

# PRIROČNIK

## KOMPETENČNI MODEL ZA SVETOVALCE ZA TEŽJE ZAPOSRLJIVE OSEBE

**Projekt COM-IN**

**Programi usposabljanja za svetovalce za izvajanje skupnostne integracije težje zaposljivih oseb (COM-IN)**

**Program:** Erasmus +

**Ključni ukrep:** KA220 – VET – Sodelovalna partnerstva na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja

**Številka projekta:** 2021-1-SI01-KA2020-VET-000033194

## Vsebina

UVOD .....	3
1. Metodologija .....	7
2. Strokovne kompetence .....	9
2.1. Trg dela in okolje .....	9
2.2. Ponudba in povpraševanje po delovnih mestih .....	9
2.3. Podpora delodajalcem.....	10
2.4. Podpora težje zaposljivim osebam .....	11
3. Kompetence na področju znanja in izkušenj .....	13
3.1. Komunikacija .....	13
3.2. Digitalna usmerjenost.....	13
3.3. Strokovnost.....	14
3.4. Prepoznavanje in reševanje izzivov .....	14
4. Socialne kompetence .....	16
4.1. Predanost, zanesljivost, vztrajnost .....	16
4.2. Usmerjenost k stranki.....	16
4.3. Osebni razvoj / usmerjenost in prilagodljivost.....	17
4.4. Sprejemanje in spoštovanje raznolikosti.....	18
4.5. Sodelovanje in multidisciplinarnost .....	18

# UVOD

## Opis projekta

Izhodišča projekta so ugotovitve, da svetovalcem, ki delajo v zavodih za zaposlovanje, poklicnih in izobraževalnih organizacijah, nevladnih organizacijah, občinah in drugih organizacijah, ki se ukvarjajo z delovno in socialno integracijo, primanjkuje kompetenc za delovno integracijo težje zaposljivih oseb.

## Glavni cilji projekta

- Opolnomočiti svetovalce v zavodih za zaposlovanje, poklicnih in izobraževalnih organizacijah, nevladnih organizacijah in lokalnih skupnostih za boljšo uporabo metod in pristopov za delovno integracijo težje zaposljivih oseb.
- Spodbujati izmenjavo izkušenj in dobrih praks med svetovalci iz različnih organizacij na področju delovne in socialne integracije težje zaposljivih oseb.
- Opolnomočiti koordinatorja skupnosti za usklajevanje dejavnosti v skupnosti – ukrepi za socialno in delovno integracijo težje zaposljivih oseb. Koordinator skupnosti bo bolje usklajeval dejavnosti svetovalcev v procesu delovne integracije težje zaposljivih oseb v lokalni skupnosti.
- Izboljšati sodelovanje in mreženje med različnimi organizacijami v procesu vključevanja težje zaposljivih oseb.
- Pripraviti program za integracijo pripravljenih programov usposabljanja in metodologije v učni načrt organizacij poklicnega izobraževanja in usposabljanja ter drugih organizacij, ki delujejo na področju delovne in socialne integracije težje zaposljivih oseb.
- Priprava metodologij za identifikacijo in certificiranje neformalno pridobljenega znanja za nov strokovni profil – „svetovalca za težje zaposljive osebe“.

## Dejavnosti:

Partnerji projekta bodo pripravili:

- program usposabljanja za svetovalca za težje zaposljive osebe,
- program usposabljanja za koordinatorja skupnosti za težje zaposljive osebe in
- razvili predlog programa certificiranja za svetovalca za težje zaposljive osebe.

Seznam težje zaposljivih oseb temelji na ugotovitvah projektnih partnerjev v sodelovanju z udeleženci fokusnih skupin:

- mladi (zlasti) brez diplome ali z nizko izobrazbo, mladi, ki so bili neuspešni v šoli/so opustili šolanje, NEET («Not in Employment, Education or Training» (niso zaposleni, se ne izobražujejo niti usposablja)),
- starejši (50 let ali več),

- dolgotrajni iskalci zaposlitve (brezposelni 12 mesecev in več),
- invalidi (gibalne in senzorične motnje, težave v duševnem zdravju, težave v intelektualnem razvoju).

Poleg teh štirih glavnih kategorij so tudi druge osebe, ki so težje zaposljive zaradi ene ali več spodaj navedenih značilnosti\*:

- prebivalci podeželskih območij,
- iskalci zaposlitve, ki se soočajo s socialnimi in poklicnimi težavami in jim pomagajo svetovalci,
- osebe z dolgotrajno boleznijo,
- migranti, ki prvič pridejo v državo in so brez dokumentov,
- brezposelne osebe z bremenom oskrbe (samohranilke in samohranilci, ki živijo sami s svojimi otroki in nikoli niso delali ali nekaj časa niso delali),
- brezdomci,
- samozaposlene osebe z nizkimi dohodki (osebe, ki so ustanovile lastno podjetje in imajo zaradi gospodarskih težav težave pri iskanju nove zaposlitve ali ki nikoli niso imele nadrejenih itd.),
- prekarni delavci – t.i. “revni zaposleni”,
- osebe z različnimi odvisnostmi (droge in alkohol, igre na srečo, igralništvo itd.).

\* Vse kategorije niso enako pomembne v vseh sodelujočih državah in regijah in so lahko tudi različno pomembne v različnih časovnih okvirih.

### **Posebej za posamezne sodelujoče države:**

#### **Slovenija:**

- Romi – v nekaterih regijah v Sloveniji (vzhodni del),
- prekarni delavci:
  - delavci s pogodbami o zaposlitvi za določen čas (vključno s pripravniki),
  - delavci, ki delajo preko agencij za začasno zaposlovanje,
  - delavci s pogodbami o zaposlitvi s krajšim delovnim časom,
    - študenti, ki opravljajo začasno ali občasno delo na podlagi napotitve pooblaščenice organizacije,
    - osebe, ki opravljajo delo na podlagi pogodbe civilnega prava (podjemna pogodba, avtorska pogodba),
  - samozaposleni, zlasti ekonomsko odvisni (tj. samozaposlena oseba, ki na podlagi pogodbe civilnega prava opravlja delo osebno, neodvisno in za plačilo za daljše obdobje v okoliščinah ekonomske odvisnosti, ne zaposluje delavcev in vsaj 80 % svojega dohodka prejema od istega naročnika) ali v primerih, ko obstajajo elementi delovnega razmerja.

**Francija:**

- osebe z visoko in zelo visoko izobrazbo in specializacijo,
- direktorji: nekdanji direktorji družb,
- odpuščeni iz ekonomskih razlogov,
- osebe s kazensko evidenco,
- vrhunski športniki, ki zaključujejo kariero,
- osebe, ki so več let delale v tujini in se morajo iz določenih razlogov vrniti v svojo državo,
- begunci (politični ali gospodarski prosilci za azil ali vojni prosilci za azil),
- vojaki, ki so zapustili vojsko: nekdanji vojaki, ki so zapustili institucijo, nekdanji ranjeni vojaki, nekdanje civilno osebje, ki išče zaposlitev, partnerji vojakov,
- osebe s francoskih čezmorskih ozemelj,
- osebe iz skupnosti LGBTQIA,
- osebe brez stalnega doma vključno s tistimi, ki bivajo pri tretji osebi,
- nevidne osebe: žrtve trgovine z ljudmi, razglašeni za mrtve,
- Romi /popotujoči,
- osebe, ki se jim izteče mandat izvoljenega uradnika ali sindikalista (ki se ne želijo vrniti na položaj, ki so ga opravljale pred mandatom),
- osebe, ki živijo v določenem mestnem območju ali soseski,
- prekarni delavci:
  - delovna mesta za določen čas v industrijah ali poklicih, kjer je stopnja brezposelnosti visoka,
  - brez zavarovanja za primer brezposelnosti,
  - delo, ki je plačano premalo za življenje v sprejemljivih življenjskih pogojih,
  - delovna mesta z izrazitimi klavzulami glede geografske mobilnosti,
  - delovna mesta v podjetju v finančnih težavah v sektorju, ki je v postopku tehnoloških sprememb, za katera obstaja velika verjetnost, da bodo postala presežna „iz ekonomskih razlogov“,
  - država delavca ne more zaščititi pred nespoštovanjem njegove pogodbe o zaposlitvi ali neprijavljenim delom.

**Italija:**

- odpuščeni iz ekonomskih razlogov,
- begunci (politični ali gospodarski prosilci za azil ali vojni prosilci za azil),
- zaporniki in osebe z alternativnimi oblikami kazni,
- osebe, ki nosijo breme oskrbe oseb s težavami ali oseb, ki potrebujejo pomoč,
- prekarni delavci:
  - sezonski delavci, ki delajo samo pozimi ali poleti, odvisno od kraja, kjer delajo, in ki v času, ko ne delajo, ciklično prejemajo nadomestila za brezposelnost in čakajo, da se začne nova sezona,
  - šolsko osebje (učitelji, upravni uslužbenci, tehnični asistenti itd.), ki še vedno nimajo sklenjenih pogodb za nedoločen čas in imajo sklenjene pogodbe za določen čas, ki lahko trajajo nekaj tednov, mesecev ali eno šolsko leto in se lahko razlikujejo iz leta v leto,
  - osebe, ki delajo v kulturi, na prireditvah ali v zabavni industriji,
  - druge osebe, ki jim kljub pripravljenosti ne uspe dobiti pogodbe za nedoločen čas in morajo pogosto menjati zaposlitev, v nekaterih primerih zaradi osebnih razmer, v drugih primerih zaradi posebnosti sektorja, v katerem delajo, ali zaradi drugih eksogenih dejavnikov, vključno s spremembami trga.
  - Upoštevati je treba, da so v Italiji za najem stanovanj ali finančna posojila potrebne pogodbe za nedoločen čas, zato se prekarni delavci spopadajo z vrsto težav, ki presegajo samo delovno mesto.

# 1. Metodologija

Kompetenčni model, predstavljen v tem priročniku, so oblikovale tri države, ki sodelujejo v projektu (Slovenija, Italija in Francija), in je bil izveden v **dveh glavnih fazah**:

**V prvi fazi** so sodelujoče organizacije iz vsake partnerske države pridobile informacije o trenutnih kompetenčnih modelih (modeli, ki se uporabljajo v zavodih za zaposlovanje, nevladnih organizacijah ali v različnih študijah in gradivih) za svetovalce, ki se ukvarjajo s težje zaposljivimi osebami. Tu je bila potrebna enotna analiza vseh kategorij (skupnih in posebnih), ki je bila vključena v ta priročnik.

Na podlagi tega je vsak partner pripravil kratko poročilo o ugotovitvah, nato pa je bil razvit skupni in splošni kompetenčni model.

Po pripravi tega modela so partnerji delali na organizaciji več participativnih raziskovalnih študij, da bi predstavili kompetenčni model in zbrali mnenja o ugotovljenih kompetencah oziroma dodali/izmenjevali/skupaj razmišljali o področjih, ki jih je treba izboljšati.

**V drugi glavni fazi** je bilo izvedenih pet fokusnih skupin (participativne raziskovalne študije): dve za Slovenijo, dve za Italijo in ena za Francijo. V okviru teh participativnih raziskovalnih študij so bile obravnavane številne teme: dodane kompetence, ključne kompetence in kompetence, ki bi jih bilo treba še naprej razvijati, ter opredeljeni izzivi.

Udeleženci so dobro sprejeli kompetenčni model, pripombe pa so bile pozitivne in so omogočile izboljšanje prvega osnutka kompetenčnega modela. Udeleženci so na splošno potrdili zanimanje za naš projekt/kompetenčni model. Predstavljeni so bili razvoj delavnic ter uporabljene metode in rezultati. Udeleženci participativnih raziskovalnih študij so prihajali iz zavodov za zaposlovanje, zaposlitvenih centrov, izvajalcev zaposlitvene rehabilitacije in centrov za zaposlovanje, programov za podporo mladim, programov socialne integracije, invalidskih podjetij itd.

Po izvedenih petih fokusnih skupinah so partnerji organizirali še dva sestanka, da bi vključili vse pripombe in pojasnila ter dokončali naš kompetenčni model, ki ga bodo nato uporabljali vsi svetovalci, ki se ukvarjajo s težje zaposljivimi osebami.

## Kompetenčni model za svetovalce za težje zaposljive osebe

Kot je bilo že omenjeno, so kompetenčni model pripravile tri sodelujoče države, o njem pa so razpravljale in debatirale z različnimi deležniki. Kompetenčni model je razdeljen v tri kategorije glede na dejavnosti, povezane z naslednjimi področji:

1. Strokovne kompetence
  - Trg dela in okolje
  - Ponudba in povpraševanje po delovnih mestih
  - Podpora delodajalcem
  - Podpora težje zaposljivim osebam
2. Kompetence na področju znanja in izkušenj
  - Komunikacija
  - Digitalna usmerjenost
  - Strokovnost
  - Prepoznavanje in reševanje izzivov
3. Socialne kompetence
  - Pripadnost, zanesljivost, vztrajnost
  - Usmerjenost k stranki
  - Osebni razvoj / usmerjenost in prožnost
  - Sprejemanje in spoštovanje raznolikosti
  - Sodelovanje in multidisciplinarnost



## 2. Strokovne kompetence

### 2.1. Trg dela in okolje

#### **2.1.1. Sposobnost spremljati razmere na (lokalnem) trgu dela in opredeliti zaposlitvene možnosti v (lokalnem) okolju:**

- Sposobnost izmenjave zanesljivih informacij o zaposlovanju in trgu dela.
- Sposobnost vzpostavljanja povezav s podjetji in ustanovami v delovnem okolju z zagotavljanjem informacij o trgu dela in z možnostjo vključevanja težje zaposljivih oseb.
- Proaktivno delovanje.

#### **2.1.2. Sposobnost mobilizirati znanje in vire iz okolja za prispevanje k skupnim ukrepom na področju zaposlovanja:**

- Sposobnost svetovanja deležnikom v lokalnem okolju (javna ali zasebna organizacija, delodajalci iz vseh sektorjev dejavnosti, lokalne skupnosti itd.) v zvezi z zaposlovanjem, spretnostmi, rekrutiranjem in uporabo znanja o lokalnem okolju ali določenem področju.
- Sposobnost prispevanja k skupni uspešnosti (svetovanje drugim svetovalcem ter drugi ukrepi sodelovanja med svetovalci, mreženje) s sodelovanjem pri analizi potreb in virov, spremljanje razmer na lokalnem trgu dela.

#### **2.1.3. Znati spodbujati (promovirati) prilagojene storitve in zagotavljanje koristnih informacij za zaposlovanje in vračanje v trajno zaposlitev:**

- Poznavanje vseh možnosti in priložnosti v lokalnem okolju (vključno z razpoložljivimi storitvami, ki jih ponujajo svetovalne organizacije in partnerske organizacije), da bi jih mobilizirali glede na potrebe sogovornika: programi, projekti, organizacije, institucije, pogoji na trgu dela itd.

### 2.2. Ponudba in povpraševanje po delovnih mestih

#### **2.2.1. Sposobnost ukrepati ob pravem času, da bi preprečili težave povezane z iskanjem zaposlitve in zaposlovanjem, z razumevanjem vseh razpoložljivih virov:**

- Sposobnost in znanje za izvajanje ciljno usmerjenih ukrepov, prilagojenih iskalcem zaposlitve in delodajalcem na podlagi analize individualnih in kolektivnih razpoložljivih informacij za spodbujanje iskalcev zaposlitve k aktivnemu iskanju zaposlitve in/ali odpravijo ovire, s katerimi se srečujejo pri zaposlovanju.

- Ukrepi za iskalce zaposlitve: predstavitev možnosti usposabljanja, pripravništva v podjetjih, specifičnih delavnic in informativnih srečanj.
- Ukrepi za delodajalce: predstavitev finančne pomoči in posebnih pogodb, informativni sestanki, forumi za zaposlovanje.

### **2.2.2. Sposobnost opredeliti znanja in spretnosti z namenom povezovanja/ujemanja ponudbe in povpraševanja po delovnih mestih:**

- Sposobnost analize ujemanj in vrzeli med pridobljenimi znanji in spretnostmi, specifičnimi pričakovanji iskalca zaposlitve, potrebnimi znanji in spretnostmi ter posebnimi pričakovanji podjetja, da bi našli rešitve za zmanjšanje teh vrzeli.

### **2.2.3. Sposobnost promovirati in oceniti ustrezne kandidate za uspešno zaposlovanje:**

- Sposobnost izbire kandidatov za zadovoljitev potreb podjetja, ki se oziroma se ne zaključijo s ponudbo za zaposlitev.
- Znanje o tem, kako pripraviti kandidata, ob upoštevanju posebnosti podjetja in ponujenega delovnega mesta; podpora iskalcu zaposlitve pri pripravi na razgovor med ciljno usmerjenim zaposlovanjem (razgovor, komunikacija, tehnike razgovora za zaposlitev).

## **2.3. Podpora delodajalcem**

### **2.3.1. Sposobnost izvedbe postopka zaposlovanja glede na potrebe podjetja:**

- Sposobnost predlaganja prilagojenih rešitev podjetjem.
- Sposobnost analiziranja položaja podjetja ob upoštevanju trga dela in značilnosti zaposlitve v določenem okolju, da se prilagodijo rešitve ter vzpostavijo vzvodi za ukrepanje pri iskanju rešitve. Spodbujanje podjetja, naj mobilizira storitve, ki zagotavljajo rešitev za problem zaposlovanja glede na trg dela.
  - Kadrovsko svetovanje in podpora človeških virov v postopku zaposlovanja, zlasti z izvedbo aktivnosti za predizbor in ocenjevanje kandidatov.
  - Svetovanje in razvoj rešitev, prilagojenih podjetjem (zakonodajni okvir, ozaveščanje itd.).
  - Sposobnost spremljanja in/ali podpore podjetjem in ohranjanje dobrega odnosa.
  - Sposobnost pomagati delodajalcem v konstruktivnem procesu, da opredelijo prednostne naloge za oblikovanje rešitev, prilagojenih njihovim zahtevam in potrebam.
- Sposobnost mobilizacije in usklajevanja vseh notranjih in zunanjih virov (za svetovalce za težje zaposljive osebe, druge svetovalce, organizacije poklicnega izobraževanja in usposabljanja, finančne vire itd.) z namenom zagotovitve vsake faze:
  - pristopi, povezani z iskanjem oziroma ustvarjanjem delovnih mest,
  - prevzem ali razvoj podjetja.

- Strokovno znanje in izkušnje za izvajanje in podpiranje ukrepov, ki zmanjšujejo vrzeli v spretnostih, da se omogoči zaposlovanje in trajnostno vključevanje v zaposlitev: posebno usposabljanje in ukrepi za krepitev vloge zaposlenih, analiza/vrednotenje spretnosti, potrebnih za ciljno delovno mesto.

## **2.4. Podpora težje zaposljivim osebam**

### **2.4.1. Sposobnost analiziranja in prepoznavanja individualnih potreb:**

- Znanje za postavitve diagnoze: analiza položaja iskalca zaposlitve ob upoštevanju trga dela, osebnih okoliščin in ovir, da se vzpostavi in posreduje individualni načrt.
- Znanje o tem, kako odkriti ključne dejavnike, ki opredeljujejo težje zaposljivo osebo.

### **2.4.2. Zmožnost za podporo izgradnji in izvajanju poklicne razvojne poti, da se zagotovi vračanje v trajno zaposlitev:**

- Sposobnost dolgoročne podpore težje zaposljivim osebam z zagotavljanjem poklicne kariere/ poti usposabljanja težje zaposljivih oseb.
- Sposobnost pomagati težje zaposljivim osebam v konstruktivnem procesu pri prepoznavanju prednostnih nalog za razvoj rešitev, prilagojenih njihovim zahtevam in potrebam.
- Znanje za spodbujanje ali (ponovno) aktiviranje motivacije težje zaposljivih oseb.
- Sposobnost spodbujanja in razvijanja samozavesti pri težje zaposljivih osebah.
- Znanje o tem, kako ceniti poklicne izkušnje in kako poudariti prenosljive kompetence težje zaposljivih oseb.
- Sposobnost razumevanja psihološkega in socialnega delovanja osebe ter vedenja oziroma delovanja v odnosih.
- Sposobnost podpiranja težje zaposljivih oseb pri:
  - raziskovanju usmerjenosti odločitev težje zaposljivih oseb (vodenje razgovorov za ugotavljanje osebnih in poklicnih virov, ki se lahko uporabljajo na trgu dela),
  - opredelitvi poklicnega cilja in akcijskega načrta težje zaposljivih oseb (analiza osebne in poklicne poti težje zaposljivih oseb),
  - predstavitvi težje zaposljivih oseb delodajalcem,
  - izvajanju načrta zaposlovanja do trajnostne vključitve v zaposlitev ali dejavnost (razvoj prilagojenih poti do zaposlitve),
  - zavedanju, kako pomembno je aktivno sodelovanje pri poklicni poti težje zaposljivih oseb, s postavljanjem specifičnih in dobro utemeljenih vprašanj za razumevanje želja in resničnih veščin težje zaposljivih oseb,
  - zavedanju pomena skrbi za lastno udobje težje zaposljivih oseb, spodbujanje samozavedanja o tem, kaj potrebujejo, kaj storiti in kdaj itd.).

#### **2.4.3. Sposobnost spremljanja socialne in delovne integracije v podjetju, pri uporabnikih in v njihovem osebnem okolju:**

- Sposobnost priprave programa spremljanja in/ali podpore za vsako težje zaposljivo osebo v sodelovanju z multidisciplinarnim timom za spodbujanje procesa socialne in delovne integracije.
- Sposobnost spremljanja uporabnika v skladu z načrtovanim programom, da se zagotovi ohranjanje zaposlitve.
- Sposobnost organiziranja stikov s podjetjem, določanje njihove pogostosti, da se oceni proces socialne in delovne integracije uporabnika.

#### **2.4.4. Strokovno znanje za izvajanje in podporo ukrepov, ki zmanjšujejo vrzeli v znanjih in spretnostih, da se omogočita zaposlovanje in trajno vključevanje v zaposlitev\*:**

- Sposobnost podpore iskalcev zaposlitve/delavcem pri izbiri in vključevanju:
  - v ukrepe ali sheme za razvoj znanj in spretnosti,
  - v vrednotenje, dokazovanje pridobljenih znanj in spretnosti,
  - v prilagoditve znanj in spretnosti na delovnem mestu in trajnega vključevanja v zaposlitev,
  - v opolnomočenje brezposelnih/iskalcev zaposlitve.

*\* Gre predvsem za vprašanje, kako zmanjšati vrzeli v znanju in spretnostih z izvajanjem posebnih ukrepov: prepoznavanje, kako podpreti težje zaposljive osebe pri odločanju za razvoj ali nadgradnjo določenih znanj in spretnosti, ob upoštevanju vrzeli med profilom iskalca zaposlitve in ciljnim delovnim mestom ter z analizo dodane vrednosti teh odločitev glede na trg dela.*

*Ta točka se razlikuje od točke 1.4.2., ki upošteva vse splošne dejavnosti/ukrepe, natančneje, globalno podporo težje zaposljivim osebam.*

## 3. Kompetence na področju znanja in izkušenj

### 3.1. Komunikacija

#### **3.1.1. Znanje, kako prilagoditi komunikacijo različnim sogovornikom:**

- Poznavanje in uporaba komunikacijskih, jezikovnih in relacijskih tehnik mediacije med težje zaposljivo osebo in delodajalcem; sposobnost prevajanja tega, kar naj bi se komuniciralo med sogovorniki (pri čemer se upošteva stališče obeh strani).
- Sposobnost ohranjanja uravnoteženega in nevtralnega položaja v mediaciji med sogovorniki.
- Sposobnost pravilnega komuniciranja z iskalci zaposlitve, delodajalci, organizacijami, partnerji, posamezniki in skupinami z različnimi kulturnimi ozadji, mediji itd.

#### **3.1.2. Spretnosti za izvajanje komunikacije in pogajanj?**

- Sposobnost uporabe komunikacijskih spretnosti (spodbujanje aktivnega pristopa k iskanju zaposlitve, izražanje zaupanja in upanja, poznavanje načel „nenasilne komunikacije“ itd.).
- Sposobnost uporabe pogajalskih spretnosti (verbalna in neverbalna komunikacija, aktivno poslušanje, čustvena inteligenca, potrpežljivost, prepričevanje, načrtovanje, prilagodljivost, ustvarjanje vrednosti, reševanje problemov), s čimer je mogoče analizirati kontekstualne elemente in obvladovati stresne in konfliktne situacije, hkrati pa ohraniti samokontrolo in po potrebi mobilizirati notranje ali zunanje vire in deležnike.
- Sposobnost strukturiranja in povezovanja komunikatorjev, prenosa ali izmenjave informacij na ciljno usmerjen način, da se zagotovi jasno in jedrnato sporočilo.
- Sposobnost prilagajanja pisne in ustne komunikacije sogovornikom, da se sporočila posredujejo z uporabo ustreznega kanala in ob upoštevanju konteksta.
- Poznavanje jasne komunikacije in realističnih izrazov, iz katerih je jasno razumljiv razlog za odločitve in perspektive (za oba govornika).

### 3.2. Digitalna usmerjenost

#### **.2.1. Razvoj digitalnih kompetenc:**

- Poznavanje vpliva digitalizacije na delovne metode, delovno okolje in izzive digitalizacije ter glavne uporabe digitalnih orodij, ki jih je mogoče uporabiti za povečanje učinkovitosti in kakovosti storitev.

- **Po eni strani:** poznavanje internih aplikacij za iskalce zaposlitve ali podjetja; spletne platforme za video konference: ZOOM, TEAMS ali različna orodja Office;
- **Po drugi strani:** spodbujanje digitalnih orodij za iskalce zaposlitve in podjetja, vključno s podporo pri pridobivanju sistema digitalne identifikacije.

### **3.2.2. Sposobnost uporabljati notranja in zunanja orodja ter programsko opremo za sodelovanje, ustrezne tehnike in aplikacije za učinkovito delo in v povezavi s svetovanjem:**

- Razumevanje in poznavanje, kako uporabljati notranja in zunanja orodja za sodelovanje, ter njihova uporaba za izmenjavo informacij, najboljših praks ali povratnih informacij v digitalnih skupnostih (npr. znanje o uporabi sistemov za upravljanje odnosov s strankami in sistemov upravljanja za spremljanje poklicne poti posameznika).

## **3.3. Strokovnost**

### **3.3.1. Zmožnost uporabljati zakonodajni in regulativni okvir (tj. delovno pravo in zakonodajo o socialni varnosti):**

- Sposobnost mobilizacije znanja o pravnih, konvencionalnih in zakonskih pravilih na področju svetovanja za izvajanje in zavarovanje proizvodov in storitev, povezanih s svetovanjem.
- Poznavanje poklicnega okolja in pravil poklica.

### **3.3.2. Sposobnost zagotoviti lasten strokovni razvoj:**

- Sposobnost raziskovanja, spremljanja, zbiranja in povzemanja informacij z uporabo različnih virov, da bi se seznanili z razvojem področja, obogatili svoje znanje, predvideli dogodke, prilagodili metode in postopke (*glede zaposlovanja težje zaposljivih oseb*) in pomagali pri odločitvah.
- Poznavanje notranjega okolja podjetja, organizacije, opravljenih storitev in notranjih procesov za izvajanje svetovalne dejavnosti v skladu s strategijo podjetja, skrb za njegov ugled in pozitivno podobo.
- Znanje o tem, kako biti seznanjen z novostmi in inovacijami na strokovnem področju ter z drugimi strokovnimi področji in institucijami, povezanimi z delom in trgom dela (*ta postavka je povezana z različnimi področji znanja, pa tudi s seznanjanjem z različnimi institucijami in organizacijami, ki delajo s težje zaposljivimi osebami*).

## **3.4. Prepoznavanje in reševanje izzivov**

### **3.4.1. Zmožnost prepoznavanja in obvladovanja izzivov:**

- Poznavanje in uporaba tehnik analize problemov ter uporaba različnih vidikov in pristopov za prepoznavanje priložnosti, iskanje in zagotavljanje najustreznejših rešitev pri izvajanju storitev.
- Sposobnost izvajanja pristopa „brez obsojanja“ po eni strani in sprejemanja odločitev po drugi strani.
- Sposobnost obvladovanja in reševanja različnih situacij – vprašanj, izzivov, težav – ki se lahko pojavijo med podjetjem in iskalcem zaposlitve ter po potrebi vključujejo različne deležnike (npr. iskalec zaposlitve ni razumel opisa delovnega mesta in se razjezi ali se ne strinja več z odgovornostmi, ki jih mora opravljati, ne pride na razgovor in podjetje krivi svetovalca itd.).
- Sposobnost upoštevanja odločitev/idej/nalog sogovornika (iskalci zaposlitve, delodajalci, partnerji in drugi svetovalci za težko zaposeljive osebe) za oblikovanje skupne rešitve.

## 4. Socialne kompetence

### 4.1. Predanost, zanesljivost, vztrajnost

#### 4.1.1. *Sposobnost poslušati in delovati spoštljivo ter odločno:*

- Sposobnost skrbnega in aktivnega osredotočanja pozornosti na sogovornika.
- Sposobnost motiviranja sogovornika, da svobodno in samozavestno izrazi svoje besede, ter zmožnost izboljšanja kakovosti odnosa.
- Sposobnost povezovanja z aktivnim poslušanjem, empatijo in potrpežljivostjo.

#### 4.1.2. *Znanje, kako uporabljati vire in sredstva na etičen način:*

- Sposobnost spoštovanja in uporabe temeljnih vrednot in etičnih načel, racionalna uporaba vseh virov in sredstev, dosledno upoštevanje dogovorov, pravil in rokov ter varstvo poslovnih in osebnih podatkov.
- Sposobnost dajanja in spodbujanja zaupanja ljudi v trg dela in v njihove vloge.
- Sposobnost ustvarjanja pogojev, v katerih delodajalec zaupa delu svetovalca in je pripravljen vključiti ranljivejše osebe.

#### 4.1.3. *Sposobnost prevzeti pobudo in ravnati odgovorno:*

- Sposobnost pojasnjevanja odločitev v zvezi s prevzetimi zavezami.
- Sposobnost vztrajnosti in motivacije za doseganje ciljev kljub notranjim in zunanjim izzivom ter oviram pri zaposlovanju težje zaposljivih oseb.
- Sposobnost izvajanja ukrepov za doseganje ciljev s predvidevanjem in obravnavanjem vseh nastalih situacij, da se dosežejo pričakovani rezultati.
- Sposobnost prožnega ukrepanja ter upoštevanja razvoja in morebitnih ovir, ki se bodo pojavile.

### 4.2. Usmerjenost k stranki

#### 4.2.1. *Sposobnost in želja usmeriti ukrepe v dobrobit vseh sogovornikov (pri čemer so najpomembnejše težje zaposljive osebe, pa tudi delodajalci):*

- Sposobnost pozitivnih in konstruktivnih odnosov z različnimi deležniki in sogovorniki ter ohranjanje visoke ravni zadovoljstva (in motivacije težje zaposljivih oseb) s ponujanjem storitev, prilagojenih njihovim potrebam in pričakovanjem v okviru pravil in možnosti.



- Sposobnost transparentnosti in poštenosti, tako z delodajalci (glede na vrsto, delovno okolje itd.) kot z osebami, ki se želijo zaposliti (realističen odnos glede možnosti in zaposlitvenih pogojev).
- Sposobnost zavedanja prednosti in omejitev v vlogi.
- Znanje o njihovih potrebah, kdo smo in kaj lahko/ne moremo storiti in povedati.
- Zmožnost za samo-motiviranje in ohranjanje samo-motiviranosti.
- Sposobnost določanja omejitev na skupni poti
- Sposobnost omogočiti ljudem, da prepoznajo prednostne naloge in jih uskladijo s potrebami, ki nastanejo.

## **4.3. Osebni razvoj / usmerjenost in prilagodljivost**

### **4.3.1. Sposobnost lastnega osebnega razvoja:**

- Sposobnost za učenje in razvoj kompetenc, ki so potrebne z vidika stalnega osebnega/strokovnega izboljševanja (na področju težje zaposljivih oseb in delodajalcev).
- Znanje razvoja ustvarjalnosti in samoiniciativnosti, nenehnega (samo)izboljšanja in uporabe novih znanj.
- Sposobnost prostovoljnega sodelovanja pri usposabljanju (vedeti, kdaj mora svetovalec opraviti tečaj usposabljanja, vedeti, kdaj mora svetovalec osvojiti/pridobiti/se naučiti nove kompetence ali vztrajati pri že uporabljeni kompetenci).
- Sposobnost samozavedanja, preden se lotite reševanja situacij na podlagi zavedanja drugih ljudi.

### **4.3.2. Sposobnost oceniti vse izvedene prakse oziroma ukrepe:**

- Poznavanje samorefleksije z odmikom od praks (tudi nekakšna samoevalvacija), da bi uspešno uporabili vire in prilagodili načine ukrepanja in prioritete spremembam in potrebam za učinkovito opravljanje dela.
- Sposobnost preklapljanja med nalogami in zadolžitvami, s poudarkom na prednostnih nalogah.
- Sposobnost prilagajanja občinstvu (vključno s težje zaposljivimi osebami) glede na njegove potrebe, značilnosti, vse ponujene možnosti za učinkovito uporabo virov in praks, ki so na voljo svetovalcem; prilagajanje metod in postopkov (prilagodljivost, a tudi odzivnost).

### **4.3.3. Sposobnost spremljanja (coachinga):**

- Sposobnost izvajanja interaktivnih delavnic in prevzemanja vloge coachinga: uporaba foto kartic za komunikacijo, "prebijanja ledu", postopnega vključevanja, izogibanje uporabi delavnic, ki so natrpane z informacijami ali v katerih se uporablja le teoretski pristop.

## 4.4. Sprejemanje in spoštovanje raznolikosti

### 4.4.1. *Sposobnost poznati, razumeti, spoštovati in sprejemati raznolikost:*

- Sposobnost prepoznavanja problemov, ki temeljijo na osebnih okoliščinah, kulturnem in socialnem ozadju ter pripadnosti različnim družbenim skupinam.
- Sposobnost zagotavljanja enakopravne in poštene obravnave različnih strank, družbenih skupin in kultur. Suverena, neodvisna in strokovna obravnava strank, upoštevanje različnih normativov in predpisov, zagotavljanje zakonitosti svetovalnega procesa in poslovnega sodelovanja, obseg in možnosti ukrepov, stanje na trgu dela in značilnosti različnih strank.
- Sposobnost upoštevanja skupnih interesov, spoštovanja mnenj drugih, iskanja in sprejemanja kompromisov.
- Sposobnost spodbujanja aktivnega državljanstva (znati spoštovati vse državljane, javne ustanove ter zakone in pravila družbe, vzajemno in strpno priznavanje posameznikov, seznanjenost z vsemi dolžnostmi do družbe in odprtost).

## 4.5. Sodelovanje in multidisciplinarnost

### 4.5.1. *Sposobnost grajenja trdnega odnosa:*

- Sposobnost graditi, negovati in vzdrževati odnose: sodelovati s člani skupine in/ali različnimi akterji integracije in zaposlovanja z razvojem ukrepov in izgradnjo rešitev za doseganje skupnega cilja.
- Sposobnost povezovanja vedenj in dejanj, ustvarjanja pozitivnega vzdušja, sprejemanja nalog kot izzivov, pomoči sodelavcem in partnerjem, posredovanja in izmenjave relevantnih informacij.
- Sposobnost učenja iz izkušenj drugih okolij, vključno z (in predvsem) evropskimi.



## Partnerstvo

V projektu sodeluje 9 partnerjev iz treh držav:

Fakulteta za uporabne družbene študije v Novi Gorici (SLO) (koordinator),

Ustanova Fundacija BiT Planota so.p. (SLO),

ŠENTPRIMA - Zavod za rehabilitacijo in izobraževanje (SLO),

Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje(SLO),

Istituto regionale per l'educazione e gli studi cooperative IRECOOP Veneto (I),

Veneto Lavoro (I),

SOFORM SCARL (I),

Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes (F)

Association EDIAS (F).

V projektu bo sodeloval tudi pridruženi partner ENSIE (B).

## Programi usposabljanja za svetovalce za izvajanje skupnostne integracije težje zaposljivih oseb (COM-IN)

**Program:** Erasmus +

**Ključni ukrep:** KA220 – VET – Sodelovalna partnerstva na področju poklicnega in strokovnega izobraževanja

**Številka projekta:** 2021-1-SI01-KA2020-VET-000033194