

## OSNOVNE SVETOVALNE VEŠČINE<sup>1</sup>

Pogovor lahko štejeemo za osnovni proces, ki se uporablja za zbiranje in psihosocialno posredovanje informacij ter reševanje problemov. Svetovanje je intenziven in osebni proces in v osnovi vključuje pomoč ljudem pri spopadanju z običajnimi problemi in priložnostmi, čeprav so ti »običajni problemi« pogosto zelo zapleteni (Ivey, Ivey & Zalaquett, 2010). Celostni programi svetovanja spodbujajo in izboljšujejo akademske in poklicne rezultate in socialno-čustvena stanja mladih (American School Association, 2019).

### USPEŠNI SVETOVALCI

1. Imajo lastna pričakovanja glede svetovanja in osebne odgovornosti svetovalca ter svetovanca (Guidance counselling core competencies & professional practice, 2016).
2. Izkazujejo iskreno zanimanje za dobrobit drugih. Zanimanje temelji na spoštovanju, skrbi, zaupanju, sočutju, opolnomočenju in resničnem vrednotenju drugih (Corey & Corey, 2011, Guidance counselling core competencies & professional practice, 2016).
3. So večji dobrih medosebnih odnosov.
4. Ohranjajo zdrave meje.
5. So (otroško) radovedni, odprti za nadaljnje učenje in dodatna usposabljanja (Corey, 2009; Corey & Corey, 2011).
6. Imajo smisel za humor (Corey, 2009).
7. So se sposobni spoprijeti s široko paleto misli, čustev in vedenja svetovancev ter videti svet skozi njihove oči (Corey & Corey, 2011).
8. Se zavedajo, da je uspešno svetovanje proces sodelovanja mnogih deležnikov (American School Counselor Association, 2019).
9. So sposobni ustvariti klimo, v kateri lahko mladi raziskujejo svoje misli, občutke in dejanja ter najdejo za njih najboljše rešitve (Corey, 2009).
10. Pomagajo mladim prepoznati njihove prednosti, ranljivosti, življenjsko zrelost in lastne vire moči (Guidance counselling core competencies & professional practice, 2016).
11. So proaktivni in se osredotočajo na potrebe posameznika (Corey & Corey, 2011).
12. Se zavedajo, da se v svojem delu soočajo s formalnimi omejitvami (pravila in zakoni) in pomembnostjo usklajevanja in izpolnjevanja le-teh za celostno razumevanje, podporo in zadovoljevanje potreb posameznikov (Corey in Corey, 2011; Summary report. Cite des metiers – beroepenpunt, 2018).
13. Kadar je primerno, mladim postavijo izziv (Guidance counselling core competencies & professional practice, 2016).

<sup>1</sup> Vsebina publikacije (komunikacije) je izključno odgovornost avtorja in v nobenem primeru ne predstavlja stališč Evropske komisije. Izvedba tega projekta je sofinancirana s strani Evropske komisije. Več o projektu na spletni strani <https://youth-it.cool/>

## SVETOVALCI VERJAMEJO, da:

- je vsak mladostnik lahko uspešen v šoli in na poklicni poti,
- mora vsak mladostnik imeti enake možnosti za šolanje in delo,
- mora vsak mladostnik imeti enake možnosti za dostop do enakih možnosti do svetovalnih storitev,
- mora vsak mladostnik imeti dostop do celovitega svetovalnega programa (American School Counselor Association) (2019).

## ETIKA IN SVETOVALNA PRAKSA SVETOVALCEV

- Delajo v skladu z etičnimi standardi svoje stroke.
- So strokovno odgovorni.
- Varujejo pravice mladih in se zavedajo zaupnosti in njenih omejitev.
- Premišljujejo o svojih življenjskih izkušnjah in kako vplivajo na svetovalno razmerje.
- Seznanjeni so z vizijo in poslanstvom organizacije, v kateri so zaposleni.
- Se zavedajo svojih prednosti in področij, ki jih je še možno okrepiti.
- Se zavedajo osebnih in poklicnih omejitev.
- Postavljajo potrebe svetovancev pred svoje.
- Kadar je primerno, svetovanca napotijo do ustreznih strokovnjakov (Corey, 2009; Corey in Corey, 2011; temeljne kompetence in strokovna praksa svetovalnega svetovanja, 2016).

## OKVIR KAKOVOSTI

- Svetovalci za delo potrebujejo primeren delovni prostor in čas.
- Srečanja z mladimi svetovalci planirajo v najkrajšem možnem času po napotitvi.
- Delovna obremenitev svetovalcev naj ne posega v potrebe svetovancev (največ 30 svetovancev na enega skavta).
- Podpirajo mlade pri pripravi individualnega zaposlitvenega ali izobraževalnega načrta.
- Zagotavljajo pravočasnost intervencij.
- So odzivni.
- Organizirajo redna srečanja z drugimi strokovnjaki, kjer se razjasnjujejo okoliščine, izmenjujejo informacije in usklajujejo njim namenjene storitve. Razpon med temi srečanja se lahko razlikuje glede na trenutne razmere, vendar je priporočljivo, da so redna srečanja načrtovana tudi, ko je potreba po usklajevanju storitev manjša. Tovrstna srečanja lahko pripomorejo k ustrežnejšemu ukrepanju ob pojavu kriznih situacij in boljšemu sodelovanju vključenih strokovnjakov izven posameznega primera.
- Ko se zdi, da mladi ne sledijo zastavljenim ciljem, jim svetovalec omogoča dodatno podporo. Pri zagotavljanju ozaveščanja uporablja različne metode (Swanson in Becker, 2007).
- Prikazuje rezultate, statistiko, vrednotenja in zastavlja cilje svetovalnega dela.
- Svetovalci in skavti so mobilni. Srečanja izvajajo na mladim primernih lokacijah (Swanson in Becker, 2007).

## TEORIJE SVETOVANJA IN KARIERNEGA RAZVOJA

Tehnike in metode, ki jih svetovalci uporabljajo v svetovalnem procesu, izbirajo po lastni izbiri. Pri tem razvijajo osebni svetovalni stil. Medtem, ko so osebne značilnosti pomembne za to, da nekdo postane svetovalec, ni dovolj, da je svetovalec zgolj dobra oseba z dobrimi nameni. Praktične izkušnje s svetovanjem in dobro poznavanje teorij in obvladovanje tehnik svetovanja so nujne za uspešno svetovanje. Svetovanci se lahko na intervencije odzivajo različno, zato so v različnih priložnostih potrebni različni ukrepi.

**Teorije kariernega razvoja** se uporabljajo pri svetovanju na področju razvoja in usmerjanja kariere. Od svetovalcev zahtevajo poznavanje treh bistvenih področij - pomoč pri spretnostih, testiranje in zagotavljanje informacij o poklicih (Sharf, 2010). Dva najpogostejša cilja poklicnega svetovanja sta izbira poklica in prilagoditev poklicu. Za proces svetovanja so bistveni cilji posameznika, saj služijo kot vodilo za izbor aktivnosti na srečanjih. Uporaba teorij kariernega razvoja lahko pomaga razjasniti in konkretizirati cilje (Sharf, 2010 str. 16).

**Teorije lastnosti in tipov osebnosti** analizirajo značilnosti posameznikov in jih primerjajo s kvalifikacijami, ki jih zahtevajo delovna mesta, ter posameznikom pomagajo pri izbiri poklica. Hollandova tipološka teorija opisuje šest tipov osebnosti in šest tipov okolij ter pravi, da ljudje iščemo delovno okolje, ki ustreza tipu osebnosti. To teoretično izhodišče nam lahko pomaga pri izbiri karierni poti (Sharf, 2010, str. 25). Lastnosti se nanašajo na merljive značilnosti posameznika, medtem ko se faktor nanaša na značilnosti, ki so potrebne za uspešno opravljanje del (Sharf, 2010).

Frank Parsons je utemeljitelj teorije lastnosti in faktorjev. Ko so mladim pomagali pri izbiri poklica, so se opirali predvsem na intervjuje in pogovore z njimi. Razvoj testov in instrumentov je svetovalcem omogočil razvoj dodatnih orodij.

- Jasno razumevanje sebe; stališč, sposobnosti, interesov, ambicij, virov in njihovih vzrokov.
- Poznavanje zahtev in pogojev uspeha, prednosti in slabosti, priložnosti in možnosti na različnih področjih dela.
- Razumevanje odnosa teh dveh skupin dejstev.
- Odločitev za poklic je mogoče natančneje predvideti na podlagi posameznikovih interesov, ki so lahko tudi najpomembnejša značilnost uporabe v poklicni izbiri.

Pri delu z mladostniki so svetovalcu v pomoč koncepti in pripomočki, ki jih je razvil Super s svojimi kolegi. Pomembno je, da pri mladostniku znamo oceniti razvoj interesov, sposobnosti in vrednot. Njegova teorija temelji na vplivu zunanjih pogojev. Po njegovem točko preloma predstavlja karierno odločanje v adolescenci (Sharf, 2013).

John Krumboltz in njegovi sodelavci so razvili teorijo o posameznikovem sprejemanju odločitev o karierni poti, ki temelji na vedenju (dejanj) in spoznanjih (poznavanje in razmišljanje). Osredotoča se na tehnike sprejemanja odločitev in pomoč posameznikom, da te tehnike učinkovito uporabljajo pri

izbiri med kariernimi alternativami in obvladovanju nepričakovanih dogodkov. Ta teorija socialnega učenja poudarja pomen učnih izkušenj in spretnosti za pristop k nalogam (Sharf, 2010).

Socialno kognitivna teorija ali kariera samooučinkovitosti se osredotoča na moč posameznikovih prepričanj, da lahko nekaj uspešno doseže. Ključni koncept Bandurove samoučinkovitosti se nanaša na posameznikova prepričanja o lastnih sposobnostih organiziranja in ukrepanja za doseganje želenih rezultatov. Cilji izvirajo iz notranje motivacije; samoučinkovitost in pričakovani rezultati so med seboj povezana in vplivata drug na drugega na različne načine. Ovire in podpora so prav tako pomembni pri izbiri kariernih poti (Sharf, 2010).

V sklop teorij kariernega razvoja, sodijo tudi razvojne teorije za katere je značilno:

- Začnejo se razvijati sredi 20. stoletja.
- Temeljijo na predpostavki, da je razvoj kariere vseživljenjski proces.
- Ravno v tem času se industrijska družba začne spreminjati v informacijsko.
- Ni neke enotne tipologije razvojnih teorij.
- Pripadniki teh teorij so verjeli, da se kariera razvija v dokaj predvidljivih etapah, fazah.

## KRATEK PREGLED RAZVOJNIH TEORIJ

### STAREJŠE

- GINZBERG-ova Teorija zaposlitvenih možnosti sodi v skupino dinamičnih teorij.
- DONALD SUPER - Teorija kariernega razvoja kot uresničevanja koncepta o sebi.
- Ann Roe - Teorija potreb (a needs Theory approach)

### TEORIJE RAZVOJA ODRASLIH

- Levinsonova teorija razvoja kariere oz. razvojni model
- Beatrice Neugarten - Teorija življenjskih dogodkov
- Giligan - Teorija spolnih razlik

### NOVEJŠA POJMOVANJA KARIERE

- Peterson, Sampson in Reardon - Karierna teorija spoznavno-informacijskega postopka (CIP teorija)
- Brown - Holistični model poklicne in življenjske izbire
- Beltz - Teorija samoučinkovitosti

### TEORIJE RAZVOJA KARIERE V 21. STOLETJU

- Mark L. Savickas (tudi Guichard) - Teorija o izgradnji kariere

## STAREJŠE, A HKRATI VPLIVNE RAZVOJNE TEORIJE 1940-1970

- GINZBERG-ova teorija zaposlitvenih možnosti sodi v skupino dinamičnih teorij in temelji na ideji, da gre posameznik pri izbiri poklica skozi tri obdobja:
  - ~ domišljijско obdobje do 11. leta, igra,
  - ~ poskusno obdobje od 11. do 17. leta, zgodnje odraščanje, intenzivno odkrivanje interesov,
  - ~ dejansko obdobje od 17. leta dalje do zaposlitve.
- DONALD SUPER je razvil teorijo kariernega razvoja kot uresničevanja koncepta o sebi.
  - ~ Obdobje rasti od rojstva do 14. leta, razvijanje sposobnosti, interesov, pomembni drugi.
  - ~ Raziskovalno obdobje od 15. do 24. leta, faza neodločnosti, preizkušanje odraslih vlog, jasnejša stališča, interesi, vrednote.
  - ~ Obdobje uveljavljanja od 25. do 44. leta, težnja po primerni zaposlitvi, stabilnosti, čas menjavanja poklicev.
  - ~ Vzdrževalno obdobje od 45. do 64. leta, težnja obdržati delo, po kontinuiteti.
  - ~ Obdobje upadanja po 65. letu, sledi upokojitev, kaj se takrat dogaja s kariero?
- Ann Roe – Teorija potreb (a needs Theory approach)
  - ~ Izbor zaposlitve v veliki meri določajo potrebe posameznika.
  - ~ Poudarja pomen zgodovinskih odnosov znotraj družine.
  - ~ Znotraj odnosov se posameznik nauči zadovoljevati potrebe ali s pomočjo drugih ali brez njihove pomoči (od tega je lahko odvisna izbira poklica, stik z ljudmi bo odigral pomembno vlogo, odvisno od želja posameznika).

## 80. leta prejšnjega stoletja

- Levinson-ova teorija razvoja kariere oz. razvojni model razlikuje 4 starostna obdobja. Vmes se dogajajo prehodna obdobja in krize kot prelomne točke, od katerih je odvisen prehod v drugo obdobje.
  - ~ Pre-odraslo obdobje do 22. leta
  - ~ Zgodnja odraslost od 23. do 45. leta
  - ~ Srednja odraslost 46. do 65. leta
  - ~ Pozna odraslost od 66. leta dalje
- Beatrice Neugarten - Teorija življenjskih dogodkov
  - ~ Bistveno spoznanje je, da so med ljudmi velike razlike, ki so posledica zgodovinskega, družbenega in osebnostnega razvoja.
  - ~ Zavrže tezo, da je mogoče razvoj kariere deliti na kronološka obdobja po starosti.
  - ~ Starost ne pove veliko, saj se ljudje v različnih obdobjih razvijamo različno. Pomembni so življenjski dogodki, ki so lahko predvideni in nepredvideni.
- Giligan - Teorija spolnih razlik (je teorija razvoja odraslih). Ženske vidijo drugačne izzive v karieri kot moški.

**Novejša pojmovanja kariere** nastopijo po 90. letih 20. stoletja. v tem času nastopi razvoj informacijske tehnologije in tudi veliko fizičnih del zamenja človeški um.

- Peterson, Sampson in Reardon - Karierna teorija spoznavno-informacijskega postopka (CIP teorija)
  - ~ Posameznik pri lastnem kariernem razvoju uporablja informacije za reševanje problemov pri gradnji kariere.
  - ~ Izbira kariere postane bolj načrtno dejanje.
- Brown - Holistični model poklicne in življenjske izbire
  - ~ Model temelji na človekovih osebnih vrednotah, kar je manko pri veliko predhodno omenjenih teorijah
  - ~ Interesi imajo manjši pomen kot vrednote
  - ~ Vrednote prinesemo iz družine in so lupina kasnejšega vedenja
  - ~ Pri načrtovanju kariere izhajamo iz lastnega sistema vrednot

### **Teorije razvoja kariere v 21. stoletju**

- Družbene spremembe prinesejo premik na področju teorij o razvoju kariere.
- Posameznik je sedaj sam odgovoren za lastno zaposljivost, učenje ...
- Trg dela ni več stabilen – vir anksioznih stanj.
- V nestabilni situaciji je zato težko razlagati karierni razvoj po fazah, smiselno je govoriti o učnih ciklih.
- Potrebna je sposobnost kontinuiranega izgrajevanja lastne kariere.
  - Mark L. Savickas - Teorija o izgradnji kariere (2012, Sonja Gomboc):
    - ~ psihološka teorija o razvoju kariere,
    - ~ Savickas vpelje svetovalni model Life design, kasneje na tem dela tudi Guichard,
    - ~ konstrukcija/gradnja samega sebe in z njim jaza je posameznikov življenjski projekt,
    - ~ jasno razmejevanje jaza od identitete,
    - ~ identiteta je moj konstrukt in se izgradi, jaz pa se razvije od znotraj,
    - ~ identiteta je veliko bolj spremenljiva kot jaz in je podvržena vplivom okolja – socialne vloge.

Preprosto povedano, teorija o izgradnji kariere (career construction) pravi, da si ljudje gradimo lastno kariero glede na poklicne preference in delovne izkušnje. Savickas verjame, da posameznikova karierna zgodovina gradi njegovo osebno zgodbo. Savickas vpelje tudi koncept karierne prilagodljivosti (Career adaptability).

Po teorijah se nam v karieri dogajata proces učenja in proces sprejemanja odločitev. Savickas oba procesa vključi v **konstrukt adaptacije** – tako pojasni potek prilagajanja posameznika danim okoliščinam. Konstrukt nam da odgovor na vprašanje zakaj se ljudje sploh prilagajamo. Odgovor je v vključevanju koncepta samega sebe v situacijo. Bolj kot vključiš koncept samega sebe v neko situacijo, bolj si v njej zavzet za opravljanje določenih nalog.

Avtor govori tudi o konceptu karierne zrelosti v primerjavi s konceptom karierne prilagodljivosti. Za karierno zrelost pravi, da vezana na posameznikovo starost in le na določeno obdobje odraščanja, medtem ko je karierna prilagodljivost vseživljenjski proces.

### Usmerjen pogovor/intervju

Pogovor/intervju in svetovanje (ali svetovalni pogovor) predpostavlja vzpostavitev odnosa z mladim na prehodu. Vsi si prizadevajo pomagati mladim pri reševanju njihovih težav tako, da vzpostavijo okolje in odnos, v katerem jim mladi lahko zaupajo svojo zgodbo. Mikro spretnosti so temelj usmerjevalnega pogovora. To so enote komunikacijskih spretnosti, ki svetovalcem omogočajo alternativne možnosti za uporabo pri različnih svetovancih, vse teorije svetovanja in terapije. Veščin se najprej priučite eno za drugim in na koncu se jih naučite vključiti v dobro oblikovan intervju. Ko ste veščini vseh mikro spretnosti, lahko učinkovito poslušate in pomagate svetovancem pri spremembah in rasti. Učinkovita uporaba mikro veščin vam omogoča predvidevanje ali napovedovanje odziva svetovancev na vaše intervencije. Če se ne odzovejo po pričakovanjih, preidete na veščine in strategije, ki ustrezajo njihovim potrebam (Ivey, Ivey in Zalaquett, 2010).

Posebne spretnosti, ki jih boste pridobili z namenskim pristopom, vam bodo omogočile, da drugim pomagate najti nove načine za razumevanje njihovih misli, čustev in vedenja. Mikro spretnosti so temelj usmerjevalnega pogovora. Vključite se v osnovne mikro veščine intervjuja: poslušajte, vplivajte in strukturirajte učinkovito srečanje z individualno in multikulturno občutljivostjo. Poleg tega boste to dosegli s polno zavestjo o etiki in pomenu dobrega počutja pri intervjuju (Ivey, Ivey in Zalaquett, 2010).

Pri prvem intervjuju je pomembno, da se osredotočimo na cilje mlade osebe ali pomanjkanje le-teh. Smiselno je postavljati vprašanja kot so »kaj si želite«, »kateri vidik ali življenjsko situacijo bi si najbolj želeli spremeniti« itd. Bistveno je, da svetovalec razume, spoštuje in deluje znotraj okvira, ki je mladi osebi blizu (Sharf, 2010).

Veščine aktivnega poslušanja: aktivno poslušanje, parafraziranje, izjasnjevanje, določanje meja, izzivanje, dogovarjanje, motiviranje, osredotočanje, uporaba neverbalne komunikacije, spraševanje, raziskovanje, neposrednost, razmišljanje o čustvih, razvrščanje zadev /vprašanj, strukturiranje, povzemanje in pregled napredka.



## Viri

1. American School Counsellor Association (2019). *ASCA School Counsellor Professional Standards & Competencies*. Alexandria, VA: Author.  
<https://www.schoolcounsellor.org/asca/media/asca/home/SCCompetencies.pdf?fbclid=IwAR0h0JqM94yFSvv14AuZgDvSGAQTVn596B34-BjX2086EHxzZD5OvoLD8M>
2. Arnold, J., Randall, R. et al. (2010). *Work Psychology. Understanding Human Behaviour in the Workplace*. Essex: Pearson Education Limited.
3. Corey, G. (2009). *Theory and Practice of Counselling and Psychotherapy*. Belmont: Thomson Brooks/Cole.
4. Corey, G., Corey, M. S. (2011). *Becoming a Helper*. Brooks/Cole. Belmont.
5. European Competence Standards. For the Academic Training of Career Practitioners. Second edition, August 2016. Short version. NICE. Network for Innovation in Career Guidance & Counselling in Europe.
6. Frank J. Land and Jeffrey M. Conte (2010). *Work in the 21<sup>st</sup> Century. An introduction to industrial and organizational psychology*. Hoboken: John Wiley and sons, Inc..
7. Institute of Guidance Counsellors. September 2016. *Guidance counselling core competencies & professional practice*.  
[http://www.igc.ie/download/1/2018/Guidance\\_Counselling\\_Core\\_Competencies\\_\\_Professional\\_Practice.pdf](http://www.igc.ie/download/1/2018/Guidance_Counselling_Core_Competencies__Professional_Practice.pdf)
8. Ivey, A. E., Ivey M. B. and Zalaquett, C. P. (2010). *Intentional Interviewing and Counselling. Facilitating Youth Development in a Multicultural Society*. Belmont: Brooks/Cole.
9. Knud Illeris (2012). *"Kompetence - hvad, hvorfor, hvordan"*. Samfundslitteratur, 2nd ed., 2017.
10. Lifelong learning programme (2007). *Key Competences for lifelong learning. European Reference Framework*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
11. Sharf, R. S. (2010). *Applying Career Development Theory to Counselling*. Belmont: Brooks/Cole.
12. Styrelsen for Undervisning og Kvalitet (juni 2019). *Klar til kontaktpersonordning. Vejledning til den kommunale ungeindsats*. Denmark: Undervisnings Ministeriet.
13. Summary report. Cite des metiers – beroopenpunt. *Brussel: a transferable model? Study visit report*. September 2018. European Union 2018. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2018
14. Swanson, S. J. and Becker, D. R. (2007). *Supported employment. Applying the Individual Placement and Support (IPS) Model to Help Youths Compete in The Workforce*. Hazelden.