



METODIKA BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Certifikovaná metodika MPSV č.j. 2015/66211-312

Projekt TA ČR OMEGA TD020138: Optimalizace procesu nákupu
externích poradenských služeb pro uchazeče a zájemce o zaměstnání
evidované na Úřadu práce České republiky

T A
Č R Program **Omega**

Praha, 2015

Prohlášení

Základ metodiky bilanční diagnostiky byl vytvořen v r. 2012 jako součást projektu *Bilanční diagnostika pro uchazeče o zaměstnání: výměna zahraničních zkušeností a aplikace nových poznatků do praxe úřadů práce*, registrační číslo CZ 1.04/5.1./77.00070 financovaného z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Metodika bilanční diagnostiky byla se souhlasem a s přispěním autorského týmu v rámci projektu TAČR OMEGA: *Optimalizace procesu nákupu externích poradenských služeb pro uchazeče a zájemce o zaměstnání evidované na Úřadu práce České republiky* upravena pro potřeby Úřadu práce České republiky. Certifikací metodiky Ministerstvem práce a sociálních věcí se metodika stává závaznou jak pro poskytování bilanční diagnostiky psychology Úřadu práce, tak pro nákup bilanční diagnostiky od externích dodavatelů.

Obsah

I	VYMEZENÍ BILANČNÍ DIAGNOSTIKY	5
II	PROCES BILANČNÍ DIAGNOSTIKY	6
	1. etapa: Navázání kontaktu a specifikace zakázky, zahájení sběru informací	6
	2. etapa: Sběr informací o klientovi	7
	3. etapa: Poradenská pomoc klientovi	8
	4. etapa: Závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky	9
	A) Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky.....	9
	B) Závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky	11
	C) Společná konzultace po ukončení bilanční diagnostiky	11
III	ČASOVÁ DOTACE NA REALIZACI BILANČNÍ DIAGNOSTIKY	12
IV	PŘEDPOKLADY PRO REALIZACI BILANČNÍ DIAGNOSTIKY	13
	1 Kvalifikační a další standardy realizátora bilanční diagnostiky	13
	2 Nástroje pro bilanční diagnostiku	14
	3 Vedení dokumentace o klientech	14
	4 Konzultační prostory a technické zázemí.....	15
V	KVALITA V POSKYTOVÁNÍ BILANČNÍ DIAGNOSTIKY.....	15
	1 Zpětná vazba od klientů	16
	2 Zpětná vazba od zadavatelů.....	16
	3 Řešení stížností a podnětů	16
	POUŽITÁ LITERATURA	17
	VÝCHOZÍ LITERATURA	19
	PŘÍLOHY.....	20
	Příloha č. 1: Doporučená struktura prohlášení klienta před realizací bilanční diagnostiky.....	20
	Příloha č. 2: Stručný popis základních modulů testové baterie DIAROS a dalších psychodiagnostických metod doporučených pro bilanční diagnostiku	21
	Příloha č. 3: Vzor Komplexní závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky	24
	Příloha č. 4: Vzor Závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky pro zadavatele	26
	Příloha č. 5: Časová dotace jednotlivých aktivit bilanční diagnostiky	27
	Příloha č. 6: Hodnoticí dotazník po Ukončení bilanční diagnostiky	28
	Příloha č. 7: Kritéria a standardy kvality realizátora bilanční diagnostiky.....	30

I VYMEZENÍ BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Bilanční diagnostika je nejčastěji definována jako „poradenský proces, který s využitím komplexních diagnostických metod směřuje k optimálnímu využití potenciality člověka při jeho profesním uplatnění“. Její poskytování se řídí zákonem o zaměstnanosti¹ a vyhláškou č. 518/2004 Sb.,² která stanovuje v § 22, že „bilanční diagnostika se zaměřuje na komplexní posouzení schopností a možností fyzické osoby v návaznosti na její budoucí pracovní uplatnění“.

Bilanční diagnostiku poskytují speciálně vyškolení psychologové (realizátoři bilanční diagnostiky). Využívají přitom odborné metody včetně psychodiagnostických nástrojů, širokou škálu informací o nabídce a poptávce na trhu práce a dobrou znalost nároků na různá povolání a na požadavky, které by měl splňovat potenciální pracovník.

V centru pozornosti bilanční diagnostiky je vždy klient³ jako aktivní subjekt tohoto poradenského procesu. Realizátoři bilanční diagnostiky, kteří pracují s klienty formou skupinových a individuálních konzultací, musí mít neustále na paměti, že jimi poskytované poradenství slouží klientovi jako „pomoc ke svépomoci“.

Hlavním předpokladem efektivního průběhu a dosažení cíle bilanční diagnostiky je aktivní součinnost klienta, jeho motivace nechat se provázet bilančně diagnostickým procesem, být ochoten učinit rozhodnutí o své budoucí kariérové dráze a toto rozhodnutí posléze naplnit. Cílem bilanční diagnostiky je, aby klient po jejím absolvování:

- lépe znal své osobnostní předpoklady a případné rezervy svého dalšího rozvoje,
- orientoval se ve svých schopnostech a vlastnostech, ve své motivaci k určité profesi a v možnostech využití zájmů a dovedností pro rozvoj své další profesní dráhy,
- získal přiměřené sebevědomí a posílil svou motivaci k pracovnímu uplatnění,
- dokázal objektivně hodnotit vlastní předpoklady a využívat tohoto hodnocení pro úspěšné hledání nových pracovních příležitostí,
- dospěl k rozhodnutí o svém dalším vzdělávání a o jeho zaměření,
- dokázal identifikovat své optimální zařazení v pracovním týmu.

¹ Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti.

² Vyhláška č. 518/2004 Sb., ze dne 23. září 2004, kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

³ Klientem bilanční diagnostiky je fyzická osoba, které je tato poradenská služba poskytována

Bilanční diagnostika je vhodná pro většinu dospívající a dospělé populace bez ohledu na pohlaví, věk, vzdělání nebo sociální postavení. Výjimku tvoří občané s mentální retardací nebo lidé s chybějící motivací změnit svůj sociální statut a zvýšit svou zaměstnatelnost. Efektivní je zejména u osob, které jsou vysoce motivované pracovat, hledat, získat a udržet si práci, a odhodlané ke změně.

II PROCES BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Bilančně diagnostický proces sestává z určitého sledu a postupů skupinových a individuálních konzultací, sběru dat, analýzy, syntézy a interpretace zjištěných poznatků. Z didaktického hlediska je tento proces možné rozdělit do 4 etap, které na sebe sice navazují, nejsou však při práci s klienty obvykle viditelně oddělovány nebo realizovány v oddělených blocích.

1. ETAPA: NAVÁZÁNÍ KONTAKTU A SPECIFIKACE ZAKÁZKY, ZAHÁJENÍ SBĚRU INFORMACÍ

***Cíl:** Navázání kontaktu a identifikace cílů, se kterými klient do bilanční diagnostiky přichází a kterých chce pomocí bilanční diagnostiky dosáhnout (zakázka klienta). Předání základních informací o průběhu a jednotlivých krocích bilanční diagnostiky.*

První kontakt realizátora bilanční diagnostiky s klientem se odvíjí od toho, kdo je zadavatel a pro kolik osob bilanční diagnostiku zadal. Pokud je zadávána pro více osob, dochází obvykle k prvnímu kontaktu s klientem při skupinovém setkání, po kterém následuje s každým klientem individuální rozhovor. Realizátor bilanční diagnostiky pracuje se skupinou tak, aby každý její člen rozvíjel své dovednosti pro řízení vlastní kariéry a měl dostatečný prostor na řešení své osobní situace.

Individuální i skupinové konzultace v rámci první etapy slouží k navázání osobního kontaktu, vytvoření atmosféry důvěry mezi realizátorem bilanční diagnostiky a klientem a k vyjasnění klientovy zakázky, případně i k jejímu porovnání se zakázkou zadavatele. Jedním z úkolů je také společné posouzení, zda je bilanční diagnostika správnou metodou k řešení situace, kterou chce klient pomoci řešit. K tomu je potřeba, aby byl klient seznámen s průběhem jednotlivých etap, s účelem metod, které budou v průběhu jeho společné práce s realizátorem i jeho samostatné práce mezi jednotlivými setkáními použity, s tím, jaké výstupy budou zpracovány a jaká míra součinnosti a samostatné práce se od něj očekává.

Realizátor bilanční diagnostiky se musí ubezpečit, že klient celému procesu a jeho průběhu porozuměl, je motivovaný k poznání svých možností a k realizaci aktivit zaměřených na zvýšení svých šancí pro uplatnění na trhu práce a má zájem s realizátorem bilanční

diagnostiky spolupracovat. Součástí je i působení na iniciativu, aktivitu a osobní angažovanost klienta. Při skupinové práci je důležité pracovat tak, aby všichni klienti ve skupině porozuměli cíli procesu a na tomto základě se do společné práce sami aktivně zapojili.

Po ujasnění klientovy zakázky informuje realizátor bilanční diagnostiky klienta o dalším postupu, vyžádá si jeho souhlas s tímto postupem a dohodne se s ním na termínech jednotlivých setkání. Doporučená struktura prohlášení, které takto informovaný klient podepisuje před realizací bilanční diagnostiky, je uvedena v příloze č. 1.

2. ETAPA: SBĚR INFORMACÍ O KLIENTOVI

***Cíl:** Shromáždění informací o klientovi s využitím standardizovaných a dalších psychodiagnostických nástrojů, metod a postupů.*

Realizátor bilanční diagnostiky má k dispozici standardizované psychodiagnostické metody (testy, dotazníky, škály, inventáře) a metody nestandardizované (zaměřené pozorování, diagnostický rozhovor, analýzu produktů, projektivní metody, sebehodnotící metody aj.), které usnadňují sestavování osobnostního profilu klienta ve vztahu k jeho pracovnímu uplatnění. Jejich užívání se řídí závazně stanovenými pravidly.⁴

Důležitou součástí bilanční diagnostiky je psychologické vyšetření. Realizátor má povinnost klienta předem informovat o účelu použití jednotlivých psychodiagnostických metod, dbát na duševní hygienu klienta během jejich administrace, umožnit klientovi kdykoliv od testování odstoupit a seznámit ho se získanými výsledky a jejich interpretací takovou formou, které je schopen porozumět. Realizátor bilanční diagnostiky není v žádném případě nositelem „tajemství“ o klientovi. Jeho úkolem je naopak pomoci klientovi, aby se lépe poznal a porozuměl sám sobě.

Rozsah a zaměření zjišťovaných informací závisí na zadání zadavatele, zejména však na klientově zakázce. Informace o klientovi, které jsou v průběhu této etapy shromažďovány, zahrnují obvykle jak jeho anamnézu, tak i současnou situaci. Jedná se zejména o:

- a) Osobní údaje (věk, kontakt).
- b) Sociální anamnézu (pouze údaje důležité z hlediska pracovního uplatnění) a současnou sociální situaci (rodinné zázemí, bydlení, atd.).
- c) Zdravotní stav s ohledem na případná pracovní omezení.

⁴ Viz např. Standardy pro pedagogické a psychologické testování. Praha 2001. Testcentrum. ISBN 80-86471-07-1.

- d) Vzdělání a kvalifikaci (formální vzdělání a neformálně získané znalosti a dovednosti, kompetence, které je možno rozvinout a uplatnit v jiném povolání).
- e) Zájmy, volnočasové aktivity (s orientací na získané znalosti a dovednosti a možnost jejich uplatnění v povolání).
- f) Profesní anamnézu a současnou situaci klienta na trhu práce (profesní historie, počet a délka zaměstnání, počet a délka trvání nezaměstnanosti, důvody změny povolání / zaměstnání, oblíbené / neoblíbené pracovní činnosti, významné události v pracovním životě, motivace pracovat a motivátory k hledání zaměstnání, současná situace klienta na trhu práce, co k ní vedlo, proč ji chce změnit atd.).⁵
- g) Psychologický profil klienta s ohledem na možnosti optimálního profesního uplatnění (individuální vlastnosti, zvláštnosti osobnosti, schopnost vyrovnávat se s nároky prostředí, interpersonální tendence, hodnotová orientace a její zdroje, úroveň rozumových schopností a specifických kognitivních schopností - např. paměť, pozornost apod., životní spokojenost a co ji ovlivňuje, zdroje pozitivní či negativní motivace ...).

3. ETAPA: PORADENSKÁ POMOC KLIENTOVI

Cíl: Poradenská pomoc klientovi při hledání možností jeho pracovního uplatnění a rozvoje kompetencí; využití výsledků analýzy a syntézy informací shromážděných v předchozí etapě a interpretace jejich vzájemných souvislostí ve vztahu k pracovnímu uplatnění.

Poznatky získané v předchozí etapě jsou využívány v průběhu další společné práce realizátora bilanční diagnostiky s klientem, která je zaměřena na hledání různých variant kariérových cílů klienta, možností jeho pracovního uplatnění a rozvoje jeho kompetencí. Realizátor bilanční diagnostiky pomáhá klientovi ujasnit a uspořádat si informace o jeho schopnostech, vlastnostech, motivaci, o možnostech využití zájmů, dovedností atd. při plánování další pracovní dráhy. V souladu s klientovou zakázkou může realizátor bilanční diagnostiky klientovi v této etapě pomoci se stanovením konkrétního kariérového cíle, poskytnout východiska pro sestavení kariérového plánu⁶ apod. Prvořadým cílem této etapy však je zejména pomoc klientovi k tomu, aby dokázal reálně posoudit svůj osobnostní potenciál a využívat i v budoucnu této dovednosti pro samostatné řízení své kariéry.

⁵ Pozn. k bodům a), b) a c): Vedle údajů z životopisu a dalších zdrojů získaných od klienta je při identifikaci dříve získaných znalostí a dovedností vhodné využít i Národní soustavu povolání (<http://www.nsp.cz/>) a Národní soustavu kvalifikací (<http://www.narodni-kvalifikace.cz/>).

⁶ Kariérový plán je soupisem konkrétních a reálných úkolů a činností, které jsou v dané chvíli předvídatelné pro dosažení stanoveného kariérového cíle.

V průběhu kterékoli z prvních tří etap lze s klientem revidovat jeho původní zakázku, protože ji klient může v důsledku zjištěných poznatků a dalších okolností blíže specifikovat nebo měnit.

4. ETAPA: ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY Z BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

***Cíl:** Zpracování závěrečných zpráv z bilanční diagnostiky, které srozumitelně a přehledně shrnují základní poznatky a doporučení; individuální projednání závěrečných zpráv s klientem; společné jednání klienta, realizátora a zadavatele zaměřené na nastavení následných kroků a procesů.*

Hodnota bilanční diagnostiky je především ve vlastním poradenském procesu, který optimalizuje sebepojetí klienta, posiluje jeho motivaci a rozvíjí dovednosti řízení vlastní kariéry. Hmatatelným výstupem bilanční diagnostiky jsou pak zprávy z bilanční diagnostiky: Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky s objektivním nálezem určená pro klienta (viz příloha č. 3) a Závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky určená pro zadavatele (viz příloha č. 4).

Individuální konzultace realizátora s klientem týkající se obou těchto zpráv je součástí bilanční diagnostiky a měl by na ni být vyčleněn odpovídající čas (viz dále kapitola III a příloha č. 5). Realizátor bilanční diagnostiky si zvolí vhodnou formu administrace uchovávání potvrzení o převzetí dokumentů, které klientovi předává.

A) Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky

Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky se soustřeďuje na pozitivní doporučení pro další uplatnění na trhu práce a profesní rozvoj. Je určena výhradně pro klienta, a proto musí být napsaná tak, aby jí klient rozuměl, aby obsahovala reálné a pozitivní informace, na kterých se dá stavět budoucí kariéra, aby to byl informačně hodnotný dokument, na jehož obsahu se klient podílel, aby měl proč si jej založit a vracet se k němu.

Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky se skládá z následujících částí (vzorová struktura je v příloze č. 3):

a) Identifikační údaje

Uvádějí se zde:

- Jméno a příjmení klienta, jeho datum narození, bydliště
- Jméno a příjmení realizátora bilanční diagnostiky (případně též název firmy, jejímž jménem byla bilanční diagnostika realizována)
- Místo a datum zahájení a ukončení bilanční diagnostiky

b) Zadání zadavatele a zakázka klienta

Zadavatel, kterým může být Úřad práce, zaměstnavatel nebo klient, uvádí obvykle ve své objednávce souvislosti požadované realizace bilanční diagnostiky. Zde realizátor bilanční diagnostiky uvede stručnou charakteristiku tohoto zadání. Pokud je zadavatelem Úřad práce nebo zaměstnavatel, popíše realizátor bilanční diagnostiky také zakázku klienta (co klient od bilanční diagnostiky očekával, s jakými otázkami do bilanční diagnostiky vstupoval). V případě, že se během realizace bilanční diagnostiky zakázka klienta změnila, uvede také zakázku výslednou.

c) Aktuální situace klienta

Stručné a srozumitelné informace vztahující se k osobě klienta a související s jeho situací na trhu práce.

d) Osobní (případně i rodinná) anamnéza klienta

Uvádějí se pouze základní anamnestické údaje, které mohou ovlivňovat klientovo pracovní uplatnění, podnikání či vzdělávání.

e) Vzdělání a dosavadní pracovní kariéra klienta

Formální vzdělání a neformálně získané znalosti a dovednosti, profesní historie včetně vztahu k vykonávaným pracovním činnostem, důvody změny povolání nebo zaměstnání, významné události v pracovním životě atd.

f) Zdravotní stav klienta

Uvádějí se zdravotní omezení ve vztahu k nárokům preferovaných možností pracovního uplatnění.

g) Objektivní nález (psychologický profil klienta)

Souhrn poznatků z psychologického vyšetření, který má charakter psychologické zprávy. Zjištění jsou psaná jazykem, kterému daný klient rozumí, a jsou laděná pozitivně. Důraz je kladen na informace, které klientovi pomáhají orientovat se ve svých předpokladech pro optimální uplatnění na trhu práce a v možnostech svého dalšího rozvoje.

h) Závěr a doporučení pro klienta

Závěr je shrnutím nejdůležitějších zjištění. Doporučení vychází z těchto zjištění s ohledem na klientovu zakázku. Závěr a doporučení jsou laděny pozitivně, jejich cílem je motivovat klienta k hledání optimálního pracovního uplatnění a k případnému dalšímu vzdělávání.

Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky musí být opatřena datem, plným jménem realizátora bilanční diagnostiky a otiskem razítka.

Komplexní závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky je majetkem klienta je majetkem klienta, její výtisk předává klientovi realizátor bilanční diagnostiky. Klient podepisuje, že s komplexní závěrečnou zprávou, s jejími závěry a doporučeními souhlasí a že výtisk této zprávy převzal.

B) Závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky

Závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky je určena zadavateli. Nesmí obsahovat informace o klientovi důvěrného charakteru, jejichž zveřejnění by mohlo klienta poškodit, ledaže by klient uvedení těchto informací požadoval.

Závěrečná zpráva pro zadavatele musí obsahovat minimálně následující položky (vzor je v příloze č. 4):

a) Identifikační údaje

Viz komplexní závěrečná zpráva.

b) Zadání

Souvislosti požadované realizace bilanční diagnostiky uvedené v objednávce zadavatele.

c) Aktuální situace klienta

Údaje vybrané ze závěrečné zprávy pro klienta (bez citlivých dat a informací, které klient označí za důvěrné)

d) Vzdělání / kvalifikace, praxe a hlavní kompetence klienta

Stručné shrnutí informací o vzdělání a praxi klienta, o jeho osobnostních předpokladech, znalostech a dovednostech, které se vztahují k preferovaným možnostem jeho dalšího pracovního uplatnění.

e) Závěr a doporučení pro klienta

Viz komplexní závěrečná zpráva.

f) Doporučení pro zadavatele

Doporučení pro zadavatele by mělo mít konkrétní obsah a být v souladu s doporučením pro klienta.

Závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky pro zadavatele opatřená datem, plným jménem realizátor bilanční diagnostiky a otiskem razítka je se souhlasem klienta nebo jeho prostřednictvím předána zadavateli. Klient podepisuje, že byl s touto závěrečnou zprávou seznámen a že s jejím předáním zadavateli souhlasí.

Minimální standard pro zpracování Závěrečné zprávy pro zadavatele musí odpovídat vzoru zařazenému v příloze č. 4, resp. zahrnovat všechny oddíly obsažené v tomto vzoru.

C) Společná konzultace po ukončení bilanční diagnostiky

Pokud je zadavatelem bilanční diagnostiky Úřad práce, zaměstnavatel nebo jakýkoli jiný subjekt než klient sám, je třeba uskutečnit po ukončení bilanční diagnostiky společnou konzultaci klienta, realizátora bilanční diagnostiky a zástupce zadavatele (poradce pro

zprostředkování nebo speciální poradce úřadu práce, personalista firmy apod.). Písemným podkladem pro tuto konzultaci je Závěrečná zpráva z bilanční diagnostiky určená pro zadavatele. Obsahem konzultace je shrnutí průběhu a výsledků realizované bilanční diagnostiky včetně zpětné vazby klienta a realizátora, nastavení kariérového plánu klienta a forem případné další podpory klienta ze strany zadavatele.

III ČASOVÁ DOTACE NA REALIZACI BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Bilanční diagnostika je časově poměrně náročný proces a dotace na její realizaci je proto důležitým údajem při uzavírání dohody mezi jejím zadavatelem a realizátorem. Délka realizace bilanční diagnostiky se odvíjí nejen od zadání zadavatele, ale především od klientovy zakázky. Čím konkrétnější je klientova zakázka, tím lépe lze stanovit potřebné nástroje sběru informací, jejich analýzy a interpretace a obvykle se i snáze dojde k optimálnímu řešení. Pokud si není klient jistý, co vlastně chce a zakázka je nejasná, nebo je-li situace komplikovaná např. zdravotním postižením, je i sběr informací, práce s nimi a hledání optimálního řešení složitější a časově náročnější.

Celková časová dotace na bilanční diagnostiku zahrnuje počet hodin věnovaných poradenské práci realizátora s klientem (skupinová práce a individuální práce, do které je zahrnuta i konzultace klienta a realizátora se zadavatelem následující po ukončení bilanční diagnostiky) a dále hodin potřebných pro samostatnou práci realizátora. Samostatná práce klienta v období mezi jednotlivými skupinovými a individuálními setkáními se do této časové dotace nezapočítává. Pravidla, ze kterých je odvozeno dále uvedené vymezení časové dotace na bilanční diagnostiku, jsou uvedena v příloze č. 5.

Standardní časová dotace pro poradenskou práci realizátora bilanční diagnostiky s klientem bilanční diagnostiky (dále jen „přímá práce“) je 16 hodin na 1 klienta. Tato časová dotace zahrnuje skupinovou a individuální a práci realizátora s klientem, součástí individuální práce jsou přitom i konzultace závěrečné zprávy a společná konzultace klienta, realizátora a zadavatele po ukončení bilanční diagnostiky. V ojedinělých případech lze časovou dotaci na přímou práci rozšířit až na 19 hodin, případně zkrátit až na 13 hodin, v závislosti na charakteru a složitosti klientovy/zadavatelovy zakázky. Rozsah skupinových aktivit by neměl tvořit více než cca 60% časové dotace na přímou práci, tj. pokud přímá práce vyžaduje 16 hodin, skupinové aktivity by rozhodně neměly přesáhnout 10 hodin. Časová dotace na konzultaci závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky s klientem je 0,5-2 hodiny, časová dotace na následnou konzultaci klienta, realizátora a zadavatele 0,5-1 hodina; tyto hodiny jsou započítávány do individuální práce realizátora s klientem.

Standardní časová dotace na samostatnou práci realizátora bilanční diagnostiky (dále jen „nepřímá práce“) je 6 hodin na 1 klienta. Může být však i kratší nebo delší (5–7 hodin) v závislosti na komplikovanosti klientovy zakázky a na dalších souvisejících faktorech. Nepřímá práce zahrnuje zejména výběr a přípravu vhodných diagnostických metod a informačních materiálů, přípravu scénáře skupinových a individuálních konzultací, přípravu úkolů pro samostatnou práci klienta realizovanou mezi jednotlivými konzultacemi, vyhodnocení diagnostických metod a interpretaci získaných výsledků, diagnostickou úvahu a přípravu závěrečných zpráv.

Standardní celková časová dotace na realizaci bilanční diagnostiky zahrnující přímou i nepřímou práci realizátora bilanční diagnostiky je tedy **22 hodin na 1 klienta**. Tato časová dotace se v závislosti na zadání zadavatele a složitosti klientovy zakázky může zvýšit nebo snížit, nikdy by však neměla být nižší než 18 hodin.

Časová dotace na samostatnou práci klienta v období mezi jednotlivými skupinovými setkáními a individuálními konzultacemi s realizátorem není stanovována, její rozsah vyplývá z charakteru a náročnosti klientovy zakázky, z jeho možností, dříve získaných kompetencí atd. S ohledem na tuto samostatnou práci je však třeba počítat s tím, že **minimální doba trvání bilanční diagnostiky pro skupinu 10 klientů je 2 měsíce** od termínu prvního setkání realizátora s klienty do termínu poslední konzultace klienta, realizátora a zadavatele. V případě větší či menší skupiny klientů je možné tuto dobu příslušně prodloužit nebo zkrátit.

IV PŘEDPOKLADY PRO REALIZACI BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

1 Kvalifikační a další standardy realizátora bilanční diagnostiky⁷

Realizátor bilanční diagnostiky musí splňovat následující **kvalifikační standardy**:

- Absolvent vysokoškolského magisterského studijního programu v oboru psychologie akreditovaného podle vysokoškolského zákona.
- Praxe v psychologické diagnostice a poradenství v rozsahu nejméně tří let.
- Dovednosti v oblasti bilanční diagnostiky, které je možné prokázat osvědčením o absolvování úvodního kurzu pro realizátory bilanční diagnostiky a výcviků v užívání jednotlivých diagnostických a poradenských metod nebo vykonáním ústní zkoušky

⁷ Standardy kvality realizátora bilanční diagnostiky a kritéria pro jejich hodnocení jsou podrobněji rozpracovány v příloze č. 7

prokazující dovednosti práce s diagnostickými a poradenskými metodami pro bilanční diagnostiku a kompetence v rozsahu vstupního kurzu.

Další standardy kvality realizátora bilanční diagnostiky:

- Legální vlastnictví diagnostických nástrojů, které pro bilanční diagnostiku využívá.
- Registrace u Úřadu na ochranu osobních údajů jako správce osobních a citlivých údajů o klientech.
- Pravidelná a aktivní účast na dalším vzdělávání v oblastech vztahujících se k otázkám bilanční diagnostiky.
- Respektování Metodiky bilanční diagnostiky.
- Další kritéria a standardy viz příloha č. 7.

2 Nástroje pro bilanční diagnostiku

Hlavním nástrojem bilanční diagnostiky je diagnostický a poradenský rozhovor s klientem. V etapě sběru informací jsou dále systematicky používány psychodiagnostické nástroje (standardizované i nestandardizované), softwarové vybavení, autodiagnostické metody atd. Nezbytnou podmínkou je, aby všechny používané nástroje byly prokazatelně nabyté legální cestou a používala je jen osoba, která je k tomu účelu specificky vzdělána a vyškolená.

Diagnostické nástroje je třeba vybírat s ohledem na klientovu zakázku i na jeho schopnost splnit požadované zadání. Výběr diagnostických nástrojů je tedy na profesní odpovědnosti realizátora, je však **POVINNÉ**, aby nejméně jeden z použitých diagnostických nástrojů byl zaměřen speciálně na zjištění bazální struktury a dynamiky seberegulace, integrovanosti a psychické odolnosti klienta, tj. postihoval osobnostní předpoklady odolnosti či selhávání ve vztahu k pracovním nárokům, sociálním či jiným interakčním souvislostem a vlivům, které na klienta působí. Stručný popis diagnostických nástrojů doporučených pro bilanční diagnostiku je obsahem přílohy č. 2.

3 Vedení dokumentace o klientech

Dokumentace o klientech obsahuje údaje, které jsou chráněny podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, kterým je nutné se řídit. Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě v rozsahu nezbytně nutném pro realizaci bilanční diagnostiky a vypracování závěrečné zprávy.

Dokumentace obsahuje zejména:

- prohlášení klienta o tom, že jeho aktuální psychický stav umožňuje účastnit se bilanční diagnostiky (viz příloha č. 1),
- klientem podepsaný souhlas s uchováním jeho osobních dat včetně stanovení doby, po kterou mohou být tato data uchovávána (viz příloha č. 1),
- všechny důležité poznatky o klientovi shromážděné v průběhu realizace bilanční diagnostiky včetně poznatků získaných prostřednictvím diagnostických metod,
- kopii Komplexní závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky a doklad o souhlasu klienta s Komplexní závěrečnou zprávou a o jejím převzetí (viz příloha č. 3),
- v případě zpracovávání Závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky pro zadavatele také kopii této zprávy s podpisem klienta potvrzujícím seznámení s textem této zprávy a souhlas s jejím předáním zadavateli (viz příloha č. 4).

Všechny dokumenty o klientech uchovává realizátor bilanční diagnostiky bezpečně uložené a chráněné před zneužitím třetími osobami, pouze však po dobu platnosti souhlasu každého jednotlivého klienta s uchováním jeho osobních dat. Po vypršení této doby je realizátor bilanční diagnostiky povinen veškeré dokumenty o klientovi skartovat.

4 Konzultační prostory a technické zázemí

Prostředí, ve kterém se odehrávají skupinové a individuální konzultace, ovlivňuje jejich průběh, pocit bezpečí a komfort všech aktérů. Je proto nezbytné je realizovat v dostatečně velkých a příjemných prostorách, které vyhovují obecně závazným hygienickým a požární normám (zejména zákonům o ochraně veřejného zdraví a o požární ochraně v platném znění). Neméně důležité je zajistit informační bezpečnost: důvěrné informace sdělované klienty by neměly slyšet třetí osoby a dokumentace o klientech by měla být zabezpečena v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

V KVALITA V POSKYTOVÁNÍ BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Realizace bilanční diagnostiky vyžaduje dodržování této Metodiky. Kvalifikační a další standardy kvality realizátora bilanční diagnostiky jsou uvedeny v části IV, kapitole 1 této Metodiky a podrobněji rozpracovány v příloze č. 7.

1 Zpětná vazba od klientů

Součástí systému kvality je zjišťování zpětné vazby od klientů, které zabezpečuje realizátor bilanční diagnostiky. K tomuto účelu je doporučeno využívat jednotný zpětnovazební dotazník (viz příloha č. 6), který umožňuje porovnání výsledků a zvyšování validity zjištění zaměřených na mapování potřeb klientů bilanční diagnostiky obecně i potřeb specifických skupin klientů. Zpětná vazba se zjišťuje u všech klientů po absolvování bilanční diagnostiky.

2 Zpětná vazba od zadavatelů

Získávání zpětné vazby od zadavatelů bilanční diagnostiky je neméně důležité. Realizátor bilanční diagnostiky zde obvykle nevyužívá formy zpětnovazebního dotazníku, ale osobního kontaktu. Zjišťuje zejména, jak zadavateli vyhovuje rozsah a forma závěrečných zpráv o klientech (např. z hlediska plánování následných procesů navazujících na bilanční diagnostiku), jaké další informace o klientech by zadavatel případně považoval za potřebné, konzultuje podmínky případných společných setkání klient-zadavatel-realizátor po ukončení bilanční diagnostiky apod.

3 Řešení stížností a podnětů

Stížnosti na kvalitu bilanční diagnostiky jsou podávány realizátorovi bilanční diagnostiky, proti kterému stížnost směřuje; tím není dotčena možnost podat stížnost v souladu s právními předpisy. Nesouhlasí-li osoba, která stížnost podala (dále stěžovatel) s vyřízením své stížnosti realizátorem, může podat stížnost zadavateli bilanční diagnostiky. Zároveň uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením stížnosti realizátorem.

Realizátor bilanční diagnostiky vyřídí stížnost nejdéle do 2 měsíců ode dne jejího obdržení. Pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné, doporučuje se realizátorovi, aby stěžovateli navrhl ústní projednání jeho stížnosti. O podání stížností a způsobu jejich vyřízení si vede realizátor evidenci. Při řešení stížnosti zadavatelem bilanční diagnostiky poskytuje realizátor zadavateli na jeho vyžádání včasnou a nutnou součinnost.

S podněty týkajícími se kvality bilanční diagnostiky je možné se obracet na Radu Asociace bilanční diagnostiky, z.s., a to písemně na doručovací adresu této Asociace, nebo elektronickou poštou na kontaktní e-mail (uvedený na webu Asociace <http://www.asociace-bilancni-diagnostiky.cz/>). Podněty chápe Asociace jako jeden ze zdrojů rozvoje a zlepšování kvality bilanční diagnostiky.

POUŽITÁ LITERATURA

- BANDURA, A. *Self-efficacy: the exercise of control*. New York: W.H. Freeman. 1997.
- BLATNÍKOVÁ, M. *Profesní orientace a volba povolání*. Pracovní materiál. MPSV. Bez uvedení data.
- BOLLES, R.N., The 1999 *What color is your parachute?* Ten speed press. ISBN 1-58008-008-1. Berkley, California. 1999.
- FREIBERGOVÁ, Z. a kol. *Metodika bilanční diagnostiky*. Národní vzdělávací fond. Praha. 2012.
- FREIBERGOVÁ, Z. *Informačně-poradenské služby veřejných služeb zaměstnanosti podporující pracovní uplatnění občanů: popis stávajícího a návrh nového modelu*. Praha : Národní vzdělávací fond, 2008
- FREIBERGOVÁ, Z. *Metodika poradenského procesu realizovaného s uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce České republiky*. Národní vzdělávací fond. Praha. 2013
- GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: SLON, 1995.
- IVEY, ALLEN E. *International interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society*. Brooks/Cole. 2003.
- KRÁL, J. *Definování poradenství*. Studijní text. CEPÁK. 2007
- KRÁL, J. *Změny psychického stavu nezaměstnaných*. Výzkumná studie. Praha: MPSV. 2008
- KRÁL, J., OPOČENSKÝ, J. *Následné Poradenské Procesy Navazující Na Bilanční Diagnostiku. Metodická pomůcka*. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2001.
- KRÁL, J., OPOČENSKÝ, J., EKRT, J. *Využití bilanční diagnostiky v ekonomické praxi. Metodická příručka pro lektora*. Interní pracovní materiál služeb zaměstnanosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2001.
- LAW, B., WATTS A. G. *The dots analysis*. National Institute for Careers Education and Counselling. The Career-Learning NETWORK. 2003.
- LAZAROVÁ, B. *Poradenské strategie a teorie osobnosti. Teoretický základ*. Učební text k předmětu krizově-intervenční kompetence učitelů. Masarykova univerzita. Brno.
- LUDEWIG, K. *Systemická terapie*. Praha: Pallata, 1994. IN: ZATLOUKAL, L. Práce se zakázkami v psychoterapii a poradenství – systemický přístup. Sociální práce 2008, 3, s. 82 – 93.
- MARÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spolupráce k inovacím a kvalitě*. 1. vyd. Praha: Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu, o.p.s., 2013.
- MIKŠÍK O. (2001), *Přehled diagnostikovaných osobnostních proměnných v baterii DIAROS-WIN*, DIAROS. Praha.
- MOHAUPT, Z., FREIBERGOVÁ, Z., PENCOVÁ, M. *Metodika poradenské práce pro DPV. Praha: projekt Informačně poradenský systém*. Gradua Cegos. Praha. 2008.
- NILSSON, P., AKERBLOM, P. *Kariérové poradenství pro život. Poradenská metoda budoucnosti*. Národní vzdělávací fond, o.p.s., NISP, Praha 2002.

OPOČENSKÝ, J. *Analýza a návrh koncepce poradenství na úřadech práce* (podkladový materiál pro KA č. 6 projektu ITP). Praha: Národní vzdělávací fond, 2007.

OPOČENSKÝ, J., KRÁL, J. *Informace o možnostech využití bilanční diagnostiky pro potřeby úřadu práce*. Projekt GK MPSV-01-51/01. Kolín. 2001. IN: MAŘÍKOVÁ, P. a kol: *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spoluprací k inovacím a kvalitě*. 1. vyd. Praha: Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu, o.p.s., 2013.

OPOČENSKÝ, J., KRÁL, J. *Odborný modul kurzu bilanční diagnostiky. Metodická příručka pro lektory*. Interní pracovní materiál služeb zaměstnanosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2001.

OPOČENSKÝ, J., KRÁL, J. *Výběr klientů pro bilanční diagnostiku. Metodická příručka pro lektory*. Interní pracovní materiál služeb zaměstnanosti. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha, 2001.

PAUKNEROVÁ, D. a kol. *Manuál vysokoškolského profesního poradce: pracovní postupy. Vysoká škola ekonomická v Praze*. Nakladatelství Oeconomika. Praha, 2009.

PEAVY V. R. (1984), *Poradenství pro dospělé s cílem učinit rozhodnutí*, Institut pro psychologický výzkum inc., Kapitola 4, Empaticky vyslechnout: úvodní úvaha str. 80 až 156.

POULIN Daniel, MICHAUD Diane (2005), *Místo bilanční diagnostiky v práci poradce zaměstnatelnost*. Referenční dokument pro školení poradců. (O.C.C.O.P.P.Q.).

Příručky k vybraným psychodiagnostickým nástrojům (vydavatelé Testcentrum-Hogrefe a Psychodiagnostika, s.r.o)

ROGERS, C. R. (1942) *Counseling and psychotherapy*. Boston, MA, Houghton Mifflin.

ROGERS, C.R. (1951) *Client-centred therapy: its current practice, implications, and theory*. Boston, MA, Houghton Mifflin.

ROGERS, C.R. et.al. (1967) *The Therapeutic Relationship and its Impact*. Madison, University of Wisconsin Press.

SAVICKAS, M. L. (2005). *The theory and practice of career construction*. IN: R. W. Lent & S. D. Brown (Eds.). *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp. 42-70). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons

Standardy pro pedagogické a psychologické testování. Praha 2001. Testcentrum. ISBN 80-86471-07-1.

SVOBODA, J. *Poradenský dialog. Vedení poradenského rozhovoru a poradenské skupiny*. 1. vydání. Triton. Praha. 2012. ISBN 978-80-7387-590-9.

Usnesení vlády České republiky ze dne 23. 6. 1999 č. 640 o opatřeních na podporu zaměstnanosti osob obtížně umísitelných na trhu práce (se zřetelem na příslušníky romské komunity).

VENDEL, Š. *Kariérní poradenství*. Grada Publishing Praha, 2008, ISBN 978-80-247-1731-9.

Vyhláška č. 518/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

WARR, P. B. *Jobs and job-holders: Two sources of happiness and unhappiness*. In S. A. David, I. Boniwell, and A. C. Ayers (eds.), *The Oxford Handbook of Happiness* (pp.733-750). Oxford: Oxford University Press. 2003. Dostupné na <http://www.shef.ac.uk/management/staff/warr> <9.9.2013>

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání).

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

ZATLOUKAL, L. *Přístup zaměřený na řešení – stručný úvod*. Dostupné na <http://www.dalet.cz> <10.10.2013>.

ZATLOUKAL, L., HAVLÍK, M., ŠOTOLA, J., DOLEČEK, Z. *Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení*. Sociální práce 11, 2011, 81-92.

VÝCHOZÍ LITERATURA

FREIBERGOVÁ, Z. a kol. *Metodika bilanční diagnostiky*. Národní vzdělávací fond. Praha. 2012.

FREIBERGOVÁ, Z. *Metodika poradenského procesu realizovaného s uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce České republiky*. Národní vzdělávací fond. Praha. 2013

MAŘÍKOVÁ, P. a kol. *Bilanční diagnostika v České republice 2013. Mezinárodní spolupráce k inovacím a kvalitě*. 1. vyd. Praha: Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu, o.p.s., 2013.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Doporučená struktura prohlášení klienta před realizací bilanční diagnostiky

PROHLÁŠENÍ KLIENTA PŘED REALIZACÍ BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

KLIENT BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Jméno, příjmení, titul:

Datum narození:

Bydliště:

POSKYTOVATEL BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Jméno, příjmení a titul realizátora bilanční diagnostiky:⁸

Zadavatel:⁹

Prohlašuji, že jsem byl/a informován/a o průběhu bilanční diagnostiky, že jsem informacím porozuměl/a.

Současně prohlašuji, že souhlasím s psychologickým vyšetřením, které je součástí bilanční diagnostiky.

Beru na vědomí, že výsledky bilanční diagnostiky budou považovány za citlivé údaje podle § 9 Zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění. Souhlasím, aby tyto údaje byly zpracovány a uchovány pro dobu nezbytnou k realizaci bilanční diagnostiky.

Prohlašuji, že jsem byl/a seznámen/a se svým právem na přístup k informacím podle §12 a právem na ochranu práv podle § 21 výše uvedeného zákona.

V.....

Dne

Podpis

⁸ Psycholog, který bilanční diagnostiku s klientem realizuje (realizátor BDg).

⁹ Název instituce, která bilanční diagnostiku pro klienta objednala.

Příloha č. 2: Stručný popis základních modulů testové baterie DIAROS a dalších psychodiagnostických metod doporučených pro bilanční diagnostiku

1) ZÁKLADNÍ MODULY TESTOVÉ BATERIE DIAROS:

- **SPARO** – představuje základní nástroj diagnostické baterie DIAROS. SPARO je standardizovaný dotazník, který zjišťuje bazální strukturu a dynamiku autoregulace, integrovanosti a psychické odolnosti klienta. Bylo prokázáno, že jeho prostřednictvím lze postihnout osobnostní předpoklady odolnosti či selhávání ve vztahu k pracovním nárokům, sociálním či jiným interakčním souvislostem a vlivům, které na klienta působí.
- **SIPO** – standardizovaný dotazník zaměřený na zjišťování interpersonálních tendencí, potřeb či hodnotové orientace ve vztahu k lidem, s nimiž je klient v reálném interakčním vztahu v rozmanitých životních, situačních, pracovních, rodinných či jiných sociálně exponovaných kontextech.
- **SUPSO** – standardizovaný dotazník zjišťující subjektivní prožívání i vnější projevy klientových psychických stavů. Jednotlivými měřenými komponentami dotazníku jsou pohoda, čínorodost, sklíčenost, úzkostnost, deprese, rozlada a impulzivita.
- **DUSIN** – standardizovaný dotazník zaměřený na zjišťování míry životní spokojenosti klienta ve vztahu k základním oblastem běžného života rozděleným do sedmi kategorií (materiální zabezpečení, kulturní vyžití, práce, rodina, zdraví, sociální vztahy v různých interakčních kontextech, základní existenciální momenty).

2) DALŠÍ DIAGNOSTICKÉ METODY DOPORUČENÉ PRO BILANČNÍ DIAGNOSTIKU:

Standardizované testy obecných a specifických schopností důležitých pro celkové posouzení předpokladů pro výkon některých profesí:

- Ravenovy progresivní matice - jednodimenzionální neverbální test rozumových schopností vycházející z pojetí inteligence jako obecné schopnosti usuzovat, odhalovat vzájemné souvislosti a vyvozovat vztahy (tedy inteligence jako faktoru „g“).
- Test struktury inteligence IST - komplexní test rozumových schopností pro individuální i skupinové použití; měří verbální, numerickou a figurální inteligenci a celkovou úroveň rozumových schopností. Poslední verze - IST 2000-R má oproti předchozím verzím navíc i druhou část zaměřenou na zjišťování znalostí (verbálně, numericky a figurálně kódovaných) a umožňuje tak i rozlišení fluidní a krystalické inteligence. IST 2000-R také umožňuje testovat zvlášť krátkodobou paměť, což lze u některých klientů bilanční diagnostiky účelně využít.
- Vídeňský maticový test (VMT) – jednodimenzionální neverbální test rozumových schopností, vycházející podobně jako Ravenův test z teorie inteligence jako faktoru „g“.
- Test pozornosti d2 – test, který zjišťuje tempo a pečlivost pracovního výkonu při rozlišování podobných vizuálních podnětů (při diskriminaci detailů) a umožňuje tak posouzení individuálního výkonu pozornosti a koncentrace.

Standardizované nástroje pro diagnostiku profesních charakteristik osobnosti a motivace k pracovnímu výkonu:

- Bochumský osobnostní dotazník – BIP (inventář profesních charakteristik osobnosti) je orientován na diagnostiku osobnostních předpokladů, které jsou rozhodující pro úspěch v zaměstnání. Celkem 14 dimenzí osobnosti je přiřazeno ke čtyřem různým oblastem profesních předpokladů, kterými jsou Profesní orientace, Pracovní chování, Sociální kompetence a Psychická konstituce.
- Dotazník motivace k výkonu – LMI je zaměřen na zjišťování charakteristik, které se podílejí na motivaci k výkonu v praktickém profesním kontextu. Skládá se ze 17 dimenzí (škál), kterými jsou vytrvalost, kompenzační úsilí, dominance, hrdost, angažovanost, ochota učit se, důvěra v úspěch, preference obtížnosti, flexibilita, samostatnost, flow, sebekontrola, nebojácnost, orientace na status, internalita, soutěživost a cílevědomost.
- Dotazník volby povolání a plánování profesní kariéry – DVP je založen na porovnání vlastních zájmů a schopností klienta s nabídkou a s možnostmi pracovních příležitostí. Základem koncepce dotazníku je šest kódových typů pracovních činností dle J. Hollanda (RIASEC).

Standardizované dotazníky zaměřené na zjišťování obecnějších charakteristik osobnosti

- NEO pětifaktorový osobnostní inventář (NEO FFI) a NEO osobnostní inventář (NEO-PI-R) – dotazníky založené na pětifaktorovém modelu osobnosti a poskytující údaje o tzv. Velké pětce (Big Five), tj. pěti obecných a široce pojatých dimenzích osobnosti, kterými jsou Neuroticismus, Extraverze, Otevřenost vůči zkušenostem, Přívětivost a Svědomitost.
- Eysenckovy dotazníky – vycházejí z teorie osobnosti, která popisuje strukturu temperamentu prostřednictvím tří dimenzí, o nichž předpokládá, že jsou vzájemně nezávislé (extroverze, neuroticismus a psychoticismus, resp. zatvrzelost). Eysenckův osobnostní dotazník (EOD) umožňuje sledovat dvě nezávislé dimenze – extraverzi (versus introverzi) a neuroticismus (emocionální labilitu versus stabilitu) a dále L škálu či škálu sociální žádoucnosti (tendence jevit se v lepším světle). Eysenckův revidovaný dotazník (EPQ-R) pracuje se všemi třemi dimenzemi a jeho výsledky jsou interpretovány v šesti škálách (extroverze versus introverze, zatvrzelost versus superegokontrola, emocionální labilita versus emocionální stabilita, vysoké versus nízké L, vysoká versus nízká návykovost a vysoký versus nízký sklon ke kriminalitě).

Projektivní metody:

- Nedokončené věty – slovně asociační technika, která má řadu variant; pro bilanční diagnostiku je vhodná verze Sackse a Levyho (60 nedokončených vět, které lze při vyhodnocování rozdělit do 15 oblastí, např. vztah k rodině, k autoritám, k vlastní minulosti, budoucnosti, schopnostem apod.)
- Baum test (test kresby stromu) – jedna z obecně nejvyužívanějších kresebných projektivních technik; kresba ovocného stromu může vypovídat např. o emocionální zralosti, poruchách v emocionální či sociální oblasti i různých dalších charakteristikách dynamiky osobnosti. Hodnocena je řada znaků celku i detailů kresby.

- Lüscherův barvový test – pracuje s preferencemi a odmítnutími určitých barev, které jsou klientovi předkládány. Je obvykle používán jako doplňková technika, může poskytnout představu spíše o aktuálním psychickém či psychosomatickém stavu, resp. o emočním ladění klienta.

Analýza produktů:

Produktem je jakýkoli výtvar, ať už je vytvořen záměrně nebo vznikl bezděčně. Analyzovány bývají životopisy, záznamy snů, písmo obecně, literární či výtvarná díla, automatické „čmárání“, které lidé produkují např. při schůzích, deníky, dopisy aj. produkty, pokud jsou relevantní z hlediska cíle realizované bilanční diagnostiky (s ohledem na zakázku klienta). Podobně jako v případě pozorování či diagnostického rozhovoru se jedná o kvalitativní metodu, pro usnadnění záznamu a strukturaci dat se doporučuje sestavovat si konkrétní záznamové archy.

Sebehodnotící metody:

Při bilanční diagnostice jsou používány standardizované i nestandardizované dotazníky, pracovní listy aj. nástroje sebehodnocení klienta ve smyslu jeho představy o vlastních schopnostech, nadání a efektivitě ve vztahu k různým oblastem běžného, zejména však pracovního života. Většinou se jedná o metody připravené tak, aby si je klient mohl vyhodnotit a interpretovat sám. Jsou proto užívány i pro samostatnou práci klienta (mohou být např. zadávány jako „domácí úkol“).

Příloha č. 3: Vzor Komplexní závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky¹⁰

KOMPLEXNÍ ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Zpráva je určena výhradně pro klienta.

KLIENT BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Jméno, příjmení, titul:

Datum narození:

Bydliště:

POSKYTOVATEL BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Realizátor bilanční diagnostiky (jméno, příjmení a titul psychologa, který bilanční diagnostiku realizoval, případně též název firmy, jejímž jménem byla bilanční diagnostika realizována):

Zadavatel (název instituce, která bilanční diagnostiku pro klienta objednala):

REALIZACE BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Datum zahájení a ukončení:

Místo:

ZADÁNÍ ZADAVATELE A ZAKÁZKA KLIENTA

Stručný souhrn zadání ze strany zadavatele bilanční diagnostiky (uvádí se pouze v případě, je-li zadavatelem jiný subjekt než klient sám).

Charakteristika zakázky klienta (co klient od bilanční diagnostiky očekával, s jakými otázkami do bilanční diagnostiky vstupoval). V případě, že se během realizace bilanční diagnostiky zakázka klienta změnila, uvede se zde také zakázka výsledná.

AKTUÁLNÍ SITUACE KLIENTA:

Stručné a srozumitelné informace vztahující se k osobě klienta a související s jeho situací na trhu práce.

OSOBNÍ A RODINNÁ ANAMNÉZA KLIENTA:

Pouze základní anamnestické údaje, které mohou ovlivňovat klientovo pracovní uplatnění, podnikání či vzdělávání.

VZDĚLÁNÍ A DOSAVADNÍ PRACOVNÍ KARIÉRA KLIENTA:

Formální vzdělání a neformálně získané znalosti a dovednosti, profesní historie včetně vztahu k vykonávaným pracovním činnostem, důvody změny povolání nebo zaměstnání, významné události v pracovním životě atd.

¹⁰ Tento formulář je určen pro elektronické zpracovávání a rozsah jednotlivých oddílů (řádků tabulky MS Word) přizpůsobuje zpracovatel obsahu.

ZDRAVOTNÍ STAV KLIENTA:

Zdravotní omezení ve vztahu k nárokům preferovaných možností pracovního uplatnění.

OBJEKTIVNÍ NÁLEZ

Souhrn poznatků z psychologického vyšetření, který má charakter psychologické zprávy. Zjištění jsou psaná jazykem, kterému daný klient rozumí, a jsou laděná pozitivně. Důraz je kladen na informace, které klientovi pomáhají orientovat se ve svých předpokladech pro optimální uplatnění na trhu práce a v možnostech svého dalšího rozvoje.

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ PRO KLIENTA:

Shrnutí nejdůležitějších zjištění a doporučení vycházející z těchto zjištění s ohledem na klientovu zakázku.

Jméno a příjmení realizátora bilanční diagnostiky, podpis

Datum

otisk razítka

Převzetí komplexní závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky

Tato zpráva se mnou byla projednána, souhlasím s jejími závěry a doporučeními a potvrzuji její převzetí.

Jméno a příjmení klienta, podpis

Datum

Příloha č. 4: Vzor Závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky pro zadavatele¹¹

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

Zpráva je určena pro zadavatele.

KLIENT BILANČNÍ DIAGNOSTIKY:

Viz komplexní závěrečná zpráva

POSKYTOVATEL BILANČNÍ DIAGNOSTIKY:

Viz komplexní závěrečná zpráva

REALIZACE BILANČNÍ DIAGNOSTIKY:

Viz komplexní závěrečná zpráva

ZADÁNÍ:

Souvislosti požadované realizace bilanční diagnostiky uvedené v objednávce zadavatele.

AKTUÁLNÍ SITUACE KLIENTA:

Údaje vybrané z komplexní závěrečné zprávy pro klienta (bez citlivých dat a informací, které klient označí za důvěrné)

VZDĚLÁNÍ, PRAXE A HLAVNÍ KOMPETENCE KLIENTA:

Stručné shrnutí informací o formálním vzdělání a neformálně získaných znalostech a dovednostech klienta, jeho profesní historii včetně vztahu k vykonávaným pracovním činnostem, důvodech změny povolání nebo zaměstnání, významných událostí v pracovním životě atd.

ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ PRO KLIENTA:

Viz komplexní závěrečná zpráva

DOPORUČENÍ PRO ZADAVATELE:

Doporučení s konkrétním obsahem, které je v souladu s doporučením pro klienta.

Jméno a příjmení realizátora bilanční diagnostiky, podpis

Datum

otisk razítka

Souhlas s předáním Závěrečné zprávy z bilanční diagnostiky zadavateli

Se Závěrečnou zprávou z bilanční diagnostiky jsem byl/a seznámen/a a souhlasím s jejím předáním zadavateli.

Jméno a příjmení klienta, podpis

Datum

¹¹ Podobně jako formulář komplexní závěrečné zprávy je i tento formulář určen výhradně pro elektronické zpracovávání a rozsah jednotlivých oddílů (řádků tabulky MS Word) přizpůsobuje zpracovatel obsahu. **Minimální standard pro zpracování Závěrečné zprávy pro zadavatele musí odpovídat tomuto vzoru, resp. zahrnovat všechny jeho jednotlivé oddíly.**

Příloha č. 5: Časová dotace jednotlivých aktivit bilanční diagnostiky¹²

Orientační délka (v hod.)		Individuální klient ¹³	Skupina klientů ¹⁴
Etapa bilanční diagnostiky			
1) Navázání kontaktu a specifikace zakázky, zahájení sběru informací			
	- konzultace skupinové	-	1 - 2 hodiny
	- konzultace individuální	2 – 3 hodiny	1 hodina
2) Sběr informací o klientovi			
	- testování a konzultace skupinové	-	6 – 7 hodin
	- testování a konzultace individuální	7 – 9 hodin	1 – 2 hodiny
3) Poradenská pomoc klientovi			
	- konzultace skupinové	-	-
	- konzultace individuální	3 – 4 hodiny	3 – 4 hodiny/1 klient
4) Konzultace závěrečné zprávy			
	- konzultace s klientem (individuální)	0,5 – 2 hodiny	0,5 – 2 hodiny
	- konzultace klient-realizátor-zadavatel	0,5 – 1 hodina	0,5 – 1 hodina
Práce psychologa na jednoho klienta nezapočítaná výše (příprava scénáře a diagnostických nástrojů, vyhodnocení informací, příprava závěrečné zprávy a souhrnu závěrečné zprávy)		5 – 7 hodin	5 – 7 hodin
Celkem		18 – 26 hodin	18 – 26 hodin

S ohledem na samostatnou práci klienta v období mezi jednotlivými skupinovými setkáními a individuálními konzultacemi je třeba počítat s tím, že **minimální doba trvání bilanční diagnostiky pro skupinu 10 klientů je 2 měsíce** od termínu prvního setkání realizátora s klienty do termínu poslední konzultace klienta, realizátora a zadavatele. V případě větší či menší skupiny klientů je možné tuto dobu příslušně prodloužit nebo zkrátit.

¹² Při tvorbě zadávací dokumentace vychází zadavatel z rozpětí hodin uvedeného v tabulce, může přitom **libovolně kombinovat počty hodin v jednotlivých řádcích tabulky**. Např. bilanční diagnostika pro skupinu klientů ve standardním rozsahu 22 hodin na 1 klienta (16 hodin přímé práce + 6 hodin nepřímé práce): Etapa 1 – skupinové konzultace 2 hodiny, individuální konzultace 1 hodina; Etapa 2 – testování a konzultace skupinové 6 hodin, testování a konzultace individuální 2 hodiny; Etapa 3 – konzultace individuální 4 hodiny/1 klient; Etapa 4 – konzultace s klientem 0,5 hodiny, konzultace klient-realizátor-zadavatel 0,5 hodiny; práce psychologa na 1 klienta nezapočítaná výše – 6 hodin.

¹³ **Individuální klient** = jedná se o samostatnou zakázku na realizaci bilanční diagnostiky pouze pro jednoho klienta.

¹⁴ **Skupina klientů** = jedná se o zakázku na realizaci bilanční diagnostiky pro více klientů najednou.

Příloha č. 6: Hodnoticí dotazník po Ukončení bilanční diagnostiky

HODNOTICÍ DOTAZNÍK PO UKONČENÍ BILANČNÍ DIAGNOSTIKY

- 1) Označte na stupnici 1-5 (jako ve škole) míru, do jaké byla bilanční diagnostika přínosná pro:

	<i>vysoký přínos</i>			<i>žádný přínos</i>	
a. Vaši motivaci k práci/studiu	1	2	3	4	5
b. Vaše sebevědomí	1	2	3	4	5
c. Váš osobní život	1	2	3	4	5

Zde můžete zdůvodnit či upřesnit Vaši odpověď:

.....

.....

.....

- 2) U každé z následujících položek, prosím, vyjádřete míru Vaší spokojenosti (zakroužkováním čísla odpovídajícího Vašemu hodnocení). Vpravo můžete doplnit Vaše komentáře.

1	2	3	4	5
<i>Zcela</i>	<i>Spíše</i>	<i>Spokojen/a</i>	<i>Spíše</i>	<i>Zcela</i>
<i>spokojen/a</i>	<i>spokojen/a</i>	<i>tak napůl</i>	<i>nespokojen/a</i>	<i>nespokojen/a</i>

	Hodnocení spokojenosti	Komentář
1) Průběh bilanční diagnostiky		
Pochopení psychologa pro Vaše potřeby (pro Vaše důvody k absolvování bilanční diagnostiky)	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
Skupinová práce a přístup psychologa ke skupině	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
Práce s dotazníky a testy a přístup psychologa k účastníkům testování	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
Individuální rozhovory a přístup psychologa k Vám při individuálních rozhovorech	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
Spokojenost s tím, co jste se o sobě při bilanční diagnostice dozvěděl/a	1 - 2 - 3 - 4 - 5	

	Hodnocení spokojenosti	Komentář
2) Srozumitelnost a použitelnost a výstupů z bilanční diagnostiky:		
Komplexní závěrečná zpráva:		
- srozumitelnost	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
- použitelnost	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
Doporučení:		
- srozumitelnost	1 - 2 - 3 - 4 - 5	
- použitelnost	1 - 2 - 3 - 4 - 5	

3) Zde můžete uvést další komentáře, hodnocení, poznámky či návrhy pro zkvalitnění naší práce:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Děkujeme za vyplnění.

Příloha č. 7: Kritéria a standardy kvality realizátora bilanční diagnostiky

1) Odborné znalosti, dovednosti a praxe realizátora bilanční diagnostiky		
	Kritérium kvality	Standard kvality
a)	Dosažená kvalifikace	- Realizátor bilanční diagnostiky je absolventem vysokoškolského magisterského studijního programu v oboru psychologie akreditovaného podle vysokoškolského zákona.
b)	Tříletá praxe	- Realizátor bilanční diagnostiky se může prokázat alespoň třemi lety praxe v psychologické diagnostice a poradenství.
c)	Teoretické základy	- Realizátor bilanční diagnostiky úspěšně absolvoval vstupní kurz pro nové realizátory bilanční diagnostiky nebo prokázal odpovídající znalosti a kompetence vykonáním ústní zkoušky. - Realizátor bilanční diagnostiky zná základní legislativu týkající se oblasti zaměstnanosti a vzdělávání.
d)	Praktické profesní dovednosti	- Realizátor bilanční diagnostiky absolvoval výcviky v práci s diagnostickými nástroji užívanými pro bilanční diagnostiku nebo prokázal odpovídající znalosti a kompetence vykonáním ústní zkoušky. - Realizátor bilanční diagnostiky absolvoval výcvikový kurz pro zpracování závěrečných zpráv z bilanční diagnostiky nebo prokázal odpovídající kompetence vykonáním ústní zkoušky.
e)	Další profesní rozvoj	- Realizátor bilanční diagnostiky sleduje novinky ve svém oboru, účastní se odborných akcí a dalšího vzdělávání, v souladu se současným poznáním průběžně inovuje své odborné kompetence.
f)	Informační zázemí	- Realizátor bilanční diagnostiky má přehled o nových diagnostických a intervenčních metodách a možnostech jejich využití při bilanční diagnostice. - Realizátor bilanční diagnostiky má přehled o poskytovatelích dalších odborných služeb, na které se může v případě potřeby obrátit nebo je doporučit svým klientům. - Realizátor bilanční diagnostiky má přehled o celkové situaci a vývoji na trhu práce. - Realizátor bilanční diagnostiky zná specifika trhu práce v regionech, kde realizuje bilanční diagnostiku, nebo si je schopen zdroje informací o regionálních zvláštnostech trhu práce zajistit.

g)	Etické zásady	- Realizátor bilanční diagnostiky zná základní etické principy poradenské práce a jejich případný legislativní rámec
----	---------------	--

2) Poradenský proces bilanční diagnostiky		
	Kritérium kvality	Standard kvality
a)	Používání diagnostických a poradenských metod	- Realizátor bilanční diagnostiky umí administrovat a vyhodnocovat test SPARO a nejméně šest dalších diagnostických nástrojů určených pro bilanční diagnostiku a interpretovat výsledky těchto nástrojů v kontextu informací o klientovi. - Realizátor bilanční diagnostiky se může prokázat legálním nabytím diagnostických nástrojů, které pro bilanční diagnostiku používá. Má ve svém vlastnictví test SPARO a databázový systém DIAROS. - Realizátor bilanční diagnostiky umí provést výběr diagnostických metod s ohledem na klientovu zakázku. - Realizátor bilanční diagnostiky má osvojeny dovednosti vedení diagnostického a poradenského rozhovoru s klientem.
b)	Práce s informacemi o klientovi	- Realizátor bilanční diagnostiky umí třídit a analyzovat informace získané od klienta a informace získané o klientovi prostřednictvím diagnostických metod. - Realizátor bilanční diagnostiky umí interpretovat získané informace ve vzájemných souvislostech a s ohledem na klientovu zakázku. - Realizátor bilanční diagnostiky umí vést klienta k reflexi zjištěných souvislostí.
c)	Skupinové poradenství	- Realizátor bilanční diagnostiky má osvojeny specifické dovednosti práce se skupinou klientů.
d)	Práce s informacemi o trhu práce	- Realizátor bilanční diagnostiky umí vyhodnocovat informace o trhu práce s ohledem na možnosti jednotlivých klientů. - Realizátor bilanční diagnostiky umí vést klienta k samostatné orientaci v datech o nabídce a poptávce v oblasti práce a vzdělávání.

3)	Vedení dokumentace a zjišťování efektů své práce	
	<i>Kritérium kvality</i>	<i>Standard kvality</i>
a)	Vedení dokumentace	- Realizátor bilanční diagnostiky vede dokumentaci o klientech v souladu s Metodikou bilanční diagnostiky.
b)	Komplexní závěrečná zpráva pro klienta a Závěrečná zpráva pro zadavatele	- Realizátor bilanční diagnostiky postupuje při zpracování závěrečných zpráv v souladu s metodikou bilanční diagnostiky.
c)	Spokojenost klientů	- Realizátor bilanční diagnostiky zjišťuje u všech klientů po ukončení bilanční diagnostiky jejich spokojenost s postupem a výsledky.
d)	Spokojenost zadavatelů	- Realizátor bilanční diagnostiky komunikuje se zadavateli o jejich názoru na kvalitu poskytnuté služby bilanční diagnostiky.

Metodika bilanční diagnostiky

Zpracováno v rámci projektu č. TD020138 Optimalizace procesu nákupu externích poradenských služeb pro uchazeče a zájemce o zaměstnání evidované na Úřadu práce České republiky financovaného z prostředků Technologické agentury ČR s finanční účastí Národního vzdělávacího fondu, o.p.s.

Vydal: Národní vzdělávací fond, o. p. s., Středisko podpory poradenských služeb, Opletalova 25, Praha 1

Autorský kolektiv: Zuzana Freibergová
Ivana Slavíková
Jiří Král
Josef Opočenský

Počet stran: 32

Oponentní posudky zpracovali:

PhDr. Otakar Chaloupka, CSc.
Mgr. Oxana Jiroušková

Citační záznam: FREIBERGOVÁ, Z., SLAVÍKOVÁ, I., KRÁL, J., OPOČENSKÝ, J. *Metodika bilanční diagnostiky*. Certifikovaná metodika MPSV č.j. 2015/66211-312. Národní vzdělávací fond. Praha. 2015