



Tento dokument bol so súhlasom autora preložený v rámci projektu Leonardo da Vinci Qual’n’Guide financovaného s podporou Európskej Komisie. Táto publikácia reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

BILANCIA KOMPETENCIÍ

METODIKA

PRE VNÚTORNÉ POUŽITIE ODBORNÝCH PORADCOV UPSVaR

2015

Obsah

[Teoretická časť: úvod do bilancie kompetencií 2](#_Toc425423784)

[1. Čo je to bilancia kompetencií? 2](#_Toc425423785)

[2. Odkiaľ pochádza bilancia kompetencií? 3](#_Toc425423786)

[3. Aké má bilancia kompetencií výstupy? 4](#_Toc425423787)

[Bilancia kompetencií ako vzdelávací proces 5](#_Toc425423792)

[4. Základné princípy bilancie kompetencií 6](#_Toc425423793)

[Bilancia kompetencií vedie k vypracovaniu realistického kariérového cieľa 6](#_Toc425423794)

[Klient je aktívnym účastníkom bilancie kompetencií 7](#_Toc425423796)

[Bilancia prebieha v troch fázach podľa jasne stanoveného priebehu 9](#_Toc425423798)

[Multidisciplinarita – používanie rôznorodých nástrojov a prístupov 9](#_Toc425423799)

[Bilancia kompetencií má jasne špecifikované výstupy 10](#_Toc425423801)

[5. Základné organizačné požiadavky pre poskytovanie BK 10](#_Toc425423803)

[6. Typy nástrojov používaných v bilancii kompetencií 11](#_Toc425423804)

[Portfólio kompetencií 12](#_Toc425423806)

[Metodická časť: Priebeh a nástroje bilancie kompetencií 17](#_Toc425423812)

[7. Informačné stretnutie pred začatím bilancie kompetencií 18](#_Toc425423814)

[Komu ponúknuť bilanciu kompetencií? 18](#_Toc425423815)

[Priebeh informačného stretnutia 19](#_Toc425423816)

[8. Úvodná fáza – vstupný rozhovor 21](#_Toc425423817)

[9. Fáza zberu informácií 24](#_Toc425423821)

[9.1. Založenie portfólia kompetencií 25](#_Toc425423822)

[9.2. Vypracovanie „kariérového kvietka“ 29](#_Toc425423827)

[9.3. Vyhľadávanie informácií o trhu práce a povolaniach 32](#_Toc425423829)

[10. Záverečná fáza 33](#_Toc425423830)

[10.1. Záverečná správa bilancie kompetencií 33](#_Toc425423831)

[Kedy písať záverečnú správu a z akých zdrojov? 35](#_Toc425423837)

[11. Trvanie bilancie kompetencií a príklady priebehu 37](#_Toc425423838)

[POJMOSLOVIE BILANCIE KOMPETENCIÍ 38](#_Toc425423840)

[Kritériá kvality FECBOP pre poskytovanie bilancie kompetencií 40](#_Toc425423841)

# Teoretická časť: úvod do bilancie kompetencií

## Čo je to bilancia kompetencií?

Európska federácia centier bilancie kompetencií a kariérového poradenstva (FECBOP) definuje bilanciu kompetencií nasledovne:

„*Vychádzajúc z logiky rezolúcií EK o princípoch a cieľoch celoživotného poradenstva (2008/C 319/02) a o uznávaní výsledkov neformálneho vzdelávania a informálneho učenia ca (2012/C 398/01) je bilancia kompetencií prístup založený na dobrovoľnosti a aktivite účastníka, ktorý využíva zhodnotenie kompetencií nadobudnutých vo formálnom, neformálnom a informálnom kontexte, ako aj predpokladov a motivácií vzhľadom na profesijné, ekonomické a sociálne prostredie. Cez individualizovaný proces vedie bilancia kompetencií k vypracovaniu realistického kariérového cieľa a akčného plánu. Nemôže sa ale obmedzovať na vytvorenie kariérového cieľa, ale má tiež viesť ku komplexnému rozvoju osoby.*

*Bilancia kompetencií je postavená ako vzdelávací proces, ktorý klientovi umožňuje:*

* *Lepšie porozumieť vlastnej kariérovej dráhe*
* *vytvoriť, založiť alebo doplniť vlastné portfólio kompetencií*
* *poznať vlastné profesijné predpoklady*
* *určiť vlastné hodnoty, motivácie a záujmy*
* *vypracovať realistický kariérový cieľ a akčný plán*
* *zvýšiť vlastnú samostatnosť a rozvíjať zručnosti pre riadenie vlastnej kariéry*

*Proces bilancie kompetencií je ukončený vypracovaním záverečnej správy, ktorá zhŕňa základné jej výstupy. Jej výlučným vlastníkom je klient.*

*Okrem uvedeného bilancia kompetencií podporuje lepšie využívanie rôznych programov pre rozvoj kariéry, najmä celoživotného vzdelávania a uznávania výsledkov vzdelávania.“*

Zjednodušená definícia pre potreby Úradov práce, sociálnych vecí a rodiny by mohla znieť nasledovne (viď aktuálnu internú normu pre §43):

*„Bilancia kompetencií je prístup vychádzajúci z kariérového poradenstva, ktorý umožňuje UoZ analyzovať nadobudnuté vedomosti, zručnosti, osobnostné predpoklady a motivácie s cieľom vypracovať realistický kariérový cieľ a akčný plán. . Bilancia kompetencií pomáha UoZ analyzovať vlastné pracovné a mimopracovné skúsenosti, realisticky zhodnotiť vlastné perspektívy uplatnenia sa na trhu práce, overiť možnosť uznania výsledkov neformálneho a informálneho vzdelávania a vypracovať akčný plán, ktorý môže zahŕňať profesijnú reorientáciu alebo vstup do aktivít vzdelávania.“*

## Odkiaľ pochádza bilancia kompetencií?

Prístup a metodika bilancie kompetencií boli vyvinuté vo Francúzsku, kde sú dodnes najširšie používané. Tu bol v roku 1991 prijatý zákon (zákon č 91/1405 z 31. decembra 1991), ktorý stanovuje ciele a upravuje priebeh a metódy použité v bilancii kompetencií. Tento zákon definuje, že každý pracovník má právo podstúpiť bilanciu kompetencií a zároveň upresňuje podmienky, za ktorých môže mať k bilancii prístup vďaka individuálnej dovolenke pre celoživotné vzdelávanie. Dôvody, pre ktoré sa pracovník alebo nezamestnaný rozhodne podstúpiť bilanciu kompetencií môžu byť rôzne: záujem o kariérny postup, o zmenu profesijného zaradenia, o účasť na vzdelávacích aktivitách alebo adaptácia na vývoj pracovných procesov vo firme alebo na trhu práce. Bilancia kompetencií môže byť financovaná verejnými službami zamestnanosti alebo podnikmi (v rámci dohôd so sociálnymi partnermi) v súvislosti s aktivitami riadenia ľudských zdrojov (najmä aspektov vnútornej alebo vonkajšej mobility, identifikácie vzdelávacích potrieb atď.). Účasť zamestnanca alebo uchádzača o zamestnanie musí ale byť dobrovoľná: odmietnutie nemôže za žiadnych okolností byť považované za pochybenie ani nie je dôvodom pre uloženie sankcií.

Pôvodne bola služba poskytovaná sieťou štátom financovaných poradenských centier zvaných CIBC (*Centre interinstitutionnel de bilan de compétences -* Medziinštitucionálne centrá bilancie kompetencií), ktorá vznikla v roku 1986 a pokrývala celé Francúzsko. V súčasnej dobe je týchto centier viac než sto (jedno v každom francúzskom departmente), ale dnes fungujú ako súkromné firmy a sú vystavené konkurencii od firiem poskytujúce služby v oblasti ľudských zdrojov.

Od svojho vzniku je bilancia kompetencií považovaná za hlavný nástroj aktívnej politiky trhu práce, ktorej cieľom je povzbudzovať a podporovať individuálne profesijné dráhy, vstup alebo návrat do zamestnania a na trh práce, rozvoj kariéry, a to v logike celoživotného vzdelávania. Z Francúzska sa metodika šíri po celej Európe a v roku 2005 bola na európskej úrovni vytvorená Európska federácia centier bilancie kompetencií a kariérneho poradenstva (FECBOP), ktorej členom je aj BKS Úspech. Federácia vyvinula "chartu kvality", ktorá stanovuje spoločné pravidlá týkajúce sa metodologických a etických otázok bilancie kompetencií. Charta kvality je spoločný dokument, ktorý upresňuje práva a povinnosti poskytovateľov bilancie kompetencií a zároveň obohacuje diskusiu o kvalite poradenských služieb v Európe.

Na Slovensku existuje zreteľný dopyt po poradenských službách v oblasti zamestnanosti, o čom svedčia rôzne iniciatívy a programové dokumenty vydané od polovice deväťdesiatych rokoch - stále viac a viac sa presadzujú opatrenia, ktoré podporujú realizáciu aktívnej politiky trhu práce ako aj individualizáciu služieb pre nezamestnaných. V tomto kontexte môže byť bilancia kompetencií efektívnym nástrojom podpory vstupu alebo opätovného umiestnenia na trh práce, ako o tom svedčí jej rozšírenie v rôznych národných kontextoch.

## Aké má bilancia kompetencií výstupy?

Môžeme určiť najmenej tri rôzne typy cieľov a výstupov, o ktoré sa má poradca v bilancii kompetencií usilovať:

* Praktické ciele: Sem patria konkrétne a praktické (operatívne) výstupy poradenstva, ktoré má UoZ a poradca po skončení poradenského procesu k dispozícii („v rukách“) a ktoré sú často riešením aktuálnej situácie z krátkodobého alebo strednodobého hľadiska: patrí sem **určenie kariérového cieľa a vypracovanie akčného plánu**

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | *Príklad: Klientom bilancie kompetencií je absolvent učňovského odboru „kuchár – čašník“, ktorý o prácu v danej oblasti nemá záujem. Praktickým výstupom bilancie kompetencií bude v tomto prípade bude záverečná správa, ktorá zhŕňa a vysvetľuje jeho rozhodnutie uplatniť sa v odbore skladového hospodárstva v zahraničí. Jeho akčný plán bude obsahovať absolvovanie kurzu VZV.* |

* Psychologické ciele: Patria sem faktory na strane klienta bilancie kompetencií (postoje, motivácie atď.), ktoré má bilancia tiež ovplyvňovať: napr. **lepšie sebapoznanie, zvýšenie sebavedomia, zvýšenie motivácie** a pod**.** Tietociele jemožné dosiahnuť len cez vytvorenie dlhodobého a trvalého vzťahu medzi poradcom a klientom, ako aj použitím vhodných techník a metód, ktoré vedú k identifikácií silných stránok klienta a tým podporujú jeho sebavedomie a zvyšujú jeho motiváciu.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | *Príklad: Klientom bilancie kompetencií je matka po rodičovskej dovolenke. Na vstupnom rozhovore vyjadrila strach z návratu na trh práce – nedokáže pomenovať svoje silné stránky, nemá predstavu o tom, čo by mohla na trhu práce ponúknuť. Úlohou poradcu v tejto situácii bude venovať pozornosť jej zníženému sebavedomiu, sprevádzať ju v procese uvedomovania si vlastných silných stránok.* |

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | *Príklad: Klientom bilancie kompetencií je dlhodobo nezamestnaný UoZ, ktorý sa do bilancie kompetencií zapojil len zo strachu pre vyradením z evidencie. Úlohou poradcu je vytvoriť otvorenú atmosféru, v ktorom je možné otázku dobrovoľnej účasti otvorenie spomenúť a prebrať. V procese bilancie kompetencií bude poradca klásť dôraz na dva aspekty:*   1. *Sprevádzať UoZ pri objavovaní vlastného kapitálu, pomáhať generovať možnosti uplatnenia sa na trhu práce* 2. *Pripomínať povinnosti UoZ voči úradu PSVR, stanovovať jasné úlohy a kontrolovať ich plnenie v rámci „pracovného spojenectva“.* |

* Vzdelávacie ciele: Cieľom bilancie je **podporovať rozvoj zručností pre riadenie vlastnej kariéry** a preto musí byť konštruovaná ako vzdelávací proces. Viac o tomto aspekte bilancie kompetencií v príslušnej kapitole (Bilancia kompetencií ako vzdelávací proces).

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | *Príklad: Klientom bilancie kompetencií je maldý UoZ do 29 rokov, ktorý má veľmi malý prehľad o trhu práce, nereálne očakávania ohľadom budúceho zamestnania. Poradca po úvodnom rozhovore stanoví vzdelávacie ciele bilancie kompetencií: naučiť klienta lepšie rozumieť očakávaniam a požiadavkám zamestnávateľov, najmä prostredníctvom kontaktu s trhom práce, rozhovormi s ľuďmi z praxe, analýzou pracovných ponúk a podobne.* |

* Systémové / inštitucionálne ciele: Patria sem ciele ako **zvyšovanie participácie na celoživotnom vzdelávaní**, napojenie na systém uznávania výsledkov (momentálne sa tento systém na Slovensku vyvíja) a lepšia dokumentácia kariérových dráh klientov (napríklad prostredníctvom elektronického kompetenčného portfólia). Tieto ciele sú dôležité z hľadiska systému, na konkrétnu prácu poradcu majú menší dopad.

### Bilancia kompetencií ako vzdelávací proces

Nájdenie vhodného zamestnania dnes viac **záleží od náhodných príležitostí a stretnutí,** než na stratégií, plánovaní a informovanom rozhodnutí ohľadom vlastného kariérového cieľa a akčného plánu. Preto je cieľom bilancie kompetencií nie len nájsť najvhodnejšie riešenie na aktuálnu situáciu klienta, ale aj pripraviť ho na využívanie týchto príležitostí a na efektívne riadenie vlastnej kariéry. Poradca musí vnímať bilanciu kompetencií ako vzdelávací proces, v ktorom každá aktivita prispieva k rozvoji jednej alebo viacerých z nasledujúcich zručností:

* *Porovnať svoje vlastné predpoklady s požiadavkami povolania* – klient rozumie pojmom ako kompetencia, profesijné hodnoty, záujmy, aby dokázal objektívne zvážiť vhodnosť konkrétneho povolania.
* *Vyhľadávať informácie o trhu práce a o vzdelávaní* – efektívnejšie, než priamo poskytovať informácie, je naučiť UoZ vyhľadávať informácie o rôznych sektoroch, vyžadovaných zručnostiach, možnostiach uplatnenia sa na zjavnom a skrytom trhu práce. Rola poradcu je pomôcť klientovi tieto informácie analyzovať a interpretovať.
* *Vypracovať rôznorodé alternatívy zamestnania* – na základe vlastných kompetencií, záujmov a možností trhu práce mladý človek sám vypracúva realistické možnosti uplatnenia sa.
* *Určiť priority medzi viacerými alternatívami* – pri rozhodovaní berie do úvahy osobné stanovené kritériá (napr. geografická mobilita, záujmy, osobnostné predpoklady, možnosti na trhu práce...)
* *Pomenovať vlastné skúsenosti a zdôvodniť profesijné rozhodnutia a smerovanie*– dokáže druhým predstaviť svoje cielené povolanie („kariérový cieľ“) ako aj dôvody jeho vhodnosti. Dokáže sa „predať“ na trhu práce.
* *Vypracovať a adaptovať „akčný plán“* – vie si činnosť naplánovať dopredu, kontrolovať dosahovanie vlastných cieľov a v prípade potreby svoj plán zmeniť.
* *Nájsť vo svojom prostredí potrebnú podporu* – rodičia, širšia rodina, kamaráti, známi – v náročných chvíľach je potrebné mať „po ruke“ niekoho, kto dokáže podporiť a znovu naštartovať.
* *Využívať a rozširovať sieť kontaktov pre profesijné účely* – nájdenie pracovného miesta závisí často od toho, koľko správnych ľudí človek pozná. Udržiavať a rozširovať vlastnú sieť kontaktov (osôb, firiem, vzdelávacích inštitúcií a pod.) je preto veľkou výhodou.

Pri spoločnom výbere použitých aktivít nehľadí poradca len na momentálne potreby klienta a hľadanie krátkodobého riešenia, ale zisťuje súčasnú úroveň konkrétnej zručnosti pre riadenie vlastnej kariéry a určuje ciele pre ich zlepšenie.

## Základné princípy bilancie kompetencií

Bilancia kompetencií prebieha podľa systému riadenia kvality Európskej federácie centier bilancie kompetencií a kariérového poradenstva. Základné požiadavky sú zhrnuté v nasledujúcich bodoch:

### Bilancia kompetencií vedie k vypracovaniu realistického kariérového cieľa

Bilancia kompetencií bude vedená tak, aby vyústila vypracovanie realistického a konkrétneho kariérového **cieľa**, zasadeného do ekonomického a sociálneho prostredia klienta. Kariérový cieľ bude určený konkrétnym povolaním a vždy sprevádzaný akčným plánom pre jeho dosiahnutie.

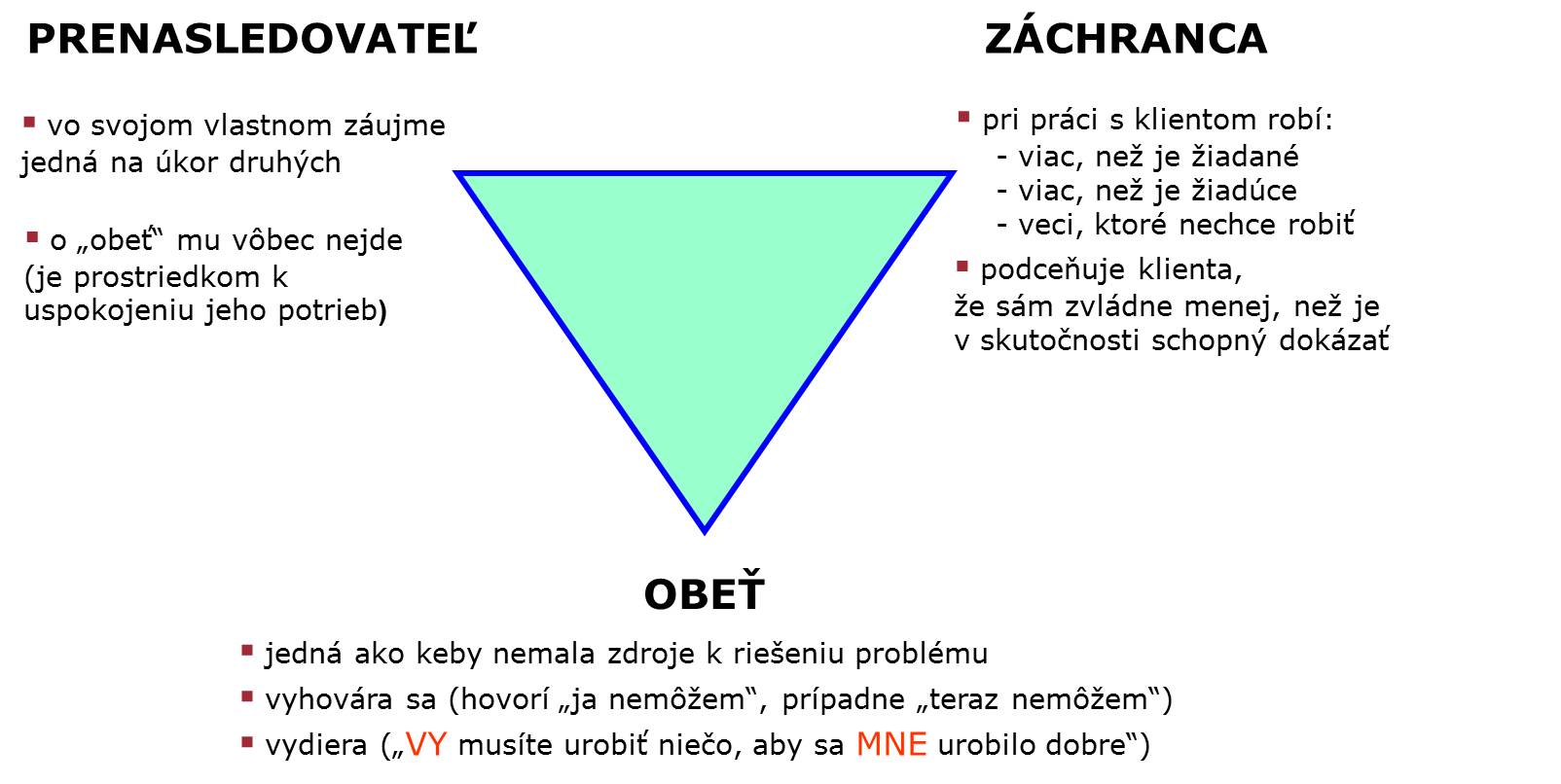
|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | *Kariérový cieľ je konkrétne povolanie, v ktorom sa chce klient po skončení bilancie kompetencií prostredníctvom realizácie akčného plánu umiestniť. Odporúčanie „klient by sa mal zamerať na oblasť práce s ľuďmi“ nie je kariérový cieľ, a to z dvoch dôvodov:*   1. *Kariérový cieľ vychádza z informovaného rozhodnutia klienta, nie je určený na základe odbornosti a odporúčaní poradcu.* 2. *Kariérový cieľ berie do úvahy socioekonomické prostredie klienta (napr. situácia na trhu práce v regióne mobility klienta)* 3. *Kariérový cieľ je určený konkrétnym povolaním (napr. „opatrovateľ v zariadení sociálnych služieb“), nie oblasťou, odborom ani typom činnosti.* |

### Klient je aktívnym účastníkom bilancie kompetencií

Klient nie pasívnym objektom expertného zhodnotenia, poradca je skôr sprievodcom v procese. Základné rozdiely medzi expertným prístupom „poradcu“ a „sprievodcu“ sú zhrnuté v nasledovnej tabuľke:

|  |  |
| --- | --- |
| Radiť | Sprevádzať |
| Činnosť postavená na **odbornosti**: „dávanie rád“ | Činnosť zameraná na **človeka**: „sprevádzanie procesom“ |
| Analýza situácie: **diagnostika** odborníkom | Analýza situácie: pomôcť klientovi, aby **sám dospel k jasnejšiemu pochopeniu** svojej situácie a možností riešenia |
| **Analýza** | **Kladenie otázok** |
| Poradca ako odborník na **riešenia** | Poradca ako odborník na **kladenie otázok** |
| **Najlepšie riešenie** | **Riešenie osoby** |
| Pracuje sa na tom, čo **odborník považuje za dôležité** | Pracuje sa na to, **čo prináša osoba** – jej vnímanie vlastného okolia a jeho možností |
| **Riešenie** súčasnej situácie | **Rozvoj schopnosti** nachádzať riešenie |
| Ovplyvňovanie: **priviesť klienta k pochopeniu a prijatiu** navrhovaných riešení | Ovplyvňovanie: priviesť klienta **k zváženiu všetkých dôležitých faktorov**, ale nesnažiť sa priviesť ho určitým smerom |
| **Odborník má poznanie** | **Klient má poznanie**, je odborník sám na seba. Poradca poskytuje „štruktúrujúce zrkadlo“ |
| Vedie k vytvoreniu **vhodného kariérového cieľa** pre klienta | Vedie k**samostatnej aktivite klienta** |

Poradca v bilancii kompetencií sa snaží proces viesť takým spôsobom, aby sa vyhol mechanizmu, ktorý nazývame “dramatický trojuholník[[1]](#footnote-1)”. Jedná sa o nezdravý vzťah, v ktorom sa na základe preberania neprimeranej zodpovednosti dostáva poradca do roly „záchrancu“, ktorého úlohou je vyriešiť namiesto klienta jeho situáciu. Klient sa tak dostáva do závislej roly „obete“, ktorá pasívne očakáva riešenia od poradcu. Z obete sa potom často stáva „prenasledovateľ“ a z poradcu „obeť“ nerealistických očakávaní klienta.



Klient do bilancie kompetencií vstúpi až po plnom pochopení cieľov, priebehu a výstupov bilancie kompetencií. Priebeh, celkový prístup a všetky použité metódy budú brať do úvahy schopnosť klienta pochopiť zmysel a spracovať výsledky a budú prispievať k rozvoji zručností pre riadenie kariéry klienta. Klient sa aktívne podieľa na získavaní Informácií, ktoré mu umožnia slobodne sa rozhodnúť o vlastnom profesijnom smerovaní. Akúkoľvek metódu alebo aktivitu sa poradca rozhodne použiť v poradenskom procese, musia byť pre klienta 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 uchádzač o zamestnanie v najväčšej možnej miere jeho aktívnym účastníkom.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Poradca je zodpovedný za to, že klient je pri využití každej metódy v každom momente poradenského procesu schopný sám vysvetliť:   1. 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...“*   1. prečo to robí: odborný poradca **prepája použité metódy s definovanými cieľmi poradenského procesu**    Príklad: *„Na minulom stretnutí ste mi povedali, že si 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?“*   1. 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...“*   1. čo ďalej s prípadným výsledkom: odborný poradca **pomáha UoZ pochopiť výsledok, vlastným jazykom ho vyjadriť a spojiť so svojou skúsenosťou a cieľmi UoZ**   Príklad: *„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?“* |

Práca v bilancii kompetencií sa riadi princípmi „**pracovného spojenectva**“. Veľa výskumov ukazuje jasný vplyv medzi pracovným spojenectvom a výsledkami poradenského procesu. Jedná sa o špecifický typ vzťahu medzi klientom a poradcom, ktorý je definovaný troma základnými faktormi:

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

Jedná sa 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 „*Mojim cieľom je nájsť si prácu do troch mesiacov“* a pod.)

1. **Stanovovanie úloh**

Úlohy sú aktivity, o 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.

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[[2]](#footnote-2).

### Bilancia prebieha v troch fázach podľa jasne stanoveného priebehu

Bilancia kompetencií bude vedená v troch metodologických fázach: **úvodná fáza**, ktorá vedie k spoločnej analýze potrieb a očakávaní klienta a k stanoveniu dohody, ktorá bude obsahovať špecifické ciele spoločnej práce. Vo **fáze zberu informácií** klient sám získava všetky potrebné informácie, ktoré sú v priamom vzťahu k jeho rozhodovaniu sa o vlastnom profesijnom smerovaní. **Záverečná fáza** vedie k spoločnému súhrnu výsledkov a spoločnému vypracovaniu záverečnej správy. V každá fáza musí obsahovať aspoň 4 individuálne rozhovory, z toho aspoň jeden v každej fáze. Bilancia kompetencií poskytovaná odborným poradcom interne na úrade PSVR trvá **minimálne 8 hodín v rozmedzí 4 až 8 týždňov**.

### Multidisciplinarita – používanie rôznorodých nástrojov a prístupov

V bilancii kompetencií musia byť používané **rôznorodé** **prístupy, nástroje a informačné zdroje,** ktoré berú do úvahy všetky relevantné faktory kariérového rozhodovania (nadobudnuté kompetencie, motivácie, osobnostné predpoklady, socioekonomické prostredie, informácie o povolaniach...) V prípade použitia psychologických testov budú rešpektované etické a odborné zásady platné pre použitie týchto nástrojov. Psychodiagnostické testy v žiadnom prípade **nemôžu byť hlavným prostriedkom pre zisťovanie informácií**.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Pozor na jasné odlíšenie bilancie kompetencií od prístupu „bilančná diagnostika“. Napriek nesporným kvalitám bilančnej diagnostiky sa jedná o prístup, ktorý je príliš jednostranne postavený na psychodiagnostických metódach. Tieto síce vedú k spoľahlivým a validným indikátorom o klientovi, s ich využívaním ako jediného nástroja vo fáze zberu informácií je ale spojených niekoľko potenciálnych problémov:   1. Prílišný dôraz na psychologické faktory v procese bilancovania a kariérového rozhodovania na úkor ostatných faktorov (najmä nadobudnuté vedomosti a zručnosti) 2. Spoliehanie sa na expertné a objektívne metódy na úkor sebahodnotiacich a subjektívnych metód môže viesť k vytvoreniu nerovnovážneho vzťahu, v ktorom je porada „expert“ a klient príjemca interpretácií výsledkov testov. |

### Bilancia kompetencií má jasne špecifikované výstupy

Výstupom bilancie kompetencií je záverečná správa, ktorej primárnym príjemcom je klient a ktorá je výsledkom spoločnej práce. Sú v nej uvedené všetky relevantné informácie týkajúce sa výlučne kariérového cieľa klienta (okolnosti bilancie, súvisiace nadobudnuté kompetencie, motivácie a osobnostné predpoklady, akčný plán). Podporné materiály použité počas bilancie kompetencií (výsledky rôznych aktivít a metód a pod.) ako aj kompetenčné portfólio sú určené klientovi a zostávajú v jeho vlastníctve.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | V záverečnej fáze nie je priestor pre informácie, ktoré nemajú súvislosť s kariérovým cieľom klienta. Rubriky ako „Objektívny nález“, „Rodinná a sociálna anamnéza“ patria skôr do oblasti klinického vyšetrovania, než do kariérového poradenstva. Viac o záverečnej správe v osobitnej kapitole metodiky. |

## Základné organizačné požiadavky pre poskytovanie BK

Európska federácia centier bilancie kompetencií a kariérneho poradenstva definovala niektoré základné požiadavky, ktoré musia spĺňať poskytovatelia bilancie kompetencií. Jedná sa nielen o požiadavky na materiálnu vybavenosť (priestory, zariadenie, nástroje), ale aj kritériá systémové, kde je potrebné zabezpečiť prepojenosť služby s konkrétnym regionálnym kontextom a vziať do úvahy činnosť rôznych inštitúcií a ekonomických aktérov pôsobiacich na území.

Čo sa týka materiálneho zabezpečenia poskytovatelia, je nutné, aby mal k dispozícii priestory ktoré umožnia efektívny priebeh bilancie kompetencií a rešpektovanie súkromia klientov. V ideálnom prípade sa jedná o tieto typy priestorov:

* Priestor vyhradený pre vedenie individuálneho rozhovoru;
* Priestor pre skupinové aktivity;
* Priestor určený samostatnú konzultáciu informačných zdrojov (s počítačom s prístupom na internet) a s informačnými materiálmi o možnostiach vzdelávania a uplatnenia sa na trhu práce.

Medzi základné požiadavky, ktoré sú definované pre bilanciu kompetencií, patria:

* **medziinštitucionalita**, ktorá sa zo strategického hľadiska prejavuje v spolupráci, propagácii a v akceptovaní výstupov bilancie kompetencií zo strany štátnych orgánov (úrady práce), podnikateľských a odborových združení, aktérov celoživotného vzdelávania atď., a na operatívnej úrovni v schopnosti zapojiť do priebehu bilancie kompetencií v prípade potreby aj externé zdroje alebo dodávateľov;
* **multidisciplinarita**, ktorá musí charakterizovať kompetencie tímu zapojeného do poskytovania služby. Tento koncept je tiež spojený s rôznorodosťou odborných profilov osôb poskytujúcich bilanciu kompetencií. Aj keď je nutné, aby osoby, ktoré budú bilanciu poskytovať, mali spoločný základ zručností, je žiadúce, aby sa na nej podieľali odborníci so skúsenosťou a vzdelaním v rôznych oboroch (napr. v oblasti ekonomiky a trhu práce, pracovného práva, psychológie, poradenstva, pedagogike). Týmto spôsobom bude poskytovateľ schopný ponúknuť službu, ktorá bude zodpovedať požiadavkám a potrebám klienta a ponúkať komplexnú (nie len psychologickú) analýzu jeho situácie, ako aj miestnych sociálno-ekonomických súvislostí;
* **teritorialita**, chápaná ako podpora miestneho ekonomického a sociálneho rozvoja založená na porozumení špecifík daného regiónu;
* **výskum a vývoj**, chápaný ako schopnosť zavádzať inovačné postupy a nástroje do procesu poradenstva, a to s ohľadom na požiadavky zadávateľa, cieľovej skupiny, financovania a konkrétnych regionálnych podmienok.

## Typy nástrojov používaných v bilancii kompetencií

Popíšeme niekoľko hlavných nástrojov a prístupov použiteľných v priebehu bilancie kompetencií:

* **Individuálne rozhovory**. Predstavujú základný nástroj bilancie kompetencií a prispievajú k individualizácii poskytovanej služby a príležitosť pre budovanie vzťahu medzi poradcom a klientom. Podľa európskych štandardov kvality by mala každá fáza obsahovať aspoň jeden individuálny rozhovor, dokopy by mali byť v priebehu bilancie kompetencií realizované aspoň 4 individuálne rozhovory.
* **Skupinové aktivity**. Môžu dopĺňať, dokonca nahrádzať individuálne rozhovory. Umožňujú oprieť sa o skupinovú dynamiku a zároveň poskytujú klientovi náhľad ostatných účastníkov na jeho vlastnú situáciu, čo je mimoriadne vhodné napríklad pri vypĺňaní kompetenčného portfólia. Medzi skupinové metódy patrí tiež hranie rolí a ďalšie aktivity..
* **Subjektívne hodnotiace metódy:** jedná sa o aktivity, tabuľky, neštandardizované dotazníky. Tieto nástroje sa používajú ako v rámci rozhovoru aj v skupine a umožňujú klientovi štruktúrovať vlastnú reflexiu. V zahraničí sa tiež často používa hodnotenie klienta priamo v profesijnej situácií (u zamestnávateľa), a to prostredníctvom partnerských zamestnávateľov.
* **Objektívne hodnotiace metódy**: spoľahlivé, validné a štandardizované. Sú v podstate prostriedkom podpory pri vedení poradenského procesu, a ak to poradca považuje za vhodné, pomáhajú pri získavaní podrobnejších a štruktúrovaných informácií. Vo všeobecnosti platí, že štandardizované nástroje môže používať psychológ alebo vyškolený odborník.

Výhody a nevýhody oboch prístupov sú uvedené v nasledujúcej tabuľke, vo všeobecnosti platí, že v bilancii kompetencií by mali byť tieto dva prístupy používané v rovnovážnej miere.

|  |  |
| --- | --- |
| Výhody subjektívneho hodnotenia | Výhody objektívneho hodnotenia |
| * Klient je **aktívny** v procese * Klient **rozumie**, čo sa s ním deje * Pomáha klientovi **lepšie porozumieť samému sebe** * Lepšie prepája výsledky s **konkrétnymi skúsenosťami** * Klient priamo **vidí zmysel** aktivity * Výsledky sú **priamo prepojené** s odpoveďami klienta | * Klient sa môže **porovnávať s ostatnými** * Dávajú **objektívne** výsledky * Vyžadujú **menej času**, než subjektívne metódy * Sú dobrým **štartovacím bodom** pre ďalšiu poradenskú aktivitu |

|  |  |
| --- | --- |
| **!** | Nesprávne používania alebo prílišné spoliehanie sa na objektívne hodnotiace metódy nesie v sebe mnoho rizík:   1. **Analytické zovretie**: Jedná sa o asymetrický vzťah medzi poradcom a klientom, v ktorom sa klient vníma ako **objekt expertnej analýzy** a nie ako **subjekt procesu**. Podobá sa to situácii u lekára u lekára, ktorý pacientovi vysvetľuje, „čo s ním je, čo je pre neho najlepšie a čo by mal robiť“. Tento stav môže byť zapríčinený používaním netransparentných a expertných analytických metód, ktorým klient nerozumie, je potreba ich vysvetliť. Je potrebné za každú cenu sa v bilancii kompetencií vyhnúť pasívnej pozície klienta a viesť ho k seba analýze a aktivite! 2. **Syndróm veštice:** “Prezraďte mi, kto som a čo mám robiť.” 3. Používanie testových metód **posilňuje závislosť klienta**. Závislosť je priamo automatická, pretože vyplýva z nutnosti vysvetliť testy klientovi. A nech by poradca akokoľvek vysvetľoval limity testovania, klient ich aj tak bude vnímať ako pravdivé, priamo ako „hlas nebies“. 4. Testovanie dáva poradcovi **falošnú autoritu.** Je príjemné, keď poradcu klienti vnímajú ako autoritu, a mnohým kariérovým poradcom to vyhovuje. Partnerský vzťah je ale v priamom protiklade vo vzťahu „guru a jeho učeň“. 5. Testovanie ako „**skratka**“ v poradenstve. Používanie grafov a tabuliek namiesto poradenského procesu. Ignorovanie komplexity osoby a dynamiky, v končenom dôsledku vedie k tomu, že klient sa vzďaľuje samému sebe, čo ide proti jeho samostatnosti. **Múdrosť a riešenia ležia vo vnútri klienta a nie v testoch!**   Týchto limitov si má byť poradca pri výbere a používaní metód v bilancii kompetencií vždy vedomý. |

### Portfólio kompetencií

Portfólio kompetencií je jednou z ťažiskových metód bilancie kompetencií. Vychádza zo severoamerickej metódy „competency portfolio“. Pôvodne bola metóda používaná na dokazovanie a ohodnotenie osvojených vedomostí a praktík v procese profesijného vzdelávania. Kompetenčné portfólio bolo súborom dôkazov (diplomov, certifikátov, profesijných úspechov atď.), ktoré svedčili o kompetenciách jeho majiteľa pred vzdelávacími a profesijnými inštitúciami. Jeho použitie bolo adaptované s ohľadom na ciele a potreby bilancie kompetencií tak, aby sa z neho mohol stať nástroj osobného riadenia kariéry klienta. Základným cieľom portfólia kompetencií je spoznať seba samého a svoju vlastnú hodnotu a tak dosiahnuť uznanie inými.

Portfólio kompetencií je rekonštrukciou osobnej a profesionálnej skúsenosti. Nejedná sa pritom ale iba o prosté vyrozprávanie faktov týkajúcich sa profesijného a osobného života klienta, prvoradou je najmä kognitívna aktivita spojená s analýzou a hodnotením skúseností. Priamym výsledkom tejto práce je kompletnejšie a presnejšie poznanie seba samého, nepriamym často výrazne pozitívnejší sebaobraz klienta. Spolu s detailnou sebaanalýzou by malo byť vypracovanie portfólia kompetencií sprevádzané aj určitou decentráciou sa od seba samého, ktorá má umožniť lepšie pochopenie spôsobu, akým sme vnímaný inými. V tomto zmysle je portfólio kompetencií zdrojovým materiálom napríklad k príprave pracovného pohovoru a k príprave stratégie, ktorú klient zvolí pri prezentácie seba samého ako profesionálnej osoby v kontexte pracovného pohovoru či vyjednávania týkajúceho sa kariérneho postupu.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | **Portfólio kompetencií *≠* dokument na stiahnutie a individuálne vyplnenie**  **Portfólio kompetencií = interaktívny pedagogický proces** |

Bilancia kompetencií musí každému klientovi dať príležitosť pre **založenie vlastného kompetenčného portfólia**. Ale pozor, používanie kompetenčného portfólia nie je obmedzené len na bilanciu kompetencií. Poradca vedie klienta k pochopeniu dôležitosti používania a aktualizácie vlastného kompetenčného portfólia tak, aby ho používal najmä po skončení bilancie kompetencií.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Mierou úspešnosti bilancie kompetencií je miera, do akej bude klient používať svoje kompetenčné portfólio po jej skončení.  Portfólio musí mať preto materiálne takú podobu, aby do neho bolo možné zakladať nové dokumenty a aktualizovať ho. |

Funkcie kompetenčného portfólia sú zhrnuté v nasledovnom diagrame:

Fyzicky je portfólio kompetencií fasciklom, ktorý môže mať rôzne podoby, v závislosti na poskytovateľovi bilancie. Vo všeobecnosti sa v ňom vyskytujú tieto časti:

**Celkový súhrn osobnej a profesionálnej dráhy klienta:** Cieľom tejto časti je vypracovať presný a syntetický obraz priebehu osobného, sociálneho a pracovného života klienta a zároveň pochopiť, akým spôsobom svoju osobnú dráhu vníma klient, aká je jej reprezentácia. Táto syntéza je následne podkladom pre detailnejšiu analýzu a umožňuje zasadenie jednotlivých udalostí života klienta do celkového kontextu. Z dynamického hľadiska sa jedná o zoznam udalostí, ktoré mali vplyv na konštrukciu osobnej a pracovnej identity klienta. Pri vypracovaní tejto časti je možné kombinovať objektívny a subjektívny prístup. *Objektívny prístup*: spočíva v systematickom chronologickom (s uvedením presného dátumu) vymenovávaní jednotlivých životných udalostí, ktoré mali vplyv na priebeh života klienta. Je možné rôznym spôsobom (napríklad farebne) diferencovať jednotlivé kategórie udalostí (vzdelávanie, pracovná skúsenosť, udalosť týkajúca sa osobného života). *Subjektívny prístup*: pracuje s reprezentáciami klienta týkajúcimi sa jednotlivých udalostí. Je možné využiť slovné ohodnotenie jednotlivých udalostí, prípadne ich grafickú reprezentáciu na „krivke života“ - udalosti sú na nej situované v rôznych polohách na základe rôznych hodnotiacich kritérií (napr. miera osobnej angažovanosti, pocit autonómie, prínos udalosti/obdobia k sebarozvoju, spokojnosť). Táto práca umožňuje hlbšie pochopenie životnej dráhy klienta. Nejedná sa už len o jednoduchú konštatáciu faktov a vykreslenie jej statickej reprezentácie. Použitie podobných metód má viesť k reflexii klienta o sebe samom a o svojej životnej dráhe, k explicitácii dôvodov a argumentov, ktoré determinujú jeho úsudky o sebe samom a o jeho životnej dráhe.

**Kompetencie nadobudnuté vzdelávaním:** Strohé vymenovanie získaných diplomov a absolvovaných kurzov nie je z hľadiska analýzy materiálu nadobudnutého vzdelávaním postačujúce, pretože neberie do úvahy reálnu mieru asimilácie poznatkov ani ich použiteľnosti v konkrétnych činnostiach indivídua. Znalosti nadobudnuté vzdelaním nie sú definitívne (behom času dochádza k postupnému zabúdaniu niektorých poznatkov), ani statické (konkrétnym a pravidelným využívaním poznatkov dochádza k ich rozvinutiu, obohacovaniu a transformácii). Konkrétny stav svojich poznatkov (z hľadiska ich použiteľnosti a použiteľnosti) vyhodnocuje sám klient na základe detailnej a často namáhavej analýzy. Čo sa týka štrukturácie a postupu tejto práce, je možné postupovať po jednotlivých dosiahnutých diplomoch (prípadne iných dokumentoch svedčiacich o absolvovaní nejakej formy vzdelávania), alebo ohodnocovať okruhy znalostí a schopností (cudzie jazyky, práca s počítačom atď). K výsledkom tejto analýzy sa každopádne väčšinou pridáva dôkazový materiál: fotokópie diplomov, obsah a program vzdelávania, certifikáty, dosiahnuté výsledky atď.

**Kompetencie nadobudnuté pracovnou skúsenosťou:** V tejto časti sa detailne analyzuje kariéra klienta. Postupuje sa po jednotlivých zastávaných postoch ktoré sú detailne analyzované z hľadiska vykonávaných aktivít a nadobudnutých kompetencií a ich jednotlivých zložiek. Dôraz pri tom môže byť kladený na dosiahnuté úspechy, ktoré slúžia ako podklad pre prípravu pracovného pohovoru.

**Kompetencie získané vďaka mimopracovný aktivitám:** V kontexte zmeny profesijnej orientácie sú mimopracovné aktivity nezriedka kľúčovým faktorom určujúcim budúci kariérny vývoj klienta. V rámci vypracovávania portfólia sa detailne analyzujú kompetencie nadobudnuté mimo rámca hlavnej pracovnej činnosti, pretože tieto často rozširujú jeho repertoár kompetencií a môžu slúžiť ako odrazový mostík ktorý pomôže určiť jeho následnú profesijnú orientáciu. Pri analýze sa postupuje po jednotlivých zastávaných rolách s oficiálne určenými zodpovednosťami (členstvo v združeniach a záujmových krúžkoch) a po jednotlivých vykonávaných mimopracovných aktivitách (v prípade, že sa jedná o oficiálne nijak nezastrešenú činnosť).

**Súhrn dôkazov:** Súčasťou portfólia sú fotokópie dosiahnutých diplomov, certifikátov, pracovných zmlúv, hodnotení, dosiahnutých výsledkov a realizácií klienta a iných dokumentov, ktoré konštituujú dôkazový materiál k tomu, čo bolo uvedené v predchádzajúcich častiach portfólia. Kritériami kvality či validity týchto dôkazov sú ich autentickosť (možnosť presne identifikovať zdroj dokumentu a dokázať vzťah medzi dokumentom a osobou), jasnosť, jednoznačnosť a hodnovernosť.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Súčasťou portfólia kompetencií je vždy zložka / euroobal / ..., do ktorej môže uchádzač o zamestnanie vkladať dôkazový materiál. |

#### Ako pracovať s portfóliom kompetencií?

Klienti bilancie kompetencií sú rôznorodí a preto nemôžeme od každého klienta očakávať rovnakú mieru investovania sa do vytvorenia vlastného portfólia kompetencií ani rovnaký spôsob vyplnenia kompetenčného portfólia.

Vo všeobecnosti je možné určiť štyri úrovne práce na kompetenčnom portfóliu:

1. **Triedenie skúseností a zbieranie dôkazov** – jedná sa o jednoduché zosumarizovanie rôznych životných skúseností a zber dôkazov ku každej skúsenosti. Toto je minimálna úroveň, ktorú môžeme očakávať od každého účastníka bilancie kompetencií, aj s nízkou mierou kvalifikácie / zručností pre riadenie vlastnej kariéry.

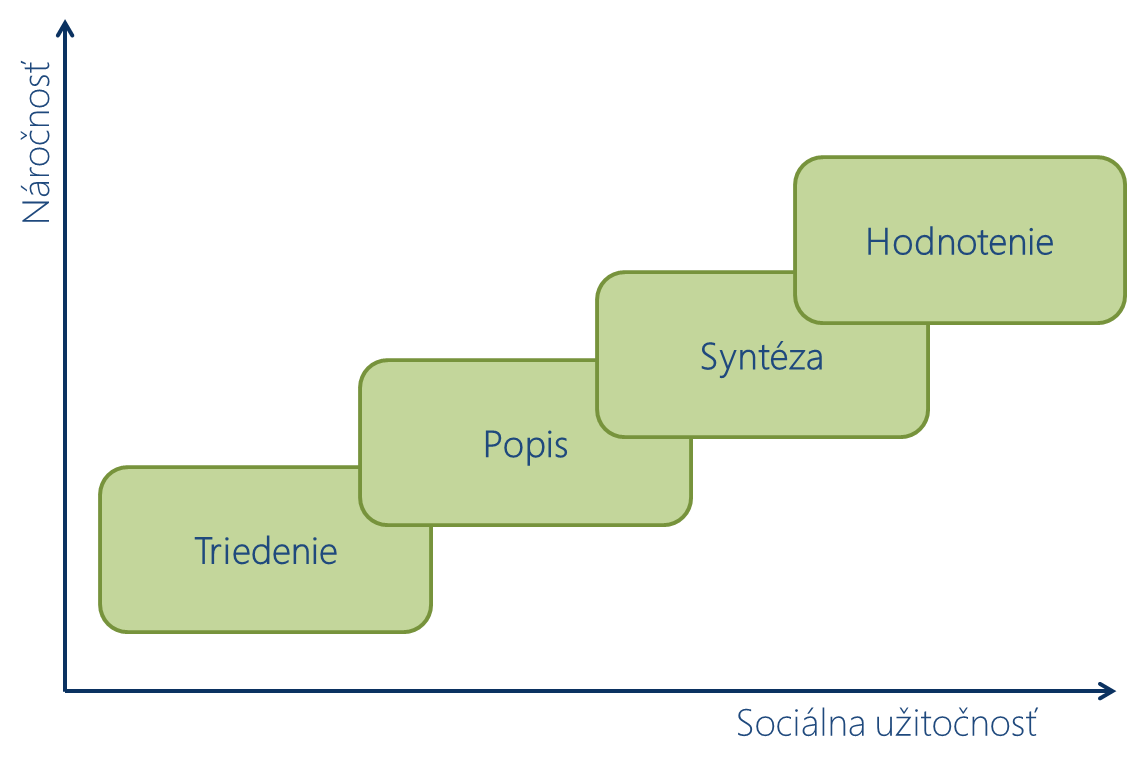
|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | V praxi by takáto práca na portfóliu kompetencií vyzerala takto:   1. Poradca spolu s uchádzačom urobí zoznam všetkých etáp a skúseností v kariére (pracovné skúsenosti, mimopracovné skúsenosti, voľnočasové skúsenosti) 2. Poradca vyzve klienta, aby skúsil doma pohľadať ku každej skúsenosti aspoň jeden dôkaz: certifikát zo vzdelávania, diplom, pracovná zmluva, výplatná páska, fotka, hodnotenie zamestnávateľa...) 3. Je pravdepodobné, že k väčšine skúseností nebude mať klient žiadne dôkazy (pracoval bez pracovnej zmluvy, dokumenty stratil...). V takomto prípade je niekedy možné **dôkazy „vygenerovať“**. V prípade pracovných skúseností je vhodné otvoriť kartu zodpovedajúceho povolania v ISTP.sk, pripojiť sa klientovým kontom, kliknúť na sekciu „O*testujte sa“* a prejsť si rubriky Vzdelanie, Prax, Kompetencie, Osobnostné predpoklady... Pri každej položke poradca prepája uvedené informácie na karte povolania s konkrétnou skúsenosťou klienta a takýmto spôsobom si overuje, či daná vedomosť / zručnosť bola nadobudnutá (*„Kedy ste túto činnosť naposledy vykonávali? Sám, alebo pod dohľadom? Ako Vám to išlo? ...“*. Výsledok takéhoto zhodnotenia je možné následne vytlačiť a považovať za minimálnu mieru dôkazu. 4. Jednotlivé dôkazy sú založené do portfólia v chronologickom poradí.   **Toto je minimálna postačujúca úroveň práce s kompetenčným portfóliom a pre mnohých klientov s relatívne nižšou schopnosťou vyjadrovania je postačujúca. Poradca sa ale aj na tejto úrovni snaží klienta priviesť k tomu, aby sám dokázal vlastným jazykom popísať vlastné skúsenosti** (napríklad pred prácou s kartami povolania vyzve klienta, aby vlastnými slovami popísal svoj pracovný deň a pomáha mu vyjadriť ich vlastnými slovami)**.** |

1. **Popis skúseností** – vhodné pre klientov s vyššou schopnosťou pomenovať vlastné skúsenosti a nadobudnuté kompetencie. Jedná sa o popísanie vedomostí, zručností a osobnostných predpokladov preukázaných v každej skúsenosti. Využijú sa pri tom na to určené listy portfólia kompetencií, ktoré je možné dotlačiť podľa potreby tak, aby boli popísané všetky relevantné pracovné aj mimopracovné skúsenosti klienta.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Výhodou takejto práce je priamy dopad na schopnosť klienta pomenovať vlastným jazykom svoje skúsenosti a tak sa lepšie predať na trhu práce. |

1. **Syntéza nadobudnutých kompetencií** – jedná sa o súhrn kľúčových kompetencií klienta. V portfóliu kompetencií je na to určený osobitný list „Moje hlavné kompetencie“ s klasifikáciou kompetencií Europass:
   * Komunikačné kompetencie
   * Organizačné a riadiace kompetencie
   * Odborné kompetencie
   * Počítačové kompetencie
   * Iné kompetencie
2. **Hodnotenie skúseností a nadobudnutých kompetencií** – cieľom práce s portfóliom kompetencií je, aby klient pochopil dôležitosť dokumentovať vlastné kariérové skúsenosti a aby si pri každej skúsenosti vypýtal od zamestnávateľa nejaký dôkaz (potvrdenie o vykonávaných činnostiach, hodnotenie nadobudnutých kompetencií a pod.). Hoci takto nadobudnuté dôkazy majú na trhu práce najväčšiu hodnotu, v našich končinách toto nie je veľmi bežné.

Vzťah týchto rôznych na seba nadväzujúcich typov práce s portfóliom kompetencií z hľadiska náročnosti a sociálnej užitočnosti je znázornený na nasledujúcom grafe. S náročnosťou práce narastá aj „sociálna užitočnosť“ dôkazov zozbieraných v portfóliu



# Metodická časť: Priebeh a nástroje bilancie kompetencií

Proces bilancie kompetencií prebieha v troch základných fázach z ktorých každá má špecifické ciele, ale zároveň je pevne naviazaná na predchádzajúcu:

* Úvodná fáza (nadviazanie kontaktu a analýza potrieb a požiadaviek klienta);
* Fáza zberu informácií (analýza a rekonštrukcia skúseností, analýza záujmov a predpokladov);
* Záverečná fáza (vypracovanie profesijného cieľa, vypracovanie a odovzdanie záverečnej správy).

Možné je tiež pridať ďalšiu fázu – ak je to možné v rámci organizácie poskytovateľa služby a prospieva záujmom klienta – táto zahŕňa osobitné opatrenia na podporu integrácie alebo reintegrácia klienta na trh práce (umiestnenie v podniku, stáž...), prípadne vzdialený monitoring 6-8 mesiacov ohľadom dopadov bilancie a realizácie cieľa.

Schematický priebeh bilancie kompetencií je uvedený v nasledujúcom grafe:



|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Bilancia kompetencií nie je štandardizovaná postupnosť metód, ktoré je potrebné presne aplikovať s každým klientom. Priebeh, dĺžka a použité nástroje v bilancii kompetencií poradca adaptuje podľa potrieb každého individuálneho klienta, samozrejme, pri rešpektovaní základných princípov popísané v tejto metodike. |

## Informačné stretnutie pred začatím bilancie kompetencií

### Komu ponúknuť bilanciu kompetencií?

Bilancia kompetencií je výberová služba, ktorá nie je plošne aplikovateľná pre všetky skupiny klientov. Efektívne je možné využiť ju pri nasledujúcich typoch klientov:

* Klienti **kladúci si otázky ohľadom vlastného profesijného smerovania**. Môže sa jednať o klientov, ktorí z rôznych dôvodov *hľadajúci nové uplatnenie*, osoby, ktoré sa chcú po dobe profesijnej inaktivity *vrátiť na trh práce* (po rodičovskej dovolenke), o osoby, ktoré zo zdravotných dôvodov nemôžu pokračovať vo vykonávaní doterajšieho zamestnania. Špeciálnou kategóriou sú handicapované osoby a osoby so *zdravotnými problémami*, ktorým má proces bilancie kompetencií uľahčiť vstup, prípadne návrat na pracovný trh.
* Ďalším častým typom klientov sú **osoby staršie než 45-50 rokov**, ktoré z rôznych dôvodov prišli o prácu a ich reintegrácia trhu práce je kvôli ich relatívne pokročilému veku často komplikovaná. V každom prípade sa jedná o osoby nachádzajúce sa vo svojom živote vo fáze prechodu, s ktorou sú spojené ťažkosti pri uplatnení sa na trhu práce. Vo väčšine prípadov dochádza u týchto klientov ku zmene profesijnej orientácie. Cieľom bilancie je v takýchto prípadoch identifikácia kompetencií klienta, možnosti ich prenosu do inej sféry profesionálneho pôsobenia, identifikácia možností kariérnej reorientácie a vypracovanie nového kariérového cieľa klienta.
* **Mladí ľudia**, ktorí vyšli zo vzdelávacieho systému bez ukončeného vzdelania, alebo so vzdelaním, ktoré im neumožňuje uplatniť sa na trhu práce. Po niekoľkých skúsenostiach s dočasnou, agentúrnou prácou alebo prácou v zahraničí vyvstáva u nich potreba dať svojmu profesijnému životu smer a uplatniť sa v oblasti, ktorá by im perspektívne umožnila kariérny rast. Bilancia je teda pre nich miestom nového profesijného začiatku. Mobilita tejto populácie je zvyčajne vyššia, než u nezamestnaných v niekedy pokročilejšom veku, nezriedka dochádza na konci bilancie k presťahovaniu sa do regiónu s lepšími možnosťami uplatniť sa v cielenom sektore.
* **Absolventi** pred vstupom na trh práce, ktorí nemajú presne definovaný kariérový cieľ. Jedná sa o diplomantov málo perspektívnych oborov, prípadne absolventov, ktorí štúdium predčasne ukončia. Pre túto populáciu je bilancia prostriedkom uľahčujúcim prechod medzi vzdelávaním a profesijným životom a dôraz je v tomto prípade kladený na uvedomenie si kompetencií získaných vzdelaním a na ozrejmenie možností prístupu k tej alebo onej profesii na trhu práce. Poradca má v tomto prípade úlohu poskytovať psychologickú podporu klientovi a pomôcť mu definovať osobný kariérový cieľ.
* **Zamestnaní** (záujemcovia o zamestnania), ktorí si želajú vykonať osobnú bilanciu kompetencií. Jedná sa o klientov, ktorí sú síce zamestnaní, ale súčasná práca im nevyhovuje, alebo neumožňuje ďalší rozvoj. V takomto prípade je potrebné pozorne preskúmať, či je problémom povolanie ako také, alebo skôr organizačné a personálne faktory spojené s postom a na základe toho navrhnúť adekvátne riešenie. Ďalší typom kandidátov sú zamestnanci, ktorí hľadajú možnosti kariérneho postupu bez toho, aby opustili súčasného zamestnávateľa.

Okrem týchto kategórií môže poradca ponúknuť bilanciu kompetencií klientom so zníženým sebavedomím, nízkou úrovňou zručností pre riadenie vlastnej kariéry a hľadanie zamestnania, klientom, ktorí potrebujú nájsť motiváciu pre hľadanie zamestnania a pod.

### Priebeh informačného stretnutia

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Identifikovať vhodných klientov pre ktorých môže byť bilancia kompetencií prínosná * Viesť klienta k tomu, aby   + porozumel cieľom, výstupom a priebehu bilancie kompetencií (kariérový cieľ, akčný plán, identifikácia nadobudnutých kompetencií, zvýšenie sebavedomia, trvanie, fázy, obsah záverečnej správy)   + porozumel, že bilancia kompetencií si vyžaduje jeho aktívne zapojenie   + rozhodol sa, či do bilancie kompetencií vstúpi, alebo nie * Motivovať klienta k dobrovoľnej účasti na bilancii kompetencií |
| Organizácia |
| Forma: skupinová / individuálna  Trvanie a počet stretnutí:   * skupina - min 1 hodina * individuálne - podľa potreby (táto fáza môže splývať so vstupným rozhovorom BK) |
| Možný priebeh |
| 1. Predstavenie účastníkov (*„Povedzte niečo o sebe: Vaše krstné meno, pôvodné povolanie, dĺžku evidenice... prípadne očakávania od tohto stretnutia... počuli ste už niečo o bilancii kompetencií?...“)* 2. Predstavenie bilancie kompetencií: poradca v krátkosti vysvetlí priebeh bilancie kompetencií. Je vhodné sa pri tom riadiť nasledovným prístupom:    * ČO to je bilancia kompetencií? *(„Ide o poradenský prístup, ktorý Vám pomôže urobiť si poriadok vo vašich hodnotách, záujmoch, zručnostiach, silných stránkach... Pomôže Vám určiť si, aké povolanie by pre Vás bolo najvhodnejšie...“)*    * PREČO by som mal podstúpiť bilanciu kompetencií? *(*Problematiku profesijnej orientácie môže sprievodca otvoriť napríklad otázkou *„Čo by malo podľa vás spĺňať ideálne zamestnanie?“* Alebo *„Viete, čo všetko je treba na to, aby bol človek kompetentný? Kompetencia sa skladá z troch súčastí: vedomosti, zručnosti a osobnosť...Vedeli by ste povedať, aké sú Vaše najvzácnejšie zručnosti/vlastnosti/silné stránky? Nie je to ľahké a veľa ľudí s tým má problém a preto sa nevedia predať na trhu práce / nevedia, aká práca by sa im najlepšie hodila...“)*    * AKO bilancia kompetencií prebieha? *(„Čo všetko je potrebné zobrať do úvahy pred hľadaním práce? Oblasti, v ktorých je možné uplatniť sa, trh práce, vlastné skúsenosti atď... Bilancia kompetencií je postavená na veľmi jednoduchom princípe. Budeme sa venovať dvom základným oblastiam: najskôr tomu, čo je vo Vás (zručnosti, silné stránky, záujmy), potom tomu, čo je možné na trhu práce... Budeme sa stretávať individuálne po dobu 6 týždňov / v skupine...)*    * ČO ĎALEJ so závermi bilancie kompetencií? Čo mi to dá do reálneho života? *(„Budete sa vedieť lepšie predať... Budete poznať miestny trh práce / požiadavky zamestnávateľov... Zistíte, či je vhodné pustiť sa do rekvalifikácie... Uistíte sa o správnosti vášho smerovania, prípadne nájdete nové alternatívy... Dostanete záverečnú správu, ktorá bude zhŕňať to najlepšie, čo vo Vás je...“* 3. Diskusia o možných prínosoch bilancie kompetencií. *„Skúste povedať jednu vec, ktorá Vás na bilancii kompetencií zaujala / v čom by mohla byť bilancia kompetencií prínosná pre Vás.“* 4. Záver stretnutia. Poradca poďakuje všetkým za účasť. S účastníkmi, ktorí o absolvovanie bilancie kompetencií majú záujem si dohodne dátum ďalšieho stretnutia. |
| Závery a výstupy |
| Dokumenty:   * informačný letáčik o bilancii kompetencií (príloha 1)   Aktivity:  Poradca vysvetlí záujemcom o bilanciu kompetencií obsah vstupného rozhovoru:   * „*Budeme sa rozprávať o Vašej doterajšej kariére. Prineste si prosím Váš životopis. Porozmýšľajte nad tým, ktoré z Vašich skúseností boli najpozitívnejšie a z akých dôvodov... Skúste porozmýšľať nad tým, čo Vás baví / bavilo v detstve / aké sú Vaše silné stránky / ako by malo vyzerať Vaše ideálne povolane / ... O tomto všetkom sa spoločne nabudúce porozprávame.“* |
| Tipy a triky pre úspešný priebeh |
| * Rovnako ako celá bilancia kompetencií, musí byť aj táto fáza pripravená ako pedagogický proces – vedie k získaniu nových vedomostí a rozvoju motivácie. Má teda svoj cieľ, postup pre jeho dosiahnutie a spôsob vyhodnotenia. * Zistite si dopredu, prečo klienti na informačné stretnutie prichádza: Bol niekým poslaný? Vie už niečo o bilancii kompetencií? Má nejaké konkrétne očakávania? * Vysvetľujte priebeh bilancie kompetencií na konkrétnom prípade konkrétneho klienta – každú fázu ilustrujte konkrétnym príbehom. |

## Úvodná fáza – vstupný rozhovor

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Vytvoriť atmosféru dôvery a otvorenosti. Hneď na začiatku klientov informujeme o princípe profesijného tajomstva, o tom, že informácie, ktoré budú zistené pomocou metód použitých v bilancii, budú plne k dispozícii len klientovi a nikomu inému, že to, čo bude povedané na individuálnych sedeniach tiež podlieha princípu profesijného tajomstva. Záverečná správa sa na konci procedúry stane osobným vlastníctvom klienta a je len na ňom, komu ju ukáže. V prípade, že zadávateľ/financovateľ žiada na konci bilancie záverečný dokument, je tento vypracovaný v spolupráci s klientom tak, aby sa do neho nedostali informácie, ktoré si klient neželá zverejniť. * Overiť motiváciu klienta. Je veľmi dôležité, aby bilancia kompetencií bola motivovaná osobným angažovaním klienta a nebola vnímaná ako povinnosť nastolená zamestnávateľom, úradom práce či externými okolnosťami. Úspech bilancie kompetencií priamo závisí na miere motivácie klienta, na jeho osobnej angažovanosti a na pochopení a akceptácii princípov bilancie. * Analyzovať požiadavky a očakávania klienta (zákazku), uzavrieť dohodu. Nie je pravidlom, že klient má svoje vlastné požiadavky a očakávania voči bilancii kompetencií jasne špecifikované a verbalizované. Preto necháva poradca v rozhovore klienta verbalizovať jeho požiadavky a očakávania. Na ich základe je následne celá procedúra orientovaná. V individuálnom rozhovore dochádza k prvému stručnému predstaveniu situácie klienta a jeho profesijnej skúsenosti. Na základe tejto analýzy je formulovaný partnerský kontrakt medzi klientom a konzultantom, ktorý špecifikuje ciele a priebeh celej procedúry a práva a povinnosti obidvoch zmluvných strán |
| Organizácia |
| Forma: individuálna  Trvanie a počet stretnutí: jeden rozhovor, 60 minút |
| Možný priebeh |
| 1. Úvod, lámanie ľadov a nadviazanie na predchádzajúce stretnutie:   *„Ako sa Vám pozdávalo minulé skupinové stretnutie? Čo Vás nakoniec presvedčilo, aby ste sa bilancie kompetencií zúčastnili?“*   1. Jadro: Poradca môže uviesť poradenský rozhovor nasledovným spôsobom:   *„Cieľom dnešného stretnutia bude zoznámiť sa a spoločne určiť ciele našej práce v bilancii kompetencií. Najskôr si spoločne prejdeme Vašu doterajšiu kariéru. Nebudeme sa detailne baviť o formalitách ako sú dátumy, náplň práce. Skúsime ísť trochu do hĺbky: zaujímavé pre nás budú najmä tieto veci:*   * + *motivácie – aké boli dôvody za rôznymi zmenami zamestnania, čo Vás najviac napĺňalo a pod.*   + *kompetencie – vedomosti, zručnosti, vlastnosti, ktoré ste v jednotlivých zamestnaniach mohli preukázať.*   *Ďalej sa budeme baviť o budúcnosti – ako by malo vyzerať Vaše ideálne povolanie a pod... Všetko, čo si povieme v rozhovore, zostáva medzi nami, bilancia kompetencií je pre Vás, nie pre mňa...“*  Rozhovor prebieha naďalej polo-štruktúrovanou formou. Poradca pri vedení rozhovoru môže využívať záznam zo vstupného rozhovoru s príkladmi otázok. Kladené otázky majú viesť k sebareflexii klienta – pozitívne a negatívne skúsenosti a dôvody, najväčšie úspechy, vnímané silné a slabé stránky, záujmy, predstavy o budúcom povolaní... Cieľom teda nie je v prvom rade zisťovanie informácií (faktov), je potrebné zamerať sa názory a postoje klienta.   1. Záver stretnutia – definovanie zákazky a uzatvorenie dohody.   Klient má často problém s presným vyjadrením toho, čo od bilancie kompetencií očakáva - nie je povinný vedieť, čo môže chcieť a má často mylné predstavy o možnostiach poradcu.  Fázu definovania zákazky môže poradca uviesť výzvou na vyjadrenie očakávaní klienta:  *„Čo by ste očakávali od bilancie kompetencií? Keď si predstavíte, že už sme na konci a ste s výsledkom našej práce spokojný, čo najmenšieho sa podarilo, aby už to k tomu pocitu stačilo? Aký by bol pre vás najmenší cieľ našej spolupráce, s ktorým už budete spokojný? Ako by sme to mohli zapísať jednou alebo dvoma vetami?“*  Svoju ponuku poradca predstaví tak, aby boli jasne stanovené vzájomné roly a aby bol kladený dôraz na aktívnu rolu klienta:  „*Môžem Vám pomôcť pri hľadaní povolania, ktoré bude zodpovedať Vašim kompetenciám a Vašim motiváciám. Môžem Vám pomôcť pri overovaní toho, či sú realistické. Môžem Vám pomôcť zlepšiť techniky a stratégiu hľadania práce. Naopak, nemôžem Vám povedať, aké povolanie je pre Vás to jediné správne. Nemôžem Vám z krištáľovej gule vylúštiť, akí ste. Nemôžem Vám nájsť prácu. Nemôžem Vám garantovať, že Vaše rozhodnutia prinesú presne taký výsledok, aký by ste chceli. Výsledok Vašej bilancie kompetencií je priamo závislý na snahe, ktorú počas jej vynaložíte.*“  Cieľom rozhovoru je dospieť k jasne formulovanej zákazky, v ktorej je obidvom stranám jasné, na čom budú pracovať.   |  |  | | --- | --- | | ☄ | **Zákazka je** **zmluvným vzťahom medzi poradcom BdC a klientom, ktorý definuje:**   1. ciele spoločnej práce, 2. použité metódy, 3. ako obaja spoznajú, že je spolupráca úspešná   **ZÁKAZKA MUSÍ MAŤ VŽDY PÍSOMNÚ PODOBU – PODOBU UZAVRETEJ DOHODY!** | |
| Závery a výstupy |
| Dokumenty:   * záznam zo vstupného rozhovoru (príloha 2) * podpísaná dohoda o vykonaní bilancii kompetencií (príloha 3) * harmonogram priebehu bilancie kompetencií (v prípade externého poskytovania BK, interne je možné využiť záznam OPS/IAP)   Aktivity:   * Poradca môže v prípade potreby dať klientovi na doma aktivitu, ktorá začne fázu zberu informácií (napríklad aktivity týkajúce sa portfólia, zisťovania motivácií a silných stránok...) |
| Tipy a triky pre úspešný priebeh |
| * Píšte si z tohto rozhovoru detailné poznámky, aby ste sa k nim mohli v priebehu bilancie kompetencií vrátiť a pripomenúť si zákazku, prípadne ju modifikovať. * Osobitne dôležité je zapísať si zákazku klienta – táto bude uvedená aj v dohode o vykonaní bilancie kompetencií a neskôr aj v záverečnej správe * Nechajte si na záver rozhovoru dostatočný čas na presnú formuláciu zákazky spoločne s klientom * Zakážte si na prvom rozhovore RADIŤ, DÁVAŤ NÁVRHY, PONÚKAŤ RIEŠENIA a DÁVAŤ INFORMÁCIE. Cieľom rozhovoru je nadviazať poradenský proces založený na pracovnom spojenectve, nadviazať vzťah, ktorý povedie k väčšej samostatnosti klienta. Tieto činnosti sú v kariérovom poradenstve vždy v rozpore s týmito cieľmi, a to napriek tomu, že klient od vás riešenia, rady a odporúčania očakáva.  |  |  | | --- | --- | | “ | *Keď chcem, aby si ma vypočul, a ty mi namiesto toho začneš dávať rady, neurobil si to, o čo som ťa žiadal.*  *Keď chcem, aby si ma vypočul, a ty cítiš, že by si mal niečo urobiť, pretože chceš vyriešiť môj problém, zlyhávaš.*  *Rady nie sú drahé, za šesť frankov si kúpim v novinách rady na každý deň a svoj horoskop. Chcem jednať sám, nie som bezmocný, možno bezradný a váhavý, ale nie neschopný.*  *Ak pre mňa robíš niečo, čo môžem a potrebujem urobiť sám, zvyšuješ moju neschopnosť.*  *Keď chcem, aby si ma vypočul, a ty mi namiesto toho začneš hovoriť, že by som to nemal takto cítiť, vysmievaš sa mojim citom.*  (Neznámy indický autor) | | ☄ | Vo vstupnom (a v každom ďalšom rozhovore) nezabúdajte na používanie techník **aktívneho načúvania**:   * POVZBUDZOVANIE = prejavíme záujem, povzbudíme k ďalšiemu rozprávaniu: *„Môžete mi o tom povedať viac?“* * OBJASŇOVANIE = kladieme otázky pre ujasnenie, čo nám klient hovorí s cieľom získať čo najviac informácií: *„Kedy sa to stalo? Ako ste na to reagovali?“* * PARAFRÁZOVANIE A ZHŔŇANIE = preformulujeme alebo zhrnieme vlastnými slovami to, čo sám povedal: *„Takže boli by ste rád, keby Vám vedúci viac dôveroval... Ak tomu dobre rozumiem, ste presvedčení, že to nebolo spravodlivé?“* * ZRKADLENIE POCITOV = prejavíme , že chápeme a rozumieme tomu, čo nám partner hovorí, a vyjadríme jeho základné pocity: *„Zdá sa mi, že ste naozaj z postojov zamestnávateľov sklamaná. Je to pre Vás naozaj ťažké...“* * UZNANIE PARTNERA = uznáme závažnosť pocitov a problémov partnera a vyslovíme uznanie jeho odvahe porozprávať nám o nich alebo úsiliu o ich riešenie: „Cením si Vašu snahu (úsilie, odvahu)... Ďakujem, že ste ochotní sa takto otvorene o tom baviť...“   Ale pozor na časté chyby pri aktívnom načúvaní:   * Pozor na častú tendenciu zamieňať parafrázovanie a zrkadlenie pocitov za naše interpretácie problému, o ktorom nám klient rozpráva. * Buďte nastavení na "kľúčové" slová alebo vety vo výpovedi hovoriaceho a tie reflektujte. * Nie je vhodné sa pýtať otázkami "prečo". Tými väčšinou hovoriaceho zablokujeme. Namiesto "prečo" sa pýtajte na rôzne konkrétne možnosti, ktoré by mohli byť tou príčinou. * Nikdy nepopierajte pocity druhého v snahe ho "utešiť" ("*Ale veď nemáte dôvod na obavy*..."). * Aj keď ste presvedčení, že už viete ako riešiť problém, ktorý vám klient popisuje, zostaňte trpezliví a vypočujte celú výpoveď. Neprerušujte partnera, nechajte ho hovoriť. To, že čaká na našu reakciu, poznáme podľa toho, že sa "zastaví", že urobí pauzu, že sa na nás spýtavo pozrie (pri pauze, ktorú hovoriaci urobil, parafrázujte a klaďte otázky - ak neviete ako, naznačte záujem, ale neinterpretujte!) . | |

## Fáza zberu informácií

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Analyzovať pracovné skúsenosti klienta, identifikovať nadobudnuté kompetencie (vedomosti, zručnosti, osobnostné kvality) * Založiť portfólio kompetencií * Pomôcť klientovi získať maximum informácií pre kariérové rozhodovanie v týchto oblastiach:   + profesijné hodnoty   + profesijné záujmy a ďalšie motivácie   + osobnostné predpoklady (vlastnosti, silné stránky potenciál rozvoja atď)   + informácie o trhu práce a o povolaniach |
| Organizácia |
| Forma: kombinácia individuálneho a skupinového priebehu  Trvanie a počet stretnutí:   * Podľa potreby každého klienta, odporúčame minimálne 3 individuálne hodinové stretnutia * Podľa možností je vhodné v tejto fáze využiť skupinovú aktivitu (napríklad pre založenie portfólia kompetencií) |
| Možné aktivity |
| 1. Založenie portfólia kompetencií – individuálnou (1 hodina) alebo skupinovou formou (3 hodiny) 2. Vypracovanie „kariérového kvietka“ – individuálne formou práce na doma a minimálne jedného individuálneho stretnutia pre zhrnutie (1 hodina) 3. Vyhľadávanie informácií o trhu práce a povolaniach – individuálne formou práce na doma a minimálne jedného individuálneho stretnutia (1 hodina)   Priebeh jednotlivých rozhovorov / skupinových aktivít je popísaný na nasledovných stránkach. |

### Založenie portfólia kompetencií

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Dosiahnuť, aby klient pochopil dôležitosť dokumentácie nadobudnutých vedomostí a zručností * Analyzovať jednotlivé etapy kariéry klienta a pomôcť identifikovať nadobudnuté kompetencie a zhodnotiť ich * Založiť portfólio kompetencií so zbierkou dôkazov, ktoré bude klient môcť aktualizovať aj po skončení bilancie * Pomôcť klientovi nájsť vo svojej skúsenosti kompetencie prenositeľné do nového povolania |
| Organizácia |
| Forma: skupinová / individuálna   |  |  | | --- | --- | | ☄ | Moment zakladania portfólia kompetencií je jednou z najlepších príležitostí pre využitie skupinovej dynamiky. Pokiaľ je to možné, neváhajte v tejto fáze využiť skupinovú formu. |     Trvanie a počet stretnutí:   * skupina - min 2 hodiny * individuálne – 1 hodina (s prípadným doplnení práce na doma) |
| Možný priebeh |
| 1. Predstavenie účastníkov, predstavenie pojmu kometencia. 2. Predstavenie portfólia kompetencií: poradca účastníkom rozdá portfólio kompetencií v krátkosti vysvetlí priebeh aktivity:    * ČO to je portfólio kompetencií? (*„Je to Vaša osobná zložka so všetkými informáciami o Vašich skúsenostiach, zručnostiach a vedomostiach. Je to akoby rozšírený životopis. Ku každej skúsenosti skúsime nájsť nejaký dôkaz, ktorý by sa dal pri hľadaní zamestnania použiť a zároveň Vám to možno pomôže urobiť si poriadok vo Vašich dokumentoch... Viete, čo je to kompetencia? Z čoho sa skladá?“* Je možné využiť aktivitu D1 Skladanie kompetencií z Metodickej príručky OPS)    * PREČO by som mal mať svoje portfólio kompetencií? (poradca môže využiť úvodný list portfólia kompetencií s jednoduchým vysvetlením možností využitia portfólia)    * AKO budeme spoločne portfólio kompetencií vypĺňať? *(*Poradca môže spolu s klientom prejsť jednotlivé stránky portfólia a vysvetliť ich: *„Začneme súhrnom, v ktorom si najskôr prejdeme všetky skúsenosti a potom si vytvoríme niečo, čo sa volá Krivka života. Na ďalšej strane sa budeme venovať rôznym kurzom, rekvalifikáciám... Potom prejdeme na pracovné a prípadne mimopracovné skúsenosti. Na záver si to všetko zhrnieme... V prílohe nájdete zoznam slovies a vlastností, aby to bolo pre Vás ľahšie...)*    * ČO ĎALEJ s portfóliom kompetencií? Čo mi to dá do reálneho života? *(„Portfólio nie je pre poradcu, ani pre bilanciu kompetencií, ale pre Vás. Cieľom nie je vyplniť ho, založiť a už nikdy nevytiahnuť zo zásuvky, ale ďalej ho aktualizovať...“* 3. Jadro: Jadro práce tvoria jednotlivé aktivity súvisiace s portfóliom (okruh dokumentácie a valorizácie skúseností):    * D2 Krivka života    * Zoznam vzdelávacích skúseností: Poradca vysvetlí princíp. *„Nie je potrebné detailne popisovať všeobecné vzdelanie (základnú školu, alebo maturitu). Pokúste sa rozpomenúť sa aspoň na niekoľko vecí, ktoré ste sa v konkrétnom vzdelaní naučili a popísať to. Pokúste sa doma nájsť ku každému vzdelaniu osvedčenie / certifikát / diplom a pod. a založte si do portfólia jeho fotokópiu.*    * Zoznam slovies (súčasť portfólia), postup podobný ako pri aktivite D3 Moje zručnosti (slovesá)    * Vypĺňanie popisných listov o profesijných skúsenostiach (pozri aj kapitolu Ako pracovať s portfóliom kompetencií?, str. 16) – Je vhodné vybrať poslednú významnú pracovnú skúsenosť klienta – tá je „najčerstvejšia“ a bude sa na nej pracovať najjednoduchšie. Poradca vedie s klientom „kompetenčný / behaviorálny rozhovor“: *„Predstavte si, že by ste mali Vašu prácu vysvetliť päťročnému dieťaťu. Ako by ste to urobili?“* Alebo: *„Predstavte si Váš typický pracovný deň a popíšte mi ho... Začnime od začiatku: ráno prídete do práce. Prvá vec čo urobíte je... Čo urobíte potom?*  |  |  | | --- | --- | | ☄ | Zaujímavým prístupom pri vedení rozhovoru pre identifikáciu kompetencií je technika vedenia „behaviorálnych“ otázok – v tomto prístupe sa zameriavame na hľadanie kompetencií prostredníctvom otázok zameraných na konkrétne správanie:   * S = Scenár - Stručne opíšte Vašu pracovnú pozíciu (*Aké činnosti ste vykonávali? Aké problémy ste riešili? Čo boli hlavné prekážky? Aké výnimočné situácie ste zažili?*) * O = Ownership / Vlastníctvo - Popíšte akú zodpovednosť ste mali Vy konkrétne (*Aká bola Vaša úloha? Čo konkrétne sa od Vás očakávalo? Za čo ste boli zodpovední vy osobne?*) * A = Action / Činnosť - Opíšte ako ste konali / ako ste sa rozhodli (*Popíšte stručne Váš pracovný deň. S akými problémami ste sa stretávali? Aké kroky ste podnikli, aby ste problém vyriešili? Čo ste urobili potom? Ako ste sa rozhodli? Z akých dôvodov?*) * R = Results / Výsledky - Aký bol výsledok Vašich činov a rozhodnutí (*Ako to dopadlo? Ako reagovali kolegovia/nadriadení...? Dá sa výsledok vyjadriť v číslach (napr. časová alebo finančná úspora)*?) |   Cieľom tejto práce je v prvom rade priviesť klienta k reflexívnemu postoju k vlastnej pracovnej skúsenosti a uvedomeniu si svojich vlastných kompetencií. Poradca môže počas rozhovoru pomáhať klientovi zapisovať spomenuté kompetencie do portfólia. V prípade skupinovej aktivity je vhodné predviesť rozhovor s jedným klientom (dobrovoľníkom) a spomenuté kompetencie zapísať na flipchart / tabuľu (prípadne nechať ostatných účastníkov uhádnuť kompetencie, ktoré sú potrebné pre výkon jeho povolania).  Po ukončení cvičenia nechá poradca účastníkom dostatočný čas na vyplnenie zodpovedajúceho listu portfólia – pomáha pri tom individuálne každému účastníkovi. Na záver je vhodné nechať účastníkov pozdieľať sa o vlastnej skúsenosti (vysvetliť vlastnú pracovnú skúsenosť a nadobudnuté zručnosti ostatným.   |  |  | | --- | --- | | ☄ | Je vhodné klienta vždy viesť k čo najpresnejšiemu popisu vlastných kompetencií. Dobre popísaná kompetencia sa skladá z týchto častí:   * Prísudok (**SLOVESO** v neurčitku): *kontrolovanie* * Predmet (**ČO? KOHO?**): *tovaru a dodacích listov* * Príslovkové určenie (**KDE? KEDY? AKO DLHO?**): *práca skladníka pre firmu XY v období 2009 – 2010 (16 mesiacov).* Pozn.: Tieto informácie nie je potrebné uvádzať pri každej kompetencií zvlášť, sú uvedené v portfóliu kompetencií pri popisovanej skúsenosti. |  * + A1 Pozitívne príbehy a úspechy – cieľom je nájsť pre každú pracovnú skúsenosť aspoň jeden úspech a zapísať ho stručne do portfólia   + Kľúčové kompetencie – zhrnutie – po vyplnení celého portfólia sa môže klient pokúsiť urobiť zhrnutie – nájsť vlastné kľúčové kompetencie podľa kategórií Europass.  |  |  | | --- | --- | | ☄ | Aké kategórie kompetencií sú používané v životopise Europass?   * Sociálne kompetencie sa viažu k životu a práci s inými ľuďmi, v pozíciách, kde je komunikácia veľmi dôležitá, a v situáciách, kde je tímová práca rozhodujúca. Napr. *prezentačné zručnosti, obchodné zručnosti...* * Organizačné a riadiace kompetencie vypovedajú o koordinácii a riadení ľudí, projektov a rozpočtov v práci, dobrovoľnej práci, doma atď. Napr. *vedenie druhých (bol som zodpovedný za partiu 10 ľudí); zmysel pre organizáciu (skúsenosti s logistikou a skladovým hospodárstvom); dobré skúsenosti z riadenia projektov;* * Odborné kompetencie sa vzťahujú k zvládnutiu špecifických typov zariadení, strojového vybavenia atď., iných než počítačov, alebo k technickým zručnostiam a kompetenciám v špeciálnej oblasti (výrobné odvetvie, zdravotníctvo, bankovníctvo atď.). * Počítačové kompetencie sa vzťahujú k textovému editoru a iným aplikáciám, vyhľadávaniu v databáze, ovládaniu Internetu, náročnejším zručnostiam (programovanie atď.). Opíšte svoje počítačové zručnosti a kompetencie, napr.: *dobrá znalosť nástrojov Microsoft Office (Word, Excel a PowerPoint)...* * Iné kompetencie sú kompetencie, ktoré nepatria do ostatných koloniek, napr. *umelecké kompetencie* a pod. |  * + Štvorec – čo som sa naučil (*„prašivé psy“) –* príloha 6– táto aktivita je detailne popísaná v zodpovedajúcej prílohe. Nie je nutné ju robiť presne tak, ako je popísaná. Najčastejšie táto aktivita neprebieha priamo v momente zakladania portfólia, ale neskôr – keď si klient portfólio vyplnil.   V prípade individuálnej práce stačí v zjednodušenej verzii vo vyplnenom portfóliu vyzvať klienta k tomu, aby zvýrazňovačom označil 5 kompetencií, ktoré sa mu zdajú najcennejšie. Takýmto spôsobom je možné zužitkovať prácu na kompetenčnom portfóliu aj pre prácu na profesijnej orientácii klienta.   1. Záver stretnutia. Poradca poďakuje všetkým za účasť, nechá priestor pre prípadné otázky a diskusiu. |
| Závery a výstupy |
| Dokumenty:   * Vytlačené portfólio kompetencií vo forme flexibilnej zložky – zakladača, s prázdnym euroobalom pre vkladanie dôkazov – príloha 4   Aktivity:   * V prípade, že je klient dostatočne motivovaný, poradca mu môže na základe vlastného uváženia zadať za „domácu úlohu“ skompletizovať si vlastné portfólio. Vyzve ho, aby pri tom využil karty povolania ISTP (*„Otestujte sa“)* a vytlačil / prepísal vlastnými slovami výsledok do portfólia. * Nájsť doma dokumenty a dôkazy k jednotlivým skúsenostiam, urobiť si fotokópie a založiť ich do portfólia. |
| Tipy a triky pre úspešný priebeh |
| * Majte realistické, ale ambiciózne očakávania od účastníka bilancie kompetencií. Niekedy dokáže „prekvapiť“ pri vypĺňaní portfólia aj ten najneočakávanejší klient. Pri iných klientoch je už vytlačenie vyplnených kariet povolaní ISTP („*Otestujte sa“*) veľkým pokrokom. * Neváhajte sa využiť skupinovú dynamiku – ľudia často radi rozprávajú o svojej práci, hoci už prešli roky, odkedy v nej už nie sú. Pomôžte im porozprávať Vám o nej. * Pamätajte, že portfólio nie je slohová práca, ale v prvom rade zbierka dôkazov. Rozpisovanie kompetencií nie je cieľom samo o sebe, cieľom je naučiť klienta rozprávať o vlastných kompetenciách a mať ich nejakým spôsobom zdokumentované. |

### Vypracovanie „kariérového kvietka“

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Pomôcť klientovi lepšie porozumieť vlastným kritériám kariérového rozhodovania:   + profesijným hodnotám   + profesijné záujmom a ďalším motiváciám   + osobnostným predpokladom (silným stránkam, potenciálu rozvoja atď.) * Zosumarizovať výsledky jednotlivých aktivít do zrozumiteľného dokumentu, ktorý uvádza *základné kritériá rozhodovania sa o kariérovom cieli* |
| Organizácia |
| Forma: individuálna / (niektoré časti možné aj v skupinovej podobe)  Trvanie a počet stretnutí: v závislosti od typu klienta, odporúčame aktivity na doma a 1-2 individuálne rozhovory  Skupinová forma: 3 hodiny |
| Možný priebeh (skupinový modul alebo práca na doma) |
| *Poznámka: Uvádzame príklad skupinovej aktivity. V prípade individuálnych stretnutí odporúčame dať klientovi jednotlivé použité aktivity / dotazníky / testy s dostatočným predstihom na domácu prácu s adekvátnym vysvetlením. O vedení individuálneho rozhovoru s interpretáciami výsledkov bude pojednané v časti typy a triky.*  Úvod: Problematiku profesijnej orientácie môže sprievodca otvoriť napríklad otázkou *„Čo by malo podľa vás spĺňať ideálne zamestnanie?“*   * *Malo by zodpovedať mojim hodnotám (čo je pre mňa v práci dôležité – pre každého je to niečo iné. Nejde len o peniaze, ale aj o zmysel práce, možnosť byť kontaktu s inými, rozvíjať sa atď.)* * *Mal by som v ňom mať možnosť využiť svoje talenty –silné stránky* * *Malo by prebiehať v prostredí, ktoré mi vyhovuje (napr. ak som šikovný a rád pracujem rukami, nebude mi vyhovovať práca v kancelárií a pod.)*   Na diskusiu nadviaže poradca vysvetlením cieľov stretnutia: „*Dnes budeme spoločne pracovať na tom, aby ste si vedeli sami povedať, aká práca by najlepšie zodpovedala vašim motiváciám a silným stránkam.“*  Jadro: Aktivity z tematických okruhov *C: Profesijná orientácia* a *B: Sebapoznanie, zhodnotenie predpokladov a vypracovanie profesijného profilu* z *Metodickej príručky OPS,* prípadne ďalšie aktivity subjektívneho alebo objektívneho hodnotenia. Každú časť modulu poradca uvádza vysvetlením základných pojmov (profesijné hodnoty, profesijné typy, osobnostné vlastnosti) podľa slovníka– príklady sú uvedené po jednotlivých metódach. Je potrebné, aby každá aktivita bola nasledovaná diskusiou a zdieľaním výsledkov s ostatnými členmi skupiny. Navrhované aktivity a ich vzájomná nadväznosť sú uvedené ako príklad: nie je nutné použiť ich všetky, neváhajte využiť tiež vlastné prístupy alebo techniky, ktoré poznáte a pod. Dôležité je splnenie cieľov stretnutia.   1. Analýza profesijných hodnôt:   C6 Moje profesijné hodnoty – Knowdell  C6 Moje profesijné hodnoty – kartičky *(alternatíva)*  Kariérové kotvy (príloha 7)   1. Analýza záujmov a profesijného prostredia:   C1 Profesijné okruhy RIASEC – „Párty“  C2 Profesijné okruhy RIASEC – Dotazník *(alternatíva)*  C3 Profesijné okruhy RIASEC – Charakteristiky typov   1. Analýza osobnostných silných stránok   B2 Rob to, čo najlepšie vieš – sebahodnotenie  B1 Projekty a kvality (alternatíva)  B5 Zoznam vlastností  Záver: Kariérový kvietok (príloha 8)  Poradca pomáha každému účastníkovi modulu pri vypĺňaní pracovného materiálu. Aktivitu je vhodné zadať aj ako domácu úlohu, prípadne sa ku nej vrátiť na nasledujúcom individuálnom stretnutí. |
| Možný priebeh (individuálne stretnutie – objavovanie a súhrn výsledkov) |
| Nie je možné dať presný návod na vedenie tohto individuálneho rozhovoru, tu je ale niekoľko základných princípov:   |  |  | | --- | --- | | ☄ | Základné princípy vedenia rozhovoru s objavovaním a súhrnom výsledkov   * **Úvod – vytvorenie pohody, prepojenie s predchádzajúcim stretnutím, uistenie o tom, že nehodnotíme...**   + *„Ako sa vám darí do minulého stretnutia? Čo máte nové? Ako sa Vám zatiaľ pozdáva bilancia? Čo sa Vám páčilo na poslednom stretnutí? Čo by sme mali robiť dnes, aby to bolo pre Vás užitočné? ... Spoločne sme sa dohodli na niekoľkých aktivitách – pozrieme sa dnes na to spoločne? Možno nám to pomôže mať lepší pohľad na to, akým smerom sa ďalej pri Vašom hľadaní práce posúvať... Cieľom nie je zhodnotiť Vás, ale spoločne premýšľať, čo z výsledkov je pravda, čo nie je pravda – testy a dotazníky sa môžu mýliť -, ako sa to prejavuje vo Vašom živote a čo s tým môžeme robiť ďalej...“* * **Každá metóda je klientovi vysvetlená zrozumiteľným jazykom (čo sme zisťovali?)**   + *„Spomínate si na tento dotazník / túto aktivitu? Ako sa Vám vypĺňal / na nej pracovalo / pozdávala? Či si myslíte, že môže vyjsť za výsledok? ... Áno, tento dotazník pomáha urobiť si lepší poriadok vo vlastných hodnotách (diskusia a vysvetlenie hodnôt) / zistiť, aké profesijné prostredie by Vám najlepšie vyhovovalo – je ich celkovo 6 (diskusia a vysvetlenie RIASEC...) / lepšie spoznať vlastné silné stránky...* * **Klient má možnosť „uhádnuť“ výsledok pred ukázaním**   + *„Teraz, keď viete, aké existujú profesijné prostredia / kariérové kotvy / ..., ktoré si myslíte, že Vám budú najbližšie? ... Poďme sa pozrieť, ako to vyšlo z dotazníka...“* * **Klient sa môže k výsledku aktívne vyjadriť (aj nesúhlasiť)**   + *„Ako vnímate to, čo vyšlo z aktivity? Sedí to na Vás? S čím sa dá súhlasiť? S čím nie? Pozrite sa na popis profilu, ktorý vyšiel a podčiarknite to, čo zodpovedá realite / prečiarknite to, čo nie je pravda.“* * **Výsledky sú prepájané s reálnym životom**   + *„Ako sa tieto hodnoty / záujmy / motivácie prejavujú v reálnom živote? Ktorá Vaša doterajšia skúsenosť najlepšie zodpovedala týmto hodnotám? Ktorá najhoršie? Ako ste sa s tým vysporiadali? V akej práci / činnosti ste mohli využiť tieto silné stránky?“* * **Poradca nechá klienta zhrnúť výsledok a zhodnotiť jeho prínos**   + *„Priniesla táto aktivita / dotazník / ... niečo nové? Ako by ste vlastným jazykom vysvetlili výsledok tak, aby to bolo naozaj o vás? Skúsme spolu vybrať 5 najlepších kvalít / hodnôt a napísať ich Vašim vlastným jazykom do kariérového kvietka. Je to nápomocné pre našu ďalšiu prácu / ciele, ktoré sme si stanovili na začiatku?“* * **Klient z rozhovoru odchádzal s konkrétnym výstupom / úlohou**   + *„Čo by sme s tým mohli robiť ďalej? Dajú sa nájsť nejaké povolania, ktoré by človeku s takýmto profilom zodpovedali? ..."* | |
| Závery a výstupy |
| Dokumenty:   * Vyplnené aktivity, dotazníky a testy * Kariérový kvietok (príloha 8)   Aktivity:   * Dokončiť si na základe vyplnených testov kariérový kvietok * Ukázať kariérový kvietok aspoň piatim ľuďom a opýtať sa ich, aké povolanie by sa hodilo ľuďom s takýmto profilom * Porozmýšľať, ktorá z doterajších skúseností (pracovné, vzdelávacie aj voľnočasové) najlepšie zodpovedali kritériám uvedeným v profile * Vyhľadať v ISTP aspoň 5-10 povolaní, ktoré by zodpovedali uvedeným kritériám * Stretnúť sa aspoň s jedným človekom z oblasti, ktorá by mohla kritériám zodpovedať a urobiť s ním rozhovor (ako pomôcku je možné využiť materiál A4: Rozhovory s ľuďmi z praxe) |
| Tipy a triky pre úspešný priebeh |
| * Píšte si z tohto rozhovoru detailné poznámky – výsledky a pracovné materiály zostávajú u klienta. * Uisťujte sa, že klient rozumie, ČO spolu robíme, PREČO to robíme, AKO to funguje a ČO S TÝM ĎALEJ (viď kapitolu Klient je aktívnym účastníkom bilancie kompetencií, str. 9) * Vystríhajte sa chýb spojených s nesprávnym používaním hodnotiacich metód (viď kapitolu Typy nástrojov používaných v bilancii kompetencií, str. 13) * Používajte postupy a metódy primerané jeho schopnosti porozumenia * Všetky zisťované informácie musia mať priamy vzťah k zákazke bilancie kompetencií * Priebežne s klientom výsledky zhŕňajte |

### Vyhľadávanie informácií o trhu práce a povolaniach

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Naučiť klienta vyhľadávať informácie o povolaniach a trhu práce * Nájsť viacero alternatívnych kariérových cieľov |
| Organizácia |
| Forma: individuálna  Trvanie a počet stretnutí: vo väčšine prípadov je tento typ aktivít vhodný na domácu prácu klienta (alebo prácu v IPS), u menej samostatných klientov je možné ich urobiť spoločne v rámci individuálneho stretnutia |
| Možný priebeh |
| 1. Práca s katalógom povolaní ISTP: Po vyplnení kariérového kvietka zadá poradca klientovi na doma aktivitu: *„Otvorte si doma katalóg povolaní ISTP. Povolania sú klasifikované do rôznych oblastí. Vypíšte si najskôr zoznam oblastí, ktoré by mohli zodpovedať Vašim kritériám z kvietka. Následne si dôkladne prejdite povolania vo vybratých kategóriách – pracovné podmienky, požiadavky na vzdelanie, vyžadované kompetencie... Skúste si vypísať zoznam aspoň piatich povolaní, ktoré by boli pre Vás vhodné / o ktorých by ste chceli vedieť viac...“*   Odporúčame pri tejto aktivite využiť Záznamový list z prieskumu povolaní   1. Práca s ďalšími alternatívnymi stránkami:   <http://www.pozicie.sk/>  <http://www.corobim.sk/>   1. Práca s voľnými pracovnými pozíciami: Poradca sa s klientom dohodne, že do najbližšieho stretnutia donesie 3-5 pracovných ponúk v oblastiach, ktoré by ho bavili. 2. A4 Rozhovory s ľuďmi z praxe |
| Závery a výstupy |
| Dokumenty:   * Zoznam možných povolaní * Pomoc pri vyhľadávaní informácií o povolaniach (príloha 9) |
| Tipy a triky pre úspešný priebeh |
| * Zvoľte rôzny typ prístupu podľa úrovne motivácie, samostatnosti a kvalifikácie či zamestnateľnosti klienta: pri klientoch s nízkou úrovňou motivácie, samostatnosti a kvalifikácie je niekedy vhodné zvoliť direktívnejší prístup zameraný na voľné pracovné miesta a kontakty s trhom práce - aktivity typu c) a d). * V prípade, že klient príde do bilancie kompetencií s aktuálnou otázkou profesijnej orientácie (je motivovaný, existuje potenciál sa zamestnať, ale nevie, na akú oblasť sa zamerať), môže poradca zvoliť menej direktívny a slobodný prístup „explorácie“. V takomto prípade je vhodné, aby poradca striktne oddelil fázu generovania nápadov od fázy ich hodnotenia – aby tým nebrzdil tvorenie nových nápadov klienta. Pri motivovaných klientoch niekedy aj nápady, ktoré sa Vám zdajú nerealistické, môžu viesť k uplatneniu sa. * Vo všeobecnosti platí, že realizovateľnosť kariérového cieľa sa nerozhoduje v kancelárii poradcu. Aj pri klientoch s nízkou mierou samostatnosti sa snažte |

## Záverečná fáza

|  |
| --- |
| Ciele |
| * Overiť realizovateľnosť kariérového cieľa * Pripraviť akčný plán * Spolu s klientom vypracovať záverečnú správu bilancie kompetencií |
| Organizácia |
| Forma: individuálna  Trvanie a počet stretnutí:   * Podľa potreby každého klienta, odporúčame minimálne 1 individuálne hodinové stretnutie * Možnosť skupinovej aktivity |
| Možné aktivity |
| 1. Prieskum trhu práce – ak sú stanovené dva kariérové ciele, poradca sa s klientom dohodne, že do budúceho stretnutia vyplní nasledovné časti záverečnej správy:   5. Analýza trhu práce  6. Vykonané aktivity počas bilancie kompetencií   1. Rozhodovanie sa medzi alternatívnymi kariérovými cieľmi (príloha 10) 2. Ako dosiahnuť svoj cieľ (príloha 11) 3. Predstavenie kariérových cieľov (príloha 12) *– skupinová aktivita* |

### Záverečná správa bilancie kompetencií

Špecifikom bilancie kompetencií je, že záverečná správa je **vypracovávaná v spolupráci s klientom** v priebehu záverečnej fázy bilancie kompetencií. Poradca nikdy nie je v pozícii, že by klientovi odovzdával vo forme záverečnej správy expertné informácie z pozície, ktorá vytvára akúkoľvek formu dominancie. Všetko, čo záverečná správa obsahuje, bolo vytvorené v spolupráci medzi konzultantom a klientom. Cieľom je, aby **záverečná práca bola v prvom rade výsledkom práce klienta** samotného, aby tak bolo uľahčené privlastnenie si informácií, záverov a následkov, ktoré zo záverečnej správy vyplývajú.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | **Primárnym autorom aj príjemcom záverečnej správy je klient.** Poradca výsledky spoločnej práce len formuluje, štruktúruje, prípadne v priebehu bilancie kompetencií klientovi nastavuje zrkadlo a privádza ku korekcii v prípade, že klient nemá o sebe alebo o trhu práce dostatočne objektívny obraz.Robí to ale kladením otázok a vedením ku konfrontácii s realitou tak, aby klient sám prišiel k informovanému rozhodnutiu.  **Nikdy nemôže stať, že by klient nesúhlasil s výsledkami bilancie kompetencií.** |

Záverečná správa predstavuje hmotný výsledok celého procesu bilancie kompetencií. Záverečná správa **nie je jednoduchým zhrnutím všetkých získaných informácií.** Záverečná správa je **vysvetlením kariérových cieľov klienta.** Súčasti, ktoré sa niekedy dostávajú do záverečnej správy *bilančnej* diagnostiky (napríklad „rodinná a sociálna anamnéza“, „objektívny nález“, „psychologický profil klienta“...), by nemali byť súčasťou záverečnej správy, pokiaľ nie sú jasne vztiahnuté na kariérový cieľ klienta.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | **Predmetom záverečnej správy nie je klient, ale jeho kariérové ciele.** Akákoľvek informácia, ktorá nesúvisí s kariérovým cieľom, nesmie byť súčasťou záverečnej správy. |

Poradca by mal byť pozorný voči reakciám klienta na obsah a formulácie záverečnej správy, pretože sú dobrým ukazovateľom efektu, ktorý na neho celá bilancia mala. Potvrdením, že bol dosiahnutý želaný výsledok, je schopnosť klienta vysvetliť svoj kariérový cieľ, svoje kompetencie, formulovať vhodné informácie o sebe samom, schopnosť argumentácie obhajujúcej kariérový cieľ, spokojnosť. Spoločné vypracovanie záverečnej správy je teda pre klienta príležitosťou stručne vyjadriť kľúčové informácie vyplývajúce z bilancie kompetencií, pre poradca je zase príležitosťou overiť si, že bol dosiahnutý počiatočný cieľ.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Splnenie cieľov bilancie kompetencií si najlepšie overíme tak, že klientovi položíme nasledujúce otázky:   * Aký je Váš kariérový cieľ? * Prečo ste si vybrali tento kariérový cieľ? * Prečo práve Vy by ste mali realizovať tento kariérový cieľ? Aké Vaše prenositeľné kompetencie (vedomosti, zručnosti, osobnostné vlastnosti) v ňom môžete využiť? Akým Vašim hodnotám / záujmom zodpovedá? * Čo musíte urobiť pre to, aby ste tento cieľ dosiahli? Čo urobíte zajtra? Tento týždeň? Tento mesiac? * Ako zistíme, že sa to podarilo? |

Štandardná záverečná správa bilancie kompetencií pre slovenské služby zamestnanosti bola vytvorená v spolupráci s partnermi UPSVaR a zodpovedá požiadavkám štandardom kvality Európskej federácie centier bilancie kompetencií a kariérového poradenstva.

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Štandardy kvality Európskej federácie bilancie kompetencií a kariérového poradenstva určujú, že záverečná správa musí obsahovať:   * **Okolnosti** bilancie   + Kontext klienta   + Vyjadrené očakávania   + Potreby a ciele * Popis **základných fáz** procesu a použitých prístupov / nástrojov * **Vedomosti, zručnosti, osobnostné predpoklady, potenciál a motivácie,** ktoré je možné využiť alebo ktoré je potrebné rozvinúť vzhľadom na kariérové ciele klienta * Informácie o kariérovom cieli a podrobný **akčný plán** |

Pri spoločnej príprave záverečnej správy sa poradca môže radiť princípmi v nasledujúcej tabuľke:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ informácie** | **Dôvod, pre ktorý je informáciu uvedená** | **Najčastejšie chyby** |
| **Okolnosti a ciele BK** | Situovať BK do životného kontextu  Ukázať, že ciele boli stanovené na základe potrieb individuálneho klienta | Úplné vynechanie alebo všeobecný či typizovaný popis |
| **Hlavné fázy a použité metódy** | Jasné určenie trvania a priebehu  Možnosť určiť pôvod uvádzaných informácií | Šablónovitý priebeh BK  Všeobecný popis metód a priebehu |
| **Motivácie** | Ukázať, na základe čoho sme dospeli k určeniu kariérového cieľa | Používanie odborných psychologických termínov |
| **Kariérové ciele** | Určujú jasný smer pre akčný plán | Určenie všeobecnej profesijnej oblasti, typu činností  Príliš veľa alternatív |
| **Kompetencie** | Ukázať, ktoré kompetencie (vedomosti, zručnosti, osob. predpoklady) uľahčia dosiahnutie cieľa. Identifikácia vzdelávacích potrieb. | Sústredenie sa na psychologické charakteristiky.  Kompetencie prepísané z ISTP bez nadväznosti na konkrétnu skúsenosť. |
| **Trh práce, prostredie** | Uistenie sa o realizovateľnosti kariérového cieľa. Dôraz na aktivitu klienta. | Vypracuje poradca.  Všeobecné informácie. |
| **Akčný plán** | Kontrolovateľné aktivity, ktoré umožnia ďalšiu prácu s klientom. | Príliš vágne aktivity.  Šablónovitosť. |
| **Komentáre** | Nepovinné: ukázať, že záverečná správa je výsledkom jeho práce | Klinické odporúčania. Paternalizmus. |

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | Spolu so záverečnou správou sa stáva vlastníctvom klienta aj jeho portfólio kompetencií a všetky dokumenty z jednotlivých aktivít. |

Príklady záverečnej správy sú uvedené v nasledujúcich prílohách:

**13 Šablóna záverečnej správy**

**14 Príklad dobrej praxe záverečnej správy**

**15 Príklad zlej záverečnej správy**

### Kedy písať záverečnú správu a z akých zdrojov?

Na záverečnej správe je možné začať pracovať v momente, keď si klient určil stanovené 2 kariérové ciele (na konci fázy zberu informácií). Záverečnú správu je dobré písať spoločne priebežne počas záverečnej fázy. Záverečnú správu dokončujeme spoločne s klientom počas záverečného rozhovoru. V prípade potreby môže poradca niektoré časti záverečnej správy pripraviť dopredu pred záverečným stretnutím - v takom prípade požiada klienta o dovolenie ponechať si u seba dočasne všetky doterajšie výsledky bilancie kompetencií (kompetenčné portfólio, výsledky rôznych aktivít a hodnotiacich metód, prieskum trhu práce, akčný plán a pod.).

Drvivá väčšina informácií pochádza priamo z výsledkov práce klienta:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ informácie** | **Zdroj** |
| **Okolnosti a ciele BK (2)** | Formulovaná dohoda / zákazka zapísaná do dohody o vykonaní bilancie kompetencií na konci vstupného rozhovoru |
| **Hlavné fázy a použité metódy (2)** | Záznam OPS / IAP s priebehom a obsahom stretnutí |
| **Motivácie (3)** | Výsledky rôznych aktivít bilancie kompetencií (kompetenčné portfólio, výsledky rôznych aktivít a hodnotiacich metód, prieskum trhu práce)  Poznámky poradcu, v ktorých si zapisuje to, ako klient výsledky preformuloval vlastným jazykom. |
| **Kariérové ciele (4)** | Hlavný a alternatívny kariérový cieľ si určuje si ich klient, musia byť definitívne určené pred záverečným rozhovorom |
| **Kompetencie (4A, 4B)** | 4A: Získané kompetencie prenositeľné do kariérových cieľov – portfólio kompetencií  4B: Potrebné (chýbajúce) kompetencie – karta povolania ISTP (porovnávame to, čo klient robiť vie s tým, čo sa musí naučiť) |
| **Trh práce, prostredie, aktivity (5, 6)** | Vypracuje klient v rámci overovania realizovateľnosti kariérového klienta (práca na doma po dohode s poradcom v priebehu záverečnej fázy) |
| **Akčný plán (7)** | Vypracované klientom v priebehu záverečnej fázy, prípadne v priebehu záverečného rozhovoru. |
| **Komentáre (8)** | Nepovinné – v prípade, že sa chce klient k záverečnej správe alebo k celému priebehu BK vyjadriť |

## Trvanie bilancie kompetencií a príklady priebehu

Trvanie programu sa môže líšiť v závislosti od typu klienta a cieľov, ktoré si kladie za cieľ dosiahnuť. Avšak vzhľadom na európske skúsenosti a na základe slovenskej reality (obmedzené zdroje služieb zamestnanosti v našej krajine) sa domnievame, že kvalitná bilancia kompetencií by mala spĺňať nasledovné kritériá:

|  |  |
| --- | --- |
| ☄ | * **Trvanie: 8/10 – 30 hodín** * **Doba: 6 – 8 týždňov** * **Minimálny počet individuálnych rozhovorov: 4 (minimálne jeden v každej fáze)** |

Bilancia kompetencií nemá štandardizovaný priebeh – ten musí byť vždy prispôsobený potrebám konkrétneho klienta. Preto ani táto metodika neposkytuje presný návod o dĺžke bilancie kompetencií a priebehu jednotlivých stretnutí. Dĺžka bilancie kompetencií bude závisieť na viacerých faktoroch na strane klienta:

* Úroveň zručností pre riadenie vlastnej kariéry
* Samostatnosť a kvalifikácia klienta
* Jasnosť jeho predstáv o profesijnom smerovaní
* Motivácia klienta

Príklad priebehu a trvania bilancie kompetencií je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Čo?** | **Ako dlho?** |
| Úvod | Informačné stretnutie | 1 hodina |
| Vstupný rozhovor | 1 hodina |
| Zber informácií | Založenie portfólia kompetencií (skupina) | 3 hodiny |
| Vypracovanie kariérového kvietka | 2 hodiny |
| Vyhľadávanie informácií o trhu práce a povolaniach | 1 hodina |
| Záver | Monitorovanie – výsledky prieskumu trhu práce | 1 hodina |
| Príprava záverečnej správy (poradca) | 1 hodina |
| Rozhovor – dokončenie a odovzdanie záverečná správa | 1 hodina |
| **SPOLU** | | **10 hodín** |

## POJMOSLOVIE BILANCIE KOMPETENCIÍ

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Definícia** |
| *Kompetencia* | Spôsobilosť použiť pri výkone zamestnania vedomosti, zručnosti, vrátane osobných, charakterových vlastností a schopností, ktoré sú vyžadované zamestnávateľmi na úspešnú realizáciu pracovných činností (ISTP). Mieru nadobudnutia kompetencie je možné vyjadriť úrovňou samostatnosti a zodpovednosti pri vykonávaní činnosti. |
| *Vedomosti* | Odborné vedomosti predstavujú osvojené (pochopené, zapamätané a využívané) informácie získané prostredníctvom vzdelávania alebo učenia sa. Sú súborom faktov, zásad, teórií, postupov, ktoré sa vzťahujú na oblasť práce a štúdia. Je možné ich deliť na všeobecné a odborné. |
| *Zručnosti* | Schopnosti jednotlivca optimálne (rýchlo, ľahko a zodpovedne) vykonávať určité činnosti na základe osvojených vedomostí, ale aj predchádzajúcej praktickej činnosti. |
| *Osobnostné predpoklady* | Charakteristiky osobnosti, ktoré umožňujú úspešné zvládnutie určitého povolania. Synonymum: osobnostné vlastnosti |
| *Všeobecné spôsobilosti* | Všeobecné spôsobilosti sú komplexné schopnosti človeka, ktoré nesúvisia s odbornou špecializáciou a sú prenosné do rôznych pracovných činností . Podobné výrazy: prenositeľné, prierezové, transverzálne zručnosti |
| *Skúsenosť* | Etapa v životnej dráhe človeka, ktorá viedla k učeniu v zmysle rozvoja vedomostí, zručností alebo osobných kvalít a postojov. Patria sem vzdelávacie aktivity (formálne a neformálne učenie), profesijné aktivity a voľnočasové aktivity. |
| *Kariéra* | Nepretržitý sled kratších či dlhších období, v ktorých nadobúdame životné a pracovné skúsenosti, vedomosti a zručnosti, hľadáme svoje príležitosti, realizujeme pracovné činnosti, žijeme v rôznych formálnych a neformálnych skupinách a plníme rôzne sociálne roly v priebehu celého života. |
| *Kariérový cieľ* | Základný výstup BK, ktorý definuje profesijné smerovanie účastníka po skončení BK. Je určený konkrétnym povolaním z ISTP (nie všeobecnou profesijnou oblasťou). |
| *Akčný plán* | Zoznam činností, ktoré bude účastník realizovať po skončení BK. Musí obsahovat časový harmonogram s konkrétnymi dátumami minimálne na 3 mesiace dopredu ako aj indikátory plnenia. |
| *Záverečná správa* | Dokument vypracovaný spolu s účastníkom BK počas posledného stretnutia. Obsahuje minimálne dva alternatívne profesijné ciele, informáciami a argumenty ohľadom ich realizácie a osobitný akčný plán pre každý nich. |
| *Portfólio* | Dokument pre kontinuálne zaznamenávanie a analyzovanie skúseností účastníka. |
| *Zručnosti pre riadenie vlastnej kariéry* | Zručnosti týkajúce sa samostatnosti účastníka na trhu práce. Sú hlavnými vzdelávacími výstupmi BK. Patria sem schopnosti: Konfrontovať osobné charakteristiky s charakteristikami povolania, Vyhľadávať informácie o trhu práce a o vzdelávaní, Pomenovať vlastné skúsenosti a zdôvodniť profesijné rozhodnutia, Vypracovať a adaptovať akčný plán, Nájsť vo svojom prostredí potrebnú podporu, Využívať a rozširovať sieť kontaktov pre profesijné účely, Vypracovať rôznorodé alternatívy zamestnania, Určiť priority medzi viacerými alternatívami |
| *Motivácia* | Motivácia je psychologický proces, ktorý aktivuje ľudské správanie a dáva mu účel a smer. Je to vnútorná hnacia sila, ktorá ženie k uspokojeniu nenaplnených potrieb. Je to hnacia sila, ktorá vedie k dosiahnutiu osobných a organizačných cieľov. |
| *Profesijné hodnoty* | Princípy, ktoré vedú a usmerňujú rozhodnutia a aktivity týkajúce sa kariéry/profesijnej dráhy |
| *Profesijný typ RIASEC* | Súbor motivácií ktoré, niekedy na základe poznania vlastných osobnostných predpokladov, vedú účastníka k vyhľadávaniu konkrétneho profesijného prostredia (technicko-praktického, intelektuálne-výskumného, umelecko-jazykového, sociálneho, podnikateľsnkého alebo administratívneho. |
| *Dôkaz* | Materiálny objekt dokazujúci nadobudnuté kompetencie (certifikát, diplom, osvedčenie, preukaz, hodnotenie nadriadeného, vlastné produkty, fotka) |
| *Kvalifikácia* | Kvalifikácia je formálny výsledok procesu hodnotenia a potvrdzovania, ktorý sa získa, keď príslušný orgán určí, že jednotlivec dosiahol výsledky vzdelávania zodpovedajúce daným štandardom. |
| *Osobnosť* | Je otvorený súbor sociálnych kvalít ľudského indivídua čiže osoby, ako názorov, schopností, potrieb, záujmov, morálneho presvedčenia a pod.Osobnosť je relatívne stála štruktúra |
| *Psychodiagnostika* | Súbor štandardizovaných testov, ktorých použitie zodpovedá zákonnej úprave. |
| *Formálne vzdelávanie* | Vzdelávanie, ktoré sa poskytuje v organizovanom a štruktúrovanom prostredí (napr. v inštitúciách vzdelávania a odbornej prípravy alebo v práci) a je explicitne určené ako vzdelávanie. Formálne vzdelávanie je zámerné z pohľadu učiaceho sa. Typicky vedie k certifikácii. |
| *Neformálne vzdelávanie* | Vzdelávanie, ktoré sa zakladá na plánovaných aktivitách, ktoré nie sú explicitne stanovené ako vzdelávanie. Neformálne vzdelávanie je úmyselné z pohľadu učiaceho sa (kurz plávania, tanca, semináre). |
| *Informálne vzdelávanie* | Vzdelávanie vychádzajúce z denných činností týkajúcich sa práce, rodiny alebo voľného času. Nie je organizované alebo štruktúrované v súvislosti s cieľmi, časom alebo podporou v učení. Informálne vzdelávanie je v mnohých prípadoch neúmyselné z perspektívy učiaceho sa. |

# Kritériá kvality FECBOP pre poskytovanie bilancie kompetencií

**Kritérium 1: Cieľ bilancie kompetencií**

Cieľom bilancie kompetencií je definovať profesijný cieľ integrovaný v socioekonomickom prostredí klienta.

**Kritérium 2: Princípy bilancie kompetencií**

Klient je aktérom svojej bilancie - subjektom, nie predmetom expertného skúmania.

**Kritérium 3: Úvodná fáza a plná informovanosť**

Úvodná fáza s poskytnutím všetkých informácii predchádza samotnej realizácii bilancie.

**Kritérium 4: Priebeh bilancie**

Bilancia kompetencií sa skladá z troch osobitných fáz: každá z nich obsahuje aspoň jeden individuálny rozhovor.

**Kritérium 5: Závery a výstupy bilancie**

Záverečná fáza vedie k vypracovaniu záverečnej správy, ktorá je odovzdaná klientovi.

**Kritérium 6: Uznávanie a certifikácia výsledkov predchádzajúceho učenia.**

Bilancia kompetencií prispieva k uznávaniu a certifikácii výsledkov neformálneho vzdelávanie a informálneho učenia sa.

**Kritérium 7: Multidisciplinárne zručnosti a praktiky**

Centrum bilancie kompetencií disponuje odborníkmi s multidisciplinárnymi kompetenciami, aby mohol zaručiť pluralitný prístup.

**Kritérium 8: Neustále vzdelávanie poradcov**

Centrum bilancie kompetencií má dostatočné nástroje pre kontinuálne vzdelávanie a rozvoj poradcov bilancie kompetencií.

**Kritérium 9: Výskum a vývoj**

Centrum bilancie kompetencií vyvíja a adaptuje svoje praktiky formou systematického sledovania aktuálnych inovácii v oblasti.

**Kritérium 10: Sledovanie dopadov bilancie**

Centrum uskutočňuje sledovanie klienta a kontrolu aktivít a výsledkov bilancie aj po skončení jej priebehu.

**Kritérium 11: Regionálny rozvoj a sieťová organizácia**

Poradenská aktivita berie do úvahy strategické ciele regionálneho rozvoja, potreby trhu práce a firiem, a zároveň svoju aktivitu chápe v logike celoživotného poradenstva.

(Kritériá sú zhrnuté v Záväzku kvality odborných poradcov - príloha 16)

1. Viď Karpmanov dramatický trojuholník, http://bpdfamily.com/content/karpman-drama-triangle [↑](#footnote-ref-1)
2. Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 16(3), 252-260. [↑](#footnote-ref-2)