



HRVATSKA PSIHOLOŠKA KOMORA

KLASA: 011-02/20-02/01
URBROJ: 251-375/01-02-20-1
Zagreb, 17. siječnja 2020.

Na temelju članka 17. Statuta Hrvatske psihološke komore Upravni odbor Komore na svojoj 58. sjednici održanoj 17. siječnja 2020. godine donosi

STANDARDE RADA PSIHOLOGA U PROFESIONALNOM USMJERAVANJU

I. OPĆE ODREDBE

Profesionalno usmjeravanje (profesionalna orijentacija) je prvo područje primijenjene psihologije u Hrvatskoj. Počinje osnivanjem 'Stanice za savjetovanje pri izboru zvanja' 1932. godine u Zagrebu, a od 1957. službe profesionalnog usmjeravanja osnivaju se i u drugim gradovima na području Republike Hrvatske.

Rezolucijama vijeća EU iz 2004. i 2008. godine profesionalno usmjeravanje je definirano kao skup aktivnosti koje pojedincima svih životnih dobi bilo kada u životu omogućuju identificiranje vlastitih interesa, kompetencija i mogućnosti, kako bi donijeli odluke o obrazovanju, osposobljavanju i zapošljavanju te upravljali vlastitom karijerom. Cilj je da građani steknu vještine upravljanja obrazovanjem i karijerom te prijelazima između i unutar obrazovanja i rada. Ubrzane promjene u gospodarstvu i tehnologijama uvjetuju promjene koncepta 'posao za cijeli život' u koncept 'cjeloživotne zapošljivosti', što uzrokuje da svaki pojedinac ima potrebu za cjeloživotnim obrazovanjem u kojem cjeloživotno profesionalno usmjeravanje ima jednu od ključnih uloga. Zato se u stručnoj terminologiji sve više koristi izraz 'cjeloživotno profesionalno usmjeravanje' (CPU).

Profesionalno usmjeravanje uključuje niz aktivnosti na pojedinačnoj ili grupnoj razini koje se odnose na:

- pružanje informacija,
- savjetovanje,
- procjenu sposobnosti,
- pružanje potpore,
- poučavanje vještina donošenja odluka i upravljanja karijerom.

Profesionalno usmjeravanje je potpora pojedincima u učenju i usavršavanju za potrebe daljnjeg obrazovanja i zapošljavanja. Provedbom ovih aktivnosti utječe se na zapošljivost i unaprjeđenje kompetencija osoba koje se obrazuju ili traže posao. Time

se preventivno djeluje na usklađivanje ponude i potražnje na tržištu rada te doprinosi efikasnosti i cjelokupnoj uspješnosti društva smanjenjem nezaposlenosti, prevencijom socijalne isključenosti i dr.

Kako je cjeloživotno profesionalno usmjeravanje interdisciplinarno i interinstitucionalno područje, 2015. godine Vlada RH je donijela 'Strategiju cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja i razvoja karijere u RH 2016.-2020.' (u daljnjem tekstu 'Strategija') kojom se nastojalo sustavno urediti područje profesionalnog usmjeravanja i osigurati implementaciju u sustave obrazovanja, zapošljavanja i socijalnog uključivanja. 'Strategija' se zasniva na 'Smjernicama za razvoj politika i sustava cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja' (u daljnjem tekstu 'Smjernice') usvojenim 2015. od Europske mreže politika cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja (ELGPN), kao temeljne europske institucije koja daje podršku razvoju nacionalnih sustava profesionalnog usmjeravanja. Kao mehanizam suradnje svih dionika iz područja profesionalnog usmjeravanja u Republici Hrvatskoj uspostavljen je **Forum za cjeloživotno profesionalno usmjeravanje**.

'Smjernice' i 'Strategija' definiraju odvijanje profesionalnog usmjeravanja u 6 osnovnih područja:

- opće obrazovanje u osnovnim i srednjim školama,
- strukovno obrazovanje koje uključuje i umjetničko,
- visoko obrazovanje,
- obrazovanje odraslih,
- zapošljavanje,
- socijalno uključivanje.

Namjera je osigurati cjeloživotno profesionalno usmjeravanje za sve ciljne skupine (učenike, studente, odrasle, zaposlene i nezaposlene, socijalno ugrožene mlade i ostale skupine u nepovoljnom položaju), aktivno poticati izbor onih karijera za koje osoba ima predispozicije i interes, ali koje će joj ujedno osigurati zapošljivost.

'Smjernicama' i 'Strategijom' definirana su i **načela pružanja usluga profesionalnog usmjeravanja**:

1. USMJERENOST NA KORISNIKA

- **neovisnost** – uvažavanje slobode izbora karijere i osobnog razvoja korisnika,
- **nepristranost** – djelovanje isključivo u interesu korisnika,
- **zaštita podataka** – uvažavanje prava na zaštitu i privatnost osobnih podataka tijekom procesa cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja,
- **jednake mogućnosti** – cjeloživotno profesionalno usmjeravanje promiče jednake mogućnosti u obrazovanju i zapošljavanju, uvažavajući pravo na jednakost na temelju spola, dobi, etničke pripadnosti, socijalnog statusa, kvalifikacija, sposobnosti, invaliditeta i slično,
- **holistički pristup** – odluke korisnika donose se sukladno osobnom, društvenom, kulturnom i gospodarskom kontekstu,
- **aktivno sudjelovanje korisnika** – usluge podrazumijevaju uspostavu suradničkih aktivnosti između korisnika i pružatelja usluge i drugih važnih dionika,

- **osnaživanje** – profesionalno usmjeravanje pomaže korisnicima razviti kompetencije i osposobiti ih za planiranje i upravljanje učenjem, obrazovanjem te donošenjem odluka o karijeri u različitim fazama života i rada.

2. POVEĆANJE DOSTUPNOSTI USLUGA

- **transparentnost** – vrste i obilježja usluga usmjeravanja jasne su korisniku,
- **prijateljski pristup i empatija**,
- **kontinuitet** – usluge cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja uspostavljene su kao potpora procesu cjeloživotnog učenja i zapošljavanja pojedinca, uključujući osobne i društvene tranzicije s kojima se suočavaju,
- **dostupnost** – svi građani, u bilo kojem razdoblju svoga života, imaju pravo pristupa uslugama cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja,
- **pristupačnost** – pristup uslugama je fleksibilan i prilagođen potrebama korisnika – osobno, telefonski, putem elektroničke pošte, interneta i sl.
- **odgovornost** – pružatelji usluga profesionalnog usmjeravanja savjesno i odgovorno pružaju usluge vodeći se isključivo dobrobiti pojedinaca, a pojedinac preuzima odgovornost za realizaciju.

3. OSIGURANJE KVALITETE

- **primjerenost metoda profesionalnog usmjeravanja i upravljanja karijerom** – korištene metode imaju teorijsku i/ili znanstvenu utemeljenost, sukladno svrsi za koju se koriste,
- **neprekidno unaprjeđenje** – usluge usmjeravanja imaju kulturu neprestanog unaprjeđivanja koja uključuje redovitu povratnu informaciju korisnika odnosno kontinuiranu evaluaciju, što savjetnicima za profesionalno usmjeravanje i razvoj karijere daje podlogu za kontinuirano usavršavanje,
- **pravo na prigovor ili objašnjenje** – u slučaju da nisu zadovoljni uslugama usmjeravanja, građani imaju pravo žalbe kroz službene postupke,
- **kompetentno osoblje.**

Kako su potrebe za profesionalnim usmjeravanjem sve veće, pri radu je potrebno voditi se načelom racionalnosti, tj. obuhvatiti što veći broj korisnika uz što manje troškove. ELGPN je preporučio tzv. **model diferenciranog pružanja usluga** ili model obrnutog lijevka koji predviđa individualizirani pristup korisniku putem identifikacije njegovih/njenih potreba. Pojedincima se pruža pomoć na tri osnovne razine:

- usluge samopomoći (putem centara za karijeru, e-usmjeravanja i dr.) kojima treba biti obuhvaćen najveći broj korisnika,
- usluge djelomične pomoći (grupna informiranja korisnika, grupna savjetovanja, individualna potpora u donošenju odluka, asistencija pri korištenju usluga samopomoći),
- individualizirane usluge potrebne samo manjem broju potencijalnih korisnika.

'Strategijom' je definiran međuinstitucionalni i partnerski pristup uslugama profesionalnog usmjeravanja, pri čemu korisnik bira usluge sustava kojeg smatra najprikladnijim svojim trenutačnim potrebama, a usluge pružene kroz različite sustave međusobno se nadopunjuju. Hrvatski zavod za zapošljavanje prepoznat je kao glavni nositelj sustavno organiziranih aktivnosti profesionalnog usmjeravanja, no one

se odvijaju i u sustavima osnovnoškolskog i srednjoškolskog obrazovanja, visokog obrazovanja, obrazovanja odraslih, agencijama za zapošljavanje, odjelima ljudskih potencijala, u privatnoj psihološkoj praksi i dr.

Profesionalno usmjeravanje je niz aktivnosti koje osim psihologa provode stručnjaci različitih profila od kojih je profesionalno usmjeravanje nekima temeljni, a nekima jedan od poslova koje obavljaju. Stručnjaci koji se bave profesionalnim usmjeravanjem su savjetnici za profesionalno savjetovanje i rehabilitaciju, savjetnici za profesionalno informiranje i savjetnici u Centrima za informiranje i savjetovanje o karijeri (CISOK) pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje; savjetnici u karijeri ili karijerni savjetnici pri sveučilištima; stručni suradnici u školama, učitelji i nastavnici; savjetnici u odjelima ljudskih resursa; psiholozi u privatnoj praksi i dr.

Ovim standardima kvalitete definiraju se standardi rada psihologa u profesionalnom usmjeravanju, bilo da im je profesionalno usmjeravanje temeljno ili samo djelomično područje rada. Naglasak je na metodama rada koje provode isključivo psiholozi te ih stručnjaci za profesionalno usmjeravanje drugih struka ne mogu raditi, a prvenstveno se odnosi na **psihologijsko profesionalno savjetovanje**.

II. OPIS POSLOVA PSIHOLOGA U PROFESIONALNOM USMJERAVANJU

Temeljni poslovi psihologa u profesionalnom usmjeravanju su:

1. profesionalno informiranje,
2. poučavanje vještina donošenja odluka i upravljanja karijerom te pružanje potpore,
3. profesionalno savjetovanje,
4. evaluacija rada.

U svom radu psiholog savjetnik za profesionalno usmjeravanje osim stručnih znanja iz područja psihologije obavezan je kontinuirano usvajati znanja i informacije bez kojih nije moguće provoditi kvalitetno profesionalno usmjeravanje: informacije iz područja obrazovanja, tržišta rada, poduzetništva i dr.

U radu može koristiti alate za profesionalno usmjeravanje temeljene na informacijsko-komunikacijskoj tehnologiji. To su alati za tzv. e-usmjeravanje, koje može ali i ne mora uključivati asistenciju savjetnika za profesionalno usmjeravanje. Pojam se najčešće koristi za sustave koji sadrže informacije o obrazovanju i tržištu rada i/ili alate za samoprocjenu i vježbu putem interneta. Psiholog savjetnik za profesionalno usmjeravanje obavezan je poznavati principe rada elektronskih sustava za profesionalno usmjeravanje i alata za samopomoć, koristiti i promovirati pouzdane sustave za profesionalno usmjeravanje, poznavati njihove prednosti i ograničenja, s čim bi trebali biti upoznati i korisnici.

Profesionalno usmjeravanje se može odvijati **individualno i grupno**.

1/ PROFESIONALNO INFORMIRANJE je postupak pružanja informacija pojedincima i skupinama bitnih za donošenje odluka u karijeri. Odnosi se na procese prikupljanja, organiziranja i pružanja informacija o zanimanjima, obrazovanju i tržištu rada. U radu se koriste baze podataka povezane s informacijsko-komunikacijskim sustavima kojima se najčešće može pristupiti putem interneta. Informiranje se vrši pisanim i usmenim putem, pomoću web servisa, masovnih medija, distribucijom

letaka i brošura, korištenjem audiovizualnih sredstava i dr. Ovom aktivnošću obuhvaćen je najveći broj korisnika.

2/ PODUČAVANJE VJEŠTINA DONOŠENJA ODLUKA I UPRAVLJANJA KARIJEROM TE PRUŽANJE POTPORE

VJEŠTINE DONOŠENJA ODLUKA I UPRAVLJANJA KARIJEROM odnose se na raspon vještina koje pojedincima i skupinama omogućuju strukturirane načine prikupljanja, analiziranja, sintetiziranja i organiziranja podataka o sebi, obrazovanju i tržištu rada, kao i vještine potrebne za donošenje i provođenje odluka i realizaciju karijernih tranzicija (iz obrazovnog sustava u svijet rada, s posla na posao i dr.). Vještine upravljanja karijerom su vještine učenja i traženja posla te životne vještine potrebne pojedincima za uspješno upravljanje vlastitom karijerom (npr. komunikacijske i prezentacijske vještine, vještine timskog rada, poduzetničke vještine i dr.).

PRUŽANJE POTPORE prvenstveno se odnosi na pojedince i skupine pri donošenju i realizaciji profesionalnih planova u obrazovanju i zapošljavanju, a posebno na ranjive skupine (osobe s invaliditetom, osobe iz kategorija rizičnih skupina i skupina u nepovoljnom položaju kao što su dugotrajno nezaposleni i sl.).

Podučavanje vještina donošenja odluka i upravljanja karijerom najčešće se provodi putem **grupnog profesionalnog savjetovanja (radionica)** s grupama kandidata sličnog obrazovnog ili radnog statusa. Radionica je oblik interaktivnog učenja i poučavanja s ciljem razvijanja vještina i stavova koje će sudionici moći koristiti u svakodnevnom obrazovnom, radnom i životnom okruženju. Grupno savjetovanje ima i edukativnu svrhu jer pruža mogućnost unaprjeđenja znanja i kompetencija, ali i mogućnost osobnog rasta i razvoja.

U grupnom savjetovanju psiholozi mogu dati dodatnu vrijednost u odnosu na stručnjake drugih struka s obzirom na svoja specifična stručna znanja. To se osobito odnosi na radionice samoprocjene kandidatovih znanja, sposobnosti, osobina i kompetencija važnih za odabir karijere i stjecanje vještina upravljanja karijerom.

3/ PROFESIONALNO SAVJETOVANJE

Profesionalno savjetovanje odnosi se na:

- odabir primjerenog oblika obrazovanja ili osposobljavanja,
- primjeren izbor zanimanja,
- primjeren odabir ili promjenu radnog mjesta,
- mogućnosti daljnjeg profesionalnog razvoja.

Profesionalno savjetovanje je niz aktivnosti koje korisnicima pružaju stručnjaci različitih profila, najčešće društveno-humanističkih, a psiholozi su samo jedna od struka koja se bavi profesionalnim savjetovanjem. Zato je nužno izdvojiti **individualno psihologijsko profesionalno savjetovanje** kao poseban oblik profesionalnog savjetovanja koje obavljaju isključivo psiholozi, a sastoji se od:

1. **eksplorativnog intervjua** tijekom kojeg se prikupljaju biografski i drugi podaci važni za odabir i razvoj karijere,
2. **psihologijske procjene,**

3. **savjetodavnog procesa** u kojem se preporučuje nedirektivni pristup u savjetovanju osim u iznimnim situacijama kada psiholog procijeni da bi drugačiji pristup bio primjereniji kandidatu zbog njegovih psiholoških osobina te u slučajevima kada je ishod savjetovanja pismena preporuka u skladu sa zakonskom regulativom i ostalim pravno-obvezujućim pravilnicima ili internim aktima institucije koja daje mišljenje.

Psihologijska procjena u svrhu psihologijskog profesionalnog savjetovanja najčešće uključuje psihodijagnostičku procjenu kandidata, no može se odvijati i bez nje pri čemu je psiholog dužan upoznati kandidata s ograničenjima takve procjene. Ukoliko se ne obavlja psihodijagnostička procjena preporučuje se korištenje alata za samopomoć, npr. upitnika profesionalnih interesa temeljenih na samoprocjeni i sl. O tijeku i zaključcima profesionalnog savjetovanja psiholog vodi bilješke koje se kao i rezultati psihodijagnostičke procjene upisuju u dosje kandidata.

4/ EVALUACIJA

S obzirom na brze i neprestane promjene u obrazovanju i tržištu rada, psiholog savjetnik za profesionalno usmjeravanje dužan je u skladu sa svojim mogućnostima kontinuirano raditi na evaluaciji i vrednovanju primijenjenih savjetodavnih i drugih postupaka u profesionalnom usmjeravanju. Evaluacija se odnosi na različite postupke vrednovanja: od jednostavnih, kao što su procjene zadovoljstva korisnika, do longitudinalnih, kao što je praćenje obrazovne i radne uspješnosti savjetovanih kandidata.

III. STANDARDI PSIHODIJAGNOSTIČKE PROCJENE U PROFESIONALNOM USMJERAVANJU

Psihodijagnostička procjena provodi se u svrhu procjene potencijala osobe koja je u postupku profesionalnog savjetovanja. Psihodijagnostički instrumentarij odabire psiholog, uzimajući u obzir karakteristike ispitanika (dob, obrazovanje, psihofizičko stanje i dr.).

STRUKTURA PSIHODIJAGNOSTIČKE PROCJENE U PROFESIONALNOM USMJERAVANJU

Psihodijagnostička procjena u profesionalnom usmjeravanju treba uključivati ispitivanje:

1. opće inteligencije (g-faktora) kao pokazatelja opće sposobnosti za usvajanje novih znanja i vještina,
2. specifičnih faktora inteligencije (najmanje dva specifična faktora: najčešće verbalnog, numeričkog, prostornog predočavanja i psihomotorne spretnosti, a po potrebi i drugih),
3. osobina ličnosti temeljenih na jednoj od psihologijskih teorija ličnosti.

Preporučuje se korištenje upitnika profesionalnih interesa, a po potrebi i drugih psihodijagnostičkih instrumenata, ovisno o dobi i karakteristikama pojedinca ili grupe: testova pažnje, upitnika radnih vrijednosti, testova opće informiranosti i dr. Odstupanje od preporučene strukture moguće je kod kandidata za koje psiholog na temelju postojeće stručne dokumentacije (npr. nalaza tijela vještačenje i sl.) s velikom sigurnošću može pretpostaviti da preporučena struktura psihodijagnostičke procjene ne bi bitno pridonijela psihologijskoj procjeni i profesionalnom savjetovanju.

Psiholog obvezno koristi i ostale izvore informacija i metode procjene koje su mu dostupne (opažanje ponašanja kandidata, korištenje podataka iz drugih izvora: mišljenje školskih i kliničkih psihologa, pedagoga, stručnjaka edukacijsko-rehabilitacijskog profila, liječnika školske medicine i medicine rada, savjetnika za zapošljavanje i dr.).

Psiholog je dužan upoznati korisnika s rezultatima psihologijske procjene u skladu sa Zakonom o psihološkoj djelatnosti i Kodeksom etike psihološke djelatnosti.

Posebna se pažnja pridaje primjerenom načinu testiranja i procjeni osoba s invaliditetom te pripadnika drugih osjetljivih skupina u skladu s pravilima psihološke struke.

Rezultat profesionalnog savjetovanja može biti u usmenom ili pismenom obliku, tj. može biti oblikovan kao psihološko ili psihološko-medicinsko ili neko drugo mišljenje-preporuka, ukoliko je u procjenu uključen liječnik medicine rada ili stručnjak drugog profila. Preporuka u pismenom obliku najčešće se daje u skladu sa zakonskom regulativom i ostalim pravno-obvezujućim pravilnicima ili internim aktima institucije koja daje mišljenje.

Pismeni rezultat savjetovanja prosljeđuje se korisniku i naručitelju psiholoških usluga. Odluku o prihvaćanju i provedbi predloženih opcija - savjeta donose korisnik i njegov zakonski skrbnik ili zastupnik pri čemu sami snose odgovornost za moguće ishode.

IV. UVJETI I NORMATIVI RADA PSIHOLOGA U PROFESIONALNOM USMJERAVANJU

Grupno savjetovanje (radionice): grupno savjetovanje odvija se u primjerenom prostoru, u posebnoj prostoriji koja omogućava interaktivni grupni rad. Voditelj radionice i svaki sudionik mora imati odgovarajuće mjesto za aktivno sudjelovanje. Preporučeni broj sudionika je 5-15, osim za radionicu samoprocjene potencijala u kojoj je preporučeni broj sudionika 3-8. Preporučeno trajanje jedne radionice je 60-120 minuta, uz mogućnost višekratnih susreta.

Psihologijsko testiranje: psihologijsko testiranje u profesionalnom usmjeravanju provodi psiholog ili posebno obučeni psihotehničar u skladu sa Standardima psihologijskog testiranja i Pravilnikom o psihodijagnostičkim sredstvima HPK-a. Maksimalni broj ispitanika po jednom psihologu ili psihotehničaru je 15. Ukoliko se radi o ispitanicima ili skupinama s teškoćama, maksimalni broj ispitanika je 6, a testiranje obavlja isključivo psiholog. Testiranju može prisustvovati osobni asistent ili prevoditelj ispitanika ukoliko psiholog procijeni da je to nužno.

Individualno psihologijsko profesionalno savjetovanje: Individualno psihologijsko profesionalno savjetovanje odvija se u adekvatnom zasebnom prostoru s odgovarajućim radnim prostorom za psihologa i sjedećim mjestima za korisnika i pratitelja, najčešće roditelja ili zakonskog skrbnika. Mjesto predviđeno za savjetovanje treba omogućiti neometanu komunikaciju psihologa i korisnika te osigurati diskreciju i zaštitu privatnosti prema zakonskoj regulativi i Kodeksu etike psihološke djelatnosti. Trajanje psihologijskog savjetovanja je 30-60 minuta uz mogućnost višekratnih susreta, najviše 6, a iznimno 8 korisnika dnevno.

V. ARHIVSKA GRAĐA I ZAŠTITA PODATAKA

Psihodijagnostička sredstva, korištena i nekorištena, čuvaju se prema Pravilniku o psihodijagnostičkim sredstvima dok se dosjei korisnika i ostala dokumentacija čuvaju u skladu s odgovarajućom zakonskom regulativom sukladno Zakonu o psihološkoj djelatnosti, Zakonu o zaštiti podataka i internim aktima institucije u kojoj se profesionalno usmjeravanje odvija te ne smiju biti dostupni neovlaštenim osobama.

Kada je unutar zakonski predviđene procedure predviđena razmjena informacija sa stručnjacima drugih struka (stručnim suradnicima u školama, liječnicima medicine rada, savjetnicima za zapošljavanje i dr.), npr. zbog donošenja zajedničkog stručnog mišljenja, psiholog je dužan razmjenu informacija ograničiti na podatke koji su relevantni za predviđeni postupak te upozoriti sve osobe koje imaju uvid u podatke prikupljenim psihologijskim ispitivanjima da se prema Zakonu o psihološkoj djelatnosti radi o profesionalnoj tajni.

Podaci o kandidatima koje psiholog prikupi tijekom postupka profesionalnog usmjeravanja ne smiju se bez pristanka kandidata i/ili njegovog skrbnika ili zakonskog zastupnika koristiti u druge svrhe.

VI. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Standardi objavljuju se na WEB stranici Komore i stupaju na snagu osmog dana od objavljivanja.

Predsjednica Hrvatske psihološke komore
Andreja Bogdan



Dostaviti: 1. WEB stranica Komore
2. Pismohrana