

SLOVENSKÉ KARIÉROVÉ PORADENSTVO: DOZRIEVAME KU KVALITE?

Mgr. Tomáš Šprlák, Združenie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry

Abstrakt:

Cieľom tohto článku je širšej odbornej komunite predstaviť predbežné výsledky prvej fázy participatívneho procesu tvorby slovenského štandardu kvality pre kariérové poradenstvo (2016 - 2018) v podobe štandardu kvality pre kariérového poradcu¹. Zároveň predstavuje priebeh tohto procesu, ktorý iniciovalo Združenie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry (ZKPRK) na podnetov od komunity poskytovateľov a expertov zo Slovenskej komunity kariérového poradenstva. Prvá fáza tohto participatívneho procesu viedla k vytvoreniu prvého návrhu štandardu kvality. Cieľom druhej fázy (roky 2019 - 2020) je získanie čo najširšej spätnej väzby od praktikov, expertov a tvorcov politik, ako aj pilotné overenie štandardu na poradcov a poskytovateľoch v sektore školstva, služieb zamestnanosti a súkromnej sfére. Pracovnú verziu štandardu kvality predkladáme na odbornú diskusiu. Robíme tak s dôverou v dobrú vôľu slovenskej komunity kariérového poradenstva voči jej súčasným nedostatkom a v otvorenosť pre zavádzanie dôveryhodného, funkčného a na rozvoj zameraného štandardu kvality do praxe.

Kľúčové slová: kariérový poradca, štandard kvality

Prečo potrebujeme štandard kvality?

Kariérové poradenstvo na Slovensku sa dynamicky rozvíja vo všetkých sektoroch pôsobenia. Tento rozvoj zároveň akcentuje rozdiely v chápaní funkcie kariérového poradenstva a v očakávaniach z nej vyplývajúcich. Rôznorodé očakávania a nároky na služby kariérového poradenstva sú v mnohých ohľadoch legitímne, avšak ich prehnané zdôrazňovanie môže prispievať k pretrvávaniu, až prehlbovaniu niektorých (často špecificky sektorových) nedostatkov systému:

- **V sektore školstva** je dôraz v kariérovom poradenstve kladený na podporu žiaka a študenta pri voľbe ďalšieho vzdelávania, ktorá je *de facto* chápaná ako jednorazové rozhodnutie. V praxi sa to prejavuje podporou prevažne diagnostických postupov, ktorých cieľom je zosúladiť

¹ Štandard kvality pre organizáciu – poskytovateľa kariérového poradenstva je momentálne v procese tvorby. Cieľom je zachovať v ňom základné kritériá z predstavovaného štandardu kvality pre kariérového poradcu – samozrejme, so zohľadnením špecifických požiadaviek na organizáciu.

kariérový vývin žiakov s ich individuálnymi predpokladmi a záujmami, ako aj s potrebami trhu práce. Takáto logika ale vo svojich dôsledkoch nenecháva priestor pre prístupy zamerané na rozvoj dlhodobej schopnosti žiakov a študentov úspešne navigovať vlastnú kariéru (rozvoj tzv. zručností pre riadenie kariéry) a čeliť požiadavkám meniaceho sa trhu práce – napríklad prostredníctvom systematickej kariérovej výchovy.

- **V sektore služieb zamestnanosti** je kladený dôraz na aktiváciu a rýchle umiestnenie na trhu práce, často bez venovania dostatočnej pozornosti individuálnym potrebám, predpokladom a špecifickej situácii konkrétneho uchádzača o zamestnanie. To vedie v niektorých prípadoch k poskytovaniu štandardizovanej služby založenej na nerovnovážnom vzťahu medzi poradcom a klientom, úzko zameranej na vyhľadávanie vhodných pracovných miest – pričom pod vhodnosťou sa vzhľadom na implicitné ciele poradenského procesu často myslí dostupnosť, resp. dosiahnuteľnosť pracovného miesta.
- **V sektore kariérového poradenstva pre dospelých** je kvôli nízkej dostupnosti služby dopyt čiastočne uspokojovaný súkromnými poskytovateľmi služieb. Špecifický charakter klientov-samofinancovateľov (prevaha ľudí s vyššou kvalifikáciou so záujmom o vlastný kariérny rozvoj) vedie v niektorých prípadoch k prehnanému zdôrazňovaniu individuálnych faktorov kariérového rozhodovania (zručnosti, postoje, osobnostné predpoklady) oproti štrukturálnym faktorom (napr. narastajúce nerovnosti na trhu práce). Takýto dôraz môže v niektorých situáciách viesť k nedostatočnej schopnosti súkromných poskytovateľov kariérového poradenstva adekvátne reagovať na problematiky zraniteľnejších cieľových skupín (osobitne ľudí s nižšou kvalifikáciou, znevýhodnených a pod.).
- **V sektore rozvoja a riadenia ľudských zdrojov** sú prvky kariérového poradenstva využívané v personálnych procesoch (výber zamestnancov, kariérne plánovanie a rozvoj, talent management, personálny audit, outplacement...) s cieľom optimalizovať alokáciu a výkonnosť ľudských zdrojov. Výzvou v tejto oblasti je vymedzenie základných princípov kariérového poradenstva v týchto činnostiach, ich podpora a ďalšie šírenie HR komunity.
- **Z perspektívy zamestnávateľov** je dôraz kladený na schopnosť kariérového poradenstva prispievať k prekonávaniu nesúladu medzi ponukou a dopytom na trhu práce. Hoci je takéto očakávanie legitímne, v praxi môže v niektorých situáciách viesť k prehnanému zdôrazňovaniu potrieb trhu práce na úkor osobných aspirácií a rozširovaniu kariérových príležitostí klientov.

Je zrejmé, že každý z týchto pohľadov má svoje opodstatnenie a **špecifické dôrazy sú zároveň silnými stránkami konkrétneho sektora** s potenciálom obohatiť ostatné oblasti. To je zároveň hlavným dôvodom návrhu na jednotný nadsektorový štandard pre kariérové poradenstvo – podporiť presahy týchto silných stránok medzi jednotlivými sektormi. Čo to ale vlastne znamená? Je takýto prístup realistický?

Nadsektorovosť neznamená, že cieľom štandardu má byť jeho povinné dodržiavanie vo všetkých oblastiach ako podmienka pre poskytovanie kariérového poradenstva. Nadsektorovosť znamená, **že štandard bude dostatočne flexibilný na to, aby ho mohli využiť poradcovia a poskytovatelia v akomkoľvek sektore pre zistenie kvality poskytovanej služby a identifikáciu možností jej zlepšenia, ako aj rozvoja vlastných zručností.**

Skúsenosť z viacerých krajín ukazuje, že vytvorenie a používanie medzisektorového štandardu je nielen možné, ale dokonca želateľné²: napriek veľkej heterogenite praktík kariérového poradenstva v rôznych sektoroch prináša využívanie jednotného štandardu veľké výhody:

- Spoločné porozumenie cieľom a základným princípom kariérového poradenstva naprieč rôznymi sektormi
- Zlepšenie konzistentnosti, zrozumiteľnosti a priepustnosti systému z pohľadu konečného používateľa: jednotný štandard môže prispieť k tomu, že klient dostane kvalitnú službu bez ohľadu na svoj vek, socioekonomický status, konkrétnu životnú situáciu, resp. poskytovateľa kariérového poradenstva
- Podpora medzisektorovej komunikácie a vzájomného obohacovania sa poradcov a poskytovateľov v rôznych sektoroch
- Možnosť základného benchmarkingu poskytovaných služieb v rôznych sektoroch

Štandard ale musí byť zameraný na základné znaky kvality a nie na predpisovanie konkrétnych prostriedkov, procesov a postupov. Takýmto spôsobom je možné dosiahnuť komplementárnosť medzi rôznymi existujúcimi predpismi a smernicami (napr. interné normy, profesijné štandardy, procesné štandardy) a štandardom kvality. Kým tieto špecifické predpisy sú zamerané na konkrétne aspekty poskytovania služby podmienené špecifickým organizačným a inštitucionálnym kontextom, nadsektorový štandard by mal byť zameraný na nasledovné kľúčové znaky kvality služby, vychádzajúce z nadnárodných rámcov ISO, EFQM a z cyklu PDCA³:

1. **Plánovanie, jasné definovanie cieľov služby:** Služba má jasne definované merateľné ciele a výstupy na strane klienta, ktoré vychádzajú zo širších strategické cieľov alebo poslania poskytovateľa.

PRÍKLAD

Plánované ciele a výstupy kariérového poradenstva sa môžu v rôznych sektoroch odlišovať, napr.:

- V sektore školstva je cieľom zvýšenie informovanosti žiakov a študentov o možnostiach vzdelávania a o príležitostiach na trhu práce...

² Pozri napríklad štandard Matrix v Anglicku, <http://matrixstandard.com/>

³ "Plan" – plánovanie, "Do" – realizácia, "Check" – kontrolovanie, "Act" – prijímanie opatrení

- V službách zamestnanosti je kariérové poradenstvo zamerané na rozvoj preddefinovaných faktorov zamestnatelnosti⁴, ako aj zvyšovanie pravdepodobnosti dlhodobého umiestnenia sa na trhu práce...
- Cieľom kariérového poradenstva v sektore dospelých je napríklad zvýšenie miery participácie na celoživotnom vzdelávaní, zvyšovanie mobility pracovnej sily, zvyšovanie spokojnosti a súladu vzdelávacej cesty s profesijným uplatnením...

Ak má byť štandard kvality nadsektorový, nemôže byť zameraný na predpisovanie výstupov a cieľov služby (s výnimkou tých, ktoré sú želateľné naprieč sektormi, napríklad rozvoj zručností pre riadenie kariéry), ale na overenie toho, či sú ciele a výstupy služby jasne definované. Bez jasne stanovených cieľov nie je možné hodnotiť kvalitu ani efektivitu služby.

2. Efektívna realizácia služby: Služba je klientom zrozumiteľná a využíva prostriedky umožňujúce dosahovanie stanovených cieľov a výstupov.

PRÍKLAD

V rôznych sektoroch kariérového poradenstva sú využívané rôzne typy prístupov a metód:

- V školstve prevláda najmä využívanie diagnostických nástrojov, ale dynamicky sa rozvíja aj sprostredkovanie zmysluplných kontaktov s trhom práce (napr. formou účasti na veľtrhoch práce a burzách informácií či rozvojom spolupráce medzi školou a zamestnávateľmi).
- V službách zamestnanosti je dôraz kladený na nástroje vedúce k rozvoju konkrétnych zručností pre zamestnatelnosť: portfólio kompetencií, dotazníky pre identifikáciu zručností, simulácia pracovného pohovoru atď. Výrazné je využívanie skupinových aktivít.
- V kariérovom poradenstve pre dospelých sa presadzujú zážitkové metódy umožňujúce kreatívne generovanie nových kariérových možností, zhodnotenie rôznych alternatív kariérového smerovania atď. Dôraz je kladený na individuálnu formu.

Nadsektorový štandard nemôže predpisovať charakter služby, využívanie konkrétnych nástrojov. Naopak, musí byť zameraný na základné charakteristiky služby, ktoré sú prierezové naprieč sektormi:

- Je služba individualizovaná na základe potrieb konkrétneho používateľa?
- Je služba pre klientov zrozumiteľná?
- Zodpovedajú používané nástroje potrebám a charakteristikám cieľovej skupiny?
- Sú používané zdroje (metódy, prístupy, materiálne a ľudské zdroje) adekvátne voči stanoveným cieľom?
- Podporuje zvolený prístup a metódy rozvoj samostatnosti a aktívnu rolu klienta?
- Spĺňajú používané nástroje či informačné zdroje základné parametre kvality (presnosť, validita, spoľahlivosť...)?

⁴ Pozri napr. Šprlák T., (2018). Na čo sa zamerať v poradenskom procese pre nezamestnaných? Rozvoj zamestnatelnosti mladých do 29 rokov a dlhodobo nezamestnaných – výsledky prieskumu. Kariérové poradenstvo v teórii a praxi, roč. 2018, č. 13

- Vedie služba k rozširovaniu kariérových príležitostí klientov?

3. Zisťovanie výsledkov a zlepšovanie služby: Poskytovateľ hodnotí službu voči stanoveným cieľom a výstupom na strane klienta, identifikuje možnosti zlepšenia a zlepšenia realizuje.

PRÍKLAD

Kvalita, výstupy a výsledky služby môžu byť sledované rôznou formou v závislosti na charaktere služby a poskytovateľovi služby: dotazníkmi spokojnosti, sledovaním definovaných výsledkových parametrov (nadobudnutie nových zručností, zmena postojov, zvýšenie informovanosti), prieskumami spokojnosti, rozhovormi a pod. Nemôže teda byť predpísaná štandardom kvality. Kľúčové je, aby poradca/poskytovateľ mal k dispozícii spätnú väzbu týkajúcu sa efektivity a kvality poskytovanej služby a realizoval opatrenia pre jej zlepšenie. Sledované ukazovatele by sa nemali týkať len výstupov (napr. počet vytvorených akčných plánov pre integráciu na trhu práce, počet žiakov, ktorým boli poskytnuté individuálne konzultácie), ale najmä výsledkov služby.

Avšak na Slovensku nie je kultúra hodnotenia opatrení či politik dostatočne etablovaná a najmä samostatní poradcovia nemajú možnosť sledovania takejto formy spätnej väzby týkajúcej sa efektivity služby. Aj toto musí slovenský štandard kvality reflektovať a kritériá hodnotenia nastaviť realisticky.

Základné princípy nadsektorového štandardu kvality

Dobrovoľnosť – štandard nie je vstupnou bránou pre poskytovanie služby: Štandard kvality sa nemôže stať bariérou pre poskytovanie kariérového poradenstva: cieľom nie je urobiť z kariérového poradcu regulované povolanie, ale poskytnúť poradcom a poskytovateľom príležitosť pre konfrontovanie kvality vlastnej služby voči kľúčovým požiadavkám na kariérové poradenstvo a pre identifikáciu možností zlepšenia. Hoci je možné v budúcnosti uvažovať o modeli, v ktorom by bolo splnenie štandardu vyžadované zo strany štátnych inštitúcií ako podmienka pre prístup k verejným zdrojom (napr. dopytové projekty pre poskytovanie kariérového poradenstva), v prvej fáze ide v prvom rade o iniciatívu „zdola“: príťažlivosť, využívanie a ďalší život a vývoj štandardu je plne v rukách slovenskej komunity kariérového poradenstva.

Flexibilita – zameranie na ciele, prostriedky a výsledky, nie na procesy a smernice: Štandard musí byť dostatočne pružný, aby dokázal obsiahnuť realitu a špecifiká kariérového poradenstva v rôznych sektoroch (školsťvo, služby zamestnanosti, súkromný/HR sektor). Nepredpisuje teda používanie konkrétnych nástrojov, ani nie je zameraný na dokladovanie procesov a smerníc. Namiesto toho je zameraný na prierezové požiadavky na kvalitu služby (napr. aktívna rola klienta, kvalita nástrojov a informácií, dôraz na rozvoj zručností pre riadenie kariéry atď.) a na kľúčové znaky kvality služby:

- Aké sú ciele a želané výstupy služby na strane klienta?

- Sú nástroje, zdroje a použité postupy adekvátne pre dosiahnutie cieľov?
- Akým spôsobom je monitorované dosahovanie stanovených cieľov a ako je využívané pre zlepšovanie služby?

Rozvoj – zlepšovanie a profesionalizácia, nie predpisovanie povinného minima: Štandard kvality má pomôcť komunite poradcov a poskytovateľov z rôznych sektorov pri profesionalizácii a zlepšovaní služby. Preto nie je koncipovaný ako zbierka statických požiadaviek, ktoré poradca alebo poskytovateľ buď spĺňa, alebo nespĺňa. Štandard obsahuje dynamicky odstupňované úrovne kvality s konkrétnymi indikátormi a podporuje dynamiku neustáleho profesionálneho rozvoja poradcu a zlepšovanie služby. Súčasťou štandardu je sebahodnotiaci nástroj a program mentorovania, ktorých cieľom je podporovať rozvoj poradcov a poskytovateľov.

Komplexnosť – zameranie na kvalitu služby, nielen na zručnosti poradcu: Hoci osoba a zručnosti kariérového poradcu sú podstatným faktorom kvality a efektivity služby, systém zaistovania kvality zameraný výlučne na osobu a kompetencie kariérového poradcu (napr. prostredníctvom jednorázového preskúšavania po vzore Národnej sústavy kvalifikácií) sa v praxi preukázal ako značne limitovaný. Zameraný je totiž výlučne na vstupné parametre (odborné vedomosti a zručnosti poradcu, prípadne využívané nástroje a postupy). Splnenie kompetenčného alebo kvalifikačného štandardu je predpokladom, nie však garanciou kvalitnej služby. Komplexnejšie zhodnotenie musí okrem "vstupov" brať do úvahy aj organizačné podmienky, priebeh a výstupy poradenského procesu, bez ktorých nie je možné poskytovať kvalitnú službu. Kľúčom ku kvalitnému štandardu kvality je rovnovážne zosúladenie týchto dvoch prístupov.

Systémový rozvoj špecifických aspektov kariérového poradenstva: Štandard kvality by mal prispievať k rozvoju niektorých špecifických aspektov kariérového poradenstva na systémovej úrovni, ktoré sú v jednotlivých sektoroch rizikové alebo nedostatočne zdôrazňované:

Školstvo:

- Prepojenie so svetom práce
- Používanie rôznych prístupov, nielen diagnostiky
- Podpora aktívnej roly klienta
- Rozvoj zručností pre riadenie kariéry

Služby zamestnanosti:

- Rozširovanie možností klienta (nie nábor a „matching“)
- Individualizácia služby
- Podpora aktívnej roly
- Outreach, propagácia služby
- Sieťovanie a spolupráca s externými partnermi

Súkromná sféra:

- Odlíšenie voči recruitmentu, koučingu, HR consultingu
- Teoretické základy, základné poradenské zručnosti
- Rozvoj CMS

Obr. 1: Zhrnutie niektorých základných princípov štandardu kvality pre kariérové poradenstvo

Proces tvorby štandardu kvality

Potreba vytvoriť štandard kvality pre kariérové poradenstvo zaznela výrazne na strategickom stretnutí členov a sympatizantov ZKPRK. Štruktúrované generovanie nápadov a identifikácia priorít prostredníctvom hlasovania približne 25 účastníkov z rôznych sektorov kariérového poradenstva viedlo okrem iného aj k sformulovaniu nasledovného cieľa:

- „Vytvorenie štandardu kvality kariérového poradenstva, ktorý by bol nezávislý a nadsektorový, tvorený odborníkmi „zdola“(možnosť: V budúcnosti by mohol byť štandard použitý v systéme riadenia kvality, napr. udeľovanie „značky kvality“)”

S cieľom získať **relevantné skúsenosti od zahraničných partnerov** a inštitúcií zaoberajúcich sa kvalitou v kariérovom poradenstve oslovilo ZKPRK na začiatku roka 2017 medzinárodné inštitúcie (partnerské združenia a strešní organizácie z Čiech, Holandska, Nemecka, Rakúska a univerzity z Nórska a Veľkej Británie) s ponukou participovať na projekte, ktorého cieľom by bola výmena skúseností a vzájomná inšpirácia pri tvorbe, resp. zdokonaľovaní existujúcich systémov zabezpečovania kvality.

Oficiálne **spustenie participatívneho procesu** prebehlo na odbornom seminári „Urobme si kvalitu v kariérovom poradenstve“ dňa 25. 10. 2017 za účasti zástupcov Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu⁵, metodikov služieb zamestnanosti, expertov a kariérových poradcov. Na stretnutí bola vytvorená pracovná skupina pre tvorbu štandardov a vytvorený zoznam kontaktov

⁵ <https://rozvojkariery.sk/kvalita-potrebuje-kontinuitu-sprava-z-workshopu-urobme-si-kvalitu-v-karierovom-poradenstve-v-bratislave/>

d'alších odborníkov, ktorí by sa mohli podieľať na tvorbe štandardu (pripomienkovanie materiálov, získavanie informácií).

Následné **mapovanie súčasného stavu** prebehlo prostredníctvom online dotazníka, ktorým bolo oslovených viac ako 70 kariérových poradcov z rôznych oblastí. Výsledky prieskumu poukázali na to, že v praxi sa uplatňujú najmä neformálne a málo štruktúrované postupy pre zabezpečovanie kvality služby: využívanie spoločných metodických materiálov, vzdelávanie poradcov, stanovenie podmienok pre odborného garanta služby, ústna spätná väzba od klientov. Pomerne rozšírené je využívanie dotazníkov spokojnosti. Malé množstvo firemných poskytovateľov kariérového poradenstva využívalo existujúce rámce kvality (ISO, európsky štandard kvality pre bilanciu kompetencií).

S pomocou zahraničných partnerov bolo **analyzovaných 22 existujúcich štandardov a prístupov pre riadenie kvality** v kariérovom poradenstve:

Tabuľka 1: Štandardy a certifikáty kvality z oblasti kariérového poradenstva, ktoré boli analyzované pri tvorbe slovenského štandardu kvality

Štandard/certifikát kvality	Typ štandardu (poradca / organizácia)	Krajina
Label kvality „Qualité Europe Bilan de Compétences“ -Európska federácia centier bilancie kompetencií a kariérového poradenstva (FECBOP)	Organizácia – poskytovateľ bilancie kompetencií	10 krajín EU
Certifikát „Poradca bilancie kompetencií - Európska federácia centier bilancie kompetencií a kariérového poradenstva (FECBOP)	poradca	10 krajín EU
Národná sústava kvalifikácií ČR	poradca	ČR, Taliansko
Profesijné overenie pre kariérových poradcov „Improve“	poradca	ČR
Certifikát pre kariérových poradcov (IBOBB) - Rakúsky inštitút pre výskum odborného vzdelávania (öibf)	organizácia	Rakúsko
Certifikát WBA - Rakúska akadémia ďalšieho vzdelávania (WBA)	poradca	Rakúsko
ECGC – Európsky certifikát kariérového poradenstva	poradca	Rakúsko
Matrix Standard	organizácia	Spojené

		kráľovstvo
Quality in Careers	základné a stredné školy	Spojené kráľovstvo
Značka kvality "Kariérový profesionál – overený NOLOC" – Noloc	poradca	Holandsko
Registrovaný kariérový profesionál - CMI	poradca	Holandsko
Značka kvality OVAL	organizácie v oblasti poradenských služieb pre osoby so znevýhodnením	Holandsko
Certifikát kvality „Blik op WerkL	organizácie v oblasti služieb zamestnanosti	Holandsko
BBRegister – register kariérových poradcov	poradca	Nemecko
KQB	organizácie v oblasti poradenských služieb pre osoby so znevýhodnením	Nemecko
QBM KOS	organizácia	Nemecko (Berlín)
Certifikovaný poskytovateľ kariérového poradenstva	organizácia	Nemecko (Hesensko)
Certifikovaný kariérový poradca	poradca	Nemecko (Hesensko)
BeQu	organizácia	Nemecko
Národný štandard pre kariérové poradenstvo v školstve	Základné a stredné školy	Nórsko
Qualité totale CIBC	Organizácia (centrá bilancie kompetencií)	Francúzsko
Štandard kvality podporovaného zamestnávania	Organizácia	Slovensko

Pre zvyšovanie povedomia a potrebe zabezpečovania kvality v kariérovom poradenstve vykonal ZKPRK viaceré aktivity:

- Publikovanie odborných článkov o vybraných analyzovaných prístupov riadenia kvality⁶
- Organizovanie regionálnych klubov „Kariérové kolegovanie“ s kariérovými poradcami v Banskej Bystrici, Nitre, Martine a Bratislave s diskúziou o štandarde kvality⁷
- Stretnutie pracovnej skupiny 9.5.2018: diskusia a pripomienkovanie prvého návrhu štandardu kvality
- Predstavenie a workshop na Letnej škole kariérového poradenstva za účasti viac než 30 kariérových poradcov z rôznych sektorov⁸
- Priebežné stretnutia užšej pracovnej skupiny pre zapracovanie pripomienok kariérových poradcov a poskytovateľov

Kritériá a indikátory štandardu pre kariérové poradenstvo

Navrhovaný štandard kvality sa v prípade kariérového poradcu skladá z troch základných zložiek:

A: Minimálne vstupné požiadavky na spôsobilosti

Kandidát na splnenie štandardu kvality musí ešte pred vstupom do procesu preukázať splnenie základných vstupných požiadaviek:

Tabuľka 2: Základné vstupné požiadavky na splnenie štandardu kvality kariérového poradcu

Kritérium	Indikátor	Spôsob preukázania
Stupeň vzdelania	Úroveň EQF6 (VŠ I. stupňa)	Fotokópia diplomu
Ďalšie vzdelávanie	Aspoň 40 hodín ďalšieho vzdelávania v oblasti kariérového poradenstva, poradenstva pre zamestnanosť, rozvoja mäkkých zručností, koučovania alebo ďalších príbuzných oblastí	Fotokópia osvedčení o vzdelávaní
Profesijná skúsenosť	Aspoň 300 hodín pracovnej skúsenosti v oblasti kariérového poradenstva, kariérového koučingu, poradenstva pre zamestnanosť,	3 možnosti preukázania detailným popisom v životopise: a) Súčasné zamestnanie v trvaní aspoň 6 mesiacov (18

⁶ Pozri napr. popis systému riadenia kvality vo Francúzsku, Anglicku, Holandsku, britskom školstve, rozhovor s auditorkou štandardu Matrix.

⁷ <https://rozvojkariery.sk/karierove-kolegovanie-2018-pozvanka-na-novorocne-regionalne-kluby-zkprk/>

⁸ <https://rozvojkariery.sk/letna-skola-karieroveho-poradenstva-2018-prinesie-workshopy-prednasky-diskusiu-o-kvalite/>

	HR consultingu pre rozvoj kariéry a pod.	hodín týždenne) b) Akumulovaná skúsenosť v rozsahu aspoň 300 hodín c) Poskytnutie služieb kariérového poradenstva aspoň 50 klientom Životopis musí obsahovať: <ul style="list-style-type: none"> - Názov pracovnej pozície a zamestnávateľa - Detailný popis realizovaných aktivít - Časové obdobie realizácie aktivít - Priemerný týždenný pracovný čas venovaný týmto aktivitám - Iba c) Hodnoverné uvedenie počtu klientov, ktorým poradca službu poskytol
--	--	---

Je otázne, nakoľko sú takto stanovené „vstupné“ kritériá relevantné pre slovenskú komunitu kariérového poradenstva. Najkritickejšou požiadavkou asi bude preukazovanie profesijnej skúsenosti: Aký typ služby považujeme za kariérové poradenstvo? Ako striktné je potrebné zamerať sa na poskytovanie individuálneho poradenstva, postavenom na vzťahu poradca-klient? Ako do takéhoto modelu spadá poskytovanie napr. skupinových služieb, alebo jednorazových konzultácií? Nakoľko sú minimálne požadované skúsenosti (300 hodín skúsenosti, resp. 50 individuálnych klientov) adekvátne v tejto fáze rozvoja sektora na Slovensku? Aj na tieto otázky budeme hľadať odpoveď v druhej fáze procesu tvorby štandardu.

B: Kritériá kvality služby

Štandard kvality je zložený z 18 kritérií zoradených do piatich obsahových oblastí. Tieto kritériá sú spoločné pre kariérového poradcu a poskytovateľa kariérového poradenstva (pravdepodobne s rozdielnym popisom indikátorov):

Tabuľka 3: Navrhované oblasti a kritériá kvality štandardu (formulácia pre poradcu)

<i>Kritérium</i>	<i>Popis</i>
1. Etická služba s jasným poslaním a cieľmi	
1.1 Poslanie a vízia	Poslanie, ciele služby a výstupy na strane klienta sú jasne definované a vychádzajú z potrieb cieľovej skupiny
1.2 Etický prístup	Služba je v súlade s etickými zásadami pre poskytovanie kariérového poradenstva
1.3 Plánovanie a riadenie podľa cieľov	Poskytovanie služby je plánované s definovanými kľúčovými parametrami výkonnosti v súlade s víziou a poslaním poskytovateľa. Služba sa riadi stanovenými transparentnými pravidlami.
2. Služba využívajúca multidisciplinárne zdroje	

2.1 Informačné zdroje	Služba využíva aktuálne zdroje informácií o svete práce a vzdelávacích príležitostiach vo forme vhodnej pre cieľovú skupinu.
2.2 Kontakt so svetom práce	Poskytovateľ aktívne vytvára a využíva príležitosti pre kontakt so svetom práce a so zamestnávateľmi.
2.3 Multidisciplinarita a spolupráca s partnermi	Poskytovateľ spolupracuje s externými partnermi a dokáže klienta nasmerovať na alternatívne alebo doplnkové služby.
2.4 Kvalita a relevantnosť nástrojov	Poskytovateľ využíva prístupy, ktoré umožňujú klientovi preskúmať relevantné faktory kariérového rozhodovania.
3. Proklientsky orientovaná služba	
3.1 Plná informovanosť klienta	Klienti sú adekvátne informovaní o priebehu, použitých nástrojoch a cieľoch procesu
3.2 Analýza potrieb a individualizácia služby	Služba je prispôsobená individuálnemu klientovi na základe analýzy jeho potrieb.
3.3 Aktívna rola klienta a rozširovanie kariérových príležitostí	Klient je aktívnym účastníkom služby, ktorá mu umožňuje identifikovať viaceré príležitosti kariérového rozvoja bez externého nátlaku alebo konfliktu záujmov.
3.4 Priestorové a materiálne zabezpečenie	Priestorové zabezpečenie umožňuje vytvorenie poradenského vzťahu medzi klientom a poradcom.
4. Služba prináša úžitok klientovi a spoločnosti	
4.1 Zručnosti pre riadenie kariéry	Služba vedie k rozvoju zručností pre riadenie vlastnej kariéry.
4.2 Sociálne výstupy	Služba vedie k písomným výstupom, ktoré môže klient využiť aj mimo poradenského procesu.
4.3 Zisťovanie spätnej väzby a dopadov	Poskytovateľ zisťuje spätnú väzbu a dopady služby.
4.4 Propagácia služby a presadzovanie záujmov	Poskytovateľ aktívne propaguje poskytované služby a vykonáva aktivity na presadzovanie záujmov kariérového poradenstva.
5. Neustále sa zlepšujúca služba	
5.1 Rozvoj a vzdelávanie	Poskytovateľ neustále rozvíja kompetencie s cieľom zlepšovať službu.
5.2 Výskum, vývoj a adaptácia nástrojov	Poskytovateľ adaptuje a inovuje službu na základe nových trendov alebo výskumov v sektore.
5.3 Riadenie kvality a neustále zlepšovanie	Poskytovateľ adaptuje a inovuje službu na základe zistenej spätnej väzby alebo dopadov služby.

Obr. 2: Päť obsahových oblastí navrhovaného štandardu pre kariérové poradenstvo

Každé z uvedených kritérií je popísané indikátormi na štyroch hodnotiacich stupňoch:

0 Kritérium nenaplnené, nezavedené, nehodnotiteľné

1	Dosiahnutá minimálna požadovaná úroveň
2	Odporúčaný štandard
3	Nadštandardná úroveň, príklad dobrej praxe

Takýto prístup umožňuje rešpektovanie stanovených princípov tvorby štandardu, pričom detailný popis používaného štandardu je v závere tohto dokumentu:

- **Rozvojové zameranie štandardu:** prístup umožňuje poradcovi pomocou jednoduchého sebahodnotiaceho nástroja (dotazník, resp. portfólio kariérového poradcu) zhodnotiť súčasnú úroveň kvality poskytovanej služby a identifikovať potrebu rozvoja
- **Flexibilita:** pre splnenie štandardu nie je potrebné splniť všetky kritériá na maximálnej úrovni, ale splnenie dvoch podmienok:
 - priemerný počet bodov za každú obsahovú oblasť štandardu musí byť väčší alebo rovný 1,5, t. j. aspoň pre polovicu kritérií musí poradca dosiahnuť najmenej úroveň odporúčaného štandardu (2 „body“), a zároveň

- pre každé z navrhovaných kritérií musí poradca dosiahnuť minimálnu požadovanú úroveň (1 „bod“).

C: Prierezové kompetencie kariérového poradcu

V záverečnej fáze procesu sú overené prierezové kompetencie kariérového poradcu, ktoré nie je možné formulovať do štyroch hodnotiacich úrovní a pozorovateľných indikátorov. Ide o tieto kompetencie:

Obr. 3: Päť prierezových kompetencií kariérového poradcu



Tie je možné dokázať vypracovaním kazuistiky v rozsahu 3 - 5 normostrán v nasledovnej štruktúre:

a) Popis situácie:

- Popíšte situáciu a okolností poradenského procesu tak, aby bola hodnotiteľovi jasná klientova zákazka.
- Preukážte kompetenciu nadviazať efektívny poradenský vzťah: napr. popíšte očakávania a prípadné obavy klienta a spôsob, ako ste na ne reagovali (jasné stanovenie vzájomných rol a zodpovednosti)

b) Analýza problému:

- Popíšte Vaše závery týkajúce sa situácie a okolností poradenského procesu, ako aj Vaše závery o tom, čo sa v poradenskom procese musí udiť, aby bola klientova zákazka naplnená. Odpovedzte na otázku: Smerom k akému cieľu chcete klienta sprevádzať?

c) Reflexia zvoleného prístupu:

- Popíšte vami zvolený prístup (vrátane prípadných metód a nástrojov) a zdôvodnite jeho výber. Táto časť by mala byť viac reflexívna, než deskriptívna: Prečo ste zvolili takýto prístup? Aké boli výsledky? Čo išlo dobre? Čo by ste nabudúce urobili inak?
- Zvoľte si jednu z použitých techník/metód a preukážte znalosť jej teoretických východísk.

- Preukážte Vašu kompetenciu využívania poradenských zručností a techník vedenia rozhovoru prostredníctvom nedirektívneho aktívneho načúvania (napr. uvedením konkrétnych otázok/ reflexií, ktoré pomohli klientovi k lepšiemu náhľadu na vlastnú situáciu, pri riešení problému a pod.)

Kazuistika sa musí týkať kandidátovho klienta a nesmie byť staršia ako dva roky.

Ekvivalencia s prístupmi ISO a EFQM

Pre lepšiu kompatibilitu štandardu s existujúcimi rámcami zabezpečovania kvality bola pri jeho tvorbe využitá štruktúra štandardov ISO a EFQM. Približné ekvivalencie sú uvedené v tejto tabuľke:

Tabuľka 4: Mapovanie kritérií kvality s existujúcimi rámcami kvality ISO a EFQM

Kritériá kvality	Kategória EFQM	Kategória ISO
1.1 Poslanie a vízia	1 Vodcovstvo (leadership)	Súvislosti organizácie - Potreby a Riziká Plánovanie - Stratégia a vízia
1.2 Etický prístup	1 Vodcovstvo (leadership)	Vodcovstvo - Politika systém manažérstva kvality
1.3 Plánovanie a riadenie podľa cieľov	2 Stratégia a politika	Plánovanie - Zdroje
2.1 Informačné zdroje	4 Partnerstvá a zdroje	Plánovanie - Zdroje
2.2 Kontakt so svetom práce	4 Partnerstvá a zdroje	Podpora - Partnerstvá
2.3 Multidisciplinarita a spolupráca s partnermi	4 Partnerstvá a zdroje	Prevádzka - Procesy
2.4 Kvalita a relevantnosť nástrojov	4 Partnerstvá a zdroje	Prevádzka - Procesy
3.1 Plná informovanosť klienta	5 Proces, produkty a služby	Prevádzka - Procesy
3.2 Analýza potrieb a individualizácia služby	5 Proces, produkty a služby	Prevádzka - Procesy
3.3 Aktívna rola klienta a rozširovanie kariérových príležitostí	5 Proces, produkty a služby	Prevádzka - Procesy
3.4 Priestorové a materiálne zabezpečenie	4 Partnerstvá a zdroje	Prevádzka - Produkty a služby
4.1 Zručnosti pre riadenie kariéry	6 Výsledky vo vzťahu k	Prevádzka - Produkty a služby

	zákazníkom	
4.2 Sociálne výstupy	8 Výsledky vo vzťahu k spoločnosti	Prevádzka - Produkty a služby
4.3 Zisťovanie spätnej väzby a dopadov	8 Výsledky vo vzťahu k spoločnosti	Hodnotenie výkonnosti - Monitorovanie, meranie a analýzy výkonnosti
4.4 Propagácia služby a presadzovanie záujmov	9 Kľúčové výsledky výkonnosti	Hodnotenie výkonnosti - Monitorovanie, meranie a analýzy výkonnosti
5.1 Rozvoj a vzdelávanie	3 Ľudia	Podpora - Povedomie a vzdelávanie
5.2 Výskum, vývoj a adaptácia nástrojov	2 Stratégia a politika	Prevádzka - Návrh a vývoj
5.3 Riadenie kvality a neustále zlepšovanie	5 Proces, produkty a služby	Vodcovstvo - Politika systém manažérstva kvality

Proces hodnotenia kvality kariérového poradcu

Štandard kvality navrhujeme aplikovať v nasledovnom procese:

Krok	Priebeh	Výstupy
1. Overenie minimálnych vstupných požiadaviek spôsobilosti	Poradca sám zhodnotí splnenie požiadaviek a pripraví podpornú dokumentáciu	<ul style="list-style-type: none"> - Životopis - Fotokópia diplomu (EQF 6) - Fotokópia dokladov o ďalšom vzdelávaní (40 hodín) nahrané do online portfólia poradcu
2. Sebahodnotenie kritérií kvality služby	Poradca zhodnotí kvalitu poskytovanej služby pomocou sebahodnotiaceho nástroja (online)	Vyplnený sebahodnotiaci dotazník s nahratou podpornou dokumentáciou: <ul style="list-style-type: none"> - Priemerný počet bodov za každú obsahovú oblasť štandardu musí byť väčší alebo rovný 1,5, t. j. aspoň pre polovici kritérií musí poradca dosiahnuť najmenej úroveň odporúčaného štandardu (2 „body“) - pre každé z navrhovaných kritérií musí poradca dosiahnuť minimálnu požadovanú úroveň (1 „bod“)
3. Využitie mentoringového programu (NEPOVINNÉ)	V prípade potreby podpory, identifikácie nedostatkov alebo potrieb rozvoja môže kandidát využiť mentoringový program, ktorý mu poskytne konkrétne podnety pre zlepšenie kvality	<ul style="list-style-type: none"> - Osvedčenie o absolvovaní mentorovania

	služby	
4. Vypracovanie kazuistiky	Poradca vypracuje kazuistiku v nasledovnej štruktúre: a) Popis situácie: b) Analýza problému: c) Reflexia zvoleného prístupu	Kazuistika v rozsahu 3-5 normostrán preukazujúca: - Nadväzovanie efektívneho poradenského vzťahu - Identifikácia zákazky klienta - Využívanie poradenských zručností - Aplikácia teoretických poznatkov v praxi - Sebareflexia Nahraná do online portfólia poradcu.
5. Sprístupnenie materiálov hodnotiteľovi	Po skompletizovaní materiálov ich poradca sprístupní hodnotiteľovi na overenie.	- Výstupy z krokov 1, 2 a 3 sú skontrolované hodnotiteľom - Hodnotiteľ v prípade potreby ďalšieho overenia kontaktuje kandidáta s doplňujúcimi otázkami/požiadavkami
6. Udelenie značky kvality	Nezávislý certifikačný orgán udelí poradcovi značku kvality	- Udelená značka kvality s platnosťou 3 roky

Tri roky po prvotnej certifikácii poradca preukazuje zlepšenie služby. Následne je platnosť značky kvality predĺžená na 5 rokov. Zároveň navrhujeme, aby hodnotitelia mali aspoň 3 roky skúsenosti v oblasti metodickej činnosti, riadenia systému, zabezpečovania kvality a pod.

Logickým vyústením navrhovaného štandardu kvality je udeľovanie „značky“ či certifikátu kvality. Tento by nebol podmienkou pre poskytovanie kariérového poradenstva, ale z dlhodobého hľadiska by mohol pre komunitu kariérového poradenstva znamenať napr.:

- zvýšenie dôveryhodnosti kariérového poradenstva v očiach klientov a financovateľov,
- spôsob uznania profesionality a kvality služby,
- prejav dozrievania a profesionalizácie kariérového poradenstva,
- možnosť odlíšiť sa voči konkurencii,
- zvýšenie kariérového poradenstva pre nových poradcov a poskytovateľov a ďalšie.

Rozhodnutie pre takýto spôsob implementácie štandardu kvality je v rukách slovenskej komunity. V prípade, že by sa rozhodla vydať sa týmto smerom, je potrebné vyriešiť niekoľko ďalších otázok.

Pre zabezpečenie čo najväčšej transparentnosti a hodnovernosti štandardu je vhodné **oddeliť rolu hodnotiteľa od roly certifikátora** (orgánu, ktorý udeľuje certifikát). Preto je možné uvažovať nad zriadením nezávislej certifikačnej komisie, ktorá bude zložená zo zástupcu z každého sektorov pôsobenia: školstvo, služby zamestnanosti, súkromný sektor.

Úlohou certifikačného orgánu je najmä **garantovať „kredit“ značky kvality**. Orgán **dohliada na objektivitu hodnotiteľov** a na základe ich odporúčaní **rozhoduje o udelení/neudelení značky**

kvality. Hodnotitelia by nemali byť súčasťou certifikačného orgánu. Existuje viacero variantov pre zloženie certifikačnej komisie:

- A. **„Interná“ certifikačná komisia**, zvolená Valným zhromaždením z radov členov ZKPRK. Certifikačná komisia by bola zložená z rešpektovaných zástupcov z komunity kariérového poradenstva.
- B. **„Externá“ certifikačná komisia**, zložená napr. zo zástupcov sociálnych partnerov, napr. ministerstiev, zamestnávateľských zväzov a pod. Tento variant ale nemusí byť v slovenských podmienkach realistický, hoci by mal potenciál zvýšiť hodnovernosť procesu kontroly kvality.
- C. Kombinácia variantov A a B.

Záver – čo ďalej?

Prezentovanú podobu štandardu je potrebné považovať za pracovnú, ktorá od finálnej podoby bude pravdepodobne v mnohom líšiť – až v konfrontácii s realitou sa ukáže životaschopnosť, potreba úprav a dopracovania, či dokonca úplná nevhodnosť navrhovaného systému. V nasledujúcich mesiacoch plánujeme pilotné testovanie štandardu kvality v reálnych podmienkach na niekoľkých poradcov z rôznych sektorov. V januári bude pre nich organizovaný mentoringový program, ktorý im pomôže pripraviť sa na certifikáciu. Správa z testovania a návrhy na adaptáciu budú prezentovaná valnému zhromaždeniu ZKPRK vo februári 2019 a následne aj celej širšej komunite.

Proces tvorby štandardu kvality bol iniciovaný na podnet komunity kariérových poradcov a aj ďalšie kroky v jeho vývoji a ďalšom využívaní závisia od jej vôle. Aj tu musí platiť rovnaké pravidlo, akým sa riadime pri poskytovaní našich služieb: **dobré riešenia nemôžu byť nanútené zvonka, ale musia prichádzať zvnútra**. Prvou podmienkou životaschopnosti štandardu kvality je teda to, aby bol reálne vytvorený „komunitou pre komunitu“. Veríme, že táto fáza procesu tvorby sa iba teraz začína a že táto spoločná práca sa stane sa dôležitým míľnikom v profesionalizácii slovenského kariérového poradenstva.

Príloha: Detailný popis kritérií štandardu s odstupňovanými indikátormi – verzia „Kariérový poradca/kariérová poradkyňa“

Oblasť	Kritérium	Indikátory
1. Etická služba s jasným poslaním a cieľmi	1.1 Poslanie a vízia	<p>0 Nie je možné preukázať</p> <p>1 Poskytovateľ vie konkrétne popísať potreby cieľovej skupiny a ciele poskytovanej služby aké výsledky chce dosiahnuť (na strane klienta), resp. poslanie (mission statement) svojej práce z hľadiska potrieb klientov – „Čo robím pre svojich klientov?“</p> <p>2 Poskytovateľ vie konkrétne popísať potreby cieľovej skupiny a ciele poskytovanej služby, navyše poslanie obsahuje dimenziu spoločenských dopadov poskytovanej služby (napr. sociálna spravodlivosť...) – „Čo robím pre spoločnosť?“ Poskytovateľ má definovanú víziu pre poskytovanú službu/organizáciu, v ktorej pracuje.</p> <p>3 Ako 2, navyše je poslanie verejne komunikované klientom a partnerom. Vízia obsahuje časový horizont alebo kvantifikované údaje.</p>
	1.2 Etický prístup	<p>0 Nie je možné preukázať reflexiu etických princípov</p> <p>1 Poskytovateľ pozná a reflektuje etický kódex ZKPRK/IAEVG (uviesť jeden príklad správania, v ktorom boli reflektované etické aspekty). Proces ochrany osobných údajov je v súlade s platnou legislatívou.</p> <p>2 Ako 1, poskytovateľ preukázateľne informuje klientov (ústne alebo písomne) o etických štandardoch, ktorými sa riadi poskytovanie vzdelávacieho a profesijného poradenstva</p> <p>3 Ako 2, ale etický kódex je k dispozícii klientom a/alebo zverejnený na stránke (alebo odkaz naň)</p>
	1.3 Plánovanie a riadenie podľa cieľov	<p>0 Neexistuje plánovanie, stanovovanie cieľov</p> <p>1 Existuje základné plánovanie poskytovania služby na konkrétny časový horizont (mesačný, kvartálny) s definovanými kľúčovými parametrami výkonnosti v súlade s víziou a poslaním poskytovateľa.</p> <p>2 Existuje základné plánovanie poskytovania služby a služba sa riadi internou metodikou poradenského procesu, ktorá zrozumiteľne popisuje proces poskytovania služby.</p> <p>3 Ako 2, ale plán obsahuje termíny splnenia cieľov, ako aj popis alokovaných zdrojov (finančných – príjmy náklady, časových)</p>
2. Služba využívajúca multidisci-plinárne zdroje	2.1 Informačné zdroje	<p>0 Nevyužíva žiadne informačné zdroje, alebo využíva neaktuálne alebo nevhodné zdroje (informácie o povolaniach, svete práce, trhu práce, vzdelávacích príležitostiach, platoch, dobrovoľníckych príležitostiach...)</p> <p>1 Využívanie aspoň jedného kvalitného zdroja informácií relevantného pre cieľovú skupinu</p> <p>2 Využívanie aspoň troch kvalitných zdrojov informácií</p> <p>3 Využívanie aspoň troch zdrojov aktuálnych informácií vhodných pre cieľovú skupinu, navyše poskytovateľ vypracúva vlastné informačné materiály a/alebo systematicky zbiera, formalizuje (adaptuje formu) a využíva a klientovi sprostredkuje neformálne</p>

	informácie o trhu práce (napr. získané prostredníctvom kontaktu so zamestnávateľmi, zberom článkov, udržiavaním kontaktov, sprostredkovanie kontaktov na skrytom trhu práce). Poskytovateľ dokáže popísať, ako zabezpečuje presnosť, kvalitu nestrannosť týchto údajov.
2.2 Kontakt so svetom práce	<p>0 Nie je možné preukázať aspoň 2 zmysluplné kontakty za posledný rok</p> <p>1 Poskytovateľ využíva príležitosti pre kontakt so svetom práce - príležitostne (2x za posledný rok) alebo sprostredkované (informácie získané od klientov, rodičov...)</p> <p>2 Systematické, plánované, ciele kontakty poskytovateľa so zamestnávateľmi (účasť na veľtrhoch práce, výberových konaniach, firemné zákazky - min. 5 aktivít za posledný rok)</p> <p>3 Poskytovateľ časť svojho pracovného času venuje aktivitám v priamom kontakte so zamestnávateľmi (aspoň 1x mesačne - nábor, hodnotiace a rozvojové centrá, consulting...)</p>
2.3 Multidisciplinarita a spolupráca s partnermi	<p>0 Nie je možné za posledný rok preukázať spoluprácu s externými aktérmi ani nasmerovanie klientov na iné služby (odborníkov z iných profesií, rodičov, výchovných poradcov, učiteľov, inštitúcie)</p> <p>1 Poskytovateľ dokáže klienta nasmerovať na alternatívne alebo doplnkové služby (uviesť aspoň jeden príklad v uplynulom roku) a/alebo existuje spolupráca s externými aktérmi (aspoň 1 x za rok)</p> <p>2 Pravidelná spolupráca s externými aktérmi (3 x za rok), a/alebo priame zapojenie externých aktérov do poskytovania služby (napríklad spoločné workshopy s odborníkmi z iných oblastí)</p> <p>3 Systematická a formalizovaná spolupráca s externými aktérmi (napr. partnerské zmluvy, zavedené procesy pre zapájanie externých aktérov, zavedené pravidelné aktivity), ktorá je systematicky vyhodnocovaná (napr. získavaním spätnej väzby od klientov), a/alebo poskytovateľ má k dispozícii zoznam externých partnerov, na ktorých môže klienta nasmerovať.</p>
2.4 Kvalita a relevantnosť nástrojov	<p>0 Využívané metódy nespĺňajú požadované kritériá pre validitu, spoľahlivosť alebo citlivosť, alebo sú využívané nástroje nerelevantné pre kariérové poradenstvo (napr. klinické, psychoterapeutické metódy a prístupy, zisťovanie faktorov nerelevantných pre kariérové rozhodovanie, napr. klinická anamnéza klienta) a/alebo nepokrývajú základné faktory kariérového rozhodovania</p> <p>1 Využívané metódy umožňujú klientovi analyzovať tradičné faktory kariérového rozhodovania (aspoň jeden nástroj/metóda pre hodnotenie nasledovných faktorov: 1. motivácia (hodnoty, záujmy), 2. osobnostné predpoklady, 3. kompetencie (vedomosti, zručnosti) a v prípade psychodiagnostických nástrojov spĺňajú kritériá validity, reliability a citlivosti.</p> <p>2 Ako 1, navyše poskytovateľ využíva aspoň dva nástroje/prístupy pre zisťovanie ďalších faktorov: bariér, sociálnych rolí, učiacich štýlov, kariérovej zrelosti, identity, adaptability...</p>

		<p>3 Ako 2, navyiac poradca v prípade potreby využíva nástroje umožňujúce objektivizáciu údajov, t.j. iné, než sebahodnotiace (napr. 360-stupňové hodnotenie, modelové situácie, výkonové testy, štandardizované dotazníky...)</p>
<p>3. Proklient-sky orientovaná služba</p>	<p>3.1 Plná informovanosť klienta</p>	<p>0 Nie je možné preukázať informovanie klienta a/alebo neexistujú informačné dokumenty/webstránka o poskytovanej službe</p> <p>1 Klient je adekvátne informovaný o základných charakteristikách poskytovanej služby (informácie sú na webstránke, poskytnuté štandardizovanou/skupinovou formou)</p> <p>2 Klienti sú systematicky a dôkladne informovaní o priebehu, použitých nástrojoch, cieľoch, vrátane ceny, predpokladaného trvania, podmienok spolupráce, rolí, vzájomných povinností... procesu individualizovanou formou, aktívny príjem informácií (informačný rozhovor, interaktívny seminár)</p> <p>3 Ako 2, navyiac detailné informácie sú klientovi k dispozícii v písomnej forme a/alebo informačná fáza predchádza samotnému vstupu klienta do poradenského procesu, je popísaná v internej metodike a porozumenie klienta systematicky overované a/alebo sú súčasťou kontraktu s klientom (všeobecné obchodné podmienky, dohoda o spolupráci, objednávka, súhlas rodičov...)</p>
	<p>3.2 Analýza potrieb klienta a individualizácia služby</p>	<p>0 Nie je možné preukázať - služba striktné štandardizovaná, bez možnosti individualizácie priebehu a využitých nástrojov</p> <p>1 Potreby klienta sú analyzované (bez osobitnej fázy, formalizácie procesu a zaznamenávania zákazky) a existujú príklady individualizácie služby (na požiadanie klienta, bez systematického naviazania na analýzu potrieb)</p> <p>2 V poradenskom procese existuje špecifická fáza pre identifikáciu potrieb klienta a definíciu zákazky. Služba je systematicky individualizovaná pre všetkých klientov.</p> <p>3 Zákazka (očakávania, ciele klienta) je systematicky zaznamenávaná v osobitnom písomnom dokumente, ktorý je prístupný klientovi (napr. záznam zo vstupného rozhovoru, dohoda obsahujúca individualizované ciele poradenského procesu). Služba je preukázateľne individualizovaná a vychádza z analýzy potrieb každého klienta (vývinové štádiá u žiakov, situácia klienta, potreba rozvoja CMS...)</p>
	<p>3.3 Aktívna rola a rozširovanie kariérových príležitostí</p>	<p>0 Prístup je postavený na odbornosti a expertných nástrojoch, bez aktívnej roly klienta. Proces zameraný reštriktívne (overenie vhodnosti konkrétneho profesijného smerovania, zisťovanie predpokladov klienta pre konkrétne smerovanie, prioritou je umiestnenie na trhu práce, strednú odbornú školu a pod.) alebo poskytovateľ v konflikte záujmov (napr. pracujúci pre vzdelávaciu inštitúciu pracuje na nábore klientov).</p> <p>1 Využívanie existujúcich sebahodnotiacich a netestových metód (zoznamy, checklisty), postupov (zážitkové, konštruktivistické...) a informačných zdrojov, ktoré aktívne zapájajú klienta, posilňujú jeho sebaopoznanie a vedú k samostatnej štruktúrovanej reflexii a k vypracovaniu alternatívnych profesijných alebo vzdelávacích</p>

		<p>cieľov bez externého nátlaku a konfliktu záujmov</p> <p>2 Ako 1, navyše poradenský proces obsahuje fázy pre samostatnú prácu klienta doma. Táto vedie k písomným výstupom, ktoré sú podkladom pre ďalšie stretnutia. Vytvorené formalizované postupy pre kritickú analýzu a syntézu informácií v spojitosti s procesom kariérového rozhodovania (napr. tabuľky pre zber a analýzu informácií z viacerých zdrojov, výsledkov viacerých aktivít, kreatívna explorácia možností, vypracovávanie a porovnávanie rôznych kariérových alternatív...)</p> <p>3 Ako 2, navyše je ale aktívna rola klienta preukázateľná vo všetkých fázach poradenského procesu (napr. využívanie zápisov zo stretnutí so spoločne definovanými závermi a úlohami) a klient je zapojený do tvorby poradenského procesu (napr. spoločný výber hodnotiacich/poradenských nástrojov)</p>
	<p>3.4 Priestorové a materiálne zabezpečenie</p>	<p>0 Priestorové zabezpečenie neumožňuje individuálne konzultácie v dostatočne diskretnom prostredí (viac osôb v kancelárii, konzultácie v nevhodnom priestore, napr. kaviarni)</p> <p>1 Priestorové zabezpečenie umožňuje individuálne konzultácie v diskretnom prostredí (môže byť aj zdieľaná kancelária, ktorá je v špecifickom čase k dispozícii pre individuálne rozhovory bez prítomnosti tretích osôb)</p> <p>2 Samostatná kancelária, prístup na internet, tlačiareň...</p> <p>3 Ako 2, navyše existuje a priestor pre skupinové aktivity a/alebo vyčlenený priestor pre samostatnú prácu klienta s dokumentáciou alebo prístupom na internet, ktorý je mu dostupný „na objednanie“ pre klientov, ktorí to potrebujú (napr. znevýhodnených)</p>
<p>4. Služba prináša úžitok klientovi aj spoločnosti</p>	<p>4.1 Zručnosti pre riadenie kariéry</p>	<p>0 Poskytované služby neobsahujú prvky podporujúce rozvoj CMS</p> <p>1 Služba vedie k rozvoju niektorých vybraných CMS (napr. týkajúcich sa výlučne hľadania práce: tvorbu životopisu, nácvik pracovného pohovoru a kontaktovania zamestnávateľov, využívanie informačných zdrojov a databázy pracovných miest a pod.)</p> <p>2 Služba vedie k rozvoju aj „komplexných“ CMS (schopnosť pomenovať svoju motiváciu, vypracovať a adaptovať akčný plán, zvažovanie viacerých alternatív, rozširovať sieť profesijných kontaktov, vyhľadávať sociálnu oporu)</p> <p>3 Ako 2, navyše je služba postavená na systematickej analýze potrieb rozvoja CMS klienta a využívanie nástrojov, prístupov alebo modulov s definovanými vzdelávacími cieľmi popísanými ako CMS</p>
	<p>4.2 Sociálne výstupy poradenstva</p>	<p>0 Neexistujú využiteľné písomné výstupy poradenskej služby, ktoré klient môže komunikovať tretím osobám (napr. potenciálnemu zamestnávateľovi, rodičovi...)</p> <p>1 Existujú písomné výstupy, ktoré sú čiastočne sociálne využiteľné klientom aj mimo poradenského procesu (napr. ich produkcia je úplne automatizovaná – výsledky testov a dotazníkov)</p> <p>2 Poradenský proces vedie k písomným výstupom, ktoré majú sociálnu využiteľnosť (životopis, portfólio kompetencií, osobný profil klienta, písomný kariérový plán, LinkedIn profil, záverečná správa)</p>

		<p>3 Ako 2, navyiac je sociálna užitočnosť písomných výstupov potvrdená v praxi (na základe spätnej väzby od klienta, prípadne zamestnávateľa)</p>
	<p>4.3 Zisťovanie spätnej väzby a dopadov</p>	<p>0 Nie je možné preukázať</p> <p>1 Existujú nástroje a procesov pre zisťovanie spätnej väzby (napr. dotazník). Dopady služby sú zisťované, ale bez procesu, cez individuálne prípady (napr. telefonický alebo mailový kontakt s bývalým klientom o tom, čo sa zmenilo od ukončenia poradenstva)</p> <p>2 Spokojnosť klientov je systematicky meraná a zistené údaje sú štatisticky spracovávané. Zároveň existuje proces pre zisťovanie dopadov služby</p> <p>3 Ako 2, ale dáta o spokojnosti a výsledkoch služby sú zverejnené alebo inak komunikované (napr. na webstránke).</p>
	<p>4.4 Propagácia a presadzovanie kariérového poradenstva</p>	<p>0 Nie je možné preukázať propagačné aktivity</p> <p>1 Služby kariérového poradenstva sú v komunikácii explicitne odlišované od iných poskytovaných služieb (na dverách, propagačných materiáloch, nástenke, webstránke, profile na sociálnych sieťach...)</p> <p>2 Preukázateľné aktivity proaktívne propagujúce služby kariérového poradenstva voči potenciálnym klientom – „outreach“ (organizácia informačných stretnutí, ochutnávkových workshopov, využívanie médií a sociálnych sietí, prítomnosť na veľtrhoch a pod.)</p> <p>3 Ako 2, navyiac existujú preukázateľné aktivity presadzujúce služby kariérového poradenstva voči partnerom a stakeholderom - t. j. nie priamo klientom (napr. účasť na stretnutiach so stakeholdermi, odborné články v médiách a sociálnych sieťach, aktivity s dopadom na poskytovanie kariérového v organizácii / oblasti pôsobenia / regiónu alebo sektore – napr. informovanie, podpora alebo vzdelávanie aktérov systému/stakeholderov, zavádzanie kariérového poradenstva do procesov, aktivity vedúce k zvyšovaniu dopytu, kvality, dostupnosti...)</p>
<p>5. Neustále sa zlepšujúca služba</p>	<p>5.1 Rozvoj a vzdelávanie</p>	<p>0 Nie je možné preukázať žiadne aktivity za posledný rok</p> <p>1 Poskytovateľ dokáže preukázať účasť na vzdelávacích aktivitách, workshopoch 1 - 2 x za posledný rok, členstvo v profesijnej organizácii.</p> <p>2 Pravidelná účasť (3 a viac za posledný rok)</p> <p>3 Poskytovateľ je lídrom výmeny skúseností vo svojom regióne (iniciuje alebo sa podieľa na organizácii stretnutí)</p>
	<p>5.2 Výskum, vývoj a adaptácia nových nástrojov</p>	<p>0 Nie je možné preukázať</p> <p>1 Preukázaná adaptácia v spôsobe využívania existujúcich poradenských nástrojov a prístupov na základe zistených potrieb klientov, financovateľa služby, trendov v kariérovom poradenstve.</p> <p>2 Poskytovateľ odoberá novinky z oblasti výskumu a súčasných trendov v kariérovom poradenstve z domova alebo zo zahraničia. Vytváranie nových vlastných nástrojov a postupov.</p> <p>3 Ako 2, navyiac poskytovateľ meria dopad nových nástrojov a</p>

		postupov (spokojnosť, resp. subjektívne hodnotenie klientov), ďalej ich vyvíja a/alebo prenáša aj do nových situácií a typov služieb, najmä pre znevýhodnených klientov. A/alebo poskytovateľ sa aktívne podieľa na výskumných štúdiách v spolupráci s externými partnermi (univerzity, európske a iné projekty)
	5.3 Riadenie kvality a neustále zlepšovanie	<p>0 Nie je možné preukázať opatrenia pre zlepšenie služby za posledný rok (odstraňovanie nedostatkov, rozvoj partnerstiev, adaptácia zlužby...)</p> <p>1 Je možné preukázať zlepšenia služby, ale bez väzby na spätnú väzbu alebo zisťovanie dopadov služby</p> <p>2 Je možné preukázať zlepšenia služby s priamou väzbou na zisťovanie spokojnosti klienta</p> <p>3 Je možné preukázať zlepšenia služby s priamou väzbou na zisťovanie dopadov (úspešnosti pri dosahovaní stanovených cieľov služby)</p>



Mgr. Tomáš Šprlák

Vyštudoval psychológiu na FF Karlovej Univerzity v Prahe, niekoľko rokov potom pracoval ako kariérový poradca vo francúzskom systéme bilancie kompetencií. Do novembra 2018 pracoval na Ústredí práce, sociálnych vecí a rodiny ako metodický pracovník Oddelenia poradenstva a vzdelávania a ako auditor poradenských centier a projektový manažér Európskej federácie centier bilancie kompetencií a kariérového poradenstva (FECBOP). V súčasnosti sa plne venuje projektom Združenia pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry, ktorého predsedom je od decembra 2016.

Citujte ako:

Šprlák, T. (2018). Slovenské kariérové poradenstvo: dozrievame ku kvalite? In: *Kariérové poradenstvo v teórii a praxi* [online], 2019 (14), str. 6 – 29. Dostupné na internete: <https://www.euroguidance.sk/>. ISSN 1338-8231