

# **Príručka zručností v kariérovom poradenstve**

## O projekte STEP

Znevýhodnenie na trhu práce je pretrvávajúce a bežné naprieč všetkými členskými štátmi EÚ. Znevýhodnené skupiny si počas obdobia recesie vedú horšie ako iné a ich príslušníci majú vyššiu mieru nezamestnanosti prakticky kedykoľvek. Súčasné prístupy na úrovni jednotlivcov, ktorí potrebujú pomoc, sú často neúčinné. Projekt „Skills Training for Effective Practice“ („Tréning zručností pre efektívnu prax“, ďalej len „STEP“), spolufinancovaný programom EÚ Erasmus+, preskúmal výskumné dôkazy publikované naprieč celým svetom o najúčinnnejších metódach poradenstva zameraného na pomoc ľuďom vybrať si a byť úspešný v adekvátnej profesii.

Projekt STEP vytvoril kurikulum na školenie kariérových poradcov, poradcov v oblasti zamestnanosti a ďalších pracovníkov so znevýhodnenými skupinami, ktoré im umožní používať výskumom overené efektívne metódy. Kurikulum bolo podrobené kontrolovanému komparatívnemu testovaniu v štyroch krajinách, čo viedlo aj k publikovaniu tejto Príručky zručností v kariérovom poradenstve vychádzajúcej z projektových zistení.

Táto publikácia zhrňa nami vnímané dôkazy spôsobom, ktorý bude, veríme, pre čitateľa prístupný a uplatniteľný v rámci práce so znevýhodnenými skupinami a jednotlivcami. Cieľom príručky je poskytnúť komplexného sprievodcu dôkazmi, obsahom, poskytovaním poradenstva, spôsobmi učenia, hodnotením zručností, validáciou a organizačnou podporou kľúčových zručností pre tých, ktorí poskytujú kariérové a profesijné poradenstvo znevýhodneným ľuďom.

Táto práca bola vypracovaná v rámci partnerstva výskumným tímom projektových partnerov STEP a je voľne dostupná od autorov a zároveň partnerov projektu STEP, ktorými sú:

- TREXIMA Bratislava, spol. s r.o.  
[www.trexima.sk](http://www.trexima.sk); [zabka@trexima.sk](mailto:zabka@trexima.sk)
- Vocational Rehabilitation Consultants Ltd [www.vrconsultuk.com](http://www.vrconsultuk.com);  
[contact@vrconsultuk.com](mailto:contact@vrconsultuk.com)
- Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť - Veľký Meder  
[www.ozbuducnost.sk](http://www.ozbuducnost.sk); [ildiko.hanuliakova@gmail.com](mailto:ildiko.hanuliakova@gmail.com), [info@ozbuducnost.sk](mailto:info@ozbuducnost.sk)
- M.M.C Management Center Limited [www.mmclearningsolutions.com](http://www.mmclearningsolutions.com);  
[eu@mmclearningsolutions.com](mailto:eu@mmclearningsolutions.com)
- Human Profess Közhasznú Nonprofit Kft.  
[www.humanprofess.hu](http://www.humanprofess.hu); [zsuzsanna.antal@humanprofess.hu](mailto:zsuzsanna.antal@humanprofess.hu)
- Instytut Technologii Eksploatacji-Panstwowy Instytut Badawczy  
[www.itee.radom.pl](http://www.itee.radom.pl); [katarzyna.slawinska@itee.radom.pl](mailto:katarzyna.slawinska@itee.radom.pl)

## PodĎakovanie

Táto príručka vďačí za svoju výslednú podobu odborným posudkom národných expertov pôsobiacich v oblasti kariérového poradenstva a poradenstva v oblasti zamestnanosti. Za chyby alebo opomenutia zostávajú zodpovední autori.

Copyright © STEP, 2017

Všetky práva vyhradené. Žiadna časť tejto práce nesmie byť reprodukováná žiadnym spôsobom bez písomného súhlasu, s výnimkou krátkych citátov zahrnutých do kritických článkov a recenzií. Pre bližšie informácie kontaktujte autorov alebo partnerov projektu STEP. Čitatelia môžu získať svoju vlastnú kópiu v PDF forme od ktoréhokoľvek z partnerov a sú požiadaní, aby dodržiavali podmienky používania uvedené v Prílohe č. 3.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



*Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie. Táto publikácia reprezentuje výlučne názor autorov a Komisia a ani národná agentúra nezodpovedajú za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.*

# OBSAH

<i>OBSAH</i> .....	4
<i>Úvod</i> .....	5
<i>Vzdelávací program STEP</i> .....	7
Prehľad .....	7
Ako vyzerá vzdelávací program STEP? .....	7
Ciele STEP .....	8
Ako používať túto príručku .....	8
Skúsenosti z projektového testovania STEP .....	9
<i>Zavedenie a kvalita</i> .....	10
Program a zavedenie kurzu .....	10
Prehľad programu STEP .....	10
Hlavné časti programu STEP .....	12
Zavedenie programu .....	16
<i>Zabezpečenie kvality</i> .....	21
Podpora zamestnávateľa .....	21
Učiaci sa .....	22
Vzdelávacie výstupy a úrovne EKR .....	25
Príručka pre učiacich sa .....	27
Zamestnanci a tréneri .....	27
Ciele.....	28
Využitelnosť pre učiacich sa, trénerov a manažérov .....	29
Vzdelávacie zdroje.....	31
Tab. č. 1 Využitie špecifických metód v rámci vzdelávacieho prostredia .....	33
Dištančné vzdelávanie a e-learning.....	34
Znalosti a materiály špecifické pre jednotlivé krajiny .....	37
Hodnotenie .....	37
Zabezpečovanie kvality a posudzovanie kurzu .....	38
Podpora pre rozvoj kurzov .....	40
Bežné problémy, časté otázky.....	40
<i>Kontakty na partnerov STEP</i> .....	48
<i>Sprievodca materiálmi prístupných na e-learningovej platforme (vzorové cvičenia atď.)</i> .....	49
<i>Príloha 1 STEP Sprievodca</i> .....	50
<i>Príloha 2 STEP Vzdelávacie výstupy vedomostí, zručností a kompetencií podľa úrovne EKR</i> .....	64
<i>Príloha 3 Využívanie STEP – Copyright, adaptácie, náklady a distribúcia</i> .....	90
<i>Príloha 4 Informovaný súhlas pre učiacich sa a klientov</i> .....	94
<i>Príloha 5 Faktory zabezpečenia kvality pre uskutočnenie kurzu</i> .....	98

# Úvod

## Ďakujeme za Váš záujem o STEP.

STEP je skratkou anglického názvu „Skills Training for Effective Practice“ („Tréning zručností pre efektívnu prax“). STEP je kolekciou zdrojov, ktoré možno použiť na vytváranie školení alebo činností zameraných na rozvoj zručností pre poradcov v oblasti zamestnanosti. Prostriedky a metódy STEP poskytujú testované, účinné a etické spôsoby, ako pomôcť znevýhodneným ľuďom a ich zamestnávateľom získať a udržať si adekvátnu prácu. Program STEP je založený na kvalitných dôkazoch o tom, čo "funguje" v oblasti poradenstva v oblasti zamestnanosti.

Táto príručka je určená ako návod pre tých, ktorých zámerom je zavedenie programu STEP.

STEP bol vytvorený medzinárodným tímom, ktorý skúmal celosvetové dôkazy o tom, čo funguje v profesijnom poradenstve, inkorporoval výsledky výskumu do učebných osnov pre poradcov, vyškolil trénerov a otestoval a zhodnotil učebné osnovy s 80 poradcami v štyroch krajinách. Výsledkom tejto práce je kurikulum, ktoré je v súlade s aktuálnym pohľadom na to, čo reprezentuje efektívne kariérové poradenstvo a poradenstvo v oblasti zamestnanosti, ako aj príručka s usmerneniami, ako zabezpečiť kvalitné zavedenie a aplikáciu kurikula.

Niektoré charakteristiky programu sú:

- uplatňuje sa pre znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie a ich budúcich alebo súčasných zamestnávateľov
- je v súlade s vedeckými dôkazmi o účinných zložkách v úspešnom profesijnom poradenstve
- môže byť prispôsobený rôznym programom, legislatívnemu prostrediu a prostrediu sociálneho zabezpečenia
- môže sa implementovať pomocou e-learningu na podporu metód face to face výučby
- zdôrazňuje zručnosti poradcov
- veľká dôležitosť sa kladie na prenos zručností do pracovných postupov
- veľká dôležitosť je venovaná účasti zamestnávateľa
- veľká dôležitosť je venovaná na hodnotenie zručností pozorovaním.

## **Čo máme na mysli pod „vedeckými dôkazmi“, „čo funguje“ a „efektívnymi zručnosťami“**

Pri hľadaní „vedeckých dôkazov“ sme dali najvyššiu prioritu randomizovaným kontrolovaným štúdiám programov poradenstva v oblasti zamestnanosti a ich metodológii. Tieto testovali použitú metódu programov v porovnaní s „inými metódami“; zvyčajne so žiadnou intervenciou alebo s nejakou už existujúcou intervenciou. Dôkazy ukázali, že testovaná metóda priniesla lepšie výsledky. Určitú váhu sme dali nezávislým inferenciálnym štúdiám (štatistická analýza, systematické recenzie a podobne) a takmer žiadnu váhu reportom o vlastných programoch, politickým vyhláseniam a netestovaným tvrdeniam o dobrej praxi. Naša výskumná správa je dostupná od partnerov projektu a bola uverejnená v odborných časopisoch Kariérové poradenstvo v teórii a praxi a v poľskom Polish Journal on Continuing Education (v poľštine: EDUKACJA ustawiczna DOROSŁYCH).

Pod „čo funguje“ máme na mysli aktivity, správanie a organizáciu, ktoré podľa výskumných dôkazov vedú k tomu, že viac klientov získava prácu za vyššiu mzdu a na dlhšie obdobie než iné metódy.

Účinnými zručnosťami rozumieme schopnosť myslenia, plánovania, správania a medziľudských vzťahov, ktoré poradcovia využívajú, keď

- sa zapájajú do „fungujúcich“ aktivít
- alebo používajú úzko súvisiace poradenské techniky, ktoré môžeme nájsť v terapeutickom alebo individuálnom poradenstvách a ktoré boli preukázané rozsiahlymi randomizovanými kontrolovanými štúdiami ako účinné.

# Vzdelávací program STEP

## Prehľad

### Čo predstavuje vzdelávací program alebo kurz STEP?

Cieľom programu STEP je pomôcť ľuďom, ktorí poskytujú poradenstvo v oblasti zamestnania, aby využívali najefektívnejšie zručnosti. Vo najjednoduchšom poňatí program STEP predstavuje sériu alebo kolekciu demonštrácií a praktických vyučovacích stretnutí, ktoré umožňujú poradcom sledovať a praktizovať zručnosti, ktoré im umožnia lepšie pomôcť svojim klientom. V komplexnom poňatí je STEP starostlivo štruktúrovaný program aktivít, ktoré umožnia poradcom zvládnuť komplexné a rôznorodé zručnosti, ktoré pomáhajú iným osobám riadiť vlastný „život“ na trhu práce.

Program STEP je viac ako učebný plán. Vychádza z dostupných údajov z výskumu o aktivitách, programoch a zručnostiach, ktoré vedú k tomu, že klienti získajú zamestnanie, dlhšie si udržia prácu a zarábajú viac, keď sú zamestnaní. Vychádza z presvedčenia, že klient má právo byť schopný kontrolovať svoju vlastnú budúcnosť, ako aj robiť vlastné informované rozhodnutia. Uznáva, že trh práce je nedokonalý, je miestom charakterizovaným súťažou a komplexnosťou, v rámci ktorej sú dnešné informácie zajtra zastarané, a preto sú dôležité zapojenie, kontakt so zamestnávateľmi, pozornosť venovaná detailom a flexibilita.

Program STEP poskytuje základné materiály a procesy na vytváranie kurzov rozvíjajúcich zručnosti alebo vzdelávacích podujatí prispôbených potrebám učiacich sa a ich špecifikám. Zdôrazňuje tak vzdelávacie postupy a kvalitatívne opatrenia, rovnako ako reálne plány výučby. Pomocou programu STEP budú školitelia a pedagógovia schopní vytvoriť vlastné kurzy odbornej prípravy. Budú schopní ich prispôbiť ich potrebám a potrebám služieb zamestnanosti a kariérového poradenstva a zabezpečiť ich efektívnosť pre miestnych ľudí na ich miestnom trhu práce.

### Ako vyzerá vzdelávací program STEP?

STEP má niekoľko kľúčových prvkov, ktoré ho robia vhodným na použitie v každom kariérnom a pracovnom prostredí:

- zvyčajne je zapojený „zamestnávateľ“ poradcov pre zamestnanosť. Môže sa jednať o verejné služby zamestnanosti, školu, univerzitu alebo školiace stredisko, súkromného dodávateľa vlády, obec alebo miestny orgán, mimovládnu organizáciu, charitatívnu organizáciu alebo inú organizáciu zabezpečujúcu programy zamestnanosti,
- učiaci sa od úplného začiatku praktizujú svoje zručnosti, postupne sa rozvíjajú až po dokonalé zvládnutie predmetu
- učiaci sa sú postupne konfrontovaní v prostredí, ktoré ponúka povzbudenie a užitočnú spätnú väzbu
- kedykoľvek je to možné, učenie sa uskutočňuje v práci, ako aj v učebni, a to ako v samostatnom, tak aj v skupinovom štúdiu. Vyzdvihujú sa praktické skúsenosti a praktizovanie zručností
- sú zahrnuté návštevy a štúdium reálnych pracovných miest a pracovísk
- je možné používať e-learningové nástroje a IKT systémy, ale len vtedy, ak prispievajú k zručnostiam a porozumeniu, nie ako lacnejšia náhrada vhodnejších metód
- dôkazy o tom, „čo funguje“, určujú, čo sa vyučuje
- módne a dokonca zdanlivo autoritatívne metódy, techniky a prístupy sú vynechané alebo prinajmenšom sa s nimi zaobchádza kriticky, ak nie sú v súlade s dôkazmi a zásadami toho, „čo funguje“

- kritické štúdium a prístup k teórii sú podporované, ale tvoria len obmedzenú časť učebných osnov a nie sú predmetom hodnotenia. Cieľom je, aby si študent uvedomil teóriu a dôkazy a aby bol pri uvažovaní kritický vo svojom prístupe k novým veciam
- učenie vedie k získaniu behaviorálnych schopností uplatňovaných v komplexnom interpersonálnom prostredí
- pokrok a úspech študentov sa meria ich schopnosťou robiť správne veci v reálnom alebo modelovom prostredí. Popisy a dizertačné práce sú užitočným podporným materiálom, ale nenahrádzajú skutočnú prax. Dochádzka, úroveň iných dosiahnutých kvalifikácií, ani pracovné záznamy nie sú považované za dostatočné náhrady, hoci všetky môžu byť relevantné
- od študentov sa síce očakáva, že budú usilovne pracovať, no nie sú stresovaní do miery, ktorá by znížila ich kapacitu. Dobrý pocit z učenia je cenným príspevkom k úspechu. Stres zo skúšky nemá v STEP programe miesto.

### **Ciele STEP**

Cieľom tréningu STEP je zlepšiť schopnosti poradcov pri poskytovaní poradenstva v oblasti zamestnanosti. Toto má tri významné a zmysluplné výsledky:

1. posilňuje vlastnú schopnosť klientov rozhodovať sa a konať nezávisle a efektívne na svojom vybranom trhu práce.
2. podporuje klientových súčasných alebo budúcich zamestnávateľov prostredníctvom lepšie vybavených zamestnancov a posilňuje vzťahy so službami podpory zamestnanosti.
3. zlepšuje účinnosť služieb na podporu zamestnanosti prostredníctvom výsledkov 1 a 2.

Očíslovali sme výsledky od jedného po tri, aby sme zdôraznili, že sú v prioritnom poradí: prvý výsledok je najdôležitejší a druhý, ktorý je tiež predmetom činnosti STEP, je určený na podporu prvého. Podobne, ak bol dosiahnutý druhý, je možný tretí. Cieľ zvýšenej efektívnosti služieb zamestnanosti, aj keď sa často vyjadruje ako hlavný cieľ, je v skutočnosti dôsledkom predchádzajúcich aktivít.

Výskum, na ktorom je založený prístup STEP, ukazuje, že klienti si môžu v rámci dobre fungujúcich programov zamestnanosti zlepšiť zdravie a psychickú pohodu. Medziľudské zručnosti zahrnuté v STEP programe majú veľa spoločného so zručnosťami uplatňovanými v niektorých terapiách; avšak STEP nie je o poskytovaní terapie. Ciele programu STEP by nemali zahŕňať klientove:

- fyzickú alebo duševnú terapiu
- psychologické podmieňovanie v reakcii na psychický stav klientov alebo poradcov
- sociálne prispôsobenie alebo integráciu

aj keď sa poznamenáva, že zmena, zlepšenie alebo zhoršenie sa môže vyskytnúť ako vedľajší účinok a akékoľvek výraznejšie zhoršenie by malo viesť k opätovnému prehodnoteniu služby, ktorá sa klientovi ponúka.

### **Ako používať túto príručku**

Táto príručka poskytuje informácie potrebné na zostavenie programu STEP, ktorý je vhodný pre potreby klientov, v špecifickom prostredí lokálneho profesijného poradenstva a v špecifickom lokálnom tréningovom a akreditačnom rámci. Nenahrádza samotný proces navrhovania programu, ale poskytuje usmernenia, ako pri jeho navrhovaní postupovať, vrátane obsahu, štandardov kvality, vzorových postupov a ponuky cvičení.



Príručka ako celok sa môže zdať pomerne rozsiahla a komplexná pre čitateľa, ktorého cieľom je vytvorenie nového vzdelávacieho projektu; avšak naša skúsenosť v praxi bola, že dobré výsledky možno dosiahnuť s pomerne skromnými vstupmi. Neočakávame, že každé zavedenie STEP programu alebo jeho časti bude zaťažujúcim počínom, ani nechceme, aby používatelia pociťovali, že sa nemôžu pustiť do niečoho, čo by bolo príliš ťažké dokončiť. Podstatné doplnenia a vylepšenia tradičnejších tréningových metód možno dosiahnuť dodržiavaním základných princípov (viď napr. *Poskytovanie tréningu* v „Manuáli kvality“ a *Vzdelávacie výstupy* a *Vzdelávacie zdroje* v „Manuáli implementácie“).

Príručka a vzdelávacie ciele nemôžu byť podrobné a týkať sa každej nuansy zručností, ktoré sa týkajú poskytovania poradenstva v oblasti zamestnanosti. Takéto detaily by viedli k mimoriadne rozsiahlej publikácii a existujú aj iné zdrojové texty, ktoré možno odporučiť pre takéto detaily<sup>1</sup>. V praxi si myslíme, že spojenie plynulosti a sebadôvery, pokiaľ ide o používanie základných zručností, rešpektovanie klientov a určité pochopenie teórie stačí na to, aby sa učitelia stali efektívnymi poradcami a aby rozvíjali svoje zručnosti prostredníctvom dômyselnej aplikácie v rámci práce.

Ak chcete používať túto príručku, odporúčame, aby:

- si ju nový čitateľ prelistoval, aby sa oboznámil s konceptmi a širšími okruhmi
- tvorca vzdelávacieho programu mal na pamäti svoje zdroje času, úsilia, ľudí a finančných prostriedkov pri čítaní rôznych kapitol, aby urobil prvé rozhodnutia týkajúce sa vytvorenia kurzu
- počas fázy návrhu kurzu boli prioritou analýza vzdelávacích potrieb, vzdelávacie ciele a faktory zabezpečenia kvality
- počas postupného koncipovania hlavných obrysov návrhu programu manuál kvality pomohol pridať podrobnosti k stratégii vzdelávania. Dôrazne odporúčame, aby ste si počas podrobného plánovania prečítali príručku kvality súčasne s cieľmi vzdelávania a manuálom implementácie.

### Skúsenosti z projektového testovania STEP

Do roku 2017 bol program STEP implementovaný a vyhodnotený na Cypre, Maďarsku, Poľsku a na Slovensku. Testovania sa zúčastnilo približne 80 osôb v pozícii učiacich sa (poradcov), ktorí pochádzali z rôznych oblastí: niektorí boli noví zamestnanci v oblasti kariérového poradenstva, niektorí skúsení poradcovia, niektorí pôsobiaci v mimovládnom sektore, niektorí z verejných služieb zamestnanosti. Požiadali sme o ich odhad sebadôvery vykonávať svoju prácu pred a po tréningu, a zistili sme, že:

- školenie STEP zvýšilo sebadôveru v 155 zo 158 odpovedí
- vzdelávanie zvýšilo sebadôveru u nových aj skúsených poradcov
- vzdelávanie zvýšilo sebadôveru u zmiešaných skupín, ako aj v skupinách, ktorých členovia boli iba z jednej služby na podporu zamestnanosti.

Z tohto testovania sme sa naučili niekoľko dôležitých vecí a zapracovali ich do príručky. Zistili sme, že:

1. Fidelita (t.j. pravosť, vernosť, pôvodnosť) voči kurukulu je dôležitá. Tvorcovia vzdelávacieho programu môžu byť v pokušení pridať alebo nahradiť prvky, ktoré nie sú v súlade s učebnými osnovami. Pokušeniu by sa ale malo odolať! Učebné osnovy boli navrhnuté tak, aby zahŕňali to, čo funguje, a vynechali, čo je neúčinné
2. reagujúc na miestne služby, legislatívu, rozpočty a postupy môžu tvorcovia kurzov zahrnúť potrebné poznatky a servisné postupy do STEP programu, ale tieto doplnenia nesmú meniť obsah zručností. Ak

---

<sup>1</sup> Napr. Miller, W. R., & Rollnick, S. (2012). *Motivational Interviewing, Third Edition: Helping People Change*. New York: Guilford Press; or McGill, I. & Beaty, L. (2002) *Action Learning, Second Edition*. Routledge Falmer. Existuje mnoho ďalších.

existuje jasný konflikt medzi STEPom a tým, čo sa vyžaduje buď legislatívne alebo službou, v ktorej poradcovia pracujú, mal by mať prioritu STEP

3. prenos zručností z odbornej prípravy na pracovisko vyžaduje:
  - a. aktívnu podporu zamestnávateľa poradcov
  - b. kontakt s trénerom na pracovisku, vrátane vzdelávania v práci, spätnej väzby, podpory a mentoringu
  - c. dôkladný výber cieľov týkajúcich sa zmeny v správaní poradcov v rámci práce
  - d. spoluprácu v oblasti logistiky a pracovných síl: trvanie a načasovanie školení, pokrytie absencie pracovnej sily, využitie osobného času, ako sú víkendy a ďalšie.
4. školitelia potrebujú čas na prípravu a rozvíjanie svojich vlastných tréningových zručností v tomto novom učebnom pláne. Pre skúsených trénerov by to nemalo byť ťažké, ale len dobrá príprava vytvára požadovanú kvalitu
5. školitelia by mali byť odbornými poradcami. Ich zručnosť im umožňuje poskytovať príklady a spätnú väzbu, aby študenti získali správnu zručnosť
6. hoci je to náročné, pozorovanie zručností v praxi je jednoznačne najlepším spôsobom, ako hodnotiť individuálnych učiacich sa a vplyv školenia. Alternatívne opatrenia, ako sú vlastný reporting, sú užitočné, ale obmedzené. Tradičné hodnotiace dotazníky na konci kurzu sú len málo hodnotné.
7. komparatívne testy vzdelávacích programov poskytujú validné odôvodnenie zlepšenia, ale potrebujú veľmi detailnú kontrolu a dohľad, ak majú poskytnúť signifikantné výsledky. V ideálnom prípade by mali byť vedené nezávislými pozorovateľmi
8. keď sa komparatívne testy nepoužívajú a chýba pozorovanie zručností, existuje riziko, že takmer akýkoľvek zásah bude učiacimi sa a školiteľmi hodnotený pozitívne. Takýto reporting by mal byť veľmi racionálne vyhodnocovaný.

## Zavedenie a kvalita

Vzdelávacie moduly STEP a záznam o hodnotení nájdete v Príručke pre študentov v Prílohe 1.

### Program a zavedenie kurzu

STEP je skratkou z anglického originálu 'Skills Training for Effective Practice', čo v preklade znamená „Tréning zručností pre efektívnu prax“. Ide o sériu zdrojov na rozvoj zručností, ktoré umožnia kariérovým poradcom pracujúcim so znevýhodnenými ľuďmi ponúknuť užitočnú, účinnú a etickú pomoc. Táto príručka usmerňuje tých, ktorí nastavujú potrebné procesy, aby zaviedli program STEP.

### Prehľad programu STEP

Program STEP pozostáva z viacerých vzdelávacích prvkov (postupy, obsah, metódy, hodnotenia atď.) a zahŕňa presne stanovený štýl učenia, ktorý podporuje získavanie zručností pre výkon profesií v oblasti profesijného poradenstva.

#### Zmena praxe

Cieľom programu by malo byť uplatňovanie novo nadobudnutých zručností a vedomostí v každodennej práci, čo vedie k

- účinnejšiemu poskytovaniu služieb a
- schopnejším a sebavedomejším klientom
- dosiahnutiu cieľov skôr a počas menej stretnutí

dosiahnutým prostredníctvom

- dôveryhodného profesionálneho vzťahu a kvalitnej komunikácie s klientom
- poradenských stretnutí s podrobnou analýzou potrieb, lepším zameraním na riešenia a preskúmaním problému
- účinnejšieho plánovania aktivít
- lepším prepojením ľudí s ponukou práce
- využitím kompetencií, ktoré sú zahrnuté v učebných osnovách
- spolupráce a udržiavaním kontaktu s inými organizáciami
- rozvojom vzťahov a vytváraním sietí so zamestnávateľmi
- uplatňovaním konceptu a cvičení sebaúčinnosti.

Používame skôr termín „program“ než „kurz“ alebo „kvalifikácia“, aby sme zdôraznili, že STEP môže byť prispôsobený na použitie v rôznych nastaveniach:

#### Pre nových pracovníkov v oblasti profesijného poradenstva

Bude sa jednať zvyčajne o „všeobecné“ kurzy a hodnotenia STEP určené na prípravu učiacich sa na pracovné miesta a odbornú činnosť v oblasti profesijného poradenstva, ktoré im poskytnú úplný rozsah zručností a skúseností. Takéto programy budú vždy

- zahŕňať úplné učebné osnovy, pokiaľ učiaci sa už neboli pozorovaním ich zručností ohodnotení, že už majú určité zručnosti
- zahŕňať zhodnotenie reálnych situácií na trhu práce, zamestnávateľov a pokiaľ možno klientov, v ideálnom prípade prostredníctvom pracovných umiestnení alebo stáží.

#### Pre tréning na pracovisku a rozvoj zručností kariérových poradcov

Môže sa jednať o kurzy STEP špecifické pre rôznych zamestnávateľov na prípravu nových zamestnancov alebo rozvoj existujúceho personálu prostredníctvom školení na pracovisku. Tieto kurzy budú vždy

- používať analýzu vzdelávacích potrieb na výber vzdelávacích cieľov z ich celého rozsahu
- poskytovať učiacim sa príležitosť komplexne zhodnotiť svoju prax a študovať teoretické a etické zložky okrem iných potrebných zručností
- zahŕňať zhodnotenie reálnych situácií na trhu práce, zamestnávateľov a pokiaľ možno klientov s cieľom realizovať potrebné úpravy už existujúcich postupov
- a môžu byť vyučované počas pracovného času

Programy STEP sú rovnako opodstatnené vo verejnom, mimovládnom alebo súkromnom sektore.

#### **Programy zamerané iba na hodnotenie**

Tieto neposkytujú vzdelávanie, ale hodnotia kandidátov, aby zistili, či alebo do akej miery spĺňajú vzdelávacie ciele STEP. Mali by

- dôsledne uplatňovať postupy posudzovania STEP
- poskytovať kandidátom povzbudzujúcu spätnú väzbu založenú na dôkazoch na podporu ich rozvoja a rozhodovania o vlastných vzdelávacích potrebách

a môžu

- posudzovať podskupinu vzdelávacích cieľov na podporu analýzy vzdelávacích potrieb alebo všeobecne podporovať programy rozvoja zamestnancov

Program STEP je založený na dôkazoch získaných z medzinárodných štúdií a výskumu o tom, čo je efektívne v poradenstve v oblasti zamestnanosti. Jeho zameraním je efektívna prax, a hoci zahŕňa a hodnotí vedomosti a teóriu ako súčasť rozvoja zručností, nemá za cieľ do hĺbky učiť teoretické konštrukcie, ani poskytovať vysokú úroveň porozumenia odbornej literatúry a teoretických poznatkov,

ktoré bývajú často potrebné pre dosiahnutie určitej úrovne kvalifikácie. Cieľom je pomôcť ľuďom stať sa zručnými, efektívnymi a kritickými odborníkmi. STEP je možné ponúknuť ako samostatný program ako celok alebo v modulárnych jednotkách. Môže byť tiež zahrnutý do širšej ponuky vzdelávania alebo poskytovania odborných služieb za predpokladu, že nie sú oslabené kritériá kvality STEP. Tieto kritériá kvality zabezpečujú efektívnosť programu STEP a projekty alebo kurzy, ktoré ich nezahŕňajú, by sa nemali považovať za adekvátne, aby mohli niesť názov STEP.

## **Hlavné časti programu STEP**

Program STEP by mal obsahovať

- Podporu zamestnávateľa
- Analýzu vzdelávacích potrieb
- Vzdelávacie výstupy a ciele
- Vzdelávacie zdroje
- Vzdelávací plán, s prostriedkami a metódami a voliteľnými prvkami e-learningu a dištančného vzdelávania
- Príručku pre učiacich sa
- Postup hodnotenia kandidátov
- Postup zhodnotenia programu
- Nábor a prípravu trénerov
- Podporu trénera

### **Organizačný záväzok a podpora manažmentu zo strany zamestnávateľa učiacich sa**

Priestor pre odborný rozvoj a odhodlanie a ochota zamestnancov zlepšiť si zručnosti sú dôležitými faktormi pri rozhodovaní o náklonnosti k organizačnej podpore.

Podpora odbornej prípravy a vzdelávania zamestnávateľom prispieva k dosiahnutým výsledkom učiacich sa. Aby bol kurz efektívny, musí byť implementovaný vo vhodnom prostredí. Je dôležité vedieť, ako môže organizácia podporiť učiacich sa, aby mohli absolvovať odbornú prípravu. Zameranie aktivít organizácie by malo byť v súlade s cieľmi odbornej prípravy.

Program by mal

- už na začiatku získať podporu zo strany zamestnávateľa učiacich sa
- zapojiť zamestnávateľa do výberu cieľov a dizajnu kurzu
- identifikovať prínosy pre organizáciu
- mať jasné prepojenie medzi odbornou prípravou a lepším poskytovaním služieb pre konkrétnu cieľovú skupinu klientov
- identifikovať a prispôbiť sa situácii zamestnávateľa, vrátane poskytnutia materiálu relevantného pre konkrétnu skupinu klientov, náklady, legislatívne ustanovenia atď
- zahrňať praktické postupy pre študentov
- poskytnúť spätnú väzbu zamestnávateľovi
- zahrnúť zamestnávateľa do hodnotenia.

Tréning môže byť navrhnutý tak, aby bol flexibilný, aby mohol pokryť učebné osnovy v rôznych časových rámcoch a režimoch učenia. Výber konkrétnych dní (pracovné dni verus víkendy), frekvencia tréningu, obdobie, trvanie atď. môžu byť prispôsobené.

Môžu byť potrebné niektoré zmeny v bežných pracovných vzorcoch na to, aby sa zamestnanci mohli zapojiť do tréningu. Príklady zahŕňajú:

- revízie časových harmonogramov, týždenných alebo denných plánov
- prerozdelenie úloh, vykonávanie administratívnych úloh inokedy alebo doma
- delegovanie práce na iných kolegov

Zmeny každodenných pracovných postupov sú minimalizované, ak sa tréning uskutočňuje mimo úradných alebo konzultačných hodín a manažment zabezpečí, že zamestnanci majú nárok na určitý počet dní odbornej prípravy.

### **Analýza vzdelávacích potrieb STEP**

Analýza vzdelávacích potrieb by sa mala použiť s cieľom

- rozhodnúť o účele alebo celkovom celi programu pre zamestnávateľskú organizáciu a individuálneho učiaceho sa
- vybrať študijné ciele, ktoré sa majú dosiahnuť
- naplánovať metódy učenia a vzdelávacie zdroje, ktoré sa majú použiť
- zabezpečiť, aby bol program vhodný pre učiacich sa
- zistiť predošlé zručnosti učiacich sa a potrebu získať ďalšie zručnosti
- prispôbiť dokumentáciu a administratívne procesy
- definovať hodnotiace kritériá

Analýza vzdelávacích potrieb môže byť čisto prípravná fáza. Môže tiež slúžiť na podrobnejšie hodnotenie predchádzajúceho vzdelávania, využívajúc STEP hodnotenie dokumentácie zručností učiacich sa, a to prostredníctvom zhromažďovania / poskytovania dôkazov učiacimi sa o ich zručnostiach už od začiatku tak, aby škoolitelia mohli zodpovedajúcim spôsobom upraviť jednotlivé aktivity.

### **Vzdelávacie ciele**

Vzdelávacie ciele STEP sú usporiadané v dvanástich moduloch, z ktorých každý obsahuje stručné informácie o súvisiacich prvkoch týkajúcich sa teórie alebo poznatkov. Zahŕňajú pokyny o potrebnom predchádzajúcom vzdelávaní a postupnosti.

Usmernenia a formuláre na použitie pri hodnotení kandidátov na certifikát STEP sú uvedené v Príručke pre učiacich sa.

Ciele vzdelávania programu by mali byť vybrané spomedzi dvanástich modulov

- znalosti, zručnosti a kompetencie pre zvolené ciele by mali byť zahrnuté a sprístupnené účastníkom
- pre každý modul budú potrebné príslušné metódy a zdroje vzdelávania.

### **Vzdelávacie zdroje**

Typické vzdelávacie zdroje zahŕňajú:

- demonštrácie trénerom alebo prostredníctvom videa
- prezentáciu a diskusiu o príkladoch, dôkazy o zručnostiach a uplatňovaní zručností
- tréningy s využitím mikrozručností, ktoré využívajú hranie rolí s kolegami, školiteľmi alebo aktérmi
- rozsiahlejšie alebo zložitejšie praktické precvičovanie zručností s využitím hrania rolí s kolegami, školiteľmi alebo aktérmi
- čítanie materiálov a referenčných prác, online alebo v tlačenej podobe

- prax na pracovisku
- supervíziu na pracovisku školiteľom alebo kvalifikovaným supervízorom
- rozvrhnutie triedy
- samostatné štúdium využívajúce tradičné tlačené publikácie alebo online metódy
- účasť na skupinových aktivitách
- individuálnu spätnú väzbu od trénera online alebo face-to-face jednotlivcovi alebo skupine
- spätnú väzbu od trénera o predložených prácach alebo záznamoch.

Učebné zdroje, ktoré sa majú použiť, môžu byť čerpané z existujúcich cvičení, prvkov elektronického vzdelávania, textov, prípadových štúdií a iných zdrojov, ktoré sú v súčasnosti dostupné od partnerov STEP a/alebo môžu vytvorené poskytovateľom programu v súlade s príručkou kvality STEP.

### **Vzdelávací plán vrátane médií, metód a voliteľných prvkov e-learningu a dištančného vzdelávania**

Vzdelávací plán je podrobný plán toho, čo sa poskytne každému učiacemu sa. Plán by mal obsahovať

- sériu vzdelávacích aktivít, ktoré jednoznačne prispievajú k celkovým vzdelávacím cieľom, ktoré sú stanovené v analýze vzdelávacích potrieb
- harmonogram, ktorý zobrazuje postupnosť a časovanie aktivít
- úlohy a povinnosti školiteľov v každej aktivite
- očakávané aktivity učiacich sa, zamestnávateľov a iných osôb počas každej aktivity
- použitie zdrojov v rámci aktivít
- postupy hodnotenia kandidátov
- postupy zhodnotenia programu.

Plán vzdelávania by mal zahŕňať aj „zavádzaciu fázu“, v rámci ktorej sa

- pripraví médiá a akékoľvek technické vybavenie, ako napríklad ubytovanie, učebné pomôcky, e-learningové systémy, on-line konferencie a vzdelávacie zariadenia, zariadenia na uloženie a tlač elektronických materiálov, ako aj on-line aj papierová dokumentácia
- otestujú médiá a technické vybavenie, aby sa zabezpečilo, že budú fungovať podľa plánu
- vytrénujú používatelia technických médií (školitelia, a najmä učiaci sa), aby sa zabezpečila ich sebadôvera pri používaní technológií
- pripraví učiaci sa na to, čo očakávať a čo sa od nich očakáva pri elektronických, ako aj osobných aktivitách, ako sú hranie rolí, používanie nahrávacích a webových systémov atď.

### **Príručka pre učiacich sa**

Príručka pre učiacich sa predstavuje kurz potenciálnemu učiacemu sa a poskytuje mu základnú dokumentáciu. Nenahrádza analýzu vzdelávacích potrieb ani uvedenie učiacich sa do kurzu, ktoré by mali zrealizované miestnymi zamestnancami alebo tútormi.

Príručka pre učiacich sa obsahuje nasledujúce časti, z ktorých každá musí byť preverená a doplnená poskytovateľom kurzu tak, aby vyhovovala miestnym okolnostiam, vyučovaniu, metódam a predpisom.

Organizácie a personál

Prehľad programu

Informácie o registrácii a certifikácii

Kontrolný zoznam uvedenia do kurzu

Uvedenie do kurzu

Harmonogram programu

Podrobnosti o moduloch (vzdelávacie výstupy a kritériá hodnotenia pre zahrnuté moduly)

Dokumentácia pre hodnotenie  
Plánovanie hodnotenia a spätná väzba  
Plagiátorstvo / Porušenie pravidiel  
Zdravie a bezpečnosť  
Odvolací postup kandidátov  
Postup pri vybavovaní sťažností  
Politika rovnakých príležitostí

### **Postup hodnotenia kandidátov STEP**

Hodnotenie kandidátov STEP by sa malo zamerať na pozorovateľné vykonávanie kompetencií každého uchádzača o certifikát STEP.

Nie je povolené vynechať pozorovanie výkonu, ani ho nahradiť

- požiadavkami účasti na tréningu
- štúdiom na minimálne stanovené časové obdobie
- preskúšaním využívajúcim písanie esejí, testy s možnosťou výberu z viacerých odpovedí, absolventskými prácami a pod.
- požiadavkami na samostatnú pevne stanovenú úroveň vzdelania, napríklad vyššiu uznanú odbornú kvalifikáciu.

Tieto metódy hodnotenia sa môžu zahrnúť ako doplnenie do hodnotenia STEP len vtedy, ak sú potrebné na dosiahnutie oficiálne uznaného osvedčenia o vzdelaní.

Najlepšie hodnotenia sa realizujú v rámci výkonu reálnej práce, ale môžu sa použiť aj simulácie v podmienkach podobných reálnemu pracovnému prostrediu.

Osoby, ktoré sú kompetentné v používaní zručností STEP, môžu byť hodnotené na získanie certifikátu STEP:

- oddelene od akejkoľvek inej kvalifikácie alebo hodnotenia
- v rámci inej kvalifikácie alebo hodnotenia, ak boli splnené kritériá STEP
- bez ďalšej odbornej prípravy, ak existuje dôvod domnievať sa, že už majú potrebné zručnosti.

### **Personál poskytujúci STEP**

Osobná podpora a vzdelávanie študentov je základným prvkom programov STEP. E-learningové a súvisiace vzdelávacie metódy sú cennými doplnkami a vylepšeniami, ale žiadna súčasná technológia nie je celkom schopná komplexne sledovať a hodnotiť rozvoj zručností, ani poskytovať primeranú spätnú väzbu učiacim sa.

Je potrebné mať priame znalosti o problematike a disponovať skúsenosťami a kompetenciami na vysokej úrovni v oblasti zručností, ktoré sa majú vyučovať a hodnotiť.

Programy STEP môžu byť vytvorené a dodávané tímami. Každá osoba v tíme by mala prispieť k kvalite výučby, ako je opísané v časti Zabezpečenie kvality nižšie.

### **Hodnotenie programu STEP**

Hodnotenie a spätná väzba sú dôležité pre zlepšenie programov STEP.

Hodnotenie by malo zahŕňať aj opatrenia týkajúce sa kvality a efektívnosti kurzu s cieľom udržiavať a rozvíjať jeho kvalitu v priebehu času.

Hodnotenie by sa malo týkať a merať vplyv

- rozvoja zručností a schopností žiakov
- rozvoja sebaúčinnosti, pokiaľ ide o kompetencie
- obsahu tréningu
- poskytovania tréningu všetkými spôsobmi: priama interakcia trénera a skupiny, e-learningové vzdelávanie, samoštúdium, tútoring
- použiteľnosť a dostupnosť
- spokojnosť učiacich sa a ich zamestnávateľov.

Kvalitné hodnotenie by malo merať zmenu v aktivitách a správaní učiacich sa pozorovaním pred tréningom a po ňom a môže preto zdieľať údaje s analýzou vzdelávacích potrieb a postupom hodnotenia kandidátov. Údaje je však potrebné analyzovať s cieľom určiť efektívnosť vzdelávacieho procesu a neposudzovať individuálnu výkonnosť.

Meranie zmeny správania nezávislým pozorovaním je najvyšším štandardom hodnotenia, avšak je nákladné a náročné. Pozorovanie školiteľmi a učiacimi sa je akceptovateľnou alternatívou, ak je založené na jasne definovaných údajoch a postupoch. Sebahodnotenie prostredníctvom hodnotenia dosiahnutých výsledkov alebo sebadôvery učiacimi sa môže prispieť k hodnoteniu, ale je ťažké ho kontrolovať a je subjektívne.

Hodnotenie by malo poskytnúť odôvodnenie a nasmerovanie na zlepšenie programu.

## **Zavedenie programu**

### **Vyberte poskytovateľa služieb zamestnanosti a zamestnávateľa učiacich sa**

Rozhodnite sa, či je lepšie poskytnúť kurz pre jedného zamestnávateľa (napr. zamestnancov úradu práce), čím sa najlepšie zameriate na organizačné ciele, alebo pre rôznorodejšiu skupinu učiacich sa z rôznych zamestnávateľských organizácií a s rôznym pozadím, čo by mohlo podporiť výmenu skúseností a zväčšiť dopad na rozvoj učiacich sa.

### **Vyberte učiacich sa a rozhodnite sa, aký druh programu sa má poskytnúť**

#### **Prijímanie školiaceho personálu**

Pri prijímaní zamestnancov, či už z existujúceho personálu alebo z vonku, organizátori musia používať procedúry náboru a hodnotenia založené na kompetenciách a nesmú používať existujúce inzeráty alebo opisy práce ako náhradu za hodnotenie zručností.

Vzdelávacie ciele STEP poskytujú vhodný rámec na hodnotenie zručností, vedomostí a kompetencií školiteľov.

Hodnotenie pri náboře zamestnancov môže zahŕňať posúdenie ďalšej podpory, ktorú by potrebovali pri príprave na výučbu.

#### **Príprava zamestnancov**

Iba niekoľko zamestnancov bude plne schopných školiť program STEP bez prípravy. Kroky na prípravu zamestnancov budú zahŕňať:

- preskúmanie existujúcich schopností a skúseností zamestnancov, čo sa môže zrealizovať počas náboru



- dodatočnú odbornú prípravu alebo získavanie skúseností zamestnancov, vrátane teórie a praxe, v dostatočnej hĺbke, aby boli schopní adresovať pochybnosti a výzvy budúcich študentov
- odbornú prípravu v používaní vyučovacích metód
- podporu týkajúcu sa dodržiavania učebných osnov a príručky kvality s dôrazom na:
  - o zvyšovanie sebaúčinnosti školiťel'ov a učiacich sa
  - o osobný kontakt s miestnym trhom práce
  - o skupinovú a individuálnu komunikáciu
  - o vybavenie školiťel'ov schopnosťou realizácie presnej demonštrácie zručností a poskytovania adekvátnej spätnej väzby
- zapojenie zamestnancov do fázy návrhu programu.

### **Vykonaajte analýzu vzdelávacích potrieb**

Počas analýzy vzdelávacích potrieb je užitočné pre budúcich učiacich sa a zamestnávateľov, aby mali prístup k modulom a všeobecným informáciám, aby im pomohli pri rozhodovaní o učebných osnovách.

Tvorcovia programu STEP by mali program diskutovať so:

- zamestnávateľom učiaceho sa alebo reprezentatívnou skupinou pravdepodobných budúcich zamestnávateľov
- samotnými učiacimi sa
- ostatnými zamestnancami zapojenými do programu
- zamestnancami z radu organizácií, ktorých pracovné miesta budú priamo ovplyvnené zmenami v praxi, ktoré prináša školenie. Môže to byť napríklad potrebné, keď poradcovia (kvalifikovaní učiaci sa) sú v pravidelnom kontakte a spolupracujú so sociálnymi pracovníkmi, zdravotníkymi pracovníkmi, vzdelávacími zariadeniami atď.

Mal by sa uchovávať záznam informácií vyplývajúcich z analýzy vzdelávacích potrieb a mal by ukazovať priame prepojenie medzi identifikovanými potrebami a uskutočnenými rozhodnutiami ohľadom návrhu programu.

### **Príprava**

Pred začatím programu by mali jeho tvorcovia, zvyčajne vrátane školiťel'ov, pripraviť:

- Príručku pre učiacich sa
- Vzdelávací plán kurzu, zahŕňajúci
  - o spôsoby vzdelávania
    - v skupine face-to-face
    - sólo štúdium
    - učenie, skúsenosti alebo prax na pracovisku
    - e-learningové materiály alebo materiály dištančného vzdelávania
    - skupinové vzdelávanie a vytváranie a podporovanie akčných skupín.
  - o vyučovacie zdroje, ktoré sa majú použiť. Môžu byť už existujúce zdroje alebo vytvorené pre konkrétny program. V oboch prípadoch je potrebné dbať na to, aby boli v súlade s normami stanovenými v príručke kvality
  - o usmernenia pre zamestnávateľov
  - o pokyny, postupy a prístup k zdrojom
- hodnotiace procedúry a súvisiace postupy spätnej väzby, vrátane odvolacieho postupu a overovania pravosti dôkazov
- postupy hodnotenia, revízie a zlepšovania programu.

Veľmi sa odporúča, aby sa všetky tieto prvky podrobili testovaniu s aktívnou účasťou učiacich sa alebo osôb s podobným profilom, aby sa zabezpečila ich použiteľnosť. Pre nové technológie, ako sú napríklad

vzdelávanie na internete, skupinové webové konferencie, používanie videa a zvuku, je predbežné testovanie a školenie používateľov nevyhnutné.

Pred začatím programu,

- vzdelávacie / vyučovacie priestory, ubytovanie, jedlo a nápoje, technológia by mali byť dostupné a skontrolované
- kľúčové vzdelávacie aktivity, ako sú skupinové a individuálne cvičenia, by mali byť načasované, vyskúšané a upravené
- postupy prijímania učiacich sa (Príručka pre učiacich sa, podpisy atď.) by mali byť kompletne
- učiaci sa by mali byť oboznámení s prácou, ktorú budú musieť robiť – napr. (nejedná sa o vyčerpávajúci zoznam)
  - o hranie rolí a precvičovanie mikrozručností
  - o návštevy u zamestnávateľov
  - o skupinovú diskusiu
  - o domáce úlohy a sólo štúdium
  - o kolekciu prípadových štúdií
  - o používanie e-learningových nástrojov, internetu, webových systémov, technológií dištančného vzdelávania
- škoolitelia by mali byť dostatočne oboznámení s programom a dostupnými zdrojmi na prípadné vykonanie úprav počas poskytovania tréningu bez straty zamerania sa na ciele učenia.

### **Realizácia tréningu**

Počas poskytovania školenia, okrem samotného tréningu a hodnotenia, ktoré sú v súlade s príručkou kvality, by sa mali zabezpečiť

- vzájomná podpora medzi školiteľmi
- organizačná podpora pre školiteľov
- nerušený pracovný čas pre školiteľov a učiacich sa
- organizačná podpora pre učiacich sa tréningovou organizáciou a ich zamestnávateľom
- dostatok času na odpočinok a reflexiu učiacich sa a školiteľov

Podpora pre učiacich sa môže zahŕňať

- osobnú podporu trénera jednotlivcom buď počas skupinových stretnutí alebo mimo nich
- podporu trénera učiacej sa skupine
- elektronické systémy, ako napríklad telefonická podpora, e-mail, skype, SMS správy, videokonferencie a webináre.

### **Mix režimov učenia**

Tréning bude zvyčajne zahŕňať rad vzdelávacích podujatí s osobnou účasťou, e-learning, rôzne zdroje a prax na pracovisku, aby sa zručnosti mohli skonsolidovať v reálnej praxi a aby učiaci sa mohli prispôbiť svoje myslenie alebo osobný teoretický prístup v rámci postupného získavania skúseností.

### **Ďalšia pomoc a podpora**

Úspešné zavedenie a priebeh tréningu môžu byť podporené ďalšou podporou a vytváraním vhodných podmienok. Užitočné sú nasledujúce:

- pravidelné pozorovanie učiacich sa školiteľmi
- zahrnutie konzultačných stretnutí učiacich sa a školiteľov
- koučovanie na pracovisku
- konsolidácia a aktualizácia zručností prostredníctvom aktivít na „osvieženie“ naučeného

- pridelovanie dlhšieho časového rozpätia (viac dní, ale podobná priama výučba), aby bolo možné lepšie porozumieť koncepciám a technikám a poskytnúť čas na reflexiu a partnerské hodnotenie ("peer review").

### **Kontinuita analýzy vzdelávacích potrieb, spätnej väzby a hodnotenia**

Spätná väzba a hodnotenie by mali vychádzať z analýzy vzdelávacích potrieb, cez fázu realizácie tréningu až po konečné alebo sumárne hodnotenie.

### **Hodnotenie kandidátov**

Postupy hodnotenia by mali

- byť vysvetlené učiacim sa pred začiatkom kurzu
- byť podporované zdokumentovanými pokynmi, ktoré umožňujú učiacim sa zozbierať a prezentovať dôkazy o svojich zručnostiach
- byť vykonávané v časovom rámci, ktorý umožňuje učiacim sa reagovať na spätnú väzbu a zlepšiť výkonnosť, ak je to potrebné
- mať konečný dátum ukončenia.

Vhodné formy na použitie počas hodnotenia sú zahrnuté v Príručke pre učiacich sa. Môžu sa rozšíriť a upraviť za predpokladu, že štandardy kladené na kvalitu dôkazov sa neznížia.

Hodnotenie sa zvyčajne vykonáva počas celého priebehu tréningového podujatia, s cieľom zabezpečiť postupné zhromažďovanie dôkazov učiacich sa a poskytnúť spätnú väzbu, ktorá podporuje proces učenia.

Kandidáti, ktorí vstúpia do hodnotiaceho bez toho, aby absolvovali školenie, musia mať k dispozícii kompletnú dokumentáciu a mať podporu v súlade s ich potrebami pri zhromažďovaní dôkazov o ich zručnostiach. Toto zvyčajne vyžaduje dlhší čas. Cieľom je, aby sa kandidáti posudzovali na základe ich zručností pri požadovaných úlohách, a pokiaľ možno nie na základe schopnosti vyplňovať formuláre, zhromažďovať dôkazy a spĺňať základné administratívne požiadavky. Tieto úlohy sú síce nevyhnutné, ale hodnotitelia, ktorí ponúkajú pomoc s týmto procesom, bez toho aby falšovali predmetné dôkazy, ktoré tento proces prináša, poskytnú kandidátovi dobrý základ na prezentáciu jeho schopností.

### **Hodnotenie programu**

Hodnotiace postupy a materiály by mali byť

- pripravené pred začiatkom kurzu
- otestované, skontrolovaná ich zrozumiteľnosť (v prípade potreby revidované) učiacimi sa a zamestnávateľmi, či chápu otázky a že ich odpovede poskytujú informácie užitočné pre rozvoj kurzu
- dostupné v papierovej a v elektronickej podobe, podľa zdrojov použitých v programe

Hodnotenie by malo viesť k neustálemu zlepšovaniu.

V ideálnom prípade sa hodnotenie uskutoční nezávisle od školiteľov, avšak nie je vždy možné distribuovať a zhromažďovať hodnotiace materiály bez aktívnej pomoci školiteľov. Ak je to tak, mala by sa vykonať nezávislá kontrola výsledkov hodnotenia a hodnotiteľ by nemal poznať totožnosť učiacich sa a školiteľov a tiež (ak je to praktické) by nemal poznať hodnotené opatrenia.

Hoci to vyžaduje väčšiu organizáciu a úsilie, stojí za to vykonať hodnotenia, ktoré porovnávajú kurzy rôzneho dizajnu alebo rôznych trénerov.

Veľmi hodnotné sú hodnotenia porovnávajúce realizované školenia s placebom alebo alternatívnymi aktivitami. Štúdie s tzv. prekríženým dizajnom („crossover studies“), v ktorých polovica učiacich sa absolvuje kurz a druhá polovica alternatívu a potom sa tieto skupiny vymenia, umožňujú všetkým učiacim sa získať „aktívny“ kurz STEP a zároveň pôsobia ako ich vlastná kontrolná vzorka. Tento dizajn umožňuje dvojito slepé testovanie (tzv. „double-blind testing“) návrhov kurzov.

Výsledky hodnotenia by mali byť zdieľané s tvorcami kurzov/programov a školiteľmi v krátkom čase od ukončenia kurzu. Tiež by mali byť zdieľané s učiacimi sa a ich zamestnávateľmi, ak sú zapojení, ale musí sa zachovať dôvernosť osobných odpovedí.

# Zabezpečenie kvality

## Podpora zamestnávateľa

### Na začiatku získajte podporu zo strany zamestnávateľa učiacich sa

Zamestnávateľ učiacich sa môže alebo nemusí byť osoba alebo organizácia, ktorá zadáva a prevádzkuje program STEP. Zamestnávateľia, ktorí neprevádzkujú program STEP, potrebujú komplexnejšie predstavenie programu.

Tréning a rozvoj málokedy fungujú alebo sa stávajú zaužívanou praxou bez podpory vedúcich pracovníkov alebo lídrov. Potrebujú vedieť, čo získavajú, a naopak nezískavajú z kurzu. Ak tréning sami neprevádzkujú, ale posielajú zamestnancov na školenie do externého prostredia, mali by tiež poznať aj implikácie pre učiacich sa (poradcov) a ich požiadavky na vzdelávanie „na pracovisku“.

Vedúci riadiaci pracovníci a priami nadriadení poradcov musia byť zaangažovaní, aby zabezpečili, že učitelia sa bude úspešní. To zahŕňa vysvetlenie charakteru STEP, danie ho do súvisu s prácou vykonávanou zamestnávateľom a ich povzbudením, aby boli aktívni vo všetkých fázach.

Je žiaduci písomný popis toho, kto bude robiť čo, a ako sa bude tento vzťah spravovať (napr. pokrytie zmien prostredia, nákladov, autorských práv a iných záležitostí).

### Zahrňte zamestnávateľa do výberu cieľov a dizajnu kurzu

Analýza vzdelávacích potrieb by mala zohľadniť ciele zamestnávateľa a obchodnú situáciu. Zamestnávateľia by mali schváliť obsah kurzu.

### Zabezpečte aktívnu spoluprácu so zamestnávateľom a spoznajte a prispôbte sa jeho situácii

Zamestnávateľia čelia prevádzkovým obmedzeniam a nákladom, ktoré by sa mali zohľadniť, pokiaľ je to možné, pri navrhovaní kurzu.

Ak kurz nemôže vyhovovať ako obmedzeniam zamestnávateľov, tak aj opatreniam týkajúcim sa kvality obsahu kurzu, malo by sa o nich diskutovať, aby sa našlo vhodné riešenie. Napríklad vzdelávacie ciele sa môžu početne znížiť, príp. trvanie vzdelávania sa môže prispôbiť predchádzajúcim skúsenostiam učiacich sa.

Ak zamestnávateľ nemôže alebo odmietne akceptovať štandardy kvality, poskytovateľ by mal zvážiť, či bude pokračovať v ponuke poskytovania kurzu.

Zamestnávateľia by mali:

- zabezpečiť, aby pracovné prostredie, v ktorých učitelia sa pracujú, podporovali zručnosti
- byť pripravení na zmenu postupov, ktoré sú v rozpore s efektívnou praxou alebo dobrým vzdelávaním
- podniknúť organizačné kroky, ktoré umožnia učiacim sa absolvovať školenie
- zabezpečiť, aby učitelia sa boli schopní vykonať tieto zmeny s minimálnym narušením.

Je potrebné vyriešiť niekoľko otázok so zamestnávateľom:

- zabezpečenie realizovateľného trvania programu tréningu
- náklady na preskupenie prevádzky organizácie
- ponuku práce:
  - o nahradenie neprítomného personálu

- prerozdelenie úloh medzi zamestnancami
- finalizácia alebo odloženie administratívnych činností
- zaradenie dodatočného pracovného času do štandardného pracovného času.
- rezistenciu učiacich sa voči novým nápadom a praktikám, uvedomujúc si, že ochota je rozhodujúca pre osobný rozvoj
- riziko, že zamestnanci opustia organizáciu po ukončení tréningového kurzu.

Počet klientov na jedného poradcu, ktorý je často vyšší, ako by bolo optimálne, musí byť zohľadnený pri zavádzaní postupov a uplatnení vzdelávania na dosiahnutie vysokej kvality.

### **Zhrňte prax na pracovisku pre učiacich sa**

Aplikácia zručností v reálnej práci ako počas tréningu, tak aj po ňom je dôležitá. Zamestnávateľia by mali byť povzbudzovaní, aby podporovali svojich zamestnancov pri uplatňovaní nových zručností. To zahŕňa:

- vysvetlenie zručností zamestnávateľom
- ukázať zamestnávateľom a supervízorom, čo môžu očakávať
- diskusiu o riešení problémov dôvernosti
- navštevovanie pracoviska školiteľmi, aby poskytli podporu pred a počas praxe
- zhromažďovanie spätnej väzby od zamestnávateľov a supervízorov na zlepšenie kurzu.

### **Poskytnite zamestnávateľovi spätnú väzbu**

Zamestnávateľia by mali dostať spätnú väzbu o priebehu vzdelávacieho programu, výsledkoch a názoroch svojich zamestnancov, ktorí sa ho zúčastnili. Mali by byť informovaní o výsledkoch hodnotenia a o tom, ako ich názory pomohli formovať podobu poskytovaného kurzu.

Učiaci sa a školitelia by mali informovať svojho manažéra o kurze a jeho úspechoch.

Okrem toho by mala byť vyhodnotená spokojnosť zamestnancov s výsledkami tréningu tak, aby sa nielen klienti (a tým pádom manažment), ale aj poradcovia cítili komfortne a spokojne so zmenenou praxou. Musí byť však zachovaná dôvernosť údajov učiacich sa. Zamestnávateľia by si mali byť toho vedomí; a rovnako oni, tak aj učiaci sa by mali pred začatím programu súhlasiť s pravidlami dôvernosti.

### **Zhrňte zamestnávateľa do hodnotenia**

Spätná väzba zamestnávateľov týkajúca sa kurzu je cenným prínosom pre jeho vývoj. Mali by byť požiadaní, aby sa vyjadrili ku každej etape programu. Osobný kontakt môže prispieť k hlbšiemu pochopeniu písomnej alebo online spätnej väzby.

### **Učiaci sa**

Učiaci sa by mali byť vždy osoby, ktoré budú aktívne využívať zručnosti týkajúce sa profesijného poradenstva pri výkone svojej práce.

Učiaci sa môžu byť

- noví v rámci profesie a potrebovať kompletne štúdium všetkých modulov
- súčasný personál, ktorého niektoré alebo všetky zručnosti by mali byť rozvíjané, resp. mala by byť obnovená odborná spôsobilosť
- zamestnanci, ktorí potrebujú rozšíriť rozsah svojich schopností prostredníctvom hĺbkového štúdia vybraných modulov.

Od študentov sa nevyžaduje, aby mali, no ani nie sú vylúčené žiadne predchádzajúce kvalifikácie.

Podpora organizácie a podpora manažmentu sa musí využívať všade, kde je to možné: významne prispieva k rozvoju zručností a zdrojov odbornej prípravy.

Pracovná organizácia by mala chápať a schváliť

- vzdelávacie ciele
- tréningové metódy
- prioritné zameranie na zručností
- vlastnú úlohu pri podpore aktivít učiacich sa, praxe na pracovisku a pri pozorovaní a hodnotení práce.

Vysoká miera zapojenia alebo podpory zamestnávateľa nie je vždy k dispozícii. Tam, kde chýbajú, by tútori a dizajnéri kurzov mali spolupracovať s učiacimi sa, aby našli alternatívne zdroje praxe a hodnotenia v reálnom pracovnom živote.

### **Uvedenie do kurzu**

Materiály pred kurzom by mali poskytnúť informácie o dizajne, obsahu a požiadavkách kurzu.

Potenciálni učitelia sa by mali byť povzbudení, aby spravili kladné rozhodnutie o účasti v kurze.

Informačné a náborové procesy pred kurzom by mali

- zahŕňať zoznam zručností a vedomostí požadovaných na prijatie do tréningu
- vysvetliť, čo sa považuje za relevantné predchádzajúce skúsenosti
- obsahovať informácie o tom, čo zamestnávateľ očakáva
- popísať správanie relevantné z hľadiska práce, na ktorého zmenu sa školenie zameriava
- vysvetliť, ako sú ľudia vyberaní na školenie.

Ak je zahrnutý „formálny“ alebo „neformálny“ proces výberu učiacich sa, metódy výberu musia súvisieť s potrebami kandidátov, pokiaľ ide o rozvoj zručností a vzdelávanie.

### **Podpora pre učiacich sa**

Tútori a podporné systémy by mali identifikovať a podporovať slabších učiacich sa pri budovaní ich sebadôvery. Mali by existovať príležitosti na opakovanie cvičení bez stigmatizácie pre slabý výkon. V prípade poskytnutia takejto podpory je potrebná diskretnosť a dôvera.

Disponovanejší alebo pokročilejší študenti by mali byť podporovaní v ich prograse a nemali by byť brzdení učiacou sa skupinou.

Musí existovať dohodnutý proces podpory študentov, ktorí prejavujú nespokojnosť s učebným materiálom, či už z osobného nesúhlasu, z odborných dôvodov, alebo pre prekážky pri uplatňovaní zručností kvôli normám a pravidlám stanoveným na pracovisku.

Spätná väzba by mala byť učiacim sa poskytnutá po, ale aj počas každého cvičenia a vychádzať z priebežného hodnotenia.

Musí byť zachovaná diskretnosť informácií o učiacich sa:

- osobné údaje budú chránené v súlade so zákonom a prirodzený právom
- vytvoria sa a monitorujú sa konsenzuálne pravidlá týkajúce sa výmeny informácií alebo skúseností v rámci vzdelávacích skupín
- budú vytvorené príležitosti na osobné dôverné diskusie medzi školiteľmi a učiacimi sa.

Pre učiacich sa by mala byť vytvorená možnosť, aby opustili program s adekvátnym výstupným poradenstvom.

Tréneri by mali byť schopní riadiť stratégie zapojenia a odchodu pre všetkých učiacich sa.

### **Učiť sa ako sa učiť (pred učením a počas učenia)**

Učitelia sa by mali byť trénovaní v používaní učebných techník tak, aby boli schopní aplikovať ich na

získanie zručností: účel, metódy a ciele používaných druhov učenia musia byť vysvetlené, demonštrované a monitorované.

### **Analýza vzdelávacích potrieb**

Pred tréningom sa uskutoční analýza vzdelávacích potrieb.

Analýza vzdelávacích potrieb vytvorí a poskytne usmernenie o forme poskytovania kurzu. Vezme do úvahy

- dôležitosť učenia sa vzhľadom na pracovné miesta učiacich sa
- podporu poskytovanú zamestnávateľmi učiacich sa
- zručnosti, v ktorých sa študenti cítia viac-menej sebaisto, ale je potrebný ich rozvoj
- zdroje, prístup a obmedzenia týkajúce sa
  - o praxe na pracovisku
  - o simulácie a precvičovania zručností
  - o e-learningu a dištančného vzdelávania
  - o všetkých aspektov osobnej účasti na prezenčnom školení
  - o jednoduchého používania
  - o používania skupinového učenia

Analýza vzdelávacích potrieb by mala zahŕňať diskusiu

- so zamestnávateľom o jeho prevádzkových a podnikateľských cieľoch, pokiaľ ide o poskytnutie tréningu
- s každým učiacim sa o jeho práci a o tom, ako môže rozvíjať svoje zručnosti, problémoch, ktorým čelí, ale aj o tom, čo robí dobre
- o klientoch, ktorí službu využívajú a o podmienkach, za ktorých je služba poskytovaná.

Analýza vzdelávacích potrieb by mala určiť, že učitelia majú postoje a základné schopnosti potrebné pre začatie kurzu: učitelia sa by mali

- mať dobré všeobecné spoločenské zručnosti, schopnosť komunikovať a prejavovať empatiu
- byť ochotní a mať radi prácu s rôznymi rasami, etnickými skupinami, náboženstvami, vekovými skupinami, schopnosťami, povolaniami, zamestnávateľmi a pohlaviami, čo by malo podliehať iba platným špecifickým právnym alebo náboženským výnimkám
- byť ochotní praktizovať a učiť sa nové činnosti a začleniť ich do svojej profesionálnej práce
- byť ochotní prečítať a preštudovať podporné texty s cieľom podporiť ich kritické myslenie
- byť ochotní dodržiavať zákonné požiadavky.

Analýza vzdelávacích potrieb by mala identifikovať

- tréningové ambície / ciele a osobné aspirácie učiacich sa
- relevantné ciele a organizačné zámery zamestnávateľov učiacich sa
- existujúce zručnosti a vzdelávacie potreby učiacich sa vo vzťahu k vzdelávacím výstupom
- postoje k zážitkovému vzdelávaniu
- osobné schopnosti učiacich sa, ich silné stránky a potreby súvisiace s učebnými osnovami
- organizačnú podporu na absolvovanie školenia
- skutočné požiadavky na prácu a relevantnosť tréningu
- príležitosti na skúsenosti z reálnej pracovnej praxe ako súčasť vzdelávacieho procesu

Uspokojivá analýza vzdelávacích potrieb umožní tvorcom kurzu

- vybrať všetky alebo niektoré z modulov a vzdelávacích cieľov



- vytvoriť alebo vybrať učebné materiály relevantné pre učiacich sa a ich program
- používať face-to-face metódy a metódy dištančného vzdelávania vhodným spôsobom
- podporovať skupiny a individuálne vzdelávajúce sa osoby
- primerane využívať metódy e-learningu a súvisiace metódy
- pripraviť školiteľov a hodnotiteľov na vzdelávacie aktivity.

Pozorovanie pracoviska, učiacich sa alebo ich kolegov v práci prináša cenné informácie, ktoré sú vhodným doplnením vlastných reportov a diskusií.

Pozorovanie zručností učiacich sa by malo byť v oblasti relevantnej pre profesijné poradenstvo; napríklad komunikačné zručnosti naučené v terapeutickom prostredí (či už s väčším alebo menším úsilím) by mali byť znovu osvojené na uplatnenie v pracovnom prostredí.

Ak sa na získanie dôkazov týkajúcich sa hodnotenia použije analýza vzdelávacích potrieb, mal by sa uplatniť celý postup hodnotenia.

Medzi zisteniami analýzy vzdelávacích potrieb a charakterom poskytovaného programu by mala existovať priama logická súvislosť. Tento program by mal byť poskytnutý a schválený zamestnávateľom a učiacimi sa ešte pred jeho začatím.

Analýza vzdelávacích potrieb má za následok prispôsobenie tréningu potrebám zručností a vzdelávania zamestnávajúcej organizácie a učiaceho sa, ale nikdy zníženie štandardov kvality.

### Vzdelávacie výstupy a úrovne EKR

Vzdelávacie výstupy, definované vo formáte Európskeho kvalifikačného rámca (ďalej len „EKR“), sú uvedené v Príručke pre učiacich sa – Prílohe č. 1.

V kontexte EKR	Vedomosti sú <i>teoretické</i> a/alebo <i>faktické</i> .	Zručnosti sú <i>kognitívne</i> (zahŕňajúce logické, intuitívne a kreatívne myslenie) a <i>praktické</i> (zahŕňajúce používanie metód, materiálov, nástrojov a prístrojov).	Spôsobilosti zahŕňajú <i>zodpovednosť</i> a <i>autonómiu</i> .
----------------	--	--	--

Príslušné úrovne EKR pre STEP sú

- pre vedomosti: „L3 Znalosť faktov, zásad, procesov a všeobecných pojmov v oblasti práce alebo štúdia“ alebo „L4 Faktické a teoretické vedomosti v širokom kontexte v oblasti práce alebo štúdia“
- pre zručnosti: „L6 Pokročilé zručnosti, ktoré ukazujú dokonalé zvládnutie a schopnosť inovácie, ktoré sú potrebné na riešenie zložitých a nepredvídateľných problémov v špecializovanej oblasti práce alebo štúdia“
- pre spôsobilosti: „L4 Sebariadenie v rámci pracovných alebo študijných kontextov, ktoré sú zvyčajne predvídateľné, ale podliehajú zmenám. Dohľadanie na rutinnú prácu iných a prevzatie určitej zodpovednosti za hodnotenie a zlepšenie pracovných alebo študijných aktivít“ alebo „L5 Riadenie a dohľad v kontexte pracovných alebo študijných aktivít, pri ktorých dochádza k nepredvídateľným zmenám; preskúmanie a rozvíjanie vlastnej výkonnosti a výkonnosti iných.“

Výber úrovne L6 pre vedomosti by znamenal stanovenie požadovanej úrovne získaných vedomostí nad úroveň potrebnú pre kvalifikované poskytovanie odbornej poradenskej služby v oblasti zamestnanosti.

Pri výbere úrovne zručností L3 alebo L4 by sa znížila úroveň zručností požadovaná na úspešné zhodnotenie pod úroveň potrebnú na poskytovanie odbornej poradenskej služby v oblasti zamestnanosti.

Úroveň zodpovednosti a autonómie požadovaná pre poradcov pracujúcich v štruktúrovanom a dobre riadenom organizačnom prostredí je celkom dobre popísaná úrovňou L4. Poradcovia, ktorí pracujú bez štruktúrovanej a etickej organizačnej podpory alebo ktorí vykonávajú určitý stupeň dohľadu nad ostatnými, budú musieť mať kvalifikáciu na úrovni L5 alebo vyššiu.

Pre štandardnú implementáciu STEP v štruktúrovanom a etickom organizačnom rámci odporúčame úroveň EKR 4 ako minimum pre celý kurz. V praxi by však odporúčaná úroveň EKR pre daný kurz mala byť L5 alebo L6, pretože táto úroveň je štandardná a adekvátne pre programy odbornej prípravy v oblasti profesijného poradenstva v rámci vnútroštátnych vzdelávacích systémov.

Organizácie, ktoré implementujú STEP v rámci svojho národného alebo organizačného rámca, by mali využiť svoju flexibilitu na navrhovanie kvalifikácií a spôsobov hodnotenia, ktoré odrážajú rovnováhu vedomostí, zručností a spôsobilostí vyžadovaných od profesionálnych poradcov v oblasti zamestnanosti.

Analýza vzdelávacích potrieb by mala poskytnúť dostatočné informácie na to, aby bolo možné vytvoriť prepojenie medzi

- vzdelávacími potrebami
- výberom vzdelávacích cieľov, vedomosťami, zručnosťami a spôsobilosťami
- výberom vzdelávacích zdrojov a spôsobov učenia

Vedomosti, zručnosti a spôsobilosti by sa mali používať počas výučby a hodnotenia na usmerňovanie cieľov a výsledkov správania.

Učiaci sa by mali byť povzbudzovaní, aby používali zručnosti z učebných osnov počas odbornej praxe a spätnej väzby a mohli ich tiež uplatniť v práci.

Mali by sa rešpektovať pokyny týkajúce sa potrebného predchádzajúceho učenia a poradia, ktoré sú uvedené vo vzdelávacích výstupoch STEP založených na vedomostiach, zručnostiach a spôsobilostiach referencovaných k EKR. Ak sa tieto nerešpektujú, môže to ohroziť pokrok učiacich sa v získavaní spôsobilosti na výkon povolania.

Vzdelávacie moduly STEP a záznam o hodnotení neobsahujú všetky možné príklady, cvičenia a procesy, ktoré budú potrebné pri realizácii kurzu. Tie môžu byť vytvorené poskytovateľmi kurzov a lektormi, ktorí používajú túto príručku ako sprievodcu. Ako všeobecné pravidlo by mal každý prvok každej implementácie:

- spĺňať tu opísané normy a
- adresovať potreby vzdelávania (pozri analýzu vzdelávacích potrieb vyššie) učiacich sa, ktorí budú prijatí do zamestnania a
- poskytovať vzdelávanie, ktoré spĺňa aspoň jeden z prvkov vzdelávacích výstupov.

Zahrnutie cieľov, ktoré nie sú zahrnuté moduloch STEP, musí byť podporené nezávislým vedeckým výskumom zodpovedajúcej kvality. Opakované randomizované kontrolované štúdie predstavujú najvyšší štandard kvality a mali by byť vyhľadávané.

Existuje veľa príkladov dobrých nápadov, osvedčených postupov, komerčných produktov, nových postupov a odborných názorov a profesionálnych usmernení, ktoré nie sú podložené nezávislými dôkazmi, alebo sú podporované iba vlastnou publicitou a presadzovaním. Bez nároku na validitu, tieto netvoria súčasť programu STEP.

Vzdelávacie výstupy sú zahrnuté v online systéme riadenia výučby Moodle, ktorý je k dispozícii na adrese <https://moodle.skillstep.eu>.

## **Príručka pre učiacich sa**

Príručka pre učiacich sa by mala byť vypracovaná pre všetky programy alebo kurzy, ktoré vedú k formálne akreditovanému kurzu. Presná podoba závisí od miestnych okolností a požiadaviek akreditačného orgánu. Príručka poskytuje usmernenie o tom, čo je štandardne potrebné splniť z administratívnych, vzdelávacích a politických dôvodov.

Ak sa program alebo kurz používajú v menej formálnom prostredí alebo bez oficiálne uznávanej certifikácie, príručka pre učiacich sa by sa mala použiť ako návod poskytujúci informácie, ktoré študenti štandardne potrebujú pred začatím kurzu.

## **Zamestnanci a tréneri**

Zamestnanci, ktorí navrhujú a vedú kurzy, tréning a hodnotenie STEP musia byť primerane kvalifikovaní. Mali by dokonale zvládnuť každý aspekt učebných osnov samostatne alebo ako tím. Mali by tiež mať

- priame skúsenosti s poskytovaním účinného poradenstva v oblasti zamestnanosti
- dostatočné skúsenosti, pokiaľ ide o etické problémy, zlyhania, problémových klientov a komplikujúce okolnosti, ako aj úspechy
- skúsenosti s viac ako jedným typom programu zamestnanosti. Malo by sa jednať o rôznorodé skúsenosti z rôznych sektorov poskytovania služieb – verejný, súkromný, mimovládny – a s rôznymi skupinami klientov, ako sú osoby so zdravotným postihnutím, dlhodobo nezamestnaní, migranti
- kritické povedomie a schopnosť prezentovať dôkazy a teoretické zdôvodnenie
- schopnosť poskytovať individuálne a skupinové vzdelávacie prostredie v súlade s požiadavkami učebných osnov pre všetky moduly
- schopnosť pracovať s príslušným e-learningovým prostredím.

Tréneri musia mať skúsenosti a byť odborníci, pokiaľ ide o:

- uplatňovanie princípov sebaúčinnosti v poradenstve v oblasti zamestnanosti
- uplatňovanie princípov sebaúčinnosti v oblasti odbornej prípravy alebo rozvoja zručností
- vedenie skupiny dospelých študentov
- povzbudzovanie spolupráce, aktívnej účasti a riadenie diskusie tak, aby boli všetci študenti zapojení
- podporu slabých alebo pomalších študentov
- spoznanie pokročilých alebo sebavedomých študentov a zabezpečenie toho, aby mohli napredovať
- poskytovanie ukážok zručností
- pozorovanie a identifikáciu zručností používaných študentmi pri praktických stretnutiach
- poskytovanie spätnej väzby a doprednej väzby

- riadenie vzájomnej spätnej väzby medzi žiakmi určovaním jasných, relevantných úloh a prípadné intervencie na zabránenie nevhodnej spätnej väzbe
- poskytovanie poradenstva v oblasti zamestnanosti v súlade s princípmi stanovenými v štúdiu „Poradenstvo v oblasti zamestnávania – čo je efektívne pre znevýhodnených“ a dostatočné skúsenosti na to, aby vedeli odpovedať na otázky učiacich sa a reagovať na zložité alebo ťažké situácie, ktoré môžu učitelia sa predostrieť
- tréning skupín a jednotlivcov v interpersonálnych zručnostiach
- podporu učiacich sa budovaním atmosféry dôvery a modelovaním pozitívneho postoja.

## Ciele

Ciele tréningu musia vždy zahŕňať rozvoj zručnosti poradcov pri poskytovaní poradenstva v oblasti zamestnanosti s tromi dôležitými výsledkami, konkrétne že:

1. posilňuje schopnosť klientov rozhodovať sa a konať nezávisle a efektívne na svojom vybranom trhu práce;
2. podporuje klientových súčasných alebo budúcich zamestnávateľov prostredníctvom lepšie vybavených zamestnancov a posilnením vzťahu so službami podpory zamestnanosti;
3. zlepšuje účinnosť služieb na podporu zamestnanosti prostredníctvom výsledkov 1 a 2.

Ciele by nemali zahŕňať klientove

- fyzickú alebo duševnú terapiu
- psychologické podmieňovanie v reakcii na mentálny stav klientov alebo poradcov
- sociálne prispôsobenie alebo integráciu

hoci je potrebné poznamenať, že ako vedľajší účinok môže dôjsť k zmene, zlepšeniu alebo zhoršeniu a akékoľvek badateľné zhoršenie by malo viesť k opätovnému prehodnoteniu služby ponúkanej klientovi.

## Vzdelávacie ciele

Vzdelávacie ciele tréningu sú špecifikované v učebných osnovách. Ďalšie vzdelávacie ciele nemôžu nahradiť ani oslabiť ciele stanovené v učebných osnovách.

## Priorita zručností

Školenie je navrhnuté tak, aby umožňovalo učiacim sa získať primerané zručnosti súvisiace s prácou. Školenie je založené na koncepte a postupoch sebaúčinnosti: techniky budovania sebaúčinnosti vedúce k rozvoju zručností a ich dokonalému zvládnutiu musia byť aplikované na procesy učenia.

Školenie by malo zahŕňať vysvetlenie sebaúčinnosti učiacim sa, aby si uvedomili koncept a prečo je dôležitý.

Pri navrhovaní cvičení na rozvoj zručností musia byť uplatňované princípy „bezchybného učenia“<sup>2</sup>.

Príklady by mali byť blízke skutočným pracovným úlohám, ktoré sa vyučujú.

Školenie by malo zahŕňať monitorovanie výkonnosti žiaka, ako aj sebaúčinnosti.

Cvičenia majú byť štruktúrované tak, aby jednotlivci mali optimálnu príležitosť na precvičovanie, získanie spätnej väzby a nadobudnutie zručnosti.

Plánovaná zmena správania sa učiacich sa by sa mala špecifikovať ako učenie týkajúce sa ich profesionálnych úloh v súlade s účelom a cieľmi programu. Predpokladaná zmena správania sa má sledovať a merať.

<sup>2</sup> Sebaúčinnosť, ako sa uplatňuje na zručnosti v oblasti profesijného poradenstva, a aplikácia tzv. bezchybného učenia sa sú podrobnejšie opísané v publikácii STEP „Poradenstvo v oblasti zamestnávania – čo je efektívne pre znevýhodnených“, ktoré sú k dispozícii od partnerov projektu.

Poznatky a informácie musia byť poskytované spôsobom, ktorý dopĺňa rozvoj zručností.

Učenie by sa malo uplatniť okamžite alebo čo najskôr v reálnom pracovnom prostredí, aby sa podporila konsolidácia zručností. Učiacim sa by mali byť poskytnuté príležitosti na aplikáciu zručností v praktických cvičeniach, ako aj v práci/reálnom živote.

Je dôležité poradie tréningu:

- tréning vedie od jednoduchších ku komplexnejším zručnostiam
- zručnosti, ktoré sú predpokladom pre ďalšie vzdelávanie, sú získané skôr
- nový materiál súvisí s tým, čo učiaci sa už vedia
- tréningové metódy umožňujú učiaci sa osvojiť si novú látku.

Efektívne tréningové cvičenia budú obsahovať každý z týchto prvkov:

- vysvetlenie, príklady a teoretické východiská týkajúce sa významu rozvíjanej zručnosti
- demonštráciu zručnosti pri jej používaní
- možnosť diskutovať o využití zručnosti a kláť otázky
- precvičovanie mikrozručností na podporu učenia bez chýb a budovania dôvery
- postupné uplatňovanie zručností v zložitejších alebo náročnejších situáciách
- konštruktívnu a užitočnú spätnú väzbu pre každého učiaceho sa a študijnú skupinu

Učiaci sa by mali byť aktívni v precvičovaní zručnosti a v diskusii a reflexii.

Všetky vzdelávacie materiály by mali byť vybrané tak, aby podporovali dosiahnutie jedného alebo viacerých špecifických vzdelávacích cieľov. Materiály, ktoré nepodporujú ciele, by nemali byť zahrnuté.

### **Využitelnosť pre učiacich sa, trénerov a manažérov**

Používatelia by mali byť zapojení počas fázy návrhu a vývoja vzdelávacieho programu a pri navrhovaní a testovaní akýchkoľvek riešení týkajúcich sa jeho dostupnosti alebo použiteľnosti.

### **Miesto**

Lokalita musí byť prístupná pre učiacich sa bez neprimeraných nákladov alebo ťažkostí.

Fyzické a sociálne prostredie (tréningový priestor) musí byť bezpečné, pohodlné a príjemné.

### **Trvanie**

Kurz a tréningové jednotky by mali mať primeranú dĺžku, aby dokázali udržať pozornosť účastníkov tréningu, umožnili praktické precvičovanie a reflexiu, ale neunavovali.

Celkové trvanie školenia by malo byť dostatočne dlhé na to, aby praktizovalo a rozvíjalo zručnosti, ale nemalo by byť až tak dlhé, aby sa zručnosti medzi jednotlivými tréningovými jednotkami zhoršovali alebo sa ďalej nerozvíjali.

Je potrebné zvážiť plán a trvanie nadväzujúcej podpory a konsolidácie zručností poskytovanej po ukončení tréningu školiteľmi alebo ďalšími odborníkmi zapojenými v rámci kurzu s prihliadnutím na možnosti rozvoja zručností.

Mnohé inštitúcie udeľujúce príslušné kvalifikácie uplatňujú minimálne požiadavky na trvanie výcviku a dochádzku učiacich sa. Tieto požiadavky môžu byť pri poskytovaní programu STEP rešpektované, no nie sú vyžadované.

Neexistuje ani presne stanovený rámec trvania tréningu. Dĺžka trvania kurzu a podiel času, ktorý má byť strávený prezenčnou účasťou, samostatným štúdiom alebo on-line vzdelávaním bude určený analýzou vzdelávacích potrieb a môže sa značne líšiť. Napríklad nový učiaci sa, ktorý nemá žiadne predchádzajúce skúsenosti, môže potrebovať týždne alebo mesiace tréningu, aby si osvojil interpersonálne zručnosti požadované v pracovnom poradenstve, a to môže byť podporované dlhším alebo kratším prezenčným vzdelávaním a usmerňovaním pri výkone práce podľa okolností. Na druhej strane, skúsenejší poradca môže byť schopný si osvojiť a aplikovať nové zručnosti na efektívnu spoluprácu so zamestnávateľmi a priamymi nadriadenými v oveľa kratšom čase. Toto sú príklady; testovanie a zdokonalenie kurzu vedie k presnejšiemu určeniu jeho trvania a požadovanej výučby, resp. intenzity.

### **Vzdelávacie a tréningové metódy a aktivita učiacich sa**

Školenie sa zaoberá ideami, zručnosťami, praxou a porozumením rôznym konceptom pomocou viacerých tréningových metód. Zvolená metóda by sa mala vzťahovať na vzdelávací bod a aktivitu učiaceho sa.

Vzdelávací program je rozdelený na dvanásť modulov v dvoch skupinách.

- Prvá skupina „Klientova cesta smerom k práci“ sa zaoberá zručnosťami potrebnými na podporu klientov pri ich napredovaní smerom k práci, s osobitným odkazom na podporu potrebnú v každej etape, ktorú klienti absolvujú.
- Druhá skupina „Súbor nástrojov poradcu“ sa zaoberá zručnosťami, ktoré poradcovia potrebujú v každej etape cesty klienta smerom k práci.

Implementácia programu STEP v špecifickom tréningovom kurze nebude trénovať jednu skupinu modulov oddelene od druhej; je prirodzené a pozitívne pre porozumenie konceptom a rozvoj zručností, aby sa 'súbor nástrojov poradcu' učil v kontexte 'klientovej cesty smerom k práci'. Faktory na podporu efektívneho učenia sa v takomto učebnom kontexte „zmiešaného modulu“ sú:

- mala by sa dodržiavať postupnosť učenia: napríklad je potrebné zabezpečiť včasný rozvoj sebaúčinnosti a interpersonálnej komunikácie a za týmto účelom by mali byť použité iba jednoduché príklady rozhovorov medzi klientom a poradcom, kým sebadôvera učiacich sa nie je dostatočne silná
- sú užitočné príklady z reálnej praxe; prípadové štúdie, návštevy zamestnávateľov, záznamy rozhovorov sú všetky užitočné a môžu sa uplatňovať naprieč rôznymi modulmi
- tempo učenia by malo odrážať individuálne nadobúdanie zručností učiacich sa: očakávať od nich, aby zvládli zložité a náročné prípady pred tým, ako budú mať dostatočnú sebadôveru a zručnosť, môže narušiť celý proces učenia a rozvoja zručností
- štýly učenia sa líšia; učiaci sa si chcú naštudovať teóriu pred, počas alebo po tréningu podľa vlastných preferencií. Flexibilný časový harmonogram a poradie pre zmiešanie vzdelávacích prvkov môžu byť užitočné.

### **Skupinová podpora<sup>3</sup>**

Program alebo kurz by mal

- byť navrhnutý pre príslušnú veľkosť skupiny a zabezpečený dostatočným počtom trénerov
- pomôcť skupine dohodnúť sa na spoločných pravidlách alebo hodnotách
- zahrnúť celú skupinu a podskupiny do aktívneho učenia sa na tréningových jednotkách vedených trénerom
- zahrnúť priestor na skupinovú spoluprácu / skupiny akčného učenia podporované trénermi a

---

<sup>3</sup> Podrobnejšie informácie nájdete v rámci modulu 9 Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa.

- facilitované dištančným vzdelávaním a individuálnou prácou
- obsiahnuť problémy z praxe zažité učiacimi sa na pracovisku.

### **Po tréningu a v práci**

Mala by byť zabezpečená supervízia uplatňovania zručností a konsolidácia učenia sa v práci.

Mali by byť vytvorené príležitosti pre učiacich sa na reflexiu o používaní zručností v práci.

Ako náležitá by mala byť zahrnutá ako skupinová, tak aj samostatná konsolidačná činnosť.

Manažéri by mali byť vopred pripravení na svoju úlohu pri podpore každého učiaceho sa na pracovisku.

Monitorovanie po uskutočnení tréningu by malo zahŕňať ako výkon práce, tak aj budúci rozvoj zručností.

### **Vzdelávacie zdroje**

Kurzy poskytované v rámci programu STEP musia mať dostatočné zdroje na to, aby učiacim sa umožnili pochopiť a praktizovať zručnosti s dostatočnou podporou a poradenstvom. To zahŕňa fyzické, sociálne, časové, environmentálne a osobné zdroje.

Výber zdrojov bude explicitne spojený s prípravou a podporou študentov a vzdelávacími výstupmi, aby bol príspevok k vzdelávaniu jednoznačný a zreteľný.

K dispozícii je výber cvičení vhodných pre každý modul. Moduly môžu byť upravené alebo pridané poskytovateľom programu.

Vzdelávacie zdroje musia poskytnúť dostatok času, fyzických a sociálnych zdrojov na učenie, vrátane identifikovania a rešpektovania pomalších a rýchlejších študentov a individuálnych učebných vzorcov alebo štýlov.

Všetky zdroje na rozvoj zručností by mali zahŕňať

- zdôvodnenie a opis zručnosti, ideálne s citáciami alebo odkazmi na príslušné dôkazy
- demonštráciu zručnosti v praktickej aplikácii
- príležitosť klásť otázky a diskutovať ihneď po demonštrácii
- praktizovanie zručnosti v kontrolovanom prostredí
- príležitosť na opätovné precvičovanie
- postupné uplatňovanie zručnosti(i) v zložitejších podmienkach podobných reálnej praxi
- spätnú väzbu učiacemu sa jednotlivo a v rámci skupiny v každej fáze

### **Aplikácia učenia**

- demonštrácia trénerom alebo na videu by mala presne vykresliť zručnosť používanú v príslušnom kontexte: učebné osnovy poskytujú príklady
- prípadové štúdie a príklady by mali študentom poskytnúť kontextuálne porozumenie
- dôkazy predložené v prospech zručností by mali pochádzať z nezávislých zdrojov
- tréningové jednotky na precvičovanie mikrozručností by sa mali týkať predmetných zručností
- na zvládnutie zručností v reálnych podmienkach sú potrebné rozsiahlejšie alebo zložitejšie praktické cvičenia
- študijné materiály a referenčné diela by sa mali priamo vzťahovať na vzdelávací bod. Používajú sa na posilnenie reflexného porozumenia a na podporu kritickej diskusie v rámci a mimo vyučovania.
- samostatné štúdium tradičných tlačенých materiálov alebo on-line metódami by nemalo byť tak náročné, aby odvieďlo pozornosť od cieľa získavania zručností
- schopnosť vyhľadávať, chápať a využívať informácie sa má oceňovať viac než schopnosť

memorovania

- nevyžaduje sa písanie analytických esejí a ovládanie faktických poznatkov; avšak štúdium a diskusia o teoretických prvkoch sú povzbudzované
- precvičovanie v práci poskytuje optimálne podmienky pre využívanie zručností, ale vyžaduje si aj podporu trénera alebo kvalifikovaného supervízora. Zapojenie supervízorov a manažmentu do tréningu je dôrazne podporované jednak pre podporu, ktorú prináša vzdelávaniu, ako aj pre podporu, ktorú dostávajú učiaci sa v rámci práce
- vzdelávacie prostredie a usporiadanie by mali podporovať diskusiu v rámci skupiny, hranie rolí a precvičovanie zručností
- tréneri by mali uplatňovať štandardy, ktoré sa nachádzajú v module 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti, pri práci s učiacimi sa on-line alebo face to face, a to ako pri práci s jednotlivcom, tak aj v rámci skupiny.

Počet trénerov musí byť zvolený tak, aby sa zabezpečilo primerané usmerňovanie a podpora učiacich sa. Vo všeobecnosti by počet mal byť taký, aby:

- tréneri mohli poskytnúť dostatočné množstvo skúseností na podporu učiacich sa a vedeli odpovedať na otázky
- boli zabezpečené efektívne demonštrácie zručností
- bolo zabezpečené adekvátne pozorovanie a spätná väzba počas precvičovania mikrozručností
- bola poskytovaná učiacim sa efektívna podpora hodnotenia
- umožnil efektívnu a kvalitnú organizáciu
- umožnil odpočinok a reflexiu trénerov.

Pripraví sa primerané vzdelávacie prostredie a učebné médiá. Tieto majú:

- spĺňať požiadavky na použiteľnosť
- spĺňať požiadavky na prístupnosť
- zabezpečiť jednoduchú komunikáciu
- vytvoriť a podporovať bezpečné, dôverné a uvoľnené prostredie, v ktorom je podporované experimentovanie a kladenie otázok
- zabezpečiť prístup k informáciám a podporiť informačné toky medzi školiteľom a učiacimi sa a medzi učiacimi sa navzájom
- zabezpečiť náležitú a komfortnú výmenu ideí, diskusiu a zdieľanie materiálov
- zabezpečiť dôkladné a podrobné pozorovanie zručností.

Použitie špecifických metód v rámci celkového vzdelávacieho prostredia bude závisieť od konkrétnej vzdelávacej úlohy. Nasledujúca tabuľka, ktorá nie je vyčerpávajúca, poskytuje príklady.



**Tab. č. 1 Využitie špecifických metód v rámci vzdelávacieho prostredia**

	Individuálny tréning: školiteľ – učiaci sa	Školiteľ prezenčne s učiacom sa skupinou	Dištančné vzdelávanie vedené školiteľom	Učiaca sa skupina prezenčne bez účasti školiteľa	Učiaca sa skupina dištančnou formou bez účasti školiteľa	Praktické učenie sa na pracovisku	Individuálne štúdium učiaceho sa
Analýza vzdelávacích potrieb	Žiaduce	Možné so skupinou podobných učiach sa	Len na poskytnutie informácií	Nevhodné	Nevhodné	Užitočné na pozorovanie lektorom	Len na poskytnutie informácií
Príprava učiach sa na štúdium	Žiaduce	Žiaduce	Žiaduce	Nevhodné	Nevhodné	Možné	Len na poskytnutie informácií
Diskusia vedená školiteľom	Dobré pre osobnú spätnú väzbu	Žiaduce	Žiaduce	Požadovaná kontrola diskusie lektorom	Požadovaná kontrola diskusie lektorom	Iba na tréningové podujatia v rámci práce	Nerelevantné
Pozorovanie zručností učiacim sa	Možné – nezvyčajné, najmä pre spätnú väzbu	Žiaduce	Možné pomocou video- a audiozáznamu s poradenstvom	Možné pomocou video- a audiozáznamu s poradenstvom	Možné pomocou video- a audiozáznamu s poradenstvom	Možné v rámci mentoringu	Možné pomocou video- a audiozáznamu s poradenstvom
Precvičovanie zručností učiacimi sa	Možné – nezvyčajné, najmä pre korektívnu spätnú väzbu	Žiaduce	Vysoké riziko zníženia štandardov	Nevhodné. Skupinové normy môžu prevážiť nad štandardmi kvality	Nevhodné	Možné v rámci mentoringu	Náročné. Vysoké riziko zníženia štandardov.
Konsolidácia zručností učiacimi sa	Žiaduce na hodnotenie a spätnú väzbu	Možné, ale nie tak účinné ako prax na pracovisku	Ak technológia podporuje pozorovanie a spätnú väzbu	Iba pre učiacich sa z radov expertov. Nevhodné pre iných.	Možné, ak technológia podporuje pozorovanie a spätnú väzbu	Žiaduce	Vhodné na reflexiu a zbieranie dôkazov učiacimi sa.
Supervízia a spätná väzba učiach sa	Žiaduce	Žiaduce	Ak technológia podporuje pozorovanie a spätnú väzbu	Riskantné. Skupinové normy môžu prevážiť nad štandardmi kvality	Iba na reflexiu a podporu skupiny Požadovaná kontrola lektorom	Žiaduce	Nemožné (učiaci sa nie je v kontakte s lektorom).
Reflexia učiaceho sa	Žiaduce	Žiaduce	Žiaduce	Možné. Požadovaná spätná väzba lektorovi	Možné. Požadovaná spätná väzba lektorovi	Žiaduce. Požadovaná spätná väzba lektorovi.	Žiaduce. Požadovaná spätná väzba lektorovi.
Rozvíjanie základnej teórie	Užitočné kvôli podpore školiteľa	Žiaduce, ale vyhnite sa prednášaniam	Žiaduce	Požadovaná kontrola diskusie lektorom	Možné. Požadovaná spätná väzba lektorovi	Nízka pravdepodobnosť efektivity	Žiaduce
Poskytovanie školiacich materiálov učiacim sa	Možné	Žiaduce	Žiaduce	Možné	Možné	Žiaduce	Možné
Hodnotenie zručností učiacich sa	Žiaduce	Žiaduce	Ak technológia podporuje pozorovanie a spätnú väzbu	Nevhodné	Nevhodné	Žiaduce	Nevhodné

## Dištančné vzdelávanie a e-learning

Program STEP je navrhnutý s vedomím, že pre niektorých učiacich je osobná účasť náročná z dôvodu času stráveného mimo práce, cestovnej vzdialenosti alebo osobných záväzkov. Preto sa podporuje využitie e-learningových metód a dištančného vzdelávania s tým obmedzením, že precvičovanie zručností a ich využívanie v práci nemožno nahradiť iba čítaním alebo pozorovaním, akokoľvek sú tieto metódy užitočné. Rozvoj zručností musí prebiehať progresívnou a reálnou praxou. Pozorovanie praktických zručností učiacich sa môže byť v rámci starostlivo kontrolovaných situácií uľahčené elektronickou komunikáciou, využitím Skype-u, telefónu alebo inými metódami, avšak v súčasnosti je len málo pravdepodobné, že čisto dištančné alebo e-learningové prostredie bude spĺňať požadované štandardy.

E-learning v rámci kurzov programu STEP by mal

- byť zábavný, zaujímavý, interaktívny, jednoduchý a intuitívny pri používaní
- byť platformou pre spoluprácu vrátane využívania okamžitých správ, diskusných násteniek, facilitovaných a nefacilitovaných skupín, webinárov, podcastov, komunikačných nástrojov podobných Skype-u
- zabezpečiť zdieľanie a on-line diskusiu pre rozptýlené skupiny so vstupom, ako aj bez vstupu lektora
- poskytnúť prístup k textom a dokumentácii, popisným materiálom, teórii a dôkazom
- zabezpečiť hodnotenie a zhromažďovanie dôkazov a kreditov pre učiacich sa
- podporovať formatívne a sumatívne hodnotenie, kvízy a ďalšie vzdelávacie nástroje, ktoré sú schválené v učebných osnovách
- zabezpečiť video- a audionahrávky s príkladmi pre učiacich sa pre skupinové alebo samostatné štúdium
- poskytovať videozáznamy na podporu demonštrácie zručností lektormi a precvičovanie zručností učiacimi sa
- poskytovať lektorom prístup k vzdelávacím zdrojom, cvičeniam, powerpointovým prezentáciám a pod. v kumulatívnom, aktualizovateľnom a sledovateľnom formáte
- poskytovať podporu pre trénerov, materiály, plány, učebné osnovy a hodnotenie
- poskytovať nástroje plánovania pre kurzy, hodnotenie učiacich sa a hodnotenie kurzu
- zabezpečiť, aby sa nové organizácie a škoolitelia zaregistrovali a akreditovali
- dodržiavať medzinárodné štandardy prístupnosti WCAG
- použiteľný vo vlastnom jazyku (jazykoch)
- fungovať naprieč rôznymi zariadeniami / systémami

Nesmie:

- byť iba neinteraktívnym textom. Napríklad obyčajná prezentácia letáku, eseje, dokumentu by bola nevhodná s výnimkou konkrétneho účelu jeho použitia alebo preštudovania
- sa snažiť nahradiť osobné precvičovanie zručnosti čítaním alebo písaním
- obmedziť status alebo uplatňovanie reálneho hodnotenia pokroku a zručností študentov. IKT vzdelávacia platforma by nemala nahradiť metódy posudzovania, ako napríklad pozorovanie a zhromažďovanie dôkazov technickými alternatívami, ktoré netestujú zručnosť (testy s viacerými možnosťami sú príkladom, hoci môžu byť použité v prostredí zmiešaného učenia)
- znížiť vplyv zdieľaných skupinových diskusií a udalostí podporovaním izolácie, ale naopak pozitívne podporovať komunikáciu a zapojenie študentov.

Kritériá, ktoré sa majú uplatňovať pri hodnotení e-learningu, by mali zahŕňať:

- zapojenie používateľov a ich spätnú väzbu vo fázach vývoja

- intuitívne používanie systému všeobecne i špecifických funkcionalít, ako aj ľahkosť, s akou sa môže nový používateľ naučiť ho zdarne používať s minimálnym rozsahom predchádzajúcich poznatkov
- relevantnosť obsahu vzhľadom na učenie sa
- dosiahnutie vzdelávacích cieľov a ľahkosť dosiahnutia cieľov
- spokojnosť používateľov
- dostupnosť pre užívateľov, ktorí sú zdravotne postihnutí, a to buď bez pomoci alebo pomocou asistenčných technológií, s využitím nástrojov na hodnotenie dostupnosti webových stránok
- funkčnosť stránok, prehrávačov, aplikácií, doplnkov atď.
- čitateľnosť textu a kvalitu a zrozumiteľnosť videa a zvuku
- zrozumiteľnosť a absenciu nejednoznačností
- vyhýbanie sa žargónu.

Všetky technické nástroje na podporu vzdelávania, ale najmä e-learningové metódy musia

- byť navrhnuté tak, aby boli ľahko použiteľné
- byť odolné voči zlyhaniu
- ponúkať vysokokvalitnú reprodukciu textu, obrázkov, zvuku, videa a osobnej interakcie
- byť testované
- byť používateľmi osvojené pred začiatkom tréningu, aby nedostatočná znalosť ich používania neobmedzovala zdokonaľovanie zručností učiacich sa

V tabuľke č. 2 sú uvedené usmernenia týkajúce sa aplikácie face-to-face, dištančných a e-learningových techník.

**Tab. č. 2 Použitie face-to-face, dištančných a e-learningových metód**

	Hand-outy	Elektronické texty	Video/Audio	Webinár	Prezenčná prednáška	Hranie rolí/Simulácia	Diskusia	Učebný plán	Dotazník	Prípadové štúdium	Návštevy u zamestnávateľa	Prax na pracovisku s klientmi
Informácie o kurze	✓	✓		✓			✓		✓		✓	
Analýza vzdelávacích potrieb	✓	✓		✓			✓		✓		✓	✓
Príprava učiacich sa na štúdium	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	
Podporné a teoretické štúdium	✓	✓	✓	✓	✓		✓			✓	✓	
Ukážky a príklady	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓
Precvičovanie mikrozručností						✓	✓					✓
Precvičovanie komplexných zručností	✓			✓		✓	✓	✓				✓
Zhromažďovanie dôkazov o využívaní zručností		✓	✓			✓			✓	✓		✓
Supervízia a spätná väzba učiacim sa			✓	✓		✓		✓				✓
Hodnotenie	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓

## Znalosti a materiály špecifické pre jednotlivé krajiny

Do učebných osnov môžu byť doplnené informácie a poznatky špecifické pre danú krajinu, profesiu alebo pracovnú úlohu. Napríklad:

- legislatíva
- programy a služby zamestnanosti v krajine
- pracovné postupy
- metódy hodnotenia
- požiadavky na účasť

Takéto dodatky musia byť v súlade so stanovenými kvalitatívnymi opatreniami a nesmú ich nahrádzať. Pozri tiež časť Hodnotenie.

## Hodnotenie

Je potrebné, aby bola schopnosť učiacich sa uplatňovať zručnosti preukázaná pozorovateľným výkonom.

Na hodnotenie spôsobilosti učiacich sa sa použijú vzdelávacie výstupy STEP definované v súlade s EKR vo forme vedomostí, zručností a spôsobilostí. Sú uvedené v Príručke pre učiacich sa v Prílohe 1.

Hodnotenie slúži na preukázanie alebo nepreukázanie spôsobilosti. Neexistuje ustanovenie o akumulácii hodnotenia, ktoré by mohlo kompenzovať nespôsobilosť v jednej oblasti vyšším skóre v inej oblasti.

Používajú sa dve hodnotiace škály:

### 1. Spôsobilosti a zručnosti

Nepreukázané

Preukázané v jednoduchej simulácii

Preukázané v simulácii podobnej reálnemu pracovnému prostrediu

Preukázané v reálnom pracovnom prostredí

Preukázaná predchádzajúca schopnosť

### 2. Vedomosti

Nepreukázané

Preukázané v skupinovej diskusii alebo v hodnotení učiaci sa - školiteľ

Preukázané vlastnou prezentáciou a analýzou prípadovej štúdie

Preukázané preskúmaním alebo analýzou komplexnej situácie z reálneho života

Preukázané predchádzajúce pochopenie problematiky.

Škály týkajúce sa vzdelávacích výstupov a hodnotenia sú zahrnuté v online systéme riadenia výučby Moodle, ktorý je k dispozícii na adrese <https://moodle.skillstep.eu>.

Prípadové štúdie sa môžu použiť pri hodnotení, ako aj diskusii hodnotiteľa a učiaceho sa.

Simulácia môže byť použitá vtedy, keď nie je možné bezprostredné živé pozorovanie na pracovisku. Simulácia musí byť čo najviac podobná reálnemu pracovnému prostrediu a mala by zahŕňať ďalšieho kompetentného aktéra interagujúceho s učiacim sa / kandidátom pod dohľadom hodnotiteľa. Aktérovi budú poskytnuté adekvátne scenáre situácie a usmernenia týkajúce sa správania.

Hodnotenie musí sprevádzať spätná väzba učiacim sa o ich výkone, o predložených podporných dôkazoch, a o tom, čo je potrebné dosiahnuť, aby dosiahli požadovanú úroveň. Spätná väzba by mala byť poskytnutá včas a

promptne, aby učiaci sa mohli na ňu reagovať v rámci trvania kurzu alebo programu.

**Hodnotiace postupy by mali zahŕňať:**

- zhromažďovanie záznamov na hodnotenie počas celej doby trvania programu učiaceho sa
- možnosti na opätovné predloženie materiálov alebo opätovné pozorovania
- zhromažďovanie a predkladanie záznamov zo strany učiacich sa alebo kandidátov vrátane:
  - o priameho pozorovania hodnotiteľom
  - o ukážky vykonanej práce v tlačenej podobe (napríklad zápisy zo skúmaných prípadov, reflexívne úvahy)
  - o online záznamy alebo súbor elektronických záznamov vo forme textu, videa, audia
- záznamy spätnej väzby školiteľa a diskusií učiaceho sa so školiteľom
- doklady (ako napríklad podpis, potvrdenie manažérov, pozorovanie realizované školiteľom) o originalite záznamov kandidáta
- zabezpečenie nezávislej kontroly záverov hodnotiteľov
- zabezpečenie odvolacieho postupu v prípade nesprávnej administrácie alebo nerovnakého alebo nespravodlivého jednanja.

V mnohých krajinách a v kvalifikačných režimoch odbornej prípravy alebo vzdelávania existuje legislatívna požiadavka na:

- štúdium trvajúce určité minimálne stanovené časové obdobie
- absolvovanie skúšok zahŕňajúcich eseje, testy s možnosťou výberu z viacerých odpovedí, záverečné práce
- dosiahnutie stanoveného štandardu vzdelania, napríklad určitý stupeň vzdelania, uznávaná odborná kvalifikácia.

Tieto požiadavky nemusia nevyhnutne znamenať schopnosť uplatniť zručnosti, ktoré sa učia v programe STEP. Program STEP a jeho kritériá kvality však môžu byť naplno implementované v rámci kurzu, ktorý spĺňa tieto požiadavky.

Rešpektujúc autonómnosť rôznych kvalifikačných režimov by tvorcovia kurzov, ktoré aplikujú program STEP, mali:

- udeľovať certifikáty STEP učiacim sa, ktorí boli hodnotení v rámci kontroly kvality STEP popri akejkoľvek inej kvalifikácii alebo
- zahrnúť kontrolu kvality STEP do iných kvalifikácií

a v každom prípade by sa malo uplatňovať správne hodnotenie kompetencií merajúce skutočný výkon v porovnaní s cieľmi vzdelávania STEP.

**Zabezpečovanie kvality a posudzovanie kurzu**

Kvalitu vzdelávacieho a vyučovacieho prostredia a vzdelávacích aktivít možno posúdiť na základe:

- kvality poskytovania tréningu
- výslednej zmeny (v súlade so vzdelávacími cieľmi) v správaní a spôsobilosti učiacich sa.

**Kvalita poskytovania tréningu**

Kvalita poskytovania tréningu a vzdelávacieho prostredia je vysoká, ak zahŕňa súbor činností a vzdelávacích aktivít, ktoré učiacim sa umožňujú objavovať, chápať, vyberať si a precvičovať zručnosti, až kým ich dokonale nezvládnu a nezískajú príslušnú spôsobilosť.

V Prílohe 5 je uvedená tabuľka obsahujúca faktory zabezpečenia kvality, ktoré môžu byť použité na hodnotenie poskytovania tréningu a vzdelávacieho prostredia.

### **Zmena správania**

Hodnotenie kurzu by malo byť jasne prepojené so vzdelávacími cieľmi. Hodnotenie by malo porovnať situáciu pred a po tréningu a ideálne aj otestovať, či sa nejaký čas po skončení tréningu učenie pretransformovalo do praxe.

Pozorovanie učiacich sa pri reálnom pracovnom výkone na pracovisku nesie so sebou problémy týkajúce sa organizácie a diskretnosti a nemusí byť vždy dosiahnuteľné. Vhodnými alternatívami sú:

- pozorovanie v relevantných simuláciách, ktoré sa môžu realizovať počas trvania kurzu. Môžu ich vykonávať škoolitelia využívajúc objektívne štandardy správania a zaznamenávajúc svoje zistenia
- výpovede učiacich sa o ich sebadôvere pri vykonávaní špecifických aspektov práce, pred a po tréningu.

V ideálnej situácii by mala byť každá zručnosť hodnotená týmto spôsobom; avšak záťaž s vyplňaním formulárov môže byť zredukovaná, a tým pádom aj dosiahnutá väčšia miera odpovedí tým, že sa požiada o sebahodnotenie sebadôvery využívať skupiny zručností.

Pozorovania by mali byť sprevádzané konkrétnymi príkladmi zmien zručností alebo správania.

Hodnotenie by malo obsahovať:

- stupnice (napríklad Likertove stupnice), aby sa umožnilo jednak porovnanie situácie pred a po kurze, ale aj porovnanie medzi kurzami
- textové alebo slovné odpovede na špecifické otázky a
- otvorené otázky.

Hodnotenie by sa malo uskutočniť pred, počas a po tréningu.

Hodnotenia by sa mali zúčastniť:

- učiteli sa
- ich zamestnávateľia a manažéri (ak je to relevantné) a
- tréneri.

Tréneri by mali mať informácie o procese zlepšovania hodnotenia a ich úlohe v ňom. Často budú v hodnotiacom procese kľúčové osoby, ale objektívnosť hodnotenia by nemala byť narušená ich pozíciou.

Tréningové materiály by mali obsahovať správne hodnotiace formuláre a pokyny pre zamestnávateľov, učiacich sa a trénerov, ako a kedy ich použiť.

Najkvalitnejšie hodnotenia by mali aplikovať štúdie s tzv. prekríženým dizajnom („crossover studies“) o dosiahnutých výsledkoch učiacich sa, ideálne randomizované. Pri navrhovaní takýchto štúdií je potrebné venovať pozornosť nasledovnému:

- mali by sa zvážiť účinky pamäte, učenia a efekt poradia na odpovede vyplnené v skorších a neskorších hodnotiacich formulároch: môže tu vzniknúť významný vplyv predchádzajúcej udalosti na následnú
- prenos rovnakých odpovedí učiaceho sa z jedného tréningu na druhý by mal byť minimalizovaný tým, že medzi tréningami bude dostatočný rozstup
- je žiaduca realizácia nadväzujúcich hodnotení po určitom čase, minimálne jeden mesiac, resp. až šesť mesiacov alebo rok po skončení tréningu, na vyhodnotenie dlhodobých zmien

- hodnotiace škály a otázky je potrebné pred použitím otestovať a validovať.

### **Podpora pre rozvoj kurzov**

Mnohé z týchto kritérií kvality pre kurzy STEP budú známe organizáciám poskytujúcim tréning zručností. Iní poskytovatelia vzdelávania môžu považovať za neobvyklé a náročne zakomponovateľné do zavedených služieb, aby kládli dôraz na zručnosti a medziľudskú interakciu, prevažujúce teóriu a pracovné postupy.

Aplikácia e-learningu a dištančného vzdelávania tiež predstavuje problémy: metódy e-learningu a dištančného vzdelávania umožňujú prístup ku kurzovým materiálom, poskytujú nové možnosti skupinového vzdelávania, možnosti na pozorovanie zručností v praxi a ďalšie výhody. Ale zatiaľ nie je možné, aby technológie naplno nahradili ľudské rady a interakciu. Tréner osobne pracujúci priamo s učiacimi sa a ich zamestnávateľmi zostane najzákladnejším prvkom v rozvoji zručností.

U mnohých poskytovateľov kurzov je pravdepodobné, že bude pre nich náročné nájsť trénerov s dostatočnými skúsenosťami vo všetkých týchto oblastiach. Partneri projektu STEP môžu pomôcť pri príprave trénerov a pri tvorbe učebných osnov. Uvedomujeme si, že v snahe zlepšiť to, čo už robíme pre znevýhodnených nezamestnaných ľudí, môže byť dokonalosť žiaduci, ale vzdialený cieľ. Tento dokument stanovuje štandardy, ktoré umožnia poskytovateľom vzdelávania priblížiť sa čo najbližšie k cieľu rozvoja poradcov, ktorí budú zruční v poskytovaní podory pre uchádzačov o zamestnanie a zamestnávateľov. Sme otvorení odporúčaniam a ponúkame pomoc všetkým, ktorí chcú implementovať program STEP.

### **Bežné problémy, časté otázky**

#### **Tréneri a tréning**

*Som skúsený lektor vzdelávania dospelých, nie však kariérny poradca. Môžem učiť program STEP?*

Tréneri STEP musia mať dostatočné skúsenosti v kariérovom poradenstve, pri ktorom uplatňujú rozsah zručností uvedených v učebných osnovách tak, aby boli schopní pomôcť učiacim sa riešiť problémy, odpovedať na otázky a poskytovať relevantné ukážky a príklady. Bez takýchto skúseností bude teda ťažké splniť požiadavky na kvalitu.

*Mám skúsenosti ako poradca, ale predtým som neučil dospelých. Ako môžem začať v STEP?*

Ak Vám Vaše skúsenosti poradcu poskytujú požadované kompetencie, mali by ste byť schopní učiť zručnosti STEP. Ale predtým, ako začnete, by ste sa mali usilovať získať usmernenie a nadobudnúť prax, pokiaľ ide o vytváranie a riadenie vzdelávacieho prostredia a pomoc skupinám a individuálnym klientom.

*Mal by som učiť každý modul samostatne?*

Nie. V praxi možno uplatniť moduly patriace do „Súboru nástrojov poradcu“ (Moduly 6 až 12) pri všetkých moduloch v rámci „Klientovej cesty smerom k práci“ (Moduly 1 až 5) a je zvyčajne na Vás, aby ste pripravili tréning tak, aby učiaci sa získali zručnosti súvisiace so „súborom nástrojov“ počas toho, ako získavajú zručnosti týkajúce sa klientovej cesty smerom k práci. Dôležité je zabezpečiť, aby učenie postupovalo v jednoduchých štádiách, od jednoduchých príkladov až po zvládnutie zložitých situácií.

*Môžem učiť niekoľko modulov naraz prostredníctvom praktických cvičení?*

Áno, a je to obvyklý spôsob, ako postupovať. Nezabudnite však, že je možné a žiaduce objasniť a demonštrovať najzákladnejšie zručnosti pomocou pomerne jednoduchých príkladov. Komplexnosť nie je prínosná, pokiaľ učiaci sa neovládajú vyučovanú tému.



*Učebné osnovy obsahujú poznámky o požadovanej „potrebnej predchádzajúcej schopnosti, učeniu sa alebo skúsenosti“ pre každý modul. Prečo?*

Je to preto, že niektoré zručnosti je potrebné mať vopred, aby mohli byť zvládnuté tie nasledujúce. Bez predchádzajúcich zručností nie je možné pracovať s klientom spôsobom, aby bol neskôr efektívny.

Napríklad v module 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti je pre poradcov nevyhnutné, aby sa naučili, ako s klientom vytvoriť dôverné osobné stretnutie; bez týchto komunikačných zručností by nemali pracovať na Module 7: Plánovanie.

V mnohých tréningových kurzoch bude možné, aby sa naraz vyučovali dva určité moduly (alebo ich kombinácia s inými modulmi). Rovnako poradcovia, ktorí sú už kvalifikovaní v module o komunikácii, sa ju už nemusia opätovne učiť pred štúdiom plánovania. Ale nie je vhodné učiť plánovanie niekoho, kto ešte nemá požadované komunikačné zručnosti.

*Prečo by som sa mal tak veľmi pridŕžiavať učebných osnov? Určite existujú aj iné dôležité veci, ktoré je potrebné sa učiť, a iné techniky na tréningovanie?*

Učebné osnovy boli vytvorené tak, aby obsiahli ako metódy výučby, tak aj zručnosti, ktoré zodpovedajú nášmu najlepšiemu pochopeniu dôkazov o kvalitnom profesijnom poradenstve. Takže zmena alebo pridanie iných vecí so sebou prináša určité riziká, ako aj výhody:

Hlavné riziká sú, že učiaci sa:

- si môžu osvojiť nevhodné metódy práce a správania prostredníctvom nahradenia obsahu kurzu iným obsahom
- tréningom zručnosti strávia menej času, ako by mali, pretože ich čas bude využitý nahradeným obsahom
- môžu trpieť zníženou sebadôverou kvôli používaniu nevhodných vzdelávacích techník
- môžu byť posudzovaní na základe iných zručností ako tých, ktoré sú požadované pre výkon povolania, ako napríklad písanie esejí, vedomosti alebo schopnosť uspieť pri preskúšaní.

Výhody, ktoré možno jednoducho doplniť do programu STEP, zahŕňajú:

- zlepšenie informovanosti o miestnom trhu práce
- doplnenie dôležitých poznatkov a skúseností týkajúcich sa legislatívy a podmienok sociálnej starostlivosti
- hlbšie pochopenie teoretickej základne a dôkazov
- pracovné postupy prispôbené potrebám konkrétnych skupín, ako sú osoby so zdravotným postihnutím, migranti a iní.

*Koľko učiacich sa môžem mať v kurze? Koľko trénerov budem potrebovať?*

Musíte byť schopní sledovať a poskytovať kvalitnú spätnú väzbu učiacim sa a poskytovať poradenstvo jednotlivcom a skupine. Pri face to face výučbe to znamená maximálne päť až osem učiacich sa na trénera; trénerom tiež môže pomôcť podpora, takže na skupinu desiatich až šestnástich učiacich sa je primerané mať dvoch trénerov. Podmienky v dištančnom a e-learningovom vzdelávaní sú rozdielne. Tu je možné prezentovať demonštrácie zručností a vyškoliť väčšie počty; ale poskytovanie spätnej väzby a osobnej podpory bude naďalej limitovať počet zapojených osôb do tréningových podujatí na približne päť až osem osôb na trénera. Menšie skupiny majú zase svoje vlastné problémy: v skupine s menej ako štyrmi učiacimi sa možno len ťažko očakávať rôznorodé skúsenosti a taktiež množstvo partnerov na tréningovanie mikrozručností je nedostatočné, a teda proces učenia sa je limitovaný.

*Čo je lepšie: skupiny poradcov z rôznych organizácií alebo len z jednej organizácie?*

Obe možnosti sú dobré z rôznych dôvodov.

Mať učiacich sa z jednej organizácie Vám umožní čo najlepšie využiť analýzu vzdelávacích potrieb a vytvoriť kurz zameraný na rozvoj špecifických zručností a prenesenie zručností na pracovisko. Môže byť však náročnejšie odstrániť predtým získané postoje a postupy.

Učiaci sa z rôznych organizácií vytvárajú optimálne prostredie na zdieľanie dobrých nápadov a skúseností a prinášajú rozdielne príklady. Toto pomáha ilustrovať, ako sú zručnosti učené v STEP programe spoločné pre rôzne skupiny klientov. Je však ťažšie prispôbiť kurz s rôznymi účastníkmi rozvojovým potrebám konkrétnej organizácie.

*Je možné kombinovať rôzne skúsených poradcov v rámci učiacej sa skupiny?*

Áno, ale buďte opatrní. K dispozícii ešte nie je veľa skúseností s takto zmiešanými skupinami, aby bolo možné dať jasné stanovisko. Stretli sme sa s niekoľkými príkladmi, ktoré fungovali dobre, s dobrým vzťahom a vzájomnou podporou počas učenia. Ale taktiež vnímame, že to so sebou prináša riziká: pokročilí učiaci sa môžu nudiť alebo dokonca byť demotivovaní tým, že sú v skupine s novými učiacimi sa, hoci na druhej strane môžu zistiť, že im to pomáha oživiť vlastné skúsenosti. Noví učiaci sa sa môžu cítiť strémovaní, alebo dokonca môžu byť pomýlení skúsenejšími učiacimi sa. Použite analýzu vzdelávacích potrieb a diskutujte s učiacimi sa, aby ste tréning starostlivo naplánovali.

## **e-learning**

*Môže sa celý kurz STEP realizovať prostredníctvom e-learningu bez akéhokoľvek vstupu trénera?*

Nie. Technika ešte nie je dostatočne pokročilá, aby poskytla starostlivo upravené ukážky, spätnú väzbu a osobné poradenstvo.

*Môžem na ukážky použiť videá?*

Áno, a môže to byť dobré využitý čas a snaha. Dbajte nato, aby video zodpovedalo aktuálnemu bodu vzdelávania, ktorý je potrebné znázorniť.

*Môže online konferencia ("Big Blue Button" v Moodle) nahradiť vyučovanie v triede?*

Naša skúsenosť s konferenčnou technológiou je, že nedokáže poskytnúť rovnakú presnosť, jemné detaily, spontánnosť a interaktivitu, aké umožňuje kvalitné vyučovanie v triede. Využívajte ju na nahradenie prednášok, sledovanie videí, krátke diskusie, ale neodporúčame ju na interaktívne hranie rolí. Toto platí, pokiaľ nedosiahne novú vyššiu úroveň realistickosti a bude k dispozícii všetkým učiacim sa.

*Môžem použiť akýkoľvek vzdelávací softvér, alebo to musí byť Moodle?*

Áno, môže sa použiť aj iný učebný softvér. Uistite sa, že je prístupný, ľahko použiteľný a dobre vyjadruje vzdelávacie body. Pomôže Vám príručka kvality.

## **Employer engagement**

*Budú miestni zamestnávateľia ochotní zúčastniť sa tréningu? Ako?*

Môžete zapojiť dva druhy zamestnávateľov:

- tých, ktorí poskytujú poradenské služby v oblasti zamestnanosti. Ich zamestnanci môžu byť Vašími učiacimi sa. Sú rovnako zaneprázdnení ako ktorýkoľvek iný zamestnávateľ, takže môže trvať určitý čas a vyžadovať prácu na vzájomnom vzťahu, aby ste ich povzbudili k účasti
- iných zamestnávateľov v miestnej ekonomike. Veľmi cennou časťou tréningu je ich návšteva, aby ste si pozreli ich reálne pracovisko, zhodnotili vykonávanú prácu a vypočuli si informácie o ich pracovnom prostredí a potrebách. Vaši učiaci sa môžu byť dobrým zdrojom kontaktov a mali by byť

povzbudzovaní k tomu, aby využívali sociálne, osobné, rodinné, pracovné a profesionálne kontakty, aby spoznali zamestnávateľov a zapojili ich do tréningu. Naša vlastná skúsenosť je, že nie je náročné nájsť priateľských zamestnávateľov a sú radi, ak majú Vašu pozornosť.

#### *V okolí nie sú žiadne pracovné miesta!*

Toto tvrdenie sa zvykne opakovať vo väčšine kurzov odbornej prípravy, a to ešte častejšie, keď rastie nezamestnanosť, v oblastiach hospodárskeho poklesu a prepúšťania, a vo vidieckych oblastiach. Bezpochyby, všetky tieto veci spôsobujú uchádzačom o prácu problémy. Avšak veľká časť pracovnej sily na celom území každoročne opúšťa prácu, rovnako ako sa do nej dostáva. Fluktuácia môže byť až 20 percent alebo viac. Takže otázkou ani nie je, či existujú pracovné miesta, ale to, či sú na správnom mieste (alebo pracovníci hľadajú prácu na správnych miestach), alebo či sa jedná o pracovné miesta, na ktoré sa nezamestnaný človek cíti kvalifikovaný. Tréneri by mali byť pripravení obrátiť túto námietku ohľadom účinnosti poradenstva v oblasti zamestnanosti na cvičenie pre učiacich sa, v ktorom budú zisťovať, koľko voľných miest sa každý rok obsadí.

#### *Určite sú to len veľkí / malí / slabo platiaci zamestnávatelia, ktorí prijímajú nezamestnaných?*

Máme veľmi málo informácií o tom, kto je do najväčšej miery otvorený zamestnať najviac znevýhodnených ľudí, aj keď vieme, že jednou z foriem nevýhod je prevaha nízkych miezd medzi niektorými skupinami pracovníkov. Ale pokiaľ ide o pozitívnu pomoc, našou skúsenosťou je, že vo všetkých odvetviach je možné nájsť zamestnávateľov naklonených prijímaniu nezamestnaných ľudí.

### **Hodnotenie**

#### *Ako môžem preukázať poskytovateľovi služieb zamestnanosti, že STEP pomáha?*

V ideálnom prípade by ste náhodne rozdelili svojich učiacich sa do dvoch skupín a učili by ste ich samostatne, jednu skupinu po druhej tak, aby ste mohli porovnať dopad tréningu na skupinu, ktorá ho už absolvovala, so skupinou bez absolvovaného tréningu. V závislosti od meraní, ktoré by ste použili, a dôkladne navrhnutého hodnotenia by Vám to prinieslo skutočnú mieru vplyvu, ktorá by obstála v kritickom preskúmaní.

Takýto postup však nemusí byť možný z prevádzkových a organizačných dôvodov, alebo preto, že údaje nie sú dostatočne obsiahle, aby poskytli validné porovnanie. V takom prípade budete potrebovať alternatívy:

- Pozorovanie učiacich sa pred a po tréningu Vám môže poskytnúť obraz o zmene v ich zručnostiach. Je tu riziko, že proces pozorovania trénerom alebo skúseným mentorom alebo supervízorom ovplyvní správanie učiacich sa. Môže byť však prínosné: ak sa predchádzajúce pozorovanie uskutoční bez toho, aby učiaci sa vedeli, ktoré zručnosti sú pozorované, tak nemôžu byť príliš ovplyvnené; po tréningu je pravdepodobné, že vplyv sa odzrkadlí v žiaducej podobe, t.j. smerom k zručnostiam STEP, a tak bude mať tendenciu podporovať prenos zručností do praxe. Pozorovanie najlepšie prebieha počas výkonu práce a v určitom časovom odstupe po tréningu.
- Záverečné hodnotenie môže byť užitočné, ale je ťažké ho kontrolovať. Niektoré problémy sú:
  - o sebahodnotenie vlastných zručností učiacich sa je užitočné, ale majú tendenciu dávať si vysoké skóre. Zvážte polozenie otázok, ktoré presnejšie rozlišujú zručnosti skôr ako celkový dojem, a tiež otázky, ktoré dávajú príležitosť vyjadriť ich potrebu na výraznejšie precvičenie zručností, aby dosiahli jej dokonalé zvládnutie.
  - o používajte otázky, ktoré sa pýtajú na sebadôveru pri používaní zručnosti – otázky sebaúčinnosti – keďže sa ukázalo, že dokážu predpovedať výkonnosť a stálosť
  - o hodnotiace dotazníky o kvalite výučby a poskytovaní kurzov takmer vždy vykazujú veľmi vysoké skóre bez ohľadu na to, čo je vyučované, a majú obmedzenú validitu
  - o vždy existuje riziko, že učiaci sa majú sklony dávať sami sebe vysoké hodnotenia a pozitívne komentáre.
- dotazníky pred tréningom umožňujú meranie zmeny, ale majú svoje problematické aspekty:

- nevyškolení učiaci sa ešte nevedia posúdiť svoju vlastnú zdatnosť v zručnostiach, ktoré nemajú
- skúsení odborníci majú tendenciu dávať si vysoké prvotné skóre, čo obmedzuje rozsah dostupný na meranie zmien.

*Môžem použiť výsledky toho, ako sa ľuďom darí získať prácu, na vyhodnotenie tréningu?*

Výstupné údaje, ako napríklad počet klientov, ktorí získali prácu pred a po tréningu, resp. vďaka tréningu alebo aj bez neho, sa môžu použiť. Avšak existuje veľa ďalších premenných a skúsení výskumní pracovníci by mali takéto štúdie vykonávať nezávisle od školiťelov, poradcov a manažérov služieb. Takéto štúdie môžu ponúkať veľmi vysokú úroveň preskúmania tréningu, ale časový rámec a náklady môžu byť rozsiahle. Zlý návrh hodnotenia môže viesť k zavádzajúcim výsledkom, či už v prospech alebo neprospech tréningu. Niektoré z problémov, ktoré je potrebné vyriešiť, zahŕňajú:

- zabezpečenie obdobných vzoriek klientov s cieľom zabezpečiť skutočnú porovnateľnosť
- vplyv hodnotiaceho procesu na výsledky
- vplyv hodnotenia na iné správanie, ako to, ktoré malo byť ovplyvnené tréningom
- zmeny na trhu práce počas obdobia štúdia
- zmeny v skupine klientov
- zmeny v legislatíve
- zmeny v iných aspektoch poskytovania služieb.

### **Pozorovanie zručností**

*Ako môžem pozorovať zručnosti učiacich sa v práci?*

Budete potrebovať súhlas zamestnávateľa učiaceho sa a tiež povolenie od každého zainteresovaného klienta. Klienti majú právo odmietnuť povolenie alebo odobrať povolenie bez uvedenia dôvodu. Povolenie zahŕňa skupinové stretnutia, telefonické rozhovory a osobné stretnutia.

Keď máte povolenie, mali by ste sa snažiť o pozorovanie s absolútne minimálnou mierou rušenia interakcie klienta s poradcom. Prerušenie alebo zapojenie sa je povolené len vtedy, ak existuje jasné a bezprostredné riziko pre zainteresované osoby. Vo všetkých ostatných prípadoch je úlohou pozorovateľa sledovať výkonnosť a zručnosti učiaceho sa poradcu a neskôr mu poskytnúť spätnú väzbu o jeho hodnotení bez prítomnosti klienta.

*Záleží na názore klienta na zručnosti poradcu?*

Áno. Je však úlohou služieb zamestnanosti, aby riadili spätnú väzbu od klientov; externý školiťel pôsobiaci mimo danej organizácie poskytujúcej služby zamestnanosti môže narušiť profesionálny vzťah medzi poradcom a klientom, ak by sa usiloval o stanovisko klienta.

*A pokiaľ ide o zachovanie dôvernosti klientov?*

Klienti musia byť upozornení, že pri pozorovaní a hodnotení bude zachovaná ich dôvernosť rovnako, akoby pozorovateľ/ hodnotiteľ nebol prítomný:

- ak existuje možnosť, že medzi pozorovateľom a klientom existuje osobné prepojenie alebo predchádzajúci kontakt, pozorovanie môže pokračovať len s výslovným súhlasom oboch zúčastnených
- mená a osobné údaje budú odstránené z akéhokoľvek záznamu a nebudú uchovávané ani poskytované iným osobám mimo bežného poradenského procesu
- klienti môžu požiadať o odstránenie ktorejkoľvek časti alebo aj celej diskusie z akéhokoľvek záznamu, aj keď je anonymný
- klienti môžu kedykoľvek zastaviť pozorovanie

- klienti by mali byť informovaní o okolnostiach, pri ktorých je možné zverejnenie: ide zvyčajne o ohrozenie osobnej bezpečnosti a majetku a nezákonné činy.

*Môžem použiť hranie rolí alebo simuláciu namiesto sledovania reálnej práce?*

Áno. Starostlivo naplánované hranie rolí môže priniesť veľmi dobré informácie o zručnostiach učiaceho sa. Hranie rolí môže slúžiť ako učebná pomôcka aj ako nástroj hodnotenia. Mali by byť však pritom jasne pochopené a zvažované rozlíšené dve možnosti využitia: Učiaci sa by mali byť schopní experimentovať počas procesu učenia, a počas hodnotenia by mali byť v čo „najreálnejšom“ prostredí.

V školiacej miestnosti môže byť náročné zorganizovať hranie rolí za účelom pozorovania celých rozhovorov: časové obmedzenia a pozorovanie inými učiacimi sa ho môžu robiť nereálnym. V ideálnom prípade sa môžu vytvoriť požadované možnosti na pozorovanie zapojením skúseného aktéra, ktorý dostane príslušný scénar, vďaka ktorému môže improvizovať svoju rolu klienta.

### **Učebné osnovy**

*Chcem vytvoriť tréning s celým učebným programom STEP, ale vyzerá byť príliš rozsiahly.*

Je rozsiahly! Ak chcete školiť poradcu od úplného začiatku, budete potrebovať čas na precvičovanie zručností v učebni (alebo ekvivalentnom priestore), na štúdium (avšak nevyžadujúce akademické zručnosti) a čas na reflexiu a prax. Takže je rozumné očakávať, že kurz bude trvať určitú dobu a bude používať viacero spôsobov učenia. Je v poriadku, aby učitelia sa postupovali postupne naprieč učebnými osnovami. Ak rozvíjate zručnosti existujúcich poradcov, analýza vzdelávacích potrieb by Vám mala povedať, na čo je potrebné sa sústrediť a koľko času venovať každému modulu.

*Môžem si vybrať len niektoré z modulov na výučbu?*

Áno. Analýza vzdelávacích potrieb Vám môže pomôcť rozhodnúť sa, čo je najdôležitejšie.

Táto možnosť je užitočná, keď poradcovia začínajú pracovať v novej oblasti – napríklad po prvýkrát spolupracujú so zamestnávateľmi – ale zvyčajne bude potrebné využiť možnosti na preštudovanie a zdokonalenie modulov týkajúcich sa „nástrojov poradcu“, pretože sú potrebné v akejkoľvek fáze „klientovej cesty smerom k práci“.

*Môžem vyučovať časť modulu?*

Áno, za predpokladu, že analýza vzdelávacích potrieb Vám ukázala, že učitelia sa už zvládli tie zručnosti, ktoré chcete vynechať. Vzdelávacie výstupy v učebných osnovách Vám môžu pomôcť rozhodnúť sa a zrevidovať postup, ak súčasné výsledky tréningu ukazujú niečo iné.

*Ako zistím, ktoré moduly sú najdôležitejšie?*

Analýza vzdelávacích potrieb by Vám mala napovedať, čo učitelia sa potrebujú robiť, a podľa toho môžete rozpracovať moduly (a časti modulov), ktoré je potrebné naštudovať. Vedomosti, zručnosti a spôsobilosti definované v učebných osnovách môžu byť použité v analýze vzdelávacích potrieb.

*Nie je k dispozícii veľa teórie alebo materiálov na čítanie: ako učitelia sa pochopia základy?*

STEP je tréning zameraný na získavanie zručností. Jeho cieľom nie je úplné pochopenie teórie, legislatívnych údajov a politik. Dôraz sa kladie na praktizovanie výkonu poradenskej činnosti. Čítanie a štúdium literatúry však učiacim sa pomáha a niektorí sú názoru, že rozvoju zručností pomáha, ak mu predchádza získanie základných vedomostí. Iní ľudia dávajú prednosť najprv precvičovaniu zručností a štúdiu literatúry a reflexii sa venujú počas alebo po praktickom precvičovaní.

Aby ste vyhovelí obom skupinám, musíte:

- vysvetliť odôvodnenie každej zručnosti; toto môžete urobiť ako v rámci diskusie, prezentácie, stretnutí v školiacej miestnosti, tak aj pri individuálnom štúdiu
- predviesť ukážky zručnosti, ktorú školíte: je to nevyhnutné, pretože demonštrácie pomáhajú učiacim sa vnímať a robiť správne veci, zatiaľ čo samoštúdium samo osebe môže viesť k nesprávnemu osvojeniu si zručnosti.

Takže učitelia sa môžu získať „základy“ pre pochopenie ich zručnosti ako z aktívnej práce na tréningu, tak aj z čítania a individuálneho štúdia.

Ak hľadáte texty, ktoré by pomohli učiacim sa pri štúdiu, odporúčame publikáciu STEP „Poradenstvo v oblasti zamestnávania – čo je efektívne pre znevýhodnených“, ktorá poskytuje prehľad dôkazov a rozsiahly zoznam literatúry<sup>4</sup>.

*My robíme veci inak: naše služby vyžadujú, aby poradcovia konali rozdielne ako STEP.*

STEP vychádza z dôkazov toho, čo pomáha znevýhodneným ľuďom zamestnať sa. Uznáva aj etický názor o práve klientov prijímať informované rozhodnutia o svojom živote a voľbách na trhu práce.

V praxi sa ukázalo, že zručnosti STEP a etická pozícia STEP sú užitočné pre poradcov a klientov z veľmi rozdielnych pracovných a legislatívnych prostredí, a drobné nezhody boli zdrojom užitočnej diskusie a učenia. Ak však existujú neprekonateľné a zásadné rozdiely, ktoré by mohli byť predkladané niektorými extrémnymi požiadavkami programov sociálneho zabezpečenia, alebo nadmerné spoliehanie sa na počítačové systémy, ktoré by mali nahradiť osobné poradenstvo (a ďalšie príklady), potom STEP nie je vhodný. Tvrdíme, že takéto systémy sú samy osebe nesprávne, avšak takáto diskusia nie je predmetom toho, ako sa uplatňujú učebné osnovy STEP.

### **Náklady a autorské práva**

*Môžem implementovať a ponúkať tréning STEP prostredníctvom mojej organizácie?*

Áno. Tréning a učebné osnovy STEP boli sprístupnené na všeobecné použitie. Neexistuje obmedzenie, ako Vy alebo ktokoľvek má dodávať služby, ktoré obsahujú materiály STEP na implementáciu tréningu. Nemôžete však predávať originály a ak ich chcete distribuovať, musíte získať povolenie od autorov alebo partnerov projektu.

*Môžem predávať príručku STEP a súvisiace materiály?*

Nie. Podľa podmienok grantu Erasmus+, ktorý bol poskytnutý pre projekt STEP, príručka STEP a súvisiace materiály sú k dispozícii bezplatne. Autorské práva majú autori a partneri projektu. Osoby a organizácie, ktoré chcú mať k dispozícii svoje vlastné kópie, by sa mali obrátiť na partnerov projektu.

*Môžem používať cvičenia STEP? Potrebujem povolenie a sú spoplatnené?*

Používanie cvičení STEP a iných materiálov STEP nie je spoplatnené. Nepotrebuje povolenie, ale máte povinnosť:

- uviesť odvolávku na program STEP vo svojich materiáloch a používať logo STEP vedľa svojho vlastného loga
- oboznámiť partnerov projektu STEP, že používate program STEP
- kontaktovať partnerov projektu STEP ohľadne všetkých otázok, ktoré sa týkajú programu STEP, aby ste ho mohli čo najlepšie využiť na vlastné účely a zároveň tak poskytnúť spätnú väzbu na jeho zlepšenie. Partneri sa môžu rozhodnúť, že Vám poskytnú pomoc bez poplatku alebo môžu požiadať o poplatok.

---

<sup>4</sup> Dostupné od partnerov projektu.

*Môžem zverejniť vlastný výcvikový kurz?*

Áno, a je to bez poplatku. Vo Vašej publikácii musí byť spomenutý program STEP, ERASMUS + a autori, či už v tlačenej, elektronickej alebo inej forme.

## Kontakty na partnerov STEP

Organizácie podieľajúce sa na vývoji STEP-u sú uvedené nižšie. Neváhajte nás kontaktovať pre viac informácií a podporu.

CYPRUS

**M.M.C Management Center Limited**

16 Imvrou street

Nicosia

CYPRUS

+357 22 466633

christiana@mmclearningsolutions.com

www.mmclearningsolutions.com

MAĎARSKO

**Human Profess Kozhasznú Nonprofit Kft.**

Fo u. 144/B

Rádóckolged

HUNGARY

+36704225787

mariann.magyar@humanprofess.hu

www.humanprofess.hu

POLSKO

**Instytut Technologii Eksploatacji-PIB**

Pulaskiego

Radom

POLAND

048483644241

katarzyna.slawinska@itee.radom.pl

www.itee.radom.pl

VEĽKÁ BRITÁNIA

**VRC Ltd.**

28 West End Road

EX5QW Exeter

UNITED KINGDOM

+44 1392 881 525

david.imber@vrconsultuk.com

www.vrconsultuk.com

SLOVENSKO

**TREXIMA Bratislava Ltd.**

Drobného 29

844 07 Bratislava

SLOVAKIA

+421 (0)2 333 222 94

zabka@trexima.sk

www.trexima.sk

SLOVENSKO

**Spoluprácou pre lepšiu budúcnosť - Veľký**

**Meder**

Kúpeľná 3544/33

932 01 Veľký Meder

SLOVAKIA

+421 905 928862

ildiko.hanuliakova@gmail.com

www.ozbuducnost.sk



## **Sprievodca materiálov prístupných na e-learningovej platforme (vzorové cvičenia atď.)**

STEP e-learningová platforma sa nachádza na <https://moodle.skillstep.eu/>. V rámci platformy sa nachádza sekcia, pod názvom "Súbory s cvičeniami STEP". Cvičenia je možné stiahnuť alebo použiť ich online.

V rámci sekcie sa nachádza aj excel súbor nazvaný "Sprievodca STEPom a využitie cvičení v repozitári" (dostupný iba v anglickej verzii). Poskytuje rýchly návod na to, kedy použiť ktoré cvičenie. Viacero cvičení je vhodných na využitie pre viaceré moduly.

## Príloha 1 STEP Sprievodca

O tomto sprievodcovi.....	51
Organizácie a personál .....	51
Popis programu .....	51
Registrácia .....	51
Zahájenie.....	51
Metódy a časový harmonogram programu .....	52
Hodnotenie a certifikácia .....	52
Plagiátorstvo/zneužitie .....	52
Postup pri odvolaní sa .....	53
Postup pri podaní sťažnosti.....	53
Zdravie a bezpečnosť .....	53
Rovnosť príležitostí .....	53
Moduly .....	53
STEP EKR vedomosti, zručnosti a kompetencie; pozri príloha 2 tejto príručky.....	53
Prílohy Sprievodcu poslucháča .....	54
Príloha A Príklad dohody o vzdelávaní/Registračný formulár .....	54
Príloha B Dohoda o vzdelávaní.....	55
Príloha C Proces hodnotenia .....	57
Príloha D Plagiátorstvo / Zneužitie.....	62
Príloha E Zdravie a bezpečnosť .....	62
Príloha F Proces odvolania sa kandidáta.....	62
Príloha G Proces podania sťažnosti .....	63

## **O tomto sprievodcovi**

Tento sprievodca popisuje procesy a usmernenia, ktorými sa riadia Vaša účasť na programme STEP.

Opisuje, ako je štruktúrovaný certifikát, Vaše práva a zodpovednosť a úloha organizácie, ktorá je zapojená do programu.

**Prosím, vyplňte registračný formulár v prílohe č. 1 a odovzdajte ho ....**

## **Organizácie a personál**

Vyplňte túto sekciu v súlade s lokálnymi alebo národnými podmienkami.  
Do poskytnutia certifikátu sú zapojené tri organizácie.

**[A]** je zodpovedné za školenie, podporu a hodnotenie.  
Kontakt na túto osobu je: [...]

**[B]** je organizácia zodpovedná za dohľad nad dodržiavaním stanoveného štandardu programu a zabezpečuje, aby hodnotenie bolo v súlade so stanovenou úrovňou programu. Za bežných okolností nemusíte prísť do kontaktu s B. Ak však máte sťažnosť alebo problém, ktorý nie je možné vyriešiť s A, môžete B kontaktovať.  
Kontakt: [...].

**[C]** je organizácia, ktorá Vám udelí certifikát.

## **Popis programu**

Tento kurz je slovenskou verziou STEP certifikátu, ktorý je možné získať absolvovaním kurzu STEP.

Certifikát je [vložte názov kvalifikácie] (úroveň ... EKR).

STEP certifikát je praktickou kvalifikáciou, získanie ktorej sa odohráva priamo na pracovisku a je určený pre ľudí pracujúcich a podporujúcich znevýhodnené osoby pri zamestnaní sa.

Získanie certifikátu si vyžaduje, aby ste mali kompetencie, ktoré sú popísané nižšie.

Kompetencia je dokázaná praxou alebo demonštráciou zručností. Môžete si vybrať, či si želáte byť hodnotení na základe zručností, ktoré v súčasnosti máte, alebo až po absolvovaní STEP kurzu.

## **Registrácia**

[ vyplňte podmienky registrácie a priložte formuláre prílohy č. 1. ]

## **Zahájenie**

[vyplňte pravidlá zahájenia kurzu, ktoré by mali obsahovať minimálne nasledovné]:

Školenie, ktoré sa bude poskytovať

Procedúry a požiadavky na hodnotenie

Organizačné pravidlá a usmernenia

Úlohy a zodpovednosť  
Podpora pri získavaní kvalifikácie  
Prístup k tútorom a materiálom  
Zdravie a bezpečnosť  
Individuálne vzdelávacie potreby a ich plnenie

### **Metódy a časový harmonogram programu**

[Vyplňte tu informácie týkajúce sa dištančného vzdelávania, face to face štúdia a účasti, praktického vyskúšania, navrhovaného časového harmonogramu a časové obmedzenia ]

### **Hodnotenie a certifikácia**

Certifikát je možné získať ak bude dokázané (či už praxou, alebo inými spôsobmi), že poslucháč získal alebo má všetky požadované kompetencie.

Kompetencie a zručnosti sú merané na základe STEP EKR stupnice zameranej na kompetencie a zručnosti:

- Nepreukázané
- Preukázané v rámci jednoduchej simulácie
- Preukázané v rámci simulácie reálnej situácie
- Preukázané v rámci reálnej situácie
- Kompetencia alebo zručnosť získaná a preukázaná pred absolvovaním kurzu

Vedomosti sú merané na základe STEP EKR stupnice zameranej na vedomosti:

- Nepreukázané
- Preukázané v rámci skupinovej diskusie počas kurzu alebo hodnotenia tútorom
- Preukázané na základe vlastnej prezentácie vedomosti alebo prípadovej štúdie
- Preukázané analýzou komplexnej reálnej situácie
- Preukázané predchádzajúce (pred absolvovaním kurzu) získanie vedomosti

Váš tútor/hodnotiteľ Vám poskytne informácie, aké dôkazy na preukázanie spôsobilostí sú potrebné pre každý modul. Materiály, ktoré využívate pri hodnotení si uchovajte v portfóliu a pridajte k nim odvolávku, ku ktorému modulu sú relevantné.

V prílohe 3c nájdete šablóny, ktoré môžete využiť v rámci odvolávok.

Následne po hodnotení Vám bude odovzdaná písomná spätná väzba s informáciou, kedy získate a bude Vám vydaný certifikát.

### **Plagiátorstvo/zneužitie**

Skupinová diskusia a prehľad praxe je žiadúci a podporovaný a každá úloha (rola), ktorú ste v rámci spoločnej práce alebo skupiny zrealizovali musí byť jasne zdokladovaná, prípadne zaznačená. Podobne, pokiaľ využijete prácu, štúdiu (publikovanú alebo inak zverejnenú) niekoho iného, musíte to zahrnúť do Vašej zbierky hodnotiacich dôkazov.

V prílohách sa nachádza celé znenie pravidiel plagiátorstva.

### **Postup pri odvolaní sa**

V prípade, že nesúhlasíte s výsledkom hodnotenia, najprv by ste mali svoj nesúhlas neformálne prediskutovať so svojím hodnotiteľom a dosiahnuť nejakú dohodu, prípadne získať vysvetlenie od svojho hodnotiteľa prečo Vás tak ohodnotil.

Ak máte stále presvedčení o tom, že dané ohodnotenie bolo nespravodlivé alebo nesprávne, môžete sa odvolať na ..... Pre ďalšie informácie o odvolaní sa, pozrite prílohu, ktorá sa zaoberá touto situáciou.

### **Postup pri podaní sťažnosti**

V prípade, že si myslíte, že s Vami bolo zaobchádzané nespravodlivo, prípadne máte dôvodné podozrenie, že ste boli diskriminovaní, môžete podať sťažnosť. Každú sťažnosť dôkladne preveríme. Proces vyšetrovania sťažnosti a vyvodenie dôsledkov nájdete v prílohách.

### **Zdravie a bezpečnosť**

Zdravie a bezpečnosť pri vykonávaní činností v rámci kurzu je vo Vašej a Vášho zamestnávateľa kompetencii.

### **Rovnosť príležitostí**

Zaväzujeme sa dodržiavať rovnosť príležitostí pre všetkých kandidátov a zamestnancov.

### **Moduly**

Moduly v rámci STEP kurzu sú vo formáte Európskeho kvalifikačného rámca (EKR).

Nasledujúce tabuľky obsahujú obsah jednotlivých modulov. Budete hodnotení na základe stanovených špecifik uvedených v spomínaných tabuľkách.

Pod pojmom kompetencie rozumieme činnosti, ktoré vykonávate vo svojej práci a nesiete za ne zodpovednosť. Pod vedomosťami a zručnosťami rozumieme to, čo musíte spraviť, aby ste mohli vykonať určitú kompetenciu.

Všetky kompetencie, ktoré sú pre daný modul stanovené, musia byť aj dosiahnuté. Ak preukázate stanovené zručnosti a vedomosti, považujeme to za dosiahnutie učebného výsledku. V prípade, že máte problém pri získavaní dôkazov na Vašom pracovisku, prediskutujte to so svojím hodnotiteľom a spoločne zistíte, či sú nejaké alternatívy, ako napríklad simulácie reálnych situácií.

**STEP EKR vedomosti, zručnosti a kompetencie: pozri prílohu č. 2 tejto príručky**

**Prílohy Sprievodcu učiaceho sa**

**Príloha A Príklad dohody o vzdelávaní/Registračný formulár**

**Prosím, vytlačte a podpíšte tento formulár a dohodu a odovzdajte ich [...]**

Meno a priezvisko*		Muž/Žena*
-----------------------	--	-----------

V prípade, že chcete na certifikát uviesť iné meno a priezvisko, ako sa nachádza v kolónke vyššie, uveďte ho prosím

Dátum narodenia (deň/mesiac/rok)*	Číslo OP

Korešpondenčná adresa*	Adresa zamestnávateľa*
Tel.*	
Email*	

Špeciálne potreby (ak sa vyžadujú)

Prehlasujem, že som si prečítal/a Dohodu o vzdelávaní a príručku pre tento program a súhlasím s podmienkami, ktoré sú v nich uvedené.

Podpis zamestnávateľa* (pre programy, ktoré sú podporované zamestnávateľom)	
Podpis uchádzača o vzdelávanie*	

Podpisy na registračnom formulári sú nevyhnutné a zaväzujú k plneniu Dohody o vzdelávaní.

## **Príloha B Dohoda o vzdelávaní**

### Zámer a ciele

STEP certifikát poskytne certifikáciu poradcov zameriavajúcich sa na poradenstvo v oblasti zamestnanosti zamerané na ľudí, ktorí čelia znevýhodneniu na trhu práce.

Je navrhnutý tak, aby odrážal dôkazy o účinnej odbornej praxi a bol relevantný a dostupný pre odborníkov v rôznych národných systémoch. Certifikát je otvorený pre nových i skúsenejších odborníkov; hodnotenie je založené na získavanej praxi, takže kandidáti na certifikát budú musieť preukázať zručnosti precvičené a získané v praxi. Kandidáti budú zvyčajne ohodnotení až potom ako absolvujú kurz. Avšak, tí poradcovia, ktorí už majú potrebné zručnosti a skúsenosti, môžu byť ohodnotení priamo – bez absolvovania relevantných modulov.

### Získanie certifikátu

Všetci kandidáti sa musia aktívne zúčastňovať vzdelávania a hodnotenia a zbierať podporné dôkazy, ktoré budú slúžiť na splnenie hodnotiacich požiadaviek pre daný modul. Hodnotiace požiadavky sú vopred vyjednané medzi kandidátom, jeho zamestnávateľom a hodnotiteľom.

### Dohoda o vzdelávaní

Vzdelávanie a rozvoj potrebný na dosiahnutie žiadanej úrovne pre certifikáciu bude kandidátom poskytnuté .... (uvedte meno školiteľa).

Tréningový program STEP sa realizuje prostredníctvom série workshopov, poskytnutím materiálov cez e-learningovú platformu a mentoringom poskytovaným na pracovnom mieste ako bolo vopred dohodnuté medzi kandidátom, jeho zamestnávateľom a hodnotiteľom. Podpora a spätná väzba budú kandidátovi poskytnuté hodnotiteľom. Záujmom každého hodnotiteľa je podporiť kandidáta takým smerom, aby získal certifikát.

### Zápis

Tútor/hodnotiteľ uvedie kandidátov do kurzu a oboznámi ich s hodnotiacimi kritériami. Poskytuje tiež osobnú podporu. Kandidáti s ním budú mať možnosť prediskutovať konkrétne vzdelávacie požiadavky, ak predtým neboli identifikované a dohodnuté v rámci registračného formulára. Vzdelávací plán sa vypracováva pre každého kandidáta individuálne na základe analýzy vzdelávacích potrieb v spolupráci s konkrétnym kandidátom, prípadne zamestnávateľom. Všetky strany musia so vzdelávacím plánom súhlasiť.

Od kandidátov sa očakáva, že sa budú aktívne zúčastňovať vzdelávacích aktivít, odporúčané vzdelávacie materiály si preštudujú a zodpovedne sa pripravujú na hodnotenie.

Tútor/hodnotiteľ poskytne po hodnotení spätnú väzbu spojenú s prípadným poučením, ak úroveň preukazovaných zručností ešte nespĺňa stanovený štandard. Po záverečnom ohodnotení, hodnotiteľ podá relevantné súbory z hodnotenia akreditačným orgánom na potvrdenie. Po úspešnom potvrdení hodnotenia budú materiály odovzdané kandidátovi.

### Hodnotenie

Kandidáti sú zodpovední za to, že budú mať požadované podporné dôkazy potrebné na hodnotenie. Od kandidátov sa očakáva, že vypracujú prípadové štúdie, zrealizujú rozhovory (simulované alebo reálne),

zúčastnia sa diskusií v súlade s požiadavkami hodnotiteľa. Kandidáti musia odovzdať podporné dôkazy v stanovenom časovom harmonograme. V prípade potreby je možné dohodnúť s hodnotiteľom predĺženie času na odovzdanie.

Hodnotitelia sú schválení stanoveným orgánom.

Všetky hodnotenia budú verifikované relevantnými národnými štandardami ako aj kompetenčnými kritériami STEP programu. V prípade nutnosti doloženia podporných dôkazov bude toto prediskutované s kandidátom. Hneď ako je hodnotenie verifikované, kandidát obdrží certifikát.

Všetci kandidáti by si mali uchovať svoje podporné dôkazy.

V prípade, že si kandidáti myslia, že hodnotenie neprebehlo v súlade s dohodnutými podmienkami, alebo bolo hodnotenie vykonané nedostatočne, zle alebo nespravodlivo, majú právo sa voči výsledku hodnotenia odvolať.



## Príloha C Proces hodnotenia

### Hodnotenie zručností

Program STEP sa zaoberá získavaním a preukázaním zručností poradcov, ktoré využívajú pri svojej práci s klientmi a zamestnávateľmi. Posúdenie konkrétnej kompetencie sa preukazuje implementáciou daných zručností v praxi. Poslucháči/kandidáti na certifikáciu na základe preukázaných dôkazov demonštrujú svoje kompetencie v reálnych poradenských situáciách.

Vedomosti, zručnosti a kompetencie uvedené v každom z modulov poskytujú stanovený štandard, ktorý sa musí splniť pri hodnotení danej kompetencie.

Hodnotenie v rámci programu STEP začína prvým odovzdaním dôkazu a môže sa ukončiť až keď poslucháč/kandidát odovzdá posledný dôkaz, následne hodnotiteľ posúdi, či má dostatok informácií na záverečné posúdenie o dosiahnutej úrovni konkrétnych kompetencií a poskytne kandidátovi spätnú väzbu.

Hodnotitelia môžu požiadať kandidátov o zaslanie podporných dôkazov v čase, ktorý im vyhovuje.

Kandidáti sa nemusia zúčastniť tréningu na to, aby podporné dôkazy odovzdali hodnotiteľovi.

STEP program nevyhodnocuje kandidáta

- prostredníctvom testu formou otázok a odpovedí
- ako dokáže spracovať akademickú štúdiu
- ako dokáže zrealizovať výskum alebo inú akademickú prácu
- pri zúčastňovaní sa na tréningu
- a jeho účasť na špeciálnych školeniach
- a jeho písomné materiály, ktoré sa pre tréning nevyžadujú
- pri spracovávaní štatistík.

Tieto prípady, aj keď sa môžu vyskytnúť v iných súvisiacich kvalifikáciách, sa neberú do úvahy pri hodnotení kompetencií kandidáta v rámci STEP programu. Tieto schopnosti však nepochybne pomôžu poslucháčom získať iné zručnosti a prostredníctvom nich sa vyjadrovať. Nie sú však predmetom hodnotenia a študentom by mala byť poskytnutá každá príležitosť na preukázanie zručností získavaných v rámci STEP programu, avšak bez toho, aby boli nesprávne posudzovaní na základe nedostatku akademických výstupov.

Študenti budú požiadaní, aby predložili dôkazy o svojich schopnostiach, preto budú musieť zbierať dôkazové vyhlásenia a prípadové štúdie a budú musieť spolupracovať s hodnotiteľom, pokiaľ sa uskutoční vyhodnotenie ich kompetencií. Poslucháči, ktorí nie sú s týmto postupom oboznámení a nevyhovuje im, budú mať ťažkosti so zberom a preukazovaním dôkazov, avšak to neznamena, že im potrebné zručnosti chýbajú.

Tútori a hodnotitelia by mali poskytnúť podporu a usmernenie, ktoré poslucháčom umožnia prezentovať svoje najlepšie dôkazy, zároveň však by nemali zbierať podporné dôkazy za nich, prípadne vykonávať nevyhnutné cvičenia za nich.

### Metódy hodnotenia

Metódy hodnotenia využívané v rámci programu STEP sú spracované takým spôsobom, aby čo najlepšie vedeli hodnotiteľovi podať obraz o tom ako kandidát dokáže využiť kompetencie v reálnom živote a reálnych situáciách. Sú to napríklad tieto:

### *Hodnotenie in vivo*

Pozorovanie kandidáta pri práci so zamestnávateľmi a klientmi je najlepšou formou hodnotenia pretože poskytuje priamy dôkaz o využívaní zručností v reálnom prostredí.

Pri tejto metóde sa odporúča využiť aj video a audio nahrávanie na poskytnutie spätnej väzby. In vivo hodnotenie musí byť odobrené písomným súhlasom zamestnávateľa alebo klienta, prípadne ich právneho zástupcu, ak si to situácia vyžaduje. Písomný súhlas musí obsahovať jasne stanovenú garanciu o zachovaní ochrany a dôvery.

### *Simulácia*

Simulácie je možné využiť v prípade, že in vivo hodnotenie nie je možné. Simulácia musí byť čo najviac podobná reálnemu prostrediu. V rámci simulácie je potrebné zapojiť kompetentného herca, ktorý bude interagovať s poslucháčom/kandidátom pod dohľadom hodnotiteľa. Hercovi sa poskytne vhodný scenár a usmernenie týkajúce sa správania.

Simulácia sa môže použiť na identifikáciu konkrétnych položiek z výkazov výsledkov zručností a rámca zabezpečenia kvality. Ak však k tejto situácii dôjde, mala by sa zrealizovať minimálne jedna simulácia celkového preukázania zručností v „reálnom“ prostredí.

### *Prípadové štúdie*

Kandidát môže predložiť prípadové štúdie, aby poskytol dodatočné dôkazy o praxi, ich porozumení a zdôvodnení počas praxe/precvičovania zručnosti. Prípadové štúdie sa môžu hodnotiť samy osebe alebo pridaním diskusie alebo hodnotenia.

### *Posúdenie hodnotiteľa*

Po dokončení predloženia dôkazov môže hodnotiteľ vybrať alebo kandidát môže požiadať o formálne preskúmanie dodaných materiálov. Hodnotiteľ a kandidát budú môcť

- vyjasniť pochopenie podporných dôkazov
- doplniť popis k podporným dôkazom
- skontrolovať vhodnosť poskytnutých podporných dôkazov
- rozhodnúť sa, či je potrebné aby boli dodané ďalšie podporné dôkazy.

### Povinnosti hodnotiteľa

Hodnotiteľ musí

- skontrolovať, či dodané podporné dôkazy patria konkrétnemu kandidátovi. Spravidla podpis kandidáta spolu so svedkom (manažér alebo iná dohliadajúca osoba) je dostatočným dôkazom
- skontrolovať podporné dôkazy osobne
- implementovať výkazy vedomostiach, zručnostiach a kompetenciách
- zaznamenať svoje zistenia do formulárov na to určených
- poskytnúť svoje písomné závery kandidátovi a ak sa vyžaduje aj jeho tútorovi
- poskytnúť spätnú väzbu kandidátovi v rámci každej fázy hodnotenia, aby im pomohol pri vytvorení plánu ako pracovať so slabými stránkami, aby kandidát vedel, či potrebuje dodať ďalšie podporné dôkazy, aby zistil ako je najlepšie získať a odprezentovať podporné dôkazy
- poskytnúť všeobecnú, nie osobnú (pokiaľ to nie je vyžiadané kandidátom) spätnú väzbu na tútorov a tvorcov kurzu
- vyhnúť sa prekryvaniu medzi učením a hodnotením; v prípadoch, kedy takáto situácia vznikne, kandidát môže požiadať o názor druhej osoby.

### Využitie s inými kvalifikáciami

V mnohých krajinách s rozličným režimom pre kvalifikačné sústavy existuje zákonom dané požiadavky:

- na minimálny čas potrebný na štúdium
- na účasť
- formy skúšok prostredníctvom esejí, testov
- dosiahnutie minimálneho stupňa vzdelávania.

Tieto požiadavky nemusia nevyhnutne znamenať schopnosť aplikovať zručnosti získané v rámci programu STEP, za predpokladu, že program a jeho kritériá kvality sa plne implementovali v rámci školenia.

Rešpektujúc plne autonómiu rozličných vzdelávacích sústav, usporiadatelia programu STEP by mali:

- udeľovať STEP certifikáty absolventom STEP programu, ktorí boli hodnotení v rámci STEPu popri požiadavkách inej kvalifikácie alebo
- zahrnúť kontrolu kvality STEP v rámci inej kvalifikácie.

V každom prípade však treba aplikovať hodnotenie kompetencií na základe vzdelávacích cieľov STEPu.

### Vzdelávanie a schopnosti získané pred zápisom do programu STEP

Ľudia, ktorí sú kompetentní v používaní zručností STEP, môžu byť hodnotení pre certifikát STEP, ako je definované nižšie

- nezávisle od akejkoľvek inej kvalifikácie alebo hodnotenia
- v rámci inej kvalifikácie alebo hodnotenia v prípade, že boli dodržané kritériá STEP programu
- bez realizácie tréningu, avšak za predpokladu, že vedľa dodať podporné dôkazy na hodnotenie, že majú kompetencie potrebné na získanie certifikátu STEP.

Vlastníctvo inej kvalifikácie ako aj zamestnanie nevyklučuje aplikantov z hodnotiacich kritérií STEP programu.

## STEP podporné dôkazy a pozorovania

<b>Odovzdané podporné dôkazy a pozorovania</b> [Tento alebo obdobný formulár by mal zaznamenávať všetky materiály odovzdané kandidátom. Mali by tu byť zaznačené poznámky týkajúce sa kvality a relevantnosti podporných dôkazov k vedomostiam, zručnostiam a kompetenciám.]			
Školiace stredisko:			
Dátum: od		do	miesto
Číslo	Kontrolór		
Kandidát:			
Titul	Meno	Priezvisko	
Referencia, dátum	Popis	Poznámky	
	<b>Pozorovania získané z praxe</b>		
	<b>Simulácie/hra rolí</b>		
	<b>Prípadové štúdie</b>		
	<b>Hodnotenie</b>		
	<b>Iné</b>		
	<b>Predchádzajúce vzdelanie a skúsenosti</b>		
<b>Poznámky</b>			
<b>Podpis kontrolóra</b>		<b>Dátum</b>	

## STEP záznam hodnotenia

<b>STEP záznam hodnotenia</b>			
[Tento alebo obdobný formulár by mal byť použitý na zaznamenanie podporných dôkazov pre jednotlivé moduly (1 až 12). Hodnotitelia by mali posudzovať dané záznamy v súlade s výkazmi vedomostí, zručností a kompetencií.]			
<b>Meno kandidáta:</b>			
<b>Modul</b>	<b>Podporné dôkazy</b>	<b>Dátum splnenia štandardu modulu</b>	
1. Klientove presvedčenia o práci			
2. Voľba zamestnania (povolania)			
3. Hľadanie práce (zamestnania)			
4. Uchádzanie sa o pracovné miesto			
5. Udržanie si zamestnania			
6. Interpersonálne komunikačné zručnosti			
7. Plánovanie			
8. Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti			
9. Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa			
10. Budovanie zdrojov a partnerských sietí poradcu na trhu práce			
11. Etika			
12. Teória znevýhodnenia v oblasti zamestnanosti			
<b>Podpis kontrolóra</b>		<b>Dátum</b>	

## **Príloha D Plagiátorstvo / Zneužitie**

Zneužitie (vrátane plagiátorstva) musí byť ohlásené relevantnej autorite, ktorou bude tento priestupok následne vyšetrený.

Proces vyšetrovania z podozrenia zneužitia môže zahŕňať nasledovné:

Zodpovedná osoba  
Uchovávanie záznamov  
Nezávislosť vyšetrovateľov  
Rýchlosť vyšetrovania  
Spolupráca

Proces:  
Obvinenie  
Oficiálna odpoveď  
Prešetrenie  
Správa  
Rozhodnutie  
Výzva na nápravu

.....]

## **Príloha E Zdravie a bezpečnosť**

Organizácia  
Trenéri  
Poslucháči  
Zapojení zamestnávateľia  
Priestory  
Zhodnotenie risku  
Výkazníctvo  
Poistenie

## **Príloha F Proces odvolania sa kandidáta**

Pred podaním odvolania je potrebné si daný problém neformálne prediskutovať s hodnotiteľom a dospieť k dohode alebo porozumeniu.

V prípade, že kandidát nie je spokojný s hodnotením musia upovedomiť organizáciu s potrebnými informáciami. Organizácia komunikuje so všetkými dotknutými stranami a svoje rozhodnutie doručí v rámci stanoveného časového limitu.

V prípade, že kandidát stále nie je spokojný s rozhodnutím, môžu podať návrh na ďalšie odvolanie.

## **Príloha G Proces podania sťažnosti**

V prípade, že kandidát nie je spokojný, podá sťažnosť. Pri riešení sťažnosti by mal riešiteľ stanoviť proces vyšetrenia, čas odpovede, dohodu o náprave.

## **Príloha H Rovnosť príležitostí**

Nábor do programu

Účasť na programe

Adaptácia alebo prispôsobenie potrebné zrealizovať

Povinnosti kandidáta

Proces odvolania

## Príloha 2 STEP Vzdelávacie výstupy vedomostí, zručností a kompetencií podľa úrovne EKR

Relevantné EKR stupe pre STEP sú nasledovné:

- Pre vedomosti: L3 vedomosti o faktoch, princípoch, postupoch a všeobecných koncepciách v oblasti štúdia alebo zamestnania alebo L4 faktická a teoretická vedomosť chápaná v širšom koncepte v rámci oblasti štúdia alebo zamestnania
- Pre zručnosti: L6 pokročilá úroveň zručností na vysokej úrovni umožňujúcej tvorby inovácie a riešenia zložitých a nepredvídateľných problémov v špecifickej oblasti štúdia alebo zamestnania
- Pre kompetencie: L4 Riadenie seba samého podľa stanovených usmernení v rámci štúdia alebo zamestnania, zvyčajne predvídateľné, ale podliehajú zmenám, dohliadanie rutinnej práce ostatných a prevzatie určitej zodpovednosti za hodnotenie a zlepšenie pracovných alebo študijných aktivít alebo L5 Riadenie a dohľad nad pracovnými alebo študijnými činnosťami, pri ktorých dochádza k nepredvídateľnej zmene; posúdenie a rozvíjanie výkonu seba a ostatných

Úroveň L6 pre vedomosti sa dosahuje požadovaná vedomosť nad úrovňou potrebnou pre kvalifikované vykonávanie odborných poradenských služieb zamestnanosti.

Zručnosti úrovne L3 alebo L4 sú pod úrovňou potrebnou na poskytnutie odbornej poradenskej služby zamestnanosti.

Úroveň zodpovednosti a autonómie požadované pre poradcov pracujúcich v dobre fungujúcej organizácii so stanovenou štruktúrou je pomerne dobre popísaná v rámci L4. Poradcovia, ktorí pracujú bez podpory v podobe dobre fungujúcej organizácie so stanovenou štruktúrou, prípadne tí, ktorí majú určitý stupeň zodpovednosti a dohľadu nad ostatnými, budú musieť dosiahnuť úroveň L5 alebo vyššiu.

Pre štandardnú implementáciu programu STEP v rámci organizácie so stanovenou štruktúrou odporúčaniami minimálne úroveň 4. Avšak, v praxi odporúčaný stupeň EKR je L5 alebo L6 keďže táto úroveň je využívaná najčastejšie a javí sa ako najvhodnejšia pre školiace programy zaoberajúce sa poradenstvom v zamestnanosti.

Organizácie, ktoré implementujú program STEP v rámci svojho národného alebo organizačného rámca, by mali využiť svoju flexibilitu na navrhovanie kvalifikácií a spôsobov hodnotenia, ktoré odrážajú rovnováhu vedomostí, zručností a kompetencií požadovaných od profesionálnych poradcov pre zamestnanie.

V kontexte EKR	Vedomosti sú <i>teoretické</i> a/alebo <i>faktické</i> .	Zručnosti sú <i>kognitívne</i> (zahŕňajúce logické, intuitívne a kreatívne myslenie) a <i>praktické</i> (zahŕňajúce používanie metód, materiálov, nástrojov a prístrojov)	Spôsobilosti zahŕňajú <i>zodpovednosť</i> a <i>autonómiu</i> .
----------------	--	---	--



Modul 1: Klientove presvedčenia o práci	Vedomosti	Zručnosti	Kompetencie
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obhajovať hodnotu viery a sebavedomia podporujúcich a vychádzajúcich z konkrétnych činností</li> <li>2. Preukazovať pochopenie faktorov, ktoré ovplyvňujú klientove presvedčenia, zahŕňajúc tie, týkajúce sa <ul style="list-style-type: none"> <li>– sociálneho zabezpečenia a aktívnej politiky trhu práce</li> <li>– sociálneho prostredia</li> <li>– predchádzajúcej pracovnej histórie</li> <li>– sebavedomia na získanie práce</li> </ul> </li> <li>3. Popísať vzťah medzi znevýhodnením, zamestnanosťou a rovnosťou príležitostí</li> <li>4. Rozpoznať dopad zdravia a postihnutia na možnosť zamestnania sa a naopak</li> <li>5. Vymenovať a rozpracovať pravidlá programov na podporu zamestnanosti</li> <li>6. Vymenovať osobné a finčné výhody nájdenia vhodnej práce ako aj iné záležitosti týkajúce sa trhu práce: <ul style="list-style-type: none"> <li>– pohyb voľných pracovných miest a zamestnaní a faktory, ktoré ich ovplyvňujú</li> <li>– náborové metódy využívané</li> </ul> </li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude vedieť poslucháč preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pýtať sa klientov „správne“ otázky o ich presvedčeniach, myšlienkach a prístupe k práci a možnostiam zamestnať sa</li> <li>2. zisťovať klientove presvedčenia o možnosti získania práce a pomôcť im identifikovať zdroje na získavanie informácií o zamestnaní sa</li> <li>3. podporovať klientov k pozitívnemu vnímaniu výhod získania zamestnania a vyhodnotenia zmien, ktoré by nastali v ich osobnom živote</li> <li>4. spoznávať klientove schopnosti a skúsenosti</li> <li>5. pomáhať klientom prevziať iniciatívu pri spoznávaní trhu práce a alternatívach byť súčasťou trhu práce alebo byť mimo neho</li> <li>6. poskytovať selektívnu pozitívnu spätnú väzbu</li> <li>7. spochybňovať nefaktické, chybné a zbytočné presvedčenia spôsobom, ktorý podporí klienta</li> <li>8. poskytovať relevantné príklady úspechu v hľadaní a zachovaní si zamestnania</li> <li>9. zvážiť etické konflikty medzi osobnou voľbou a požiadavkami programov na podporu zamestnanosti</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rozvoj klientovho pochopenia hodnoty, ktorú pre neho zamestnanie má</li> <li>2. realizáciu pracovných rozhovorov s rozličnými klientami za účelom <ul style="list-style-type: none"> <li>– zisťovania ich presvedčení</li> <li>– podpory pri chápaní fungovania trhu práce</li> <li>– rozvoja presvedčení a ambícií, ktoré sú dosiahnuteľné</li> <li>– zvyšovania sebavedomia na úroveň, na ktorej je možné s istotou realizovať konkrétne činnosti.</li> </ul> </li> <li>3. prácu s klientom s cieľom objavovať a rozvíjať klientove pozitívne presvedčenia o <ul style="list-style-type: none"> <li>– dosiahnuteľnosti práce</li> <li>– výhodách zamestnania vo vzťahu k ich osobným podmienkam a dostupnom trhu práce</li> <li>– ich vlastnej schopnosti pracovať</li> <li>– požiadavkách (oficiálne, osobné potreby) a voľbou medzi podporou v nezamestnanosti, nezamestnanosťou.</li> </ul> </li> <li>4. Prácu s klientom za účelom im pomôcť pri rozhodovaní a rozvíjať</li> </ol>

	<p>zamestnávateľmi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– príklady a typy zamestnaní a sektorov a s tým súvisiace kompetenčné požiadavky na zamestnancov</li> </ul>	<p>10. rozoznať klebety od faktov a rozhodovať sa na základe dostupných informácií</p>	<p>pozitívne presvedčenia prostredníctvom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– osobného rozhovoru</li> <li>– skupinovej diskusie</li> <li>– podporovaním klienta pri realizácii prehľadu o vlastných skúsenostiach a prioritách</li> <li>– rozvíjania ich myslenia prostredníctvom vykonávania činností súvisiacich s trhom práce.</li> </ul>
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p>		

Modul 2: Voľba zamestnania (povolania)	Vedomosť	Zručnosti	Kompetencie
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. opísať miestny a sektorálny trh práce</li> <li>2. vymenovať rozličné typy zamestnaneckých zmlúv</li> <li>3. vysvetliť efekt osobných želaní a rozhodnutí na výber zamestnania</li> <li>4. rozpoznať rozdiely medzi názvom pracovného miesta, opisom, požiadavkami na pracovné miesto a jednotlivými úlohami vykonávanými na pracovnom mieste</li> <li>5. popísať dopad pracovného prostredia na výber zamestnania</li> <li>6. popísať dopad aspektov (ako napr. cestovanie do práce, oblečenie a iné) na výber zamestnania nesúvisiacich so zamestnaním</li> <li>7. popísať výhody a nevýhody využívania súkromných poradenských systémov a databáz</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude vedieť poslucháč preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pomôcť klientom prediskutovať a poznávať: <ul style="list-style-type: none"> <li>– dostupné alebo možné zamestnania</li> <li>– vhodných zamestnávateľov</li> <li>– vhodné zamestnania</li> <li>– porovnávať alternatívy</li> <li>– možnosti samostatne zárobkových činností, partnerstvá</li> <li>– pracovné prostredie, ktoré by klientovi sociálne a fyzicky vyhovovalo</li> <li>– možnosti pracovných zmlúv, platu a podmienok</li> </ul> </li> <li>2. pomôcť klientom rozpoznať, vyhodnotiť a vážiť si svoje <ul style="list-style-type: none"> <li>– skúsenosti</li> <li>– kvalifikácie</li> <li>– želania</li> <li>– zručnosti a talent</li> <li>– osobné preferencie</li> <li>– podmienky</li> </ul> </li> <li>3. pomôcť klientom porozmýšľať o časovom harmonograme, krátkodobých a dlhodobých cieľoch</li> <li>4. pomôcť klientom využiť informácie, vlastné kontakty a zdroje na</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rozvíjanie klientovej schopnosti urobiť reálne rozhodnutia na trhu práce</li> <li>2. vykonávať diskusie a činnosti, ktoré <ul style="list-style-type: none"> <li>– pomôžu klientom pri rozhodovaní o kariére a zamestnaní</li> <li>– podporia pri porovnávaní alternatív týkajúcich sa dostupnosti práce na miestnom trhu práce</li> <li>– pomôžu klientom zvoliť si zamestnanie, ktoré je dosiahnuteľné v rámci ich trhu práce</li> <li>– pomôžu klientom vykonávať činnosti, ktoré napomôžu pri rozhodovaní o zamestnaní</li> <li>– pomôžu klientom rozoznávať vlastné schopnosti, želania a skúsenosti v nadväznosti na zvolené zamestnanie</li> <li>– podporovať klientov pri zvažovaní možností ako <ul style="list-style-type: none"> <li>○ práca na dobu určitú alebo neurčitú</li> <li>○ podnikateľské činnosti</li> <li>○ pracovné skúsenosti alebo prax</li> </ul> </li> </ul> </li> </ol>

		<p>zhodnotenie dostupnosti zamestnania v rámci miestneho trhu práce</p> <p>5. rozvíjať seba-hodnotenie klienta prostredníctvom vyhodnotenia ich schopností v porovnaní s požiadavkami zamestnávateľa, pracovnými povinnosťami a pracovným prostredím</p> <p>6. podporovať porovnávanie alternatív</p> <p>7. poskytovať nápady alebo informácie, ktoré môžu byť relevantné pri procese rozhodovania</p> <p>8. vykonávať len tie formálne testy a hodnotiace procesy, ktoré sú podporené kvalitnými faktami a ktoré je poradca kvalifikovaný viesť</p>	<p>– Aplikovať vhodné prístupy pri pomoci klientom robiť rozhodnutia týkajúce sa kariéry prostredníctvom</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ osobných rozhovorov</li> <li>○ skupinových diskusií</li> <li>○ podporovania klientov v realizácii prehľadu o vlastnom talente, túžbach, skúsenostiach a prioritách</li> <li>○ podpory klientov pri rozvíjaní skúseností a informácií prostredníctvom aktivít súvisiacich s trhom práce</li> <li>○ podpory klientov pri hľadaní informácií</li> </ul>
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p>		

<b>Modul 3: Hľadanie práce (zamestnania)</b>	<b>Vedomosť</b>	<b>Zručnosti</b>	<b>Kompetencie</b>
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. preukázať celkovú vedomosť o trhu práce týkajúcu sa: <ul style="list-style-type: none"> <li>– networkingu</li> <li>– identifikácie zdrojov informácií</li> <li>– techník hľadania práce</li> <li>– robenia prieskumu miestneho trhu práce</li> <li>– pochopenia pohybu voľných pracovných miest, zamestnaní a týkajúcich sa faktorov</li> <li>– náborových metód využívaných zamestnávateľmi</li> <li>– príkladov a typov zamestnania, sektorov a požiadaviek zamestnávateľa</li> </ul> </li> <li>2. získavať komplexné vedomosti o technikách hľadania</li> <li>3. preukázať vedomosť ako a kde poskytovať informácie tak, aby ich klienti mohli užitočne využívať</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude vedieť poslucháč preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pomôcť klientom identifikovať správne informácie trhu práce na výber zamestnania</li> <li>2. podporovať rozvoj a využívanie vlastných kontaktov a informácií klienta ako formálne profesné siete a kluby ale aj neformálne kontakty ako rodina a priatelia</li> <li>3. pomôcť klientom so zavedením systému hľadania práce zahŕňajúcim sledovanie <ul style="list-style-type: none"> <li>– kontaktov</li> <li>– prístupov a odpovedí</li> <li>– zdrojov informácií o voľných pracovných miestach</li> <li>– hľadání práce</li> <li>– nájdených príležitostí</li> <li>– realizovaných činností</li> <li>– vyhodnotení vhodnosti každého zamestnania</li> </ul> </li> <li>4. poskytnúť školenie alebo skúsenosti, ktoré umožnia klientovi efektívne hľadať zamestnanie prostredníctvom prostriedkov, ktoré sú mu nové</li> <li>5. pomôcť klientovi poskytnutím informácií o trhu práce a poučiť ich vykonávať vlastný rešerš</li> <li>6. udržiavať aktívnu informovanosť</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rozvoj schopnosti klienta zbierať informácie riadiť svoje vlastné zdroje a činnosti súvisiace s hľadaním práce</li> <li>2. vykonávanie diskusií a činností, ktoré umožnia klientovi <ol style="list-style-type: none"> <li>a. identifikovať vhodné informácie o trhu práce potrebné na rozhodnutie o výbere zamestnania a podporiť ich sebareflexiu týkajúcu sa trhu práce</li> <li>b. nájsť si zamestnanie prostredníctvom <ul style="list-style-type: none"> <li>– využitia rôznych médií</li> <li>– využitia osobných kontaktov</li> <li>– využitia formálnych a neformálnych sietí</li> </ul> </li> <li>c. získať informácie o konkrétnom zamestnaní: <ul style="list-style-type: none"> <li>– potrebná kvalifikácie a skúsenosti</li> <li>– pracovné úlohy</li> <li>– sociálne a fyzické prostredie</li> <li>– zmluva a plat</li> <li>– náborové procesy</li> </ul> </li> <li>d. zaznamenať postup a pochopiť nevyhnutnosť vytrvalosti</li> </ol> </li> </ol>

		<p>o miestnom trhu práce</p> <p>7. pripraviť a zrealizovať plán na vyriešenie osobných záležitostí ako doprava zdravie, financie a iné osobné otázky súvisiace s prechodom do zamestnania</p>	<p>e. zlepšovať úroveň vedomostí a posudzovanie rozhodnutí a získaných skúseností</p> <p>3. udržiavanie profesných vzťahov so zamestnávateľmi za účelom získavania informácií o zamestnaniach a voľných pracovných miestach</p> <p>4. zdieľanie informácií s kolegami v rámci tímu na zlepšenie pochopenia fungovania trhu práce</p>
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 10: Budovanie zdrojov a partnerských sietí poradcu na trhu práce</p> <p>Modul 7: Plánovanie</p>		

<b>Modul 4: Uchádzanie sa o pracovné miesto</b>	<b>Vedomosť</b>	<b>Zručnosti</b>	<b>Kompetencie</b>
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>mať komplexnú vedomosť o trhu práce <ul style="list-style-type: none"> <li>náborových metódach</li> <li>networkingu</li> <li>zdrojoch informácií</li> <li>technikách hľadania práce</li> <li>miestnom trhu práce a relevantných sektoroch nachádzajúcich sa na miestnom trhu práce</li> </ul> </li> <li>vnímať ako využívať kognitívnu prípravu a precvičovať si ako minimalizovať stres a pripravovať sa na prípadné zlyhanie</li> <li>vedieť ako a kedy poskytnúť faktické informácie klientovi tak, aby ich vedel využiť</li> <li>mať základnú znalosť využívania psychometrických a ostatných formálnych testov a procesov ich vykonávania zamestnávateľmi</li> <li>mať základnú znalosť o nábore a platných právnych normách</li> <li>mať základnú znalosť o vzdelávacích stratégiách na rozvoj primeraného konkurencieschopného správania</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude vedieť poslucháč preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>poskytnúť podporu klientom, aby títo vedeli identifikovať metódy, procesy a ľudí zapojených do výberu zamestnania aj pre zamestnania a sektory, v ktorých nie sú zbehlí</li> <li>poskytnúť podporu klientom aby sa dokázali efektívne prezentovať pri uchádzaní sa o prácu, napr. v rámci <ul style="list-style-type: none"> <li>korešpondencie</li> <li>prípravy životopisu</li> <li>formálnych a neformálnych pohovoroch, rozhovoroch a stretnutiach</li> <li>networkingu</li> <li>spoločenských udalostiach</li> <li>počítačových testov, testov na preskúšanie zručností, psychologických profiloch, prezentáciách</li> <li>pravidlách obliekaniach a celkového výzoru</li> </ul> </li> <li>pomôcť klientov vykonávať kognitívnu prípravu na špecifické udalosti</li> <li>pomôcť klientom precvičiť si zložité aspekty testovania</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>umožnenie klientovi vytvoriť si osobný akčný plán, ktorý pokrýva všetky aspekty pri uchádzaní sa o pracovné miesto</li> <li>klientov a získanie zručností potrebných pri uchádzaní sa pracovné miesto (precvičovanie a tréning, žiadosť o prijatie, interview, príprava, podpora a spätná väzba)</li> <li>podporu klientov vo vzdelávaní, precvičovaní, networkingu ako súčasti pri uchádzaní sa o prácu</li> <li>podporu klientov pri získavaní informácií a testovaní rôznych postupov využívaných pri výbere potenciálnych zamestnancov</li> <li>podporu húževnatosti a vytrvalosti po prípadnom zlyhaní pri uchádzaní sa o pracovné miesto</li> <li>podporu proaktívnosti pri networkingu so zamestnávateľmi</li> <li>podporu spolupráce so zamestnávateľmi</li> </ol>

	<p>klientov (napr. networking, zručnosti týkajúce sa pohovorov a iné)</p> <p>7. mať znalosť kde hľadať informácie o kariérnom postupe, resp. kariére vo všeobecnosti ako aj informácie týkajúce sa trhu práce</p>	<p>5. pripraviť klientov na prekážky a motivovať ich k neustálemu úsiliu</p> <p>6. rozvíjať sebareflexiu, sebahodnotenie a vedieť si naplánovať rozvoj zručností</p> <p>7. podporovať húževnatosť a vytrvalosť po prípadnom zlyhaní klienta pri hľadaní práce</p>	
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 10: Budovanie zdrojov a partnerských sietí poradcu na trhu práce</p> <p>Modul 7: Plánovanie</p> <p>Modul 3: Hľadanie práce (zamestnania)</p>		



Modul 5: Udržanie si zamestnania	Vedomosť	Zručnosti	Kompetencie
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pochopiť osobné, sociálne a faktory súvisiace s povoláním relevantné k prechodu od nezamestnanosti k zamestnaniu sa</li> <li>2. preukázať znalosť o právnych normách týkajúcich sa zamestnávania a iných praktík súvisiacich s prácou</li> <li>3. preukázať schopnosť prispôsobenia sa práci alebo pracovnej disciplíne</li> <li>4. preukázať vedomosť o existujúcich dostupných službách zaoberajúcich sa tréningom a podporou</li> <li>5. preukázať pochopenie dôležitosti pracovnej kapacity a technikách jej tvorby</li> <li>6. preukázať pochopenie dôležitosti sociálnych aspektov pracovného prostredia, integrácie, istoty a výkonov v práci</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude vedieť poslucháč preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pomôcť klientovi pri získavaní informácií o pracovnom mieste a požiadavkách na neho</li> <li>2. pomôcť klientovi pripraviť si a realizovať plán na prekonanie problémov týkajúcich sa dopravy, zdravia, financií, prípadne iných osobných problémov v procese zamestnania sa</li> <li>3. vyhodnotiť postupu so zamestnávateľom a klientom počas a po zamestnaní sa v závislosti od okolností, poskytnutie potrebnej podpory</li> <li>4. vyhodnotiť potrebu nutnosti adaptácie alebo prispôsobenia pracovného miesta s klientom a zamestnávateľom, dohodnúť prípadné zmeny</li> <li>5. poskytnúť alebo nájsť spôsoby podania podpory na pracovisku počas praxe, v závislosti od potreby</li> <li>6. sprevádzať klientov a obhajovať ich v prípade potreby pred zamestnávateľmi</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pomáhajúce klientom pripraviť si a zrealizovať plán na svoj prechod do zamestnania, ktorý by mal zahŕňať nasledovné <ul style="list-style-type: none"> <li>– riadenie zmien v osobnom živote ako financie, doprava, vzhľad, odpočinok, voľný čas, vzťahy, domácnosť</li> <li>– získavanie zručností a kompetencií</li> </ul> </li> <li>2. spolupracovať s klientom a zamestnávateľom počas a po zamestnaní sa v závislosti od okolností poskytujúc nevyhnutnú podporu prostredníctvom <ul style="list-style-type: none"> <li>– koučingu</li> <li>– vyjednávania pri zmenách pracovného miesta</li> <li>– vedenia (manažérov a supervízorov)</li> <li>– ohodnocovania ostatnej podpory alebo školiacich služieb</li> </ul> </li> </ol>
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 7: Plánovanie</p>		

	<p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 10: Budovanie zdrojov a partnerských sietí poradcu na trhu práce</p>
--	--

<b>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</b>	<b>Vedomosť</b>	<b>Zručnosti</b>	<b>Kompetencie</b>
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný preukázať vedomosť a základné teoretické znalosti postačujúce na poskytovanie usmerňovanie dennej praxe v:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. budovania rešpektu a dôvery vo vzťahoch</li> <li>2. poradenstve zameranom na klienta</li> <li>3. aktívnom vzdelávaní</li> <li>4. využívaní komunikačných nástrojov pre efektívnu interakciu ako techniky aktívneho počúvania, empatia, osobné povedomie</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude vedieť poslucháč preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. využívať komunikačné zručnosti <ol style="list-style-type: none"> <li>a. počúvanie, oceňovanie, obmedzovať sa v prílišnom rozprávaní</li> <li>b. pýtanie sa prostredníctvom otvorených otázok</li> <li>c. používanie jednostranného , obojstranného alebo empatického zrkadlenia na zvýraznenie pozitívnych zručností, postojov a presvedčení, činností, vedomostí</li> <li>d. sumarizácia, posudzovanie</li> <li>e. zisťovanie</li> <li>f. prerámcovanie negatívnych situácií a hľadanie pozitívnych riešení</li> <li>g. zdôrazňovanie úsilia tak isto ako aj výsledkov</li> <li>h. vysvetľovanie zlyhania ako aj precvičovania a úsilia</li> <li>i. poskytovanie konkrétnej a okamžitej spätnej väzby a selektívnej spätnej väzby so zameraním sa na prácu</li> <li>j. poskytovanie korigujúcej spätnej väzby zameriavajúcej</li> </ol> </li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude poslucháč schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vykonávanie efektívnych pracovných pohovorov/rozhovorov s klientmi <ul style="list-style-type: none"> <li>– použitím pokročilého aktívneho počúvania a skúmania a chápania situácií a potrieb klienta</li> <li>– podporou prípravy klientov na vykonávanie aktivít zameraných na prácu</li> <li>– poskytovaním informácií klientom v nápomocných, prípustných a využiteľných spôsobom</li> <li>– riešením námietok a problémov a prácou s problémovými ľuďmi</li> </ul> </li> <li>2. riadenie záznamov klientov/prípadov</li> <li>3. spolupráca s ostatnými špecialistami a inými podpornými pracovníkmi (napr. zdravotní a sociálni pracovníci)</li> <li>4. kde je to nevyhnutné precvičovať, rozvíjať a viesť skupiny klientov</li> </ol> <p>Poslucháč bude tiež schopný orientovať komunikáciu na zamestnanosť a témy</p>

		<p>sa na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- udalosť/činnosť</li> <li>- nie na osobu</li> <li>- poskytovanie informácií</li> <li>- nie kritiku</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. komunikovať spôsobom, ktorý pomôže rozvíjať klientovu vlastnú prípravu, plány, sebavedomie, schopnosť a odolnosť prostredníctvom kognitívnej prípravy (rozmyšľanie prostredníctvom činností, možností a reakcií na udalosti)</li> <li>3. poskytovať informácie užitočným spôsobom v prípadoch kedy ich klient vníma a je schopný ich využiť</li> <li>4. konštruktívne zaobchádzať s námietkami, problémami a problémovými ľuďmi</li> <li>5. využívať metódy face to face alebo telefonovanie</li> <li>6. pracovať so špecialistami (napr. zdravotní pracovníci, sociálni pracovníci)</li> <li>7. aplikovať cyklus PIGEEP (príprava a plánovanie, interview, cieľ, preskúmanie, vyhodnotenie, plánovanie - preparation &amp; planning, interview, goal, explore, evaluate, planning) na pracovné pohovory/rozhovory</li> </ol>	<p>týkajúce sa zamestnanosti pri rozpoznaní dôležitosti osobných záležitostí a individuálnych diverzií.</p>
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred</p>		

	<p>alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 8 a 6 sú navzájom prepojené: teória a precvičovanie zručností sa dá vykonávať prostredníctvom oboch modulov</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p>
--	---

<b>Modul 7: Plánovanie</b>	<b>Vedomosť</b>	<b>Zručnosti</b>	<b>Kompetencie</b>
	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude vedieť poslucháč preukázať základné znalosti postačujúce na usmerňovanie praxe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bežne využívaných nástrojov a metód v interpersonálnom akčnom plánovaní</li> <li>2. v nastavovaní cieľov a ich hodnoty</li> <li>3. v zvládaní rizika pre ťažko dosiahnuteľné ciele</li> <li>4. reality-checking</li> <li>5. v stanovovaní dosiahnuteľných cieľov</li> <li>6. v používaní metód sebaúčinnosti na odhadnutie dosiahnutia cieľa a vyvinutého úsilia</li> <li>7. v SMART plánovaní s použitím úplných, neúplných informácií a vyskytnutím neistoty</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude poslucháč vedieť preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zhromažďovať a analyzovať údaje s klientami</li> <li>2. udržiavať zameranie na prácu a trh práce popri zisťovaní o osobných a sociálnych vplyvoch na rozhodnutia klienta</li> <li>3. rozvíjať dôveru a umožniť klientom analyzovať a riešiť osobné problémy</li> <li>4. rozvrhnúť problémy do zvládnuteľných kusov a riešiť, prípadne odložiť riešenie ťažkých problémov ako je potrebné</li> <li>5. vyvíjať tlak na chybné nápady a presvedčenia bez rizika straty dôvery a istoty</li> <li>6. preskúmať možnosti a pracovať na aktivitách a krátkodobých cieľoch</li> <li>7. priradiť stupne dôležitosti k jednotlivým úlohám</li> <li>8. pomôcť klientom kontrolovať uskutočniteľnosť a dosiahnuteľnosť plánov</li> <li>9. asistovať klientom pri výbere ich cieľov</li> <li>10. pomáhať klientom pracovať s ich neistotou</li> <li>11. poskytovať klientom informácie, ktoré im pomôžu pri rozhodovaní</li> <li>12. pomáhať klientom rozvíjať SMART plány, ktoré sú flexibilné a adaptovateľné na zmenu</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude poslucháč môcť prevziať zodpovednosť za pracovné rozhovory alebo skupinovú prácu, aplikovanie interpersonálnych komunikačných zručností, ktoré pomôžu klientovi vytvoriť, realizovať a posúdiť osobné plány, ktoré sa využívajú na hociktoré z aspektov rozvoja hľadania práce, vrátane pomoci klientom pri</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– rozpoznaní rôznych vplyvov a aspektov vyplývajúcich z ich konkrétnej situácie</li> <li>– rozhodovaní o cieľoch, ktoré sú realistické a dosiahnuteľné a porovnávať ich s reálnymi podmienkami</li> <li>– identifikovaní činností, ktoré sú dosiahnuteľné a pomáhajú pri plnení ich cieľov</li> <li>– plánovaní činností, ktoré sú potrebné pre splnenie cieľa</li> <li>– objavovaní informácie, ktoré sú potrebné pre tvorbu rozhodnutí</li> <li>– zameriavaní myslenia a plánovania na výsledok</li> <li>– identifikácii a riešení problémov v dosahovaní cieľov</li> <li>– priebežnom rozvoji a prispôsobovaní cieľov a stratégií na ich dosiahnutie</li> </ul>

		13. pomáhať klientom posúdiť progres a prispôbiť tomu následné činnosti	
<b>Požadované znanosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny)</p> <p>Modul 11: Etika</p>		

Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti	Vedomosť	Zručnosti	Kompetencie
	<p>Po úspešnom ukončení modulu, učiaci sa bude schopný preukázať základné povedomie o:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dôkazoch podporujúcich sebaúčinnosť ako indikátora úspechu a úsilia</li> <li>2. rozdieloch medzi sebaúčinnosťou a ostatnými osobnými charakteristikami ako sebavedomie, sebaúcta, sebakontrola, osobnostné črty a iné</li> <li>3. hlavných vplyvov na sebaúčinnosť</li> <li>4. využítí Likertovej stupnice počas konverzácie</li> <li>5. využítí reakcií mimo rámca Likertovej stupnice na otázky v rámci Likertovej stupnice/návrhy</li> <li>6. používanie posudkov o sebaúčinnosti s cieľom rozlíšiť alternatívny priebeh činnosti alebo identifikovať dosiahnuteľné úlohy.</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu, učiaci sa bude vedieť preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. zhodnotiť sebaúčinnosť klienta a učiaceho sa pre konkrétne úlohy pomocou Likertovej stupnice alebo reakcií v rámci konverzácie</li> <li>2. pomôcť klientom identifikovať aktivity a ciele, ktoré sú dosiahnuteľné</li> <li>3. pomôcť klientom rozdeliť ťažké úlohy do menších, dosiahnuteľných úloh</li> <li>4. poskytnúť možnosti nacvičenia si v praxi alebo v myšlienkach</li> <li>5. poskytnúť postupné vzdelávanie/progresívne prispôsobovanie skúseností a činností pomáhajúcich pri získavaní a preukazovaní zvládnutia problematiky</li> <li>6. posudzovať hodnotenia sebaúčinnosti klientmi s relevantnou spätnou väzbou</li> <li>7. poskytovať modely, demonštrácie a návody pre klientov</li> <li>8. poskytovať materiál na podporu presvedčenia v dôležitosti štúdia</li> <li>9. rozpoznať alebo poskytovať podporné sociálne a environmentálne prvky pre klientov.</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu, učiaci bude schopný prevziať zodpovednosť za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikovanie techník na budovanie sebaúčinnosti počas pracovných rozhovorov s klientami a zamestnávateľmi v rôznych podmienkach <ul style="list-style-type: none"> <li>– pomáhanie klientom pri oceňovaní svojich schopností a talentu</li> <li>– pomáhanie klientom pri volení si cieľov a reakcií na ne</li> <li>– pomáhanie klientom pri rozvoji ich vlastných schopností</li> <li>– poskytovanie klientom spätnú väzbu ako aj doprednú väzbu</li> </ul> </li> <li>2. Učiaci sa bude schopný aplikovať opatrenia na rozvoj vlastnej sebaúčinnosti klientov a zamestnávateľov (supervízorov a manažérov) potrebnej na vykonávanie nezávislých a sebavedomých reakcií <ul style="list-style-type: none"> <li>– v rámci klientovho hľadania práce</li> <li>– v rámci klientovho uchádzania sa o prácu</li> <li>– počas plánovania a posudzovania realizovaných činností</li> <li>– na podporu odolnosti voči prekážkam a predsudkom</li> <li>– na plánovanie pre prechod do zamestnania a počas prechodu</li> </ul> </li> </ol>



			zamestnania a udržanie si zamestnania – na zvyšovanie osobnej schopnosti a potenciálu.
<b>Požadované znanosti</b>	Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia. Modul 6: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti Modul 6 a 8 sú navzájom prepojené: teória a precvičovanie zručností sa dá vykonávať prostredníctvom oboch modulov Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade, že sa pracuje v rámci skupiny) Modul 11: Etika		

Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa	Vedomosť	Zručnosti	Kompetencie
	<p>Po úspešnom ukončení modulu, učiaci sa bude schopný preukázať:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vedomosť o technikách učenia, vyučovania a spätnej väzby v rámci neformálnej vzdelávacej skupiny, vrátane nasledovného <ul style="list-style-type: none"> <li>– zámer a využitie analýzy vzdelávacích potrieb</li> <li>– vzdelávanie bez menej chýb (error-less learning)</li> <li>– skupinová spätná väzba</li> <li>– podpora účasti a diskusií</li> <li>– podpora jednotlivcov s nízkou alebo vysokou dôverou</li> <li>– praktický rozvoj zručností.</li> </ul> </li> <li>2. Vedomosť o jednoduchom využití a aplikácii <ul style="list-style-type: none"> <li>– analýzy vzdelávacích potrieb</li> <li>– dizajnu skupinového vzdelávania.</li> </ul> </li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu, učiaci sa bude vedieť preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. vybrať a zapojiť vhodných klientov</li> <li>2. vykonávať základnú analýzu vzdelávacích potrieb</li> <li>3. zahrnúť zručnosti a kompetencie do skupinových aktivít</li> <li>4. poskytnúť poučenie prečo sú vyžadované zručnosti a úlohy</li> <li>5. aplikovať bezchybné princípy vyučovania</li> <li>6. poskytovať spätnú väzbu počas a po realizácii skupinového vzdelávania a to osobne ako aj v rámci skupiny</li> <li>7. zahrnúť priame preskúšanie si naučených zručností, pozorovanie implementácie zručností prostredníctvom modelových alebo reálnych príkladov cieľného správania, odôvodnenie a argumentácia, sociálna podpora</li> <li>8. využívanie preskúšanie mikro zručností za účelom budovania ich komplexnosti v reálnom prostredí</li> <li>9. monitorovanie a reagovanie na klientove podanie</li> <li>10. zabezpečenie klientovej aktivity týkajúcej sa ich osobného učenia</li> <li>11. podporovať jednotlivcov s nízkou</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný byť zodpovedný za:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tvorbu, plánovanie a vedenie skupiny klientov v rámci pracovných aktivít zameraných na tvorbu <ul style="list-style-type: none"> <li>– vzdelávacieho alebo pracovného prostredia pre klientov alebo</li> <li>– skupín podpory a motivácie</li> </ul> </li> <li>2. využívanie jednoduchej analýzy vzdelávacích potrieb</li> <li>3. navrhovanie vzdelávacích udalostí pre klientov a skupiny</li> <li>4. vedenie skupiny k aktivitám zameraným na zamestnanosť</li> <li>5. aplikovanie rôznych zručností a metód budovania dôvery v závislosti od potrieb skupiny</li> <li>6. tvorbu a implementáciu vzdelávania pre skupiny so špeciálnymi potrebami (napr.: osoby s postihnutím, migranti)</li> <li>7. posudzovanie využitia a efektívnosti aktivít realizovaných v rámci skupiny a v prípade potreby navrhovanie nápravných opatrení.</li> </ol>

		sebaúčinnosťou v rámci skupiny 12. rozpoznať jednotlivcov v rámci skupiny s vysokou mierou sebaúčinnosti 13. poskytnúť individuálnu podporu a vzdelávanie 14. nastaviť a podporovať stále alebo čiastočné vzdelávacie programy 15. reagovať na úroveň zručností v rámci skupiny ale aj jednotlivca 16. zahrnúť do vzdelávania skupiny skúsenosti, zrkadlenie a budovanie teórie 17. podporovať aplikáciu naučených zručností v praxi 18. poskytovať podporu a monitorovanie po ukončení skupinového vzdelávania 19. poskytnúť dostupné zdroje reflektujúce potreby skupiny a jednotlivca 20. zahrnúť do hodnotenia klienta.	
<b>Požadované znalosti</b>	Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia. Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti Modul 8: Rozvíjanie klientovej sebaúčinnosti Modul 11: Etika Tvorba a využitie nástrojov a metód e-learningovej platformy tu nie sú zahrnuté.		

<b>Modul 10: Budovanie zdrojov a partnerských sietí poradcu na trhu práce</b>	<b>Vedomosť</b>	<b>Zručnosti</b>	<b>Kompetencie</b>
	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. preukázať znalosť miestnych a sektorových kontaktov, obchodných vzťahov, zamestnaní a súvisiacich partnerských sietí</li> <li>2. porozumenie rozličných a významných zmien v rámci miestneho alebo sektorového trhu práce</li> <li>3. preukázať porozumenie obmedzenia štatistických zdrojov pri hľadaní informácií o miestnom a sektorovom trhu práce</li> <li>4. rozpoznať obmedzenia oficiálnej dokumentácie zamestnávateľov o jednotlivých zamestnaniach, pracovnej náplni a činnosti</li> <li>5. porozumenie obmedzenia profilov zamestnaní a klasifikácií, databáz a kariérového poradenstva, prípadne procedúr a osobnostného testovania</li> <li>6. preukázať základné povedomie o právnych predpisov v oblasti vzdelávania a zamestnanosti.</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný preukázať:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. návštevy rozličných pracovných miest určených na pozorovanie a spoznávanie</li> <li>2. tvorbu osobných kontaktov so zamestnávateľmi</li> <li>3. rozvoj vlastného povedomia o pracovných možnostiach, zamestnávateľoch a pracovných miestach</li> <li>4. účasť v rámci sietí zamestnávateľov a ich sociálnych zoskupení</li> <li>5. povedomie o požiadavkách zamestnávateľov, zamestnaneckých záležitostiach a príbuzných oblastiach</li> <li>6. využívanie rozličných zdrojov informácií</li> <li>7. pomoc zamestnávateľom pri nábore prostredníctvom osobného poradenstva</li> <li>8. pomoc zamestnávateľom s náborom prostredníctvom skupinového náboru, školení, príprave na zamestnanie a podobnými projektami</li> <li>9. zhodnotenie prístupnosti práce v rámci miestneho trhu práce podľa</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný prevziať zodpovednosť nezávislé poradenstvo týkajúce sa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. získavania kontaktov, povedomia a zapojenia sa do reálneho obchodného prostredia</li> <li>2. rozvoja a udržiavania porozumenia pracujúcich a diverzity miestneho trhu práce</li> <li>3. náborových metód aplikovaných zamestnávateľmi v rámci rozličných sektorov a zamestnaní</li> <li>4. práce so zamestnávateľmi týkajúcej sa náborových možností klientov</li> <li>5. návrhov pre zamestnávateľov týkajúcich sa zamestnávania klientov</li> <li>6. hodnotenia pracovných miest s klientami a zamestnávateľmi</li> <li>7. navrhovania prispôsobovania pracovného miesta klientovi v spolupráci so zamestnávateľom</li> <li>8. poskytovania neustálej podpory počas prechodu do zamestnania pre klientov ako aj pre zamestnávateľov.</li> </ol>

		<p>sektorov, zamestnávateľov a zamestnaní</p> <p>10. analýzy pracovných miest prostredníctvom priameho pozorovania, správ z prvej ruky ako aj dokumentácie</p> <p>11. porovnanie schopností a talentu klientov s pracovným miestom</p> <p>12. poskytnutie pomoci zamestnávateľom pri náboe a podpore a prispôbovaní pracovného miesta klientovi</p> <p>13. neustále zisťovanie informácií a poradenstvo týkajúce sa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– veľkých podnikov</li> <li>– verejných služieb</li> <li>– malých podnikov</li> <li>– SZČO a informálneho zamestnania</li> <li>– rozličných typov zamestnávateľských zmlúv</li> </ul>	
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade práce v skupine)</p> <p>Modul 11: Etika</p>		

<b>Model 11: Etika</b>	<b>Vedomosť</b>	<b>Zručnosti</b>	<b>Kompetencie</b>
	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude učiaci sa schopný preukázať povedomie o:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. všeobecnej deklarácii ľudských práv (the universal declaration of human rights - UDHR)</li> <li>2. osobných a demokratických právach jednotlivcov v rámci jurisdikcie danej krajiny, vrátane: <ul style="list-style-type: none"> <li>– práva jednotlivcov na vlastné rozhodnutie</li> <li>– práva jednotlivcov k informáciám</li> <li>– povinností jednotlivcov a zamestnávateľov</li> <li>– povinností poradcov smerom ku klientom a zamestnávateľom</li> <li>– okolností, kedy sa práva a povinnosti dostanú do konfliktu a voľba a aktivita môžu byť obmedzené</li> <li>– dopadu kultúrnych a sociálnych faktorov na zamestnávateľov, poradcov a klientov</li> </ul> </li> <li>3. rozličných profesionálnych skupín, kvalifikácií a praxe, s ktorými sa poradca v zamestnanosti môže stretnúť</li> <li>4. konceptoch efektívnej, neefektívnej alebo škodlivej intervencie v živote klientov</li> <li>5. povahe a vlastníctve osobných, sociálnych a organizačných alebo právnych záležitostí v poradenskom</li> </ol>	<p>Po úspešnom absolvovaní modulu bude učiaci sa vedieť preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ukázať rešpekt a pochopenie pre rôzne kultúrne pozadie a názory</li> <li>2. ukázať rešpekt a záujem týkajúci sa osobných ľudských práv</li> <li>3. pracovať v rámci vlastnej profesnej kompetencii</li> <li>4. aplikovať prax založenú na podporných dôkazoch</li> <li>5. uprednostniť prínosy a záujem klienta nad ostatnými, v rámci udržiavania bezpečnosti a rešpektu</li> <li>6. podporovať rozhodnutia získané na základe informácií</li> <li>7. vyvarovať sa možným škodlivým činnostiam</li> <li>8. riešiť konflikty záujmov</li> <li>9. zvládať dôvernosť</li> <li>10. zvládať ohrozenia osobnej bezpečnosti a majetku</li> <li>11. dávať pozor na osobný majetok pri vykonávaných činnostiach, ako aj pri zaobchádzaní s ostatnými</li> <li>12. vyhodnocovať etické štandardy poskytovaných služieb.</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný prevziať zodpovednosť za poskytovanie poradenských služieb týkajúcich sa zamestnanosti, ktoré:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. preukazujú rešpekt a dôveru <ul style="list-style-type: none"> <li>– pre jednotlivcov</li> <li>– pre zamestnávateľov</li> <li>– bez ohľadu na sociálne, kultúrne, rasové a iné rozdiely</li> <li>– s výlučným dodržiavaním základných práv jednotlivca</li> </ul> </li> <li>2. fungujú v rámci ich vlastnej profesnej kvalifikácie a kompetencií</li> <li>3. uprednostňujú záujem a prínosy klientov pred ostatnými</li> <li>4. podporujú rozhodnutia a voľby klientov získané na základe informácií</li> <li>5. eticky riešia konflikty záujmov</li> <li>6. rozpoznávajú a eticky riešia konflikt cieľov klientov a organizácií alebo služieb</li> <li>7. zvládajú dôvernosť zverených informácií</li> <li>8. riadia ohrozenia týkajúce sa osobnej bezpečnosti a majetku</li> <li>9. aplikujú prax založenú na dôkazoch</li> <li>10. vyhodnocujú a zlepšujú poskytované služby.</li> </ol>

	vzťahu.		
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade práce v skupine)</p> <p>Modul 12: Teória</p> <p>Moduly 11 a 12 sú navzájom prepojené.</p>		

Modul 12: Teória znevýhodnenia v oblasti zamestnanosti	Vedomosť	Zručnosti	Kompetencie
	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný preukázať povedomie o:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. základných dôkazoch týkajúcich sa sebaúčinnosti ako mechanizmu úsilia a úspechu a vplyvov na sebaúčinnosť jednotlivca pri hľadaní práce</li> <li>2. kritike, ktorá je relevantná k psychologickým a kariérovým systémom a zamestnávateľským poradenským službám</li> <li>3. konceptoch „ťažkého nákladu (deadweight)“, „substitúcie (substitution)“, „krémovania (creaming)“, „parkovania (parking)“ a využívať ich v poskytovaných službách</li> <li>4. rozdieloch medzi dôkazom, postojom, praxou a teóriou</li> <li>5. rozličných stupňoch kvality dôkazov</li> <li>6. sociálnych a politických dôvodoch, ktoré sú podkladom poskytovaných služieb</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa vedieť preukázať schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. aplikovať racionálnu a obhájiteľnú etickú definíciu znevýhodnenia pre poskytované služby</li> <li>2. aplikovať zdôvodňovanie založené na koncepte sebaúčinnosti v rámci poskytovaných služieb</li> <li>3. rozpoznávať chybné úsudky od dôkazov</li> <li>4. aplikovať základné štatistické myslenie na zhodnotenie a formulovanie kritiky dôkazov</li> <li>5. aplikovať kritické myslenie pri vyjadreniach, analýzach, dôkazoch a postupoch</li> <li>6. aplikovať prax založenú na dôkazoch a adaptovať sa na dôkazy vysokej kvality</li> <li>7. hľadať a využívať hlavné oficiálne štatistické zdroje v poskytovaných službách pri udržaní si kritického a nezávislého myslenia</li> <li>8. vyjadrovať názory a zúčastňovať sa diskusií o prístupoch, tvorbe a poskytovaní služieb zamestnanosti za využívania dôkazov a etiky ako podpory vyjadreného názoru.</li> </ol>	<p>Po úspešnom ukončení modulu bude učiaci sa schopný preukázať autonómnou schopnosť:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. definovať a diskutovať o konceptoch postihnutia a znevýhodnenia v zamestnanosti</li> <li>2. rozumieť sociálnej povahe postihnutia a znevýhodnenia</li> <li>3. rozumieť praktickým aspektom postihnutia a znevýhodnenia a ako vplývajú na potenciál v rámci trhu práce</li> <li>4. rozumieť a aplikovať koncept praxe založenej na dôkazoch a v prípadoch, kde chýbajú dôkazy ako čo najlepšie využívať dostupné informácie</li> <li>5. porozumieť a ukázať kritické alebo skeptické hodnotenie vplyvu a dôkazného stavu usmernení, programov, propagačných materiálov a odborného alebo súčasného názoru</li> <li>6. kriticky zhodovať relevantné štatistické údaje z oficiálnych zdrojov</li> <li>7. rozumieť a prispievať v diskusiách týkajúcich sa poskytovaní zamestnávateľských poradenských služieb</li> </ol>



			<p>8. meniť alebo prispôsobovať vlastnú prax v závislosti od nových dôkazov, ktoré môžu ovplyvniť</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– vlastné presvedčenia</li> <li>– programy poskytované klientom</li> <li>– legislatívu</li> <li>– materiály a metódy</li> </ul> <p>9. rozumieť aká škoda sa dá spôsobiť klientom neprimeranými intervenciami.</p>
<b>Požadované znalosti</b>	<p>Horeuvedené vedomosti, zručnosti aj kompetencie je možné sa naučiť prostredníctvom cvičení, ktoré sú stanovené pre tento modul, ako aj v rámci modulov uvedených nižšie. Relevantná vedomosť môže byť získaná alebo pochopená pred alebo počas realizácie samotného cvičenia.</p> <p>Modul 6: Interpersonálne komunikačné zručnosti</p> <p>Modul 9: Dizajn a aplikácia skupinového vzdelávania a učenia sa (v prípade práce v skupine)</p> <p>Modul 11: Etika</p> <p>Moduly 12 a 11 sú navzájom prepojené.</p>		

## **Príloha 3 Využívanie STEP – Copyright, adaptácie, náklady a distribúcia**

STEP bol navrhnutý a publikovaný tak, aby ho mohlo používať a rozvíjať čo najviac organizácií podľa ich predstáv. Vo všeobecnosti je voľne použiteľný a prispôsobiteľný pre konkrétne aplikácie.

Na voľné využitie a prispôsobenie sme určili zopár obmedzení, aby sme

- dodržali kvalitu využitia, ktorá je konzistentná s príručkou, inštalačným manuálom a manuálom kvality
- podporili spätnú väzbu na zdokonalenie príručky, inštalačného manuálu a manuálu kvality
- poskytli autorom, projektovým partnerom a financujúcim subjektom dostatočný kredit.

Povolenia a obmedzenia na produkty STEP sú stanovené v nižšie uvedenej tabuľke. V prípade akýchkoľvek otázok alebo nejasností, neváhajte kontaktovať autora partnerov.

**Tabuľka 1 Povolenia a obmedzenia týkajúce sa produktov STEP**

Položka	Prístup	Využitie v produktoch a službách	Redistribúcia originálu	Tvorba kurzov a derivatívnych tréningových materiálov a udalostí	Distribúcia kurzov a derivatívnych tréningových materiálov a udalostí	Atribúcia v rámci kurzov a derivatívnych tréningových materiálov a udalostí	Zmeny pre iné použitie ako vytváranie a dodávanie kurzov	Držiteľ copyrightu
Výskumná štúdia – dlhá verzia	Prístupné v rámci vzdelávacej platformy/ voľne dostupné na vyžiadanie	Povolené	S dovoľením autorov	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov	Nie je povolené	Autori
Výskumná štúdia – stredná verzia (15 strán)	Voľne prístupné online – na projektovej webstránke/ cez vydavateľa	Povolené	S dovoľením vydavateľa	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+, autorov a vydavateľa	Nie je povolené	Autori a vydavateľ
Výskumná štúdia – krátka verzia (8 strán)	Prostredníctvom vydavateľa	Povolené	S dovoľením vydavateľa	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+, autorov a vydavateľa	Nie je povolené	Autori a vydavateľ
Inšalačný manuál	Voľne prístupné online – na projektovej webstránke/ voľne dostupné na vyžiadanie	Povolené v závislosti od zhody s obsahom	S dovoľením autorov a projektových partnerov	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov	Povolené len so súhlasom autorov	Autori a projektoví partneri
Manuál kvality	Voľne prístupné online – na projektovej webstránke/ voľne dostupné na vyžiadanie	Povolené v závislosti od zhody s obsahom	S dovoľením autorov a projektových partnerov	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov	Povolené len so súhlasom autorov	Autori a projektoví partneri

Príručka zahŕňajúca inšalačný manuál a manuál kvality	Voľne prístupné online – na projektovej webstránke/ voľne dostupné na vyžiadanie	Povolené v závislosti od zhody s obsahom	S dovoľením autorov a projektových partnerov	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov	Povolené len so súhlasom autorov	Autori a projektoví partneri
Vzorové cvičenia	Prístupné v rámci vzdelávacej platformy/ voľne dostupné na vyžiadanie	Povolené v závislosti od zhody s obsahom	S dovoľením autorov	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov	Povolené len so súhlasom autorov. Doplnenia sú povolené s uvedením autorov doplnených cvičení	Autori a projektoví partneri
Implementácia moodle školenia	Prístupné v rámci vzdelávacej platformy/ voľne dostupné na vyžiadanie	Povolené v závislosti od zhody s obsahom	Nie je povolené	Povolené bez poplatku	Povolené bez poplatku	Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov	Povolená tvorba nového kurzu/kurzov s vlastným prístupom a obsahom; nie je povolené upravovať originál	Autori a projektoví partneri

Aplikácia derivatívneho použitia, inštalácie a využitia STEPu je povolená v súlade s tabuľkami 3 a 4.

**Tabuľka 2 Derivatívne aplikácie, inštalácie a využitie STEPu**

	Rozsah	Podmienky
Miesto	Povolené v rámci celého sveta	Projektoví partneri musia byť upovedomení
Jazyky	Originálne jazykové mutácie a všetky ostatné povolené	Projektoví partneri musia byť upovedomení o novej jazykovej mutácii. Odporúča sa odborný preklad aby sa zabezpečila súčinnosť so štandardami kvality
Využitie v komerčných službách za poplatok Využitie v nekomerčných službách, mimovládne organizácie, charitatívne služby – bez ohľadu na to, či sú s poplatkom alebo bez neho Využitie vládnyimi inštitúciami, ministerstvami, službami a agentúrami Využitie vzdelávacími inštitúciami a službami	Povolené	Projektoví partneri musia byť upovedomení. Využitie, inštalácia, dodanie a hodnotiace procesy stanovené v príručke, manuáli kvality a inštalačnom manuáli by mali byť dodržané. Vyžaduje sa uvedenie STEP, ERASMUS+ a autorov.
Typ služby	Odborná príprava poradcov, ktorých odborné zameranie sa týka zamestnanosti, nezamestnanosti, náboru a voľby kariéry. Môžu sa použiť aj pri tvorbe alebo revízii poskytovania služieb zamestnanosti.	Žiadny klinický alebo lekársky prospech alebo služba nesmie byť implikovaný alebo nárokováný.
Podpora od partnerov a autorov	Môže byť poskytnutá na základe žiadosti.	Partneri alebo autori môžu podľa vlastného zváženia ponúkať služby bezplatne alebo za poplatok.
Posúdenie, vyhodnotenie a spätná väzba	Tvorba a poskytovanie vzdelávacích kurzov by malo zahŕňať proces posúdenia kurzu alebo hodnotenie.	Výsledky posúdenia by mali byť poskytnuté partnerom. Dodatočné vzdelávacie materiály, cvičenia a vzdelávacie technológie môžu byť zakomponované do originálu s povolením autorov. Vylepšenia procesov a kontroly kvality môžu byť do pôvodného textu zakomponované jeho autormi.
Citácia, využitie extraktu	Povolené	Citácie alebo výťahy musia uvádzať autora a STEP a musia byť použité v kontexte, ktorý rešpektuje pôvodný zmysel a účel.

## Príloha 4 Informovaný súhlas pre učiacich sa a klientov<sup>5</sup>

### Úvod

Informovaný súhlas je nevyhnutný pri našej práci s ostatnými. Je obzvlášť dôležitý, keď poskytujeme služby osobnej alebo sociálnej povahy slabším ľuďom alebo kde sa má vykonávať výskum. Je to preto, že naša úloha nám dáva postavenie potenciálnej moci nad našimi klientami prostredníctvom postavenia, vedomostí alebo privilegovaného prístupu; čo zase môže spôsobiť, že budú konať alebo súhlasiť so zásahmi pod nátlakom. Informovaný súhlas je uznávanou metódou pokusu o nápravu rovnováhy moci, aby sme mohli pracovať viac ako partneri pri poskytovaní poradenstva v oblasti zamestnanosti a podpory jednotlivcov. Toto je dôležité nielen z dôvodu začlenenia alebo sociálnej spravodlivosti, hoci sú dôležité, ale aj preto, že úspech alebo neúspech samotnej intervencie často spočíva na sebaúčinnosti jednotlivca a sebaúčinnosť sa nedá rozvíjať, keď niekto usmerňuje akcie a rozhodnutia.

Ako zodpovední kariérni poradcovia, mali by sme automaticky získavať informovaný súhlas našich klientov. Okrem toho, že je to znakom profesionálnych služieb, formálny súhlas od našich klientov, že využívajú naše služby a náš záväzok k štandardnému súboru zásad v tomto ohľade je dôležitý, pretože:

- poukazuje na náš rešpekt ku klientovi, vrátane ich práva vybrať si to, čo je najviac v súlade s ich záujmami
- upozorňuje ostatných na fakt, že si uvedomujeme, že naše služby, ktoré často využívajú zraniteľnejšie osoby, môžu byť rušivé a že prichádzame do styku s informáciami citlivého a osobného charakteru
- vyzdvihuje náš záväzok voči verejnej ochrane a podpore poradenských služieb najvyššej možnej kvality
- poukazuje na fakt, že našich klientov v procese poradenských služieb považujeme za rovnocenných partnerov a že títo môžu legitímne hocikedy ukončiť využívanie našich služieb

Je na zodpovednosti každého poradcu, ktorý vykonáva služby, aby im klienti poskytli informovaný súhlas. Predpokladať, že niekto iný tak už spravil je neakceptovateľné a nie je možné túto úlohu delegovať na niekoho iného.

Pre výchovných a kariérnych poradcov, ktorí sú tiež členmi nejakej profesnej skupiny/asociácie (napr. sociálni pracovníci, učitelia, zdravotnícky personál, špeciálni pedagógovia alebo psychológovia) tento stručný návod neslúži ako náhrada pravidiel, ktoré má dané zoskupenie stanovené ako odporúčané, avšak môže ho dopĺňať.

### Definícia

Informovaný súhlas je metóda na získanie povolenia od osoby, ktorej sa vykonávanie poradenských služieb priamo dotýka, v procese ktorej je nevyhnutná spolupráca a ich povolenie.

*„Informovaný súhlas“ je proces zdieľania informácií s klientami, ktorý je nevyhnutný pre ich schopnosť vytvárať racionálne a z ich pohľadu najlepšie rozhodnutia spomedzi množstva iných možností“<sup>6</sup>*

<sup>5</sup> Toto usmernenie vychádza z príručky informovaného súhlasu spoločnosti Vocational Rehabilitation Association (David Booth C.Psychol; CSci; AFBPS; PVRA).

<sup>6</sup> Simon RI 1992, *Informovaný súhlas v psychoterapii*, John O. Beahrs, M.D.; Thomas G.

Na základe tejto a iných definície, nasledujú tri elementy, aby bol informovaný súhlas platný:

1. Informácie: Klient musí dostať informácie týkajúce sa intervencie.
2. Spôsobilosť: Klient potrebuje byť spôsobilý rozhodnúť sa na základe daných informácií.
3. Sloboda: Klient by mal mať reálnu slobodu výberu.

## Informácie

Nepovažuje sa tým iba „podávanie faktov“ ale ako pomoc pre náležité rozhodovanie klienta; poradca musí popísať:

- dôvod intervencie,
- ciele navrhovanej intervencie
- použité metódy
- pravdepodobné trvanie a frekvencia stretnutí, alebo program stretnutia,
- dopady súhlasu zúčastnenia sa, alebo nezúčastnenia sa, zahrňajúce potenciálne výhody ale aj risk, ktoré z toho vyplývajú,
- aké záznamy sa budú uchovávať, alebo vytvárať, kto ich uvidí a čo sa so záznamami stane po ukončení intervencie,
- alternatívne intervencie, ktoré môžu byť klientovi k dispozícii.

Čiastočné alebo skreslené informácie nielen prekážajú získaniu platného súhlasu, ale hrozí reálne zavádzanie klienta, ktoré samozrejme môže viesť k vážnym následkom pre poradcu v zmysle sťažností a legálnom postihu, atď.

V krátkosti, informácie, ktoré poskytujeme klientom by mali byť dostačujúce na to, aby títo vedeli spraviť to najsprávnejšie rozhodnutie v súlade s ich záujmami. Toto sa bude meniť od prípadu k prípadu, ale poradca si musí byť vedomý kvality a hĺbky informácií, ktoré podávajú a citlivo vnímať ako dané informácie ovplyvňujú klienta. Používanie žargónu, akokoľvek technicky presného, môže klienta zmiasť a bude veľmi ťažké dokázať, že klient spravil informované rozhodnutie, keďže podané informácie boli vhodnejšie pre profesionála ako pre klienta. Kariérni a výchovní poradcovia by mali kontrolovať podávané informácií, vyvarovať sa potenciálne mátočnému jazyku a aktívne vyžadovať od klienta ubezpečenie, že podávaným informáciám rozumie.

## Spôsobilosť

S cieľom poskytnúť platný informovaný súhlas musí byť klient schopný rozhodnúť sa v plnom rozsahu. To neznamena len to, že klient musí mať kognitívnu schopnosť prijať plne informované rozhodnutie, hoci je to dôležitý faktor, ale určité štrukturálne, inštitucionálne, konštitucionálne ako aj kognitívne otázky môžu byť súčasťou informovaného rozhodovacieho procesu. Kariérny a výchovný poradca musí byť ostrážitý a nemal by automaticky predpokladať, že klienti, ktorí súhlasia, robia tak ako plne informovaní a schopní jednotlivci.

Klient musí byť schopný rozumieť informáciám, ktoré sú mu podávané. Bariéry pochopenia môžu pochádzať z rôznych zdrojov, a to z niektorých a kombináciou viacerých faktorov ako::

- samotná informácia
- kognitívna schopnosť klienta
- jazyk klienta (vrátane alternatív k hovorenej reči)

---

*Gutheil, M.D. Am J Psychiatry 2001;158:4-10. <http://ajp.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/appi.ajp.158.1.4>*

- kultúrne a náboženské rozdiely
- únava
- senzorické poruchy
- rušivé faktory okolitého prostredia (ruch, teplota, atď.)
- stres
- vplyv liekov
- nadmerné použitie alkoholu a drog
- bolesť
- ťažkosti s čítaním a písaním.

Poradca musí predvídať a prispôbiť tieto faktory a povedomie, citlivosť, dobré plánovanie a prispôsobivosť k tomu môžu napomôcť. Stručne povedané, klienti musia byť schopní rozpoznať, pochopiť, zapamätať si, kľásť otázky, robiť rozhodnutia a oznámiť svoje rozhodnutie.

Schopnosť sa môže v priebehu času meniť, ako to možno vidieť v niektorých dočasných podmienkach, ktoré ju ovplyvňujú. Napríklad meniace sa podmienky, ako je sociálny a osobný stres, oprávnenosť na sociálne zabezpečenie alebo problémy týkajúce sa duševného zdravia môžu a často majú vplyv na spôsobilosť. Poradca by mal z času na čas kontrolovať informovaný súhlas a nemôže predpokladať, že klient, ktorý v minulosti poskytol úplný informovaný súhlas, bude tak vedieť spraviť aj v neskoršom čase.

Poradca by sa mal navyše usilovať o opätovné potvrdenie súhlasu klienta, ak vzniknú nové informácie, ktoré by mohli ovplyvniť jeho ochotu súhlasiť alebo nastanú zmeny v programe, poskytovateľovi alebo postupoch atď. Poradca by mal pri opätovnej revízii informovaného súhlasu postupovať rovnako ako pri pôvodnom získavaní súhlasu a mal by sa vyhnúť akémukoľvek pokúšaniu skracovať tento proces.

## Sloboda

Klient by mal mať právo slobodne sa rozhodnúť, či sa bude zúčastňovať na ponúkaných službách, a tiež kedykoľvek odstúpiť od týchto služieb. Na uplatnenie tejto slobody by nemal byť klient ovplyvňovaný skutočnými alebo vnímanými faktami, ktoré by ho mohli potenciálne prinútiť spolupracovať.

Poradca by si mal byť vedomý, že akákoľvek dohoda o spolupráci s intervenciou nemusí byť platnou spoluprácou, ale v skutočnosti to môže byť dôsledok tlaku na klienta - reálneho alebo vnímaného, aby spolupracoval. Takéto prípady sa môžu zdať extrémne, ale ako odborníci, často máme určité postavenie alebo sa javí, že sme v pozícii, kedy máme nad klientom moc. Nátlak na spoluprácu bez informovaného súhlasu je preto veľmi reálny a nie je to žiadna extrémna alebo neobvyklá okolnosť.

Táto situácia je dvojnásobne problematická, keď sa jedná o prácu týkajúcu sa zamestnanosti, so sociálnymi predpismi, poisťovacími spoločnosťami, zákonnými programami alebo ako súčasť súdneho konania. Pre klienta je veľmi jednoduché vidieť nás, poradcov ako zástupcu záujmov zamestnávateľa, vládnych agentúr, alebo inej „namietajúcej strany“, a nie ako neutrálneho agenta, pracujúceho v záujme klienta. V každom z vyššie uvedených prípadov môže klient prehnane akceptovať, ale aj neoprávnene odstúpiť od svojej spolupráce, v každom z prípadov sa to môže stať z dôvodu klientovho vnímania pod externým vplyvom. Preto nemôžu byť skutočne presne opísané ako vykonávanie informovaného súhlasu, pretože akcia môže priniesť dôsledky, ktorým by sa chcel klient za iných okolností vyhnúť alebo odmietnuť výhody, ktoré by si za normálnych okolností želali mať.



Tí, ktorí nie sú v bezprostrednom poradcovskom vzťahu s klientom, môžu mať na neho neprimerané vplyvy, ide napríklad o partnerov, manažerov, ostatných poradcov, rodiny alebo priateľov. Poradca musí zohľadniť potenciál tohto problému a snažiť sa zabezpečiť, aby klient urobil to najlepšie rozhodnutie tým, že nebude spôsobovať neprimeraný tlak na klienta.

Okrem priameho vyvíjania tlaku na klienta, aby súhlasil so službou, poradca by sa mal tiež vyvarovať toho, aby nútil klienta do súhlasu poskytovaním čiastočných informácií, minimalizovaním rizika alebo prehnanou snahou prezentovať svoje služby ako za jediné výhodné a efektívne.

## Uchovávanie záznamov

Je dôležité, aby bol informovaný súhlas písomný. Ak to nie je možné, mala by sa použiť vhodná alternatívna forma a dôvody zdokumentovať so svedkom. Tento postup je považovaný za správny, ale chráni aj poradcu pred neskoršími obvineniami z nátlaku. Alternatívne spôsoby zaznamenávania súhlasu sú žiaduce, ak písomná forma nie je preferovaným spôsobom komunikácie klienta. Je zodpovednosťou poradcu nájsť preferovanú metódu klienta na zaznamenávanie svojho súhlasu a následne zabezpečiť, aby bola kópia poskytnutá klientovi a ďalšia kópia uložená v spise klienta.

Akýmkoľvek spôsobom je formulár súhlasu vyhotovený, odporúča sa vytvoriť si záznam s podpornými dôkazmi, že klient porozumel poskytnutým informáciám, spolu s podpisom a dátumom, a ak je to potrebné, za účasti svedka, t.j. ak klient môže dať súhlas iba ústne.

Všetko, čo je zdokumentované, má potenciál byť využité vo formálnych sporoch s orgánmi, a to aj na súde, a mali by ste vždy premýšľať o forme a obsahu spisov a mať na mysli takéto potenciálne využitie súhlasu. Okrem toho môže písomná forma slúžiť klientovi ako pripomienka toho, s čím súhlasil ale aj ako záznam kontaktných údajov v prípade zmenených okolností alebo rozhodnutia klienta o zrušení využívania služby.

Je užitočné, ak je formulár sprevádzaný podrobným popisom ponúkaných služieb, opäť ako užitočná pomôcka pre klienta, v prípade, že chce opätovne, na základe konzultácie s ostatnými, alebo po určitom čase, zvážiť súhlas a či chce, alebo chce pokračovať vo využívaní služby.

## Zapamätajte si

- Poradcovia by sa mali ubezpečiť, že každý klient má primerané informácie o ich službách a že na znak využívania služieb poskytnú informovaný súhlas.
- Klienti by mali mať možnosť hocikedy prerušiť alebo ukončiť využívanie služieb poradcu.
- Informovaný súhlas by sa mal vypracovať vo forme, ktorá je najvhodnejšia komunikačným potrebám klienta, aby mohli pochopiť ponúkané služby, dopady využitia služby a aby mali možnosť slobodne dať súhlas, prípadne ukončiť využívanie služieb.
- Informovaný súhlas by mal byť zdokumentovaný spôsobom, ktorý je primeraný ponúkanej a dodanej službe a dokumentácia by mala byť uchovaná na primeraný čas.
- Súhlas by nemal byť považovaný ako činnosť, ktorá sa raz spraví a už sa k nej nie je potrebné vracieť, súhlas by mal byť pravidelne posudzovaný, aby sa zabezpečilo, že klient aj po čase, hlavne v prípadoch, keď sa mu zmenili nejaké podmienky, súhlasí s poskytovanými službami.

## Príloha 5 Faktory zabezpečenia kvality pre uskutočnenie kurzu

<b>Faktory zabezpečenia kvality kurzu</b> Rozvoj zručností pre skupiny a jednotlivcov by mal zahŕňať:
Analýza vzdelávacích potrieb prispôsobená učiacim sa
Evidencia predchádzajúceho vzdelávania a praxe
Dôraz na behaviorálne výstupy (zručnosti, aktivity, kompetencie)
Návod prečo sú jednotlivé zručnosti a úlohy vyžadované a efektívne
Aplikácia bezchybných vzdelávacích princípov
Spätná väzba poskytovaná jednotlivcom a skupine
Priama skúsenosť/precvičovanie zručností a kompetencií
Pozorovanie alebo praktické príklady zručností
Ústny a písaný návod a skupinové diskusie ohľadom podporných dôkazov, konceptov, teórie a praxe
Sociálna podpora pre vzdelávanie
Precvičovanie mikro-zručností, využívané na budovanie komplexných zručností
Rozvoj kompetencií v podmienkach reálneho prostredia
Monitorovanie sebavedomia a výkonu učiaceho sa
Aktívna participácia učiacich sa v rámci ich osobného a zdieľaného vzdelávania
Podpora pre jednotlivcov s nízkou sebaúčinnosťou
Poskytovanie individuálnej výučby a vedenia
Pedagogické metódy, ktoré zodpovedajú zručnostiam a štádiu vzdelávania
Školenie, ktoré zahŕňa skúsenosti, zrkadlenie, teóriu a preskúmanie
Vzdelávací obsah a vzdelávacie techniky, ktoré odzrkadľujú reálny život učiaceho sa
Poskytnutie konsolidácie zručností v reálnom prostredí
Poskytnutie podpory a monitoringu po ukončení vzdelávania
Rozličné vzdelávacie metódy využívané podľa zváženia <ul style="list-style-type: none"> <li>– Reálne udalosti</li> <li>– Online obsah</li> <li>– Offline vzdelávanie</li> <li>– Spolupráca</li> <li>– Hodnotenie</li> <li>– Zdrojové materiály</li> </ul>
Školitelia, ktorí kompetentní a zruční v danej oblasti a školení
Využitelnosť <ul style="list-style-type: none"> <li>– Jednoduchosť a efektívnosť vzdelávacích aktivít</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Používateľská bezpečnosť/komfort</li> <li>– Používateľská spokojnosť</li> <li>– Memorabilita</li> <li>– Prevencia pred chybami</li> <li>– Podpora, pomoc a dokumentácia</li> </ul>
<p>Elementy e-learningu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Podpora získavania zručností</li> <li>– Dostupnosť</li> <li>– Prepojenie kurikula so vzdelávacími cieľmi</li> <li>– Poskytnutie hodnotenia</li> <li>– Jednoduchosť používania</li> <li>– Cenová efektívnosť</li> </ul>

<p><b>Komunikácia a faktory zabezpečenia kvality</b></p> <p>Komunikácia, primárne realizovaná školiteľmi, avšak nevylučujúci učiacich sa by mala zahŕňať:</p>
Počúvanie, ocenenie, obmedzené rozprávanie
Pýtanie otvorených otázok
Využívanie jednoduchšej, obojstrannej alebo empatickej reflexie na posilnenie pozitívnych zručností, prístupu a presvedčení, činností a vedomostí
Sumarizácia a posudzovanie v spolupráci s učiacimi sa a skupinou
Skúšanie a objavovanie
Prerámčovanie negatívnych situácií na pozitívne
Dôraz na úsilie v rovnakej miere ako na výsledok a vysvetľovanie zlyhania ako prostriedku na precvičenie
Konkrétne a okamžitá spätná väzba a selektívna spätná väzba pre želané správanie
Korekčná spätná väzba zameraná na udalosť alebo činnosť, sebahodnotenie, dávanie informácií a nie kritiky
Príprava na činnosť prostredníctvom príkladov, návodu a kognitívneho skúšania
Poskytovanie informácií užitočným spôsobom
Riešenie námietok a problémov a práca s menej alebo viac sebaistými učiacimi sa
Riadenie záznamov a dôvernosti

<p><b>Plánovanie aktivít a faktory zabezpečenia kvality</b></p> <p>Plánovanie udalostí a pracovných aktivít, primárny trénermi ale nevylučujúci učiacich by mali zahŕňať:</p>
Vykonávanie analýzy vzdelávacích potrieb
Udržiavanie pozornosti na prácu a trh práce pri uvedomovaní si osobných a sociálnych vplyvov
Rozvoj dôvery a umožňovanie učiacim sa analyzovať a riešiť problémy

Prerozdeľovanie problémov do zvládnuateľných menších celkov, riešenie alebo posunutie riešenia problému na základe potreby
Provokovať nápady a presvedčenia
Objavovanie, zisťovanie aktivít a krátkodobých cieľov
Klasifikovať úlohy podľa úrovne sebaistoty
Pomáhanie učiacim sa pri kontrole uskutočniteľnosti a dosiahnuteľnosti plánov
Pomáhanie učiacim sa stanovovať si a voliť svoje ciele
Poskytovanie informácií učiacich sa
Pomoc učiacim sa posudzovať progres a prispôbovať činnosti

<b>Rozvoj sebaúčinnosti a faktory zabezpečenia kvality</b> Realizácia kurzu by mala byť tvorená spôsobom, ktorý zlepší úroveň sebaúčinnosti učiacich sa a mala by zahŕňať:
Hodnotenie súčasnej úrovne sebaúčinnosti učiaceho sa pre relevantné činnosti použitím Likertovej stupnice alebo prostredníctvom konverzácie
Pomoc učiacim sa pri identifikácii aktivít a cieľov, ktoré sú dosiahnuteľné
Prerozdelenie ťažkých úloh do menších, dosiahnuteľných úloh
Poskytovanie možností na precvičovanie v reálnych podmienkach alebo v myšlienkach
Poskytovanie graduačného vzdelávania/progresívna aproximácia skúseností a aktivít na získanie a preukázanie zvládnutia
Posudzovanie hodnotenia sebaúčinnosti učiacimi sa s relevantnou spätnou väzbou
Poskytovanie modelov, demonštrácií a návodov
Poskytovanie materiálu na podporu presvedčenia v dôležitosti vzdelávania
Poskytovanie podpory v rámci sociálnych faktorov a faktorov týkajúcich sa okolitého prostredia

<b>Rozvoj zdrojov o trhu práce a faktory zabezpečenia kvality</b> Kurzy by mali zahŕňať:
Návštevy rôznych pracovných miest za účelom pozorovania a učenia sa
Priamy kontakt so zamestnávateľmi
Praktikovať budovanie povedomia o možnostiach práce, zamestnávateľoch, pracovných miestach podľa odvetvia a zamestnania, zahŕňajúc samostatnú zárobkovú činnosť a informálne zamestnanie a rozličné formy zamestnaneckých dohôd
Precvičovanie zúčastňovania sa rôznych sociálnych sietí a zoskupení zamestnávateľov
Oboznamovanie sa s požiadavkami zamestnávateľov, náborom a súvisiacimi činnosťami
Využívanie rozličných zdrojov informácií
Asistovanie zamestnávateľom pri náboře prostredníctvom osobného vedenia

Asistovanie zamestnávateľom pri náboře prostredníctvom skupinového náboru, školení a prípravy na zamestnanie, prípadne iných
Porovnanie schopností a talentu jednotlivca s ponúkanou prácou
Návod pre zamestnávateľov týkajúci sa náboru a podpora na pracovnom mieste a prispôsobenia

<b>Etika a faktory zabezpečenia kvality</b> Školenia by mali byť realizované pod etickými princípmi, ktoré by mali zahŕňať:
Rešpekt a pochopenie pre rozličné kultúry a názory
Rešpekt pre ľudské práva jednotlivcov
Práca v rámci vlastnej odbornej kompetencie
Aplikácia praxe založenej na podporných dôkazoch
Uprednostnenie záujmov a prínosov učiacich sa a klientov v rámci dodržiavania limitov týkajúcich sa bezpečnosti a rešpektu
Povzbudzovanie a podpora pre informované rozhodnutia a voľbu
Riešenie konfliktu záujmov
Riadenie dôvernosti
Riadenie rizík týkajúcich sa osobnej bezpečnosti
Pozorovanie osobnej korektnosti
Hodnotenie etických štandardov poskytovaných služieb

<b>Teória a faktory zabezpečenia kvality</b> Školenia by mali byť poskytované na vysokej úrovni intelektuálnej integrity. Toto neznamena, že obsah teórie musí byť príliš komplikovaný alebo na vysokej úrovni, avšak školenie by malo:
Poskytovať učiacim sa dostatočné teoretické znalosti a pochopenie na stanovenie úrovne ich zručností, kritické zhodnotenie pracovného prostredia a budúci sebarozvoj.
Aplikovať racionálne a obhájitelné etické definície znevýhodnenia, potrieb klientov, práv klienta, povinností poradcu a ostatných kľúčových konceptov.
Byť otvorený a jasne prezentovať rozličné úrovne kvality podporných dôkazov použitých vo vzdelávacích materiáloch
Aplikovať kritické myslenie k tvorbe, praktickej realizácii a obsahu kurzu, ktoré sa týkajú kurzu ako aj nadobúdania teórie študentami.
Aplikovať prax založenú na podporných dôkazoch.
Zostať kritický a nezávislý od oficiálnej politiky, štatistiky, služieb zamestnanosti a programov.