

ZAMĚSTNAVATELÉ, VZDĚLAVATELÉ A PORADCI: INFORMACE A PORADENSKÉ SLUŽBY CHYBĚJÍCÍ V DALŠÍM PROFESNÍM VZDĚLÁVÁNÍ

Employers, Educators and Guidance Practitioners: Information and Guidance Services Missed in Further Professional Education

MARKÉTA PENCOVÁ

Národní vzdělávací fond, o.p.s. – Středisko podpory poradenských služeb
Opletalova 25, 110 00 Praha 1
pencova@nvf.cz, spps@nvf.cz

Abstrakt

V článku je představena část výsledků exploračního kvalitativního šetření menšího rozsahu, které se soustředilo na tři skupiny aktivní v dalším profesním vzdělávání: zaměstnavatele, vzdělavatele a poradce. Text shrnuje získané poznatky o informacích a poradenských službách v oblasti DPV, které příslušníci těchto tří skupin v ČR postrádají. Rovněž jsou představeny zjištěné rozvojové potřeby poradců (oblasti, ve kterých by se poradci rádi vzdělávali, a jejich pojetí „smysluplné“ profesní organizace poradců). Text nabízí přehled o nedostacích, které bude nutné postupem času odstraňovat, chceme-li, aby se DPV rozvíjelo.

Abstract

The article presents a part of results of a small explorative qualitative research focused on three groups from further professional education: employers, educators and guidance practitioners. The text summarizes knowledge about information and guidance services in further professional education, which are insufficient or non-existent in the Czech Republic. Also the identified development needs of guidance practitioners are shortly described (topics, which the guidance practitioners need to study and a conception of professional corporation „meaningful“ for guidance practitioners). The text offers the review of deficiencies, which have to be repaired to let the further professional education grow and develop itself.

Klíčová slova

Poradenství, poradce, další profesní vzdělávání, vzdělávání dospělých, kvalitativní výzkum, informační potřeby, poradenské potřeby, vzdělávací potřeby, profesní sdružení.

Key words

Guidance, counseling, guidance practitioner, counselor, further professional education, adult education, qualitative research, guidance needs, information needs, education needs, professional corporation

Šetření informačně poradenských potřeb v dalším profesním vzdělávání

V tomto článku vás seznámíme s některými výsledky kvalitativního šetření, které provedl Národní vzdělávací fond, o.p.s. – Středisko podpory poradenských služeb (dále jen NVF – SPPS) pro účely projektu „Informačně poradenský systém“. Tento projekt probíhal od března 2007 do srpna 2008, jeho zadavatelem bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí a financován byl ze zdrojů Evropského sociálního fondu a ze státního rozpočtu ČR. Projekt realizovalo Konsorcium pro Informačně poradenský systém (KPMG Česká republika, s.r.o.; Gradua-CEGOS, s.r.o.; OKsystem s.r.o.), NVF-SPPS bylo subdodavatelem.

Cíle výzkumu byly dané potřebami projektu. Zaměřili jsme se především na získání co nejširšího přehledu těch poradenských služeb a informací, které jejich potenciální uživatelé postrádají a které by bylo možné uspokojit v rámci projektu, tj. vytvořit webový portál a služby s ním propojené (takto jsme pro potřeby výzkumu definovali informačně-poradenské potřeby). Šetření jsme rozdělili do tří částí podle tří základních cílových skupin projektu na poradce, vzdělavatele a zaměstnavatele.

Šetření proběhlo jako explorační výzkum formou kvalitativní sondy. Cílem nebylo získat vyčerpávající seznam všech existujících odpovědí na výzkumné otázky, nýbrž orientaci v nejčastěji se vyskytujících informačně-poradenských potřebách tří zkoumaných skupin. Sběr dat se uskutečnil v období od 1. 6. 2007 do 21. 9. 2007 formou polostrukturovaných (expertních) kvalitativních rozhovorů, a to individuálních a skupinových. Celkem jsme realizovali 29 individuálních rozhovorů se zástupci všech tří skupin a 3 skupinové rozhovory s poradci. Výběr vzorku byl cílený, řídili jsme se snahou o zachycení co nejširšího spektra informačně-poradenských potřeb u co nejširšího spektra zástupců všech zkoumaných skupin. Menší rozsah výběru byl vynucen finančním, časovým a personálním omezením šetření daným možnostmi projektu. Navzdory tomu docházelo u všech zkoumaných skupin k teoretickému nasycení vzorku, tj. témata se opakovala, neobjevovaly se nové, dosud neznámé potřeby a informace.

V následujících odstavcích budou představeny ty závěry, které považujeme pro toto setkání za nejzajímavější. Další podrobnosti o šetřeních naleznete v dílčích zprávách z jednotlivých šetření. Tyto zprávy byly východiskem

pro zpracování následujících kapitol (PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z., červenec 2007; PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z., září 2007; PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z., říjen 2007)

Informačně-poradenské potřeby zaměstnavatelů

Zaměstnavatelé, stejně jako ostatní zkoumané skupiny, postrádají podle výsledků šetření úplný, aktuální a spolehlivý zdroj informací z oblasti dalšího profesního vzdělávání (dále jen „DPV“), který by jim pomohl při zajišťování vhodného DPV pro jejich zaměstnance. Zaměstnavatelé by především uvítali spolehlivý a zdarma přístupný seznam poskytovatelů DPV a jejich nabídky vzdělávacích akcí, nejlépe i s hodnocením (např. „hvězdičkováním“, krátkými recenzemi absolventů konkrétních vzdělávacích akcí, event. nějakou objektivnější formou hodnocení garantovanou důvěryhodnou institucí). Tento seznam by měl obsahovat co nejvíce konkrétních informací o českých i zahraničních poskytovatelích vzdělávání i o jejich vzdělávacích akcích. Poradenství k výběru vhodné vzdělávací akce zaměstnavatelé postrádají pouze při neobvyklých či zvláště náročných vzdělávacích akcích, jinak postačí spolehlivé informace.

Z informací o poradenských službách v DPV zaměstnavatelům chybí opět spolehlivý a pokud možno úplný seznam poradenských firem a konzultantů v oblasti RLZ a DPV, včetně např. nabídek personálního auditu a konzultantů pro získávání financí na DPV z fondů EU. Užitečný by byl i „informační servis MPSV“, tedy doporučení, rady a konzultace MPSV v oblasti DPV.

Tato potřeba úzce souvisí s nedostatkem informací o platné legislativě ČR, a to nejen v oblasti DPV. Citelný je nedostatek poradenství a informací např. o platné legislativě, především výklady norem týkajících se DPV (dle zaměstnavatelů chyba státní správy), nových kvalifikačních požadavcích daných novelami zákonů, uznávání kvalifikací mezi státy atd. Finanční zdroje na vzdělávání a poradenství k jejich získání, informace o trendech v oblasti DPV, balíčky informací o personálním auditu a doporučená literatura z oblasti DPV jsou dalšími příklady chybějících informací a poradenských služeb.

Zaměstnavatelé dále postrádají informace a poradenství týkající se jednotlivých profesí, kvalifikačních požadavků na ně kladených a vzdělávacích akcí, které vedou k získání dané kvalifikace a profese. Tyto tři „sady“ informací (profese – kvalifikace – vzdělávací akce) by měly být vzájemně propojeny. Tento problém však řeší hned několik projektů, především NSK1, NSK2 (NSK = Národní soustava kvalifikací, více na www.nuov.cz) a NSP (NSP = Národní soustava povolání, více na www.nsp.cz).

Informačně-poradenské potřeby zaměstnavatelů se však liší v závislosti na velikosti zaměstnavatele. Zatímco velké firmy mají často svůj vlastní systém vzdělávání a nepotřebují tedy nutně pomoc zvenčí, střední a malé firmy ji postrádají.

Pokud by bylo nutné právě popsanou řadu chybějících informací a poradenských služeb z oblasti DPV nějak charakterizovat či shrnout, navrhl bych označit zaměstnavatele za uživatele, konzumenty DPV. Většinu jejich nenaplněných potřeb by totiž bylo možné z této jejich role odvodit.

Z poradenství je pro zaměstnavatele důležité především mít přístup ke kvalitním poradenským službám v oblasti RLZ. Tyto služby jsou poskytovány na komerční bázi a nabídka je široká, chybí však možnost získat informace o kvalitě a konkrétním zaměření těchto služeb. Sami zaměstnavatelé neuvádějí, že poskytují svým zaměstnancům poradenství, a to ani v případech velkých firem s celým oddělením pro vzdělávání.

Informačně-poradenské potřeby vzdělavatelů

Nedostatek informací o klientech a poptávce po DPV (trendy v poptávce po DPV, výběrová řízení, možnosti a potřeby klientů, kontakty na potenciální klienty, konkrétní poptávky), o konkurenci na trhu DPV (co nejkonkrétnější údaje o ostatních vzdělávacích institucích v DPV a jejich nabídkách) a stížnosti na nedostačující možnosti prezentovat vlastní nabídku vzdělávacích akcí jsou typickými informačně-poradenskými potřebami vzdělavatelů. Odráží jejich roli tvůrců a prodejců vzdělávání, ale také poradců pro klienty. S touto rolí souvisí i další informačně-poradenské potřeby:

- *informace o dalších institucích v oblasti DPV* (např. ministerstva – akreditace, granty, veřejné zakázky; profesní sdružení v oblasti DPV – konference, semináře atd.; úřady práce – vypisované poptávky po realizaci rekvalifikací; regionální instituce – např. Centra vzdělanosti);
- *informace o lektorech* (adresář lektorů, jejich CV a reference, profesní sdružení lektorů různého zaměření apod.);
- *informace o akreditacích* (akreditační instituce, podmínky akreditací, návody na získání akreditace atd.);
- *informace o financování DPV* (především o možnostech čerpání z fondů EU);
- *legislativa vztahující se ke vzdělávání* (např. školský a živnostenský zákon, zákon o vzdělávání úředníků, lékařů, učitelů atd.; právní aktuality, rady a informace);
- *databáze školicích prostor;*
- *odborné informace* (příklady dobré praxe, novinky od vydavatelů učebnic, trendy a novinky v DPV atd.);
- *a další.*

Kromě potíží při získávání informací pociťují vzdělavatelé nedostatek možností i při distribuci informací a při výměně informací. Jinými slovy postrádají vhodné příležitosti ke komunikaci s ostatními profesionály v oblasti DPV a s (potenciálními) klienty, především diskusní fóra a inzerce různých typů (kupř. lektori, učebny, volné kapacity v kurzech) – vše pokud možno soustředěné na jednom místě, aktuální a spolehlivé.

Vzdělavatelé jsou aktivní nejen jako „výrobci“ vzdělávací akce, ale také jako poradci pro klienty. Nikdo z oslovených však neuvedl, že by postrádal složitější poradenský nástroj než sofistikované vyhledávání ve spolehlivé, konkrétní a detailní nabídce vzdělávacích příležitostí. Nástroj, který je popsán v předcházející větě, by však byl užitečný pro všechny – pro zaměstnavatele, vzdělavatele, poradce i účastníky vzdělávacích akcí. Nelze jej sice považovat za poradenský nástroj v pravém slova smyslu, je však důležitou podmínkou pro další rozvoj poradenství v DPV a DPV vůbec.

Informačně-poradenské potřeby poradců

Oblast dalšího profesního vzdělávání zahrnuje kromě jeho poskytovatelů a uživatelů také řadu poradenských subjektů, osob a institucí. Ty zaujímají ve sféře DPV jedinečné místo: poskytují informační a poradenské služby potenciálním uživatelům profesního vzdělávání, adeptům osobního a odborného rozvoje. Od těchto poradců jsme zjišťovali nejvíce informací. Stejně jako u ostatních zkoumaných skupin byly předmětem našeho zkoumání jejich informačně-poradenské potřeby (tedy jaké informace a poradenství poradci potřebují ke své práci). Nedostatečně jsou poradci vybaveni poradenskou podporou a informacemi o následujících tématech:

- *profese – kvalifikace – vzdělání* (popisy profesí a jejich uplatnění, vysvětlení anglicky označovaných profesí, kvalifikační požadavky profese, certifikáty, poptávka po profesích, vzdělávací akce vedoucí k profesi, mzdy v profesích, vývojové trendy profesí atd.);
- *vzdělávací akce* (seznam všech vzdělávacích akcí DPV a jejich poskytovatelů, vč. rekvalifikací, možností dokončení neukončeného vzdělání, možností neformálního vzdělání; rating vzdělávacích akcí, informace o uplatnitelnosti vzdělání na trhu práce atd.);
- *legislativa související s DPV a poradenstvím pro DPV*;
- *financování DPV* (pro sociálně slabé, bankovní produkty, ESF);
- *návody pro klienty* (např. jak si doplnit maturitu atp.);
- *metodiky pro poradce* (jak pracovat s multizájmovými studenty, s klienty se specifickými potřebami, jak pracovat s individuálním vzdělávacím plánem);

- *testy* (garantované testy on-line pro kariérové poradenství a profesní diagnostiku; srozumitelné informace o možných výstupech testů a použitelnosti jejich výsledků, příprava na testování; testy úrovně znalostí, schopností a dovedností, např. pro jazyky, klíčové kompetence, pozornost atp.);
- *a další.*

Rozvojové potřeby poradců

Součástí projektu bylo i vytvoření vzdělávání pro poradce pro DPV a návrh podoby sítě poradců pro DPV. Za tímto účelem jsme od poradců zjišťovali, v kterých oblastech by se potřebovali, chtěli a mohli vzdělávat. Výsledkem je pestrý seznam různých předmětů a oblastí, ve kterých by se poradci potřebovali dále vzdělávat. Seznam nelze považovat na hotový návrh obsahu vzdělávacího programu, nicméně by se mohl stát jedním z východisek při vytváření vzdělávacích akcí určených pro poradce. Tipy získané od poradců lze rozdělit do tří vzdělávacích oblastí rozpracovaných v Tab. 1.

Tab. 1: Vzdělávací potřeby poradců pro DPV (upraveno podle PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z. (říjen 2008, s. 37–38)

1. Trh práce

- aktuální stav a trendy vývoje trhu práce v ČR – statistiky, prognózy,
- aktuální stav a trendy vývoje trhu práce regionálně (např. hosté z praxe),
- nabídka služeb úřadů práce a personálních agentur.

2. Poradenství

- druhy, metody a techniky poradenského procesu (používané v ČR i v zahraničí, příklady „dobré praxe“),
- diagnostika,
- minimální společný základ poradenské práce (ABC poradenství pro DPV, včetně jednotného pojmosloví),
- vedení rozhovoru,
- rétorika, hlasová výchova,
- identifikace vzdělávacích potřeb klienta,
- posuzování silných/slabých stránek klienta,
- podpora klienta ve vlastním sebepoznávání,
- práce s týmem, vedení týmu, práce se skupinou,
- komunikační trénink,

- používání nástrojů, které pomohou odhadnout osobnost klienta,
- jednání s problematickým klientem,
- zahraniční zkušenosti v poradenství pro DPV
- realita poradenství v ČR: současnost a vývojové trendy poradenství,
- informace o souvisejících institucích v oblasti poradenství pro DPV,
- specifika práce s různými cílovými skupinami (dle sociální situace, úrovně vzdělání, znevýhodnění apod.),
- pravidla pro kariérní růst,
- legislativa v oblasti DPV a její aktuální vývoj,
- probíhající relevantní procesy v oblasti DPV (systémové a rozvojové projekty),
- specifika poradenské práce v různých oblastech (resortech) – personalistika, úřady práce, personální agentury, poradenství ve školství, v sociálních službách apod.,
- zážitkové metody motivace a poradenství k dalšímu rozvoji,
- principy celoživotního vzdělávání (jak se učit, rozvíjet, co pro sebe lze dělat, jak lze těžit z úspěchů apod.),
- etika poradenské práce,
- minimum sociální práce, psychologie, pedagogiky, andragogiky,
- manažerské minimum,
- pravidelná supervize vlastní poradenské práce s klienty.

3. Práce s informacemi

- znalost relevantních webových stránek a portálů (tj. dostupné informační zdroje a práce s nimi),
- orientace v nabídce vzdělávání (EU, ČR, region),
- orientace v popisech profesí, kvalifikačních požadavků a náplni práce jednotlivých profesí,
- tvorba vlastních informačních podkladů a databází,
- práce s informačními zdroji v personalistice (hodnocení zaměstnance, plán odborného rozvoje, popisy práce, kvalifikační profil apod.),
- pokročilá práce s PC (tabulky, databáze, PowerPoint).

Další možnou formou profesního rozvoje je účast na akcích profesního sdružení. Jedním z výstupů projektu byl také návrh vzniku profesního sdružení poradců pro DVP a jeho možné konkrétní podoby. Poradci sami projevíli značný zájem do podobné organizace vstoupit Pro realizaci tohoto návrhu se

však bohužel prozatím nepodařilo vytvořit podmínky. Poradci oslovení v našem šetření měli o jeho poslání jasné představy (viz Tab. 2).

Tab. 2: Souhrn požadavků a očekávání poradců od sítě poradců pro DPV – profesní organizace (upraveno podle PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z. (říjen 2007, s. 40))

-
- Profesní organizace umožní *definovat roli poradce pro DPV* (pojem, náplň činnosti, formální kompetence, možnosti rozvoje a profesního uplatnění, srozumitelnost role poradce pro DPV pro klienty – tj. co jim mohou jako poradce reálně nabídnout; vymezení hranic oboru);
 - profesní organizace umožní *propagaci profese* a podpoří její společenské uznání a užitečnost, podpoří práci poradců;
 - profesní organizace umožní *společné setkávání a informování* o vývoji profese, výměnu zkušeností a šíření příkladů dobré praxe, vzájemnou inspiraci sdílením rozdílných požadavků od klientů (tzn. může podpořit synergický efekt) – společná kolokvia, semináře;
 - profesní organizace umožní *kontakt se zahraničními poradci* a jejich zkušenostmi;
 - profesní organizace bude tvůrcem *etického kodexu* práce poradce pro DPV;
 - profesní organizace definuje *standardy kvality poradenských služeb* (tj. minimální služby poskytované klientům);
 - profesní organizace umožní *zastoupení v akreditačních komisích* a společné žádosti o granty (projekty);
 - profesní organizace může (má) být *garantem kvality* poskytovaných poradenských služeb a udílet certifikát o dosažené kvalifikaci poradce;
 - profesní organizace podporuje a zabezpečuje *celoživotní vzdělávání poradců* (nejlépe bezplatného);
 - potřeba *supervize* poradenské práce (Bálintovské skupiny apod.);
 - profesní organizace zajistí nabídky tuzemských i zahraničních *stáží* pro poradce DPV;
 - profesní organizace poskytne *kontakty* na další instituce v oblasti poradenství;
 - členství v síti podpoří získání odborné *prestiže*;
 - možnost *prezentovat práci konkrétní organizace*, v níž poradce pro DPV působí.
-

Z výše uvedeného vyplývá, že v oblasti vzdělávání pro poradce v oblasti DPV a vzdělávání dospělých vůbec jsou v ČR značné rezervy: nejsou vhodně a dostatečně pokryty mnohé základní vzdělávací potřeby, neexistuje ani studijní program pro tuto skupinu poradců. Potíže mají poradci i s nalezením základních informací typu „přehledy kompletních a spolehlivých vzdělávacích příležitostí pro dospělé“, které jsou pro jejich práci základním nástrojem.

Shrnutí

Porovnáme-li informačně-poradenské potřeby všech tří skupin, dospějeme k závěru, že velká část jejich potřeb je společná všem třem skupinám. Vzdělavaatelé navíc postrádají některé informace nutné pro přípravu vzdělávacích akcí a poradci by uvítali informace a služby poskytované profesním sdružením (viz Tab. 3).

Tab. 3: Stručný přehled informačně-poradenských potřeb zaměstnavatelů, vzdělávatelů a poradců v oblasti DPV (upravený výstup projektu Informačně poradenský systém)

Typ požadavku (stručně)	Zaměstnavatelé	Vzdělavatelé	Poradci
Podrobné informace o vzdělávací akci	ANO	ANO	ANO
Podrobné informace o vzdělávacích institucích (školy, ostatní instituce, lektori)	ANO	ANO	ANO
Informace o dalších institucích v oblasti DPV	ANO	ANO	ANO
Informace o profesích (popisy, požadavky, poptávka)	ANO	ANO	ANO
Novinky v oblasti DPV	ANO	ANO	ANO
Legislativa v oblasti DPV	ANO	ANO	ANO
Finanční zdroje k DPV	ANO	ANO	ANO
Kontakty na poradce DPV	ANO	ANO	ANO
Metodiky pro poradce	ANO	ANO	ANO
Návody pro uživatele	ANO	ANO	ANO

Typ požadavku (stručně)	Zaměstnavatelé	Vzdělavatelé	Poradci
Interakce (diskusní skupiny apod.)	ANO	ANO	ANO
Možnosti inzerce (elektronická aukce apod.)	ANO	ANO	ANO
Informování o novinkách	ANO	ANO	ANO
Možnost stahovat nabídku DPV do intranetu	ANO	ANO	ANO
Akreditace akcí DPV (podmínky, seznamy apod.)		ANO	
Dostupné školicí prostory		ANO	
Informace o poptávce po DPV		ANO	
Burza lektorů		ANO	
Možnost nabízet vlastní akce DPV		ANO	
Služby profesního sdružení poradců			ANO
Příležitosti vzdělávání se v poradenství			ANO

Vypovídací hodnota právě představených výzkumných výsledků je omezena praktickým zaměřením výzkumu na podporu projektu *Informačně poradenský systém*. Je tedy třeba mít při jejich posuzování na mysli, že jsme s komunikačními partnery při rozhovorech vlastně společně sestavovali model „užitečného informačně-poradenského systému pro DPV“. Navzdory tomuto omezení však předložené výsledky ilustrují stav poradenství v DPV a naznačují, které poradenské služby a informační zdroje jejich potenciální uživatelé nejvíce postrádají. Napovídají také, jak by bylo možné tyto nedostatky řešit.

Literatura

FLICK, U., et al. *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*. 2. Originalausgabe Auflage. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, 2003. 768 s.
PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z. *Poradenství pro další profesní vzdělávání – zkušenosti z projektu*. Pro Futuro: bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů, 2008, no. 5, s. 10–11. Dostupné z: http://www.nvf.cz/profuturo/2008_5/2008_5.pdf

- PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z. *Šetření informačně poradenské činnosti vzdělávacích pracovišť a jejich potřeb – kvalitativní sonda*. Praha: nezveřejněná zpráva pro projekt Informačně poradenský systém. Září 2007. 34 s.
- PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z. *Šetření informačně poradenských potřeb a činností poradenských pracovišť – kvalitativní sonda*. Praha: nezveřejněná zpráva pro projekt Informačně poradenský systém. Říjen 2007. 44 s.
- PENCOVÁ, M., MOHAUPT, Z. *Šetření informačně poradenských potřeb zaměstnávatelů (kvalitativní sonda)*. Praha: nezveřejněná zpráva pro projekt Informačně poradenský systém. Červenec 2007. 35 s.
- SILVERMAN, D. *Ako robíť kvalitatívny výskum: Praktická príručka*. Bratislava: Ikar, 2005. 327 s. PEGAS.