

VYUŽITIE PODPORUJÚCEHO, KOUČOVACIEHO, MENTORSKÉHO A DIREKTÍVNEHO PRÍSTUPU V BILANCIÍ KOMPETENCIÍ PRE DLHODOBO NEZAMESTNANÝCH

Marcel Čambal, študent Vysokiej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, Bratislava

Úvod

Tento článok predstavuje vybrané zistenia prieskumu realizovaného v rámci prípravy diplomovej práce „Využitie metódy Bilancia kompetencií pri práci s nezamestnanými.“ (Ústav zdravotníctva a sociálnej práce Vysokiej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, školiteľka PhDr. Veronika Tolnayová, PhD.). Prieskum prebiehal dotazníkovou formou v období júl – september 2019, v ktorom bolo oslovených 51 poradcov firiem BKS Úspech a NOVA Training, ktorí dodávateľsky realizujú bilanciu kompetencií pre úrady práce, sociálnych vecí a rodiny v Banskobystrickom, Košickom a Nitrianskom samosprávnom kraji. Celkovo zaslalo vyplnené dotazníky 29 poradcov, čo predstavuje návratnosť na úrovni 57 %.

Hlavným cieľom výskumu bolo:

1. zistiť názory poradcov pracujúcich s bilanciou kompetencií týkajúce sa užitočnosti metódy
2. zistiť názory poradcov pracujúcich s bilanciou kompetencií na samotný proces, metodiku bilancie kompetencií.
3. zistiť, aké prístupy ku klientom poradcovia využívajú, vzhľadom na ochotu klientov kooperovať.

Z výskumu vyplynuli niektoré praktické odporúčania pre realizáciu bilancie kompetencií a pre organizáciu spolupráce s externými dodávateľmi, ktoré sú uvedené v závere článku.

Bilancia kompetencií na Slovensku

Bilancia kompetencií je poradenský prístup vychádzajúci z kariérového poradenstva, založený na dobrovoľnosti a aktivite klienta, ktorý umožňuje klientovi analyzovať získané vedomosti, zručnosti, osobnostné predpoklady a motivácie s cieľom vypracovať realistický profesijný projekt integrovaný v socioekonomickom prostredí klienta, so zameraním na podporu jeho osobného a sociálneho rozvoja. Cieľom tejto práce je predstaviť bilanciu kompetencií a jej využitie v sociálnej práci s nezamestnanými klientmi a ponúknuť ju ako možnosť pri riešení problému nezamestnanosti.

Bilancia kompetencií je na Slovensku realizovaná prostredníctvom externých dodávateľov úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, vybraných v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom

obstarávaní. Služba je poskytovaná v rámci aktivity národného projektu „Podpora individualizovaného poradenstva pre DN UoZ“. Obdobie realizácie projektu sú roky 2018 -2021. Do tejto aktivity má byť celkovo zapojených 30 000 dlhodobozamestnaných uchádzačov o zamestnanie, pričom oprávneným územím je Slovenská republika s výnimkou Bratislavského samosprávneho kraja.

Trvanie bilancie kompetencií pre jedného klienta bolo schválené na rozsah 10. stretnutí, s časovou dotáciou 38 hodín pre jedného klienta. Celkový priebeh bilancie kompetencií je zhrnutý v nasledovnej tabuľke:

| Fáza | Názov aktivity | Forma | Trvanie (v hodinách) |
|------------------------------|---------------------------------|--------------|----------------------|
| ETAPA 1 | | | |
| Úvodná fáza | Úvodné informačné stretnutie | skupinová | 4 |
| | Vstupný rozhovor | individuálna | 1 |
| Zber informácií | Záujmy a silné stránky | skupinová | 6 |
| | Profesijné smerovanie | individuálna | 1 |
| | Zručnosti a portfólio | skupinová | 6 |
| Záverečná fáza | Príprava na pracovný pohovor | skupinová | 6 |
| | Akčný plán | individuálna | 1 |
| | Skupinový koučing | skupinová | 6 |
| | Záverečný rozhovor | individuálna | 1 |
| ETAPA 2 | | | |
| Monitorovací rozhovor | Monitorovací skupinový rozhovor | skupinová | 6 |

S reálnym výkonom poskytovania bilancie kompetencií sa začalo v decembri 2018, pričom do bilancie bolo v roku 2018 zaradených 309 dlhodobozamestnaných uchádzačov o zamestnanie. Prvé skupiny bilancí kompetencií boli s klientmi ukončené vo februári 2019. K 30. 6. 2019 poskytli poradcovia firmy BKS Úspech bilanciu kompetencií viac ako 3 000 klientom v 14 okresoch, v rámci celej SR ide teda o približne 10 000 uchádzačov o zamestnanie, ktorým bola služba poskytnutá.

Názory poradcov na užitočnosť metódy

Na otázku „Ako hodnotíte celkovú užitočnosť BK pre klienta?“ odpovedalo 17 respondentov (58,9 %) odpoveďou „veľmi užitočná“, 12 respondentov (41,4 %) odpovedalo „užitočná“. Odpovede „málo užitočná“ a „neužitočná“ vybrané neboli. 93,1 % poradcov považuje časový rozsah bilancie kompetencií pre dosiahnutie cieľov za primeraný. Poradcovia celkovo považujú jednohlasne za užitočnú a zaujímavú pre klienta, priestor pre zlepšenie ale vnímajú na strane existujúcej metodiky pre poskytovanie bilancie kompetencií (72 % ju považuje za dobre pripravenú, avšak s priestorom pre možné zlepšenia). Táto skutočnosť tiež ukazuje na dopyt kariérových poradcov po poradenských metódach vhodných pre dlhodobo nezamestnaných.

Z hľadiska užitočnosti považujú poradcovia za najväčšie prínosy bilancie kompetencií pre klienta zvýšenie sebavedomia, motivácia hľadať zamestnania, uvedomenie si silných stránok. Za menej prínosné považujú vytvorenie profesijného plánu a zvýšenie schopnosti komunikovať so zamestnávateľom. Zaujímavé kvalitatívne zistenia priniesli odpovede na otázku „Ako vnímate vhodnosť metódy pre dlhodobo nezamestnaných“, kde 100 % poradcov uvádza, že je metóda vhodná, avšak s nasledovnými poznámkami:

- *klient musí chcieť, čím dlhšia nezamestnanosť, tým je vyššia demotivovanosť,*
- *nie je vhodná pre klientov, ktorí majú 60 a viac rokov,*
- *myslím, že je ideálnejšia pre UoZ s dobou nezamestnanosti do 12, maximálne 18 mesiacov,*
- *neefektívna pre UoZ nezamestnaných viac ako 5 rokov,*
- *členovia marginalizovaných skupín majú pre nízku gramotnosť problém s pochopením metódy,*
- *skupiny nie sú homogénne, v skupine prevládajú výrazné vzdelanostné, vekové a sociálne rozdiely,*
- *odporúčam bilanciu kompetencií absolvovať hneď po zaevidovaní sa na ÚPSVaR, aby sa zamedzilo nedomyšleným posielaním na pracovné pozície zo strany ÚPSVaR, ktoré nerešpektujú možnosti a zručnosti uchádzača,*
- *problematická je neochota klienta spolupracovať, tiež nie je vôľa zamestnať sa zo strany dlhodobo nezamestnaných Rómov, hlavne u žien starších ako 50 rokov.*

Názory poradcov na proces a metodiku bilancie kompetencií

Z hľadiska jednotlivých fáz bilancie kompetencií hodnotia poradcovia najpozitívnejšie vstupný rozhovor s klientom, ako aj časti týkajúce sa profesijných záujmov, silných stránok a prípravy na pracovný pohovor. Relatívne menej pozitívne sú hodnotené časti týkajúce sa tvorby portfólia kompetencií a monitorovacie záverečné stretnutie, avšak rozdiely v hodnotení sú minimálne.

Za najužitočnejšiu metódu považujú poradcovia rozhovor, medzi ďalšie uvádzané prístupy patria karty (koučovacie, karty s príbehmi), dotazníky (RIASEC, MBTI), myšlienkové mapy, hranie rolí, praktické ukážky, simulácia pracovného pohovoru so spätnou väzbou, kariérový kvietok, snívanie - odpovede na otázky "Čo by ste robili, keby ste vyhrali 2 milióny EUR?" a SWOT analýza. Z kvalitatívnych odpovedí stoja za pozornosť nasledovné:

- *Nie je možné využívať jednotné cvičenia pre všetky skupiny, vzhľadom na veľké rozdiely jednotlivcov, čo sa týka vzdelania, socializácie, jazykovej bariéry, pracovných zručností.*
- *Neosvedčili sa psychodiagnostické metódy - prejavil sa strach a nedôvera zo strany klienta.*
- *Pri niektorých aktivitách sa majú klienti problém otvoriť pred viacerými neznámymi.*
- *Využívam a skúšam tie, ktoré majú prospech z hľadiska dynamiky a skupiny.*
- *Pri istých skupinách klientov so základným vzdelaním - často neukončeným, bez znalosti čítania a písania, je veľmi problematické používanie niektorých nástrojov.*

Poradcovia by uvítali možnosti ďalšieho vzdelávania, výmeny skúseností medzi kolegami a supervízie. K celkovému priebehu bilancie bola najčastejšie zmienená možnosť navýšenia počtu individuálnych stretnutí, ako aj možnosť začať bilanciu individuálnym rozhovorom (namiesto skupinového informačného stretnutia, ktoré môže byť pre účastníkov zdrojom stresu), možnosť intenzívnejšej následnej podpory a sprevádzania klientov, zlepšenie výberu účastníka a tvorba homogénnejších skupín a lepšiu spoluprácu s poradcami UPSVaR. 24 % poradcov uviedlo, že klienti nedostanú žiadnu informáciu o službe pred vstupom, pričom odmietnutie účasti na bilancii kompetencií je považované za nespôluprácu a dôvod pre vyradenie z evidencie.

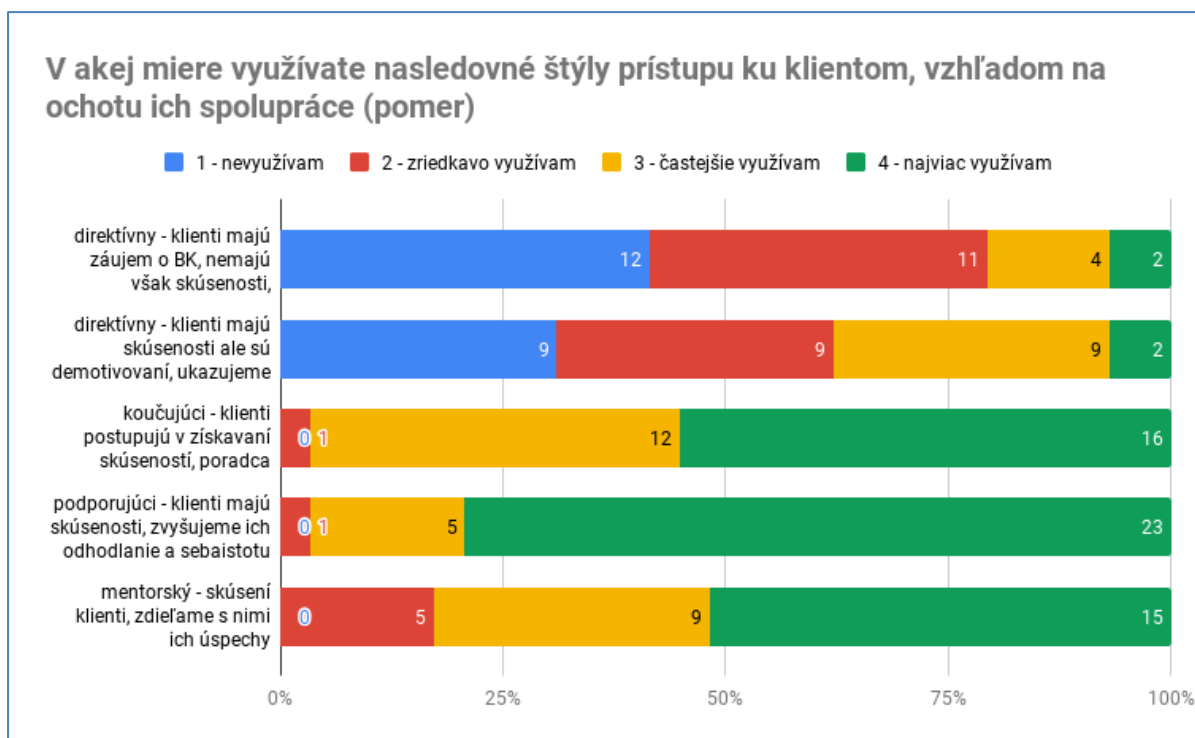
Prístupy poradcov ku klientom bilancie kompetencií

Medzi najčastejšie sa vyskytujúce problémy klientov v bilancii kompetencií patria nízka motivácia, nepripravenosť na pracovné pohovory a nedostatočné sebaopoznanie, nedostatočné zručnosti pre hľadanie zamestnania (kontaktovanie zamestnávateľov, príprava životopisu a žiadosti o zamestnanie) a prípadne nízka motivácia z dôvodu nastavenia sociálneho systému. Naopak, nedostatok pracovných príležitostí a nedostatok informácií o nich sa vyskytovali pomerne menej často. Medzi odpoveďami, ktoré vpísali priamo poradcovia, boli napríklad exekúcia, zlá sociálna situácia, rodinné vzťahy, čo opäť poukazuje na potrebu riešiť aj iné sociálne problémy klienta.

Poradcovia pri práci s bilanciou kompetencií používajú rôzne poradenské štýly:

1. podporujúci - klienti majú skúsenosti, zvyšujeme ich odhodlanie a sebaistotu,
2. koučujúci - klienti postupujú v získavaní skúseností, poradca zvyšuje ich potenciál,
3. mentorský - skúsení klienti, zdieľame s nimi ich úspechy,
4. direktívny - klienti majú skúsenosti, ale sú demotivovaní, ukazujeme im cieľ ich práce,
5. direktívny - klienti majú záujem o BK, nemajú však skúsenosti, hovoríme im, čo majú robiť.

Miera ich využívania je popísaná v tabuľke nižšie:



Medzi poradcami poskytujúcimi bilanciu kompetencií prevláda trend poskytovať poradenstvo partnerským prístupom. V každom prípade je z výsledkov zrejmé, že prístupov poradcov ku klientom sa používa viacero a je ich potrebné individuálne prispôbovať, v závislosti od konkrétneho klienta. Dá sa očakávať, že čím budú skupiny homogénnejšie vytvorené, tým aj práca v skupine, v ktorej bude možné uplatniť pre celú skupinu jeden prístup, bude efektívnejšia a pre poradcu jednoduchšia, ako keď je v skupine rôzne portfólio klientov.

Záver

Bilanciu kompetencií považujú kariéroví poradcovia za užitočnú, zaujímavú, pre klienta prínosnú a potrebnú metódu, ktorá je účinná a správne zameraná na aktuálne problémy klientov. Poradcovia pri práci s klientom využívajú širokú paletu nástrojov a prístupov, ktoré aplikujú individuálne, v závislosti od konkrétneho klienta. Znakom, že je bilancia kompetencií dobre nastavená, je aj skutočnosť, že klienta dokáže zaujať a motivovať k spolupráci, čím dovoľuje poradcovi využívať hlavne partnerský prístup ku klientovi, zameraný na rozvoj, zvyšovanie potenciálu a sebaistoty klienta.

Samotný proces bilancie kompetencií tvorí viacero fáz a činností, ktoré spolu vytvárajú sofistikovaný celok, kde každá fáza má svoje nezastupiteľné miesto. Celkové nastavenie bilancie kompetencií z pohľadu procesu a metodiky je správne, dobre pripravené a nevyžaduje si zásadné zmeny.

Pri našej práci sme identifikovali niektoré návrhy na zlepšenia:

- Prehodnotiť výberové kritériá pre absolvovanie bilancie kompetencií a individuálne posudzovať vhodnosť konkrétneho klienta pre absolvovanie bilancie kompetencií už na ÚPSVaR. Rozšírenie bilancie kompetencií aj pre iné skupiny ako len DN UoZ.
- Spájať klientov, ktorí sa majú bilancie kompetencií zúčastniť, do homogénnych skupín na základe spoločných znakov (napríklad podľa vzdelanostnej úrovne), aby prístup poradcu ku klientom v danej skupine mohol byť jednotný a konzistentný.
- Vytvoriť v procese bilancie kompetencií priestor pre sociálneho pracovníka, ktorý by, ako uvádza odborná literatúra, vykonal diagnostiku, posúdenie životnej situácie a klientovi poskytol pomoc a podporu pri hľadaní a riešení problémovej situácie.
- Realizovať s poradcami poskytujúcimi bilanciu kompetencií pravidelnú supervíziu pre zvyšovanie profesionálnych kompetencií, ako prevenciu syndrómu vyhorenia a tiež ako príležitosť spájať poradcov a informovať sa o ich potrebách
- Užšia spolupráca, výmena informácií medzi externými poradcami poskytujúcimi bilanciu kompetencie s poradcami ÚPSVaR a zabezpečiť dobrovoľnosť účasti klientov na bilancii kompetencií.
- Rozšíriť 2. etapu bilancie kompetencií o ďalšiu fázu – katamnéza (ďalšie dlhodobejšie sprevádzanie klienta).



Bc. Marcel Čambal, 40 r., projektový manažér, metodik v bankovej inštitúcii, študent Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety Bratislava, odbor sociálna práca

Kontakt: marcel.cambal@gmail.com