



Metodika poradenské práce pro DPV

Verze 4.00

Výstup etapy 3 a 5
Dosažený k datu 30.června 2008

Konsorcium pro Informačně poradenský systém
30.červen 2008
Tato zpráva obsahuje 32 stran
Součástí zprávy jsou 4 přílohy
Verze 4.00

Kontrola a schválení dokumentu

Provedené revize

Verze	Autor	Datum	Revize
1.0	Národní vzdělávací fond Mgr. Zbyšek Mohaupt Ing. Zuzana Freibergová Mgr. Markéta Pencová	29.února 2008	
2.0	Národní vzdělávací fond Mgr. Zbyšek Mohaupt Ing. Zuzana Freibergová Mgr. Markéta Pencová	15.března 2008	
3.0	Národní vzdělávací fond Mgr. Zbyšek Mohaupt Ing. Zuzana Freibergová Mgr. Markéta Pencová	31. března 2008	
4.0	Národní vzdělávací fond Mgr.Tomáš Langer, ÚJAK J.Drobná, T.Suchan, ÚP Nymburk R.Vaněk, Gradua- CEGOS	30.června 2008	

Tento dokument byl zkontrolován

	Kontrolu provedl/a	Datum kontroly
1		
2		
3		
4		
5		

Tento dokument byl schválen

	Jméno	Podpis	Datum schválení
1			
2			
3			
4			
5			

Obsah

1	Úvod	1
1.1	Cílová skupina příručky	1
2	Poradenství v oblasti dalšího profesního vzdělávání	2
2.1	Poradenské instituce	5
3	Poradenský proces – obecná část	7
4	Poradenský proces v rámci DPV	10
4.1	Identifikace zakázky klienta	11
4.2	Předávání informací	12
4.3	Diagnostika osobnosti klienta (profesní profil, individuální potenciál)	13
4.4	Plánování a podpora dalšího odborného a osobního růstu klienta	17
5	Nástroje a databáze	21
6	Závěr	24
7	Přílohy	26
7.1	Příloha č. 1 – Kompetenční profil poradce pro DPV – minimální varianta	26
7.2	Příloha č. 2 – Návrh Evropského kompetenčního rámce pro kariérové poradenství	27
7.3	Příloha č. 3 – Kategorizace poskytovaných služeb v oblasti DPV	29
7.4	Příloha č. 4 – Kasuistiky z oblasti poradenství pro DPV	30

1 Úvod

Účelem tohoto dokumentu je přiblížit jednotlivé kroky poradenské práce v poradenství pro další profesní vzdělávání (DPV). Dokument – příručka si neklade za cíl pokrýt veškeré aspekty poradenství pro DPV, probíhajícího v jednotlivých resortech a institucích jako součást širšího profesního a studijního poradenství. Jejím cílem je pouze poskytnout vodítko pro snazší orientaci v této oblasti a umožnit tak zájemcům o práci poradce pro DPV první přiblížení.

Příručka by mohla sloužit také jako jednoduchá a obecná pomůcka při práci s klientem – zájemcem o další profesní rozvoj a budování kariéry, díky odkazům na další nástroje i jako zastřešující dokument poradenské práce v rámci DPV. V žádném případě nemůže nahradit specifické metodické nástroje a pomůcky pro jednotlivé oblasti poradenství, a to ani na úřadech práce, ani v jiných institucích, např. v procesu bilanční diagnostiky nebo pedagogicko-psychologického poradenství.

Zpracování této příručky vychází z výsledků předchozích etap projektu Informačně poradenský systém pro další profesní vzdělávání, zejména z výsledků šetření informačně poradenských potřeb a činností poradenských pracovišť a potenciálních uživatelů portálu www.vaseprofese.cz.

Příručka je nedílnou součástí sady shrnujících metodických materiálů projektu Informačně poradenský systém, podrobně popisujících fungování všech jeho dílčích komponent (tj. internetového portálu, sítě poradců a Akademie poradců) a je úzce provázána zejména s metodikou práce s webovým poradenským nástrojem vaseprofese.cz.

1.1 Cílová skupina příručky

Tato příručka je určena primárně poradenským pracovníkům, zabývajícím se poradenstvím pro další profesní vzdělávání (DPV), včetně kmenových poradců systému, využívajících webový nástroj www.vaseprofese.cz ke své poradenské práci. Mohou ji využít všichni zájemci o profesi poradce pro DPV, jak ze vzdělávacích institucí (tj. manažeři a specialisté, garanti vzdělávacích programů, lektori, kariéroví poradci), tak z jiných oblastí práce s lidmi (sociální pracovníci, kurátoři, zprostředkovatelé práce, personalisté, poradci úřadů práce, pracovníci konzultačních a poradenských firem), včetně pracovníků neziskového sektoru, zabývajících se podporou a uplatněním lidí na trhu práce.

Příručka může být užitečným vodítkem i pro studenty sociální práce, pedagogiky, psychologie či poradenství, pro další profesionály v oblasti celoživotního učení a profesního poradenství i v oblasti procesů rozvoje lidských zdrojů v organizacích.

2 Poradenství v oblasti dalšího profesního vzdělávání

Tato kapitola vysvětluje pojem poradenství, blíže specifikuje poradenství pro další profesní vzdělávání a uvádí rámec poskytovaných služeb v oblasti osobního a profesního rozvoje (tzv. ABC model komplexního poradenství pro život, vzdělání a práci, který bude vysvětlen dále).

Obecně lze pojem **poradenství** definovat jako proces, v jehož rámci je poskytována vysoce odborná služba, využívající odborné instrukce, informace, poučení, návody atd. jedním subjektem (poradcem) druhému subjektu (klientovi), návrhy různých opatření formulovaných jedním subjektem (poradcem) k řešení problému druhého subjektu (klienta - subjektem zde může být jak jednotlivec, tak instituce)¹.

Poradenství má svá vymezená pravidla, disponuje širokou škálou metod a prostředků důležitých pro pomoc klientovi vyrovnávat se s problémy, pomoci mu při hledání a rozhodování nalézt optimální řešení, a to nezávisle a bez předsudků, aniž bychom zaujímali stanoviska. Dodržování pravidel a principů poskytování poradenských služeb je nutné i mimo formální poradenské struktury.

Při poradenství je stále třeba dodržovat princip pomoci klientovi tak, aby byl schopen - s pomocí poradenských instrukcí - **sám sobě pomoci**, aby se sám nezávisle a svobodně rozhodl a našel optimální řešení svého problému. Není možné klientovi vnucovat správná či nesprávná řešení a přebírat odpovědnost za klientova rozhodnutí. Zcela beze zbytku zde platí definice Donalda Supera: PORADENSTVÍ JE POMOC KE SVÉPOMOCI.

Poradenství pro další profesní vzdělávání (dále jen DPV) je jedním z mnoha specifických poradenských procesů, který zahrnuje provádění takových činností a aktivit poradcem, které vedou k uspokojení klientovy poptávky (očekávání, zájmu, přání či zvědavosti) v oblasti jeho dalšího profesního rozvoje, ať už se jedná o doporučení vhodné vzdělávací cesty, vhodného kurzu nebo vzdělávací instituce apod. Tento poradenský proces se vždy vztahuje k dalšímu profesnímu vzdělávání klienta. Poradenství pro DPV lze najít jako součást poradenských služeb, poskytovaných v oblasti vzdělávání (působnost MŠMT) a zaměstnanosti (působnost MPSV), většinou netvoří samostatný obor ani samostatný předmět činnosti poradců. Bývá poskytováno v rámci:

- informačních služeb
- kariérového poradenství
- poradenství pro volbu a změnu povolání
- zprostředkování práce
- personálního poradenství

¹ OPOČENSKÝ, J. *Poradenství pro volbu povolání*. Učební text. Katedra andragogiky a personálního řízení FF UK. Praha. 1996.

- poradenství pro rozvoj lidských zdrojů
- tzv. výchovného poradenství (na základních, středních a vyšších odborných školách)
- pedagogicko-psychologického poradenství atd.

V této příručce vycházíme z jednoduchého rámce poskytovaných poradenských služeb v oblasti osobního a profesního rozvoje, který se nazývá **ABC model komplexního poradenství pro život, vzdělávání a práci** (viz obrázek č. 1), který dovoluje přehledné třídění a popis těchto služeb.

Poradenské služby v oblasti osobního života, vzdělávání a práce vychází z komplexního pojetí jedince, jeho individuality a identity a vzájemných interakcí jeho osobnostních, profesních a kulturních charakteristik a současně z modelu C.Rogerse („client – centred approach“, na klienta zaměřený přístup). Takto pojaté poradenské služby pro život, vzdělávání a práci se zabývají osobností člověka a jeho rozvojem s ohledem na jeho (A) osobní život, psychiku a individuální potenciál, na jeho (B) vzdělání, schopnosti a motivaci dále se vzdělávat a na jeho (C) profesní rozvoj.

Všechny tyto tři okruhy spolu souvisejí a vzájemně se ovlivňují. Např. hledání nového zaměstnání zahrnuje hledání souladu mezi **individuálním potenciálem**² a nároky určité profese či dané pracovní pozice. Jde ale také o dosažení souladu představy klienta o tom, jakou práci by chtěl vykonávat s jeho životními postoji i možnostmi. Vzájemné vazby okruhů jsou evidentní. Proto např. chce-li poradce v psychologické poradně pomoci klientovi zlepšit usínání, analyzuje (pokud je to relevantní) také vztahy a spokojenost klienta na pracovišti. Naopak profesní poradce při analýze profesní orientace posuzuje individuální potenciál a do jisté míry má možnost nahlédnout i do klientových osobních problémů. K tomu též dochází při zjišťování studijní orientace, studijních předpokladů či zdrojů motivace k dalšímu rozvoji.

Tyto tři hlavní **jednooborové poradenské služby** - (A) psychologické, (B) studijní a (C) profesní poradenství se v průběhu času rozšířily i o „mezioborová“ zaměření. **Mezioborové poradenské služby** se nacházejí uvnitř námi vymezeného trojúhelníku ABC, a jsou jimi:

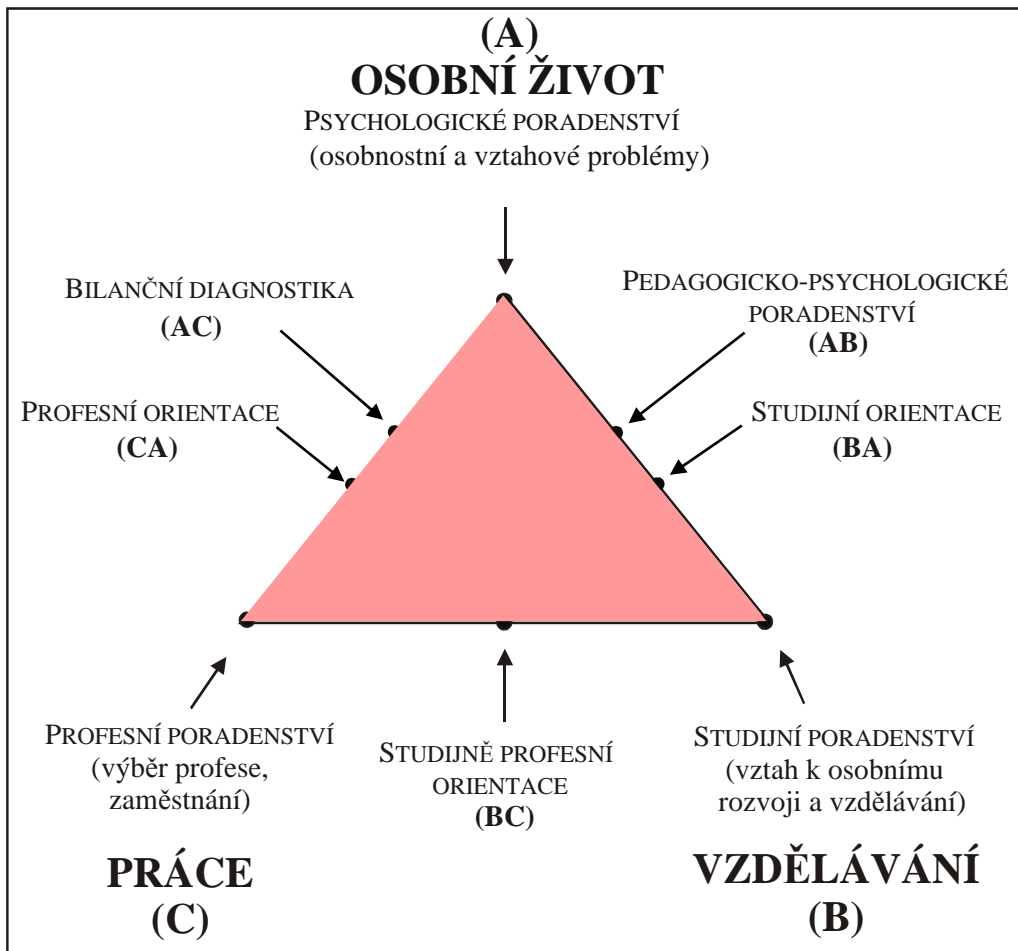
- pedagogicko-psychologické poradenství (AB),
- studijní orientace (BA),
- studijně-profesní orientace (BC),
- profesní orientace (CA),
- bilanční diagnostika (AC).

(Bližší specifikace jednotlivých poradenských služeb v oblasti osobního a profesního rozvoje lze najít na konci této příručky, v příloze č.3.)

Z povahy členění poradenských služeb do tří kategorií vyplývá několik zásadních principů. Čím více se poradenské služby blíží k bodu A, tím více je služba specializovaná a vyžaduje poradce – psychologa nebo jiného specialistu s odpovídajícím vysokoškolským vzděláním (tj. například speciálního pedagoga, logopeda, sociálního pracovníka apod.).

² Individuálním potenciálem nazýváme znalosti, dovednosti, schopnosti a možnosti člověka, dále dosažené vzdělání, osobní a pracovní zkušenosti a zdravotní stav.

Rozdíl mezi pedagogicko-psychologickým poradenstvím a studijní orientací tkví v podílu složky psychologického poradenství, stejně je tomu u profesní orientace a bilanční diagnostiky. Pedagogicko-psychologické poradenství a bilanční diagnostika nemůže být poskytována nikým jiným než specialistou s odpovídajícím s vysokoškolským vzděláním. V podstatě jen mezní body B a C, tj. informační a zprostředkovatelské služby studijního a profesního poradenství, mohou být poskytovány zaškoleným poradcem.



Obr. č. 1 – Komplexní poradenství pro život, vzdělávání a práci (viz Freibergová, Z., 2008)

2.1 Poradenské instituce

Mezi poskytovatele poradenských služeb v oblasti DPV patří celá řada institucí (tj. v našem modelu poradenských pracovišť) a jejich pracovníků (potenciálních poradců pro DPV). Níže je uveden stručný přehled těchto poradenských institucí a potenciálních poradců. Jedná se o první přiblížení a strukturaci oblasti poradenství pro DPV, které si nečiní nárok na úplnost, spíše má být zdrojem inspirace pro další uvažování o této poradenské oblasti.

ROZDĚLENÍ PORADENSKÝCH INSTITUCÍ dle poskytovaných služeb:

Psychologické poradenství (poskytují: psychologové a další specialisté ve zdravotnických zařízeních, v psychologických poradnách, rodinných poradnách, vysokoškolských poradnách a akademických poradenských centrech, speciálně pedagogických centrech, střediscích výchovné péče, diagnostických ústavech)

Pedagogicko-psychologické poradenství (poskytují: psychologové, speciální pedagogové a další specialisté v pedagogicko-psychologických poradnách, vysokoškolských poradnách, speciálně pedagogických centrech, střediscích výchovné péče, diagnostických ústavech)

Studijní orientace (poskytují: výchovní poradci základních, středních a vyšších odborných škol /ZŠ, SŠ, VOŠ/, poradci ve vysokoškolských poradnách, poradci v Informačních a poradenských střediscích pro volbu povolání na úřadech práce /IPS/, větší vzdělávací a poradenské instituce, pedagogicko-psychologické poradny)

Studijní poradenství (poskytují: výchovní poradci ZŠ, SŠ, VOŠ, poradci ve vysokoškolských poradnách, poradci v Informačních a poradenských střediscích pro volbu povolání na úřadech práce /IPS/, větší vzdělávací a poradenské instituce, pedagogicko-psychologické poradny, Informační centra mládeže, Národní ústav odborného vzdělávání /NÚOV/)

Studijně profesní orientace (poskytují: výchovní poradci ZŠ, SŠ, VOŠ, poradci ve vysokoškolských poradnách, poradci v Informačních a poradenských střediscích pro volbu povolání na úřadech práce /IPS/, větší vzdělávací a poradenské instituce, pedagogicko-psychologické poradny)

Profesní poradenství (poskytují: některé odbory úřadů práce, personální agentury, profesní poradny, EURES poradci na úřadech práce, personalisté)

Profesní orientace (poskytují: některé odbory úřadů práce, personální agentury, profesní poradny, personalisté)



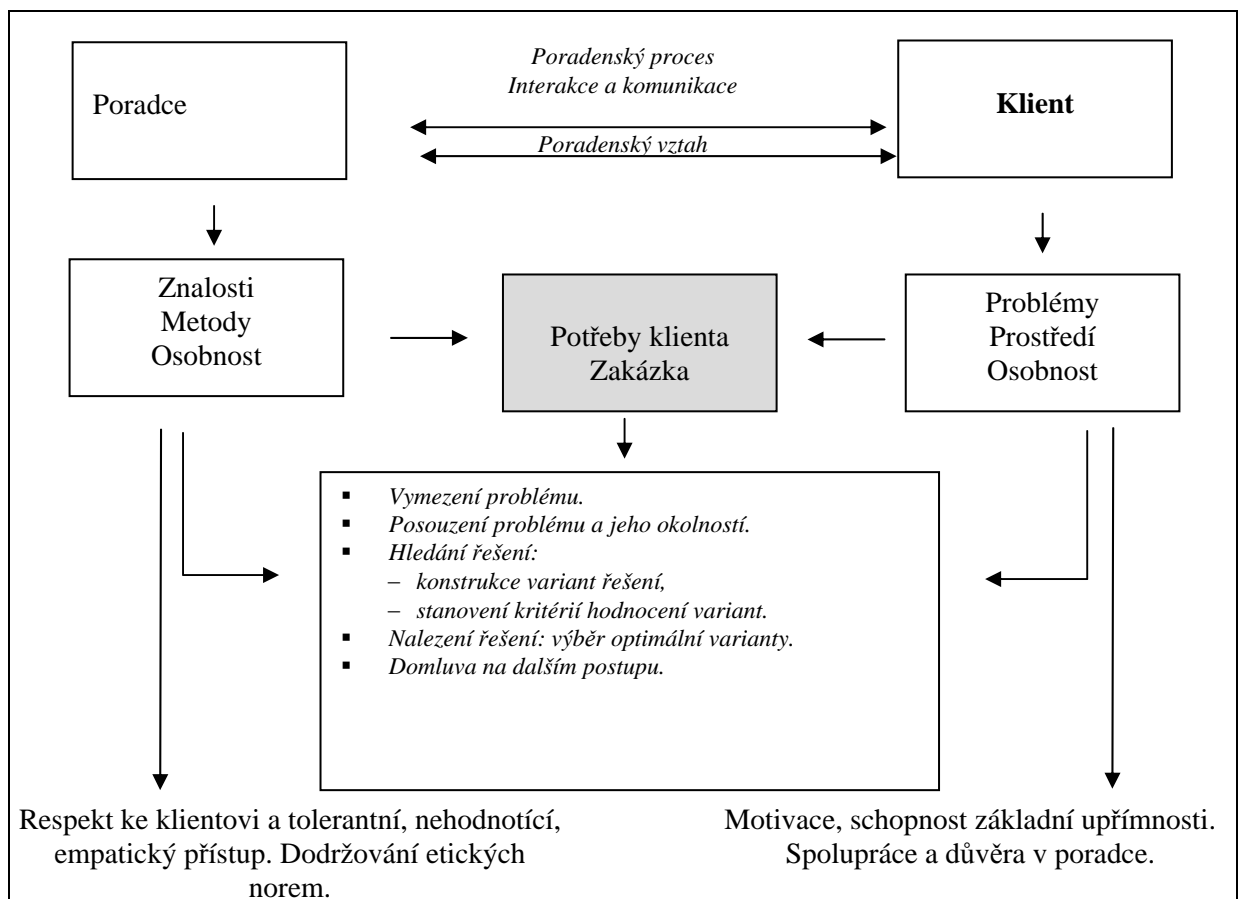
Bilanční diagnostika (poskytují: psychologové a další specialisté v bilančně-diagnostických pracovištích, pověřených k výkonu správou služeb zaměstnanosti Ministerstva práce a sociálních věcí /MPSV/)

Poradenství pro rozvoj lidských zdrojů (poskytují: personalisté, poradci CzechInvest - Národního registru poradců pro rozvoj malého a středního podnikání, vzdělávací a poradenské instituce, Hospodářská komora-Institut trhu práce a další).

3 Poradenský proces – obecná část

Tato kapitola obsahuje obecný popis poradenského procesu, tj. kontaktu poradce s klientem v rámci poradenství. Jednotlivé kroky či fáze tohoto procesu v oblasti DPV, z nichž se práce poradce s klientem skládá, jsou předmětem následující kapitoly (kap. 4).

Poradenství obecně probíhá prostřednictvím poradenského procesu (viz obr. č. 2). Jeho jádrem je **interakce** mezi poradcem a klientem (nebo skupinou klientů), tvořená zejména verbální a neverbální **komunikací**. Tato komunikace je primárně zaměřená na témata, se kterými klient přichází. Zkušení poradci s jistou mírou nadsázky tvrdí, že klienti mívají na srdci obvykle minimálně tři záležitosti, na které hledají odpověď.³



Obr. č. 2 – Poradenský proces (viz Hargašová.M., 2000, upraveno)

³ IVEY, ALLEN E. (2003) International interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society. Brooks/Cole.

V průběhu rozhovoru jsou identifikována témata, která chce klient s poradcem probrat, a obvykle i širší souvislosti. Poradce hledá návrhy variant konstruktivního, nezaujatého řešení a nabízí je klientovi k posouzení. Nalezení řešení ponechává na klientovi a poskytuje mu případné další informace.

Na straně poradce je nezbytnou podmínkou respekt ke klientovi a tolerantní, nehodnotící, empatický přístup. Samozřejmou podmínkou je dodržování etických norem. Na straně klienta je nezbytnou podmínkou zájem a motivace k řešení vlastních problémů, schopnost základní upřímnosti a spolupráce a důvěra v poradce.

Cíle poradenského procesu mohou být jednoduše klasifikovány jako cíle, kterých chce dosáhnout klient a cíle, o které usiluje poradce, nebo jako cíle krátkodobé, střednědobé či dlouhodobé. Podle obsahu lze tyto cíle rozdělit do následujících kategorií:⁴

- **ROZVOJOVÉ CÍLE:** jsou cíle, kterými je klientovi pomoheno dosáhnout nebo zlepšit jeho očekávaný lidský růst a rozvoj – společenský, osobnostní, emocionální, kognitivní, fyzický atd.
- **PREVENTIVNÍ CÍLE:** pomáhají klientovi předcházet nežádoucím jevům.
- **NÁPRAVNÉ CÍLE:** pomoc klientovi překonat nebo napravit nežádoucí okolnosti.
- **VÝZKUMNÉ CÍLE:** vyhodnocení variant, testování dovedností a schopností a zkoušení nových a odlišných poradenských metod a postupů.
- **POSILOVACÍ CÍLE:** upevňování klientova rozhodnutí a vůle toto rozhodnutí realizovat.
- **KOGNITIVNÍ CÍLE:** získávání informací a základních kompetencí pro vzdělávání a dovednost rozhodování se.
- **FYZIOLOGICKÉ CÍLE:** posilování porozumění a návyků podporující zdravý životní styl.
- **PSYCHOLOGICKÉ CÍLE:** rozvíjení společenské interaktivní dovednosti, získávání kontroly nad emocemi, rozvoj pozitivního sebehodnocení.
- **SOCIÁLNĚ – POLITICKÉ CÍLE:** posilování pocitu sounáležitosti se společností, předcházení a odstraňování sociální exkluze, usnadňování přístupu k celoživotnímu vzdělávání a placené práci.

Cíle mají v poradenském procesu velice významnou funkci, neboť jej pomáhají organizovat a jsou jeho stimulatorem. Pomáhají poradci vybrat a vyhodnotit poradenské strategie (techniky, metody, kroky) odpovídající klientovým cílům. Mohou mít ale i vzdělávací funkci, protože pomáhají klientům identifikovat a získávat nové podněty.

Cíle poradenského procesu byly Lawem a Wattsem⁵ rozděleny do kategorií známých pod zkratkou **DOTS**, které definují rozvoj klienta ve čtyřech oblastech:

⁴ Gibson, R.L., Mitchell, M.H. (2003) *Introduction to guidance and guidance*. Sixth edition. Merrill Prentice Hall. P. 157-158

⁵ LAW, B., WATTS A.G. (2003) *The dots analysis*. National Institute for Careers Education and Counselling. The Career-Learning NETWORK.

LAW, B., WATTS, A.G. (1977) *Schools, Careers and Community*. A Study of Some Approaches to Careers Education in Schools London: Church Information Office.

SEBEUVĚDOMĚNÍ:	Kdo jsem? Jaké mám znalosti, dovednosti, schopnosti, motivaci, přístup, hodnoty, cíle a zájmy.
VNÍMÁNÍ PŘÍLEŽITOSTÍ:	Kde jsem? Co řeším a proč? Jaké jsou okolnosti, ze kterých to řeším, jaké jsou klady a zápory mé situace?
ROZHODOVÁNÍ:	Co budu dělat? Jak vnímám možná řešení? Která řešení jsou přijatelná, a která budou úspěšná? Umím si poradit sám?
UČENÍ SE ZMĚNÁM:	Jak si s tím poradím? Mám dostatek informací? Umím najít optimální řešení?

Adekvátně počtu setkání, charakteru probíraného tématu a vzájemným sympatiím vzniká mezi poradcem a klientem určitý vztah, který nazýváme **vztahem poradenským**. Pokud jsou jen předávány informace a probírány obecné záležitosti, je poradenský vztah méně intenzivní a emoční, než je tomu v případě např. psychologického poradenství (kdy jde obvykle o dlouhodobou práci s klientem s více setkáními).

Komunikace a interakce v poradenském procesu je v nejširším pojetí procesem vzájemného dorozumívání a vzájemného působení osobnosti poradce na klienta, které směřuje k určitému cíli. Komunikace a interakce je ohraničena časově i prostorově, jsou určeni účastníci komunikace, je stanoven cíl i obsah komunikace.⁶ V rámci tohoto dorozumívání a působení dochází k výměně informací mezi jeho účastníky a při delším trvání se na jejich základě vytváří poradenský vztah. Informace se zprostředkovávají jazykovými i nejazykovými prostředky⁷ (tj. verbální a neverbální komunikací), přičemž základním prostředkem dorozumívání a předávání informací mezi poradcem a klientem a vlastně i základem celého poradenského procesu je **rozhovor**.

Rozhovor vede poradce a využívá k tomu všech svých komunikačních dovedností, především aktivního a empatického naslouchání, řízeného dotazování (podle předem připravených otázek v určité struktuře), reformulace, konfrontování, parafrázování, sondování, sumarizování, kladení zkoumavých otázek, navozování kognitivního konfliktu, případně vytváření modelových příkladů a situací. Všechny tyto aktivity patří do skupiny poradenských intervencí, jež má mít poradce pro výkon své práce k dispozici. Jejich zvládnutí je záležitostí tréninku a také zkušeností každého poradce, neboť bez jejich dovedného zvládnutí není poradenská práce v oblasti DPV vůbec myslitelná.

⁶ ŠIKULOVÁ, R. Pedagogická komunikace jako prostředek sociální interakce. Dostupné na http://pfl.ujep.cz/materialy/KPR_sikulova_pedakomun.pdf. 5.11.2007.

⁷ GAVORA, P. a kol. (1988) *Pedagogická komunikácia v základnej škole*. Bratislava : SAV.

4 Poradenský proces v rámci DPV

V této kapitole je popsán sled dvaceti kroků poradenského procesu v rámci poradenství pro DPV. Díky konkrétnímu popisu práce poradce s klientem může tato kapitola sloužit jako **vodítko pro orientaci v celém poradenském procesu** a tvoří tudíž hlavní část této metodické příručky.

Navzdory různě odlišnému zaměření práce jednotlivých poradenských pracovišť a jejich poradců v oblasti DPV je zřejmé, že se opakuje několik základních kroků (či fází). Záleží ovšem na konkrétní klientově zakázce a kontextu celé situace, jak bude daný poradenský proces probíhat. Podle toho použije poradce jen určitý sled vybraných kroků (fází) poradenského procesu. Během kontaktu s klientem tedy poradce nemusí nutně projít všechny uváděné kroky, nemusí dodržet ani zde uvedené pořadí.

Odlišnosti v zahrnutí jednotlivých kroků poradenského procesu do poradenské práce s klientem vycházejí z několika různých podmínek. Základní podmínkou, určující konkrétní průběh poradenské práce je už výše zmíněná klientova zakázka (tj. zda klient ví, co hledá nebo je zcela nerozhodnutý, zda potřebuje pouze informaci, sebezposouzení nebo vytvořit konkrétní vzdělávací plán, zda se jedná o posouzení vhodnosti dané vzdělávací akce nebo zda klient potřebuje najít novou profesi apod.). Je také důležité, zda se jedná o první či opakovanou poradenskou službu, a do jaké míry přichází klient na konzultaci s poradcem připravený.

Další určující podmínkou je práce s rozdílnými cílovými skupinami klientů (např. motivovaní X nemotivovaní, hledající práci X hledající vzdělání, s handicapem X bez handicapu, na začátku profesní kariéry X v průběhu profesní kariéry, s počátečním vzděláním X bez počátečního vzdělání apod.).

Třetí určující podmínkou je dostupnost používaných způsobů práce daného poradce, a to jednak vzhledem k jeho formálnímu profesnímu vzdělání (např. andragogickému, psychologickému, speciálně pedagogickému apod.) a vzhledem k dané instituci, kde poradce v roli profesionála v oblasti DPV působí. To zahrnuje například individuální či skupinové poradenství, poradenství tváří v tvář, telefonické či internetové, možnost pouze jednorázového (tj. bez další návaznosti) či opakovaného kontaktu.

V neposlední řadě je důležitou podmínkou i časová dotace dané poradenské konzultace (je jisté rozdíly v tom, když se může poradce setkat s klientem po předchozí domluvě na dvouhodinovou individuální konzultaci a v tom, když se jedná o např. informační servis v rámci služeb Informačního centra, kde daný pracovník-poradce obsluhuje zároveň ostatní klienty).

Na základě provedených šetření v rámci projektu Informačně poradenský systém pro další profesní vzdělávání, doplněných o poznatky relevantní literatury (viz níže), lze poradenský proces v oblasti DPV s jistým zjednodušením a schematizací strukturovat do čtyř základních okruhů (či etap) činností:

- IDENTIFIKACE ZAKÁZKY

(tj. přesné porozumění tomu, s jakými požadavky, potřebami a nároky klient přichází – myšleno ve všech výše uvedených formách poradenské práce, co od poradenské konzultace očekává a co má být jejím výstupem);

- PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

(tj. poskytování údajů, dat, rozborů, textů, přehledů, studijních materiálů a pomůcek, případně jejich zdrojů a cest k těmto informacím);

- DIAGNOSTIKA OSOBNOSTI A POSOUZENÍ CELKOVÉ SITUACE KLIENTA VE VZTAHU K DPV

(tj. posouzení klientova individuálního potenciálu, jeho historie a možností ve vztahu k jeho profesnímu rozvoji a dalšímu profesnímu vzdělávání);

- PLÁN DALŠÍHO ODBORNÉHO A OSOBNÍHO ROZVOJE

(tj. spolupráce na vzdělávacím či kariérovém plánu, individuálního akčního plánu nebo návrhu konkrétní vzdělávací cesty klienta).

Jednotlivé poradenské činnosti, rozdělené do těchto čtyř základních okruhů, jsou popsány dále, včetně jejich specifik, konkrétních příkladů a výstupů. Kromě prvního, nezbytného kroku (identifikace zakázky) je uvedené pořadí jednotlivých činností pouze informativní či spíše didaktické, nežřídká se stává, že se poradenský proces vrací k předchozím krokům či přeskakuje nerelevantní činnosti.

4.1 Identifikace zakázky klienta

1) Konkretizace klientova očekávání od poradenské služby a jeho porovnání s možnostmi poradce, zjištění všech klientových předchozích kroků.

Obsahem toho úvodního kroku každého poradenského procesu je sled aktivit, vedoucích k pokud možno přesnému a jednoznačnému porozumění klientova záměru a očekávání od této služby, případně od celého souboru poradenských služeb, jedná-li se o tzv. prvokontakt (neboli první kontakt klienta s poradenstvím vůbec). Cílem poradce je zmapovat všechny klientovy relevantní požadavky vůči poskytované službě, jeho představu o výsledku a jeho možnosti.

Takové mapování může mít například následující strukturu:

- a) z jakého podnětu klient přichází (sám od sebe, na doporučení, náhodou, z nouze, dle předchozí dohody, ze zvědavosti, plní úkol či nařízení druhých ...);
- b) co je klientovým problémem či požadavkem k řešení (otázka, nejasnost, hledání, opakované selhávání či neúspěch, zmatek, bezradnost, nedostatek motivace ...);
- c) co vše pro vyřešení svého problému klient v minulosti podnikl a s jakým výsledkem (studium, hledání práce, kurz, sebehodnocení, testování, využití jiných poradenských služeb, specializovaná vyšetření ...);

- d) jak by měl vypadat výsledek poradenské služby (doporučení, informace, odkaz, znalost, dovednost, text, přijetí do vzdělávací instituce, nalezení pracovního místa, podpora ...);
- e) jaký čas, prostor a finance může a chce klient věnovat dosažení požadovaného výsledku (vše zdarma, hradí zaměstnavatel, potřebuje finanční podporu..., vše ihned nebo co nejdříve, záležitost dní až týdnů, výhled na měsíce a roky...);
- f) jaké budou klientovy další kroky po skončení této poradenské služby (zvažování, studium, samostudium, hledání zaměstnání, testování, screening, trénink, změna profese, zkouška ...).

Mezi dostupné poradenské aktivity patří hlavně dotazování, reformulace a shrnování, aktivní naslouchání a velmi často motivace a aktivizace klienta. Výstupem tohoto kroku je zpravidla (ústní či písemná) **dohoda** poradce s klientem o poskytnutí specifické poradenské služby, jejím rozsahu, obsahu a výstupech, případně dalších parametrech (časových, finančních, ochraně osobních údajů, míře důvěrnosti sdělovaných a poskytovaných informací, kterých dalších osob a institucí se poskytnutá poradenská služba týká a také možností od společné dohody odstoupit a s jakými následky).

Pokud poradce na základě výše popsaných aktivit zjistí, že jím nabízená poradenská služba nevyhovuje klientovu požadavku či očekávání (případně že pro ně není dostatečně kompetentní), je jeho profesionální povinností předat či nasměrovat klienta k vhodnému poskytovateli této poradenské služby. V některých případech je třeba pomoci klientovi porozumět tomu, že jeho požadavek není relevantní pro jeho další profesní rozvoj, případně nevychází z reálného základu a klientovo očekávání přeformulovat. Podobně je třeba počítat i s tím, že se během poradenského procesu může klientovo očekávání (a představa cíle) změnit a tím se mění (znova formuluje) celá zakázka.

4.2 Předávání informací

2) Poskytnutí informací, případně korekce klientových předchozích informací.

Obsahem druhého kroku poradenského procesu v oblasti DPV je sled aktivit, vedoucích k **předání relevantních informací** požadovaných klientem v rámci jeho zakázky. Může se jednat buď o jednorázové předání potřebných údajů (např. kontaktů na vybrané vzdělávací instituce, termínů pro přihlášení k danému studijnímu programu či vzdělávací akci, nabídek specifického profesního vzdělávání apod.) nebo o postupné či opakované sdělování informací (s postupným zpřesňováním jeho požadavků a znalostí), případně o korekci nepřesných klientových informací, s kterými pracuje (například zpřesnění podmínek pro získání certifikátu u absolvování určitého vzdělávacího programu).

Výstupem tohoto kroku může být rovněž předání či zapůjčení studijních nebo výukových materiálů a pomůcek (například skript, katalogů apod.), různých studijních přehledů, rozborů a textů, umožňujících klientovi učinit poučené rozhodnutí.

3) Podpora při práci s informacemi a poskytnutí přístupu k informačním zdrojům.

Obsahem třetího kroku poradenského procesu je sled poradenských aktivit, vedoucích k posilování kompetencí klienta při práci s informacemi (tj. **podpora jeho funkční gramotnosti**). Jedná se o jeho schopnost vyhledávat relevantní informační zdroje (v oblasti DPV), o schopnost posoudit a rozlišit důvěryhodné (a využitelné) zdroje informací od nedůvěryhodných, získávat potřebné informace, třídít je na obecné a specifické, strukturovat, uchovávat a používat. Poradce může vést klienta při vyhledávání relevantních informačních zdrojů nebo může klientovi takové zdroje poskytnout.

Výstupem tohoto kroku by měla být schopnost klienta samostatně vyhledávat a používat požadované informace v rámci jeho zakázky z oblasti DPV, aby byl schopen samostatně činit poučená rozhodnutí o své další vzdělávací a profesní cestě.

Konkrétně může tento krok spočívat ve společné práci s internetem, v poskytnutí třídících hledisek (pro výběr důvěryhodných a aktuálních zdrojů informací) nebo nasměrování klienta na určité specifické zdroje informací, v zapůjčení informačních materiálů či přístupových hesel ke chráněným informačním zdrojům. Mezi aktivity, které má poradce v tomto kroku k dispozici, patří zejména instruování, sdělování, dotazování a podpora klientovy motivace k samostatné práci, dále ujišťování, vedení a provázení.

4.3 Diagnostika osobnosti klienta (profesní profil, individuální potenciál)

4) Základní anamnéza: osobní, rodinná, zdravotní, sociální, případně jiná data.

Obsahem čtvrtého kroku poradenského procesu je vstup do historie a kontextu klientova života – vypracování základní anamnézy. Poradce nejprve posoudí, podobně jako u všech ostatních aktivit, zda je tento krok nutný (a relevantní) vzhledem ke klientově zakázce (tj. jedná-li se klientovi například o doporučení vhodného jazykového kurzu, odpovídajícího jeho znalostem a dovednostem, základní anamnézy pochopitelně nebude vůbec třeba).

V rámci tohoto poradenského kroku má poradce k dispozici zpravidla předem vytvořený anamnestický dotazník (viz kapitola 5 – Nástroje a databáze). Ten obsahuje sled otázek, týkajících se osobních údajů klienta (např. věk a národnost), jeho rodinné historie (např. vzdělání a povolání rodičů), zdravotního vývoje (např. smyslová či tělesná omezení), sociálního zázemí (např. sociální statut rodiny). Ve specifických situacích klienta, souvisejících s jeho zakázkou, je namísteš doplnit tuto obecnou, základní anamnézu ještě o údaje z trestní či drogové historie klienta, případně o další specifické údaje z klientovy minulosti.

Výstupem tohoto kroku je **strukturovaný přehled o vývoji, sociokulturním zázemí a specifických omezeních klienta**. To vše slouží pouze jako podklad pro další rozhodování o vzdělávací a profesní cestě klienta, použitelný v dalších fázích poradenského procesu.

5) Anamnéza studijní: zjišťování dosavadní vzdělávací dráhy a způsobu studia.

Obsahem dalšího, pátého kroku poradenského procesu je rozšíření základní anamnézy o relevantní informace, týkající se klientova vztahu ke vzdělávání a jeho zkušenosti s tím. Poradce má zpravidla opět k dispozici sled předem připravených otázek - dotazník studijní anamnézy. Ten obsahuje otázky, zjišťující veškeré absolvované studium klienta (tj. dokončené i nedokončené formální vzdělání, absolvované kurzy a další vzdělávací aktivity), výsledky, kterých ve studiu dosáhl, příčiny předčasného nebo neúspěšně ukončeného studia, důvody výběru tohoto studia, největší studijní úspěchy klienta i výsledky všech přijímacích řízení.

Další oblastí otázek, které zjišťuje poradce v rámci studijní anamnézy klienta, je popis klientova způsobu studia. To konkrétně znamená otázky, týkající se preferovaného studijního stylu, doby a místa učení se, využívaných pomůcek a podpory druhých lidí (učitelů, vychovatelů, rodičů, kamarádů, tutorů apod.), schopnosti samostudia, bariér a překážek ve studiu nebo třeba postoju k vyučujícím.

Výstupem tohoto kroku je **strukturovaný přehled o dosavadní vzdělávací dráze klienta a jeho studijních návycích**, což opět dále slouží jako podklad pro následné kroky poradenského procesu, zejména při tvorbě vzdělávacího plánu klienta.

6) Anamnéza pracovní: zjišťování vlastní profesní zkušenosti.

Obsahem šestého kroku poradenského procesu je další rozšíření anamnézy na okruh údajů o profesní minulosti klienta. Cílem tohoto kroku je posoudit všechny klientovy dosavadní zkušenosti s výkonem práce a zmapovat důležité prvky jeho profesní kariéry. Opět má poradce většinou k dispozici předem připravený anamnestický dotazník pro pracovní anamnézu. Ten obsahuje otázky, zjišťující veškerá dosud absolvovaná zaměstnání a praxe klienta, profesní uplatnění, zapojení do projektů, samostatného podnikání, výzkumů a šetření, co konkrétně dané pracovní pozice obnášely (tj. jejich náplň práce), s čím se klient v praxi setkal, co se v praxi naučil a ovládá, jak se jeho dosavadní profesní kariéra vyvíjela (nástupy, konkurzy a výběrová řízení, povýšení, propuštění a přeřazení na jinou práci apod.), kdy, jak a proč měnil zaměstnání a profese, případně co mu na kterém pracovním místě nejvíce a nejméně vyhovovalo.

Výstupem tohoto kroku poradenského procesu je **strukturovaný přehled o profesní historii klienta a jeho pracovních návycích**, použitelný dále mimo jiné při tvorbě plánu osobního a odborného rozvoje.

7) Anamnéza zájmová: zjišťování zájmů, zálib, koníčků.

Obsahem dalšího, sedmého kroku poradenského procesu je popis a posouzení klientem preferovaných způsobů trávení volného času (opět připomínáme, že použití tohoto kroku není nikdy samoučelné, není smyslem hromadit o klientovi informace, které nijak klientovi neposlouží k naplnění jeho zakázky). Poradce se klienta ptá na jeho zájmy, záliby a koníčky, na jejich vývoj v čase (dětství, dospívání, dospělost), zapojení do volnočasových aktivit (organizovaných i neorganizovaných), vzory, osoby a okolnosti, které ho k těmto zálibám přivedly, dosažené úspěchy i případné odrazující neúspěchy, na jeho současné postoje a čas a prostor, věnovaný těmto zálibám apod. Cílem je jednak posoudit specifická nadání a talenty

klienta (je známo, že nám snadněji jde to, na co jsme nadaní a to, co nám jde snadněji, také raději děláme) a jednak zmapovat možné zdroje motivace klienta ke změně (a k profesnímu uplatnění – blíže viz krok 9).

Výstupem tohoto kroku je **strukturovaný přehled o klientových mimo pracovních zkušenostech, specifických talentech a možných zdrojích motivace.**

8) Diagnostika: posouzení klientova osobnostního a kvalifikačního profilu, klíčových kompetencí a předpokladů pro studium a výkon profese.

Obsahem tohoto zpravidla nejrozsáhlejšího kroku poradenského procesu (je-li indikován pro naplnění klientovy zakázky) je systematické použití psychodiagnostických i nep psychologických nástrojů (více viz **kapitola 5 – Nástroje a databáze**), standardizovaných či nestandardizovaných, k posouzení klientova individuálního potenciálu.

Poradce má k dispozici různé psychometrické testy, projektivní metody, dotazníky, inventáře či sebeposuzovací stupnice, zjišťující dle konkrétní potřeby osobnostní a kvalifikační profil klienta. Použití jednotlivých diagnostických pomůcek se řídí jednak profesním zázemím poradce (standardizované psychologické testy může používat až na výjimky pouze diplomovaný psycholog, jiné testy bude mít k dispozici poradce-speciální pedagog či poradce z ostatních profesí) a jednak závaznými etickými pravidly. To v praxi znamená například nutnost informovat předem klienta o smyslu a cíli testového šetření, dbát na duševní hygienu klienta během administrace testů, umožnit klientovi kdykoli od testování odstoupit a zejména seznámit ho se získanými výsledky a jejich laicky srozumitelnou interpretací. Poradce není v žádném případě nositel „tajemství“ o klientovi, naopak je pouze prostředníkem k tomu, aby se klient lépe poznal a porozuměl sám sobě.

Výstupem tohoto kroku je popis klientových osobnostních charakteristik, jeho znalostí, schopností a dovedností (tj. souhrnně kompetencí) a předpokladů pro určité studium či výkon profese. Jeho **osobnostní a kvalifikační profil** se tak stává nejdůležitějším zdrojem údajů pro tvorbu vhodné vzdělávací a profesní cesty klienta.

9) Motivace: posouzení motivace klienta k dalšímu vzdělávání.

Obsahem devátého kroku poradenského procesu je zmapování a posouzení motivačních zdrojů a bariér klienta, vážících se k jeho studijní a profesní dráze. Úkolem poradce je odkrýt a pojmenovat všechny možné klientovy motivátory (tj. zdroje jeho rozhodnutí, změn a úsilí), jejich vznik a sílu (tu lze zjistit například otázkou, jak velké překážky je klient ochoten překonat pro dosažení stanoveného cíle), k čemu tyto motivátory klienta vedou (případně od čeho ho odrážejí) a proč, jaké klient vnímá bariéry (vnější i vnitřní!), znemožňující mu dosáhnout změny svého stavu (tj. např. stupně vzdělání, přijetí do studijního programu, absolvování závěrečné zkoušky apod.) a zejména to, jakými způsoby lze klienta v jeho motivaci podpořit.

V této fázi poradenského procesu se dostáváme spíše k jemnějším poradenským dovednostem, jako jsou zrcadlení, konfrontace, systemické dotazování či obrana proti klientovým manipulacím.

Každý známe situaci, kdy je pro nás obtížné přiznat sami sobě, že největší bariérou v našem dalším rozvoji je kromě obav ze selhání a neúspěchu i nechuť ke změně či pohodlnost; o to více úsilí nás bude pravděpodobně stát připustit tuto myšlenku nahlas před cizím člověkem – poradcem a můžeme se snadno uchýlit k různým úhybným manévřům, nepravdám a manipulacím.

Právě tomu musí poradce v deváté fázi poradenského procesu dovedně čelit s cílem pomoci klientovi porozumět vlastním zdrojům pozitivní změny. Výstupem tohoto kroku je **přehled klientových motivátorů a motivačních bariér** (který spolu s výstupy kroku 7) tvoří podklad k dalšímu poradenskému působení ve směru klientovy pozitivní změny).

10) Vize, plány: ujasnění klientových představ a přání o budoucím vzdělávání / zaměstnání / profesi.

Obsahem tohoto částečně kreativního kroku poradenského procesu je tvorba vizí a prvních plánů klientova dalšího profesního rozvoje. Zpravidla se jedná o kombinaci klientových (dosud nenaplněných) snů, přání a představ o sobě a svém uplatnění v profesním životě, s mapováním jeho reálných možností. Ty pokrývají jednak jeho dosažitelné zdroje (času, financí, talentu apod.), sociální opory (tj. kdo může být klientovi v naplňování jeho vizí nápomocen) a čeho se chce a může pro dosažení takových cílů vzdát (např. opustit svou dlouholetou představu o samostatném podnikání v neperspektivním oboru, který kdysi vystudoval a orientovat se jinam).

Poradce má většinou dispozici (kromě cíleného dotazování) už celou řadu relevantních údajů o klientově minulosti (jako výstupy výše uvedených kroků diagnostické etapy procesu) a může tím klientovi sloužit zároveň jako poučený konzultant nebo opora ve světě reálných možností (tj. kotvit klienta „nohama na zemi“). K tomu může poradce využít i třeba techniky tzv. otázek po zázraku (čím bych chtěl být bez ohledu na mé možnosti) nebo různých kreativních technik (kresba vize, ideálního já, brainstorming nápadů o vlastní budoucnosti apod.).

Výstupem tohoto kroku, pokud se podaří, je **klientova představa o jeho budoucí profesní roli**. V této fázi ještě nejsou zpravidla k dispozici konkrétní plány, nicméně právě nyní se tvoří výrazné zdroje nové klientovy motivace ke změně.

11) Identifikace bariér bránících klientovi v dalším profesním rozvoji.

Obsahem již jedenáctého kroku poradenského procesu, zčásti rozšiřujícím krok 9) je prozkoumání a popis konkrétních překážek, které klientovi brání v další profesní cestě. Jedná se především o vnější tlaky a závazky (např. vůči stávajícímu zaměstnavateli, dluhy a půjčky, smlouvy, dohody apod.), nezměnitelné osobnostní předpoklady a handicap (např. snížená úroveň intelektových schopností), změnitelné vnější (snížená mobilita) či vnitřní podmínky (neschopnost soustředění) nebo třeba jen pouhý nedostatek informací a nemožnost přístupu ke vhodným informačním zdrojům (pozor: nezaměňovat s krokem 3), kde bylo cílem zvýšit kompetenci klienta pro práci s informacemi).

Poradce má opět k dispozici především dotazování, zvláště cílené kladení otevřených otázek („Co všechno vás omezuje v možnosti dále se vzdělávat?“) a také konfrontaci s již zjištěnými

údaji o klientovi z předchozích kroků. I v této části poradenského procesu jde především o povzbuzování klientovy motivace k možné a žádoucí (a dosažitelné) změně v jeho profesní, případně studijní kariéře. Výstupem tohoto kroku je přehledný popis neměnných (tj. daných) a změnitelných překážek pro další profesní rozvoj klienta.

12) Identifikace kvalifikačních nedostatků (tj. popis příležitostí k dalšímu rozvoji).

Náplň dvanáctého kroku poradenského procesu tvoří vlastně poslední z bodů SWOT analýzy individuálního potenciálu klienta pro další vzdělávání (*popis silných a slabých stránek jeho individuálního potenciálu spadá do kroku 8) – diagnostika; popis hrozeb = omezení, bariér do kroku 11*). V této fázi jde především o společné nalezení možných příležitostí klienta k tomu, aby svůj individuální potenciál rozvinul a rozvíjel nebo alespoň porozuměl tomu, jak s ním může v budoucnu nakládat. Poradce může využít závěrů a výstupů z několika předešlých fází, zejména motivátorů, vizí, anamnestických údajů i výstupů z psychodiagnostického šetření (je-li k dispozici) a vést klienta k nalezení vhodných způsobů dalšího profesního rozvoje, tudíž i možného rozšiřování či změny kvalifikace. Právě v této fázi se často objevuje možnost profesních rekvalifikací (tj. změny původní, stávající kvalifikace na novou), rozšíření aprobací či specializací, přidání dalšího oboru studia (např. jazyka) nebo zahájení samostudia (či distančního vzdělávání).

Výstupem této předposlední fáze poradenského procesu z etapy diagnostiky osobnosti klienta je zpravidla **seznam či okruh vhodných kompetencí** (znaností, schopností, dovedností) klienta, na kterých může stavět svůj další profesní (kvalifikační) rozvoj.

13) Souhrnné posouzení celkové situace klienta (tj. shrnutí všech stávajících podmínek pro další profesní rozvoj).

Shrnující fázi či krokem poradenského procesu v etapě diagnostiky osobnosti klienta, jeho individuálního potenciálu a minulých i stávajících podmínek pro jeho další rozvoj je celkové, sumarizované posouzení a zhodnocení všech zjištěných údajů a výstupů z nich.

V této fázi je především na poradcově dovednosti zobecňovat, vyvozovat závěry, srovnávat různé informace a především porozumět klientovým záměrům a nastavením, aby byl schopen nabídnout klientovi **smysluplnou interpretaci** všech zjištěných skutečností a doporučit mu další postup. Závisí také na jejich předchozí dohodě, zda tímto krokem poradenský proces skončí (tj. výstupem je konkrétní doporučení pro klienta) a nebo ještě pokračuje čtvrtým okruhem poradenských činností, kterým je plánování a podpora klientova dalšího rozvoje.

4.4 Plánování a podpora dalšího odborného a osobního růstu klienta

14) Orientace klienta na trhu práce a v možnostech jeho vlastního uplatnění.

Pokud poradenský proces pokračuje až do této fáze, nastává čas na podrobná a konkrétní doporučení poradce vůči klientovi, jeho směřování k reálným možnostem jeho profesního

uplatnění a orientace na trhu práce vůbec (tj. informování, vysvětlování, edukace, instruování apod.), využití všech poradcových znalostí a zkušeností z práce poradce pro DPV (zvláště v daném regionu či segmentu trhu), případně rozšiřování již dříve podaných informací (viz krok 2) a 3).

Výstupem této fáze je formulace jasných a jednoznačných **doporučení** o tom, co může klient se svou kvalifikací dělat a jak se může reálně uplatnit, jaké má reálné možnosti, reálné podmínky a reálná omezení pro výkon určitých profesí (vzhledem k jeho stávající kvalifikaci), včetně informací o zaměstnavatelích v regionu apod. Jedním z výstupů tohoto kroku by mělo být i doporučení pro možné rozšiřování stávající klientovy kvalifikace (podrobněji viz krok 17).

15) Tvorba klientova portfolia pro uplatnění na trhu práce.

Další z kroků poradenského procesu je, podobně jako kroky č. 16), 17) a 18), velmi konkrétní a tvůrčí a jasně zaměřený na výsledek: **vytvoření klientova portfolia** pro uplatnění na trhu práce. Rozumíme tím vedení a podpora klienta k tomu, aby postupně shromažďoval všechny významné a relevantní materiály, týkající se jeho dosavadní studijní a profesní dráhy a dokládající jeho způsobilost k výkonu určité profese či povolání.

Mezi takové materiály patří především všechny osvědčující dokumenty a doklady (jako jsou vysvědčení, osvědčení, diplomy, uznání, jmenování, oprávnění, certifikáty, živnostenské a výuční listy, koncesionářská oprávnění, „dobrý list komory“ apod.), dále strukturované CV (viz krok 19), SWOT analýza individuálního potenciálu, přehled dosavadních profesních zkušeností, včetně získaných profesních návyků a dovedností, přehled aktivních zájmů, vlastních úspěchů a společenských ocenění, údaje o zapojení do veřejného či komunitního života, a třeba i kvalitní klientova fotografie (z aktuální doby) nebo doporučující dopisy, přehledně utříděné ve vhodných, pevných deskách. To vše může klientovi pomoci nejen v hledání a nacházení dalšího profesního uplatnění, ale především v podpoře jeho motivace pro další profesní rozvoj.

Jak je z výše popsaného patrné, poradce se v této fázi stává spíše inspirátorem či „metodickým vedoucím“ samostatného klienta, který může (opět na základě již dříve získaných skutečností) klientovi pomoci s doplňováním relevantních materiálů a zdrojů portfolia.

16) Tvorba kariérového plánu

Náplní této pokročilé fáze poradenského procesu je (pokud taková byla klientova původní zakázka) **sestavení klientova kariérového plánu**. Ten obnáší podrobný popis toho, kam a jakým způsobem chce klient v dalším profesním životě směřovat, čeho chce dosáhnout a jak se chce uplatnit. Tvorba kariérového plánu je samostatnou kapitolou kariérového poradenství (do problematiky poradenství pro DPV spadá spíše okrajově, jako východisko pro konkrétní vzdělávací cestu) a proto se jí v této metodice nebudeme blíže zabývat (podrobněji viz některé odkazy z kapitoly 5 – **Nástroje a databáze**).

17) Tvorba vzdělávacího plánu.

Naopak krok 17 poradenského procesu je vlastně královskou cestou poradenství pro další profesní vzdělávání. Jejím cílem je sestavit společně s klientem konkrétní plán jeho dalšího studia, sebevzdělávání a rozšiřování (či změny, obnovy nebo udržování) jeho kvalifikace.

V tuto chvíli má poradce k dispozici již všechny potřebné podklady pro to, aby mohl pomoci klientovi formulovat konkrétní kroky pro naplnění jeho vzdělávacího záměru. Jedná se především o výběr vhodného studijního programu, přiměřené úrovně a vhodných požadavků pro vstup, vhodné vzdělávací instituce, případně doporučení studijních materiálů, informačních zdrojů, způsobů studia a učení a v neposlední řadě i o stanovení realistických, přijatelných, měřitelných a časově dosažitelných cílů dalšího profesního vzdělávání. Kromě toho by měl takový plán obsahovat i časové údaje (konkrétní nebo alespoň rámcové) dosažení jednotlivých fází či etap realizace vzdělávacího plánu a také informaci o případných náhradních řešeních (pro případ, že daný studijní program či kurz nebude otevřený, klient kurz nedokončí, objeví se nečekaná omezení či překážky, znemožňující mu absolutorium dané vzdělávací akce apod.). Vzdělávací plán má zpravidla písemnou podobu a v případě, že poradce zůstává pro klienta i nadále podporou a průvodcem (viz krok 20), může mít 2 vyhotovení, z nichž po jednom obdrží klient a po jednom poradce. Zbývá ovšem zdůraznit, že odpovědnost za naplňování tohoto plánu leží zcela a jedině na straně klienta.

18) Tvorba individuálního akčního plánu

Individuální akční plán (IAP) je odborný termín, používaný v rámci řízení lidských zdrojů a rozumíme jím stanovení konkrétní struktury dílčích kroků daného jedince v rámci jeho cíleného rozvoje, například při přípravě a hledání nového zaměstnání. Může se ovšem vázat i na celkový profesní rozvoj jedince, včetně jeho dalšího studia nebo rozšiřování kvalifikace ve stávajícím zaměstnání. Podstatné ovšem je, že takový plán obsahuje popis konkrétních kroků (s měřitelnými výstupy a časovým určením), které klient musí učinit pro to, aby dosáhl vytýčeného cíle.

V naší oblasti DPV přichází v úvahu zejména IAP pro dosažení určité kvalifikace (vycházející ze vzdělávacího či studijního plánu klienta), obsahující všechny nutné kroky k jejímu získání (tj. např. návštěva vzdělávací instituce v rámci dne otevřených dveří, studium webových stránek instituce, konzultace s manažerem vzdělávání a získání odpovědí na připravené otázky, stažení přihlášky ke kurzu z webu, její vyplnění a odeslání k danému termínu apod.).

Podobně jako v několika předchozích fázích poradenského procesu, i v tuto chvíli je poradce jednak spolutvůrcem IAP a jednak „supervizorem“, „metodikem“ či facilitátorem jeho naplňování klientem. Pokud je klient připraven k samostatné cestě vlastním profesním rozvojem, touto etapu poradenský proces (zpravidla) končí. Pokud i nadále potřebuje poradcovu podporu, přichází krok 19).

19) Trénink konkrétních dovedností pro uplatnění na trhu práce.

Obsahem tohoto kroku rozvinutého poradenského procesu (kde se prolíná role poradce, kouče či mentora) je podpora klienta v **tréninku relevantních dovedností**, potřebných pro snazší uplatnění na trhu práce, případně při studiu. Jak již bylo zmíněno výše, spadá sem například trénink samostudia, nácvik relaxačních metod, rozvoj koncentrace, rychločtení, pokročilá práce s informacemi, ale také třeba psaní strukturovaného CV a motivačního dopisu, příprava na vstupní (příjímací) pohovor a na assessment centrum, orientace ve výběru vhodného zaměstnání a zaměstnavatele, z jiné oblasti třeba podpora sebepoznání, sebereflexe, zvládání stresu, překonávání ostychu při kontaktu s druhými lidmi, nácvik sebezprosení, asertivních dovedností či plánování času apod.

Poradce má v této fázi pochopitelně možnost (tak jako kdykoli ve fázích předchozích) nasměrovat klienta na jinou službu (psychologická konzultace, koučování, vzdělávací program či instruktivní webové stránky), pokud se pro tyto činnosti necítí být dostatečně kompetentní. Předpokládá se, že k praktickému tréninku klienta má během své poradenské práce prostor jen část poradců (např. v rámci job klubů, rekvalifikačních kurzů – přípravy na nové zaměstnání apod.), poradci slouží spíše jako průvodci (koučové) procesu klientova tréninku.

20) Podpora při realizaci konkrétních kroků individuálního akčního plánu.

Závěrečnou fází poradenského procesu v oblasti DPV může být konkrétní podpora klienta při dosahování jeho plánů, cílů a záměrů. Ať už se vychází z jeho kariérního či vzdělávacího plánu nebo konkrétněji specifikovaného IAP, poradce se v této fázi stává klientovým asistentem, mentorem, koučem, podporou a motivátorem, trenérem, průvodcem (při vyřizování žádostí) či kurátorem, podle toho, v jaké konkrétní situaci se daný klient nachází a jaká je jeho zakázka. Zbývá jen zdůraznit, že ani v této fázi nepřebírá poradce za klienta odpovědnost (výjimky jsou pochopitelně možné, zvláště u nezletilých, nesvéprávných či jinak handicapovaných osob), stává se spíše jeho osobním koučem, v mnoha případech i vzorem efektivních způsobů chování a profesního rozvoje.

5 Nástroje a databáze

Tato kapitola podává stručný přehled dostupných zdrojů, nástrojů a databází, využitelných v praxi poradenství pro DPV. Vzhledem k datu vzniku příručky obsahuje pouze zdroje, aktuálně dostupné v této době. Všechny nabízené zdroje jsou dostupné v českém jazyce.

Jak už bylo řečeno výše, zahrnuje poradenský proces jednotlivé kroky a činnosti, včetně psychologické diagnostiky (prováděné jak standardizovanými psychodiagnostickými nástroji, které jsou využitelné výhradně psychology, tak nestandardizovanými metodami, využitelnými kýmkoli z poradců) a poskytování informací. Část vlastních originálních nástrojů si vytváří během praxe každý poradce. Jedná se například o jednoduché dotazníky, zjišťující klientovy předchozí pracovní zkušenosti či historii jeho vzdělávací cesty nebo vlastní databáze webových zdrojů informací, osvědčených vzdělávacích programů či regionálních vzdělávacích institucí, dostupných profesionálů z oblasti profesního a studijního poradenství nebo souvisejících služeb. Větší část nástrojů je dostupná poradcům na internetu, částečně bezplatně. V tištěné podobě jsou k dispozici brožury, katalogy, výukové filmy a TV spoty, pokrývající zejména oblast volby povolání.

Webové diagnostické nástroje:

- Testy (standardizované psychodiagnostické nástroje) – HPI, NEO, IST, SVF, testy pozornosti, Thomas International, Dotazník volby povolání pro dospělé, Katalog knih, Test zájmů, testy znalostí a schopností (viz vydavatelé www.psychodiagnostika-sro.cz, www.testcentrum.cz) – zpoplatněné, většinou dostupné pouze diplomovaným psychologům.
- COMDI, tj. COMputerová DIagnostika, testování zájmů, schopností, znalostí, osobnostních předpokladů pro žáky 8.-9.tříd a pro studenty a absolventy SŠ při rozhodování o dalším profesním uplatnění (www.icm.cz/testy-comdi) – zpoplatněné, široce dostupné.
- Integrovaný systém typových pozic (www.istp.cz) = JOBTIP.cz (Analýza individuálního potenciálu), Kartotéka typových pozic, DAT.cz (databáze dalšího vzdělávání), KPM (katalog pracovních míst) – bezplatně.

Webové informační nástroje a databáze:

- Informační systém pro další profesní vzdělávání (www.vaseprofese.cz) – vznikající webová aplikace, sdružující v sobě možnost vyhledávání profesí, kvalifikačních požadavků a vzdělávacích akcí s přímou vazbou na konkrétní webové odkazy vzdělávacích institucí v ČR – zatím v pilotní verzi.
- Volba povolání (www.volbapovolani.cz) – komerční produkt, průvodce volbou povolání.
- Průvodce světem povolání (www.gwo.cz) – informace a návody k výběru povolání.
- Informační systém o uplatnění absolventů na trhu práce (www.infoabsolvent.cz) – volba školy, oboru, průvodce volbou povolání.

- ROZAM – rozvoj zaměstnanců, projekt podpory vzdělávání v malých a středních podnicích, včetně vyhledávání vzdělávacích akcí a finanční podpory (www.rozam.cz).
- Systém OKpráce (modul poradenství, modul pro volbu povolání) – nástroje dostupné pro poradce na úřadech práce v ČR.
- Vysokoškolák – informační systém o možnostech studia na vysokých školách v ČR i v zahraničí, spravuje MPSV, dostupné pro poradce na úřadech práce v ČR (www.vysokoskolak.cz).
- Databanka trendů, aktualit a inovací pro DPV (www.andromedia.cz).
- Inovační přístupy k odbornému vzdělávání v malých podnicích a mikropodnicích (www.trainsme.net).
- Kariérní poradenství, personální poradenství a poradenství v oblasti profesního vzdělávání pro zaměstnavatele (zejména malé a střední podnikatele) v rámci projektu ITP (Institut trhu práce) v nabídce Hospodářské komory ČR (www.komora.cz).

Hlavní webové servery – rozcestníky s nabídkou dalšího profesního vzdělávání:

- www.aivd.cz
- www.azkurzy.cz
- www.daha.cz
- www.educity.cz
- www.edumenu.cz
- www.elabyrinth.cz
- www.eu-dat.cz
- www.jazykovky.cz
- www.kvalitavzdelavani.cz
- www.mojeprofese.cz
- www.msmt.cz/files/asp/vv/JaR2.asp
- www.mujirozvoj.cz
- www.neziskovky.cz
- www.skoleni.cz
- www.vzdelavanionline.cz
- www.vzdelani.cz

Literatura a metodické příručky:

- **Freibergová,Z., Fantová,V., Goulliová,K., Menclová,L.:** Poradenství na vysokých školách. NVF, o.p.s., NISP, Praha 2002.
- **Freibergová, Z.:** Studijní poradenství ve vzdělávání dospělých. CDV, TU Liberec, 2008.
- **Hodaňová,J., Hořánková,V., Valouchová,E.:** Poradenské techniky a aktivity při práci s uchazečem. Metodická příručka pro poradce pro zprostředkování. MPSV, Praha 2003.
- **Langer, T.:** Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti. In Andragogika 1/2006. Dostupné na: <http://www.daha.cz/andragogika/>.
- **Langer, T.:** Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti. In Andragogika 3/2006. Dostupné na: <http://www.daha.cz/andragogika/>.
- **Langer, T.:** Skupinové poradenství v nezaměstnanosti. In Andragogika 3/2007. Dostupné na: <http://www.daha.cz/andragogika/>.
- **Langer, T.:** Poradenství jako integrální součást vzdělávání sociálně znevýhodněných skupin obyvatel. In Sborník z konference AEDUCA 2007.
- **Mojžíšová, A.:** Metody sociální práce. Jihočeská Univerzita, Zdravotně sociální fakulta, Katedra supervize a odborné praxe, České Budějovice 2007.
- **Nilsson,P., Akerblom,P.:** Kariérové poradenství pro život. Poradenská metoda budoucnosti. Národní vzdělávací fond, o.p.s., NISP, Praha 2002.
- **Novosad,L.:** Základy speciálního poradenství. Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním. Portál, Praha 2000.
- **Palán,Z.:** Výkladový slovník vzdělávání dospělých. DAHA, Praha 1997.
- **Poradenství pro volbu povolání a zaměstnání na úřadech práce v České republice.** NVF, o.p.s., NISP, Praha 2005.
- **První dodatek souhrnné metodiky podporovaného zaměstnávání.** Projekt Globální Grant JPD3, Praha, září 2006.
- **Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání.** Projekt EQUAL, rozšíření metodiky, národní a evropská spolupráce.RYTMUS, Praha 2005
- **Váagnerová, M.:** Psychologické podmínky vzdělávání zdravotně, sociálně a sociokulturně znevýhodněných lidí. TU Liberec, Fakulta pedagogická, Liberec 2007.
- **Zapletalová,J., Vaňková,H.:** Kariérové poradenství – přítomnost a budoucnost. IPPP ČR, 2006.

Za zmínku ještě stojí, že jednotlivé resorty a instituce, zabývající se touto oblastí, si také vytváří a vydávají vlastní metodiky informačně-poradenské práce. Jedná se například o metodiku bilanční diagnostiky (viz bilančně-diagnostická pracoviště, pověřená k výkonu Správou služeb zaměstnanosti MPSV), občanského poradenství (viz Asociace občanských poraden) nebo poradenství pro zdravotně postižené občany (viz Asociace poraden pro zdravotně postižené).

Tyto metodiky většinou nejsou běžně dostupné nezajímavým poradcům nebo předpokládají nějakou vazbu na zmíněné instituce.

6 Závěr

Cílem této metodické příručky je přiblížit zájemcům, studentům i profesionálům v oblasti profesního a studijního poradenství metodiku poradenského procesu pro poradce v dalším profesním vzdělávání. Přináší jednak obecný popis poradenského procesu poradce s klientem, včetně jeho hlavních atributů, a jednak podrobný popis jednotlivých kroků či fází, kterými může poradenský proces v oblasti DPV procházet. Jejich výčet s uváděnými konkrétními příklady obsahu, činností a výstupů jednotlivých fází pokrývá celou uvedenou oblast a může zároveň sloužit jako návod či inspirace pro konkrétní práci poradce s klientem. Jak už bylo několikrát zmíněno výše, uvedený sled kroků není zavazující ani se nepředpokládá, že by při naplňování klientovy zakázky poradce pokaždé využil všechny jednotlivé fáze.

Součástí příručky je i souhrn hlavních webových zdrojů podpory poradenské práce (tj. diagnostických a informačních nástrojů, databází, rozcestníků s nabídkou dalšího profesního vzdělávání) a seznam tištěných metodických materiálů, využitelných v práci poradce pro DPV. V přílohách se nachází dva návrhy kompetenčních modelů (poradce pro DPV a kariérový poradce), komentovaný přehled všech typů poskytovaných poradenských služeb v oblasti DPV a několik příkladů dobré praxe v podobě krátkých kasuistik.

Příručka je zároveň součástí sady souhrnných metodických materiálů projektu Informačně poradenský systém pro další profesní vzdělávání (IPSYS), navazuje na metodiku práce s webovou aplikací vaseprofese.cz a tvoří také stěžejní součást studijních materiálů pro kurz „Poradenský proces“ v rámci vzdělávání poradců pro DPV (Akademie poradců).

Použitá literatura

1. FREIBERGOVÁ, Z. (2008): Studijní poradenství ve vzdělávání dospělých. Liberec: CDV, TU.
2. GAVORA, P. a kol. (1988): Pedagogická komunikácia v základnej škole. Bratislava: SAV.
3. GIBSON, R.L., MITCHEL, M.H. (2003): Introduction to guidance and guidance. Sixth edition. Merrill Prentice Hall. P. 157-158.
4. HARGAŠOVÁ, M. (2000): Poradenská psychológia – teze v přípravě projektu k vysokoškolskému poradenství.
5. LAW, B., WATTS A.G. (2003): The dots analysis. National Institute for Careers Education and Counselling. The Career-Learning NETWORK.
6. MOJŽÍŠOVÁ, A.(2007): Metody sociální práce. České Budějovice: Jihočeská Univerzita, Zdravotně sociální fakulta, Katedra supervize a odborné praxe.
7. OPOČENSKÝ, J. (1996): Poradenství pro volbu povolání. Učební text. Praha: Katedra andragogiky a personálního řízení FF UK.
8. ŠIKULOVÁ, R.(2007): Pedagogická komunikace jako prostředek sociální interakce. Dostupné na http://pf1.ujep.cz/materialy/KPR_sikulova_pedakomun.pdf , 5.11.2007.

7 Přílohy

7.1 Příloha č. 1 – Kompetenční profil poradce pro DPV – minimální varianta

Tato příloha obsahuje jeden z možných návrhů požadovaných kompetencí poradce pro další profesní vzdělávání, vzešlý na základě šetření informačně-poradenských potřeb poradenských institucí a expertních rozhovorů s profesionály v oblasti DPV. Jedná se o přehled nezbytných (tj. minimálních) znalostí, schopností a dovedností pro efektivní výkon role poradce pro DPV, bez ohledu na jeho primární profesní vzdělání a převládající profesní roli. Tento kompetenční model může sloužit zároveň jako východisko pro posouzení vhodnosti vzdělávacího programu pro poradce v oblasti DPV nebo pro posouzení vlastních znalostí a dovedností daného poradce.

Požadované znalosti:

- znalost poradenského procesu, včetně procesu poradenství pro DPV
- znalost diagnostických nástrojů pro profesní a studijní poradenství
- znalost profesní orientace a základů personalistiky (popisy profesí, kvalifikační požadavky, základní terminologie), znalost trhu práce v ČR
- znalost práce na PC, vyhledávání relevantních informací
- znalost systému vzdělávání v ČR (školská soustava, vzdělávání dospělých, CŽV)
- znalost sféry služeb oblasti DPV
- znalost poradenských systémů (např. systému IPSYS – vaseprofese.cz) a dalších relevantních nástrojů
- znalost etických zásad poradenské práce

Požadované schopnosti a dovednosti:

- dovednost vedení poradenského rozhovoru
- dovednost motivovat klienta
- schopnost empatie
- schopnost sebeřízení, sebeovládání, zvládnání stresu

Požadované vzdělání:

- minimálně středoškolské

Požadovaná praxe:

- buď minimálně 1 rok v oblasti poradenské práce nebo RLZ a/nebo absolvované či právě studované VOŠ/VŠ studium humanitního zaměření

Možnosti uplatnění poradce pro DPV:

- kariérové poradenství na školách (SŠ, VOŠ, VŠ)

- profesní poradenství pro osoby ohrožené nezaměstnaností (úřady práce, personální agentury, podporované zaměstnávání)
- výchovné a studijní poradenství na středních a vysokých školách, v pedagogicko-psychologických poradnách
- poradenství pro rozvoj lidských zdrojů (konzultační a poradenské firmy)
- poradenství při hledání práce a uplatnění (zprostředkovatelé práce)
- poradenství při výběru vzdělávání (vzdělávací instituce)
- atd.

7.2 Příloha č. 2 – Návrh Evropského kompetenčního rámce pro kariérové poradenství

(Výstup CEDEFOP – Evropského střediska pro rozvoj odborného vzdělávání, zpracovaný centrem NICEC – Národní institut pro kariérové vzdělávání a poradenství, se sídlem v UK, jaro 2008; pracovní překlad)

Tento obecný kompetenční rámec poradce je použitelný pro jednotlivé typy praxe v kariérovém poradenství, včetně různých forem práce s klientem (s jedincem či skupinou, v osobním, telefonním či internetovém kontaktu). Obsahuje jednak všechny stěžejní či základní aktivity pro všechny typy kariérového poradenství a jednak takové aktivity, které se objevují jen v určitých specifických formách kariérového poradenství.

Základní kompetence:

Znalost etické praxe

Vědomí a znalost různorodosti a odlišností

Integrovaní teorie a výsledků výzkumu do vlastní praxe

Porozumění vlastním schopnostem a omezením

Dovednosti komunikace a podpory (facilitace)

Znalost informačních a počítačových technologií

Kompetence ve vztahu s klientem:

Výkon činností kariérového rozvoje

Umožňování přístupu k informacím

Posuzování a hodnocení

Rozvoj a realizace programů kariérového vzdělávání

Poskytování doporučení, referencí a záruk

Podpora nalezení studijního a pracovního místa

Podpůrné kompetence:

Řízení práce s informacemi

Fungování uvnitř institucionálních sítí

Řízení vlastních zdrojů a používání záznamů o klientech

Tvorba strategií pro rozvoj kariéry

Jednání s investory, partnery, dárci a relevantními institucemi

Zapojení do výzkumu a evaluace nových metod a postupů

Obnova vlastních dovedností a znalostí, další profesní vzdělávání

7.3 Příloha č. 3 – Kategorizace poskytovaných služeb v oblasti DPV

(viz model ABC – Komplexní poradenství pro život, vzdělávání a práci)

- **Psychologické poradenství:** psychologická pomoc a podpora při řešení osobních problémů, problémů ve vztazích mezi lidmi, při obtížích v porozumění sobě samému i druhým lidem, pomoc v obtížných životních situacích

Příklad: pomoc klientovi při zvládnání jeho strachu z autorit (učitelů).

- **Pedagogicko-psychologické poradenství:** psychologická a speciálně pedagogická pomoc a podpora při řešení obtíží, týkajících se studia a vzdělávacího procesu a s nimi souvisejících osobních a interpersonálních problémů

Příklad: řešení potíží klienta, když nezvládá nároky studijního programu, který právě studuje.

- **Studijní orientace:** pomoc s nalezením souladu mezi individuálním potenciálem klienta, jeho představami, možnostmi a nabídkou studijních programů / vzdělávacích aktivit

Příklad: posouzení individuálních předpokladů klienta ke zvládnutí určitého vzdělávacího programu.

- **Studijní poradenství:** poskytnutí informací o možnostech studia a o uplatnění dovedností získaných ve vzdělávacích akcích a studijních programech na trhu práce, poskytnutí rad a doporučení při optimalizaci výběru vzdělávací cesty – dle studijní orientace

Příklad: pomoc klientovi se sestavením jeho optimálního studijního plánu.

- **Studijně profesní orientace:** pomoc s nalezením souladu mezi individuálním potenciálem klienta, zejména jeho kvalifikací, jeho představami, možnostmi a nabídkou studijních programů / vzdělávacích aktivit, vedoucích k určité profesi

Příklad: posouzení vhodnosti určité vzdělávací cesty klienta vedoucí k získání potřebné kvalifikace v dané profesi.

- **Profesní poradenství:** pomoc s optimálním výběrem kariéry a přípravou na ni, s uplatněním na trhu práce, podpora při sladování individuálního potenciálu klienta, zejména jeho kvalifikace a zájmů s nároky určité profese či pracovní pozice, pomoc při ztrátě, změně či hledání zaměstnání a rekvalifikaci, při obtížné pracovní adaptaci na novou pracovní pozici

Příklad: pomoc klientovi při volbě nového zaměstnání.

- **Profesní orientace:** pomoc s nalezením souladu mezi individuálním potenciálem klienta, zejména jeho kvalifikací, jeho představami, možnostmi a nabídkou profesí a pracovních pozic

Příklad: posouzení individuálních předpokladů klienta pro výkon určité profese.

- **Bilanční diagnostika:** komplexní posouzení schopností a možností klienta - jeho individuálního potenciálu, zkušeností a představ vzhledem k reálným možnostem uplatnění na trhu práce a výhledu jeho profesního růstu, v podobě konkrétního kariérového plánu

Příklad: vytvoření individuálního akčního plánu k rozvoji vlastní profesní kariéry klienta.

- **Poradenství v oblasti RLZ:** komplexní poradenské služby pro práci s lidskými zdroji v organizacích, jejich rozvoj a uplatnění, hodnocení a změny

Příklad: posouzení vzdělávacích potřeb zaměstnanců organizace a návrh rozvojového programu.

7.4 Příloha č. 4 – Kasuistiky z oblasti poradenství pro DPV

Kasuistika č. 1 – Mgr. Magdaléna Šustrová, Mgr. Jiří Černý, ICV VUT Brno

Následující kasuistika je čerpána z klientely Institutu celoživotního vzdělávání VUT v Brně, sekce Poradenství pro studenty (www.lli.vutbr.cz/poradenstvi). Klienty poradny jsou především studenti technických oborů, nejčastěji ve věku 20-25 let. Jednou z řady služeb, které centrum bezplatně poskytuje, je i sestavení profesně-osobnostního profilu, který studentům napomůže k identifikaci silných a slabých stránek. Klienti, jež mají o sestavení profilu zájem, kontaktují poradenské centrum skrze formulář umístěný na webových stránkách institutu. Po vzájemné domluvě je navržen termín prvního setkání, jež vyhovuje oběma stranám.

Standardně probíhá sestavení profesně-osobnostního profilu v rámci dvou setkání. Při prvním čeká klienta zhruba hodinový rozhovor, který pracovník vede polostrukturovaně a zaměřuje se zejména na profesní charakteristiky. Během tohoto sezení mohou být studentům zadány zvolené dotazníky, případně mají možnost je vyplnit přes internet z klidu doma. Druhé sezení následuje nejčastěji během 1-2 týdnů, kdy je klientům podána zpětná vazba, přičemž interpretace výsledků se odvíjí od zakázky vyslovené klientem.

Klientem této kasuistiky byl student 4. ročníku fakulty strojínského inženýrství, který chtěl zjistit, zda se hodí na vedoucí či řídicí pozici. Rozhodli jsme se použít Hoganův osobnostní dotazník, jehož dílčí výsledky pomáhají predikovat manažerský potenciál. Nedílným předpokladem pro manažerskou práci je rovněž schopnost zvládat stres, proto jsme pro identifikaci strategií zvládání stresu použili dotazník SVF 78. Jako doplňkovou metodu jsme zvolili projektivní metody test stromu a Lüscherův barvový test. Již rozhovor naznačoval, že volba manažerské pozice nebude tím pravým. Klientova představa ideální práce obsahovala kromě dobrého platu a vztahů, také možnost cestovat a učit se novým věcem s minimem stereotypie, včetně kriteria „bez zodpovědnosti“. Kromě toho za svoji největší rezervu považoval odkládání věcí a malou vytrvalost („zaberu jen když je potřeba“), navíc ze strany kamarádů mu byla vytýkána nespolehlivost. Občas měl také problémy s říkáním „ne“. Výsledky Hoganova osobnostního dotazníku potvrdily, že student není vhodným kandidátem pro vykonávání manažerské práce, neboť mu manažerský potenciál vyšel podprůměrný. Díky klientově nízké stabilitě by hůře zvládal stresové situace a dlouhodobý stres by měl negativní vliv na jeho výkonnost. Z dotazníku SVF 78 však vyplynulo, že pozitivní strategie zvládání stresu jakou je kontrola situace (snaha najít příčiny stresu a aktivně jej řešit), mu pomáhají odolnost vůči stresu mírně

zvýšit. Navíc sám sebe nepovažoval za člověka, který umí druhé vést, řídit a motivovat. Stejně tak neuváděl ani touhu po kariérním postupu. Velmi problematicky se jevila jeho nízká systematickosti, což svědčí o malé vytrvalosti a ochotě dotahovat úkoly do konce. Výsledky ukázaly, že se jedná o člověka, který by se hodil spíše pro kreativní práci s velkou mírou flexibility a možností uplatnit svou kreativitu. Vhodnější by pro něj byla pozice např. vývojáře. V porovnání s některými studenty technických oborů však vynikal v oblasti komunikačních dovedností, což je na trhu práce jistě výhodou oproti konkurentům podobného zaměření a dává mu to také větší šanci právě pro vstup do vedoucích pozic.

Po sdělení výsledků klient souhlasil s tím, že by pro něj byla sice vhodnější jiná než manažerská pozice, ale i přesto se rozhodl přijmout místo, jehož hlavní náplní byla řídicí a kontrolní práce. Jako důvod uváděl lepší finanční ohodnocení a perspektivu do budoucna. Studentovi jsme doporučili absolvovat námi pořádaný kurz time managementu (aby se lépe naučil řídit sám sebe a svůj čas) a dále kurz leadershipu (zaměřený na vedení a motivaci lidí). Prohloubili jsme jeho znalost dalších pozitivních strategií zvládání stresu a relaxačních technik. Přestože osobnostní předpoklady kandidáta nejsou vhodné pro pozici, kterou bude v budoucnu zastávat, rozhodl se pro ni. Úloha poradce však nespočívá v přesvědčování o tom, co je nebo není správné, neboť konečné rozhodnutí je vždy na klientovi samotném. Shodli jsme se na tom, že jako budoucí absolvent si může dovést zprvu profesně „zkoušet“ a sám časem přijít na to, která práce je pro něj tou ideální.

Kasuistika č. 2 – ing. Jitka Drobná, Tomáš Suchan, Úřad práce Nymburk

Poradenský proces s klientem úřadu práce

1. schůzka

Seznámení s klientem a jeho zakázkou:

Klient:

- muž, 29 let, nezaměstnaný
- původní profesí zedník
- zdravotní omezení po úrazu - nelze vykonávat původní profesi

Zakázka klienta:

- chce nalézt zaměstnání odpovídající jeho změněnému zdravotnímu stavu

Poskytnutí informací s nabídkou možných řešení:

- návštěva lékaře pro zjištění nových možností povolání, která může vykonávat
- profesní diagnostika pro zjištění zájmů, schopností a předpokladů pro novou profesi s ohledem na zdravotní stav
- bilanční diagnostika pro komplexní zhodnocení možností
- rekvalifikace
- studium

Vytvoření kariérového plánu (plánu dalšího rozvoje):

- 1/ návštěva lékaře
- 2/ profesní diagnostika COMDI

- 3/ doplnění vzdělání – rekvalifikace

Plnění kariérového plánu (plánu dalšího rozvoje) na dalších schůzkách:

2. schůzka

- rozbor informací od lékaře s výsledkem zdravotních omezení
- absolvování profesní diagnostiky COMDI (zadána zdravotní omezení)

3. schůzka

- vyhodnocení COMDI
- nabídka konkrétní rekvalifikačních kurzů – Skladník (projekt ESF), Základy práce na PC, Vysokozdvihový vozík

4. schůzka

- rozhodnutí a výběr konkrétní rekvalifikace
- uzavřeny dohody o rekvalifikaci - Skladník, Základy práce na PC

Závěr:

Splnění kontraktu – klient cca po 1 měsíci po absolvování kurzů našel zaměstnání ve stavebninách na pozici prodavač – skladník.