

## *7. Diagnostika profesního poradenství*

Dagmar Svobodová

# 7. Diagnostika profesního poradenství

- 7.1 Obsahová analýza *Osobního profesního portfolia*
- 7.2 Observační metoda s kvantitativní a kvalitativní interpretací
- 7.3 Interakční analýza v konkurzních řízeních do zaměstnání (Assessment Centre)

# 7.1 Obsahová analýza dokumentů „Osobního profesního portfolia“

## Jednotný formát dokumentů patřících do *Osobního profesního portfolia*

Jedním z hlavních úkolů Evropské unie je podpořit mobilitu občanů s možností uplatnění na trhu práce Evropské unie. Toto lze za předpokladu, když se budou moci prokazovat dokumenty, které budou srozumitelné zaměstnavatelům a vzdělávacím institucím ve všech členských zemích, budou čitelně a jednotně popisovat jejich vzdělání, praxi a schopnosti. Vzhledem k tomu, že rozmanitost a specifická evropských vzdělávacích systémů je velká, a vzrostl také počet evropských oficiálních jazyků, je nutný sjednocující dokument, který zjednoduší stávající situaci. Tímto dokumentem je **Europass**. Ne všechny dokumenty jsou vydávány centrálně prostřednictvím Národního centra Europass Česká republika. Všechny jsou k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách NCE ČR ([www.europass.cz](http://www.europass.cz)), ale jen některé si mohou žadatelé stáhnout a vyplnit sami:

**Europass - životopis** a **Europass - jazykové portfolio** si mohou občané vyplnit v elektronické podobě a vytisknout nebo požádat v NCE ČR o papírovou formu těchto dokumentů i o pomoc při jejich vyplnění.

**Europass - dodatek certifikátu** bude do vydání zákonné normy vypracováván v NCE ČR na základě žádosti.

**Europass - dodatek diplomu** od roku 2005 na základě žádosti vydává každá vysoká škola. Pro dřívější absolventy vysokoškolského studia to znamená, že musí požádat vysokou školu, kterou absolvovali, o vydání tohoto dokumentu.

**Europass - mobilita** je vydáván vysílající a hostitelskou organizací, která pořádá studijní stáže nebo výměnné odborné praxe. NCE ČR všechny dokumenty kompletuje do oficiálních mezinárodně jednotných desek, zařazuje držitele do evropské databáze a poskytuje poradenský a informační servis.

### Evropský portál Europass

Kromě webové stránky Národního centra Europass existuje celoevropský portál <http://europass.cedefop.eu.int>. Zde si můžete prohlédnout vzory životopisu v různých jazykových mutacích nebo se podívat na příklady dokumentů uvedených výše. Na stránce najdete rovněž další užitečné odkazy, které vám usnadní orientaci v oblasti mobility.

### Kontakty a další informace

Národní centrum Europass ČR,  
Weilova 1271/6,  
102 00 PRAHA 10,  
tel.: 274 862 256,  
e-mail: [info@europass.cz](mailto:info@europass.cz),  
www: [www.europass.cz](http://www.europass.cz).

# Co je Europass a kdo řídí vydávání Europassu?

**Europass** je první evropský soubor dokladů o vzdělání držitele, jeho schopnostech a pracovních zkušenostech. Usnadňuje komunikaci mezi zaměstnavateli a uchazeči o práci, studenty a vzdělávacími institucemi v celé Evropské unii. Není novým certifikátem, ale nástrojem zlepšujícím čitelnost kvalifikací a mobilitu pracovníků na evropském pracovním trhu. Europass je dokument, jehož cílem je pomoci lidem překonávat obtíže spojené s mobilitou. Může usnadnit občanům, kteří se z různých příčin stěhují z jedné země do jiné, rychleji se usadit v novém prostředí, najít si práci odpovídající jejich kvalifikaci a zkušenostem nebo se přihlásit ke studiu podle svých zájmů. Užívání dokumentů Europassu je dobrovolné a jejich vydávání je bezplatné.

Od roku 2005 v členských zemích EU pracuje Národní centrum Europass (NCE), které pomáhá občanům získat potřebné dokumenty a zprostředkovává související informace. V ČR byl tímto úkolem pověřen *Národní ústav odborného vzdělávání*, který po podpisu smlouvy s Evropskou komisí vytvořil Národní centrum Europass Česká republika (NCE ČR) jako svou součást. NCE ČR od října roku 2004 provádělo přípravné práce související s postupným zavedením Europassu a od dubna 2005 zahájilo svou činnost pro veřejnost a vydávání Europassu.

Součástí Europassu jsou *životopis, jazykové portfolio, mobilita, dodatek certifikátu a dodatek diplomu.*

# Europass - životopis

Nejdůležitějším dokumentem Europassu je mírně zlepšená verze společného evropského formátu pro životopis. Poskytuje občanům možnost uvést jasné a úplné údaje o jejich kvalifikaci, schopnostech a dovednostech.

Životopis obsahuje následující komponenty:

osobní údaje, včetně jazykových znalostí, praxi, dosažené vzdělání a odbornou přípravu

údaje o dalších schopnostech dané osoby s důrazem na technické, organizační, umělecké a sociální dovednosti

další údaje, jež lze připojit k tomuto dokumentu v podobě jedné nebo více příloh

# Europass - jazykové portfolio

Do tohoto dokladu si držitelé mohou zaznamenávat přehled o úrovni znalostí, kterých dosáhli v jednom nebo několika cizích jazycích, a umožňuje jim poskytnout podrobné a mezinárodně srovnatelné údaje. Hodnotí se všechny znalosti bez ohledu na to, zda byly získány v rámci formální vzdělávací soustavy nebo mimo ni.

Obsahuje tři komponenty:

jazykový pas, který jeho držitel pravidelně aktualizuje. Popisuje zde své jazykové dovednosti podle běžných kritérií uznávaných v celé EU

podrobný jazykový životopis popisující zkušenosti držitele s každým jazykem

složku s ukázkami vlastních prací dokládajících dosažené jazykové dovednosti

# Europass - mobilita

Účelem tohoto dokladu je zaznamenat s použitím společného vzoru absolvovanou studijní stáž nebo odbornou praxi. NCE ČR všechny dokumenty kompletuje do oficiálních mezinárodně jednotných desek, zařazuje držitele do evropské databáze a poskytuje poradenský a informační servis.

Jde o osobní doklad, který umožní držiteli lépe prokázat, jaký přínos pro něj tato zkušenost měla, zejména z hlediska nabytých schopností. Vyplňuje jej vysílající organizace a hostitelská organizace, které se účastní daného projektu zaměřeného na mobilitu, a to v jazyce, na němž se tyto organizace s dotyčnou osobou dohodnou.

Občané, kteří získají doklad Europass - mobilita, mají právo požádat o překlad do druhého jazyka, který si zvolí mezi jazyky vysílající organizace a hostitelské organizace, nebo do třetího evropského jazyka.

# Europass - dodatky

## **Europass - dodatek certifikátu**

Tento doklad je připojen k osvědčení o středním či vyšším odborném vzdělání (v České republice se jedná o výuční list, vysvědčení o maturitní zkoušce a vysvědčení o absolutoriu), který má usnadnit pochopení významu osvědčení z hlediska schopností získaných jeho držitelem. Nenahrazuje původní osvědčení a nezakládá nárok na úřední uznání původního osvědčení ze strany orgánů jiných zemí. Na druhé straně usnadňuje řádné posouzení původního osvědčení a může tak napomoci získat jeho uznání příslušnými orgány. Tento dokument ještě v naší republice nebyl poskytován a pro žadatele bude do doby vydání nové zákonné normy vypracován na základě žádosti v Národním centru Europass Česká republika.

## **Europass - dodatek diplomu**

Tento doklad má usnadnit pochopení významu vysokoškolského diplomu z hlediska znalostí a schopností získaných jeho držitelem. Popisuje povahu, úroveň, kontext, obsah a statut studia, které absolvoval a úspěšně zakončil držitel diplomu. Dokument nenahrazuje původní diplom a nezakládá nárok na úřední uznání původního diplomu ze strany akademických institucí jiných zemí. Na druhé straně usnadňuje řádné posouzení původního diplomu a může tak napomoci získat jeho uznání příslušnými orgány nebo pracovníky odpovědnými za přijímací řízení vysokoškolských institucí. Dodatek diplomu zhotovují vysoké školy podle vzoru, jenž vypracovala, vyzkoušela a upravila společná pracovní skupina Evropské komise, Rady Evropy a UNESCO.



# 7.2 Observační metoda s kvantitativní a kvalitativní interpretací

Observační metodu lze používat tam, kde nechceme, aby sledovaný klient dopředu věděl, že je pozorován. Díky tomu lze mít jistotu, že nedochází k záměrnému zkreslování jeho pozorovaného chování. Observace je vhodná v případech, kdy by slovní vyjadřování mohlo působit pozorovaným problémy, příp. slouží jako kontrola při vyhodnocování slovních odpovědí klientů.

Subjektivní faktory působící při pozorování klientů: haló efekt, logická chyba, předsudky, stereotypizace a analogie, figura a pozadí, aktuální psychický stav, tendence k průměru, kontrast, shovívavost pozorovatele.

Osobní pozorování jako pozorování v přirozených podmínkách blízké realitě

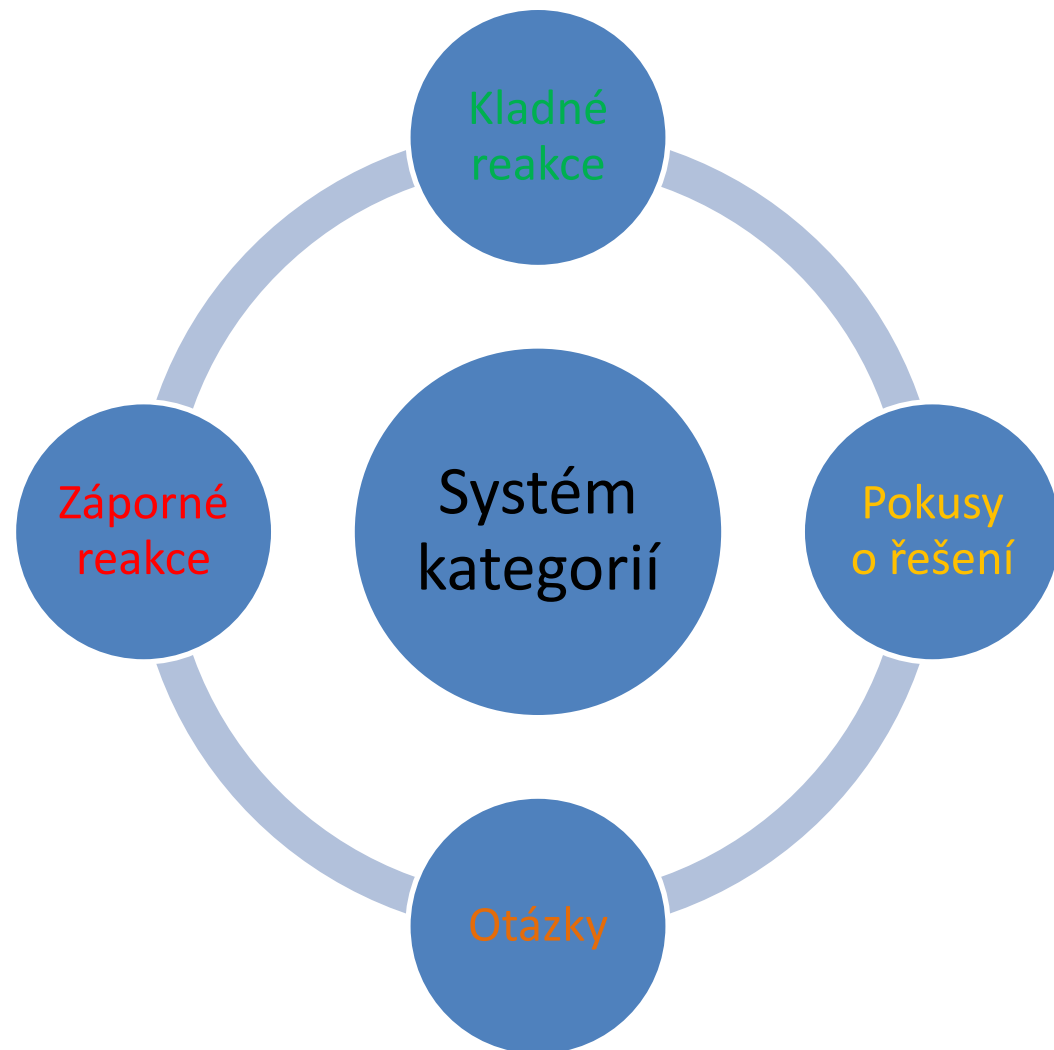
Mechanické pozorování, kdy sledovaný jev zaznamenává technické zařízení (videokamera – zjišťování chování a jednání uchazeče o zaměstnání, skupinové rozhovory, diktafon – individuální a skupinové rozhovory)

# Postup při osobním pozorování

*Balesův systém kategorií* při osobním pozorování vznikl při pozorování sociálních skupin.

Bales formuloval kategorie o projevu chování jedince ve skupině:

- 1) **Kladné reakce** – projevuje solidnost, zlepšuje postavení ostatních, pomáhá, odměňuje sebe/nebo druhé – projevuje uvolnění, žertuje, směje se, projevuje uspokojení – souhlasí, projevuje pasivní souhlas, pochopení, spolupůsobí, přizpůsobuje se.
- 2) **Pokusy o řešení** - dává návrhy, směrnice, které ponechají ostatním autonomii – projevuje své názory, hodnotí, analyzuje, vyjadřuje pocity a přání – udává směr, podává informace, opakuje, objasňuje, potvrzuje, schvaluje.
- 3) **Otázky** – žádá orientaci, informaci, opakování, potvrzení a schválení – žádá, aby byl seznámen s názory ostatních, hodnocením, analýzou situace – ptá se po názvích, žádá pro sebe pokyny, ptá se, které postupy přicházejí v úvahu
- 4) **Záporné reakce** – nesouhlasí, projevuje nesouhlas pasivně, spolupracuje formálně, odmítá pomoc – projevuje napětí, žádá o pomoc, opouští působiště – projevuje antagonismus, zhoršuje postavení ostatním, hájí se a uplatňuje sebe sama



# Kvantitativní interpretace

Odpovídá na otázku: Kolik?

Kvantitativní analýza znalostí a vybavenosti klienta, penetrace, komoditních omnibusů a spotřebních deníků klientů.

Charakteristika stabilních ukazatelů a jejich souvislostí, které se měří.

Mezi stabilní ukazatele patří = rozsah, zastoupení, frekvence, intenzita výskytu sledovaných proměnných

# Kvalitativní interpretace

Odpovídá na otázku: Proč? Z jakého důvodu?

Hlubkový rozbor uvědomovaných, neuvědomovaných a hypotetických obsahů chování klienta

Interpretuje neznámé skutečnosti o sociálních a sociálně psychických projevech klienta

Existence a struktura sociálně psychických projevů, vlastnosti a funkce, faktory ovlivňující sociálně psychické projevy klienta

Pochopení smyslu sociálně psychických projevů klienta



### **7.3 Interakční analýza v konkurzních řízeních do zaměstnání (Assessment Centre)**

**Assessment Centra = hodnotící střediska, popis výběrových metod**

**Klastry interakční analýzy při výběru uchazečů o zaměstnání**

## 7.3 Interakční analýza v konkurzních řízeních do zaměstnání (Assessment Centre)

Cílem Assessment Centre je zvyšování sebereflexe klíčových zaměstnanců a optimální nasměrování jejich dalšího rozvoje. Zároveň slouží k odhalení některých těžkostí v týmech a objevení důvodů opakování problémových situací u jednotlivců i týmů.

Outward Bound – Česká cesta má dlouholetou zkušenost s přípravou a realizací Development a Assessment center. Již od r. 1999 realizujeme outdoor assessment centra, jejichž originální koncept je jedním z přínosů české personalistické praxi. **Outdoor assessment / development centrum (OAC)** má všechny znaky klasického AC/DC. Jedná se o speciální diagnosticko-výcvikový projekt, vycházející z předpokladu, že budoucí chování lze nejlépe předvídat na základě aktuálního, resp. minulého chování. Posuzovaní účastníci jsou proto stavěni před **řadu problémových a úkolových situací**, při jejichž řešení jsou **systematicky pozorováni a následně hodnoceni**.

Podobně jako v případě běžných AC/DC sestává i realizace OAC z řady fází, v jejichž členění i náplni se obě varianty do značné míry shodují. Rozdílný přístup OAC však zcela zřetelně ovlivňuje náplň realizační fáze projektu - zatímco klasická verze AC spoléhá na úkoly řešené v pohodlných interiérech, outdoor varianta AC obohacuje tento repertoár o intelektuálně, fyzicky i psychicky **náročné aktivity probíhající v přírodním prostředí**. Tyto a další outdoor aktivity jsou vyváženě kombinovány s **diskusními a interaktivními simulačními hrami** a doplňovány administrací **diagnostických testů**.

*Celý program je sestaven tak, aby stimuloval **projevení osobnosti účastníka v její plné šíři a napříč širokým spektrem různorodých situací**. Učastníci na těchto programech oceňují zejména jejich **vysoký osobní přínos a diskrétnost** zpracování a předání výsledků.*

# Metody (outdoor) Assessment/Development Centra

Na počátku přípravy jakéhokoliv AC/DC by měly stát tři základní otázky:

- 1) Jaký je účel hodnocení?
- 2) Jaké schopnosti a dovednosti je třeba predikovat?
- 3) Jaké chování je nutné sledovat?

Toto tázání ústí v **identifikaci oblastí chování**, které bude v rámci AC podněcováno a sledováno. Zároveň představuje výchozí rámec úvah o konkrétních aktivitách, z nichž bude programová část AC vystavěna. Využívají se tyto **základní přístupy**:

- 1) psychodiagnostické testy
- 2) zážitkové prostředky: modelové situace, úkoly a hry
- 3) sebereflexe

## Zážitkové prostředky

Hlavní předností těchto aktivit je skutečnost, že dávají prostor účastníkům **projevit své přirozeně stereotypní chování, tzn. takové chování, ke které je jim přirozené, je pro ně typické, za normálních podmínek k němu inklinují**. Zatímco v testech (a částečně i v rozhovorech) mají lidé tendenci se stylizovat (mj. proto, že mohou o sobě říci to, co chtějí říci, a současně jen to, co sami o sobě vědí), zážitkové aktivity svou opravdovostí (myšleno zrealizování idejí – nápadů a plánů v materiálním světě, např. pomocí papíru, kancelářských potřeb atp.), atraktivitou a často i díky využití prvku soutěže umožňují účastníkům AC zapomenout na fakt, že jsou sledováni, a podporují přirozenost jejich chování, jež tedy logicky **vede k vyšší validitě získaných poznatků**.

Zajímavým přínosem, přidanou hodnotou tohoto přístupu, je rozvojový potenciál zážitkového AC proti klasickým verzím AC. Součástí úkolů je totiž jejich zpětný rozbor účastníky, jenž stejně jako vlastní aktivita přináší velmi cenné podněty pro hodnocení manažerů a současně jim nabízí příležitost k rozvoji svých kompetencí.

# Metody (outdoor) Assessment/Development Centra

## Psychodiagnostické testy

Psychodiagnostické testy využíváme v rámci AC/DC dle konkrétní potřeby. Nejčastěji jde o využití typologie **MBTI** (Myers\_Briggs Type Indicator) a **Belbinovu typologii týmových rolí**.

## Sebereflexe

Velmi užitečným nástrojem hodnocení účastníků AC/DC je sebereflexe, kdy účastník na konci AC **ohodnotí sám sebe** ve sledovaných kompetencích.

Získaná data slouží ke srovnání jeho náhledu na sebe sama a na pozorování odborných hodnotitelů; toto srovnání může vypovídat velmi zajímavým způsobem např. o schopnosti seberozvoje, neboť jedním ze základních předpokladů kvalitního seberozvoje je i schopnost reálně posoudit své kvality, možnosti i limity.

## Individuální výstupy

Písemné výstupy z AC/DC či jiných programů, u nichž je požadováno individuální hodnocení účastníků, samozřejmě odrážejí účel, kvůli němuž je hodnocení požadováno, a liší se v hloubce, šíři a struktuře poskytovaného hodnocení, resp. zpětné vazby:

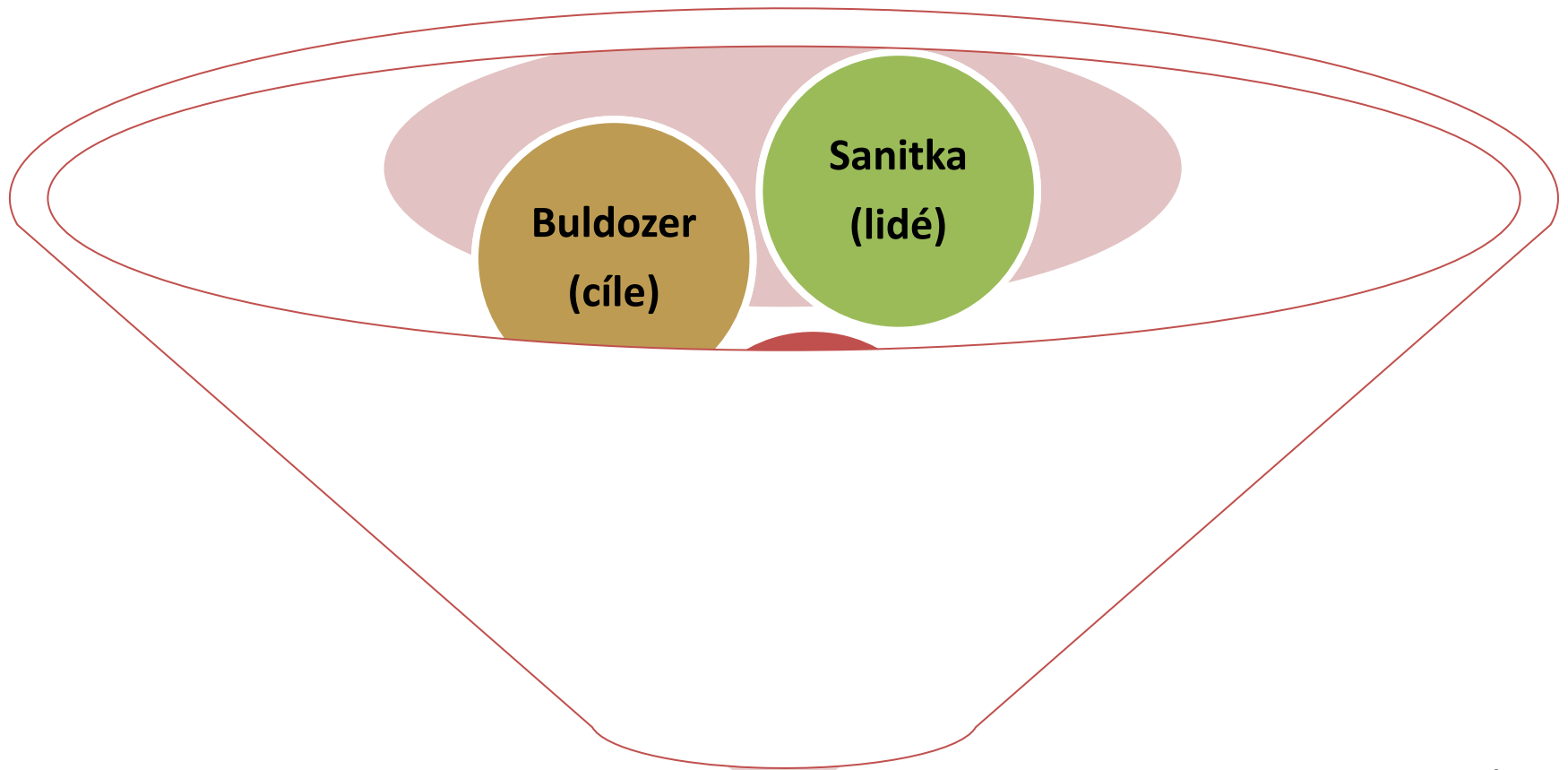
**Strukturovaná zpětná vazba** popisuje projevy účastníků v klíčových, předem stanovených dimenzích chování a obsahuje i doporučení pro další rozvoj.

**Nestrukturovaná zpětná vazba** vzniká na základě sledování veškerých projevů účastníků např. během teambuildingového programu bez předem daného společného rámce - tzn. jsou zaznamenávány veškeré projevy účastníků bez ohledu na významnost jednotlivých dimenzí chování.

Dalšími písemnými výstupy jsou samozřejmě **výsledky diagnostických testů**, např. MBTI.



# Postupy interakční analýzy v konkurzu uchazečů o zaměstnání



Interakční proměnné jsou umístěny v Klastrech, které mají charakter pozorovacích archů  
Konkurzní řízení s uchazeči o zaměstnání je v ASSESSMENT CENTRU  
je mechanickým pozorováním zaznamenáno na videokameru

# Klastr 1

## Iniciativa

- *Jsou iniciativy aktérů přijímacího pohovoru do zaměstnání vzájemně přijímány z hlediska zaměření pozornosti a vzájemného naladění?*
- **Vzorec:** Zaměření pozornosti
- *Věnují si aktéři přijímacího pohovoru do zaměstnání vzájemně pozornost?*
- **Sledovanými proměnnými jsou neverbální projevy**
- *oční kontakt, podání ruky, pozice v sedě, aktivní naslouchání, výraz tváře, celková pozice těla, otevřená gesta rukou*
- **Vzorec:** Vzájemné naladění
- *Jsou iniciativy druhého aktéra přijímacího pohovoru do zaměstnání akceptovány?*
- **Sledovanými proměnnými jsou neverbální projevy**
- *natočení těla, opětování očního kontaktu, kývání hlavy, úsměv, hlasová intonace, výraz obličeje*
- **Sledovanými proměnnými jsou verbální projevy**
- *pojmenování iniciativ, pojmenování myšlenek, dotazování, konstatování skutečností*

# Klastr 2

## Interakce

- *Jsou aktéři přijímacího pohovoru do zaměstnání aktivními účastníky interakce z hlediska vytváření týmu, vzájemného střídání a kooperace?*
- **Vzorec: vytváření týmu**
- *Existuje zde tým?*
- **Sledovanými proměnnými jsou neverbální projevy aktérů**
- *nabídka iniciativy, příjem iniciativy, spoluúčast v týmu*
- **Vzorec: Střídání**
- *Existuje v týmu střídání?*
- **Sledovanými proměnnými jsou verbální projevy aktérů**
- *předání slova, převzetí slova, střídání se v konverzaci*
- *Existuje v týmu kooperace?*
- **Sledovanými proměnnými jsou verbální projevy aktérů**
- *dávání příležitostí, společné jednání, vzájemná pomoc*

# Klastr 3

## Diskuse

- *Jak společně diskutují aktéři přijímacího pohovoru do zaměstnání z hlediska informování, zaměření tématu a obsahu diskuse se zřetelem k dosažení vzájemné dohody?*

- **Vzorec:** Informování

- *Jsou informace vzájemně očekávány a vyjadřovány?*

- **Sledovanými proměnnými jsou verbální projevy aktérů**

- *předávání informací, příjem informací, výměna informací, prozkoumávání obsahu informací, vyjasňování informací*

- **Vzorec:** Téma a obsah

- *Hovoří aktéři přijímacího pohovoru do zaměstnání o stejném tématu*

- *a nabízejí relevantní informace?*

- **Sledovanými proměnnými jsou verbální projevy aktérů**

- *vedení do tématu, rozvíjení tématu, dotazy k tématu, diskuse k tématu, diskuse o obsahu tématu*

- **Vzorec:** Dohoda

*Jakým způsobem se dohodnou aktéři přijímacího pohovoru do zaměstnání?*

- **Sledovanými proměnnými jsou verbální projevy aktérů**

- *návrh dohody, přijetí dohody, pozměnění dohody, úprava dohody*