poradenstva ELGPN, viď http://www.elgpn.eu/elgpndb/view/228 [↑](#footnote-ref-6)
7. Pre viac informácií o pojme odporúčame publikáciu „Zručnosti pre riadenie vlastnej vzdelávaceja profesijnej dráhy a ich rozvojv sektore vzdelávania“ http://web.saaic.sk/nrcg\_new/.%5Ckniznica%5C2013%5CCMS\_v\_sektore\_vzdelavania\_eBook.pdf [↑](#footnote-ref-7)