



QUAL-IM-G

Improving the implementation of quality assurance in career guidance

Mentoringový program pre certifikáciu kvality

Príprava individuálnych poradcov a poradkýň na certifikáciu kvality

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



The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Všeobecný úvod

Tento dokument vznikol v rámci projektu „Qual-IM-G“ financovaného z programu Erasmus+, ktorý vychádza zo skúseností rôznych projektov, iniciatív a existujúcich mechanizmov v oblasti zabezpečenia kvality kariérového poradenstva v partnerských krajinách. Uznáva, že krajiny budú mať v závislosti od histórie v oblasti kariéry rôzne tradície vo vývoji štandardov kvality na podporu jednotlivých odborníkov a organizačných postupov a navrhuje súbor intelektuálnych výstupov, ktoré môžu optimalizovať implementáciu existujúcich mechanizmov v oblasti zabezpečenia kvality na kariérové poradenstvo alebo na podporu rozvoja nových:

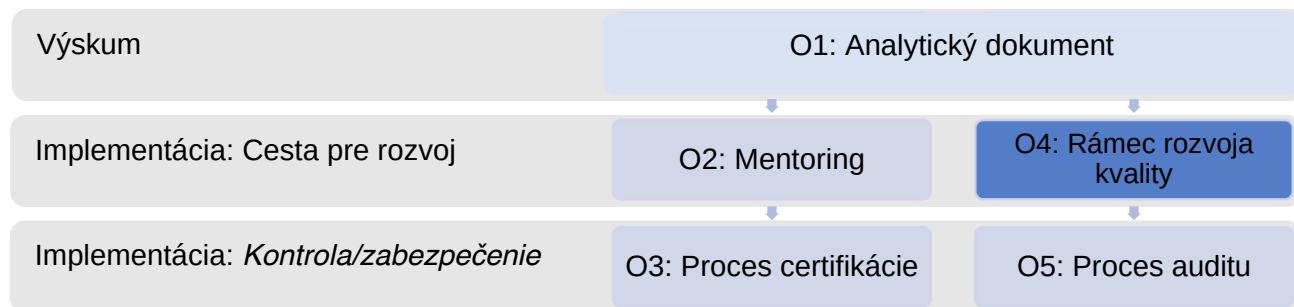
- **O1: Analytický dokument o vplyve a faktoroch úspechu rôznych prístupov k zabezpečovaniu kvality v Európe:** Kvalitatívnym a kvantitatívnym výskumom bol analyzovaný súčasný stav rôznych nadnárodných a vnútroštátnych postupov pri zabezpečovaní kvality v poradenstve. Dokument identifikuje faktory úspechu a vplyv týchto rôznych prístupov a je základom pre vývoj nasledujúcich výstupov (iCeGS).
- **O2: Mentoringový program pre poradcov:** Mentoringový / vzdelávací program, ktorý umožňuje praktikom splniť štandard kvality. Obsahuje moduly, ktoré poradcovi umožňujú rozvíjať zručnosti a kompetencie v oblastiach vyžadovaných vo väčšine postupov zabezpečovania kvality zameraných na individuálneho poradcu. Obsahuje hlavný program pre oblasti najdôležitejšie v certifikačných procesoch, ako aj doplnkové moduly (abif).
- **O3: Postup certifikácie poradcov:** Postup certifikácie poradcov s odporúčaniami a príkladmi nástrojov a postupov sebahodnotenia, zoznam možných požadovaných dôkazov a kontrolný zoznam na vykonávanie tohto mechanizmu (SKPKR).
- **O4: Rámec rozvoja kvality pre poskytovateľov:** Model, ktorý podporuje poskytovateľov služieb pri rozvoji kvality bez ohľadu na formálny externý proces certifikácie / auditu. Implementácia rámca si vyžaduje dobrovoľné rozhodnutie a participatívny proces všetkých členov organizácie, ktorá chce zlepšiť svoje služby. Rámec je aplikovateľný na rôzne štandardy kvality existujúce v rôznych krajinách. Zameriava sa však na tie ukazovatele, ktoré sa najčastejšie vyskytujú v rôznych štandardoch (nfb).
- **O5: Postup auditu pre poskytovateľov:** Obsahuje proces predbežného auditu, dotazník / kontrolný zoznam pre sebahodnotenie, plán auditu a diagram postupu certifikácie (BKS Úspech).

Všetky výstupy sú voľne k dispozícii na stiahnutie na webovej stránke www.guidancequality.eu. Ak potrebujete ďalšie informácie o rôznych výstupoch, kontaktujte príslušnú vedúcu organizáciu vo vašej krajine.

Nasledujúci diagram ukazuje, ako jednotlivé výstupy súvisia s kľúčovými cieľmi projektu:



Súhrn výstupov



Spolufinancované z
programu Európskej únie
Erasmus+



Podpora Európskej komisie na výrobu tejto publikácie nepredstavuje súhlas s obsahom, ktorý odráža len názory autorov, a Komisia nemôže byť zodpovedná za prípadné použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.

Aká je pridaná hodnota programu?

V rámci európskych projektov existujú rôzne programy odbornej prípravy pre poradcov v oblasti kariérového poradenstva. Avšak z tých, ktoré boli skúmané počas tohto projektu, iba 14% poskytuje mentorstvo ako súčasť podporných zdrojov pre organizácie a jednotlivcov. Jedným z cieľov projektu QUAL-IM-G bolo preto vytvorenie mentorského programu, ktorý by pripravil poradcov pre rôzne štandardy kvality a certifikácie. Cieľom nebolo navrhnuť nový školiaci program na zlepšenie zručností, ale pomôcť skúseným odborníkom zdokumentovať ich skúsenosti, zručnosti a vedomosti, aby splnili očakávania skúšajúcich - a vyplniť všetky medzery zistené v tomto procese.

Väčšina štandardov zabezpečenia kvality sa zameriava na rôzne a vzájomne súvisiace aspekty poskytovania služieb vrátane profesionality, kontinuálneho rozvoja, hodnotenia, partnerstiev, LMI, spokojnosti klientov a vedenia. Program mentoringu sa preto zameriava menej na rozvoj odborných znalostí, zručností a schopností, ale na schopnosť jednotlivca plniť prierezové prvky existujúcich noriem kvality. Preto je produkt kompatibilný s existujúcimi nadnárodnými a vnútroštátnymi normami kvality pre poradcov v oblasti kariérového poradenstva, a preto je vysoko prenosný do rôznych kontextov.

Ako bol program vyvinutý?

Na základe **komplexného analytického dokumentu** o faktoroch vplyvu a úspechu rôznych prístupov k zabezpečovaniu kvality v Európe a odborných znalostí partnerov zo 7 rôznych európskych krajín sa určili najdôležitejšie témy, na ktoré by sa mal program zamerať. Od júna 2018 do decembra 2018 partnerské organizácie vyvíjali a interne testovali tie moduly, pre ktoré mohli poskytnúť najrozsiahlejšie odborné znalosti. Program sa v období od januára 2019 do mája 2019 pilotoval na nadnárodných podujatiach v Českej republike a na Slovensku, v Nemecku a Rakúsku, na ktorých sa zúčastnilo viac ako 40 skúsených poradcov.

V rámci štyroch krajín bolo možné otestovať všetky moduly, ktoré poskytli komplexnú spätnú väzbu o tom, ktoré z modulov boli najužitočnejšie, najlepšie vykonané a najpotrebnejšie. Hoci boli účastníci s mentorstvom vo všeobecnosti veľmi spokojní, zhromaždili sa aj mnohé spätné väzby týkajúce sa organizačných a obsahových aspektov mentorského programu. Pokiaľ boli uskutočniteľné a zlučiteľné s cieľmi projektu, boli potom začlenené do konečnej verzie programu.



Aká je cieľová skupina programu?

Tento program je zameraný na (skúsených) individuálnych poradcov pracujúcich v oblasti odborného a vzdelávacieho (kariérového) poradenstva alebo koučingu, ktorí sa chcú podrobiť procesu kontroly kvality alebo certifikácie.

Tento program im umožňuje dodržiavať štandardy kvality, na ktoré sa väčšina skúmaných postupov posudzovania kvality zameriava. Poskytuje vyvážený prístup medzi rozvojom kompetencií uchádzača (posilňuje teoretickú základňu, poskytuje príklady osvedčených postupov, ...) a prípravu na proces zabezpečovania kvality (opis vlastnej praxe, príprava a zhromažďovanie dôkazov, ...). Obsahuje tiež metodiku mentorovania, ktorá poradcom umožňuje sledovať a dokumentovať ich pokrok v učení.

Ako môžem používať program? Čo je to „modul“?

Partneri projektu identifikovali najdôležitejšie témy, v ktorých musia poradcovia kariérového poradenstva dokázať a zdokumentovať svoje odborné znalosti, aby vyhovel existujúcim normám kvality.

Pre každú z týchto 21 tém partnerstvo vytvorilo vzdelávací modul. Každý modul má dĺžku približne pol dňa, ale podľa potreby klientov ho možno skrátiť alebo rozšíriť. Modul sa zvyčajne skladá z teoretických informácií (vo väčšine prípadov vo forme prezentácie v PowerPointe), ako aj z praktických cvičení, ktoré sa majú robiť počas skupinového tréningu alebo sa majú robiť samostatne ako „domáce úlohy“.

Keďže cieľová skupina je definovaná ako skúsení poradcovia v oblasti kariérového poradenstva, žiadny z účastníkov nebude potrebovať podporu v súvislosti s každou z tém. Program mentoringu je preto navrhnutý ako „model kafetérie“: Na základe počiatočného externého alebo sebahodnotenia (a v závislosti od platných vnútroštátnych štandardov kvality) sa môže rozhodnúť, ktorý z modulov je dôležitý. Tieto môžu byť potom flexibilne implementované a prispôbované individuálnym požiadavkám. Pretože moduly sú na sebe nezávislé, obsah a cvičenia sa môžu prekrývať.

Z ktorých modulov si môžem vybrať?

21 modulov zoradených do 9 tematických oblastí:

Modul	Tematická oblasť	Jazyk...
Theoretical Basics / Action Planning	Guidance approaches & counselling techniques	English
Outcomes of guidance (General)	Outcomes of counselling	English, German, Czech, Slovak
Social Outcomes	Outcomes of counselling	English
Career Management Skills	Outcomes of counselling	English
Ethics (General)	Ethics	English, German, Czech, Slovak
Mission Statement and Vision	Ethics	English, German, Czech, Slovak
Intake / Needs Analysis	Ethics	English
Using Labour Market Information	Knowledge on labour market, education & offer landscape	English



Networking and partnerships	Knowledge on labour market, education & offer landscape	English, German, Czech, Slovak
Decision-making techniques and personality	Decision-making techniques	English
Assessments and career testing	Acquisition of skills & competencies	English
Building a career portfolio	Acquisition of skills & competencies	English, German, Czech, Slovak
Gender	Personalization of the service	English
Personalization of the service (General)	Personalization of the service	English
Career guidance at a distance	Personalization of the service	English
Quality assuring career guidance	Quality Assurance	English, German, Czech, Slovak
Measuring feedback and impact	Quality Assurance	English
Reflection of own practice	Quality Assurance	English
Evidence based practice	Quality Assurance	English, German, Czech, Slovak
Management basics	Management	English
Marketing	Management	English

Aj keď je každý z týchto modulov k dispozícii v angličtine („doplnkový program“), niektoré sú k dispozícii aj v nemeckom, českom a slovenskom jazyku („základný program“). Rozhodnutie o jadre a doplnkovom programe bolo založené na

- nakoľko je potrebný určitý mentoringový modul (t. j. či už existujú zodpovedajúce ponuky),
- koľko dopytu je modul mentorovania (t. j. či sú na získanie certifikátov potrebné príslušné zručnosti alebo znalosti) a
- ako hodnotili partneri, účastníci pilotnej fázy praktický význam obsahu a novosť cvičení.

Čo potrebujem na realizáciu mentorovania? Aké zdroje sú nápomocné?

Moduly sú väčšinou navrhnuté tak, aby sa dodávali v skupinách asi 10 - 15 osôb v školiacich miestnostiach s pohyblivým nábytkom. Moduly sa však môžu teoreticky použiť v individuálnom aj skupinovom nastavení, hoci to môže zahŕňať prispôbenie použitých metód. V oboch prípadoch sú „materiály na samoštúdium“ veľmi dôležité. Majte na pamäti, že „materiály na samoštúdium“ sa zriedka vzťahujú na teoretické vstupy, ale na praktické cvičenia, ktoré sa účastníkom školení poskytujú, aby ich mohli robiť ako „domáce úlohy“.

Každý modul tohto mentorského programu je podporovaný a doplnený „užitočnými zdrojmi“: Ide predovšetkým o prezentácie programu PowerPoint, pracovné hárky a niekedy aj prípadové štúdie a súvislú literatúru ako základ cvičení. V mentorskom programe sa odkazuje na vhodné miesto, ak by bolo užitočné použiť príslušné zdroje.

Na koho sa obrátiť, ak mám ďalšie otázky?



Všetky výstupy sú voľne k dispozícii na stiahnutie na webovej stránke www.guidancequality.eu. Ak potrebujete ďalšie informácie o rôznych výstupoch, kontaktujte príslušnú vedúcu organizáciu vo vašej krajine.

Krajina	Organizácia	Zástupca	Email
Slovensko	Združenie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry	Rada	info@zkprk.sk
Česká republika	Sdružení pro kariérové poradenství a kariérový rozvoj	Alice Müllerová	sdruzenikp@gmail.com
Nemecko	National Guidance Forum in Education, Career and Employment	Karen Schober/ Barbara Lampe	info@forum-beratung.de
Rakúsko	ABIF	Claudia Liebeswar	liebeswar@abif.at
Spojené Kráľovstvo	International Centre for Guidance Studies at the University of Derby	Siobhan Neary	S.Neary@derby.ac.uk
Holandsko	NOLOC	Rada	info@noloc.nl
Nórsko	Inland Norway University of Applied Science	Erik Haug	Erik.Haug@inn.no

Modul Etika - Mise a vize prípravilo Združenie pre kariérové poradenstvo a rozvoj kariéry:

Délka	Téma	Aktivita	Způsob práce	Pomůcky, materiál pro samostudium
10 min	- Přivítání - Vyjasnění očekávání - Přehled témat v modulu	Představení lektora Vyjasnění cíle modulu Vyjasnění výstupů	Práce ve velké skupině	PPT Mise a vize
20 minutes	Aktivita: Reflexe vlastní vize	Popiš svou vizi tak, aby jí rozumělo 12leté dítě	Individuální práce, sdílení ve skupině	Čistý papír
10 min	Teoretický vstup: - Definice poslání - Komponenty	Teoretický blok	Práce ve velké skupině	PPT Etika v kariérovém poradenství
60 min	Zpracování vlastního poslání	Individuální práce s pracovním listem	Individuální práce, diskuze ve skupině	Pracovní list Vize a poslání
30 min	Teoretický vstup - poslání	Definice poslání	Práce ve velké skupině	PPT Vize a poslání
20 min	Vize a akční plán	- Popište svou pracovní situaci za pět let - Jak poznáte, že jste se tam dostal/a? - Co můžete pro naplnění své profesní vize udělat dnes/příští týden/příští měsíc/tento rok?	Individuální práce/úkol na doma	PPT Vize a poslání
Celkem 150 min				



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



QUAL-IM-G - Improving the
implementation of quality assurance in
career guidance

Poslání

Vzdělávací modul mentoringového programu
(ZKPRK)



Aktivita

- Napište 1 – 2 věty, kterými byste popsal své „poslání“ 12letému dítěti. Popis by měl obsahovat:
 - **CO** děláte, co je účelem/smyslem, Vaší práce
 - **KOMU** a jak služby nabízíte/co je jejich výstupem
 - **JAK** to děláte

- Diskutujete v párech/v malých skupinách



Poslání

- Definuje Vaše „poslání“ – čím chcete být a co chcete dělat ve své profesi
- Odpovídá na 3 otázky? CO? KDO? JAK?
- Je popsána stručně v 1-5 větách
- Je něčím, co můžete s ostatními sdílet, co Vás motivuje, inspiruje druhé, přispívá k propagaci kariérového poradenství
- Poskytuje kompas, který lze využít pro posouzení hodnoty Vašich nových aktivit a projektů



Co je součástí poslání?

1. **Klienti**—Kdo jsou Vaši klienti? Komu poskytujete služby?
2. **Služba** —Jaké služby nabízíte? Jaký prospěch Vaším klientům přinášejí?
3. **Filosofie**—Jaká jsou Vaše přesvědčení, hodnoty, aspirace a etické principy?
4. **Sociální odpovědnost**—Čím chcete přispět Vaší komunitě, společnosti?
5. **Self-concept**—Existuje nějaká dovednost, která Vás odlišuje? Co je na Vaší službě jedinečné?



Příklad

My mission as a school counselor is to serve as an advocate to all students. My goal is to support and encourage students to reach their academic, personal, social, and emotional potential. I will partner with teachers, parents and the community while delivering a guidance program that is preventative and developmental in nature. I will work to create a safe and positive environment that assists students in gaining the skills and knowledge needed to become problem solvers and responsible citizens in the 21st Century.

<https://www.pilotpointisd.com/Page/977>

We partner with our clients to achieve their goals and empower transformation by leading with integrity, competence, compassion and heart. www.wolfgangcareercoaching.com

Together, we discover talents, values and experience to help you achieve satisfactory and happy life. www.careerspring.sk



Cvičení: Zformuluj si své poslání

- Dosažené úspěchy
- Klíčové hodnoty
- Identifikuj svůj přínos
- Definuj svůj cíl
- **Poslání**



Kontrolní otázky

Položte si tyto otázky...

- Vystihuje Vaše poslání to nejdůležitější?
- Oslovuje a motivuje Vás?
- Vyjadřuje Vaší vizi a hodnoty?
- Oslovuje důležité role ve Vašem životě?
- Vyjadřuje Váš unikátní přínos pro společnost?



Vize – kam jdete a proč?

- Definuje optimální požadovaný budoucí stav - mentální obraz - toho, čeho chcete dosáhnout, jaká by měla být budoucnost
- Je psána stručně, inspirativně
- Klíčové prvky
 1. Směřuje do budoucnosti : *Bude.....*
 2. Jasná a představitelná (můžete se v ní vidět)
 3. Odvážná
 4. Pocitově atraktivní
 5. Popisná (jednoduchá věta + popis vize s různými aktivitami zakotvenými ve skutečnosti)
 6. Časový rámec – 5 let



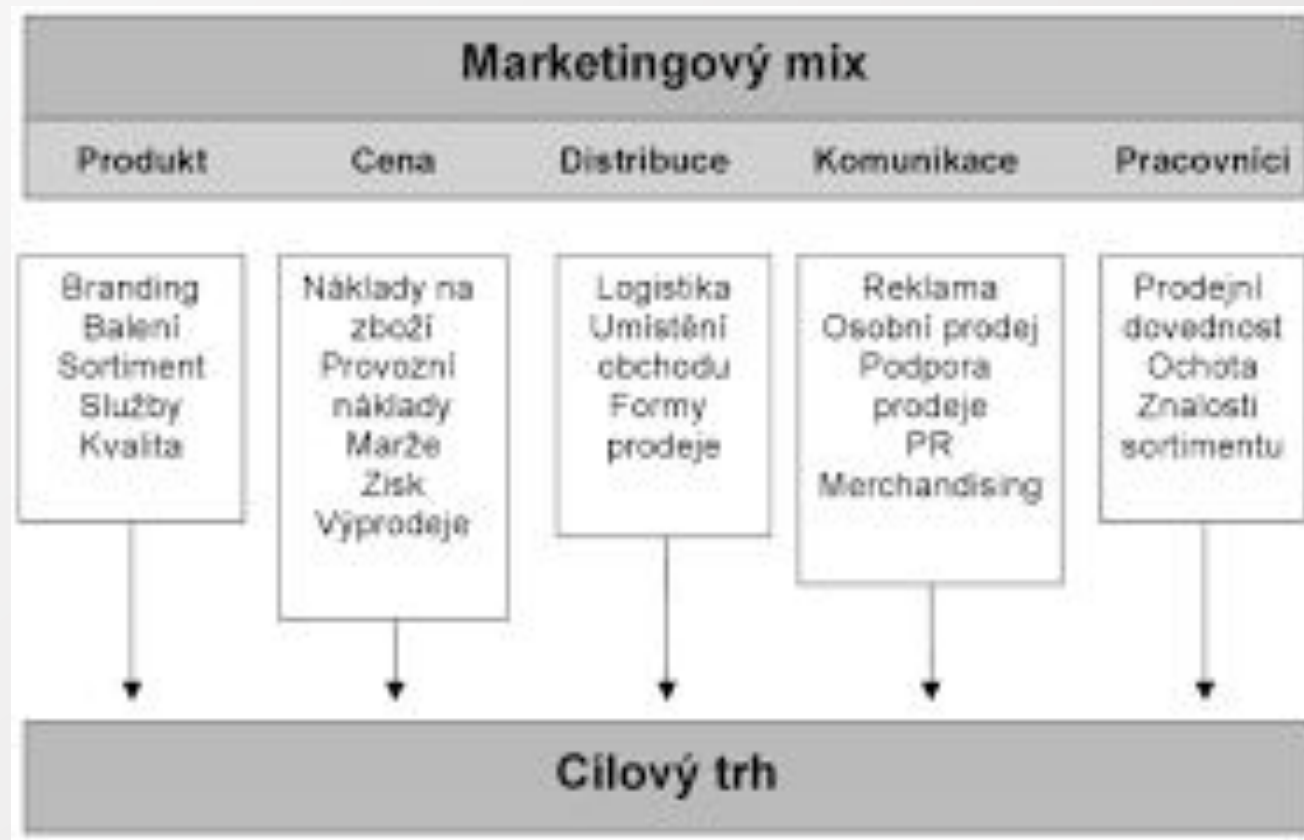
Marketingová strategie



5P marketing strategy(exercise)



5P Marketing



Avatar klienta (cvičení)

IDEAL CUSTOMER PROFILE

AVATAR



Specific Person

What do they want?

What are their Goals?

What are their Values?



Pain

What are the challenges being faced?

What are the top 3 Pain Points?



Fears

What are their biggest fears?

What aren't they seeing?

What's their impending danger?



Objections

What are the top Objections to the Sale?

What is their role in the Purchase Process?



Success

What does their life look like when they succeed?

What aren't they seeing?

What achievement do they desire?



Failure

What does life look like if they don't use product or service? (Look into the future)

What is the Transformation:



Cvičení

1. Pokuste se detailně popsat Vaši profesní situaci ode dneška za 5 let. Pište v přítomném čase. Buďte odvážní a ambiciozní.
2. Jak poznáte, že tam směřujete? Jaké indikátory/milníky Vás budou na Vaší cestě provázet?
3. Jaké konkrétní kroky můžete učinit směrem k Vaší vizi zítra/příští týden/příští měsíc/tento rok?



www.guidancequality.eu





Poslání, vize a marketing

1. Úspěchy

Zkuste se zamyslet a identifikovat 3 – 5 úspěšných příkladů z praxe v roli kariérového poradce. Napište si je. Zkuste zjistit, jestli mají tyto příklady nějakou souvislost/společné téma.

2. Hodnoty

Napište si seznam Vašich klíčových hodnot v práci a přesvědčení, kterým věříte. Když je seznam hotový, vyberte si 10 nejdůležitějších hodnot, které jsou pro Vaši praxi klíčové. Nakonec označte 3 nejdůležitější.



3. Příklad

Popište postupy a prostředky, které mohou vést ke změně. Jak můžete v ideálním případě nejlépe prospět

Klientům / Komunitě / Světu celkově

4. Cíle

Jaké jsou Vaše životní priority a cíle? Napište si seznam svých krátkodobých (do 3 let) a dlouhodobých (více než 3 roky) cílů v roli kariérového poradce.



5. POSLÁNÍ

CO? Jakou službu / produkt poskytují?

KOMU? Pro koho je má služba určena (cílová skupina)

JAK? Jak službu nabízím cílové skupině, metody, techniky, komunikační kanály?

Poslání - zkuste formulovat jako by jste to říkali 12letému chlapci - poté sdílejte ve dvojici či malých skupinkách.



6. MARKETINGOVÁ STRATEGIE

Popište co nejkonkrétněji v první osobě jednotného čísla:

1. PRODUKT: Popište co nejkonkrétněji Vaši službu.

2. CENA: Jaká je Vaše cenová strategie? Jaká je hodnota Vaší práce?

3. MÍSTO: Popište prostředí, kde službu vykonáváte? Online / Offline

4. REKLAMA: Jaké komunikační kanály využíváte, aby se o Vás klienti dozvěděli? Online / Offline

5. LIDÉ: Jaké jsou Vaše cílové skupiny?



6. AVATAR KLIENTA

Cíle a hodnoty Vašich cílových skupin, co chtějí:

TOP 3 VÝZVY, kterým Vaši klienti čelí (problémy, obtíže):

Jaké jsou jejich největší STRACHY nebo OHROŽENÍ?

Co jsou jejich hlavní důvody pro vyhledání Vaší služby?

Čeho chtějí Vaši klienti dosáhnout, jakbude vypadat jejich život, pokud dosáhnou úspěchu; pokud využijí Vaší služby?

Jak bude jejich život vypadat, pokud Vaší služby nevyužijí?

Source: Randall S. Hansen Quintessential Careers

Název modulu: Networking a partnerství

Doba trvání	Téma	Aktivita	Sociální prostředí	Použitá pomůcka
	<i>Síťování</i>	<i>Využijte skupinovou práci a studijní materiál, který je určen k samostatnému studiu doma.</i> Popis viz dodatek.	<i>Např.: samostudium, individuální a skupinová práce, plenární,...</i>	
Domácí příprava účastníků	Networkingová mapa	Účastníci dostanou za úkol zpracovat svou vlastní Networkingovou mapu a přinést na kurz	Příprava mapy, individuální práce doma	Pokyn k přípravě Networkingové mapy
30 min + 30 min	Diskuse nad Networkingovou mapou	V malé skupince 3-4 účastníci diskutujte své networkingové mapy a četnost kontaktů s jednotlivými aktéry. V plénu vytvořte seznam kontaktů a jejich četnost.	Malé skupinky Plénium	Flipchart Značky v různých barvách
10 min		Přestávka		
60 min	Networking a partnerství: teoretický základ	Vstupní teoretické a praktické tipy pro vytváření sítí a partnerství Dotazy, diskuse	Plénium	Notebook Projektor PPT
	Slide 2-3	Slide 2: Struktura sítě s uzly (kolečka) a vazbami (spojnice mezi uzly), která nemá hierarchickou strukturu. Jsou zdůrazněny uzly / subjekty, které jsou pro vlastníka networkingové mapy významné. Slide 3: Definice sítě: síť se skládá z uzlů a vazeb mezi těmito uzly. Uzly jsou subjekty = jednotlivec, firma / podnik / společnost nebo skupina osob. Spojnice mezi uzly znázorňují jejich vzájemné vztahy. Uvědomění si své networkingové mapy pomáhá např. při zjišťování informací.		
	Slide 4	Odkazuje na několik důvodů, proč se naše společnost vyvinula		

		"network society" (Manuel Castels,...).		
	Slide 5-12	<u>Charakteristika formální a neformální sítě</u> (vzhled, vlastnosti) a graficky znázorňuje perspektivy neformální síť jako "pavouk" (Slide 12). <u>Formální sítě</u> jsou konkrétní s dlouhodobou spoluprací buď jedné osoby, nebo více osob působících v různých organizacích. Plní společně dohodnuté cíle a mají přidanou hodnotu pro zúčastněné organizace. Všichni znáte formální sítě a víte, že v každodenním životě jsou v nich často hnací silou jedinci. A proto je důležité, aby zapojení do formálních sítí bylo transparentní a dohodnuto mezi všemi členy sítě. Partneři sítě očekávají "win-win situaci", což znamená, že "dávání-a-přijímání" jsou ve správné rovnováze. Můžete to také nazvat principem kompromisu. Pokud je tento předpoklad realistický, je každý člen sítě ochoten investovat čas, osobní a finanční prostředky. Mnoho sítí se rozpadá, protože jejich členové chtěli něco získat, ale jen málokdo je ochoten něco dát. <u>Charakteristika:</u> - Dobrovolnost není vždy zaručena (např. v sítích, které jsou vytvořeny vládními programy) - Budování důvěry a důvěra jsou základem stejně jako poskytování vzájemné úcty a ocenění: právě proto je způsob komunikace rozhodujícím odrazem procesů a funkce sítě. - Vlastní iniciativa a motivace		

		- Polycentrická ne hierarchická struktura - Udržitelné vztahy <u>Neformální síť</u> v kontrastu k formální síť jsou průhledné. Patří mezi ně aktivity v sociálních sítích (twitter, facebook, WhatsApp skupiny).		
	Slide 13	Poukazuje na to, že kariérové poradenství má síť na dvou úrovních: <u>Sítě kariérového poradce</u> - formální i neformální síť pro podporu procesu kariérového poradenství (např. vzájemná výměna informací, odkazování klientů do následných poradenských služeb, společný vývoj kvality kariérového poradenství). <u>Sítě klienta kariérového poradenství</u> – ze kterých klient může čerpat informace a náměty pro vyřešení svého problému.		
	14 – 15 a 18	Budování sítí Faktory, které jsou důležité při vytváření sítí		
	Snímky 16, 17 a 19 <i>(Pokud není dostatek času, tyto snímky lze navíc použít.)</i>	Ilustrují: - 5 fází v procesu budování sítě (16) - potíže, ke kterým může dojít v procesu budování sítě (17) - Slide 19 ukazuje možné paralely ve skupině dynamických procesů.		
10 min		Přestávka		
30 min	Sebereflexe	Prosím ještě jednou vytvořte malé skupiny a diskutujte následující otázky: - V jakých sítích převážně pracujete?	Malé skupiny	List 1 Pracovní skupina 2

		- Co funguje dobře? Kde vidíte potenciál pro zlepšení? - Kolik času můžete věnovat (s ohledem na vaše další profesní úkoly) komunikaci v rámci sítě a kolik času byste potřebovali ideálně? - Čemu byste věnovali více času, energie a zdrojů? - Jak hodnotíte síť s ohledem na příjmy a přínos?		
10 min		Jednotlivé skupinky představí nejdůležitější názory z diskuse.	Plenární zasedání	
10 min		Zkuste si odpovědět na následující otázku: Jaké jsou 3 další kroky, které by přispěly ke zlepšení vaší osobní sítě? Uveďte konkrétní kroky	Samostatná práce	List 2
Čas navíc	Partnerské sítě	3 případové studie zachycují situace, které mohou nastat a být užitečné při řešení problémů klientů # využívání sítě a partnerství	Skupinová práce	List případové studie (příklady)

Dodatek:

1. Networkingová mapa mé sítě – část 1

ZDROJ: VERBUND Regionaler Qualifizierungszentren (RQZ) "Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung"; Modul 3

CÍL: Sebereflexe osobních sítí

FORMA: Samostatná práce, samostudium a konverzace v malých skupinách

Trvání: 1 h

Materiály: 1 flipchart/p, fixy různých barev

Fáze: Networkingová mapa je zobrazení partnerů a vztahů mezi nimi. Nejdříve mají účastníci čas na sebereflexi a vizualizaci své sítě vztahů. Pak mají čas vysvětlit mapu partnerovi. V pozdější fázi (po mentorském programu) si mohou mapu doplnit.

Shrnutí: Zkontrolujte strukturu a charakter vaší sítě

2. Název aktivity

Zdroj : Verbund Regionaler Qualifizierungszentren (RQZ) "Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung"; Modul 3; Autor: Barbara Lampe

Cíl: Sdílení znalosti týkající se základů vytváření sítí

Forma: prezentace

Trvání: 1 h

MATERIÁLY: PPT prezentace, článek

Fáze: Na základě zkušenosti při vytváření osobní networkingové mapy účastníci diskutují teoretický přístup k této otázce. Kromě ppt účastníci získají další informace.

Shrnutí: Vytváření sítí a partnerství: teoretický základ

3. Mapa mého sítě – část 2

SOURCE: Verbund Regionaler Qualifizierungszentren (RQZ) „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung“; Modul 3

CÍL: Sebereflexe v dialogu s ostatními účastníky a později na plenárním zasedání

FORMA: Konverzace v malých skupinách s pomocí hlavních otázek

DOBA TRVÁNÍ: 30 minut a 10 minut

MATERIÁLY: Hlavní otázky

POSTUP: Účastníci v malých skupinách diskutují o otázkách:

- S jakým druhem sítě pracujete hlavně?
- Co funguje dobře, kde vidíte potenciál pro zlepšení?
- Kolik času můžete strávit (s ohledem na vaše další profesní úkoly) na vytváření sítí a jaký by byl čas nezbytný?
- Do jakých rozhraní nebo vztahů chcete investovat více času, energie a zdrojů?
- Jak hodnotíte vytváření sítí s ohledem na příjmy a výhody?

Poté se skupiny sejdou na plenárním zasedání. Každá skupina představuje nejdůležitější výsledky své práce.

Shrnutí: Hlavní závěry z diskusí

4. Další kroky

SOURCE: Verbund Regionaler Qualifizierungszentren (RQZ) „Bildungsberatung & Kompetenzentwicklung”; Modul 3

CÍL: První kroky k rozvoji osobní sítě

FORMA: Samostatná práce

DOBA TRVÁNÍ: 10 min

MATERIÁLY: papír, tužka

POSTUP: V poslední sebereflexi účastníci popisují 3 konkrétní kroky k rozvoji své vlastní sítě.

SOUHRN: Příprava dalších kroků po workshopu

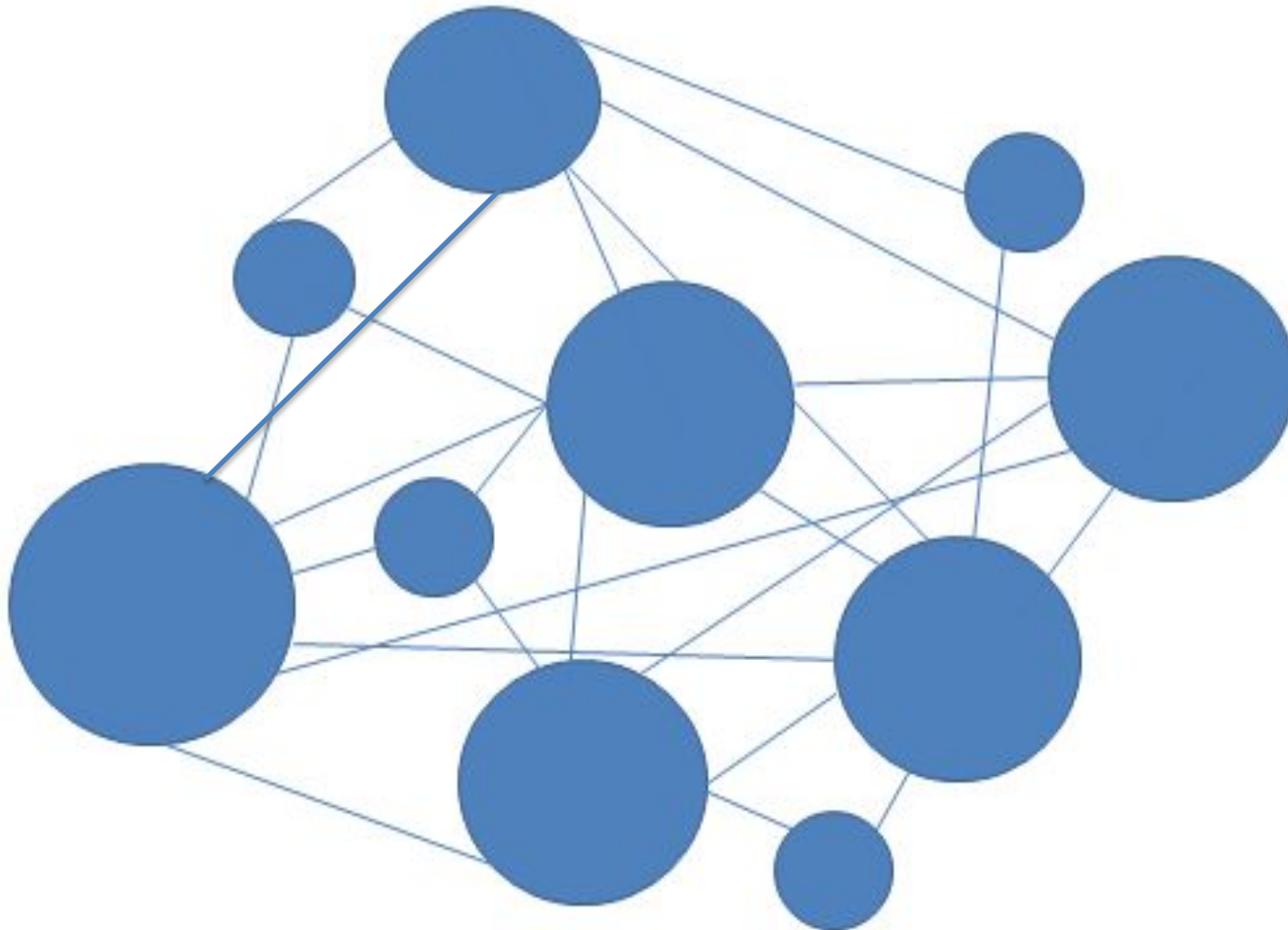
Modul Networking a partnerství

Sítě pro kariérové
poradenství

Barbara Lampe

Johannes Gutenberg University, Mainz





Definice

„...limitovaný soubor agentů („uzly“) a vztahy mezi nimi („spojnice“).“

Source: Klinkhardt Lexikon für Erziehungswissenschaft, 2011

➔ Vztahy mezi agenty (jednotlivci, skupiny jednotlivců, organizace) se společným cílem a vzájemnými výhodami.

Boom networkingu

- Tradiční izolované organizace stále více ztrácejí na významu
- Složitější úkoly a rámcové potřeby
- Křehkost a pluralita hlavních principů a hodnotových konceptů, norem a sociálních systémů
- Technická a sociální média / digitalizace / práce 4.0
- Změna profesních drah

Rozlišujeme formální □ □ neformální sítě

Networkingová společnost

- **Neformální síť** jsou síť založené na spontánních a dobrovolných vztazích, přátelství, společném zájmu, volnočasových aktivitách bez jakékoliv formální úpravy.
- **Formální síť** mají určitý formální základ např. statut, dohodu o spolupráci apod. Jedná se zejména o síť profesionálů, vzdělavatelů a výzkumníků.
- **Hybridní síť** jsou dobrovolné síť s formálním základem:
 - Kluby absolventů
 - Zájmové spolky a sdružení

Sítě mohou být fyzické a virtuální (facebook, twitter...) nebo působit v jejich kombinaci

(Literature: Manuel Castells (2003): *Das Informationszeitalter* (3 Bände): I. *Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft*; II. *Die Macht der Identität*; III. *Jahrtausendwende*.)

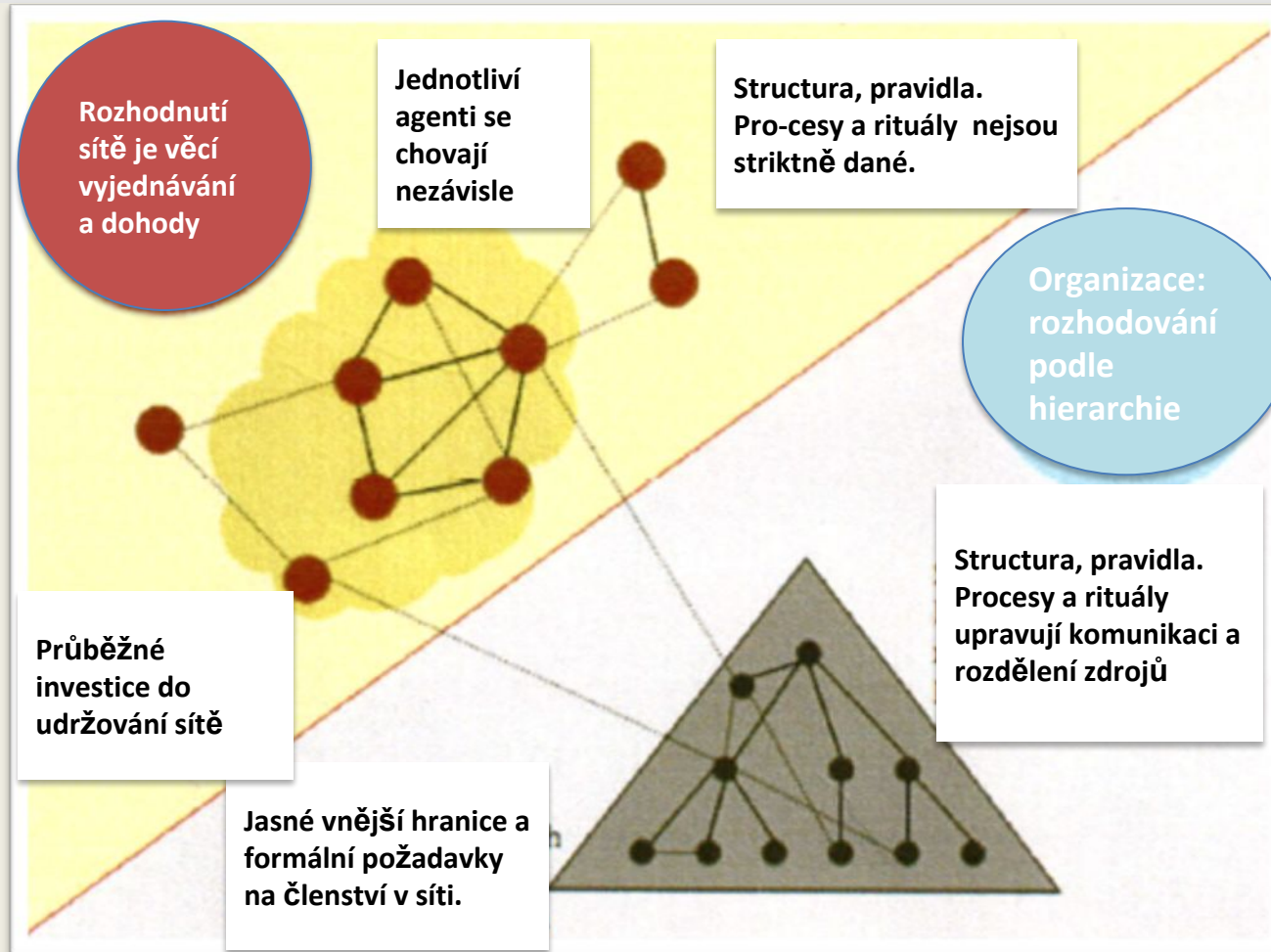
Formální síť

- ✓ Vztahy mezi více autonomními subjekty (osoby nebo organizace)
- ✓ Rovnocenní partneři
- ✓ Společné cíle
- ✓ Nezávislost

Znaky

- Dohoda
- Dobrovolnost
- Důvěra
- Sdílení informací a zdrojů
- Udržitelné vztahy

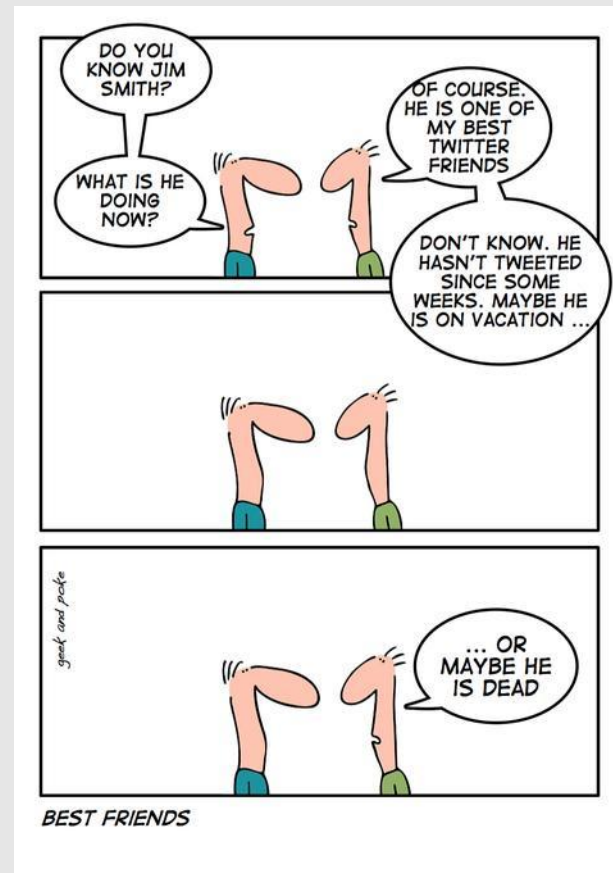
Formální síť



Graph from: Becker et al. (Hrsg.): *Netzwerkmanagement. Mit Kooperation zum Unternehmenserfolg*, Berlin/Heidelberg 2007.

Strukturální charakteristiky sítí

- ✓ Velikost
- ✓ Hustota
- ✓ Homogenita skupiny
- ✓ Multiplicita



Neformální sítě

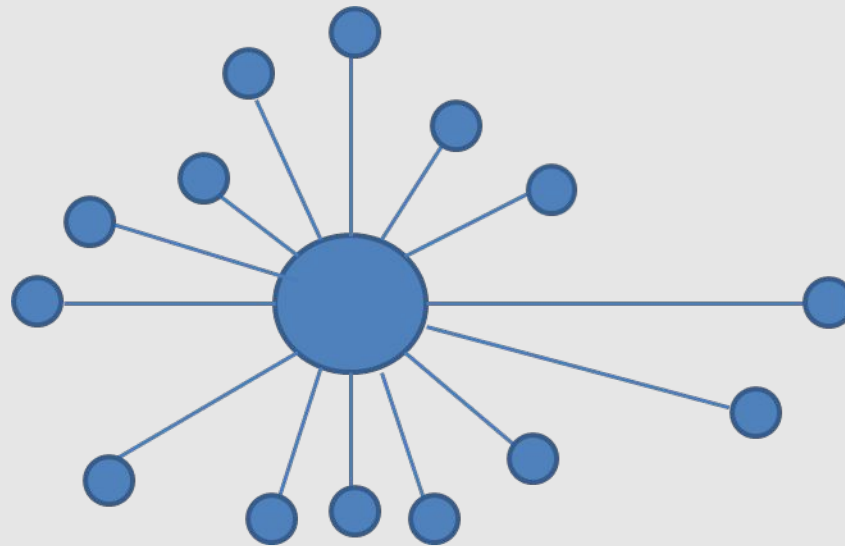
- ✓ Existují v profesionální i soukromé sféře
- ✓ Jsou založeny na osobních vztazích a na mezilidské sympatii
- ✓ Vznikají spontánně
- ✓ Nemají formální strukturu
- ✓ Jsou nehomogenní
- ✓ Slouží osobním cílům
- ✓ Není potřeba je veřejně stvrzovat

Osobní sociální sítě

Síť je více než jen souhrn jejich „agentů“. Vztahy mezi nimi vytvářejí dynamiku a chování, které není běžné mimo danou skupinu.

→ Individuální závazek k sítím je jedinečný a nemůže být teoreticky specifikován.

Vlastní sociální síť (osobní, profesní)



Sítě relevantní pro kariérové poradenství

- **Síť kariérového poradce**
 - Formální síť organizací poskytujících kariérové poradenství, kariérové informace, následnou službu a péči klientům atd.
 - Osobní, neformální síť
 - Virtuální síť
- **Síť klienta kariérového poradce**
 - Osobní, neformální síť (rodina, známí, přátelé, kolegové z minulých a současných zaměstnání a škol atd.)
 - Virtuální síť

Vytváření sítí

Sítě mají společné cíle

Společné cíle

- ✓ Kdo patří do sítě?
- ✓ Jaké jsou kontextové podmínky?
- ✓ Kdo nese odpovědnost?
- ✓ Jaká jsou pravidla sítě?

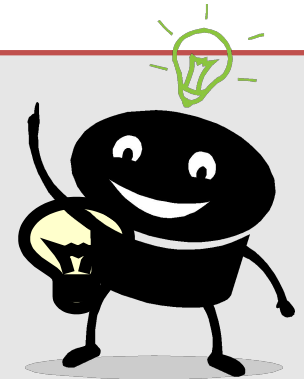
- Stanovení specifických cílů!
- Komunikační procesy vyžadují čas!
- Dlouhodobé zapojení!

Strukturální cíle

- ✓ Na co cílíme? Čeho chceme dosáhnout?
- ✓ Kdo může profitovat?

Efektivní cíle

- ✓ Do kdy mají být cíle dosaženy?
- ✓ Kdo dělá co a do kdy?



První krok je vždy ten nejtěžší: Pět fází k uvedení sítě do chodu (Bornhoff/Frenzer 2006)

Překážky vytvoření sítě

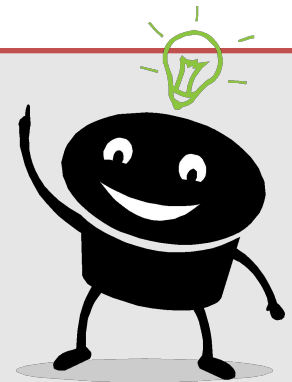
- Spolupráce k zajištění udržitelnosti
- Tlak k úspěchu a požadavek na čas
- Vytváření hierarchické struktury
- Potlačená výměna know-how? Cena informace?
- Příliš vysoké očekávání
- Odolnost vůči změnám
- Neautorizované akce

Budování úspěchu

- ✓ Sebereflexe ochoty a schopnosti spolupracovat
- ✓ Přínos spolupráce
- ✓ Náklady
- ✓ Výběr spolupracujících partnerů
- ✓ Ochota a schopnost partnerů spolupracovat
- ✓ Jasná definice cílů
- ✓ Příprava kontaktu
- ✓ Modelování interakcí
- ✓ Plánování aktivit a jeho délka
- ✓ Struktura sítě a prostředí
- ✓ Motivace
- ✓ Prostor pro zapojení partnerů

Skupinová dynamika v síti

- Modely nemohou nikdy přesně znázornit realitu!
- Skupinová dynamika potřebuje pozornost!



Použitá literatura

- Arnold, Rolf et al. (Hrsg.): *Bildungsberatung im Dialog*, Baltmannsweiler 2009
- Becker et al. (Hrsg.): *Netzwerkmanagement. Mit Kooperation zum Unternehmenserfolg*, Berlin/Heidelberg 2007.
- Bienzle, Holger et al.: *Die Kunst des Netzwerkes. Europäische Netzwerke im Bildungsbereich*, Wien 2007
- Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.): *Bestandsaufnahme in der Bildungs-, Berufs und Beschäftigungsberatung und Entwicklung grundlegender Standards. Abschlussbericht*, Hamburg 2007.
- Castells, Manuel : *Das Informationszeitalter*, Opladen 2003.
- Horn, Klaus-Peter et al. (Hrsg.): *Klinkhardt Lexikon der Erziehungswissenschaft*, Bad Heilbrunn 2012.
- Weber, Daniela: *Berufliche Netzwerke knüpfen für Dummies*, Weinheim 2012
- Wohlfart et al. (Hrsg.): *Netzwerkarbeit erfolgreich gestalten. Orientierungsrahmen und Impulse*, Bielefeld 2007.

Otázky?

Děkuji za pozornost.



Erasmus+

Co-funded by the European Union

JOHANNES GUTENBERG
UNIVERSITÄT MAINZ



Pracovní list - Networking a partnerství (*Diskutujte o případech ve skupinách*)

Případová studie č. 1

Klientka hledající poradenskou pomoc (50 let) přichází na konzultaci kvůli nadcházející změně zaměstnání. Nové zaměstnání se nachází 30 kilometrů od současného zaměstnání. Doposud chodila do práce pěšky. Nemá řidičský průkaz a bude pro ni obtížné dojíždět do nového zaměstnání veřejnou dopravou. Poradenská pomoc by proto měla prozkoumat šance na nalezení zaměstnání blíž domova. Poradce odhaluje velkou závislost klienta na jejím otci. Oba žijí ve stejném domě (dům rodičů). Výlety na delší vzdálenosti klientka absolvuje zásadně jen s otcem. Po několika pokusech se už dávno vzdala řízení. Vzhledem k tomu, že kontakt a hledání zaměstnání jsou dnes prováděny převážně prostřednictvím e-mailu a online, poradce také odhaluje, že klientka nemá doma počítač. Chtěla si jej koupit, ale její otec byl proti. Poradce vnímá, že je pro klientku velmi obtížné soustředit se a její situace (žádný řidičský průkaz, silná závislost na jejím otci a žádný počítač) je obtížná.

Jak lze využít sociální síť:

- a) v průběhu poradenské práce?*
- b) pro návaznou práci s klientkou na jiném pracovišti?*

Případová studie č. 2

Vysokoškolský student (4. semestr) přichází do studentské poradny, protože vážně přemýšlí o přerušení studia. Ani po několika poradenských sezeních se neumí sám rozhodnout. Před několika měsíci ve spolupráci s několika místními organizacemi (včetně Komory řemesel) uspořádal studentský poradce akci „Ukončení studia jako kariévní příležitost“.

Jak může studentský poradce využít tuto síť vytvořenou společnou akcí, aby studentovi pomohl při rozhodování?

Případová studie č. 3

V posledních 7 měsících obdržel kariérový poradce působící v krajském poradenském centru pro další vzdělávání řadu žádostí o základní kvalifikační kurzy v oblasti denní péče o děti. Bohužel v regionu jsou tyto kurzy beznadějně obsazeny. Jako poradce pro další vzdělávání je součástí sítě, v níž se pravidelně setkávají různé instituce dalšího vzdělávání, poradenské služby a zástupci místních úřadů.

Jak může poradce působit na zvýšení dostupnosti kvalifikačních kurzů pro denní péči o děti?



Scénář aktivity: Budování kariérového portfolia

Délka	Téma	Aktivita	Způsob práce	Pomůcky, materiál pro samostudium
	Zařad'te téma Budování kariérového portfolia do širšího rámce Identifikace, dokumentace a prezentace kompetencí.	Zařad'te aktivity ze skupinové práce na workshopu a též materiál určený k samostudiu (V případě potřeby upřesněte v příloze.).	samostudium individuální, skupinová práce a práce v plénu	
10 min	- Úvod - Očekávání - Představení programu	Lektor představuje sebe a svůj profesní zázemí. “Co je cílem workshopu?” “Co jsou jeho očekávané výsledky?” Představení programu workshopu	Práce v plénu	PPT slide 2 PPT slide 3 PPT slide 4
30 min	Kariérové portfolio: Úvod do tématu	Video Představení konceptu portfolia Aktivita: “Co je kariérové portfolio a co je jeho obsahem?” “V čem spočívá jeho význam pro klienta a pro kariérového poradce?” Následuje diskuse v plénu. Obecná část: Shrnutí závěrů	Práce v plénu Práce v malých skupinách Práce v plénu	Youtube video: https://youtu.be/vUjn9I5TI6w 3 flipchartové papíry na zdi, na každém uvedená jedna otázka 3 PPT slide-y: a) Co je portfolio? b) Co je jeho přidanou hodnotou pro klienta? c) ... pro kariérového poradce?



30 min	Základní kroky budování kariérového portfolia	Obecná část: 6 základních kroků: 1. Pojmenování kompetencí 2. Sběr a dokumentace důkazů 3. Organizace důkazů do tematických skupin 4. Založení portfolia 5. Individualizace a adaptace portfolia 6. Průběžná aktualizace portfolia	Plenary session	PPT slide-y - jednotlivé základní kroky Samostudium (viz str. 3): - A guide to building a career portfolio. 2013 - A practitioner's guide to building a career portfolio. 2013 - Career portfolio guide
30 min	Na závěr: Kariérové portfolio kariérového poradce	Aktivita: Integrace šesti základních kroků s cílem definovat formální a obsahovou stránku typického portfolia kariérového poradce. Následně diskuse v plénu a její propojení se závěrečnou diskusí (viz dál).	Práce v malých skupinách Práce v plénu	3 flipchartové papíry na zdi pro každou skupinu
20 min	Kariérové portfolio a průběžný profesní rozvoj	Diskuse v plénu s cílem propojit téma portfolia kariérového poradce, jehož účelem je rozvoj kvality poradenské práce. Standardy kvality poradenské práce. Shrnutí a zdůraznění významu profesního portfolia pro kariérového poradce.	Práce v plénu	Závěry předchozí aktivity a následné diskuse.
Total 120 min				



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



SDRUŽENÍ PRO
KARIÉROVÉ PORADENSTVÍ A
KARIÉROVÝ ROZVOJ

Studijní materiál:

A guide to building a career portfolio. 2013.

Online k dispozici: http://www.manitobacareerdevelopment.ca/cdi/docs/bldg_portfolio.pdf

A practitioner's guide to building a career portfolio. 2013.

Online k dispozici: http://www.manitobacareerdevelopment.ca/cdi/docs/practnrs_bldg_portfolio.pdf

Career portfolio guide.

Online k dispozici:

<http://www.roe17.org/upload/files/College%20%20Career%20Readiness/Career%20Advice%20and%20Skill%20Development/Career-Portfolio-Guide.pdf>

Budování kariérového portfolio

Pojmenování, dokumentace a prezentace
kompetencí



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



SDRUŽENÍ PRO
KARIÉROVÉ PORADENSTVÍ A
KARIÉROVÝ ROZVOJ

Tuto prezentaci pro Vás připravil Jeroen Bregman, Nizozemí



- Nizozemská profesní asociace pro kariérové poradce a kariérové kouče
- 3,000 členů, z toho 1,600 certifikovaných (ke dni 30. 09. 2019)



Očekáváníí ...

Cíle

1. Porozumět roli a důležitosti kariérového portfolia
2. Pojmenovat nástroje a techniky pro tvorbu zajímavého kariérového portfolia

Očekávané výsledky

1. Umět pomoci klientům rozvíjet své kariérové portfolio (i s ohledem na požadavky zaměstnavatelů)
2. Umět rozvíjet vlastní profesní portfolio a propojit ho s existujícími profesními značkami kvality



Scénář

(30 min) Kariérové portfolio: Úvod do tématu

(30 min) Základní kroky při budování kariérového portfolio:

1. pojmenování kompetencí
2. sběr a dokumentace důkazů
3. organizace důkazů do tematických skupin
4. založení portfolio
5. je nutné ho adaptovat při externím využití
6. je nutné ho průběžně aktualizovat

(35 min) Kariérové portfolio kariérového poradce ...

(15 min) Kariérové portfolio, značka kvality a průběžný profesní rozvoj



Kariérové portfolio: Úvod do tématu

Koncept: <https://youtu.be/vUjn9l5Tl6w>

Základní otázky:

- Co je kariérové portfolio?
- Co je jeho obsahem?
- V čem spočívá jeho význam?



Aktivita (20 minutes)

- Rozdělte účastníky na tři menší skupiny.
- Diskutujte o vybrané základní otázce v každé skupině a napište si závěry z diskuse na flipchartový papír. Máte na to 10 minut.
- Prezentujte jednotlivé závěry v plénu. Každá skupina má k dispozici 3 minuty.



Shrnutí: Co to je portfolio?

- Vizuální prezentace
- Vašich kompetencí (dovedností, vlastností, znalostí, zkušeností a příležitostí)
- Formou předkládání důkazů o Vašem potenciálu na základě toho, čeho jste již dosáhli v minulosti



Shrnutí: Přidaná hodnota kariérového portfolio

- Pomáhá při přípravě na (profesní) pohovor
- Pomáhá jasně komunikovat
- Výkladní skříň kompetencí
- Demonstruje výsledky práce
- Tvoří osobní databázi
- Posoudí vlastní pokrok a základní vzorce v kariérovém rozvoji
- Pomáhá při objevování budoucích příležitostí
- Může být odrazovým můstkem při plánování profesního rozvoje



Základní kroky při budování kariérového portfolia

1. pojmenování kompetencí
2. sběr a dokumentace důkazů
3. organizace důkazů do tematických skupin
4. založení portfolia
5. je nutné ho adaptovat při externím využití
6. je nutné ho průběžně aktualizovat



1. Pojmenování kompetencí

- Historie dláždí současnost a utváří budoucnost
- Reflektujte vše, co máte za sebou, a své kompetence, které jste rozvíjeli ve svém životě (v oblasti vzdělání, práce a volného času)
- Nástroje, které má kariérový poradce k dispozici:
 - techniky související se životopisem
 - rozhovory týkající se profesního příběhu
 - reflexe úspěchů
 - myšlenkové mapy



2. Sběr a dokumentace důkazů

- Shromažďujte vše, co může být relevantní.
- Příklady důkazů:
 - certifikáty, diplomy, licence
 - seznam dosažených (hmatatelných) výsledků
 - příklady práce
 - osvědčení, doporučení, reference
 - konference, semináře, workshopy, na kterých jste se zúčastnili
 - aktivity profesního rozvoje



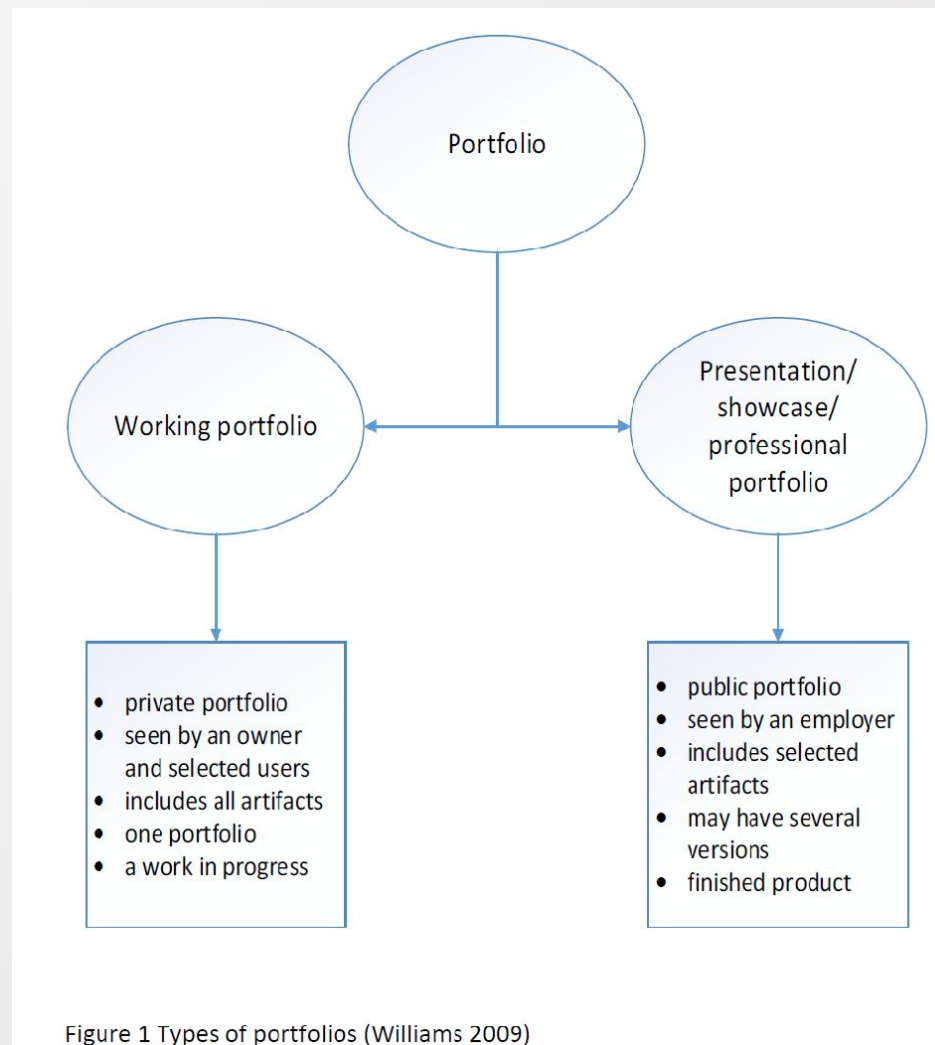
3. Organizace důkazů do tematických skupin

Základní kariérové portfolio obsahuje:

1. obsah
2. krátký životopis a kontaktní informace
3. prohlášení o své vizi, inspiraci a profesních cílech
4. detailní popis profesních (popř. jiných) zkušeností, kompetencí, úspěchů
5. seznam referencí, hodnocení, značek kvality a jiných nástrojů na měření profesionálního výkonu
6. diplomy a certifikáty
7. seznam aktivit směřujících k profesnímu rozvoji
8. příklady hmatatelných důkazů z profesní oblasti



4. Založení portfolio



5. Individualizace portfolia a jeho přizpůsobení účelu svého vzniku

- Kariérové portfolio je reflexí jednotlivce a z tohoto důvodu má být přizpůsoben jeho profesním cílům.
- Zároveň má každé kariérové portfolio účel, za kterým byl založen, a má být jeho obsah a forma přizpůsobené tomuto účelu.
- Z toho všeho vyplývá, že není všeobecně daná forma a obsah kariérového portfolia. Každé portfolio je jedinečné.



Online portfolio

- Komerční sféra často využívá online platformu s cílem rozvíjet vzájemné vztahy v oboru, podpořit růst, hledat externí spolupracovníky a dělat nábor nových zaměstnanců.
- Z tohoto důvodu je výhodné mít online profesní profil, popř. kariérové portfolio:
 - na profesních sítích jako je LinkedIn
 - na webové platformě jako je About me nebo Portfolio Box s cílem vytvořit jednoduchý profil / online portfolio
 - na webové platformě pro audio a video prezentaci Vizualize.me
 - na vlastním webu nebo blogu vytvořeného pomocí šablon jako je WordPress



6. Průběžná aktualizace portfolia



Source:
https://nl.wikipedia.org/wiki/Kwaliteitscirkel_van_Deming



Na závěr ...



**Vaše portfolio je reflexí toho, kdo jste a čeho jste
dosáhli ...**

**Jak vypadá typické portfolio kariérového
poradce?**



Aktivita (35 minut)

- Rozdělte účastníky na tři menší skupiny.
- Diskutujte ve skupinách o tom, jak vypadá a co obsahuje typické portfolio kariérového poradce. Napište si závěry z diskuse na flipchartový papír. Máte na to 20 minut.
- Prezentujte jednotlivé závěry v plénu. Každá skupina má k dispozici 5 minut.



Kariérové portfolio, značka kvality a průběžný profesní rozvoj

Prvky portfolia kariérového poradce	Hodnotící kritéria pro získání značky kvality	Hodnotící kritéria pro udržení značky kvality
Obsah		
Životopis a kontaktní informace	jako součást životopisu	jako součást životopisu
Prohlášení	jako součást životopisu	
Seznam referencí	jako součást životopisu	jako součást životopisu
Diplomy a certifikáty		
Zpětná vazba klienta		
Hmatatelné výsledky práce		
Důkaz o průběžném profesním rozvoji	pomocí případových studií	



Děkujeme za spolupráci!
Přeložili jsme Vám tuto prezentaci.
Máte - li otázky, napište nám.

www.sdruzenikp.cz

sdruzenikp@gmail.com

www.guidancequality.eu



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



SDRUŽENÍ PRO
KARIÉROVÉ PORADENSTVÍ A
KARIÉROVÝ ROZVOJ

Praxe kariérového poradenství založená na důkazech

Tento dokument je přílohou k ppt prezentaci. Obsahuje pokyny k výuce.

Výsledky učení

Po absolvování tohoto modulu budou účastníci umět:

- Vysvětlit význam důkazů v praxi kariérového poradenství
- Nastínit metodu a klíčové zásady sběru důkazů
- Stanovit přístup k hodnocení praxe kariérového poradenství
- Porozumět vybraným klíčovým poznatkům z důkazů

Učebna a vybavení

Modul je navržen pro učebnu s flexibilně rozmístitelným nábytkem ideálně pro 15-20 účastníků pro vytváření menších skupin.

Požadované vybavení: počítač a data projektor, flip chart, barevné fixy, volné listy papíru.

Časování

Modul je navržen na dvě hodiny výuky. V případě více času lze rozšířit aktivity a diskuse a nabídnout studujícím v průběhu výuky přestávku.

Plán průběhu výuky

0-10	Slide 1	Úvod Představte se a nechte krátce představit účastníky. Požádejte je, aby také krátce řekli, co od své účasti očekávají.	Na flip chart můžete psát jejich jména, případně udělat sumář očekávání.
11-15	Slide 2	Přehled modulu Představte strukturu modulu, jeho délku, a zda máte v úmyslu udělat přestávku.	Zdůrazněte, že se jedná o interaktivní výuku, a povzbuďte účastníky, aby během výuky kladli otázky.



16-2 5	Slidy 3-4	Proč jsou důkazy důležité? Vysvětlíte, že v této části modulu si objasníte, co se myslí pod pojmem důkaz. Společně se zamyslete nad tím, proč na důkazech záleží. 4. slide dává účastníkům příležitost zamyslet se nad jejich praxí a zvážit, kde ve své stávající vlastní praxi používají důkazy.	Začněte s diskusemi ve dvojicích a pokračujte diskusí skupinovou, která pomůže účastníkům trochu se zahřát.
26-3 0	Slidy 5-6	Tyto slidy naznačují některá běžná nebezpečí při přemýšlení o důkazech. 5. slide zdůrazňuje, že pro použití důkazů musíte být objektivní a uvědomit si, že to, co jste dělali, může být špatné a že je třeba to změnit. 6. slide se používá k vyvrácení myšlenky, že nemáme dostatek času na pořízení důkazu. Tvrdí, že pokud budeme jednat bez důkazů, všechna naše energie se může promarnit, když skončíme jako bezhlavé kuře. Když máme důkazy, víme, co děláme a proč, a tak jsou naše aktivity efektivnější.	
31-3 5	Slide 7	7. slide uvádí některé klíčové způsoby práce s důkazy. Je důležité zdůraznit, že se nemusí stát výzkumným pracovníkem, aby lépe využívali důkazy a dokonce se stali šampióny ve sběru a v používání důkazů.	
35-4 5	Slide 8-10	Slidy 8 až 10 představují některé z klíčových principů sběru důkazů. 9. slide obsahuje citát, který upozorňuje na to, že sběr důkazů je iterativní a že se časem rozvíjí v proces postupného učení. 10. slide znázorňuje šest slepých přesvědčených o své pravdě. Ve stejné situaci jsme při sběru důkazů v rámci kariérového poradenství (viz https://en.wikipedia.org/wiki/Blind_men_and_an_elephant). Tato metafora poukazuje na to, že jeden zdroj informací jen těžko umožňuje vidět zkoumanou věc komplexně a porozumět jí. Zdůrazňuje skutečnost, že poznatky je potřeba získávat z různých zdrojů, různými postupy a metodami.	
46-5 0	Slide 11	Tento snímek zdůrazňuje důležitost čerpání z toho, co je již známo, a nabízí některé užitečné zdroje informací o sběru dat.	
51-5 5	Slide 12	Tento snímek uvádí metodu sběru dat. V této verzi sběru dat se ukazuje, jak se vědci pohybují od pozorování něčeho k proměně v otázku a poté na prokazatelnou (nebo vyvratitelnou) hypotézu. Tento postup umožňuje předvídat, co se stane, a poté to otestovat. Následně lze vytvořit specifickou teorii o tom, jak daná věc nebo situace funguje. Příklad: Všimli jsme si, že většina klientů nedodržují postup, na kterém se domluvili se svým poradcem. Z toho, co se poradci domnívají, lze formulovat hypotézu, že klienti zapomínají, na čem	



		se s poradcem dohodli. Lze předpokládat, že pokud si domluvený postup zapíší, budou si jej lépe pamatovat a jednat podle něj. To bychom pak mohli vyzkoušet. Pokud se zapisování dohodnutého postupu osvědčí, máme novou teorii změny.	
56-70	Slidy 13-15	Tyto snímky se věnují procesu vytváření výzkumných otázek. 13. slide předkládá definici 14. slide uvádí příklad 15. slide nabízí prostor pro vytvoření vlastní výzkumné otázky.	Dejte účastníkům několik minut na vypracování vlastní výzkumné otázky. Pak jednu vyberte a запиšte ji na flip chart. Povzbuďte zbytek skupiny, aby přišel s návrhy, jak ji vylepšit. Klíčové otázky zahrnují: • Může to být víc upřesněno? • Vede to k jasné odpovědi? • Lze to udělat?
71-80	Slidy 16-18	Slide jsou úvodem do další části modulu, která se zaměřuje na hodnocení. Měli byste zdůraznit, že výzkum a hodnocení jsou sice propojené, ale oddělené činnosti. Ne všechna hodnocení se snaží objevit nové poznatky. Někdy se jen snaží zjistit, co jste udělali a zda to fungovalo tak, jak jste chtěli. 17. slide uvádí proces hodnocení jako rámec neustálého zlepšování. 18. slide proces mění na cyklus hodnocení. Specifikuje konkrétní akce v každé sekci.	
81-100	Slidy 19-21	Zavádíme pojem „teorie změny“ jako klíčové součásti zvyšování kvality. Příklad je na 21. slidu. Všimněte si, jak každá z fází teorie změny zahrnuje také způsoby, jak ji sledovat. Nakonec na 22. Slidu požádáme účastníky, aby vytvořili teorii změny pro svou vlastní praxi.	Při vytváření teorie změny účastníky povzbuďte, aby pracovali v malých skupinách a navrhli způsob hodnocení skutečného aspektu své praxe.
101-105	Slide 22	Tento slide zdůrazňuje důležitost dokončení hodnocení, jeho zápisu a jednání podle něj.	
106-110	Slidy 23-25	Tyto slidy zdůrazňují skutečnost, že existují důkazy významu kariérového poradenství, a shrnuje některé jeho klíčové dopady na jednotlivce.	
111-115	Slidy 26-27	Nyní shrneme některá klíčová zjištění. 26. slide se zaměřuje na to, jak by měly být navrženy systémy kariérového poradenství. To vychází z Hooley (2014). 27. slide shrnuje některé klíčové poznatky pro vytváření intervencí založených na důkazech.	
# Princip Proč je to důležité Klíčová otázka			



		1	Dobře navržené	Aktivity kariérového poradenství by měly být pečlivě navrženy s jasnou představou o tom, kdy by měly být použity, s kým a jakého výsledku mají dosáhnout.	Co chceme dosáhnout?
		2	Zaměření na učení	Poskytování kariérového poradenství samo o sobě nemusí nutně vést k rozvoji dovedností řízení vlastní kariérové dráhy. Mladí lidé musí být připraveni aktivní zapojení a podporování, aby se zamysleli nad tím, co se učí.	Jak maximalizujeme učení?
		3	Zasazení do kontextu	Aktivity kariérového poradenství jsou nejúčinnější, pokud jsou poskytovány spíše jako součást širšího programu než izolovaně.	Jak tato aktivita zapadá do všeho jiného?
		4	Důraznost	Aktivity mají omezené účinky, jsou-li krátké a příležitostné. Důkazy nasvědčují tomu, že k zapojení zaměstnavatelů je třeba pravidelně, aby se učení posílilo.	Děláme to dost často?
		5	Pestrost	Každý typ činnosti kariérového poradenství nabízí mladým lidem různé možnosti učení. Je důležité, aby mladí lidé byli zapojováni do pestrých aktivit s různými možnostmi zapojení zaměstnavatelů, aby byli podporováni v rozvoji široké škály dovedností a znalostí souvisejících s kariérou.	Už jsme to udělali dříve?
		6	Zkušenostní	Je důležité, aby kariérové poradenství obsahovalo „učení se praxí“, které dává studentům možnost uplatnit samostatnost, podstupovat rizika, pracovat ve skupinách a provádět jiné úkoly, které jsou relevantní při výkonu povolání.	Co budou studenti dělat?
		7	Poskytování a koordinace profesionály	Odbornost poskytování kariérového poradenství závisí na osobě poradce, který musí být profesionálem.	Kdo bude poskytovat kariérové poradenství?



		8	Účast zaměstnavatelů a pracujících	Mladí lidé musí být připraveni na činnosti kariérového poradenství. Musí pochopit, s kým se setkají a proč. Musí také udělat svůj vlastní průzkum a připravit si otázky.	Jsou studenti připraveni?	
		9	Rozmanitost studentů	Mladí lidé jsou různí a mají řadu různých potřeb kariérového učení. Kariérové poradenství má odrážet rozmanitost studentů, umožňovat diferenciaci a personalizaci tím, že umožní mladým lidem vybrat si setkání, která je zajímají, a nabídnout další podpůrné činnosti.	Jak to můžeme přizpůsobit různým potřebám?	
		10	Poskytování zpětné vazby a hodnocení kvality	Po účasti v aktivitách kariérového poradenství mají mít mladí lidé možnost reflexe a zpětné vazby. Formální a neformální typy hodnocení mohou podporovat učení a využití učení v profesním rozvoji.	Jak poskytneme studentům zpětnou vazbu?	
116-120	Slidy 28-30	Závěrem modulu poskytněte účastníkům příležitost vyjádřit se, udělejte shrnutí a poskytněte jim reflexi (pokud máte čas).				

Praxe kariérového poradenství založená na důkazech

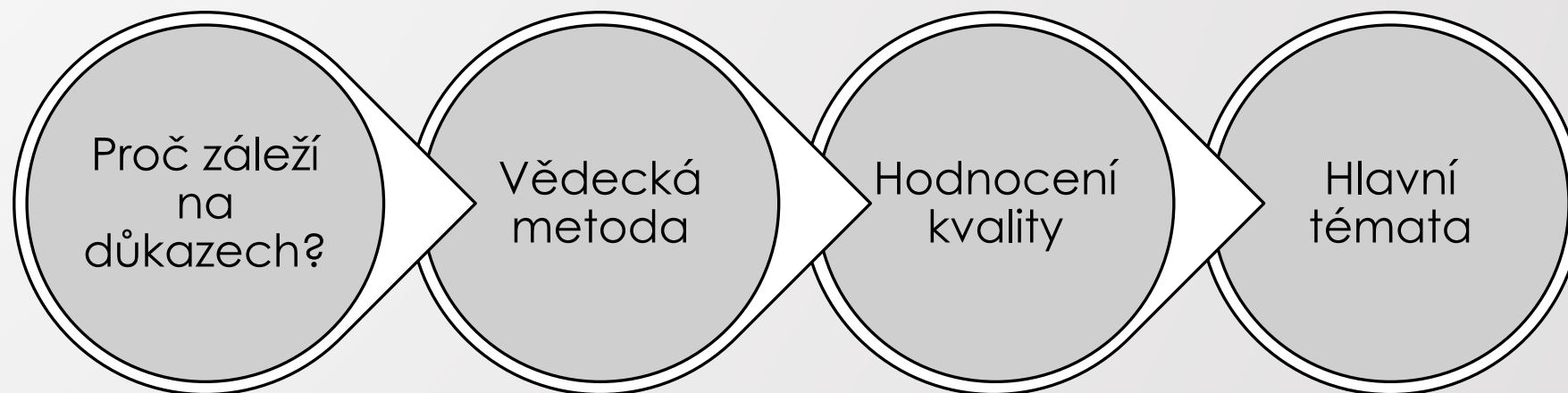
Prof. Tristram Hooley

Inland Norway University of Applied Sciences

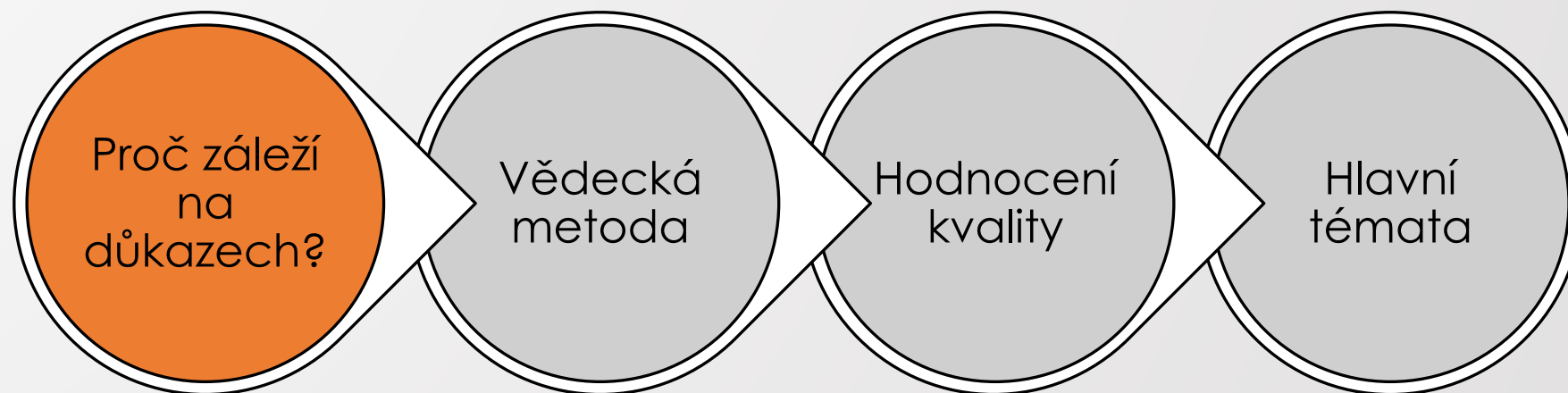


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Obsah



Overview



Diskuse: Jaké činnosti jsou založené na důkazech?

- Jaké důkazy jsou základem?
- Jak moc důvěřujete těmto důkazům?
- Co vám brání ve shromažďování více důkazů?



Proč na důkazech záleží



Udělej si čas na důkazy



Jak se praktici mohou zabývat důkazy?

Čtením

Používáním

Passing it on

Diskutováním o způsobu využívání

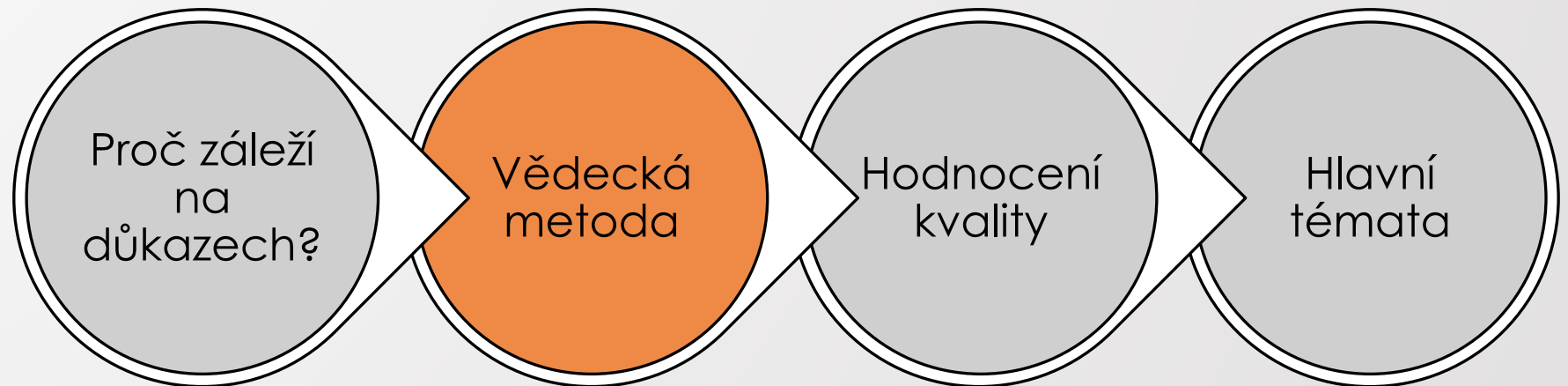
Účastí ve výzkumných projektech a úkolech

Hodnocení vlastní činnosti

Příprava vlastního šetření / výzkumu



Obsah



Výzkum je iterativní process

“Viděl jsem dál než ostatní, protože jsem stál na ramenech obrů.”

Isaac Newton
(nebo Bernard of Chartres)



Vytváření důkazů

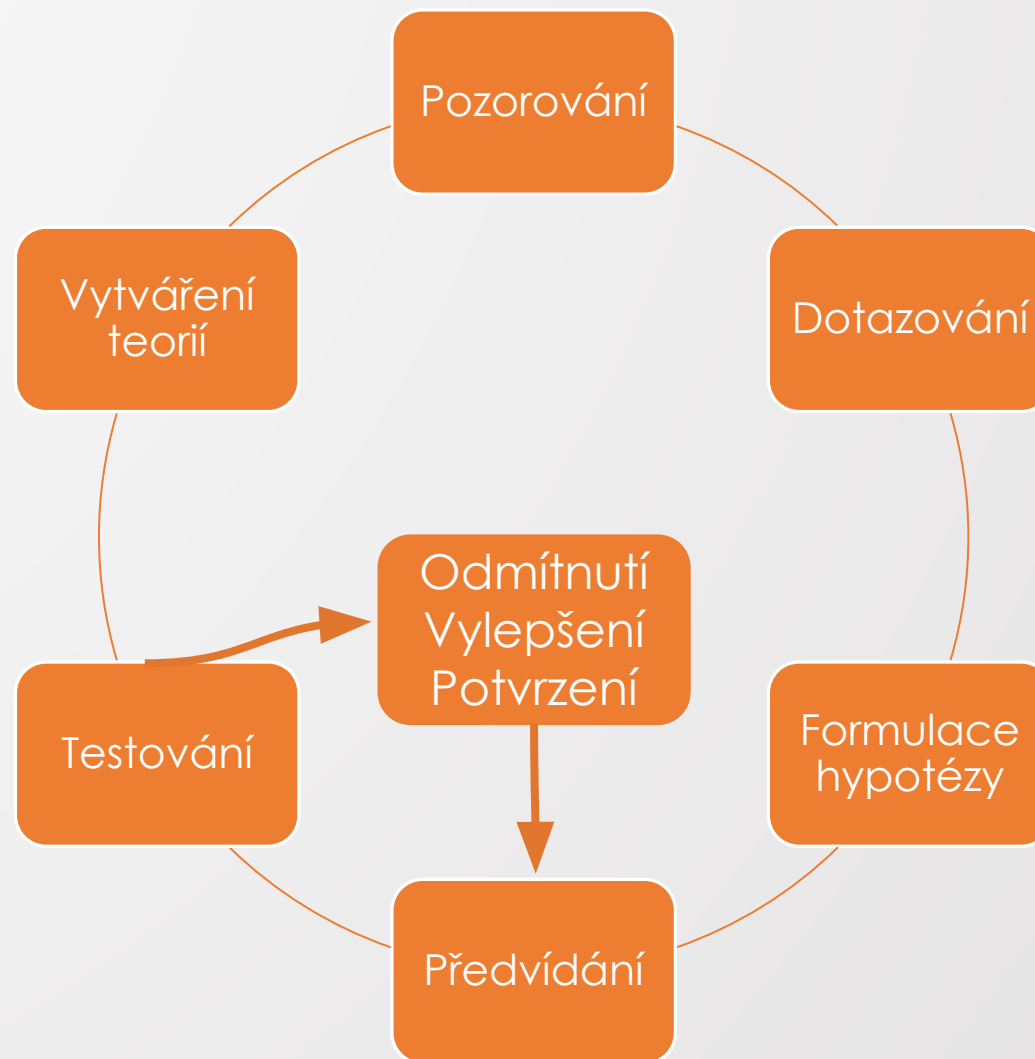


Literatura

- **Google Scholar**(<https://scholar.google.co.uk/>)
- The **Education Endowment Foundation** teaching and learning toolkit
(<https://educationendowmentfoundation.org.uk/evidence-summaries/teaching-learning-toolkit/>)
- **Education & Employers**
<https://www.educationandemployers.org/research-main/>.
- **The Careers and Enterprise Company**
<https://www.careersandenterprise.co.uk/research>.
- The **International Centre for Guidance Studies**
<https://www.derby.ac.uk/research/icegs/>.



Vědecká metoda



Co je výzkumná otázka?

Výzkumné otázky se týkají:

- problému, který budete řešit;
- argumentu nebo teze (co chcete prokázat, vyvrátit nebo prozkoumat); a
- limitu výzkumu (tj. co se zkoumat nebude).



Příklad

Výzkumné otázky na funkci kariérového poradenství:

- Funguje kariérové poradenství?
- Funguje kariérové poradenství na českých školách?
- Zvyšuje kariérové poradenství na českých školách u mladých lidí šanci na výběr odborného vzdělávání s maturitou?



Pojďme zkusit nějaké další



Obsah

- Proč záleží na důkazech?
- Vědecká metoda
- Hodnocení kvality
- Hlavní témata



Cyklus neustálého zlepšování kvality

- Plánuj
- Dělej
- Kontroluj
- Konej



Přeměna cyklu neustálého zlepšování na cyklus hodnocení

- 1. etapa - Plánuj
 - Kontrola existujících důkazů
 - Vypracování teorie změny
 - Rozhodnout o přístupu k hodnocení
- 2. etapa - Dělej
 - Sběr dat
 - Sleduj svou teorii změn
- 3. etapa - Kontroluj
 - Analyzuj data
 - Vypracuj doporučení
 - Zpráva o hodnocení
- 4. etapa - Konej
 - Rozšíření zjištění
 - Implementace nových doporučení

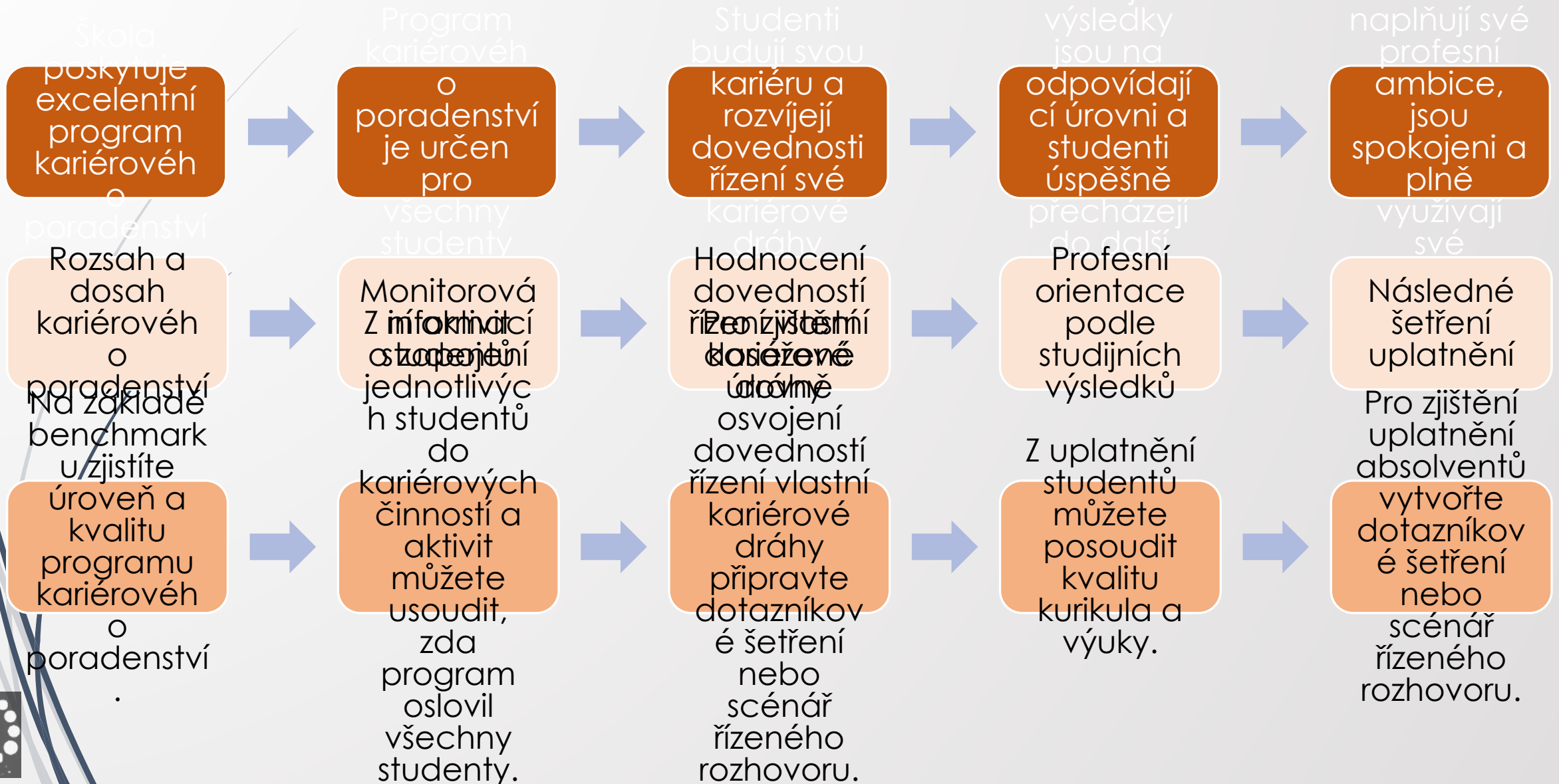


Teorie změny

- popisuje kroky, které je třeba provést mezi současným stavem a stavem, kterého chcete dosáhnout,
- pomáhá přemýšlet o tom, co děláte a proč,
- pomáhá vytvořit rámec pro hodnocení a zajištění kvality.



Příklad teorie změny



Úloha: Vytvořte svou vlastní teorii změny

- Co děláte?
 - Co budete monitorovat?
- Co se stane poté?
 - Co řenete, když to nebude fungovat?
- A potom...
- A na konci?



Udělej s tím něco!

- Dokonči to
- Napiš to
- Pošli to lidem
- Dej to na pořad jednání
- Vytvoř schůzku
- Publikuj
- Vytvářej souhrny na míru



Obsah

- Proč záleží na důkazech?
- Vědecká metoda
- Hodnocení kvality
- Hlavní témata



O bázi důkazů

- O významu kariérového poradenství existuje množství důkazů.
- Opakovaně se prokazuje, že kariérové poradenství má řadu individuálních a sociálních dopadů.
- Důkazy jsou multidisciplinární, mezinárodní a založené na široké škále výzkumných metod.
- Existuje také řada literárních rešerší, systematických literárních rešerší a statistických metaanalýz.
- **V souhrnu víme, že to funguje (pro některé věci) a víme docela dost o tom, jak to funguje.**



Dopady kariérového poradenství na jednotlivce

- Zlepšuje zapojení do vzdělávání
- Zvyšuje výkonnost vzdělávacího systému (zvyšuje motivaci)
- Podporuje přechody mezi vzděláváním a prací (a dalšími životními etapami)
- Přispívá k celoživotní spokojenosti a pocitu úspěchu



Systémy kariérového poradenství

- 1) Mají být zaměřeny na jednotlivce
 - Celoživotně a progresivně.
 - Propojení k širším zkušenostem.
 - Uznání rozmanitosti jednotlivců a jejich potřeb.
- 2) Mají podporovat odborný a osobní rozvoj
 - Zapojení zaměstnavatelů a pracujících lidí a poskytování aktivních zkušeností na pracovištích.
 - Ne jedna intervence, ale jejich celá škála.
 - Rozvíjení dovedností v oblasti řízení vlastní kariérové dráhy.
 - Holisticky a dobře integrované do ostatních služeb.
- 3) Mají zajistit kvalitu
 - Zajištění profesionality.
 - Využití informací o kariéře.
 - Zajištění a hodnocení kvality poskytování.



Kariérové poradenství má být....

1. Dobře navržené
2. Zaměřené na učení
3. Zasazené do kontextu
4. Důrazné
5. Pestré
6. Zkušenostní
7. Poskytováno a koordinováno profesionály



Zdroje

- Andrews, D. & Hooley. (2018). *The Careers Leader Handbook*. Bath: Trotman. See also <https://www.trotman.co.uk/CLH/>.
- Booth, Williams, & Colomb (2003). *The craft of research*. Chicago: The University of Chicago Press
- Dent et al. (2014). *Higher Education outreach To widen participation. Toolkits for practitioners: Evaluation*. Bristol: HEFCE.
- Early Intervention Foundation. (n.d.). EIF evidence standards. Available from <http://www.eif.org.uk/eif-evidence-standards/> [Accessed 19th April 2018].
- Goldacre, B. Bad Science. <http://www.badsience.net/>
- Hooley, T. (2014). *The evidence base on lifelong guidance*. Jyväskylä, Finland: European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN).
- Hooley, T. (2017). Moving beyond 'what works': Using the evidence base in lifelong guidance to inform policy making. In Schroder, K. and Langer, J. *Wirksamkeit der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung* (The Effectiveness of Counselling in Education and Employment) (pp.25-35). Bielefeld: WBV.
- University of Leicester Student Learning Development. (n.d.). Planning and conducting a dissertation research project. Available from <https://www2.le.ac.uk/offices/ld/resources/writing/writing-resources/planning-dissertation> [Accessed 22nd October 2018].
- What works and other research publications are available from <https://www.careersandenterprise.co.uk/research/publications>

Reflexe

- Co jste se naučili?
- Jak to použijete v praxi?
- Co uděláte jako první po tomto semináři, abyste využili to, co jste se naučili?



Závěry

- Důkazy jsou důležité!
- Víme vše o tom, co, jak a proč funguje?
- Stále se musíme učit nové věci.
- Musíme přehodnocovat naši vlastní praxi a učit se ze zkušeností ostatních.
- Na ničem z toho nebude záležet, pokud se nebudeme všichni snažit.





Výstupy poradenství

Duration	Topic	Activity	Social Setting	Used media
10 min	- Uvítání - Ujasnění očekávání - Přehled modulu	Lektor/-ka představí sebe a svůj background „Co je cílem modulu?“ „Jaké jsou zamýšlené výstupy modulu?“	Přednáška	PPT „Výstupy KP“
5 min	Vyjasnění definic	Viz komentář na slidu č. 2. Rozdíl mezi výstupem a výsledkem. Diskuze o různých příkladech výstupů a výsledků: „Prosím, popište zda jsou následující příklady produkty, výstupy nebo výsledky.“ Příklady produktů vs výstupů vs výsledků Definice (slide č. 5)	Přednáška a diskuze	PPT „Výstupy KP“
5 min	Typy výstupů	Vysvětlení na slidech č. 7-9.	Přednáška	PPT „Výstupy KP“
45 min	Logický rámec	Individuální aktivita: příprava logického rámce Varianta: poradci mohou pracovat ve skupině pokud jsou ze stejné organizace	Individuální aktivita	Pracovní list Logický rámec
5 min	Měření výstupů	Vysvětlení na slidech č. 18-21.	Přednáška a diskuze	PPT „Výstupy KP“
30 min	Vytvoření vlastního dotazníku spokojenosti	Individuální aktivita: příprava vlastního dotazníku spokojenosti Varianta: poradci mohou pracovat ve skupině pokud jsou ze stejné organizace	Individuální aktivita	Pracovní list Evaluační formulář
10 min	Produkty poradenství	Vysvětlení a diskuze na slidech č. 24 a 25 Každý poradce může ukázat příklady produktů své služby	Přednáška a diskuze	PPT „Výstupy KP“





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



Výstupy poradenství



Kariérové poradenství může podpořit tři hlavní oblasti politiky

- ? Efektivní fungování trhu práce
- ? Efektivní fungování vzdělávacího systému
- ? Zlepšení v dosahování sociální spravedlnosti (OECD, 2004)



Model výsledků poradenství na individuální úrovni (Killeen, 1996)

Okamžité výsledky - Spokojenost	Spokojenost s poradenství, přesvědčení, že poradenství bylo přínosné
Okamžité výsledky – Znalosti a dovednosti	Rozhodovací dovednosti, vědomí příležitostí, dovednosti pro zvládání přechodových období, career management skills
Střednědobé výsledky – Změny postojů	Optimismus, pocit osobní kontroly, snížení úzkosti, odolnost, motivace
Střednědobé výsledky – Změny chování	Vyhledávací strategie, rozhodovací chování, výsledky rozhodnutí
Dlouhodobé výsledky – výstupy na úrovni vzdělání, odborné přípravy a zaměstnání	Vyšší dosažené vzdělání, odpovídající odborná příprava, vstup do zaměstnání, kvalita zaměstnání, produktivita, přizpůsobení se roli



Ekonomické benefity kariérového poradenství

Individuální úroveň

Prodloužení doby v zaměstnání

Zvýšení mezd

Zvýšení sociálního kapitálu (zdroje ze sociálních sítí)

Úroveň firmy

Zvýšení produktivity

Snížení fluktuace

Úroveň státu

Zvýšení účasti na trhu práce

Snížení nezaměstnanosti

Zvýšení daňových příjmů

Makroekonomické benefity

Snížení schodku rozpočtu

Ekonomický růst

Dodd a Percy, v přípravě



Proč se mohou výstupy poradenství lišit?

- ? Poradenství neprobíhá izolovaně.
- ? Demografické a sociální faktory ovlivňují výstupy.
- ? Jsou ovlivněny ekonomickými a dalšími makroekonomickými faktory.



Typy evaluace

- ? Formativní nebo procesní evaluace
 - ? Poskytujete to, co jste zamýšleli poskytnout?
- ? Evaluace výstupů nebo sumativní evaluace
 - ? Nacházíte předem popsané výstupy ve výsledcích Vámi poskytovaných služeb?



Jak můžete sbírat data pro evaluaci Vašich služeb?

? Nová data

- ? Průzkumy
- ? Rozhovory
- ? Fokusové skupiny

? Existující data

- ? Manažerské/administrativní záznamy



Logický rámec

Vstupy	Aktivity	Výstupy	Okamžité výstupy	Střednědobé výstupy	Dlouhodobé výstupy
Co vkládáte do poskytovaných služeb? (čas zaměstnanců, kancelářské potřeby, digitální nástroje)	Co s klienty děláte? (rozhovor, testování)	Jaké produkty vznikají jako výsledek těchto aktivit? (akční plán, doporučení)	Jaké výstupy nastanou krátce po těchto aktivitách? (zvýšené povědomí o sobě, zvýšené CMS)	Jaké výstupy nastanou do 12 měsíců od těchto aktivit? (vyhledávací strategie, rozhodovací chování)	Jaké výstupy nastanou 12 měsíců nebo později od těchto aktivit? (další vzdělávání nebo odborná příprava, nástup do zaměstnání)



Reflexe

- ? Vyplňte logický model.
 - ? Co v současnosti měříte?
 - ? Co v současnosti neměříte?
 - ? Věříte, že toto můžete realisticky změřit?
 - ? Jak to lze udělat?



Realizace evaluace (Whiston and Buck, 2008)

- ? Krok 1: Identifikujte zaměření evaluace
- ? Krok 2: Formulujte evaluační design a procedury
- ? Krok 3: Stanovte evaluační nástroje / nástroje na zjišťování výstupů
- ? Krok 4: Sesbírejte informace o programu
- ? Krok 5: Analyzujte a interpretujte informace o programu
- ? Krok 6: Využijte informace získané z evaluace programu k rozhodování



Aktivita – Evaluační formulář

- ? Využijte materiály [CEGNET](#) k promýšlení evaluačního formuláře, který byste mohli využít se svými klienty.
- ? Navrhněte evaluační formulář, který můžete využít se svými klienty.
 - ? Vyberte 5 otázek, které jsou pro vás nejdůležitější.



Pedagogický přístup kariérového poradenství

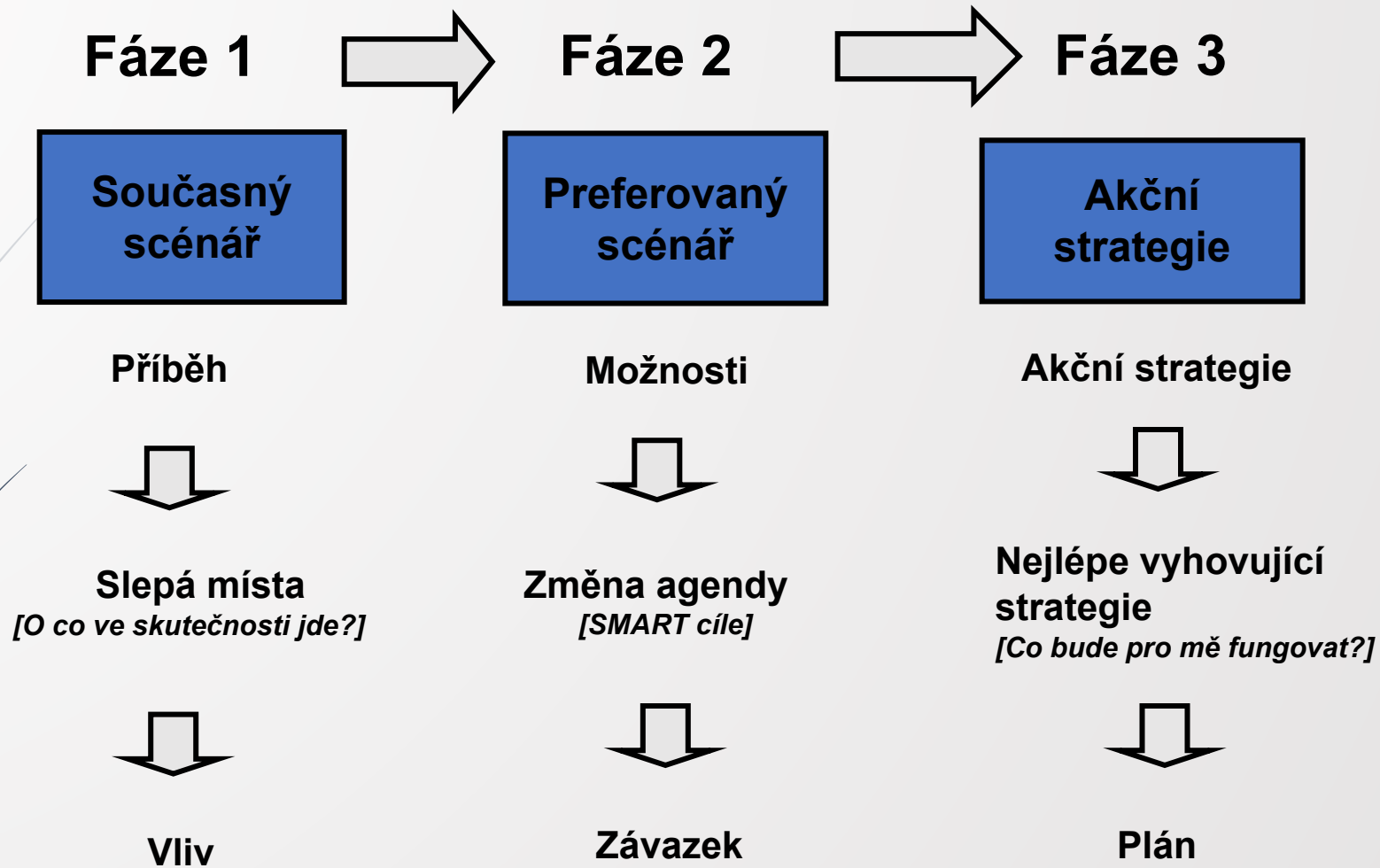


Principy pedagogiky

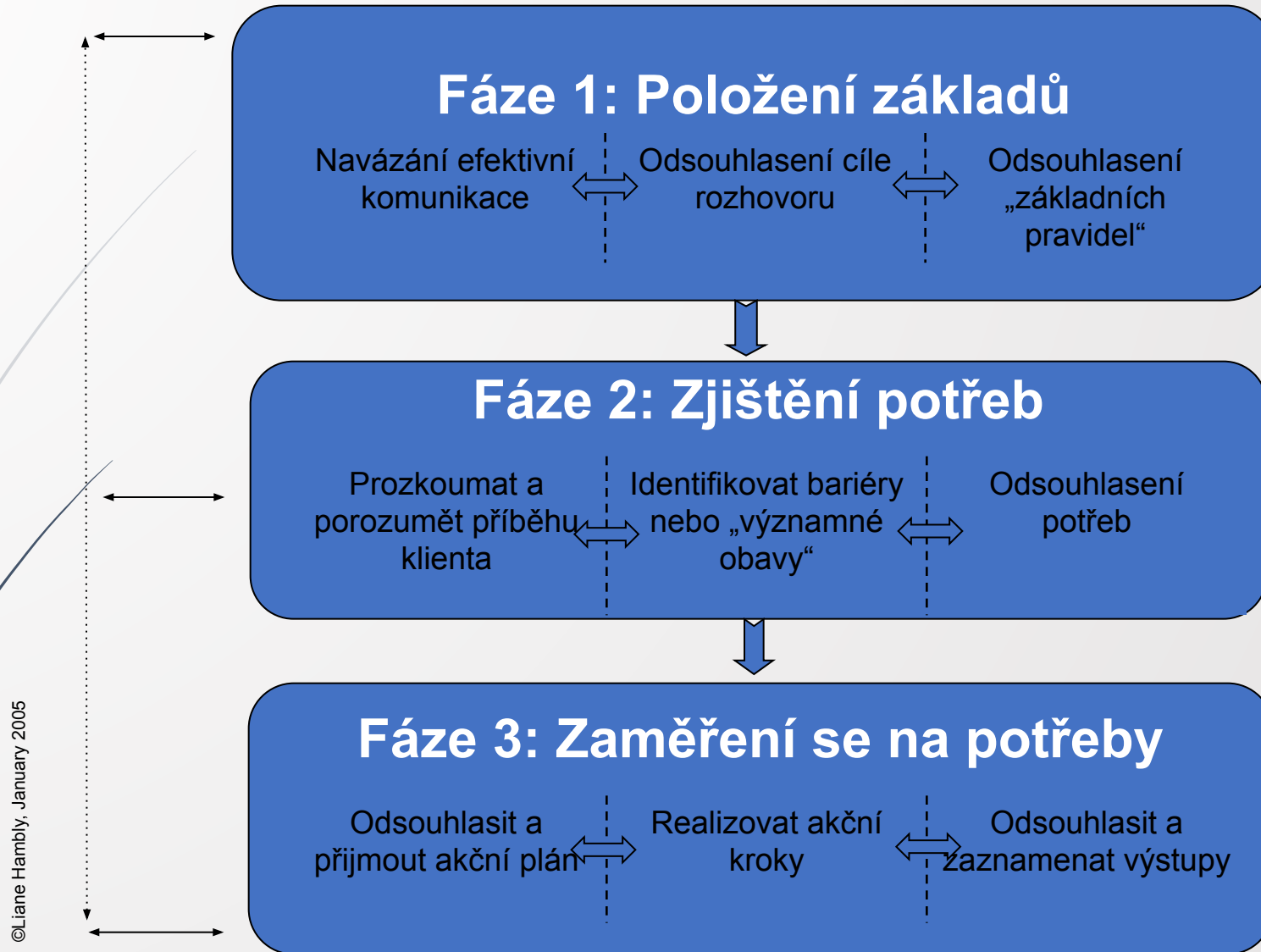
- ? Aktivní zapojení klienta
 - ? Vzájemný respekt mezi poradcem a klientem
 - ? Využívání předchozího učení
 - ? Smysluplná interakce
 - ? Relevance
 - ? Rozvoj dovedností a postojů stejně jako znalostí
 - ? Sladění hodnocení s potřebami klientů
- (UNESCO, 2017)



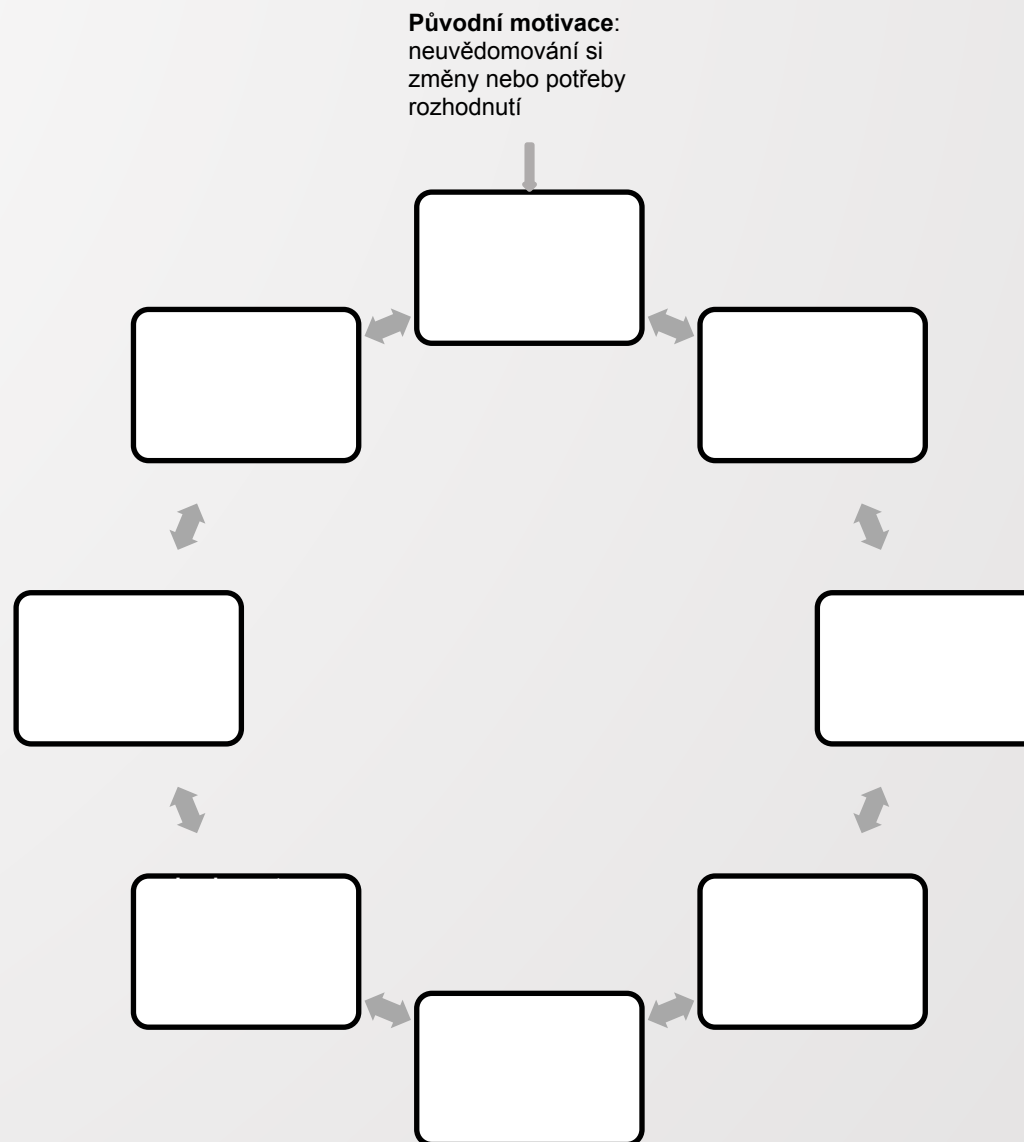
Zkušený pomocník (Egan, 1998)



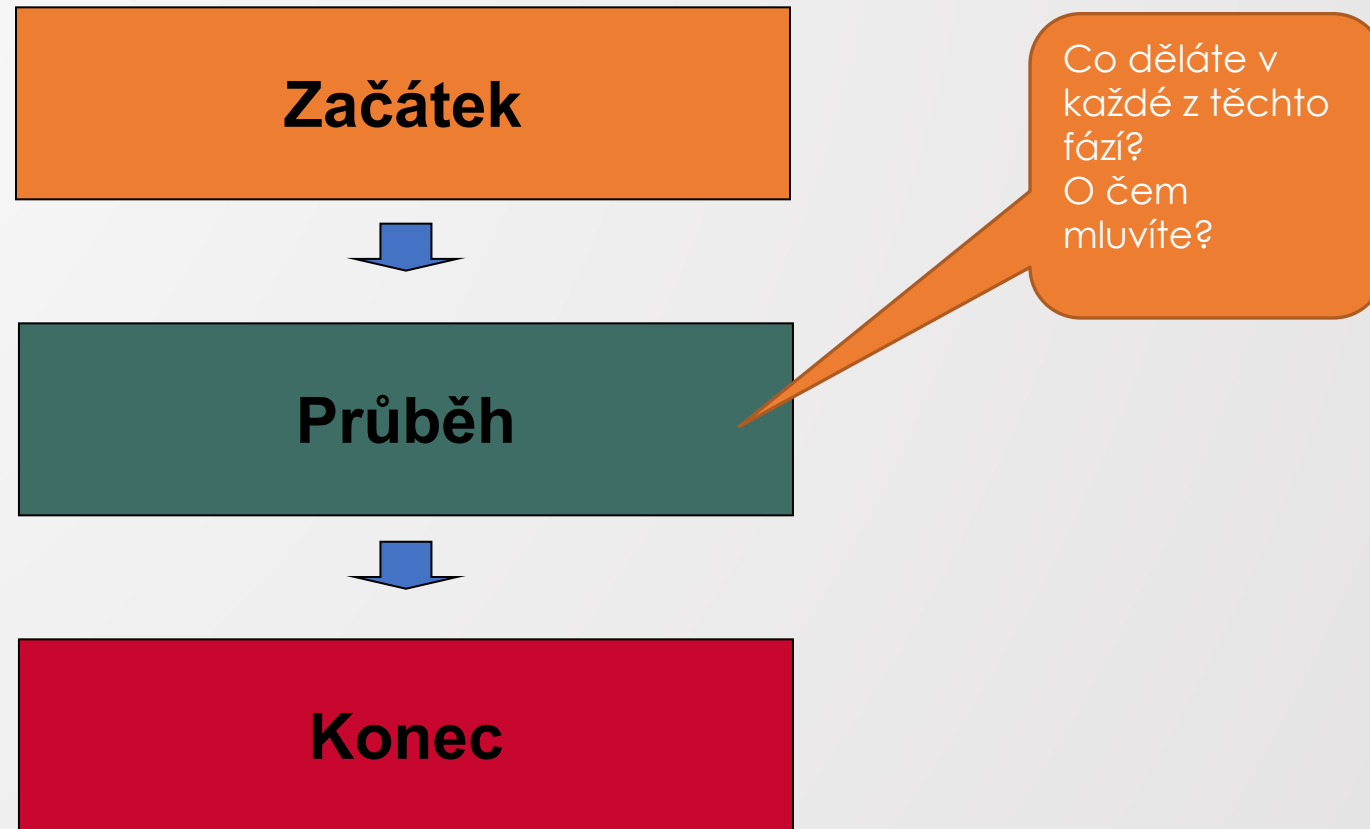
Integrativní model poradenství (Hambly, 2005)



Hambly (2007): Cyklus řízení kariéry



Fáze rozhovoru...



Career management skills

- ? Career management skills (CMS) jsou kompetence, které pomáhají jedincům identifikovat jejich stávající dovednosti, rozvíjet cíle kariérového učení a činit kroky s cílem obohatit svoji kariéru (ELGPN,
- ? CMS jsou výsledkem učení kariérového poradenství.



Reflexe

- ? Vyžíváte rámec CMS ve své praxi?
- ? Jak určujete potřeby v rozvoji CMS klientů?



Uzavírání kontraktu

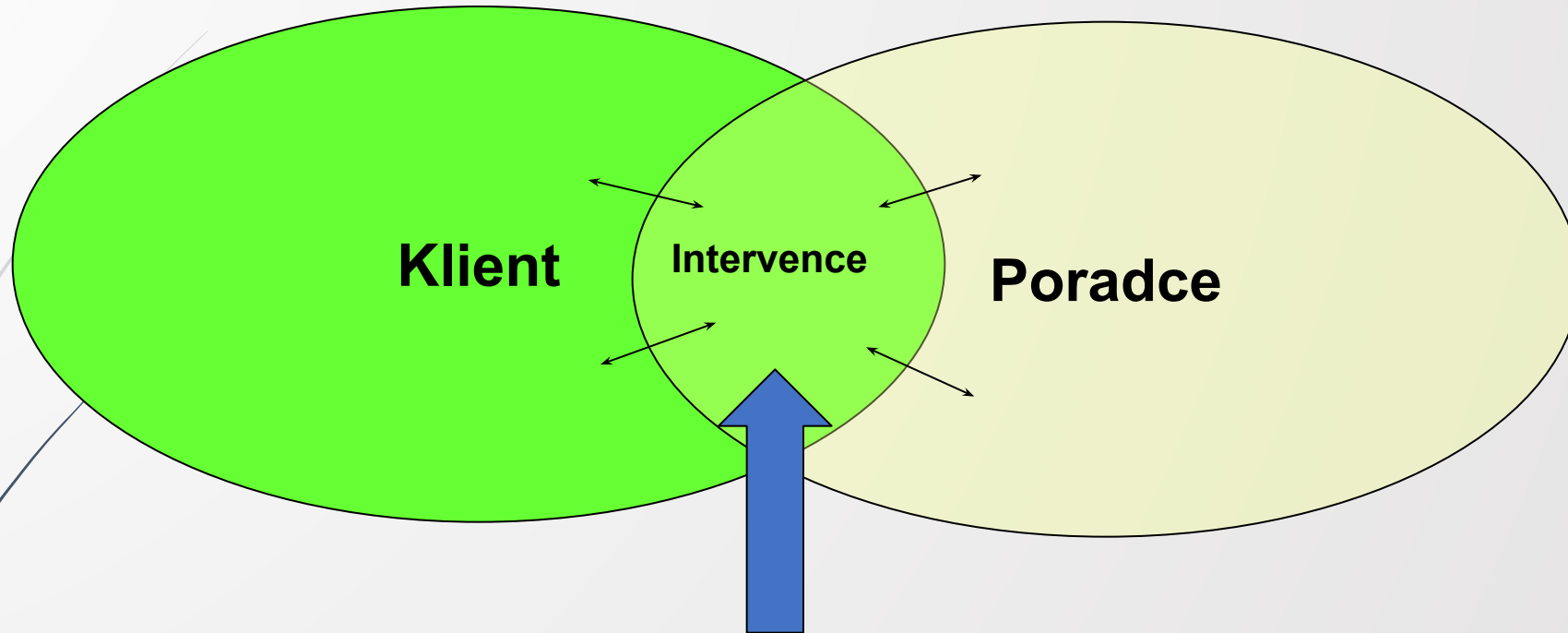


Uzavírání kontraktu

Uzavírání kontraktu znamená dohodnout se s klientem na povaze a zaměření diskuze, která bude probíhat. To zajišťuje, že oba - poradce i klient – mají jasno o cíli rozhovoru a oba mají realistická očekávání.



Vztah mezi dáváním rad (advice) a vedením (guidance)



Kontrakt

Schopnost posouvat se
dopředu, povolení
objevovat, jednat,
odkazovat, porozumět.

Neary a Jackson, 2010



Uzavírání kontraktu

Uzavírání kontraktu: náš kontrakt se zákazníkem

- ? možnosti doporučení/další rozhovory
- ? důvěrnost/zveřejnění
- ? nabízené služby
- ? časová dostupnost
- ? administrativa
- ? advokacie/podpora
- ? nástroje
- ? co zajistí, aby rozhovor pro klienta fungoval- základní pravidla

Uzavírání kontraktu: kontrakt klientů s námi

- ? Co klient chce?
- ? Hranice – čím můžeme/nemůžeme přispět.



Zdroje a doporučená literatura

- ? Egan, G. (2013) The Skilled Helper 10th edition Cengage Learning
- ? Hooley, T and Dodd, V. (2015). The economic benefits of career guidance. Careers England.
- ? Hambly, L. (2007). New theory: implications for guidance practice. *Career Guidance Today*, 15, 30-33.
- ? OECD. (2004). Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap. Paris: OECD.
- ? UNESCO. (2017). Why pedagogy matters. Available at: <https://www.unesco.org.uk/wp-content/uploads/2017/06/pedagogy.pdf>



Kontakt:

www.guidancequality.eu



Evaluační formulář – pracovní list

Vytvořte si jednostránkový evaluační formulář pro Vaše služby. Nejprve přemýšlejte o 3-5 výstupech, které byste rádi evaluovali. Napište 3 uzavřené otázky (*klienti musí odpovědět na Likertově škále od zcela nesouhlasím po zcela souhlasím*) a dvě otevřené otázky (*klienti mohou na otázku volně odpovědět*).

1.

Zcela
nesouhlasím

Nesouhlasím

Ani souhlas, ani
nesouhlas

Souhlasím

Zcela souhlasím

2.

Zcela
nesouhlasím

Nesouhlasím

Ani souhlas, ani
nesouhlas

Souhlasím

Zcela souhlasím

3.

Zcela
nesouhlasím

Nesouhlasím

Ani souhlas, ani
nesouhlas

Souhlasím

Zcela souhlasím

4.

--

5.

--



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



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance

Fáze poradenského rozhovoru

Zamyslete se nad svou praxí kariérového poradce/poradkyně a reflektujte, jak vedete poradenský rozhovor. Napište si seznam věcí, které děláte na začátku, v průběhu a na konci rozhovoru. Vypadá průběh vašeho rozhovoru jako diskutovaný model? Jak se od sebe liší?

Úvod

Jak začínáte poradenský rozhovor? Co jsou první věci, které diskutujete s klientem?

V průběhu

Jak se poradenský rozhovor posune do druhé (prostřední) části? Co typicky diskutujete s klientem?

Konec

Jakým způsobem uzavíráte poradenský rozhovor?



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



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance

Reflexe

Jak vaše praxe zapadá do diskutovaných modelů? Můžete navrhnout úpravu modelů nebo mohou naopak modely vylepšit vaši praxi? prosím, vysvětlíte.



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



QUAL-IM-G - Improving the implementation of quality
assurance in career guidance

Navrhněte logický rámec pro vlastní praxi nebo praxi vaší organizace. Zaznamenejte všechny vstupy, aktivity a výstupy vašich služeb. Pojmenujte také krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé výstupy vašich služeb. To představuje všechny složky vašich služeb na jedné stránce.

Vstupy	Aktivity	Výstupy	Okamžité výstupy	Střednědobé výstupy	Dlouhodobé výstupy
Co vkládáte do poskytovaných služeb? (čas zaměstnanců, kancelářské potřeby, digitální nástroje)	Co s klienty děláte? (rozhovor, testování)	Jaké produkty vznikají jako výsledek těchto aktivit? (akční plán, doporučení)	Jaké výstupy nastanou krátce po těchto aktivitách? (zvýšené povědomí o sobě, zvýšené CMS)	Jaké výstupy nastanou do 12 měsíců od těchto aktivit? (vyhledávací strategie, rozhodovací chování)	Jaké výstupy nastanou 12 měsíců nebo později od těchto aktivit? (další vzdělávání nebo odborná příprava, nástup do zaměstnání)



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

Zajištění kvality kariérového poradenství

Čas	Téma	Aktivita	Nastavení skupiny	Použité pomůcky
10 min	Úvod	Snímek 1 představení lektora a lekce. Představení účastníků a očekávání účastníků.		Můžete napsat očekávání na flip a označit je, až budou v lekci naplněna.
5 min	Přehled	Snímek 2 představení struktury workshopu. Časové rozvržení a přestávky. Upozorněte účastníka, že toto je interaktivní workshop a podporujte je v pokládání otázek v průběhu workshopu		
10 min	Co myslíme kvalitou?	Snímek 3-4 představení: co je míněno kvalitou Snímek 4 prostor pro reflexi, co účastníci vnímají jako kvalitu. Tato část podporuje uvažování o kvalitě a má ukázat, že je to trochu složitější, než by se na první pohled mohlo zdát.	Může být užitečné začít diskutovat ve dvojici, než se přejde do celé skupiny.	
10 min	Kvalitní sendvič	Snímek 5 aktivita ukotvuje předešlé diskuse. Otázkou jak by účastníci definovali kvalitní sendvič, se sjednotí myšlenky. Po krátké diskusi, ukažte tři otázky (všechny najednou). Kdo rozhoduje, co je kvalita? Z jakých částí se kvalita skládá? Co se stane, když kvalita chybí? To pomůže další diskusi.	Pravděpodobně to funguje z počátku lépe v malých skupinách.	Flipchart na poznámky



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

		Na konci se soustředte více na otázku „kdo rozhoduje o tom, co je kvalita“. Napište základní myšlenky na flip. Budou upotřebeny později.		
5 min	Definice kvality	Snímek 6 představuje několik tradičních definic. Účastníci mohou konformovat svoji definici.		
10 min	Kvalita a zajištění kvality	Snímek 7 ukazuje rozdíl mezi kvalitou (cíl, kterého chceme dosáhnout) a zajišťováním kvality (proces, kterým se ujišťujeme, že byl cíl dosažen). Snímek 8 pak představuje klíčové body, které mohou kvalitu zajišťovat. • Politika • Organizace • Proces • Lidé • Výstup a výsledek • Spotřeba Podrobné informace o těchto bodech jsou rozepsány ve článku Hooley & Rice (p.9-17)		
5 min	Standardy a rámce	Snímek 9 představuje myšlenku, že profesní sektor se může rozhodnout zavést standard nebo rámec, prostřednictvím kterého bude možné organizovat zajišťování kvality.		
5 min	Přístupy ke kvalitě a zajišťování kvality	Snímek 10 nás přesune do druhé části workshopu. V této části se budeme zabývat různými přístupy, které lze použít pro stanovení a zajištění kvality.		



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

5 min	Způsoby měření kvality	Snímek 11 upozorňuje na způsob, jakým zajišťujeme kvalitu. Zdůrazňuje, že rozdílné přístupy ke kvalitě poskytují poradcům různé úrovně kontroly nad jejich prací, a také zdůrazňuje skutečnost, že hnací silou změn může být lokální nebo systémová úroveň. Další informace o této typologii lze nalézt na str. 19-21 článku Hooley & Rice.		
20 min	Hooley & Rice typologie	Snímky 12-16 představují více informací o Hooley & Rice typologii. Regulativní přístupy se zaměřují na legislativní požadavky uložené poskytovatelům jako prostředek ke zlepšení kvality. Zahrnují mechanismy jako je registrace poradců (zahrnující kvalifikační požadavky), předpisy o prostorách a vybavení a předpisy týkající se výstupů (například požadavek, aby škola nebo zařízení pro kariérové poradenství poskytovali určitý počet individuálních poradenských setkání ročně). Pokud mají být tyto přístupy úspěšně zavedeny, jsou pro regulativní přístupy stěžejní normy a kontroly. Poradenské (Advisory) přístupy popisují, jak vypadá kvalita pro poskytovatele, a mohou zahrnovat příklady dobré praxe, které mají poskytovatelé následovat. Popisují stávající úroveň kvality a podporují poskytovatele při určování, jak ji rozvinout a jaká opatření jsou nezbytná k jejímu dosažení. Takové přístupy předpokládají, že odborníkům je třeba		Výhody a nevýhody: aktivita na snímku 16 se nejlépe realizuje na flipchart s papírky stick-it pro napsání jednotlivých přístupů.



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

		sdělit, jak vypadá kvalita, ale přestaňte to vyžadovat. Mezi dobré příklady v poradenském přístupu patří pokyny od nadace Gatsby Foundation nebo australský zdroj Career Industry Council of Australia (CICA) - porovnání kariérového poradenství ve školách. Organický přístup považuje kvalitu za definovanou poskytovatelem a profesionálem. Kvalita je lokálního charakteru, je to místní zájem, který je poháněn profesionálními hodnotami a touhou dělat dobrou práci. Příklady kariérového poradenství by zahrnovaly systémy, které upřednostňují profesionální autonomii a lokální volby. Tyto přístupy mohou zahrnovat intervizní kruhy, supervize, náslechy a mentorování, profesní síť a autoevaluaci. Jiný organický přístup vyplývá z touhy zapojit uživatele jako spolutvůrce v rámci rozvoje služeb kariérového poradenství a navrhování forem měření (Haug, 2016; Plant & Haug, 2016). V organických přístupech existuje dvojsečnost. Potenciální boj a zároveň komplementarita v zapojení odborníků i uživatelů služeb do definování a měření kvality. etitivní přístupy zakládají na kvalitě definované zpětnou vazbou klientů, subjektivním informování o službě a pohybu klientů od poskytovatele k jinému na základě hodnocení kvality ostatními klienty. Někdy mohou být tyto přístupy podpořeny finančními opatřeními, jako např. možnost zaplatit dle spokojenosti klienta se službou. I když takové přístupy představují pro		
--	--	--	--	--



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

		odborníky vážná omezení, vytvářejí na odborníky tlak. Aby uspěli v tržní konkurenci, musí poskytovat lepší služby a inovovat. Příklady kariérového poradenství by zahrnovaly systémy, které se zaměřují na spokojenost klientů (např. National Careers Service v Anglii je dle spokojenosti klientů hodnocen a financován). ete diskusí o výhodách a nevýhodách každého z těchto přístupů.		
15 min	Jak zlepšit kvalitu?	Snímky 17-18 představují třetí část semináře, která se zaměřuje na to, jak můžeme zlepšit svou vlastní praxi přijetím přístupu zaměřeného na kvalitu. Snímek 17 vyzdvihuje důležitý bod, že kvalita je o stálém zlepšování toho, co děláme (bez ohledu na to, jak dobré to je).		
5 min	Neustálé zlepšování	Na snímku 19 představte myšlenku cyklu neustálého zlepšování, který je základem kvalitního přístupu k praxi. Ten stanovuje Andrews & Hooley (2018) následovně Cyklus neustálého zlepšování vyžaduje, abyste pečlivě přemýšleli o tom, co děláte a jak to děláte, co budete dělat a jak (plan), realizovali plán v praxi (do) a ujistili se, že vše fungovalo tak, jak jste plánovali (check). A následně reagovali drobnými úpravami nedostatků a rozvíjeli svoji činnost dále (act).		



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

10 min	Teorie změny	Tím se zavádí myšlenka „teorie změny“ jako klíčové součásti zvyšování kvality. Snímek 21. Všimněte si, jak každá z fází teorie změny zahrnuje také způsoby, jak ji sledovat. Snímek 22 žádá účastníky, aby si vytvořili vlastní teorii změn pro svou praxi.		
10 min	Zajišťování kvality pro ostatní	Závěrečná část workshopu nahlíží na způsoby, jak mohou pomoci zajišťovat kvalitu u ostatních poradců. Snímek 24 podporuje uvažování o různých rolích, ve kterých se mohou nacházet. Snímek 25 podporuje diskusi o klíčových technikách, které mohou být použity v pomoci zajišťování kvality u ostatních.		
5 min	Shrnutí a reflexe	Snímky 26-28 rekapitulují workshop, dávají prostor pro reflexi a shrnutí základních myšlenek. Můžete požádat účastníky, aby si napsali poznámky k otázce na snímku 27.		



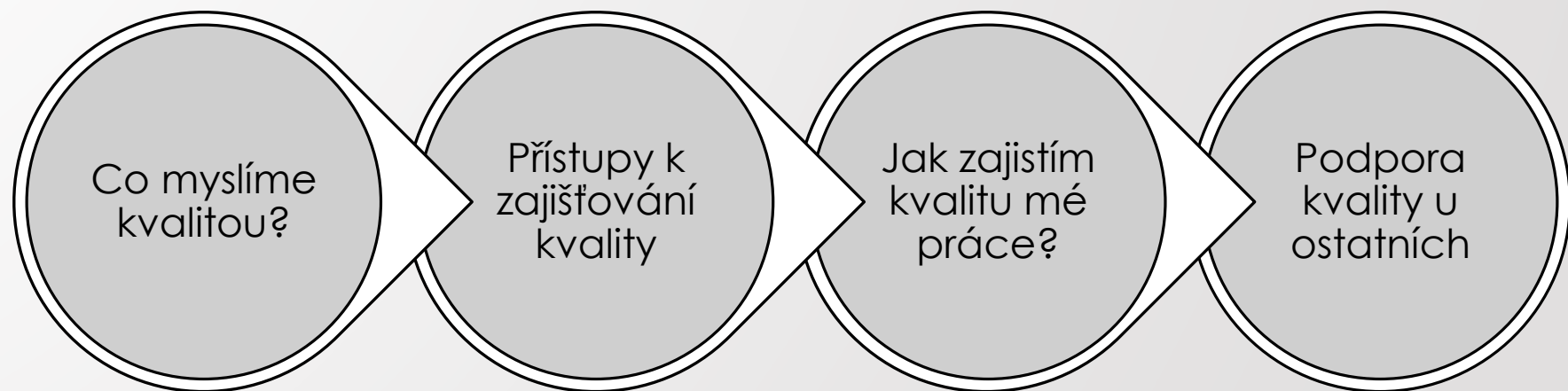
Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Zajištění kvality kariérového poradenství

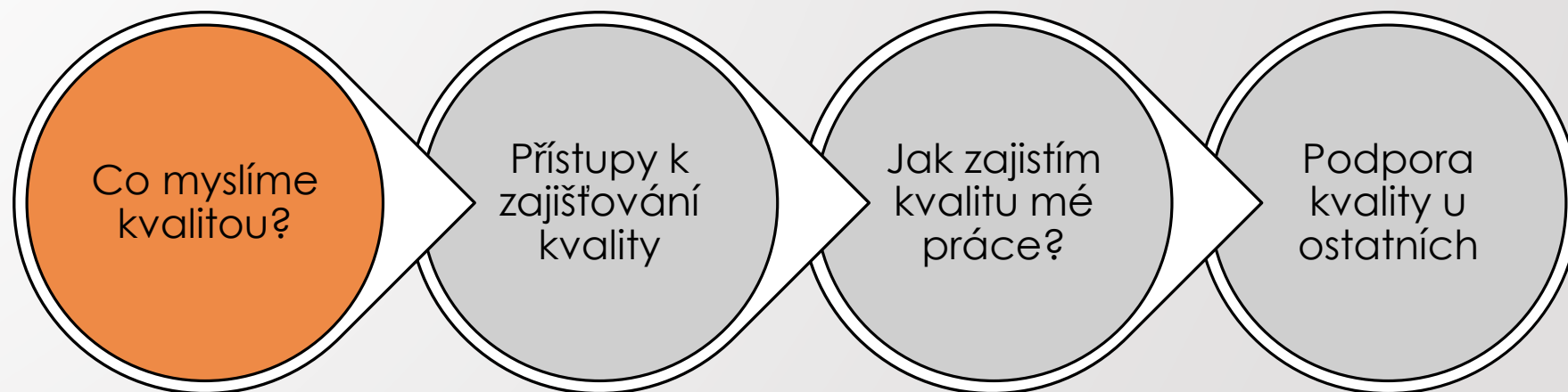
Prepared by Professor Tristram Hooley
(Inland Norway University of Applied Sciences)



Přehled



Přehled





Diskuse: Co je kvalita?

- Co vnímáte pod pojmem kvalita?
- Jak víte, že to co děláte je kvalitní?
- Existují nějaké nevýhody kvality?

Co dělá kvalitní sendvič?

- Kdo rozhoduje, co je kvalitní?
- Z čeho se skládá kvalita?
- Co se stane, když kvalita chybí?



Definování kvality

- Kvalita může být hodnocena explicitně nebo implicitně a měřena na stupnici od „dobré“ po „špatné“
- Tento koncept je založen na dohodě a může odkazovat na očekávání, hodnoty, zájmy a zdroje zúčastněných aktérů, kteří souhlasí se společným chápáním toho, co definují jako kvalitu.

(Schober, 2019)



Různé přístupy ke kvalitě

- "Kvalita produktu nebo služby není to, co do ní vkládá poradce, ale to, co zákazník dostane a za co je ochoten zaplatit." Peter Drucker
- The International Organization for Standardisation (ISO) se zaměřuje na procesní část služby a organizaci, která tento proces řídí.
- Six Sigma se zaměřuje na výstup a minimalizaci chyb.



Zajištění kvality v kariérovém poradenství

„Zajištění kvality jsou činnosti zahrnující plánování, implementaci, hodnocení, evaluaci a zlepšování kvality, prováděné s cílem zajistit, aby poradenské činnosti (obsah programů, návrh, hodnocení a validace výsledků atd.) splňovaly požadavky na kvalitu očekávanou zúčastněnými stranami.“ **(Dodd & Haug, 2018)**



Kde lze zajišťovat kvalitu?

- Politika
- Organizace
- Proces
- Lidé
- Výstupy a výsledky
- Spotřeba/odbyt

Hooley and Rice (2018).



Standardy kvality

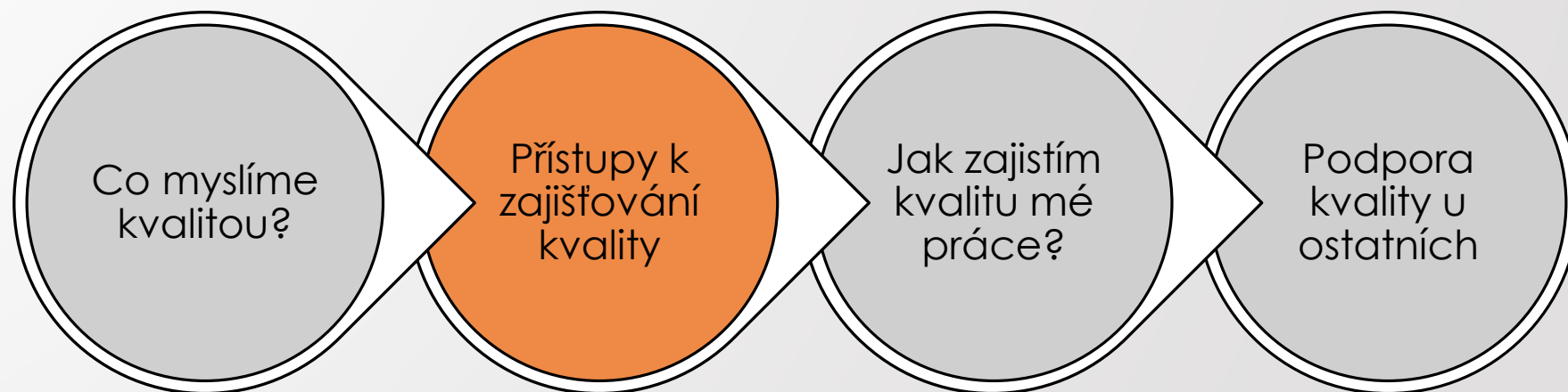
Normy kvality jsou standardy, které organizace nebo seskupení organizací stanoví pro své činnosti.

Mohou:

- definovat oblast poradenství, podmínky členství a služeb;
- rozlišovat rozmanité dovednosti a znalosti odborníků v oblasti kariérového poradenství;
- uvádět začínající poradce;
- podílet se na návrhu a realizaci výcviku kariérových poradců;
- Představovat standard kvality veřejnosti a dalším zúčastněným stranám v tomto oboru; a / nebo vytvořit terminologii pro tento obor.



Přehled



		Úroveň dosahu změn	
		Lokální	Systémová
Profesionální autonomie	Nízká	Poradenské	Regulativní
	Vysoká	Organické	Kompetitivní

Regulativní

- Právní požadavky a formální normy
- Kontrolní nástroje
- Registrace poradce (splnění kvalifikačních požadavků)
- Pravidla pro místa poskytování služeb
- Pravidla týkající se výstupů (například požadavek, aby škola nebo zařízení pro kariérové poradenství musely poskytovat určitý počet individuálních poradenských setkání za rok).



Poradenský

- Modely, benchmarky a příklady dobré praxe
- Poskytování podpory poskytovatelům a poradacům
- Řízeno spíše morálním než legislativním tlakem



Organické

- Kvalita je definována poskytovateli a poradci.
- Vše řízeno profesionálními hodnotami a snahou dělat dobrou práci.
- Mezi základní mechanismy patří supervize, intervize, mentorování, profesní sítě a autoevaluace.
- Zapojení klientů jako spolutvůrců.



Competitivní

- Kvalita je založená na zpětné vazbě a hodnocení klientů služby
- Žebříčky kvality – hodnocení klientů
- Zaměřeno na výsledek
- Financování podle výsledků

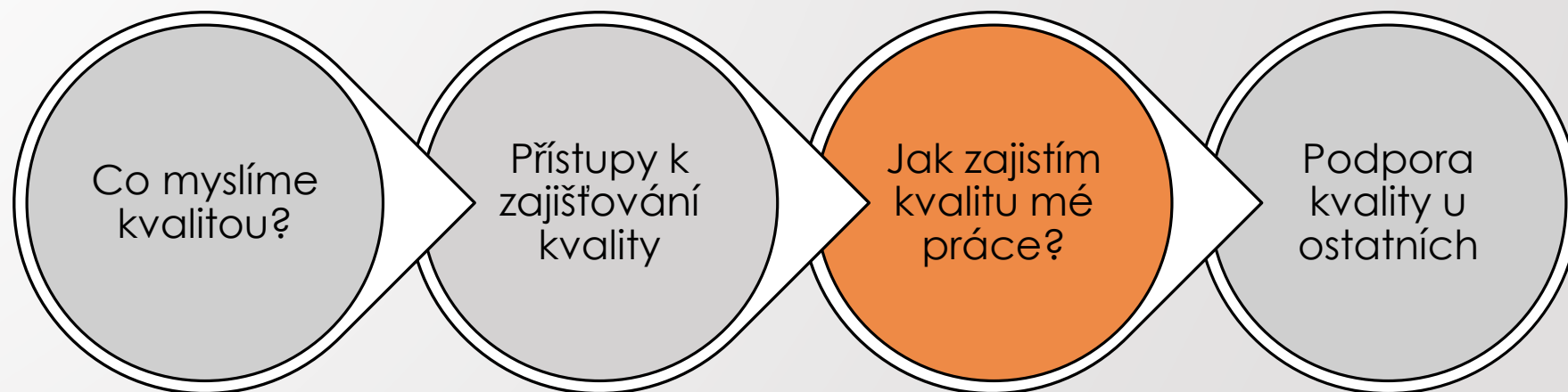


Diskuse: výhody a nevýhody

- Regulativní
- Poradenský
- Organický
- Kompetitivní



Přehled



Kvalita je o zlepšování

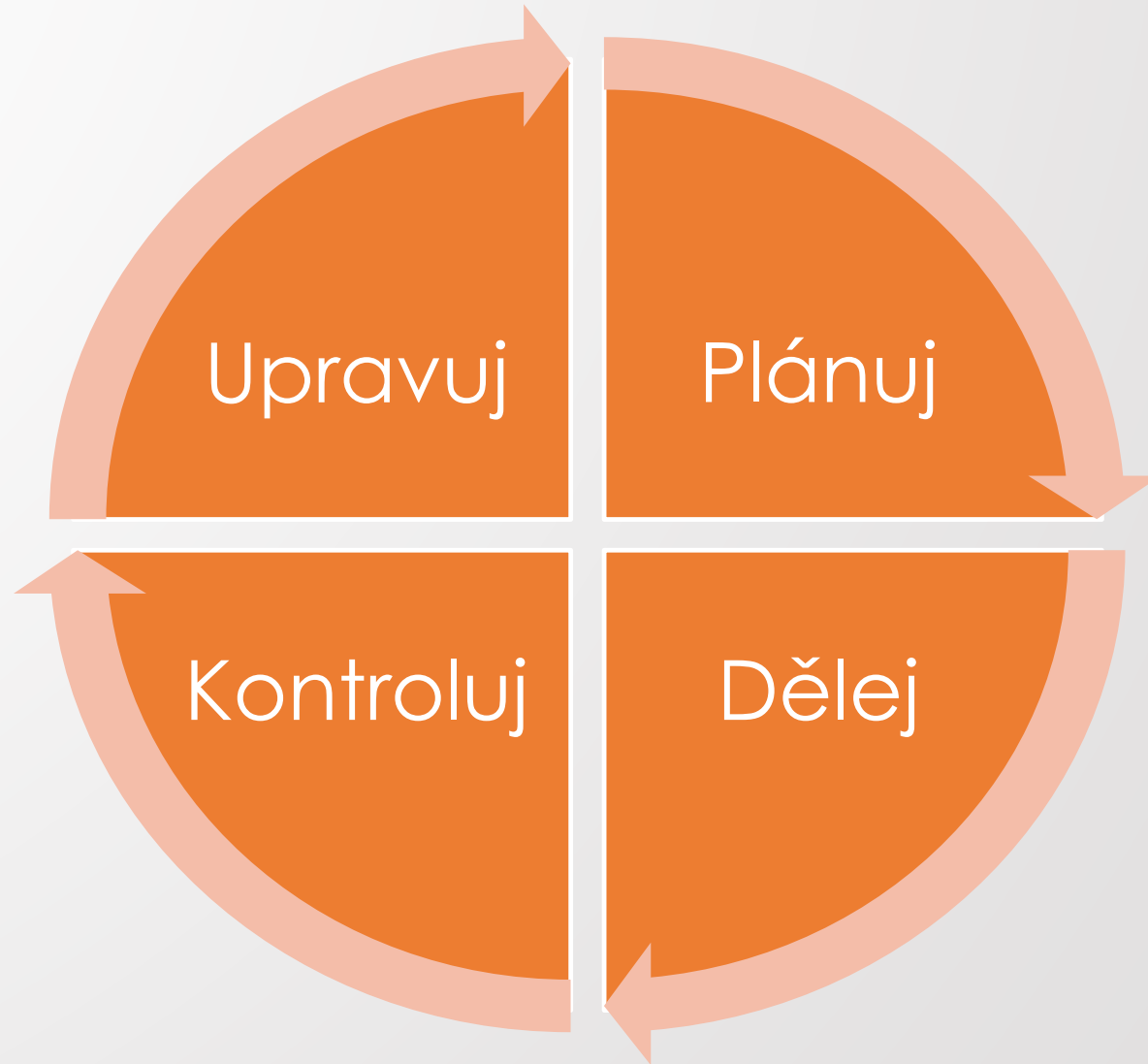
- Nikdy nemůžeme přesně změřit, jak jsme dobří.
- Ale vždy můžeme vědět, jak se zlepšovat.

Image from Sjoerd Los

<https://www.flickr.com/photos/12513419@N05/4906895029/>



Cyklus stálého zlepšování

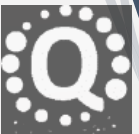
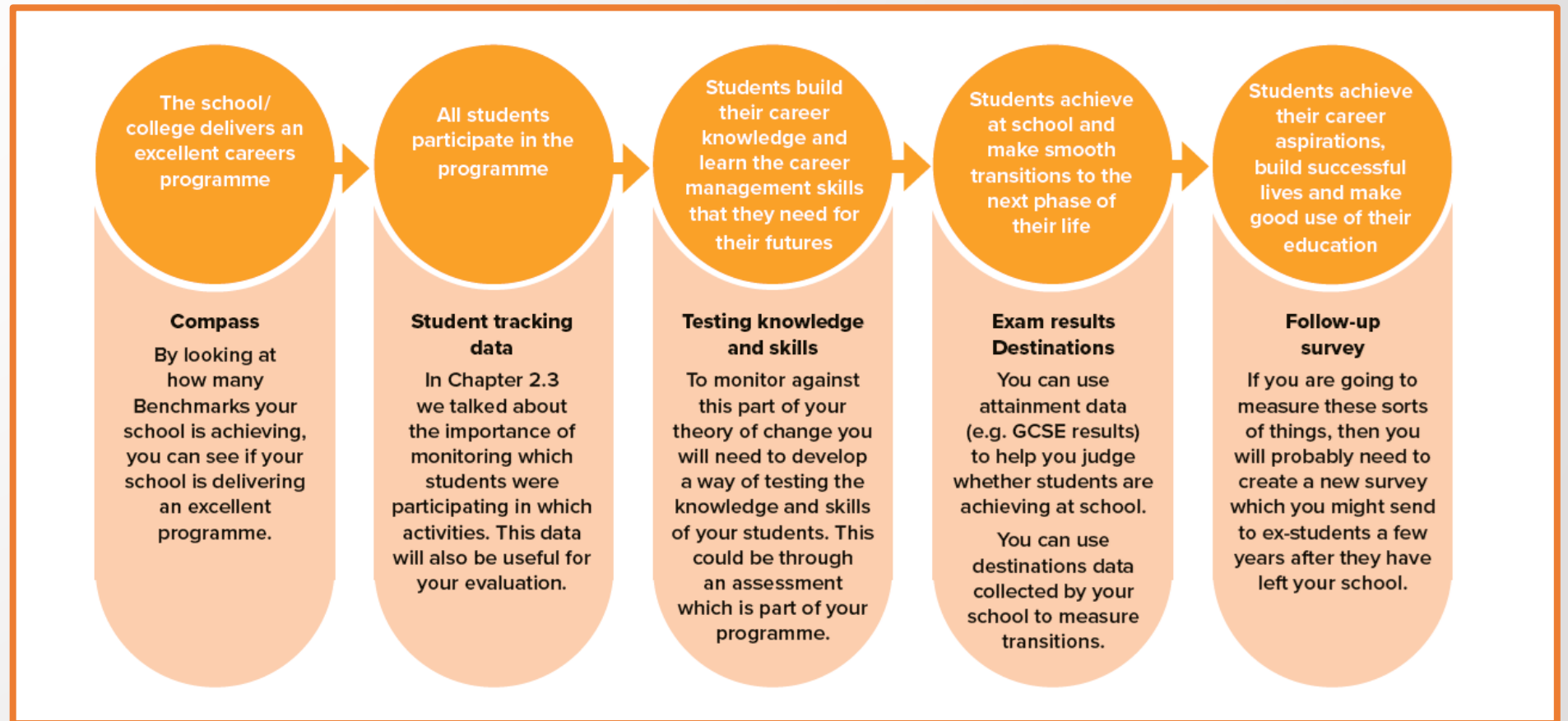


Teorie změny

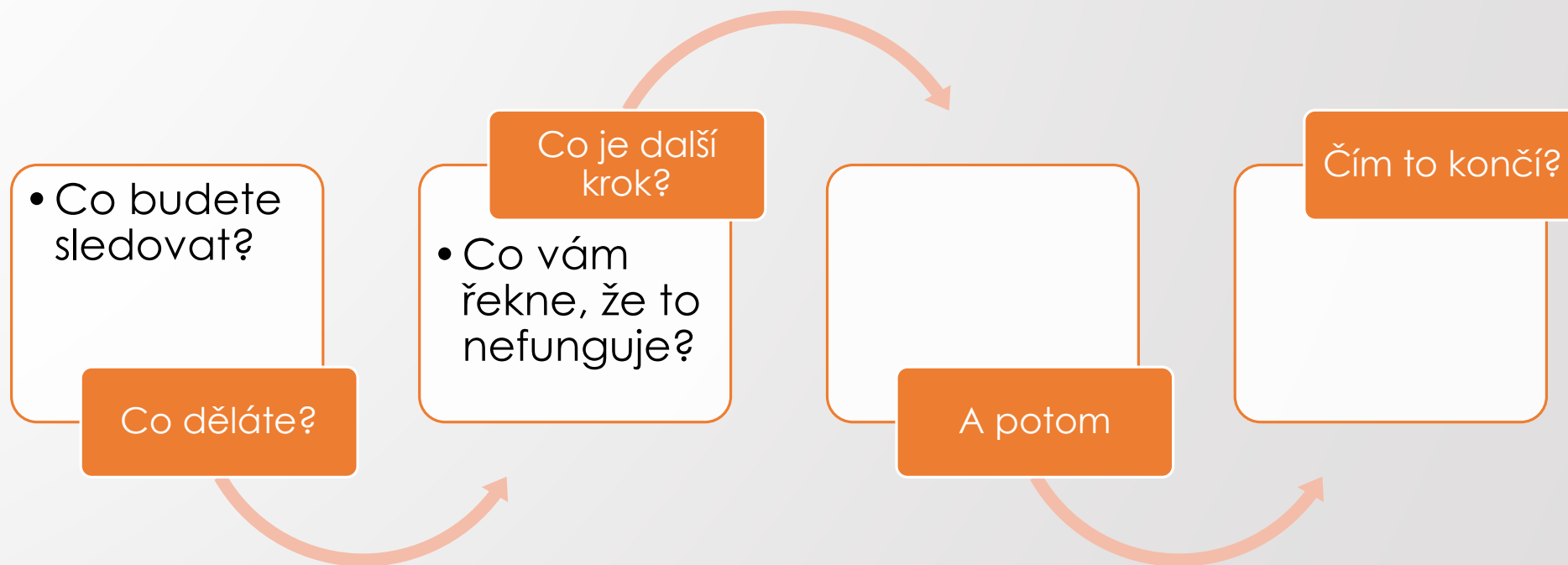
- Teorie změny popisuje kroky, které je třeba provést mezi tím, co děláte, a výsledkem, kterého chcete dosáhnout.
- Pomůže vám přemýšlet o tom, co děláte a proč.
- Rovněž vám pomůže vytvořit rámec pro hodnocení a zajišťování kvality.



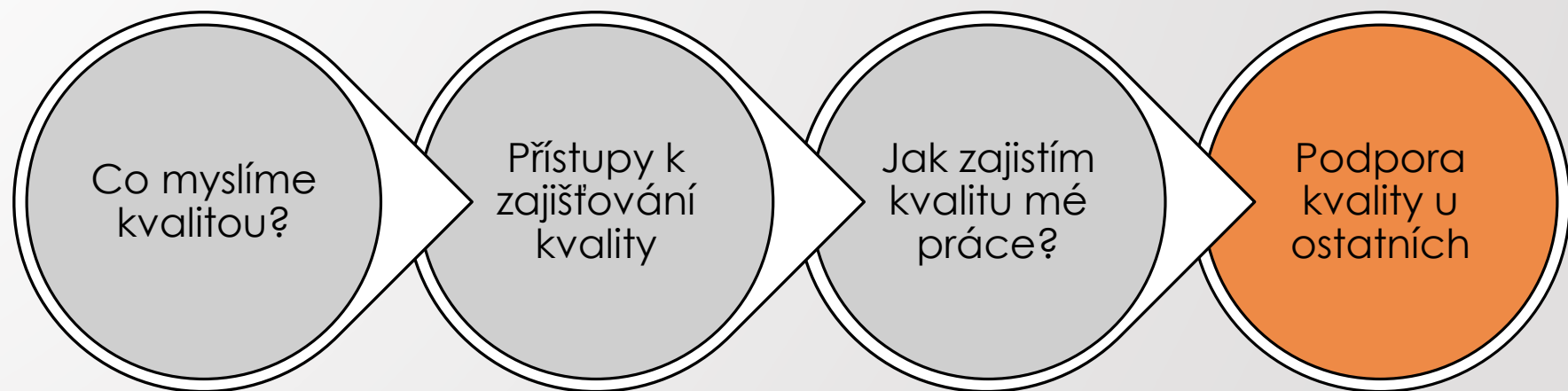
Příklad teorie změny



Cvičení: vytvořte vlastní teorii změny



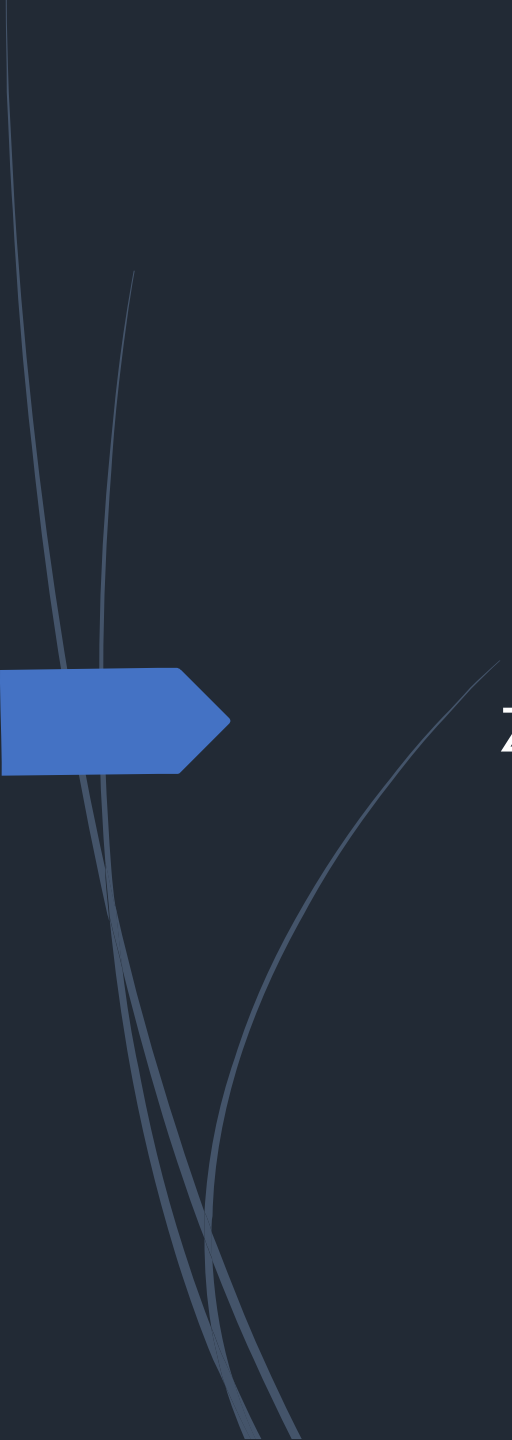
Přehled



What is your role?

Approach	Your role
Regulatory	To ensure that others are compliant with the rules and regulations (and punish where they are not).
Advisory	To help them to understand what is expected and how to deliver this.
Organic	To work with them to support their practice to develop.
Competitive	To frame the market and to help people to understand how they compare to others.





Techniky zvyšování kvality

- Rozhovor
- Připomínkování dokumentů
- Pozorování
- Vystupování jako „kritický přítel“
- Práce s důkazy
- Tvorba příkladů dobré praxe
- Náslechy
- Tvorba žebříčků
- Certifikace
- Stanovování cílů
- Tresty

Zdroje

- Andrews, D. & Hooley. (2018). *The Careers Leader Handbook*. Bath: Trotman. See also <https://www.trotman.co.uk/CLH/>.
- Dodd, V. & Haug, E. (2018). *Quality assurance standards. A synthesis of quality standards across partner countries*. QUAL-IM-G.
- Drucker, P. (2015). *Innovation and entrepreneurship*. Abingdon, Oxfordshire: Routledge.
- ELGPN. (2012). *Lifelong guidance policy development: A European resource kit*. Saarijärvi, Finland: University of Jyväskylä.
- Hooley, T. and Rice, S. (2018). Ensuring quality in career guidance: A critical review. *British Journal of Guidance and Counselling*, Online first.



Reflexe

- Jak definujete kvalitu?
- Kdo by měl být zapojen do sledování kvality?
- Co to znamená pro vaši praxi?
- Jaký bude váš další krok?



Shrnutí

- Kvalita je komplexní koncept.
- Pro různé účastníky znamená kvalita různé věci. Proto musíte trávit čas přemýšlením o tom, co to znamená pro vás.
- Umožní vám to zavést efektivní způsoby zabezpečování kvality, které pomohou k naplňování vašich cílů.

