



Education and Culture

**Socrates**

# **BOLJŠA KAKOVOST ŽIVLJENJA ZA STARŠE OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI**



225882-CP-1-2005-1-RO-GRUNDTVIG-G1  
SOCRATES GRUNDTVIG 1 - EUROPEAN COOPERATION PROJECTS

## **PRIROČNIK ZA RAZVIJANJE KOMPETENC** ZA INFORMATORJE in OSEBNE SVETOVALCE, KI IMAJO POSEBNO ODGOVORNOST, DA PRVI SVETUJEJO STARŠEM IN SKRBNIKOM OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

Projekt je financirala Evropska komisija v okviru projekta Socrates Grundtvig Programme. Stališča, izražena v tej brošuri, pripadajo avtorjem, in Komisija ni na noben način odgovorna za informacije, ki so zapisane v tem besedilu.

# Vsebina

1. Uvod
2. Poklicni profil
3. Učni okvir
4. Skupni ocenjevalni list
5. Navodila za kandidate
6. Navodila za ocenjevalce/potrjevalce kompetenc
7. Glosar izrazov



# 1. Uvod

## Na splošno o projektu

Projekt je odobrila Evropska komisija, da bi okrepila povezovanje in pristojnosti staršev in skrbnikov otrok s posebnimi potrebami ter zagotovila več podatkov in višjo stopnjo strokovnosti vseh, ki se ukvarjajo s svetovanjem na tem področju. Na te potrebe je najprej pokazal projekt „Learning to Hope Together“ (Učimo se upati skupaj), referenčna številka 7607/31.10.2001, ki je bil izveden v okviru projekta Grundtvig Learning Partnerships.

Projekt vodi zveza Fundatia H s sedežem v Bukarešti v sodelovanju z naslednjimi ustanovami: Asociacion Artistica Utrillo (Španija); Entente (Združeno kraljestvo); Lebenshilfe Graz (Avstrija); Ljudska Univerza Jesenice (Slovenija); Rom Euro Consult (Romunija); S.P.O.N. (Poljska) in Training 2000 (Italija).

## Povzetek priročnika

Namen priročnika je ustvariti okvir za strokoven razvoj svetovalnih delavcev, ki prvi pridejo v osebni stik s starši in skrbniki otrok s posebnimi potrebami. Izhodišče priročnika je **poklicni profil**, sestavljen na podlagi podatkov, ki smo jih pridobili z raziskavo med neposrednimi uporabniki ter na podlagi razvojnih potreb, ki so jih izrazili usposobljeni socialni delavci in njihovi delodajalci v sedmih državah članicah EU.

Pri pripravi priročnika smo v celoti upoštevali vlogo učenja na podlagi kompetenc ter metodologijo ocenjevanja v smislu predlaganega Evropskega okvira kvalifikacij (European Qualifications Framework - EQF). Okviri, predstavljeni v tem priročniku, so tesno povezani z zahtevanimi kompetencami posameznega sektorja. Na kompetencah temelječ pristop pa je v evropskih državah na različnih stopnjah izvajanja, kar lahko predstavlja težave pri ustvarjanju generičnih učnih virov. Nadaljnja oblika povezovanja so partnerstva v okviru projekta "PARENTS" (Starši), kjer učna kultura sega od tradicionalnih formalnih metod poučevanja v učilnicah do usposabljanja, ki 100-odstotno temelji na učenju na delovnem mestu in do ocenjevanja na delu ter sistemov akreditacije, ki upoštevajo neformalne in formalne oblike učenja.

Spričo povedanega je bilo okvire treba določiti na način, ki ponuja širok izbor možnosti tako glede podajanja znanj, vrednotenja in potrjevanja. Da bi zadostili tem

ambicioznim ciljem, smo oblikovali podrobne učne cilje kot merljive kriterije uspešnosti, ki jih lahko kot oporne točke uporabljajo učitelji in izpraševalci kot tudi mentorji na delovnem mestu in ocenjevalci. Poleg tega je struktura okvira dovolj fleksibilna, da jo je mogoče prilagoditi vsakemu nacionalnemu, regionalnemu, lokalnemu in organizacijskemu kontekstu.

## Pregled okvirov na podlagi kompetenc ter postopek učenja in ocenjevanja, ki temelji na delu (WBL)

Učni okviri na podlagi kompetenc so neposredno izpeljani iz **poklicnih profilov**, ki so jih pripravili področni strokovnjaki v sodelovanju z uporabniki, strankami in drugimi ključnimi udeleženci v postopku. Z namenom oblikovati okvir, ki ga lahko podpiramo in vodimo preko obvladljivih modulov, smo profile razdelili na smiselne enote po delovnih aktivnostih. **Merila uspešnosti**, ki jih opredeljuje poklicni profil, je mogoče neposredno prevesti v **rezultate izobraževanja in učenja**. Priročnik podaja tudi izčrpen povzetek znanj, ki jih morajo imeti kandidati, da bi razumeli, zakaj je treba delo opraviti na določen način in da bi razumeli vpliv svojega dela na uporabnike, sodelavce in skupnost.

Rezultat je učni načrt, sestavljen iz najpomembnejših tem, ki že v svoji osnovi zadovoljuje potrebe celotnega sektorja in ki ga zaradi njegove modularne zasnove kandidati z različnimi stopnjami strokovnega znanja lahko uporabljajo v celoti, po delih, ali v poljubnem zaporedju. Koncept na podlagi kompetenc kandidatom tudi omogoča, da večino svojih poklicnih veščin in znanj (približno 80 %) pridobijo s praktičnimi izkušnjami in ne na formalnih predavanjih in seminarjih. Metoda ponuja različne oblike učenja in tako priznava, da se ljudje učimo na različne načine, s tem pa krepi načelo, da **'so pomembni rezultati in ne način, kako jih dosežemo'**.

Proces se začne z začetno presojo kandidatovih kompetenc in pridobljenih izkušenj. **Osební razvojní načrt** izpostavi področja kompetenc, ki jih mora kandidat izboljšati, tako pa postane učni načrt, ki je **lasten le enemu kandidatu**. Program ne zahteva, da je treba učni načrt v celoti predelati, zato ni potrebe po nepotrebem ponavljanju učnih vsebin.

Ko se izkaže, da je kandidat uspešno usvojil določeno kompetenco, se enota označi kot opravljena (to stori kvalificirani ocenjevalec) in kandidat dobi ustrezno spričevalo. Vseh enot ni treba opraviti istočasno. Napredek kandidata spremljamo tako, da usvojene vsebine sproti beležimo, dokler kandidat ne izpolnjuje vseh potreb po podelitvi kvalifikacij. Ker se za vsako enoto izda posebno spričevalo, lahko postopek pridobivanja kvalifikacij nadaljujemo tudi, če kandidat zamenja službo ali poklic. Nekatere enote (npr. varnost pri delu, uporaba informacijske tehnologije) so uporabne na več področjih in jih v drugi kvalifikacijski strukturi ni treba ponovno evidentirati.



## 2. Poklicni profil

Informator/Osebni svetovalec je posebej odgovoren za začetno svetovanje staršem in skrbnikom otrok s posebnimi potrebami

Informator ali osebni svetovalec informira, svetuje in usmerja ter tesno sodeluje z različnimi agencijami na področju poklicnega izobraževanja in usposabljanja, zdravstva, dela z mladimi, socialnega dela in celo z organi policije in pravosodnega sistema. Izvaja predvsem individualne razgovore ali razgovore z manjšimi skupinami strank. Cilj njegovega dela je uporabnikom storitev nuditi podporo in jim omogočiti, da si v čim večji meri pomagajo sami. Informatorji ohranjajo strokoven odnos z uporabniki in v odnosu z njimi nastopajo kot vodniki, zagovorniki ali kritični prijatelji. Naloga informatorja ni dejansko nuditi podporo. Najpomembnejša dejavnost informatorjev, ki so odgovorni za podporo družinam, ki skrbijo za otroka s posebnimi potrebami, da družino napotijo na ustrezne specializirane svetovalce, agencije, dobrodelne ustanove in mreže, ki delujejo na lokalni, nacionalni ali celo na mednarodni ravni.

### Tipične delovne aktivnosti informatorja:

- opravlja razgovore s strankami in jim pomaga pri pripravi akcijskih načrtov glede možnosti izobraževanja in usposabljanja;
- organizira in vodi pakete pomoči, ki uporabnikom storitev omogočajo, da živijo čim bolj polno življenje;
- skupaj s strankami pripravlja individualne razvojne načrte;
- sodeluje s strankami in jim pomaga pri izvajanju akcijskih načrtov;
- strankam svetuje, katere taktike ali strategije naj uporabijo, da bodo izkoristile vse možnosti, ki jo jim na voljo, ter jih napoti na ustrezne ponudnike pomoči;
- vodi podrobne evidence o vseh stikih s strankami;
- vodi skupinska srečanja o vseh vidikih odgovornosti skrbnikov;
- povezuje se z delodajalci, pedagoškimi delavci, starši in učnimi mentorji in tako poskrbi, da so njegove stranke deležne popolne oskrbe;
- pridobiva podatke o poklicni poti, poklicih in možnostih za zaposlovanje, usposabljanje in nadaljnji študij;

- spremlja vse spremembe zakonodaje in razvoj na področju strokovne in poklicne izobrazbe in usposabljanja, tako da se srečuje z delodajalci, ponudniki izobraževalnih storitev in se udeležuje izobraževalnih dogodkov, ki jih organizirajo izobraževalni in drugi strokovni organi;
- udeležuje se sestankov s kolegi znotraj in zunaj domače organizacije in tako zagotavlja skupno podporo med agencijami;
- strankam zagotavlja specialistično pomoč in dodatno podporo pri povezanih vprašanjih in jih napoti na ustrezne ustanove.

---

### **POSEBNE KOMPETENCE, POTREBNE ZA OPRAVLJANJE DELA INFORMATORJA/OSEBNEGA SVETOVALCA, KI DELA Z DRUŽINAMI, KI SKRBIJO ZA OTROKA S POSEBNIMI POTREBAMI**

- Skrbniki lahko vključijo širšo družino ali ljudi, ki niso del družine. Delo z družino je zato včasih bolj intenzivno kot mnoge druge oblike svetovanja posameznikom.
  - Ker je v proces vključen otrok ali mladostnik, bodo izobraževanje, usposabljanje in zaposlitev najverjetneje najpomembnejše teme za družino – ne le za zadevnega mladostnika, ampak predvsem za skrbnike, ki se bodo morda morali odpovedati svojemu poklicu in jih zato zanimajo bolj fleksibilni načini, kako finančno preživeti družino.
-

# Področja kompetenc

## **1. področje kompetenc: Vzpostavitev komunikacije s stranko, ki ji bo informator svetoval in jo usmerjal**

- Aktivnost 1.1 Vzpostavitev komunikacije
- Aktivnost 1.2 Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne razlike ali fizične komunikacijske ovire

## **2. področje kompetenc: Vodenje procesa informiranja**

- Aktivnost 2.1 Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje
- Aktivnost 2.2 Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

## **3. področje kompetenc: Krepitev vloge stranke**

- Aktivnost 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti stranke
- Aktivnost 3.2 Pomoč stranki, da sama ukrepa
- Aktivnost 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

## **4. področje kompetenc: Reševanje konfliktov**

- Aktivnost 4.1 Pomoč strankam, da raziščejo svoje težave in skrbi
- Aktivnost 4.2 Vodenje razgovora
- Aktivnost 4.3 Kako zaključiti razgovor

## **5. področje kompetenc: Vodenje ljudi**

- Aktivnost 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti
- Aktivnost 5.2 Opredelitev delovnih ciljev
- Aktivnost 5.3 Ocenjevanje uspešnosti
- Aktivnost 5.4 Pomen povratne informacije

## **6. področje kompetenc: Uravnavanje obsega dela**

- Aktivnost 6.1 Vodenje evidenc o primerih
- Aktivnost 6.2 Vrednotenje lastnega obsega dela
- Aktivnost 6.3 Določanje prioritete za uravnavanje lastnega obsega dela

## **7. področje kompetenc: Pregled in vrednotenje lastnega dela**

- Aktivnost 7.1 Vrednotenje lastnega dela
  - Aktivnost 7.2 Opredelitev lastnih razvojnih potreb
-

# 1. področje kompetenc: Komunikacija

## Aktivnost 1.1 Vzpostavitev komunikacije

CILJ: Kandidat mora znati ustvariti vzdušje, ki spodbuja učinkovito komunikacijo

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>1.1.1</b> <b>Predstavitve</b>	<i>Kandidat ...</i> ...zna strankam predstaviti storitev na različne načine ...zagotovi, da stranka izve, katere storitve so ji na voljo	<i>Kandidat mora pokazati, da zna.....</i> ...stranki predstaviti storitev na ustrezen način
<b>1.1.2</b> <b>Obvladovanje časa</b>	...pozna organizacijske postopke za dodeljevanje časa posameznim strankam ...ustvari okolje, ki bo stranko spodbudilo, da izrazi svoje zahteve ...zna uporabljati komunikacijske veščine tako, da stranki pomaga izraziti njene zahteve ...ve, kaj predstavlja varno okolje za zdravnike in kaj za uporabnike	...stranki zagotoviti potreben čas in pomoč, da lahko izrazi svoje zahteve
<b>1.1.3</b> <b>Zagotavljanje zaupnosti</b>	...pozna meje zaupnosti ...razume, zakaj je treba strankam zagotoviti zaupnost ... razume, zakaj je pomembno, da se stranke zavedajo meja zaupnosti	...stranki zagotoviti, da bo za posredovane informacije veljalo načelo zaupnosti
<b>1.1.4</b> <b>Sistemi odpravljanja težav</b>	...ve, kakšne težave in ovire se lahko pojavijo pri komunikaciji ...zna zmanjšati vpliv težav in ovir na potek komunikacije ... ve, kakšna podpora je potrebna, da se zmanjša učinek težav pri komunikaciji in kdo lahko tako podporo nudi	...sprejeti potrebne ukrepe za zmanjšanje vpliva vsakršnih težav pri komunikaciji
<b>1.1.5</b> <b>Ukrepanje v nujnih primerih</b>	...pozna situacije, ki zahtevajo takojšnje ukrepanje ...zna ukrepati v različnih situacijah	...prepoznati vsako situacijo, kjer je potrebno takojšnje ukrepanje, da se pomaga stranki, in tudi ustrezno ukrepati

## 1. področje kompetenc: Komunikacija

### Aktivnost 1.2: Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne razlike ali fizične komunikacijske ovire

CILJ: Kandidat zna prepoznati in odpraviti ovire za učinkovito komunikacijo

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>1.2.1</b>  <b>Izbira komunikacijske metode</b>	<p><i>Kandidat ....</i></p> <p>...ve, kaj je komunikacija in pozna različne oblike komunikacije (verbalna in neverbalna komunikacija)</p> <p>...ve, kako poteka celoten cikel komunikacije: poslušanje/opazovanje/čutenje, nato razumevanje in prek razumevanja do izražanja stališč, kar lahko povzroči, da se enak cikel ponovno odvije pri sogovorniku</p> <p>...pozna spekter čustev, ki jih ljudje lahko občutijo, kadar pride do razlik v komunikaciji</p> <p>...zna uporabljati govor, znake, simbole, dotik in pisavo kot komunikacijska sredstva</p> <p>...ve, kako se komunikacija lahko spremeni zaradi posameznikovih osebnih prepričanj in vrednot (kot npr. uporaba telesne govornice in gest, osebni prostor med udeleženci pogovora)</p>	<p><i>Kandidat mora pokazati, da .....</i></p> <p>...zna komunicirati z ljudmi na način, ki je spoštljiv do njih kot posameznikov</p> <p>...zna komunicirati s posamezniki na način, ki ustreza njihovi ravni razumevanja, kulturi, življenjskim izkušnjam in želenim načinom komunikacije</p> <p>...se zna primerno odzvati na vsakovrstno komunikacijo s strani posameznikov</p> <p>...zna uporabljati govor, znake, simbole, slike, pisavo in referenčne predmete, kadar je to potrebno</p> <p>...se zaveda kulturnih razlik v dojetju fizičnega stika, poze, telesne govornice, obrazne mimike in tona glasu.</p> <p>...se zaveda, kako na komunikacijo vpliva hrup, osvetlitev in položaj vpletenih v pogovor</p>
<b>1.2.2</b>  <b>Reševanje problemov pri komunikaciji</b>	<p>...pozna razloge, zakaj se komunikacija lahko ne razvije ali celo ne uspe</p> <p>...se zaveda potencialnega vpliva, ki ga imajo na komunikacijo osebna prepričanja in preference (npr. kako lahko kulturno ozadje določa, kdo sme govoriti v družbenem okolju)</p> <p>...ve, kako je mogoče komunikacijo napačno razumeti, če nimamo potrebnih osnovnih informacij (npr. kontekst, klinična zgodovina primera)</p> <p>...se zaveda vpliva osebnih prepričanj in preferenc ter posameznikovega kulturnega okolja na podatke, ki so jih ljudje pripravljene razkriti, in komu</p>	<p>...okolje ustrezno spremeniti, kadar je to potrebno za izboljšanje komunikacije</p> <p>...zna poiskati nasvet usposobljene osebe, kadar komunikacija ni uspešna</p> <p>...na potek komunikacije zna spodbudno vplivati s položajem telesa, obrazno mimiko, telesno govornico in telesnim stikom na način, ki je primeren za osebe, vpletene v razgovor</p> <p>...s posebnimi dejavnostmi za izboljšanje odnosov med ljudmi pomaga ljudem k učinkovitejši komunikaciji</p>

<p><b>1.2.3</b></p> <p><b>Potrditev razumevanja</b></p>	<p>...pozna tehnike, s katerimi preverimo razumevanje in potrdimo pravilno razlago informacij</p> <p>...ve, da ljudje potrebujejo čas in prostor, da se lahko odzovejo, ne da čutili, da so v to prisiljeni</p>	<p>...zna preveriti, ali je stranka pravilno razumela posredovane ji informacije</p> <p>...spremlja razumevanje oseb, vključenih v razgovor, in zna vplivati na njihove načine komuniciranja, da bi izboljšal razumevanje</p> <p>...zna voditi točne, pregledne in popolne evidence, kot zahtevano</p>
<p><b>1.2.4</b></p> <p><b>Pomagala za uspešno komunikacijo</b></p>	<p>Pregled različnih tipov zaznavne in komunikacijske opreme, tudi vso opremo, ki se uporablja za pomoč pri komuniciranju, vidno in slušno, kot so na primer slušni aparati, očala in elektronske oblike komunikacije.</p>	<p>...zna prepoznati potrebo po in razpoložljivost posebne opreme</p> <p>...zna preveriti, ali zaznavna in komunikacijska oprema pravilno deluje</p>

## 2. področje kompetenc: Vodenje procesa informiranja

### Aktivnost 2.1 Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje

CILJ: Kandidat prepozna in definira zahtevane informacije različnih strank

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>2.1.1</b>  <b>Ocenjevanje potreb</b>	<i>Kandidat ....</i> ...zna spodbuditi stranko, da ta izrazi svoje potrebe ...pozna težave, ki se lahko pojavijo, ko stranka izrazi svoje potrebe in svojo situacijo ...pozna dejavnike, ki lahko vplivajo na sposobnost strank, da pridejo do informacij ...pozna različne razloge, zaradi katerih stranke iščejo informacije ...zna oceniti potrebe stranke	<i>Kandidat mora pokazati, da .....</i> ...zna spodbuditi stranko, da izrazi svojo potrebo po informacijah ...zna skupaj s stranko raziskati razloge, zakaj potrebuje informacije ...zna pravilno oceniti strankino potrebo po informacijah
<b>2.1.2</b>  <b>Potrjevanje zahtev</b>	...ve, zakaj je treba preveriti in potrditi potrebo stranke po informacijah ...ve, zakaj se je pomembno s stranko dogovoriti, katere informacije ji bodo posredovane ...pozna druge vire informacij, ki bi bili stranki lahko v pomoč	...zna od stranke pridobiti potrditev, katere informacije potrebuje ...se s stranko zna dogovoriti, da ji bo posredoval določene informacije ...zna stranko napotiti na dodatne ali alternativne vire zadevnih informacij
<b>2.1.3</b>  <b>Poznavanje zakonov</b>	...pozna veljavne državne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, varnosti, zaupnosti in varstva podatkov ... pozna posledice neupoštevanja zakonskih določb ....ve, kako naj pridobi informacije o zadevnih zakonskih zahtevah	...upoštevava vso veljavno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse

## 2. področje kompetenc: Vodenje procesa informiranja

### Aktivnost 2.2 Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

CILJ: Kandidat strankam posreduje zahtevane informacije

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>2.2.1</b>  <b>Predstavljanje informacij na ustrezen način</b>	<i>Kandidat...</i> ...pozna razpoložljive metode za zagotavljanje informacij  ...zna predstaviti informacije v različnih formatih	<i>Kandidat mora pokazati, da....</i>  ...se s stranko zna dogovoriti za primerno metodo posredovanja informacij
<b>2.2.2</b>  <b>Uporaba informacijskih sistemov</b>	...pozna informacijske sisteme za shranjevanje informacij in ve, zakaj jih mora uporabljati  ...pozna postopke, ki se nanašajo na uporabo teh sistemov	...zna iznašati relevantne informacije iz ustreznih sistemov  ...zna zagotoviti, da je posredovana informacija ažurna in izpolnjuje različne potrebe strank
<b>2.2.3</b>  <b>Posredovanje pravih informacij</b>	...ve, kakšno količino informacij naj posreduje posameznim strankam  ...ve, kakšna oblika informacije je za posamezno stranko primerna  ...zna preveriti ažurnost, točnost in primernost informacije, ki jo posreduje stranki  ...zna zagotoviti, da je informacija, ki jo posreduje, objektivna in ni stereotipna	...zna določiti količino in vsebino informacije, ki izpolnjuje potrebe stranke
<b>2.2.4</b>  <b>Predvidevanje težav</b>	...pozna različne težave, ki lahko nastopijo, in načine, kako jih rešiti  ...ve, zakaj je treba obravnavati vsak nastali problem  ...zaveda se posledic neobravnavanja problemov	...uspešno prepozna vse probleme, povezane s posredovanjem informacij in jih obravnava z ustreznimi ukrepi
<b>2.2.5</b>  <b>Zaključek razgovora</b>	...zna preveriti, ali stranka razume informacijo  ...pozna druge razpoložljive vire informacije  ...ve, kakšne dodatne informacije so še na razpolago  ...ve, kakšna pomoč bo morda potrebna  ...ve, katere druge dejavnosti bodo morda potrebne	...zna preveriti, da stranka informacijo razume  ...zna pomagati strankam, da pridobijo tudi druge pomembne podatke  ...se s stranko zna dogovoriti za nadaljnje dejavnosti, ki so potrebne za zadovoljevanje strankinih potreb

### 3. področje kompetenc: Krepitev vloge stranke

#### Aktivnost 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti stranke

CILJ: Kandidat opredeli lastnosti stranke z vidika zadovoljevanja njenih interesov

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>3.1.1</b>  <b>Ocenjevanje potenciala strank</b>	<p><i>Kandidat...</i></p> <p>...ve, zakaj je treba opredeliti sposobnost stranke in pozna primerne metode za to</p> <p>...ve, zakaj je treba stranki predstaviti vse možnosti in pozna primerne metode za to</p> <p>...pozna možne vrste potreb in pričakovanj stranke</p>	<p><i>Kandidat mora pokazati, da.....</i></p> <p>...zna opredeliti posameznikovo zmožnost, da samostojno ukrepa</p> <p>...stranki zna predstaviti vse možnosti, tudi zastopanje in napotitev</p> <p>...skupaj s stranko zna opredeliti strankine potrebe in pričakovanja in določi ljudi, ki bi jim morali primer predstaviti</p> <p>...v sodelovanju s stranko poskrbi, da so pričakovanja realistična in dosegljiva</p>
<b>3.1.2</b>  <b>Jasna predstavitev razpoložljivih oblik pomoči</b>	<p>...ve, kdaj je primerno stranko podpreti, da ukrepa samostojno</p> <p>...ve, kakšno začetno pomoč lahko nudimo stranki</p> <p>...pozna oblike trajne podpore, ki jo lahko ponudi, in ve, zakaj je pomembno, da stranka to obliko pomoči pravilno razume</p>	<p>...stranki predstaviti vsebino in obseg pomoči, ki jo lahko zagotovi, in preveriti, da je stranka razumela povedano</p>
<b>3.1.3</b>  <b>Poznavanje zakonov</b>	<p>...pozna veljavne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, varnosti, zaupnosti in varstva podatkov, in posledice neupoštevanja zakonskih določil</p> <p>...pozna organizacijske sisteme in postopke za shranjevanje podatkov o strankah</p>	<p>...zna preveriti, ali stranka razume in sprejema določbe veljavne zakonodaje, pravilnikov, smernic in etičnih kodeksov, ki opredeljujejo sodelovanje</p> <p>...vodi evidence sodelovanja v primernih sistemih</p>

### 3. področje kompetenc: Krepitev vloge stranke

#### Aktivnost 3.2 Pomoč stranki, da sama ukrepa

CILJ: Kandidat stranki pomaga razumeti, kaj lahko zahteva od drugih pri predstavitvi primera

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<p><b>3.2.1</b></p> <p><b>Sporazumna opredelitev odgovornosti</b></p>	<p><i>Kandidat....</i></p> <p>...ve, zakaj je pomembno, da skupaj določimo odgovornosti organizacije in stranke, in zna to storiti</p> <p>...pozna vrste informacij in pomoči, ki jih stranka morda potrebuje, in ve, kje jih lahko dobi</p>	<p><i>Kandidat mora pokazati, da.....</i></p> <p>...skupaj s stranko opredeliti vsebino in obliko pomoči, ki jo lahko nudi ter določi pravila in odgovornosti za izvajanje nadaljnjih aktivnosti</p> <p>...zna pomagati stranki, da le-ta ugotovi, kakšne informacije in pomoč potrebuje</p>
<p><b>3.2.2</b></p> <p><b>Spodbujanje samostojnosti</b></p>	<p>...pozna zahteve, ki jih bodo stranki postavljali drugi vpleteni v obravnavo primera, in ve, kako ji pomagati, da te zahteve izpolni</p> <p>...zna stranki pomagati, da pride do informacij</p> <p>...pozna veščine, ki jih bo stranka morala razviti, da bo sposobna predstaviti svoj primer, zastavljati in odgovarjati na vprašanja, in ve, kako stranki pomagati, da bo te veščine pridobila</p>	<p>...zna skozi svoje delo s stranko tej pomagati pridobiti in predstaviti informacije, ki so pomembne za primer</p> <p>...zna skozi svoje delo s stranko poskrbeti, da strankina predstavitev primera izpolnjuje zahteve drugih vpletenih, tudi časovne roke</p> <p>...zna stranko pripraviti, da kar najbolje predstavi svoj primer</p> <p>...zna stranko naučiti, kako naj razloži svojo situacijo ter zastavlja in odgovarja na vprašanja</p>

### 3. področje kompetenc: Krepitev vloge stranke

#### Aktivnost 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

CILJ: Kandidat zna opredeliti oblike trajne pomoči in se s stranko dogovori, katero obliko pomoči ji bo nudil, bodisi sam ali v sodelovanju z drugimi

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
3.3.1 <b>Dogovor o naslednjih korakih</b>	<p><i>Kandidat....</i></p> <p>...pozna oblike pomoči, ki jo lahko ponudi stranki</p>	<p><i>Kandidat mora pokazati, da:.....</i></p> <p>...se zna s stranko dogovoriti o vsebini in obliki pomoči, ki ji jo bo trajno nudil</p>
3.3.2 <b>Spremljanje in pregled</b>	<p>...pozna načine, kako ob upoštevanju dogovorjenih meril kontrolirati doseženi napredek</p> <p>...ve, kakšne težave se lahko pojavijo pri izvajanju dejavnosti in jih zna reševati</p>	<p>...zna spremljati napredek aktivnosti ob upoštevanju dogovorjenih meril in se o napredku pogovoriti tudi s stranko</p> <p>...v sodelovanju s stranko zna določiti nadaljnje ukrepe, ki jih je treba sprejeti, da bi zagotovili napredek, in določiti, kdo je odgovoren za njihovo izvajanje</p>
3.3.3 <b>Zaključek posredovanja</b>	<p>...se zna odločiti, kdaj je aktivnost posredovanja zaključena in ve, kako to stranki razložiti</p> <p>...ve, kdaj je primeren čas, da stranki preneha nuditi podporo in pozna načine, kako odnos zaključiti</p>	<p>...skupaj s stranko se odloči, kdaj je posredovanje zaključeno</p> <p>...zna storiti, kar je potrebno, da se nudenje pomoči zaključi in tako omogoči strankam, da sprejmejo odgovornost za svoja prihodnja dejanja</p>
3.3.4 <b>Zaključni postopki</b>	<p>...pozna organizacijske sisteme in postopke, namenjene beleženju napotitev, in razume, zakaj so take evidence pomembne</p>	<p>...zna voditi podrobne evidence stikov s stranko v ustreznih sistemih</p>

## 4. področje kompetenc: Reševanje konfliktov

### Aktivnost 4.1 Pomoč strankam, da raziščejo svoje težave in skrbi

CILJ: Kandidat razume tehnike, potrebne za vnaprejšnjo pripravo na probleme, in težavne stranke spodbuja, da z njim delijo informacije

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>4.1.1</b>  <b>Priprava na težaven razgovor</b>	<i>Kandidat ...</i> ...ve, kakšno vzdušje in okolje ustrezata posamezni stranki  ...pozna situacije, ki bi bile za stranko lahko mučne, in se jim izogne, če je mogoče  ...ve, zakaj je pomembno, da pozna situacijo stranke in njene preference	<i>Kandidat mora pokazati, da .....</i>  ...zna ustvariti tako vzdušje in okolje, v katerem se bo stranka dovolj prijetno počutila, da se bo pripravljena pogovarjati o svojih težavah in skrbih  ...zna prepoznati in opredeliti situacijo, odgovornosti in prioritete stranke
<b>4.1.2</b>  <b>Razjasnitev okoliščin, v katerih se nahaja stranka</b>	...pozna organizacijske postopke, ki veljajo v primeru, da stranka koristi tudi svetovalne storitve in pomoč druge agencije, in razume, zakaj je treba to dognati  ...pozna razloge, zaradi katerih se stranko lahko izloči iz postopka prejemanja pomoči in organizacijske postopke za reševanje takih situacij  ...pozna razloge, zakaj stranka morda ni upravičeni uporabnik storitve	...zna ugotoviti, ali podobno storitev in podporo stranki že nudi druga agencija in v tem primeru izvesti ustrezne organizacijske postopke  ...zna ugotoviti in izvesti ustrezne organizacijske postopke v primerih, ko je stranka izločena iz programa prejemanja pomoči ali do uporabe storitev ni upravičena  ...upoštevava vso zadevno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse, tudi morebitno nasprotje interesov
<b>4.1.3</b>  <b>Razjasnitev strankinih interesov</b>	...zna stranki dati možnost, da skupaj raziščeta njene težave  ...pozna različne težave, ki se lahko pojavijo, in načine, kdo jih obravnavati  ...ve, kako ugotoviti naravo in pomen posameznih težavnih tem in kako povzeti glavne ugotovitve  ...ve, katere situacije zahtevajo takojšnje ukrepanje in jih zna obravnavati	...stranki zna omogočiti, da se poglobi v svoje težave  ...zna se poglobljeno ukvarjati s problemi, ki jih izpostavi stranka, in opredeliti njihovo naravo in pomen  ...zna povzeti ugotovitve o strankinih težavah in od stranke dobiti potrditev, da jo je pravilno razumel  ...zna opredeliti vse situacije, kjer je potrebno takojšnje ukrepanje, da se pomaga stranki, in zna v takih situacijah primerno ukrepati

## 4. področje kompetenc: Reševanje konfliktov

### Aktivnost 4.2 Vodenje razgovora

CILJ: Kandidat pozna tehnike, s katerimi lahko izboljša prispevek strank v razgovoru, prepozna pasti razgovora in pozna ustrezne načine, kako varno pripeljati razgovor do konca

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>4.2.1</b>  <b>Spodbujanje in pomen strankinega sodelovanja</b>	<p><i>Kandidat...</i></p> <p>...ve, kako izvesti učinkovite aktivnosti za izboljšanje odnosa s stranko</p> <p>...pozna vrste informacij, ki jih je treba pridobiti od strank</p> <p>...ve, zakaj je pomembno, da se med razgovorom odziva v rednih intervalih</p> <p>...ve, kako lahko stranko med razgovorom pomiri in ji pokaže, da jo sprejema</p> <p>...pozna organizacijske smernice in postopke za zagotavljanje odgovorov strank</p>	<p><i>Kandidat mora pokazati, da .....</i></p> <p>...zna izvesti učinkovite aktivnosti, ki izboljšujejo odnose s stranko in jo s tem spodbudijo k pogovoru in pomagajo, da pogovor teče</p> <p>...zna spodbuditi stranke, da razkrijejo dodatne informacije o svoji situaciji ali potrebah</p> <p>...zna se odzvati na sprotne potrebe strank v vsaki fazi razgovora</p> <p>...zna na primeren način pokazati stranki, da ga povedano zanima</p> <p>...zna se odzvati v skladu s smernicami in postopki, ki se uporabljajo v organizaciji</p>
<b>4.2.2 Predvidite konfliktno situacijo</b>	<p>...ve, kako prepoznati znake povečanega stresa pri strankah in pozna njegove posledice</p> <p>...pozna vrste problemov, ki se lahko pojavijo, in načine, kako jih reševati</p> <p>...ve, zakaj je pomembno soočiti se s problemi ter kaj se lahko zgodi, če se z njimi ne spoprime</p> <p>...pozna organizacijske postopke varovanja zdravja in ocene tveganj za različne postopke razgovorov</p>	<p>...zna prepoznati znake povečanega stresa v času trajanja razgovora in ugotoviti, kako resni so</p> <p>...zna prepoznati probleme pri nadaljevanju razgovora in se z njimi uspešno spopasti</p> <p>...upoštevata postopke varovanja zdravja in ocene tveganj, ki veljajo v organizaciji, vključno s tveganjem za lastno zdravje in varnost</p>
<b>4.2.3 Soočenje s konfliktno situacijo</b>	<p>...ve, na kakšen način stranke izražajo konfliktno obnašanje in pozna načine, kako tako obnašanje zmanjšati</p> <p>...pozna organizacijske postopke za zaključevanje razgovorov z nesramnimi ali nasilnimi strankami</p> <p>...pozna organizacijske postopke, ki jih je treba uporabiti, kadar svetovalec doseže meje svojih pristojnosti</p> <p>...pozna ustrezne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve, ki se nanašajo na vsako spodbujevalno aktivnost, diskriminacijo, varovanje zdravja, zaupnost in varstvo podatkov; ve, zakaj jih je treba upoštevati in kakšne so posledice neupoštevanja</p>	<p>...razume meje lastnih pristojnosti pri delu s težavnimi strankami</p> <p>...prepozna težavne ali zahtevne stranke in se nanje odzove tako, da ohrani stik in zmanjša težavno obnašanje ali razgovor varno zaključí upoštevajoč postopke organizacije</p> <p>...upoštevata veljavne nacionalne, lokalne in organizacijske zahteve, ki se nanašajo na enakopravno sodelovanje v razgovoru, diskriminacijo, varovanje zdravja, zaupnost in varstvo podatkov;</p>

## 4. področje kompetenc: Reševanje konfliktov

### Aktivnost 4.3 Kako zaključiti razgovor

CILJ: Kandidat zna presoditi, kdaj in kako naj stranki ponudi priložnost, da sama zaključi razgovor

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>4.3.1</b>  <b>Načrtovanje zaključka razgovora</b>	<i>Kandidat ...</i> ...ve, na kakšen način stranke pokažejo, da želijo končati razgovor ...ve, koliko časa in virov je na voljo za razgovor ...pozna oblike napetosti, ki se lahko pojavijo ob stiku s stranko ...ve, zakaj je pomembno, da stranki zagotovi, da bo spoštoval njene želje ...zna povzeti glavne ugotovitve razgovora in sklepe ...ve, do kakšne nadaljnje podpore je lahko upravičena stranka	<i>Kandidat mora pokazati, da .....</i> ...zna uporabiti aktivnosti, skozi katere stranke lahko jasno pokažejo, da želijo končati razgovor ...zna učinkovito obvladovati neskladje med časom in viri, ki so na voljo za razgovor, ter potrebami stranke ...zna stranki zagotoviti, da bodo njene želje tudi po razgovoru upoštevane ...zna povzeti diskusijo in dogovorjene rezultate ter preveriti, ali stranka povedano razume in potrjuje ...določi in razloži aktivnosti, s katerimi se zagotovi podpora stranki po končanem razgovoru
<b>4.3.2</b>  <b>Varen zaključek razgovora</b>	...pozna organizacijske postopke, ki se uporabijo za končanje razgovora z nesramnimi ali nasilnimi strankami ...pozna organizacijske sisteme in postopke za snemanje razgovorov in ve, zakaj je pomembno uporabljati ustrezne sisteme ter pozna posledice ne-uporabe le-teh	...upoštevava organizacijske postopke za varno končanje razgovora, če stranka postane nesramna ali nasilna ...rezultate razgovora in sklepe evidentira v ustrezne sisteme

## 5. področje kompetenc: Ravnanje z ljudmi

### Aktivnost 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti

CILJ: Kandidat mora znati delo razdeliti med skupine in posameznike

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
5.1.1 <b>Vključevanje ljudi v process odločanja</b>	Kandidat... ...ve, kako pomembno je jasno opredeliti vloge in odgovornosti in obenem zagotoviti, da skupine in posamezniki samostojno sprejemajo odločitve, ki zadevajo razporeditev njihovega dela in odgovornosti	Kandidat mora pokazati, da ..... ...zna vključiti vse zadevne stranke v proces sprejemanja odločitev o razporejanju dela med skupinami, in jasno določiti odgovornosti in meje pristojnosti
5.1.2 <b>Komunikacija</b>	...pripravlja delovne načrte in jih predstavi ustno, pisno in s pomočjo grafičnih sredstev	...zna dodeljevati delo na stopnji in v obsegu, ki je posamezniku najbolj primeren, kar tudi redno preverja in potrjuje
5.1.3 <b>Optimizacija človeških virov</b>	...pozna dejavnike, ki jih je treba upoštevati pri dodeljevanju dela posameznikom v skupini	...zna oceniti zmožnost in sposobnost skupin in njihovih članov, in temu primerno dodeliti delo
5.1.4 <b>Razvijanje kompetenc sodelavcev</b>	...spodbuja izkustveno učenje z namenom razvijati kompetence posameznikov v skladu z njihovimi učnimi potrebami in razvojnimi načrti	...članom skupine zna ponuditi aktivnosti, s pomočjo katerih lahko uresničijo svoje osebne razvojne cilje
5.1.5 <b>Ravnovesje med dodeljenim delom in viri</b>	...oblikuje seznam prioritetev in ga prilagodi razpoložljivosti virov	...zna razporediti in izdelati seznam prioritetev, ki je skladen s cilji, politiko in vrednotami skupine in organizacije

## 5. področje kompetenc: Ravnanje z ljudmi

### Aktivnost 5.2: Opredelitev delovnih ciljev

CILJ: Kandidat za svoje osebe oblikuje delovne cilje, ki so specifični, merljivi, realistični in časovno opredeljeni

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
	<i>Kandidat ....</i>	<i>Kandidat mora pokazati, da .....</i>
<b>5.2.1</b> Opredelitev delovnih ciljev	...ve, kako poslovne cilje pravilno izraziti z uporabo modela SMART in da morajo ti ostati oporne točke za delovne načrte in terminske plane v organizaciji	...zna delovne cilje, načrte in terminske plane uspešno povezovati s cilji organizacije, in poskrbeti, da so ti realistični in dosegljivi v okviru organizacijskih omejitev
<b>5.2.2</b> Ponovna ocena delovnih načrtov	...kako ponovno preučiti delovne cilje upoštevajoč spremembe in dopolnitve poslovnega načrta ali finančne omejitve	...razume potencialni vpliv spremenjenega poslovnega načrta na delovne cilje, načrte in terminske plane

## 5. področje kompetenc: Ravnanje z ljudmi

### Aktivnost 5.3 Ocenjevanje uspešnosti

CILJ: Kandidat mora vedeti, kako naj izvede veljavno ocenjevanje uspešnosti za skupine in posameznike

Naloga	Zahtevana znanja	Merila uspešnosti
	<i>Kandidat....</i>	<i>Kandidat mora pokazati, da .....</i>
<b>5.3.1</b> Predstavitev postopka ocenjevanja uspešnosti zaposlenim	...ve, da spremljanje in ocenjevanje uspešnosti skupin in posameznikov lahko prispeva k trajnemu izboljšanju storitve in se zaveda, kako pomembno je to sporočilo prenašati na druge zaposlene	...razume postopke ocenjevanja uspešnosti ter pomen seznanjanja vseh zaposlenih z organizacijsko politiko ocenjevanja uspešnosti
<b>5.3.2</b> Izvajanje različnih oblik ocenjevanja	...pozna različne oblike ocenjevanja uspešnosti in pomen samocenjevanja	...razume, da je treba skupinam in posameznikom dati možnost, da spremljajo in ocenijo lastno učinkovitost na podlagi ciljev in delovnih načrtov
<b>5.3.3</b> Uporaba zanesljivih tehnik ocenjevanja uspešnosti	...pozna tehnike ocenjevanja uspešnosti, ki so poštene, dosledne in veljavne, in zna zagotoviti, da je ocenjevanje nepristransko in temelji na jasnih, vnaprej dogovorjenih merilih	...zna določiti merila za ocenjevanje uspešnosti, ki omogočajo objektivno in zanesljivo oceno posameznikove učinkovitosti

## 5. področje kompetenc: Ravnanje z ljudmi

### Aktivnost 5.4 Povratna informacija o uspešnosti dela

CILJ: Kandidat zna posredovati povratno informacijo o oceni uspešnosti skupinam in posameznikom

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>5.4.1</b>  <b>Pomen pozitivne povratne informacije</b>	<i>Kandidat...</i> .....se zaveda, kako pomembne so dobre komunikacijske veščine pri posredovanju povratne informacije, in kako pomembno je izbrati primeren čas in prostor, da skupini in posameznikom sporočite ugotovitve ocenjevanja	<i>Kandidat mora pokazati, da.....</i> ...razume medosebne veščine, ki so potrebne, kadar želimo posameznikom nuditi povratno informacijo v obliki in na način, ki ohranja in izboljšuje njihovo delovno uspešnost
<b>5.4.2</b>  <b>Spodbujanje in motivacija nameščencev</b>	.... ve, da uporaba pravih tehnik motivira člane skupine in povečuje njihovo predanost delu	...razume, da se povratna informacija nanaša na dosežke skupine in posameznikov ter preko posebnih aktivnosti pokaže, da spoštuje njihov prispevek
<b>5.4.3</b>  <b>Konstruktivna kritika</b>	...pozna pomen zagotavljanja konstruktivnih predlogov o tem, kako izboljšati posameznikovo učinkovitost in ve, katere aktivnosti v ta namen uporabiti	....razume, da skozi povratno informacijo posamezniki dobijo konstruktivne predloge in spodbudo, da v prihodnje izboljšajo svojo uspešnost pri doseganju zastavljenih delovnih in razvojnih ciljev
<b>5.4.4</b>  <b>Spoštujte zaupnost</b>	...je seznanjen z zahtevami po popolni zaupnosti v postopku povratne informacije	...razume situacije, v katerih povratna informacija izrazi tako, da ne zanemari spoštovanja do posameznika in njegove/njene potrebe po zaupnosti

## 6. področje kompetenc: Uravnavanje obsega dela

### Aktivnost 6.1 Vodenje spisov o primerih

CILJ: Kandidat zna informacije dokumentirati učinkovito, zanesljivo in varno

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
6.1.1 <b>Razumevanje sistemov</b>	<p>...ve, kako pomembno je dokumentirati ključne informacije o vsakem primeru in vse aktivnosti, ki se izvedejo v pomoč stranki</p> <p>...pozna ustrezno dokumentacijo in sisteme za vodenje spisov o primerih ter upošteva vso zadevno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse</p>	<p><i>Kandidat mora pokazati, da.....</i></p> <p>...zna dokumentirati informacije o vsem, kar se dogaja, v ustrezne dokumente ali sisteme</p>
6.1.2 <b>Pripravljanje zapiskov o primerih</b>	<p>...pripravi zapiske o primeru, ki so točni, vsebujejo vse potrebne podrobnosti in so strukturirani tako, da je iz njih razvidna zgodovina primera</p>	<p>... zna pripraviti zapiske o primeru, ki so točni, vsebujejo dovolj podatkov, so dobro strukturirani in berljivi</p>
6.1.3 <b>Vnašanje informacij v sisteme</b>	<p>... pozna dokumentacijo in sisteme, v katere beleži svoja opazanja</p>	<p>...zna uporabljati pravilne sisteme za dokumentacijo zapiskov o primeru</p>
6.1.4 <b>Poznavanje zakonov</b>	<p>...pozna veljavno nacionalno, lokalno in organizacijsko zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse, ki veljajo za zapisovanje in shranjevanje osebnih podatkov</p>	<p>...razume zadevne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov</p> <p>Prav tako bo vedel, zakaj je treba ravnati v skladu s temi zahtevami in pozna posledice neupoštevanja pravil. Kandidat zna pridobiti informacije o zahtevah</p>

## 6. področje kompetenc: Uravnavanje obsega dela

### Aktivnost 6.2 : Pregled osebnega obsega dela

CILJ: Kandidat razume razloge in metodologijo učinkovitega procesa

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>6.2.1</b>  <b>Pregled obsega prevzetih primerov</b>	<i>Kandidat ....</i>  ...ve, katere vrste informacij o osebnem obsegu dela je treba pregledati  ...ve, kako pogosto je treba obravnavati informacije o osebnem obsegu dela  ...ve, koliko primerov lahko obravnava posameznik  ...zna spremljati napredek primerov	<i>Kandidat mora pokazati, da .....</i>  ...zna preučiti vse pomembne podatke o osebnem obsegu dela  ...zna spremljati napredek pri doseganju želenih izidov primerov
<b>6.2.2</b>  <b>Identifikacija ovir do uspešnih rezultatov</b>	...ve, katere ovire lahko otežijo doseganje zahtevanih izidov pri posameznem primeru  ...kako je mogoče ovire odpraviti  ...pozna dejavnike, ki lahko vplivajo na število obravnavanih primerov  ...ve, kakšne so možne izboljšave obravnavanja primerov	...zna identificirati vse ovire, ki se pojavijo pri doseganju želenih rezultatov primerov  ...zna identificirati vse dejavnike, ki lahko vplivajo na sestavo ali vsebino obsega dela  ...zna identificirati vse izboljšave, ki jih je mogoče doseči pri vodenju primerov
<b>6.2.3</b>  <b>Deliti informacije s sodelavci</b>	...ve, kakšne informacije vsebujejo različne vrste primerov  ...ve, komu je treba posredovati podatke o primerih  ...ve, kdo mora posredovati podatke o primerih  ...kateri so sistemi za dokumentiranje zapiskov o primeru in kakšni so postopki, ki določajo njihovo uporabo  ...zakaj je pomembno uporabljati te sisteme	...obvlada izmenjavo podatkov o primerih, ki poteka v skladu s pravili, ki veljajo za storitev  ...informacije o primerih dokumentira v ustrezne sisteme, da jih je mogoče deliti varno in zanesljivo

## 6. področje kompetenc: Upravljanje obsega dela

### Aktivnost 6.3 : Določanje prioritet za uravnavanje osebnega obsega dela

CILJ: Kandidat si zna določiti prednostne naloge in jih učinkovito izpolnjevati

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
<b>6.3.1</b>  <b>Določanje prioritet</b>	<i>Kandidat...</i> ...pozna merila, ki se uporabljajo za določanje prioritet ...ve, kako se dogovoriti za prednostna merila ...zna uskladiti dodeljene mu primere s prednostnimi merili	<i>Kandidat mora pokazati, da zna .....</i> ...opredeliti merila za določanje prioritet pri obravnavi primerov ...primere oceniti po dogovorjenih merilih
<b>6.3.2</b>  <b>Upoštevanje rokov</b>	...ve, kateri končni roki se lahko pojavijo ...ve, kakšne so posledice neupoštevanja končnih rokov ...zna opredeliti najpomembnejše naloge ...ve, kakšen vpliv (pozitiven ali negativen) ima lahko postavljanje prioritet	...določiti takojšnje ukrepe, ki so potrebni za upoštevanje končnih rokov ...jasno opredeliti primere, ki zahtevajo največjo pozornost ...spremljati vpliv prioritet na celoten obseg dela
<b>6.3.3</b>  <b>Deliti delovno obremenitev</b>	...ve, koga je treba obvestiti o prioritetah ...ve, kdo je odgovoren za obravnavanje primerov ...ve, katere vire je treba uporabiti za različne primere	...obvestiti vse ljudi, vključene v reševanje primera, da je treba nekatere primere obravnavati prednostno ...poskrbeti, da se prednostni primeri rešujejo in da so jim dodeljeni potrebni viri
<b>6.3.4</b>  <b>Obvladovanje časa</b>	...ve, kakšne časovne okvire zahtevajo različne vrste primerov ...ve, zakaj je treba določiti jasno podlago za določanje prioritet	...zagotoviti, da so vsi primeri deležni ustrezne pozornosti v določenem časovnem okviru, ki velja za storitev ...določiti jasno podlago za določanje prioritet

## 7. področje kompetenc: Identifikacija lastnih razvojnih potreb

### Aktivnost 7.1 Pregled in vrednotenje lastnega dela

CILJ: Kandidat lahko pregleda in ovrednoti lastno učinkovitost in delovne metode

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
7.1.1 Izpolnitev organizacijskih zahtev glede razvoja	<p><i>Svetovalec ....</i></p> <p>...pozna organizacijsko politiko glede strokovne prakse in njene implikacije za lasten razvoj</p>	<p><i>Svetovalec mora pokazati, da zna.....</i></p> <p>...razumeti organizacijske potrebe in politiko razvoja kadrov</p>
7.1.2 Določitev in uporaba ciljev metode S.M.A.R.T. za razvoj	<p>...pozna ciljno osredotočene metode samoocenjevanja</p>	<p>...ovrednotiti svoje delo na podlagi dogovorjenih ciljev</p>
7.1.3 Zbiranje in uporaba dokazov iz lastnega dela	<p>...ve, kako naj interpretira dokaze o lastni delovni uspešnosti</p> <p>...pozna metode za pregled in interpretacijo dosežkov v strokovni praksi</p> <p>...pozna ljudi, ki lahko podprejo njegovo razlago dokazov delovne uspešnosti</p>	<p>...za oceno lastnega dela uporabiti izbor veljavnih in zanesljivih dokazov, kar vključuje tudi oceno vplivov svojega obnašanja in vrednot na druge</p> <p>...v interpretiranje dokazov vključiti tudi druge</p> <p>...s pomočjo dokazov osvetliti lastno delo in strokovne teme</p>
7.1.4 Identificirati prednosti in slabosti ter jim prilagoditi cilje	<p>...pozna dejavnike, ki vplivajo na zmožnost identifikacije lastnih razvojnih potreb</p> <p>...pozna metode za vrednotenje predlaganih sprememb v kontekstu posameznikovega trenutnega dela</p>	<p>...sprejeti kritiko na pozitivne način in oceniti njeno verodostojnost in pomen</p> <p>...ponovno ovrednotiti cilje v luči dokazov o uspešnosti dela</p>

## 7. področje kompetenc: Identifikacija lastnih razvojnih potreb

### Aktivnost 7.2 Identifikacija lastnih razvojnih potreb

CILJ: Kandidat zna načrtovati svoj strokovni razvoj

Naloga	Potrebna znanja	Merila uspešnosti
7.7.1 Identifikacija osebnih razvojnih potreb, ki so v skladu s cilji organizacije	Svetovalec... ...zna opredeliti lastne razvojne potrebe in razvojne potrebe organizacije	Svetovalec mora pokazati, da zna... ...uskladiti lasten razvoj s poslovnimi cilji organizacije
7.2.2 Priprava načrta, ki upošteva organizacijske potrebe in trenutne trende	...pozna metode za pripravo lastnega akcijskega načrta ...ve, kako zunanje trende in dosežke s pridom uporabiti za izboljšanje lastne učinkovitosti	... pripraviti akcijski načrt za lasten razvoj ...se zaveda lokalnih, državnih in globalnih vplivov na vse vidike strokovnega razvoja



## 3. Učni okvir

---

### Moduli (temelji na Področjih kompetenc)

#### 1. modul: Vzpostavitev komunikacije s stranko, ki ji bo informator svetoval in jo usmerjal

- Enota 1.1 Vzpostavitev komunikacije
- Enota 1.2 Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne razlike ali fizične komunikacijske ovire

#### 2. modul: Vodenje procesa informiranja

- Enota 2.1 Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje
- Enota 2.2 Zagotavljanja informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

#### 3. modul: Krepitev vloge stranke

- Enota 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti stranke
- Enota 3.2 Pomoč stranki, da sama ukrepa
- Enota 3.3 Stalna podpora stranki v času izvajanja aktivnosti

#### 4. modul: Reševanje konfliktov

- Enota 4.1 Pomoč strankam, da raziščejo svoje težave in skrbi
- Enota 4.2 Vodenje postopka razgovora
- Enota 4.3 Kako zaključiti razgovor

#### 5. modul: Vodenje ljudi

- Enota 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti
- Enota 5.2 Opredelitev delovnih ciljev
- Enota 5.3 Ocenjevanje delovne uspešnosti
- Enota 5.4 Pomen povratne informacije

#### 6. modul: Uravnavanje obsega dela

- Enota 6.1 Vodenje spisov o primerih
- Enota 6.2 Pregled in vrednotenje lastnega obsega dela
- Enota 6.3 Določanje prioritete za uravnavanje lastnega obsega dela

## **7. modul: Pregled in vrednotenje lastnega dela**

- Enota 7.1 Vrednotenje lastnega dela
- Enota 7.2 Opredelitev lastnih razvojnih potreb

# 1. MODUL:

## Vzpostavitev komunikacije s stranko, ki ji bo informator svetoval in jo usmerjal

---

### UVOD

Osrednja tema tega modula je naučiti informatorja ali osebnega svetovalca kako naj vzpostavi komunikacijo z osebami, ki iščejo nasvet in pomoč v svojem imenu ali v imenu druge osebe. Poleg ustvarjanja prijetnega okolja, ki spodbuja učinkovito izmenjavo podatkov, je treba biti pozoren tudi na morebitne kulturne razlike. Tako lahko, na primer, oseba, ki išče pomoč, govori drug jezik, ima okvaro sluha, je pod stresom in ne more povezano govoriti ali pa ima svetovalni delavec omejeno senzorno zaznavnost.

Svetovalec mora znati opredeliti stopnjo in značaj komunikacijskih razlik in znati pozitivno vplivati na uspešnost komunikacije. Spodbujanje uspešne komunikacije v takih primerih pomeni, da informator ustrezno modificira lasten način komuniciranja, tako da čim bolj jasno govori, uporablja preprosta jezikovna sredstva in prilagodi okolje, da je bolj spodbudno za učinkovito komunikacijo.

**Cilj:** "Po končanem modulu bodo kandidati razumeli, na kaj morajo posebej paziti, če želijo strankam z različnimi potrebami in omejitvami ponuditi primeren nasvet in napotke."

## VSEBINA MODULA

### ENOTA 1.1 Vzpostavitev komunikacije

**ENOTA 1.2** Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne razlike ali fizične komunikacijske ovire

**CILJ: Kandidat zna ustvariti okolje, ki spodbuja učinkovito komunikacijo**

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>1.1.1 Predstavitve</b>	Kandidatu razloži: ... kako naj storitev predstavi strankam na različne načine  ... kako naj poskrbi, da bodo stranke razumele, katere storitve so jim na voljo	Kandidat zna stranki predstaviti storitev na primeren način		
<b>1.1.2 Obvladovanje časa</b>	Kandidatu razloži: .... organizacijske postopke za dodeljevanje časa posameznim strankam  .... kako naj ustvari okolje, ki bo stranko spodbudilo, da izrazi svoje zahteve  .... kako naj uporablja komunikacijske veščine na način, ki stranko spodbudi, da izrazi svoje zahteve  .... kaj predstavlja varno okolje za zdravnike in kaj za stranke	Kandidat zna stranki zagotoviti potreben čas in pomoč, da lahko izrazi svoje zahteve		
<b>1.1.3 Vzpostavljanje zaupnosti</b>	Kandidatu razloži: ... meje zaupnosti  ....zakaj je pomembno strankam zagotoviti zaupnost  ... zakaj je pomembno, da se stranke zavedajo meja zaupnosti	Kandidat zna stranki zagotoviti, da bo za posredovane informacije veljalo načelo zaupnosti		
<b>1.1.4 Sistemi odpravljanja težav</b>	Kandidatu razloži: ...kakšne težave in ovire se lahko pojavijo pri komunikaciji  ...kako naj zmanjša vpliv različnih težav in ovir na potek komunikacije  ...kakšna podpora bo morda potrebna, da se zmanjša učinek težav pri komunikaciji in kdo lahko tako podporo nudi	Kandidat zna sprejeti potrebne ukrepe za zmanjšanje vpliva vsakršnih težav pri komunikaciji		

<b>1.1.5 Ukrepanje v nujnih primerih</b>	Kandidatu razloži:  ...katere situacije, ki se lahko pojavijo, zahtevajo takojšnje ukrepanje  ...kako naj ukrepa v različnih situacijah	Kandidat zna prepoznati vsako situacijo, kjer je potrebno takojšnje ukrepanje, da se pomaga stranki, in tudi ustrezno ukrepati		
--	---	--	--	--

## ENOTA 1.2 Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne razlike ali fizične komunikacijske ovire

**CILJ: Kandidat zna prepoznati in odpraviti ovire za učinkovito komunikacijo**

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>1.2.1</b>  <b>Izbira komunikacijske metode</b>	Kandidatu razloži:  ...kaj je komunikacija in kakšne oblike lahko prevzame (npr. verbalna in neverbalna komunikacija)  ...kako poteka celoten cikel komunikacije: poslušanje/opazovanje/čutenje, nato razumevanje in prek razumevanja do izražanja stališč, kar lahko povzroči, da se enak cikel ponovno odvije pri sogovorniku  ...spekter čustev, ki jih ljudje lahko občutijo, kadar pride do razlik v komunikaciji  ....kako uporabljati govor, znake, simbole, dotik in pisavo kot komunikacijska sredstva  ....kako se komunikacija lahko spremeni zaradi posameznikovih osebnih prepričanj in vrednot (kot npr. uporaba telesne govornice in gest, osebni prostor med udeleženci pogovora)	Kandidat zna:  ...komunicirati z ljudmi na način, ki je spoštljiv do njih kot posameznikov  ...komunicirati s posamezniki na način, ki ustreza njihovi ravni razumevanja, kulturi, življenjskim izkušnjam in želenim načinom komunikacije  ...primerno se odzvati na vsakovrstno komunikacijo s strani posameznikov  ...uporabljati govor, znake, simbole, slike, pisavo in referenčne predmete, kadar je to potrebno  ...razumeti različna kulturna dojetanja telesnega stika, poze, telesne govornice, obrazne mimike in tona glasu  ...upoštevati, kako na komunikacijo vpliva hrup, osvetlitev in položaj vpletenih v pogovor		

<p><b>1.2.2</b></p> <p><b>Reševanje problemov pri komunikaciji</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...razloge, zakaj se komunikacija lahko ne razvije ali celo ne uspe</p> <p>...potencialni vpliv, ki ga imajo na komunikacijo osebna prepričanja in preference (npr. kako lahko kulturno ozadje določa, kdo sme govoriti v družbenem okolju)</p> <p>...ve, kako je mogoče komunikacijo napačno razumeti, če nimamo potrebnih osnovnih informacij</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...okolje ustrezno spremeniti, kadar je to potrebno za izboljšanje komunikacije</p> <p>...poiskati nasvet usposobljene osebe, kadar komunikacija ni uspešna</p> <p>...na potek komunikacije spodbudno vplivati s položajem telesa, obrazno mimiko, telesno govorico in telesnim stikom na način, ki je primeren za zadevne osebe</p> <p>...pripraviti priložnosti, ki ljudem pomagajo k uspešnejši komunikaciji</p>		
<p><b>1.2.3</b></p> <p><b>Potrditev razumevanja</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...tehniko, s katerimi preverimo razumevanje in potrdimo pravilno interpretacijo informacij</p> <p>...da ljudje potrebujejo čas in prostor, da se lahko odzovejo, ne da bi čutili, da so v to prisiljeni</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...preveriti, ali je stranka pravilno razumela posredovane informacije</p> <p>...spremljati razumevanje oseb, vključenih v razgovor, in vplivati na njihove načine komuniciranja, da bi izboljšali razumevanje</p> <p>...voditi točne, pregledne in popolne evidence v skladu s pravili</p>		
<p><b>1.2.4</b></p> <p><b>Pomagala za uspešno komunikacijo</b></p>	<p>Pregled različnih vrst zaznavne in komunikacijske opreme, tudi vse opreme, ki se uporablja za pomoč pri komuniciranju, vidno in slušno, kot so na primer slušni aparati, očala in elektronske oblike komunikacije.</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...ugotoviti potrebo po in razpoložljivost posebne opreme</p> <p>...preveriti, ali zaznavna in komunikacijska oprema pravilno deluje</p>		

## 2. MODUL: Vodenje procesa informiranja

---

### UVOD

Namen tega modula je kandidate usposobiti, da strankam posredujejo informacije. Informacije so lahko posredovane v pisni obliki ali ustno. Možna je tudi uporaba drugih formatov in komunikacijskih metod, npr. znakovne pisave, Braillove pisave itd., če to zahtevajo posebne potrebe stranke.

**Cilj:** “Po končanem modulu bo kandidat znal ugotoviti strankine potrebe po informacijah in jih izpolniti.”

### VSEBINA MODULA

**ENOTA 2.1** Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje

**ENOTA 2.2** Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

---

## ENOTA 2.1 Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje

**CILJ: Kandidat zna ugotoviti zahteve po informacijah različnih strank**

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>2.1.1</b>  <b>Ocenjevanje potreb</b>	Kandidatu razloži:  ...kako naj spodbudi stranke, da izrazijo svoje potrebe  ...katere težave se lahko pojavijo, ko stranka predstavi svoje potrebe in okoliščine  ...dejavnike, ki lahko vplivajo na sposobnost strank, da pridejo do informacij  ...razloge, zaradi katerih stranke iščejo informacije  ...kako naj oceni potrebe stranke	Kandidat zna:  ...spodbuditi stranko, da izrazi svojo potrebo po informacijah  ...skupaj s stranko preučiti razloge, zakaj potrebuje informacije  ...pravilno oceniti strankino potrebo po informacijah		
<b>2.1.2</b>  <b>Potrjevanje zahtev</b>	Kandidatu razloži:  ...zakaj je pomembno, da stranka potrdi, da potrebuje določeno informacijo  ...zakaj se je pomembno s stranko dogovoriti, katere informacije ji bodo posredovane  ...kateri drugi viri informacij bi stranki lahko bili v pomoč	Kandidat zna:  ...od stranke pridobiti potrditev, katere informacije potrebuje  ...s stranko se dogovoriti, da ji bo posredoval določene informacije  ...napotiti na dodatne ali alternativne vire zadevnih informacij		

<p><b>2.1.3</b></p> <p><b>Poznavanje zakonov</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...ustrezne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, varnosti, zaupnosti in varstva podatkov</p> <p>... posledice neupoštevanja zgornjih zahtev</p> <p>....kako pridobiti informacije o zadevnih zahtevah</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...ravnati v skladu z ustrežno zakonodajo, pravilniki, smernicami in etičnimi kodeksi</p>		
--	--	---	--	--

## ENOTA 2.2 Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

**CILJ: Kandidat strankam zna posredovati zahtevane informacije**

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>2.2.1</b>  <b>Predstavljanje informacij na ustrezen način</b>	Kandidatu razloži:  ...različne razpoložljive metode za zagotavljanje informacij  ...kako je mogoče informacije predstaviti v različnih formatih	Kandidat zna:  ...s stranko se dogovoriti za primerno metodo posredovanja informacij		
<b>2.2.2</b>  <b>Uporaba informacijskih sistemov</b>	Kandidatu razloži:  ...organizacijske sisteme za shranjevanje informacij in zakaj jih je treba uporabljati  ...postopke, ki se nanašajo na uporabo teh sistemov	Kandidat zna:  ...iznašati relevantne informacije iz ustreznih sistemov  ...zagotoviti, da je posredovana informacija ažurna in lahko zadovolji različne potrebe stranke		
<b>2.2.3</b>  <b>Posredovanje pravih informacij</b>	Kandidatu razloži:  ...kakšno količino informacij naj posreduje posameznim strankam  ...kakšna oblika informacije je primerna za posamezno stranko  ...kako naj preveri ažurnost, točnost in primernost informacije, ki jo posreduje stranki  ...kako naj zagotovi, da je posredovana informacija objektivna in ni stereotipna	Kandidat zna:  ...določiti količino in vsebino informacije, ki izpolnjuje potrebe stranke		

<p><b>2.2.4</b></p> <p><b>Predvidevanje težav</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kakšne vrste težav se lahko pojavijo in kako jih je mogoče rešiti</p> <p>...zakaj je treba obravnavati vsak problem</p> <p>...kakšne so posledice neobravnavanja problemov</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...prepoznati vse probleme, povezane s posredovanjem informacij in jih obravnavati z ustreznimi ukrepi</p>		
<p><b>2.2.5</b></p> <p><b>Zaključek razgovora</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kako naj preveri, ali stranka razume posredovano informacijo</p> <p>...kateri drugi viri informacij so na razpolago</p> <p>...katere dodatne informacije so na razpolago</p> <p>...kakšna pomoč bo morda potrebna</p> <p>...katere druge dejavnosti bodo morda potrebne</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...preveriti, da stranka posredovano informacijo razume</p> <p>...pomagati strankam, da pridobijo tudi druge pomembne podatke</p> <p>...se s stranko dogovoriti za nadaljnje dejavnosti, ki so potrebne za zadovoljevanje strankinih potreb</p>		

---

## 3. MODUL: Krepitev vloge stranke

---

### UVOD

Modul je namenjen svetovalcem, ki imajo zaradi narave svojega dela neposreden stik s strankami in jim pomagajo pridobiti veščine in samozavest, ki jim bodo omogočile samostojno ukrepati. Svetovalec lahko nudi trajno podporo strankam v času obravnavanja primera, v okviru katerega so stranke vključene tudi v zastopanje zunanjih organizacij, kjer svetovalec ne more formalno sodelovati v postopku.

**Cilj:** "Po končanem modulu bodo kandidati razumeli, kako naj na stranko prenesejo odgovornost za dejanja in zastopanje na ravni, ki je za posamezno stranko najprimernejša."

### VSEBINA MODULA

ENOTA 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti strank

ENOTA 3.2 Pomoč strankam, da same ukrepajo

ENOTA 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

## ENOTA 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti strank

**CILJ:** Kandidat zna opredeliti stranko glede na to, v kakšni meri je sposobna uveljavljati lastne interese

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>3.1.1</b>  <b>Ocenjevanje potenciala strank</b>	Kandidatu razloži:  ...zakaj je treba opredeliti sposobnost stranke, in mu predstavi ustrezne metode  ...zakaj je treba stranki predstaviti vse možnosti, in mu predstavi ustrezne metode  ...različne vrste potreb in pričakovanj, ki jih imajo stranke	Kandidat zna:  ...opredeliti posameznikovo zmožnost, da samostojno ukrepa  ...stranki predstaviti vse možnosti, tudi zastopanje in napotitev  ...skupaj s stranko opredeliti strankine potrebe in pričakovanja in določiti ljudi, ki bi jim bilo treba primer predstaviti  ...v sodelovanju s stranko poskrbeti, da so pričakovanja realistična in dosegljiva		
<b>3.1.2</b>  <b>Jasna predstavitev razpoložljivih oblik pomoči</b>	Kandidatu razloži:  ...kdaj je primerno stranko podpreti, da ukrepa samostojno  ...kakšno začetno pomoč lahko nudi stranki  ...oblike trajne podpore, ki jo lahko ponudi, in zakaj je pomembno, da stranka to obliko pomoči pravilno razume	Kandidat zna:  ...stranki predstaviti vsebino in obseg pomoči, ki jo lahko zagotovi, in preveri, ali je stranka povedano razumela		

<p><b>3.1.3</b></p> <p><b>Poznavanje zakonov</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...ustrezne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, varnosti, zaupnosti in varstva podatkov; pomen upoštevanja teh zahtev ter posledice neupoštevanja</p> <p>...organizacijske sisteme in postopke za shranjevanje podatkov o strankah</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...preveriti, ali stranka razume in sprejema določbe veljavne zakonodaje, pravilnikov, smernic in etičnih kodeksov, ki opredeljujejo sodelovanje</p> <p>...voditi evidence sodelovanja v ustreznih sistemih</p>		
--	--	---	--	--

## ENOTA 3.2 Pomoč stranki, da sama ukrepa

CILJ: Kandidat stranki pomaga razumeti, kaj lahko zahteva od drugih pri predstavitvi primera

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>3.2.1</b>  <b>Sporazumna opredelitev odgovornosti</b>	Kandidatu razloži:  ...zakaj je pomembno določiti odgovornosti organizacije in stranke, in kako to storiti  ...vrste informacij in podpore, ki jih stranka morda potrebuje, in kako priti do teh informacij	Kandidat zna:  ...skupaj s stranko opredeliti naravo in stopnjo podpore, ki jo lahko nudi, ter določi vloge in odgovornosti za napredek projekta  ...pomagati stranki, da opredeli informacije in podporo, ki jih potrebuje		
<b>3.2.2</b>  <b>Spodbujanje samostojnosti</b>	Kandidatu razloži:  ...različne zahteve, ki jih bodo stranki postavljali drugi vpleteni v primer, in kako naj stranki pomaga, da bo te zadeve izpolnila  ...kako stranki pomagati, da pride do informacij  ...katere veščine bo stranka potrebovala, da bo lahko predstavila svoj primer ter zastavljala in odgovarjala na vprašanja, in kako naj stranki pomaga pridobiti te veščine	Kandidat zna:  ...skozi svoje delo s stranko tej pomagati pridobiti in predstaviti informacije, ki so pomembne za primer  ...skozi svoje delo s stranko poskrbeti, da strankina predstavitev izpolnjuje zahteve drugih vpletenih v primer, tudi časovne roke  ...stranko pripraviti, da kar najbolje predstavi svoj primer  ...stranko naučiti, kako naj predstavi svojo situacijo ter zastavlja in odgovarja na vprašanja		

## ENOTA 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

**CILJ:** Kandidat zna opredeliti oblike trajne pomoči in se s stranko dogovori, katero obliko pomoči ji bo nudil, bodisi sam ali v sodelovanju z drugimi

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>3.3.1</b> <b>Dogovor o naslednjih korakih</b>	Kandidatu razloži: ...oblike pomoči, ki jo kandidat lahko nudi stranki	Kandidat zna: ...s strankami se dogovoriti o vsebini in obliki pomoči, ki ji jo bo stalno nudil		
<b>3.3.2</b> <b>Spremljanje in pregled</b>	Kandidatu razloži: ...načine, kako on upoštevanju dogovorjenih meril kontrolirati doseženi napredek  ...težave, ki se lahko pojavijo pri izvajanju dejavnosti, in načine reševanja težav	Kandidat zna: ...spremljati napredek aktivnosti ob upoštevanju dogovorjenih meril in se o napredku pogovoriti tudi s stranko  ...v sodelovanju s stranko določiti nadaljnje ukrepe, ki jih je treba sprejeti, da bi zagotovili napredek, in določiti, kdo je odgovoren za njihovo izvajanje		
<b>3.3.3</b> <b>Zaključek posredovanja</b>	Kandidatu razloži: ...kako naj se odloči, kdaj je aktivnost posredovanja zaključena in na kakšen način naj to razloži stranki, da bo ta razumela  ...kdaj je primeren čas, da stranki preneha nuditi pomoč, in načine, kako odnos zaključiti	Kandidat zna: ...skupaj s stranko se odločiti, kdaj je aktivnost posredovanja zaključena  ...storiti, kar je potrebno, da se nudenje pomoči zaključi in tako omogoči strankam, da prevzamejo odgovornost za nadaljnja dejanja		
<b>3.3.4</b> <b>Zaključni postopki</b>	Kandidatu razloži: ...organizacijske sheme in postopke, namenjene beleženju napotitev, in zakaj so take evidence pomembne	Kandidat zna: ...voditi podrobne evidence stikov s stranko v ustreznih sistemih		

---

## 4. MODUL: Reševanje konfliktov

---

### UVOD

Modul je namenjen informatorjem/svetovalcem, ki želijo vzpostaviti produktiven delovni odnos s težavnimi strankami in jim pomagati, da izrazijo svoje potrebe. Svetovalec bo moral stranki pomagati, da se bo počutila prijetno in sproščeno, in nato raziskati dodatne informacije, ki jih bo z njim pripravljena deliti drugače zadržana stranka. Poleg tega mora svetovalec znati prepoznati in preprečiti grozeče konfliktne situacije, v kolikor je to seveda mogoče. Če se pojavi potreba po takojšnjem ukrepanju, mora vedeti, kaj storiti. Take situacije lahko zajemajo tudi varno obravnavanje ljudi, ki so nesramni ali celo nasilni.

**CILJ:** "Po končanem modulu bodo kandidati znali identificirati in varno obvladati stresne situacije, ki bi verjetno vodile v konflikt."

### VSEBINA MODULA

ENOTA 4.1 Pomoč strankam, da raziščejo svoje probleme in skrbi

ENOTA 4.2 Vodenje poteka razgovora

ENOTA 4.3 Kako zaključiti razgovor

## ENOTA 4.1 Pomoč strankam, da raziščejo svoje probleme in skrbi

**CILJ:** Kandidat razume tehnike, potrebne za vnaprejšnjo pripravo na probleme, in težavne stranke spodbuja, da z njim delijo informacije.

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>4.1.1</b>  <b>Priprava na težaven razgovor</b>	Kandidatu razloži:  ..kakšno vzdušje in okolje ustreza posameznih strankam  ...v kakšnih situacijah bi se stranke lahko počutile neprijetno in kako se jim izogniti  ...zakaj je pomembno prepoznati okoliščine, v katerih se nahaja stranka, in poznati njene preference	Kandidat zna:  ...ustvariti tako vzdušje in okolje, v katerem se bo stranka dovolj prijetno počutila, da se bo pripravljena pogovarjati o svojih težavah in skrbih  ...prepoznati in opredeliti trenutno situacijo, odgovornosti in prioritete stranke		
<b>4.1.2</b>  <b>Razjasnitev okoliščin, v katerih se stranka nahaja</b>	Kandidatu razloži:  ...organizacijske postopke, ki veljajo v primeru, da stranka koristi tudi svetovalne storitve in pomoč druge agencije in zakaj je to potrebno dognati  ...razloge, zaradi katerih se stranko lahko izloči iz programa uporabe storitve in organizacijske postopke za reševanje takih situacij  ...razloge, zakaj stranka morda ni upravičeni uporabnik storitve	Kandidat zna:  ...ugotoviti, ali tako svetovanje in pomoč stranki že nudi druga agencija in v tem primeru izvesti ustrezne organizacijske postopke  ...ugotoviti in izvesti ustrezne organizacijske postopke v primerih, ko je stranka izločena iz programa prejemanja pomoči ali do uporabe storitev ni upravičena  ...upošteva vso zadevno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse, tudi morebitno nasprotje interesov		

<p><b>4.1.3</b></p> <p><b>Razjasnitev strankinih interesov</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...načine, kako stranki dati možnost, da razišče svoje težave</p> <p>...vrste težav, ki se lahko pojavijo, in načine, kako jih obravnavati</p> <p>...kako ugotoviti naravo in pomen posameznih težav in kako povzeti glavne ugotovitve</p> <p>...vrste situacij, ki zahtevajo takojšnje ukrepanje in kako jih obravnavati</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...stranki omogočiti, da se poglobi v svoje težave</p> <p>...se poglobljeno ukvarjati s težavami, ki jih izpostavi stranka, in opredeliti njihovo naravo in pomen</p> <p>...povzeti ugotovitve o strankinih težavah in od stranke dobiti potrditev, da jo je pravilno razumel</p> <p>...opredeliti vse situacije, kjer je potrebno takojšnje ukrepanje, da se pomaga stranki, in zna v takih situacijah tudi primerno ukrepati</p>		
--	--	--	--	--

## ENOTA 4.2 Vodenje poteka razgovora

**CILJ:** Kandidat pozna tehnike, s katerimi lahko izboljša prispevek strank v razgovoru, prepozna pasti razgovora in pozna ustrezne načine, kako varno pripeljati razgovor do konca

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>4.2.1</b>  <b>Spodbujanje in pomen strankinega sodelovanja</b>	Kandidatu razloži:  ...kako stranki zagotoviti priložnosti, da prispeva k razgovoru  ...vrste informacij, ki jih je treba pridobiti od strank  ... zakaj je pomembno, da se med razgovorom odziva v rednih intervalih  ...kateri so sprejemljivi načini, da stranki pokaže, da jo sprejema  ...organizacijske smernice in postopke za zagotavljanje odgovorov strank	Kandidat zna:  ...stranki pripraviti priložnosti, da bo lahko prispevala k razgovoru  ...spodbuditi stranke, da razkrijejo dodatne informacije o svoji situaciji ali potrebah  ...se odzvati na sprotne potrebe strank v vsaki fazi razgovora  ...na primeren način pokazati stranki, da ga povedano zanima  ...se odzvati v skladu s smernicami in postopki, ki se uporabljajo v organizaciji		
<b>4.2.2 Predvidite konfliktno situacijo</b>	Kandidatu razloži:  ...kako naj prepozna znake povečanega stresa pri strankah in kakšne posledice ta lahko ima  ...vrste problemov, ki se lahko pojavijo, in načine, kako jih reševati  ...zakaj je pomembno soočiti se s problemi ter kaj se lahko zgodi, če se z njimi ne spoprimemo  ...organizacijske postopke varovanja zdravja in ocene tveganj za različne postopke razgovorov	Kandidat zna:  ...prepoznati znake povečanega stresa v času trajanja razgovora in ugotoviti, kako resni so  ...prepoznati probleme pri nadaljevanju razgovora in se z njimi uspešno spopasti  ...poskrbeti, da se izvajajo vsi postopki varovanja zdravja in ocene tveganj, ki veljajo v organizaciji, vključno s tveganjem za lastno zdravje in varnost		

<p><b>4.2.3 Soočenje s konfliktno situacijo</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...na kakšen način stranke izražajo konfliktno obnašanje in načine, kako tako obnašanje zmanjšati</p> <p>...organizacijske postopke za zaključevanje razgovorov z nesramnimi ali nasilnimi strankami</p> <p>...organizacijske postopke, ki jih je treba uporabiti, kadar svetovalec doseže meje svojih pristojnosti</p> <p>...ustrezne nacionalne , lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov; zakaj jih je treba upoštevati in kakšne so posledice neupoštevanja</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...prepoznati meje lastnih pristojnosti pri delu s težavnimi strankami</p> <p>...prepoznati težavne ali zahtevne stranke in se nanje odzvati tako, da ohrani stik in zmanjša težavno obnašanje ali razgovor varno zaključi upoštevajoč postopke organizacije.</p> <p>...ravnati v skladu z veljavnimi nacionalnimi, lokalnimi in organizacijskimi zahtevami glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov;</p>		
---	---	--	--	--

## ENOTA 4.3 Kako končati razgovor

**CILJ:** Kandidat zna presoditi, kdaj in kako naj stranki ponudi priložnost, da sama zaključi razgovor

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>4.3.1</b>  <b>Načrtovanje zaključka razgovora</b>	Kandidatu razloži:  ...na kakšen način stranke pokažejo, da želijo končati razgovor  ...koliko časa in virov je na voljo za razgovor  ...oblike napetosti, ki se lahko pojavijo ob stiku s stranko  ...zakaj je pomembno, da stranki zagotovi, da bo spoštoval njene želje  ...kako povzeti glavne ugotovitve razgovora in sklepe  ...do kakšne nadaljnje podpore je lahko upravičena stranka	Kandidat zna:  ...ustvariti situacije, v katerih stranke lahko jasno pokažejo, da želijo končati razgovor  ...učinkovito obvladovati neskladje med časom in viri, ki so na voljo za razgovor, ter potrebami stranke  ...stranki zagotoviti, da bodo njene želje tudi po razgovoru upoštevane  ...povzeti diskusije in dogovorjene sklepe ter preveriti, ali stranka povedano razume in potrjuje  ...določiti in razložiti aktivnosti, s katerimi se zagotovi podpora stranki po končanem razgovoru		
<b>4.3.2</b>  <b>Varen zaključek razgovora</b>	Kandidatu razloži:  ...organizacijske postopke, ki se uporabijo za končanje razgovora z nesramnimi ali nasilnimi strankami  ...organizacijske sisteme in postopke za snemanje razgovorov in ve, zakaj je pomembno uporabljati ustrezne sisteme ter pozna posledice neuporabe letih	Kandidat zna:  ...upoštevati organizacijske postopke za varno končanje razgovora, če stranka postane nesramna ali nasilna  ...rezultate razgovora in sklepe evidentirati v ustrezne sisteme		

# 5. MODUL: Ravnanje z ljudmi

---

## UVOD

Glavni namen modula je pokazati, kako lahko najboljše izkoristimo potencial skupine in članov skupin, da bodo lahko izpolnili cilje organizacije. Modul zajema dodeljevanje dela, določitev ciljev in izdelavo načrtov ter izbiro metod dela. Pokriva tudi spremljanje in ocenjevanje dela članov skupine ter povratno informacijo o delovni uspešnosti.

Da bi lahko dodelili delo skupinam in posameznikom, se morajo vodje odločiti, kako naj naloge in odgovornosti razdelijo med člane skupine. Pri tem morajo v največji meri upoštevati sposobnosti članov skupine in jim nuditi priložnost, da se učijo in se v okviru svojih vlog razvijajo. Vodje morajo članom skupine na jasn način razložiti, kaj se od njih pričakuje, in preveriti, kako predani so posamezni člani svojemu delu. Kadar so viri omejeni, je treba določiti prednostne cilje ali prerazporediti vire ob čim manjših prekinitvah dela.

Ko se s skupinami in posamezniki dogovarjajo o ciljih in delovnih načrtih, morajo vodje določiti in sporazumno potrditi cilje in delovne načrte, ki so specifični, merljivi, dosegljivi, realistični in časovno opredeljeni (metoda "SMART" – Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time-bound) in so skladni s cilji in politiko organizacije. Načine dela je treba dovolj podrobno razložiti, da člani skupine razumejo svoje cilje in odgovornosti. Načrte, cilje in delo je treba sprotno ažurirati glede na doseženi napredek in spremembe.

Da bi lahko ocenili delovno uspešnost skupin in posameznikov, morajo vodje tem jasno povedati, zakaj je treba spremljati, kako opravljajo svoje delo, in zakaj morajo tudi skupine in posamezniki ocenjevati svoje delo, kadar je to mogoče. Delovna uspešnost se meri na podlagi jasno opredeljenih in sprejetih meril, ki upoštevajo organizacijske omejitve in osebno situacijo posameznika.

Za povratno informiranje skupin in posameznikov o delovni uspešnosti vodje potrebujejo redne podatke, ki temeljijo na objektivni oceni uspešnosti. S podatki o delovni uspešnosti predstavijo dosežke ocenjevanca, hkrati pa dajejo konstruktivne predloge in spodbujajo izboljšave. Zaupnost in spoštovanje do zadevnega posameznika sta ključnega pomena v vseh fazah procesa. Poleg tega morajo skupine in posamezniki imeti možnost, da se na povratno informacijo o svoji delovni uspešnosti odzovejo in predlagajo, kako bi jo lahko izboljšali v prihodnje.

**CILJ:** "Po končanem modulu bodo kandidati razumeli pomen uspešnega vodenja"

## **VSEBINA MODULA**

- ENOTA 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti
- ENOTA 5.2 Opredelitev delovnih ciljev
- ENOTA 5.3 Ocenjevanje uspešnosti
- ENOTA 5.4 Povratna informacija o delovni uspešnosti

## ENOTA 5.1

### Delegiranje dela in odgovornosti

CILJ: Kandidat mora biti zmožen razumeti, kako naj dodeli delo skupinam in posameznikom

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>5.1.1</b> <b>Vključevanje ljudi v proces odločanja</b>	Kandidatu razloži, kako pomembno je jasno opredeliti vloge in odgovornosti in obenem zagotoviti, da skupine in posamezniki samostojno sprejemajo odločitve, ki zadevajo razporeditev njihovega dela in odgovornosti.	Kandidat razume pomen vključevanja vseh vključenih v proces sprejemanja odločitev o razporejanju dela med skupinami in pomen jasno opredeljenih odgovornosti in meja pristojnosti		
<b>5.1.2</b> <b>Komunikacija</b>	Kandidatu razloži in prikaže, kako naj ustno, pisno in s pomočjo grafičnih sredstev razvija in predstavi delovne načrte	Kandidat razume, da je treba jasne podatke o razporeditvi dela podajati na taki stopnji in v obsegu, ki je posamezniku najbolj primeren, in posredovane podatke občasno potrditi		
<b>5.1.3</b> <b>Optimizacija človeških virov</b>	Kandidatu razloži dejavnike, ki jih je treba upoštevati pri dodeljevanju dela posameznikom v skupini	Kandidat zna oceniti zmožnost in sposobnost skupin in njihovih članov in temu primerno razporediti delo		
<b>5.1.4</b> <b>Razvijanje kompetenc sodelavcev</b>	Kandidatu razloži, kako naj spodbuja izkustveno učenje z namenom razvijati kompetence posameznikov v skladu z njihovimi učnimi potrebami in razvojnimi načrti	Kandidat razume, da je za člane skupine delo lahko tudi priložnost za doseganje njihovih razvojnih ciljev		
<b>5.1.5</b> <b>Ravnovesje med dodeljenim delom in viri</b>	Kandidatu razloži, kako naj oblikuje seznam prednostnih nalog in ga prilagodi razpoložljivosti virov	Kandidat zna zagotoviti, da sta razporeditev dela in prednostni seznam nalog skladna s cilji, politiko in vrednotami skupine in organizacije		

## ENOTA 5.2 Opredelitev delovnih ciljev

**CILJ:** Kandidat mora znati za svoje osebje oblikovati specifične, merljive, realistične in časovno opredeljene cilje

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>5.2.1</b> <b>Opredelitev delovnih ciljev</b>	Kandidatu razloži, kako naj poslovne cilje pravilno izrazi z uporabo metode SMART in da naj ti ostanejo referenčne točke za delovne načrte in terminske plane organizacije	Kandidat razume, kako delovne cilje, načrte in terminske plane povezovati s cilji organizacije in poskrbeti, da so ti realistični in dosegljivi v okviru organizacijskih omejitev.		
<b>5.2.2</b> <b>Ponovna ocena in pregled delovnih načrtov</b>	Kandidatu razloži, kako naj pregleda delovne cilje v skladu s spremembami in dopolni poslovnega načrta in finančnimi omejitvami	Kandidat razume potencialni vpliv sprememb poslovnega načrta na delovne cilje, načrte in terminske plane.		

## ENOTA 5.3 Ocenjevanje uspešnosti

**CILJ:** Kandidat mora vedeti, kako naj izvede veljavno ocenjevanje delovne uspešnosti za skupine in posameznike

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>5.3.1</b> <b>Predstavitev postopka ocenjevanja uspešnosti zaposlenim</b>	Kandidatu razloži, na kakšen način spremljanje in ocenjevanje uspešnosti skupin in posameznikov lahko prispeva k trajnemu izboljšanju storitve in kako pomembno je to sporočilo prenašati tudi na osebje	Kandidat razume postopke ocenjevanja uspešnosti in ter pomen seznanjanja vseh zaposlenih z organizacijsko politiko ocenjevanja uspešnosti		
<b>5.3.2</b> <b>Izvajanje različnih oblik ocenjevanja</b>	Kandidatu razloži različne oblike ocenjevanja uspešnosti in pomen samoocenjevanja	Kandidat razume, da je treba skupinam in posameznikom dati možnost, da <b>spremljajo in ocenijo</b> lastno učinkovitost na podlagi ciljev in delovnih načrtov		

<b>5.3.3</b>  <b>Uporaba zanesljivih tehnik ocenjevanja uspešnosti</b>	Kandidatu razloži in prikaže tehnike ocenjevanja uspešnosti, ki so poštene, dosledne in veljavne in omogočajo nepristransko ocenjevanje, ki temelji na jasnih, vnaprej dogovorjenih merilih	Kandidat zna določiti merila za ocenjevanje uspešnosti, ki omogočajo objektivno in zanesljivo oceno posameznikove učinkovitosti		
--	---	---	--	--

## ENOTA 5.4 Povratna informacija o delovni uspešnosti

**CILJ:** Kandidat mora znati posredovati povratno informacijo o oceni uspešnosti skupinam in posameznikom

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>5.4.1</b>  <b>Pomen pozitivne povratne informacije</b>	Kandidatu razloži, kako pomembne so dobre komunikacijske spretnosti pri posredovanju povratne informacije, in kako pomembno je izbrati primeren čas in prostor, da skupini in posameznikom sporočite svoje ugotovitve	Kandidat razume medosebne spretnosti, ki so potrebne, kadar želimo posameznikom nuditi povratno informacijo v obliki in na način, ki ohranja in izboljšuje njihovo delovno uspešnost		
<b>5.4.2</b>  <b>Spodbujajte in motivirajte osebja</b>	Kandidatu razloži, da uporaba pravih tehnik motivira člane skupine in povečuje njihovo predanost delu	Kandidat razume, da s povratno informacijo ocenjujemo dosežke skupine in posameznikov ter da je to priložnost, da izkaže spoštovanje do njihovega prispevka		
<b>5.4.3</b>  <b>Konstruktivna kritika</b>	Kandidatu razloži pomen zagotavljanja konstruktivnih predlogov o tem, kako izboljšati posameznikovo učinkovitost in katere aktivnosti v ta namen lahko uporabimo	Kandidat razume, da skozi povratno informacijo posamezniki dobijo konstruktivne predloge in spodbudo, da v prihodnje izboljšajo svojo uspešnost pri doseganju zastavljenih delovnih in razvojnih ciljev		

<p><b>5.4.4</b></p> <p><b>Spoštujte zaupnost</b></p>	<p>Kandidatu razloži zahteve po popolni zaupnosti v postopku povratne informacije</p>	<p>Kandidat razume situacije, v katerih povratno informacijo izrazi tako, da ne zanemari spoštovanja do posameznika in njegove/njene potrebe po zaupnosti</p>		
--	---	---	--	--

---

## 6. MODUL:

# Obvladovanje obsega dela

---

### UVOD

Namen modula je pomagati vsem, ki so odgovorni za obvladovanje obsega svojega dela. Uravnavanje obsega dela je pomembno, kadar želimo zagotoviti primerno obravnavo primerov, s katero bomo v časovnih okvirih, določenih za posamezno storitev, dosegli rezultate, ki jih zahteva stranka.

Modul od kandidatov zahteva, da so zmožni:

- pripraviti in voditi spise o primerih
- pregledati svoj obseg dela
- določiti prednostne delovne naloge

**CILJ:** *“Po končanem modulu bodo kandidati razumeli vse vidike uspešnega obvladovanja primerov strank z različnimi potrebami.”*

### VSEBINA MODULA

- ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih
- ENOTA 6.2 Pregled osebnega obsega dela
- ENOTA 6.3 Določanje prednostnih nalog za uravnavanje obsega dela

## ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih

**CILJ: Kandidat zna informacije dokumentirati učinkovito, zanesljivo in varno**

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>6.1.1 Poznavanje sistemov</b>	<p>Kandidatu razloži: ...kako pomembno je dokumentirati vse ključne informacije o vsakem primeru ter vse aktivnosti oz. ukrepe, ki se izvedejo v pomoč stranki</p> <p>Kandidat bo poznal in bo znal uporabljati ustrezno dokumentacijo in sisteme za vodenje spisov o primerih in bo upošteval vso zadevno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse</p>	Kandidat ve, katere informacije je treba dokumentirati v zvezi s posameznim primerom in razume, zakaj je pomembno dokumentirati vse, kar se dogaja		
<b>6.1.2 Pripravljanje zapiskov o primeru</b>	Kandidatu prikaže: ...spise o primerih, ki so točni, vsebujejo vse potrebne podrobnosti in so oblikovani tako, da je iz njih razvidna jasna zgodovina primera.	Kandidat zna poskrbeti, da so spisi o primerih točni; ve, katere podrobnosti morajo vsebovati spisi o različnih vrstah primerov, kako mora biti spis strukturiran in zakaj je njihova uporaba tako pomembna		
<b>6.1.3 Vnašanje informacij v sisteme</b>	Kandidatu razloži in prikaže dokumentacijo in sisteme, v katere lahko beleži podatke o primeru	Kandidat pozna sisteme za dokumentiranje podatkov o primerih in postopke, povezane z uporabo teh sistemov, in ve, zakaj jih je pomembno uporabljati		
<b>6.1.4 Poznavanje zakonov</b>	Kandidatu predstavi vso veljavno nacionalno, lokalno in organizacijsko zakonodajo, pravilnike, smernice in etične zahteve, ki veljajo za beleženje in shranjevanje osebnih podatkov	<p>Kandidat razume zadevne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov</p> <p>Prav tako bo vedel, zakaj je treba ravnati v skladu s temi zahtevami in pozna posledice neizpolnjevanja zahtev. Kandidat zna pridobiti informacije o zahtevah</p>		

## ENOTA 6.2 Pregled osebnega obsega dela

**CILJ: Kandidat razume razloge in metodologijo učinkovitih revizijskih postopkov**

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>6.2.1 Pregled obsega prevzetih primerov</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>...katere vrste informacij o osebnem obsegu dela je treba pregledati</li> <li>...kako pogosto je treba obravnavati informacije o osebnem obsegu dela</li> <li>...koliko primerov lahko obravnava posameznik</li> <li>...kako spremljati napredek primerov</li> </ul>	<p>Kandidat zna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>...preučiti vse pomembne podatke o osebnem obsegu dela</li> <li>...spremljati napredek pri doseganju želenih izidov primerov</li> </ul>		
<b>6.2.2 Identifikacija ovir do uspešnih rezultatov</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>...katere ovire lahko otežijo doseganje zahtevanih rezultatov pri posameznem primeru</li> <li>...kako je mogoče ovire odpraviti</li> <li>...dejavnike, ki lahko vplivajo na število obravnavanih primerov</li> <li>...na kakšne načine je mogoče izboljšati obravnavo primerov</li> </ul>	<p>Kandidat zna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>...identificirati vse ovire, ki se pojavijo pri doseganju želenih izidov primerov</li> <li>...identificirati vse dejavnike, ki lahko vplivajo na sestavo ali vsebino obsega dela</li> <li>...identificirati vse izboljšave, ki jih je mogoče doseči pri vodenju primerov</li> </ul>		

<p><b>6.2.3</b> <b>Deliti informacije s sodelavci</b></p>	<p>Kandidatu razloži:  ...kakšne informacije vsebujejo različne vrste primerov    ...komu je treba posredovati podatke o primerih    ...kdo mora posredovati podatke o primerih    ...kateri so sistemi za dokumentiranje zapiskov o primeru in kakšni so postopki, ki določajo njihovo uporabo    ...zakaj je pomembno uporabljati te sisteme</p>	<p>Kandidat zna:  ...izmenjevati informacije o primerih v skladu z veljavnimi pravili    ...dokumentirati informacije o primerih v ustrezne sisteme, da jih je mogoče deliti varno in zanesljivo</p>		
---	--	--	--	--

## ENOTA 6.3 Določanje prednostnih nalog za uravnavanje obsega dela

CILJ: Kandidat je zmožen določiti prednostne naloge in jih učinkovito izpolnjevati

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>6.3.1 Določanje prednostnih nalog</b>	Kandidatu razloži: ...katera merila se uporabljajo za določanje prioritet ...kako določiti prednostna merila ...kako uskladiti dodeljene mu primere s prednostnimi merili	Kandidat zna: ...opredeliti merila za določanje prioritet pri obravnavi primerov ...oceniti primere po dogovorjenih merilih		
<b>6.3.2 Upoštevanje rokov</b>	Kandidatu razloži: ...kateri končni roki se lahko pojavijo  ...kakšne so posledice neupoštevanja rokov  ...kako naj opredeli najpomembnejše naloge  ...kakšen vpliv ima lahko postavljanje prioritet	Kandidat zna: ...določiti takojšnje ukrepe, ki so potrebni za upoštevanje končnih rokov  ...jasno opredeliti primere, ki zahtevajo največjo pozornost  ...spremljati vpliv prioritet na celoten obseg dela		
<b>6.3.3 Razdeliti obseg dela</b>	Kandidatu razloži: ...koga je treba obvestiti o sprejetih prednostnih nalogah  ...kdo je odgovoren za obravnavanje primerov  ...katere vire je treba dodeliti pri obravnavanju različnih vrst primerov	Kandidat zna: ...obvestiti vse ljudi, vključene v reševanje primera, če je treba nek primer obravnavati prednostno  ...zagotoviti reševanje prednostnih primerov in poskrbeti, da so jim dodeljeni potrebni viri		
<b>6.3.4 Obvladovanje časa</b>	Kandidatu razloži: ...kakšne časovne okvire zahtevajo različne vrste primerov  ...zakaj je treba določiti jasno podlago za določanje prioritet	Kandidat zna: ...zagotoviti, da so vsi primeri deležni ustrezne obravnave v določenem časovnem okviru, ki ga postavi agencija  ...določiti jasno podlago za določanje prioritet		

---

## 7. MODUL: Pregled in ocena lastne delovne uspešnosti

---

### UVOD

Modul se ukvarja s presojo lastne učinkovitosti, oceno opravljenega dela glede na cilje, določanje in prioritizacijo ciljev za lastni razvoj ter prilagajanje načinov opravljanja dela spremembam v stroki.

**CILJ:** “Po končanem modulu bodo kandidati znali oceniti lasten prispevek ter izboljšati svoje delo v skladu s potrebami organizacije

### VSEBINA MODULA

**ENOTA 7.1** Pregled in vrednotenje lastnega dela

**ENOTA 7.2** Identifikacija lastnih razvojnih potreb

## ENOTA 7.1 Pregled in vrednotenje lastnega dela

CILJ: Kandidat lahko preuči in ovrednoti lastno uspešnost in delovne metode

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>7.1.1 Izpolnjevanje organizacijskih zahtev glede razvoja</b>	Kandidatu razloži:  ...politiko organizacije na področju strokovne prakse in njene implikacije za lasten razvoj	Kandidat zna:  ...razumeti organizacijske potrebe in strategijo razvoja kadrov		
<b>7.1.2 Določitev in uporaba ciljev metode S.M.A.R.T. za razvoj</b>	Kandidatu razloži:  ...ciljno osredotočene metode samoocenjevanja	Kandidat zna:  ...ovrednotiti svoje delo na podlagi dogovorjenih ciljev		
<b>7.1.3 Zbiranje in uporaba dokazov iz lastnega dela</b>	Kandidatu razloži:  ...kako naj interpretira dokaze o lastni delovni uspešnosti  ...metode za pregled in interpretacijo dosežkov v strokovni praksi  ...kdo so ljudje, ki lahko podkrepijo njegovo razlago dokazov delovne uspešnosti	Kandidat zna:  ...za oceno lastnega dela uporabiti izbor veljavnih in zanesljivih dokazov, kar vključuje tudi oceno vplivov lastnega obnašanja in lastnih vrednot na druge  ...v interpretiranje dokazov vključiti tudi druge ljudi  ...s pomočjo dokazov osvetliti lastno delo in strokovne teme		
<b>7.1.4 Identificirati prednosti in slabosti ter jim prilagoditi cilje</b>	Kandidatu razloži:  ...dejavnike, ki vplivajo na zmožnost identifikacije lastnih razvojnih potreb  ...metode za vrednotenje predlaganih sprememb v kontekstu posameznikovega trenutnega dela	Kandidat zna:  ...sprejeti kritiko na pozitiven način in oceniti njeno verodostojnost in pomen  ...ponovno ovrednotiti cilje v luči dokazov o uspešnosti dela		

## ENOTA 7.2 Identifikacija lastnih razvojnih potreb

CILJ: Kandidat je zmožen načrtovati svoj strokovni razvoj

Naloga	Naloga učitelja / mentorja	Učni rezultati	Izpolniti v skladu z lokalnimi zahtevami	
			Učna metoda	Reference
<b>7.7.1</b> Identifikacija osebnih razvojnih potreb, ki so v skladu s cilji organizacij	Kandidatu razloži:  ...načine, kako identificirati potrebe, ki jih postavlja delovno mesto in organizacija	Kandidat zna:  ...uskladiti lasten razvoj s poslovnimi cilji organizacije		
<b>7.2.2</b> Priprava načrta, ki upošteva organizacijske potrebe in trenutna gibanja	Kandidatu razloži:  ...metode za pripravo lastnega akcijskega načrta  ...kako zunanje trende in dosežke s pridom uporabiti za izboljšanje lastne učinkovitosti	Kandidat zna:  ... pripraviti akcijski načrt za lasten razvoj  ...ovrednotiti vpliv lokalnih, državnih in globalnih vplivov na vse vidike strokovnega razvoja		



# 4. Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc

Za INFORMATORJE ali OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV in SKRBNIKOV OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

---



# 4.1

---

## Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc

Za INFORMATORJE ali OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV in SKRBNIKOV OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

---

### 1. MODUL:

Vzpostavitev komunikacije s stranko, ki ji bo informator/svetovalec svetoval in jo usmerjal

---

## UVOD

Osrednja tema tega modula je naučiti informatorja/osebnega svetovalca kako naj vzpostavi komunikacijo z osebami, ki iščejo nasvet in pomoč v svojem imenu ali v imenu druge osebe. Poleg ustvarjanja prijetnega okolja, ki spodbuja učinkovito izmenjavo podatkov, je treba biti pozoren tudi na morebitne kulturne razlike. Tako lahko, na primer, oseba, ki išče pomoč, govori drug jezik, ima okvaro sluha, je pod stresom in ne more povezano govoriti ali pa ima svetovalni delavec omejeno senzorno zaznavnost.

Svetovalec mora znati opredeliti stopnjo in značaj komunikacijskih razlik in znati pozitivno vplivati na uspešnost komunikacije. Spodbujanje uspešne komunikacije v takih primerih pomeni, da informator ustrezno modificira lasten način komuniciranja, tako da čim bolj jasno govori, uporablja preprosta jezikovna sredstva in prilagodi okolje, da je bolj spodbudno za učinkovito komunikacijo.

**Cilj:** “Po končanem modulu bodo kandidati razumeli, na kaj morajo posebej paziti, če želijo strankam z različnimi potrebami in omejitvami ponuditi primeren nasvet in napotke.”

## VSEBINA MODULA

**ENOTA 1.1** Vzpostavitev komunikacije

**ENOTA 1.2** Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne razlike ali fizične komunikacijske ovire

<b>Vrste dokazil – okrajšave</b>	
Opazovanje kandidata s strani ocenjevalca	<b>O</b>
<b>Pregled dokazil iz zbirne mape (portfelja), ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Pregled izdelka	<b>PI</b>
Pregled izjav prič	<b>PIP</b>
Pregled zgodovine primera	<b>PZP</b>
Pregled osebne izjave	<b>POI</b>
Pregled pisnih odgovorov na vprašanja	<b>PPO</b>
<b>Izpraševanje kandidata ali stranke, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Izpraševanje kandidata	<b>IK</b>
Izpraševanje priče	<b>IP</b>
Strokovna razprava	<b>SR</b>

<b>Navedite tudi vse druge okrajšave, ki jih uporabljate pri ocenjevanju:</b>	

## ENOTA 1.1 Vzpostavitev komunikacije

CILJ: Kandidat zna ustvariti okolje, ki spodbuja učinkovito komunikacijo

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Iniciale ocenj.
<p><b>1.1.1</b> <b>Kako</b> <b>prebiti led</b></p>	<p>Kandidatu razloži: ... kako naj strankam predstavi storitev v različnih kontekstih</p> <p>... kako naj poskrbi, da bo stranka ugotovila, katere storitve so ji na voljo</p>	<p>Kandidat zna stranki predstaviti storitev na primeren način</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja + Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 1.1 Vzpostavitev komunikacije

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
1.1.2 Obvladova nje časa	<p>Kandidatu razloži:            ....organizacijske postopke za dodeljevanje časa posameznim strankam</p> <p>....kako naj ustvari okolje, ki bo stranko spodbudilo, da izrazi svoje zahteve</p> <p>....kako naj uporabi komunikacijske spretnosti, da stranki pomaga izraziti njene zahteve</p> <p>....kaj predstavlja varno okolje za ponudnike storitev in kaj za uporabnike</p>	Kandidat zna strankam zagotoviti potreben čas in pomoč, da lahko izrazijo svoje zahteve	<p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 1.1 Vzpostavitev komunikacije

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Iniciale ocenj.
1.1.3 Zaupnost	Kandidatu razloži: ...kakšne so meje zaupnosti  ....zakaj je pomembno strankam zagotoviti zaupnost  ...zakaj je pomembno, da se stranke zavedajo meja zaupnosti	Kandidat zna strankam zagotoviti, da bo za posredovane informacije veljalo načelo zaupnosti	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 1.1 Vzpostavitev komunikacije

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Iniciale ocenj.
1.1.4 Reševanje težav	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kakšne težave in ovire se lahko pojavijo pri komunikaciji</p> <p>...kako zmanjšati vpliv težav in ovir na potek komunikacije</p> <p>... kakšna podpora je potrebna, da se zmanjša učinek težav pri komunikaciji in kdo lahko tako podporo nudi</p>	Kandidat zna sprejeti potrebne ukrepe za zmanjšanje vpliva vsakršnih težav pri komunikaciji	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 1.1 Vzpostavitev komunikacije

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>1.1.5</b> <b>Gašenje</b> <b>požarov</b>	Kandidatu razloži:  ...katere situacije, ki se lahko pojavijo, zahtevajo takojšnje ukrepanje  ...kako ukrepati v različnih situacijah	Kandidat zna prepoznati vsako situacijo, v kateri je treba nemudoma ukrepati, da se pomaga stranki, in tudi primerno ukrepati	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

## ENOTA 1.2 Potrudite se, da bo komunikacija učinkovita, četudi so posredi kulturne ali fizične komunikacijske ovire

CILJ: Kandidat zna prepoznati in odpraviti ovire za učinkovito komunikacijo

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
1.2.2 Težave pri komuniciranju	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...razloge, zakaj se komunikacija včasih ne razvije ali celo ne uspe</p> <p>...vpliv, ki ga imajo na komunikacijo osebna prepričanja in preference (npr. kako lahko kulturno ozadje določa, kdo sme govoriti v družbenem okolju)</p> <p>...kako je mogoče komunikacijo napačno razumeti, če nimamo potrebnih osnovnih informacij (npr. konteksta, klinične zgodovine primera)</p> <p>...vplive osebnih prepričanj in preferenc ter posameznikovega kulturnega okolja na podatke, ki jo jih osebe pripravljene razkriti, in komu</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...okolje ustrezno spremeniti, kadar je to potrebno za izboljšanje komunikacije</p> <p>...poiskati nasvet usposobljene osebe, kadar komunikacija ni uspešna</p> <p>...na potek komunikacije spodbudno vplivati s položajem telesa, obrazno mimiko, telesno govorico in telesnim stikom na način, ki je primeren za osebe, vpletene v razgovor</p> <p>...s posebnimi dejavnostmi za izboljšanje odnosov med ljudmi pomagati ljudem k učinkovitejši komunikaciji</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
1.2.4 Komunikacijska pomagala	Pregled različnih vrst zaznavne in komunikacijske opreme, tudi vse opreme, ki se uporablja za pomoč pri komuniciranju, vidno ali slušno, kot so na primer slušni aparati, očala in elektronske oblike komunikacije	Kandidat zna: ...prepoznati potrebo po in razpoložljivost posebne opreme  ...preveriti, ali zaznavna in komunikacijska oprema pravilno deluje	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

# Boljša kakovost življenja za starše in skrbnike otrok s posebnimi potrebami



AN EU FUNDED GRUNDTVIG 1 PROJECT REF 225882-CP-2005-1-RO-GRUNDTVIG G1

## 4.2

---

### Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc

Za INFORMATORJE ali OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV IN SKRBNIKOV OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

---

### 2. MODUL: Vodenje procesa informiranja

---

## UVOD

Namen modula je kandidate usposobiti za posredovanje informacij strankam. Informacije so lahko posredovane v pisni obliki ali ustno. Možna je tudi uporaba drugih formatov in komunikacijskih metod, npr. znakovne pisave, Braillove pisave itd., če to zahtevajo posebne potrebe stranke.

**Cilj:** “Po končanem modulu bo kandidat znal ugotoviti strankine potrebe po informacijah in jih izpolniti.”

## VSEBINA MODULA

**ENOTA 2.1** Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje

**ENOTA 2.2** Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

<b>Vrste dokazil – Kratice</b>	
Opazovanje kandidata s strani ocenjevalca	<b>O</b>
<b>Pregled zbirne mape (portfelja) dokazil, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Pregled izdelka	<b>EP</b>
Pregled izjave prič	<b>EWT</b>
Pregled zgodovine primera	<b>ECH</b>
Pregled osebne izjave	<b>EPS</b>
Pregled pisnih odgovorov na vprašanja	<b>EWA</b>
<b>Izpraševanje kandidata ali priče, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Izpraševanje kandidata	<b>QC</b>
Izpraševanje priče	<b>QW</b>
Strokovna razprava	<b>PD</b>

<b>Navedite tudi vse druge okrajšave, ki jih uporabljate pri ocenjevanju:</b>	

## ENOTA 2.1 Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje

CILJ: Kandidat zna ugotoviti zahteve različnih strank po informacijah

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>2.1.1 Ocenjevanje potreb</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kako naj spodbudi stranko, da bo izrazila svoje potrebe</p> <p>...težave, ki lahko nastopijo, ko stranka razkrije svoje potrebe in okoliščine</p> <p>...dejavnike, ki lahko vplivajo na sposobnost stranke, da dostopa do informacij</p> <p>...različne razloge, zaradi katerih stranke iščejo informacije</p> <p>...kako oceniti potrebe strank</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...spodbuditi stranko, da izrazi svojo potrebo po informacijah</p> <p>...skupaj s stranko preučiti razloge, zakaj potrebuje informacije</p> <p>...pravilno oceniti strankino potrebo po informacijah</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		



## ENOTA 2.1 Opredelitev informacij, ki jih stranka potrebuje

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>2.1.3 Zaupnost in zakoni</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...ustrezne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, varnosti, zaupnosti in varstva podatkov</p> <p>... posledice neupoštevanja zgornjih zahtev</p> <p>....kako pridobiti informacije o zadevnih zahtevah</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>....upoštevati vso veljavno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične zahteve</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 2.2 Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

CILJ: Kandidat zna strankam posredovati zahtevane informacije

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. Inicialke ocenj.
<b>2.2.1</b> <b>Vrste</b> <b>informacij</b>	Kandidatu razloži:  ...različne razpoložljive metode za zagotavljanje informacij  ...kako je mogoče informacije predstaviti v različnih formatih	Kandidat zna:  ...dogovoriti se s stranko za primerno metodo posredovanja informacij	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

## ENOTA 2.2 Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. Inicialke ocenj.
<b>2.2.2 Informacijski sistemi</b>	Kandidatu razloži: ...organizacijske sisteme za shranjevanje informacij in zakaj jih je treba uporabljati ...postopke, ki se nanašajo na uporabo teh sistemov	Kandidat zna: ...iznašati relevantne informacije iz ustreznih sistemov ...zagotoviti, da je posredovana informacija ažurna in lahko zadovolji različne potrebe stranke	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)  <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)  <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

## ENOTA 2.2 Zagotavljanje informacij, ki bodo izpolnile potrebe stranke

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. Iniciale ocenj.
<b>2.2.3</b> <b>Posredovanje</b> <b>pravilnih</b> <b>informacij</b>	Kandidatu razloži: ...kakšno količino informacij naj posreduje posameznim strankam ...kakšna oblika informacije je primerna za posamezno stranko ...kako naj preveri ažurnost, točnost in primernost informacije, ki jo posreduje stranki ...kako zagotoviti, da je informacija, ki jo posreduje, objektivna in ni stereotipna	Kandidat zna: ...določiti količino in vsebino informacije, ki izpolnjuje zahteve stranke	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)  <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)  <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		







## 4.3

# Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc

Za INFORMATORJE ali OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV IN SKRBNIKOV OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

---

## 3. MODUL: Krepitev vloge strank

---

## UVOD

Modul je namenjen informatorjem/svetovalcem ki zaradi narave svojega dela delujejo neposredno s strankami in jim pomagajo pridobiti spretnosti in samozavest, ki jim bodo omogočile ukrepati samostojno. Svetovalec lahko nudi trajno podporo strankam v času obravnavanja primera, v okviru katerega bodo stranke morda zastopale tudi zunanje organizacije, v takih primerih pa svetovalci v postopku ne morejo več formalno sodelovati.

**Cilj:** “Po končanem modulu bodo kandidati razumeli, kako naj na stranko prenesejo odgovornost za dejanja in zastopanje na ravni, ki je primerna za posamezno stranko.”

## VSEBINA MODULA

ENOTA 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti strank

ENOTA 3.2 Pomoč strankam, da same ukrepajo

ENOTA 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

<b>Vrste dokazil – kratice</b>	
Opazovanje kandidata s strani ocenjevalca	<b>O</b>
<b>Pregled zbirne mape (portfelja) dokazil, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Pregled izdelka	<b>PI</b>
Pregled izjave prič	<b>PIP</b>
Pregled zgodovine primera	<b>PZP</b>
Pregled osebne izjave	<b>POI</b>
Pregled pisnih odgovorov na vprašanja	<b>PPO</b>
<b>Izpraševanje kandidata ali priče, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Izpraševanje kandidata	<b>IK</b>
Izpraševanje priče	<b>IP</b>
Strokovna razprava	<b>SR</b>

<i>Navedite tudi vse druge okrajšave, ki jih uporabljate pri ocenjevanju:</i>	



## ENOTA 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti strank

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>3.1.2 Osnovna pravila</b>	Kandidatu razloži:  ...kdaj je primerno stranko podpreti, da samostojno ukrepa  ...kakšno začetno pomoč lahko nudi stranki  ...oblike trajne podpore, ki jo lahko ponudi, in zakaj je pomembno, da stranka to obliko pomoči pravilno razume	Kandidat zna:  ...stranki predstaviti vsebino in obseg pomoči, ki jo lahko zagotovi, in preveri, ali je stranka povedano razumela	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

## ENOTA 3.1 Opredelitev potreb in zmožnosti strank

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>3.1.3</b> <b>Upoštevanje zakonov</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>.....ustrezne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, varnosti, zaupnosti in varstva podatkov; pomen upoštevanja teh zahtev ter posledice neupoštevanja</p> <p>...organizacijske sisteme in postopke za shranjevanje podatkov o strankah</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...preveriti, ali stranka razume in sprejema določbe veljavne zakonodaje, pravilnikov, smernic in etičnih kodeksov, ki opredeljujejo sodelovanje</p> <p>...voditi evidence sodelovanja v ustreznih sistemih</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		





## ENOTA 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

**CILJ:** Kandidat zna opredeliti oblike trajne pomoči in se s stranko dogovori, katero obliko pomoči ji bo nudil, bodisi sam ali v sodelovanju z drugimi

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>3.3.1</b> <b>Dogovor o naslednjih korakih</b>	Kandidatu razloži:  ...oblike pomoči, ki jo lahko nudi stranki	Kandidat zna:  ...skupaj s strankami določiti vsebino in obliko pomoči, ki ji jo bo trajno nudil	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

### ENOTA 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>3.3.2 Spremljanje napredka</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...načine, kako ob upoštevanju dogovorjenih meril nadzorovati doseženi napredek</p> <p>...težave, ki se lahko pojavijo pri izvajanju dejavnosti, in načine reševanja teh težav</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>....spremljati napredek aktivnosti ob upoštevanju dogovorjenih meril in se o napredku pogovoriti tudi s stranko</p> <p>...v sodelovanju s stranko določiti nadaljnje ukrepe, ki jih je treba sprejeti, da bi zagotovili napredek, in določiti, kdo je odgovoren za njihovo izvajanje</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		



### ENOTA 3.3 Stalna podpora strankam v času izvajanja aktivnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>3.3.4 Zaključni postopki</b>	Kandidatu razloži:  ....organizacijske sisteme in postopke, namenjene zapisovanju napotitev, in zakaj so te evidence tako pomembne	Kandidat zna:  ...voditi podrobne evidence stikov s strankami v ustreznih sistemih	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		



## 4.4

Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc  
Za INFORMATORJE ali OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV in SKRBNIKOV OTROK  
S POSEBNIMI POTREBAMI

---

## 4. MODUL: Reševanje konfliktov

---

## UVOD

Modul je namenjen informatorjem/osebnim svetovalcem ki želijo vzpostaviti produktiven delovni odnos s težavnimi strankami in jim pomagati, da izrazijo svoje potrebe. Svetovalec bo moral stranki pomagati, da se bo počutila prijetno in sproščeno in nato raziskati dodatne informacije, ki jih bo zadržana stranka z njim pripravljena deliti. Poleg tega mora svetovalec znati prepoznati in preprečiti grozeče konfliktna situacije, v kolikor je to seveda mogoče. Če se pojavi potreba po takojšnjem ukrepanju, mora vedeti, kaj storiti. Take situacije lahko zajemajo tudi varno ravnanje z ljudmi, ki so nesramni ali celo nasilni.

**CILJ:** “Po končanem modulu bodo kandidati znali identificirati in varno obvladati stresne situacije, ki bi verjetno vodile v konflikt.”

## VSEBINA MODULA

ENOTA 4.1 Pomoč strankam, da raziščejo svoje probleme in skrbi

ENOTA 4.2 Vodenje poteka razgovora

ENOTA 4.3 Kako zaključiti razgovor

<b>Vrste dokazil – kratice</b>	
Opazovanje kandidata s strani ocenjevalca	<b>O</b>
<b>Pregled zbirne mape (portfelja) dokazil, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Pregled izdelka	<b>PI</b>
Pregled izjave prič	<b>PIP</b>
Pregled zgodovine primera	<b>PZP</b>
Pregled osebne izjave	<b>POI</b>
Pregled pisnih odgovorov na vprašanja	<b>PPO</b>
<b>Izpraševanje kandidata ali priče, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Izpraševanje kandidata	<b>IK</b>
Izpraševanje priče	<b>IP</b>
Strokovna razprava	<b>SR</b>

<i>Navedite tudi vse druge okrajšave, ki jih uporabljate pri ocenjevanju:</i>	

## ENOTA 4.1 Podpora strankam, da raziščejo svoje težave in skrbi

**CILJ:** Kandidat razume tehnike, potrebne za vnaprejšnjo pripravo na probleme, in težavne stranke spodbuja, da z njim delijo informacije

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>4.1.1</b></p> <p><b>Spodbujajte in cenite prispevek strank</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kakšno vzdušje in okolje ustrezata posameznim strankam</p> <p>...v kakšnih situacijah bi se stranke lahko počutile neprijetno in kako se jim izogniti</p> <p>...zakaj je pomembno prepoznati okoliščine, v katerih se nahaja stranka, in poznati njene prioritete</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...ustvariti tako vzdušje in okolje, v katerem se bo stranka dovolj prijetno počutila, da se bo pripravljena pogovarjati o svojih težavah in skrbih</p> <p>...prepoznati in opredeliti trenutno situacijo, odgovornosti in prioritete stranke</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.1 Podpora strankam, da raziščejo svoje težave in skrbi

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>4.1.2</b></p> <p><b>Priprava na težaven razgovor</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...organizacijske postopke, ki veljajo v primeru, da stranka koristi tudi svetovalne storitve in pomoč druge agencije, in zakaj je to potrebno dognati</p> <p>...razloge, zaradi kateri se stranko lahko izloči iz programa uporabe storitve in organizacijske postopke za reševanje takih situacij</p> <p>...razloge, zakaj stranka morda ni upravičeni uporabnik storitve</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...ugotoviti, ali tako svetovanje in pomoč stranki že nudi druga agencija in v tem primeru izvesti ustrezne organizacijske postopke</p> <p>...ugotoviti in izvesti ustrezne organizacijske postopke v primerih, ko je stranka izločena iz programa prejemanja pomoči ali do uporabe storitev ni upravičena</p> <p>...upošteva vso zadevno zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse, tudi morebitno nasprotje interesov</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.1 Podpora strankam, da raziščejo svoje težave in skrbi

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>4.1.3</b></p> <p><b>Razjasnitev strankinih interesov</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...načine, kako stranki da možnost, da se poglobi v svoje težave</p> <p>...vrste težav, ki se lahko pojavijo, in načine, kako jih obravnavati</p> <p>...načine, kako ugotoviti naravo in resnost različnih težavnih tem in kako povzeti glavne ugotovitve</p> <p>...katere situacije zahtevajo takojšnje ukrepanje in kako jih obravnavati</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...stranki omogočiti, da se poglobi v svoje težave</p> <p>...se poglobljeno ukvarjati s težavami, ki jih izpostavi stranka, in opredeliti njihovo naravo in pomen</p> <p>...povzeti ugotovitve o strankinih težavah in od stranke dobiti potrditev, da jo je pravilno razumel</p> <p>...opredeliti vse situacije, kjer je potrebno takojšnje ukrepanje, da se pomaga stranki, in zna v takih situacijah tudi primerno ukrepati</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.2 Vodenje poteka razgovora

**CILJ:** Kandidat pozna tehnike, s katerimi lahko izboljša prispevek strank v razgovoru, prepozna pasti razgovora in pozna ustrezne načine, kako varno pripeljati razgovor do konca

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>4.2.1</b></p> <p><b>Razjasnitev okoliščin, v katerih se nahaja stranka</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kako stranki zagotoviti priložnosti, da prispeva k razgovoru</p> <p>...vrste informacij, ki jih je treba pridobiti od strank</p> <p>...zakaj je pomembno, da se med razgovorom odziva v rednih intervalih</p> <p>...kako lahko stranko med razgovorom pomiri in ji pokaže, da jo sprejema</p> <p>...organizacijske smernice in postopke za zagotavljanje odgovorov strank</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...stranki pripraviti priložnosti, da bo lahko prispevala k razgovoru</p> <p>...spodbuditi stranke, da razkrijejo dodatne informacije o svoji situaciji ali potrebah</p> <p>...odzvati se na sprotne potrebe strank v vsaki fazi razgovora</p> <p>...na primeren način pokazati stranki, da ga povedano zanima</p> <p>...odzvati se v skladu s smernicami in postopki, ki se uporabljajo v organizaciji</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.2 Vodenje poteka razgovora

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>4.2.2</b> <b>Predvidite</b> <b>konfliktno</b> <b>situacijo</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...kako naj prepozna znake povečanega stresa pri strankah in kakšne posledice ta lahko ima</p> <p>...vrste problemov, ki se lahko pojavijo, in načine, kako jih reševati</p> <p>...zakaj je pomembno soočiti se s problemi ter kaj se lahko zgodi, če se z njimi ne spoprimemo</p> <p>...organizacijske postopke varovanja zdravja in ocene tveganj za različne postopke razgovorov</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...prepoznati znake povečanega stresa v času trajanja razgovora in ugotoviti, kako resni so lahko ima</p> <p>...prepoznati probleme pri nadaljevanju razgovora in se z njimi uspešno spopasti</p> <p>...poskrbeti, da se izvajajo vsi postopki varovanja zdravja in ocene tveganj, ki veljajo v organizaciji, vključno s tveganjem za lastno zdravje in varnost</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.2 Vodenje poteka razgovora

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>4.2.3</b> <b>Soočenje s konfliktno situacijo</b>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...na kakšen način stranke izražajo konfliktno obnašanje in načine, kako tako obnašanje zmanjšati</p> <p>...organizacijske postopke za zaključevanje razgovorov z nesramnimi ali nasilnimi strankami</p> <p>...organizacijske postopke, ki jih je treba uporabiti, kadar svetovalec doseže meje svojih pristojnosti</p> <p>...ustrezne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov; zakaj jih je treba upoštevati in kakšne so posledice neupoštevanja</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...prepoznati meje lastnih pristojnosti pri delu s težavnimi strankami</p> <p>...prepoznati težavne ali zahtevne stranke in se nanje odzvati tako, da ohrani stik in zmanjša težavno obnašanje ali razgovor varno zaključi upoštevajoč postopke organizacije</p> <p>...ravnanje v skladu z veljavnimi državnimi, lokalnimi in organizacijskimi zahtevami glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b>  Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>  Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>  Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.3 Kako končati razgovor

CILJ: Kandidat zna presoditi, kdaj in kako naj stranki ponudi priložnost, da sama zaključi pogovor

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>4.3.1</b></p> <p><b>Kako zaključiti razgovor</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...na kakšen način stranke pokažejo, da želijo končati razgovor</p> <p>...koliko časa in virov je na voljo za razgovor</p> <p>...oblike napetosti, ki se lahko pojavijo ob stiku s stranko</p> <p>...zakaj je pomembno, da stranki zagotovi, da bo spoštoval njene želje</p> <p>...kako povzeti glavne ugotovitve razgovora in sklepe</p> <p>...do kakšne nadaljnje podpore je lahko upravičena stranka</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...ustvariti situacije, v katerih stranke lahko jasno pokažejo, da želijo končati razgovor</p> <p>...učinkovito obvladovati neskladje med časom in viri, ki so na voljo za razgovor, in potrebami stranke</p> <p>...stranki zagotoviti, da bodo njene želje tudi po razgovoru upoštevane</p> <p>...povzeti diskusije in dogovorjene sklepe ter preveriti, ali stranka povedano razume in potrjuje</p> <p>...določiti in razložiti aktivnosti, s katerimi se zagotovi podpora stranki po končanem razgovoru</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 4.3 Kako končati razgovor

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<p><b>4.3.2</b></p> <p><b>Varen zaključek razgovora</b></p>	<p>Kandidatu razloži:</p> <p>...pozna organizacijske postopke, ki se uporabijo za končanje razgovora z nesramnimi ali nasilnimi strankami</p> <p>...pozna organizacijske sisteme in postopke za snemanje razgovorov in ve, zakaj je pomembno uporabljati ustrezne sisteme ter pozna posledice neuporabe le-teh</p>	<p>Kandidat zna:</p> <p>...upoštovati organizacijske postopke za varno končanje razgovora, če stranka postane nesramna ali nasilna</p> <p>...rezultate razgovora in sklepe evidentirati v ustrezne sisteme</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

# Boljša kakovost življenja za starše in skrbnike otrok s posebnimi potrebami



AN EU FUNDED GRUNDTVIG 1 PROJECT REF 225882-CP-2005-1-RO-GRUNDTVIG G1

## 4.5

Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc  
Za INFORMATORJE/ OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV in SKRBNIKOV OTROK S  
POSEBNIMI POTREBAMI

---

## 5. MODUL: Ravnanje z ljudmi

---

## UVOD

Glavni namen modula je pokazati, kako lahko najbolje izkoristimo potencial skupine in članov skupin, da bodo lahko izpolnili cilje organizacije. Modul zajema dodeljevanje dela, določitev ciljev in izdelavo načrtov ter izbiro metod dela. Pokriva tudi spremljanje in ocenjevanje dela članov skupine ter povratno informacijo o delovni uspešnosti.

Da bi lahko *dodelili delo skupinam in posameznikom*, se morajo vodje odločiti, kako naj naloge in odgovornosti razdelijo med člane skupine. Pri tem morajo v največji meri upoštevati sposobnosti članov skupine in jim nuditi priložnost, da se učijo in se v okviru svojih vlog razvijajo. Vodje morajo članom skupine na jasen način razložiti, kaj se od njih pričakuje, in preveriti, kako predani so posamezni člani svojemu delu. Kadar so viri omejeni, je treba določiti prednostne cilje ali prerazporediti vire ob čim manjših prekinitvah dela.

*Ko se s skupinami in posamezniki dogovarjajo o ciljih in delovnih načrtih*, morajo vodje določiti in sporazumno potrditi cilje in delovne načrte, ki so specifični, merljivi, dosegljivi, realistični in časovno opredeljeni (metoda "SMART" – Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time-bound) in so skladni s cilji in politiko organizacije. Načine dela je treba dovolj podrobno razložiti, da člani skupine razumejo svoje cilje in odgovornosti. Načrte, cilje in delo je treba sprotno ažurirati glede na doseženi napredek in spremembe.

Da bi lahko *ocenili delovno uspešnost skupin in posameznikov*, morajo vodje tem jasno povedati, zakaj je treba spremljati, kako opravljajo svoje delo, in zakaj morajo tudi skupine in posamezniki ocenjevati svoje delo, kadar je to mogoče. Delovna uspešnost se meri na podlagi jasno opredeljenih in sprejetih meril, ki upoštevajo organizacijske omejitve in osebno situacijo posameznika.

*Za povratno informiranje skupin in posameznikov o delovni uspešnosti* vodje potrebujejo redne podatke, ki temeljijo na objektivni oceni uspešnosti. S podatki o delovni uspešnosti predstavijo dosežke ocenjevanca, hkrati pa dajejo konstruktivne predloge in spodbujajo izboljšave. Zaupnost in spoštovanje do zadevnega posameznika sta ključnega pomena v vseh fazah procesa. Poleg tega morajo skupine in posamezniki imeti možnost, da se na povratno informacijo o svoji delovni uspešnosti odzovejo in predlagajo, kako bi jo lahko izboljšali v prihodnje.

**CILJ:** "Ob zaključku modula bodo kandidati razumeli pomen uspešnega vodenja."



## ENOTA 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti

CILJ: Kandidat zna dodeliti delo skupinam in posameznikom

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>5.1.1</b> <b>Vključevanje ljudi v process odločanja</b>	Kandidatu razloži, kako pomembno je jasno opredeliti vloge in odgovornosti in obenem zagotoviti, da skupine in posamezniki samostojno sprejemajo odločitve, ki zadevajo razporeditev njihovega dela in odgovornosti	Kandidat razume pomen vključevanja vseh strank v proces sprejemanja odločitev o razporejanju dela med skupinami in pomen jasno opredeljenih odgovornosti in meja pristojnosti	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
5.1.2 Jasna komunikacija	Kandidatu razloži in prikaže, kako naj ustno, pisno in s pomočjo grafičnih sredstev razvija in predstavi delovne načrte	Kandidat razume, da je treba jasne podatke o razporeditvi dela podajati na taki stopnji in v obsegu, ki je posamezniku najbolj primeren, in posredovane podatke občasno potrditi	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
5.1.3 Optimizacija človeških virov	Kandidatu razloži dejavnike, ki jih je treba upoštevati pri dodeljevanju dela posameznikom v skupini	Kandidat zna oceniti zmožnost in sposobnost skupin in njihovih članov in temu primerno razporediti delo	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. o. Iniciale ocenj.
5.1.4 Izkustveno učenje	Kandidatu razloži, kako naj spodbuja izkustveno učenje z namenom razvijati kompetence posameznikov v skladu z njihovimi učnimi potrebami in razvojnimi načrti	Kandidat razume, da je za člane skupine delo lahko tudi priložnost za doseganje njihovih razvojnih ciljev	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.1 Delegiranje dela in odgovornosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. o. Inicialke ocenj.
5.1.5 Ravnovesje med dodeljenim delom in viri	Kandidatu razloži, kako naj oblikuje seznam prednostnih nalog in ga po potrebi prilagodi razpoložljivosti virov	Kandidat zna zagotoviti, da sta razporeditev dela in prednostni seznam nalog skladna s cilji, politiko in vrednotami skupine in organizacije	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.2 Opredelitev delovnih ciljev

**CILJ: Kandidat zna za svoje osebe oblikovati specifične, merljive, realistične in časovno opredeljene cilje**

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>5.2.1</b> <b>Poslovno osredotočeni delovni cilji</b>	Kandidatu razloži, kako naj poslovne cilje pravilno izrazi z uporabo metode SMART in da naj ti ostanejo oporne točke za delovne načrte in terminske plane organizacije	Kandidat razume, kako delovne cilje, načrte in terminske plane povezovati s cilji organizacije in poskrbeti, da so ti realistični in dosegljivi v okviru organizacijskih omejitev	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.2 Opredelitev delovnih ciljev

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>5.2.2 Pregled delovnih načrtov</b>	Kandidatu razloži, kako naj pregleda delovne cilje v skladu s spremembami in dopolni poslovne načrta in finančnimi omejitvami	Kandidat razume potencialni vpliv sprememb poslovnega načrta na delovne cilje, načrte in terminske plane.	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.3 Ocenjevanje uspešnosti

CILJ: Kandidat mora vedeti, kako naj izvede veljavno ocenjevanje delovne uspešnosti za skupine in posameznike

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. Inicialke ocenj.
<b>5.3.1</b> <b>Ocenjevanje uspešnosti in izboljšava storitev</b>	Kandidatu razloži, na kakšen način spremljanje in ocenjevanje uspešnosti skupin in posameznikov lahko prispeva k trajnemu izboljšanju storitve in kako pomembno je to sporočilo prenašati tudi na zaposlene	Kandidat razume postopke ocenjevanja uspešnosti in ter pomen seznanjanja vseh zaposlenih z organizacijsko politiko ocenjevanja uspešnosti	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.3 Ocenjevanje uspešnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>5.3.2</b> <b>Različne oblike ocenjevanja</b>	Kandidatu razloži različne oblike ocenjevanja uspešnosti in pomen samoocenjevanja	Kandidat razume, da je treba skupinam in posameznikom dati možnost, da <b>spremljajo in ocenijo</b> lastno učinkovitost na podlagi ciljev in delovnih načrtov	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.3 Ocenjevanje uspešnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. o. Inicialke ocenj.
<b>5.3.3</b> <b>Tehnike ocenjevanja uspešnosti</b>	Kandidatu razloži in prikaže tehnike ocenjevanja uspešnosti, ki so poštene, dosledne in veljavne in omogočajo nepristransko ocenjevanje, ki temelji na jasnih, vnaprej dogovorjenih merilih	Kandidat zna določiti merila za ocenjevanje uspešnosti, ki omogočajo objektivno in zanesljivo oceno posameznikove učinkovitosti	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.4 Povratna informacija o delovni uspešnosti

CILJ: Kandidat mora znati posredovati povratno informacijo o oceni uspešnosti skupinam in posameznikom

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. Inicialke ocenj.
<b>5.4.1 Medosebne spretnosti podajanja povratne informacije</b>	Kandidatu razloži, kako pomembne so dobre komunikacijske spretnosti pri posredovanju povratne informacije, in kako pomembno je izbrati primeren čas in prostor, da skupini in posameznikom sporočite svoje ugotovitve	Kandidat razume medosebne spretnosti, ki so potrebne, kadar želimo posameznikom nuditi povratno informacijo v obliki in na način, ki ohranja in izboljšuje njihovo delovno uspešnost	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.4 Povratna informacija o delovni uspešnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
5.4.2 Trepljanje po rami	Kandidatu razloži, da uporaba pravilnih tehnik motivira člane skupine in povečuje njihovo predanost delu	Kandidat razume, da s povratno informacijo ocenjujemo dosežke skupine in posameznikov ter da je to priložnost, da izkaže spoštovanje do njihovega prispevka	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.4 Povratna informacija o delovni uspešnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>5.4.3</b> <b>Konstruktivna kritika</b>	Kandidatu razloži pomen zagotavljanja konstruktivnih predlogov o tem, kako izboljšati posameznikovo učinkovitost in katere aktivnosti v ta namen lahko uporabimo	Kandidat razume, da skozi povratno informacijo posamezniki dobijo konstruktivne predloge in spodbudo, da v prihodnje izboljšajo svojo uspešnost pri doseganju zastavljenih delovnih in razvojnih ciljev	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 5.4 Povratna informacija o delovni uspešnosti

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
5.4.4 Zaupnost	Kandidatu razloži zahteve po popolni zaupnosti v postopku povratne informacije	Kandidat razume situacije, v katerih povratno informacijo izrazi tako, da ne zanemari spoštovanja do posameznika in njegove/njene potrebe po zaupnosti	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		



## 4.6

Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc  
Za INFORMATORJE/OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV IN SKRBNIKOV OTROK S  
POSEBNIMI POTREBAMI

---

## 6. MODUL: Obvladovanje obsega dela

---

# UVOD

Namen modula je pomagati vsem, ki so odgovorni za obvladovanje obsega svojega dela. Uravnavanje obsega dela je pomembno, kadar želimo zagotoviti primerno obravnavo primerov, s katero bomo v časovnih okvirih, določenih za posamezno storitev, dosegli rezultate, ki jih zahteva stranka.

Modul od kandidatov zahteva, da so zmožni:

- pripraviti in voditi spise o primerih
- pregledati svoj obseg dela
- določiti prednostne delovne naloge

**CILJ:** "Po končanem modulu bodo kandidati razumeli vse vidike uspešnega obvladovanja primerov strank z različnimi potrebami."

## VSEBINA MODULA

- ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih
- ENOTA 6.2 Pregled osebnega obsega dela
- ENOTA 6.3 Določanje prednostnih nalog za uravnavanje obsega dela

Vrste dokazil – Kratice	
Opazovanje kandidata s strani ocenjevalca	O
<b>Pregled zbirne mape (portfelja) dokazil, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Pregled izdelka	EP
Pregled izjave prič	EWT
Pregled zgodovine primera	ECH
Pregled osebne izjave	EPS
Pregled pisnih odgovorov na vprašanja	EWA
<b>Izpraševanje kandidata ali priče, ki ga opravi ocenjevalec:</b>	
Izpraševanje kandidata	QC
Izpraševanje priče	QW
Strokovna razprava	PD

Navedite tudi vse druge okrajšave, ki jih uporabljate pri ocenjevanju:	

## ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih

CILJ: Kandidat zna informacije dokumentirati učinkovito, zanesljivo in varno

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>6.1.1</b> <b>Poznavanje sistemov</b>	Kandidatu razloži: ... kako pomembno je dokumentirati vse ključne informacije o vsakem primeru ter vse aktivnosti oz. ukrepe, ki se izvedejo v pomoč stranki	Kandidat ve, katere informacije je treba dokumentirati v zvezi s posameznim primerom in razume, zakaj je pomembno dokumentirati vse, kar se dogaja	<p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
6.1.2 Pripravljanje zapiskov o primerih	Kandidatu prikaže: ...spise o primerih, ki so točni, vsebujejo vse potrebne podrobnosti in so strukturirani tako, da je iz njih razvidna zgodovina primera	Kandidat zna poskrbeti, da so spisi o primerih točni; ve, katere podrobnosti morajo vsebovati spisi o različnih vrstah primerov, kako mora biti spis strukturiran in zakaj je pomembno, da so zapiski berljivi in jasni	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
6.1.3	Kandidatu razloži in prikaže dokumentacijo in sisteme, v katere lahko beleži podatke o primeru	Kandidat pozna sisteme za dokumentiranje podatkov o primerih in postopke, povezane z uporabo teh sistemov, in ve, zakaj je njihova uporaba tako pomembna	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.1 Vodenje spisov o primerih

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
6.1.4 Poznavanje zakonov	Kandidatu predstavi vso veljavno nacionalno, lokalno in organizacijsko zakonodajo, pravilnike, smernice in etične kodekse, ki veljajo za beleženje in shranjevanje osebnih podatkov	<p>Kandidat razume zadevne nacionalne, lokalne, strokovne in organizacijske zahteve glede zagotavljanja enakih možnosti, diskriminacije, varovanja zdravja, zaupnosti in varstva podatkov</p> <p>Prav tako bo vedel, zakaj je treba ravnati v skladu s temi zahtevami in pozna posledice neizpolnjevanja zahtev. Kandidat zna pridobiti informacije o zahtevah</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.2 Pregled osebnega obsega dela

CILJ: Kandidat razume razloge in metodologijo učinkovitih revizijskih postopkov

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Iniciale ocenj.
6.2.1 Revizijski postopek	<p>Kandidatu razloži: ...katere vrste informacij o osebnem obsegu dela je treba pregledati</p> <p>...kako pogosto je treba obravnavati informacije o osebnem obsegu dela</p> <p>...koliko primerov lahko obravnava posameznik</p> <p>...kako spremljati napredek primerov</p>	<p>Kandidat zna: ...preučiti vse pomembne podatke o osebnem obsegu dela</p> <p>...spremljati napredek pri doseganju želenih izidov primerov</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.2 Pregled osebnega obsega dela

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>6.2.2</b> <b>Identifikacija ovir in izboljšave</b>	<p>Kandidatu razloži:            ...katere ovire lahko otežijo doseganje zahtevanih rezultatov pri posameznem primeru</p> <p>...kako je mogoče ovire odpraviti</p> <p>...dejavnike, ki lahko vplivajo na število obravnavanih primerov</p> <p>...na kakšne načine je mogoče izboljšati obravnavo primerov</p>	<p>Kandidat zna:            ...identificirati vse ovire, ki se pojavijo pri doseganju želenih izidov primerov</p> <p>...identificirati vse dejavnike, ki lahko vplivajo na sestavo ali vsebino obsega dela</p> <p>...identificirati vse izboljšave, ki jih je mogoče doseči pri vodenju primerov</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.2 Pregled osebnega obsega dela

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>6.2.3</b> <b>Deliti</b> <b>informacije</b>	<p>Kandidatu razloži:            ...kakšne informacije vsebujejo različne vrste primerov</p> <p>...komu je treba posredovati podatke o primerih</p> <p>...kdo mora posredovati podatke o primerih</p> <p>...kateri so sistemi za dokumentiranje zapiskov o primeru in kakšni so postopki, ki določajo njihovo uporabo</p> <p>...zakaj je pomembno uporabljati te sisteme</p>	<p>Kandidat zna:            ...izmenjevati informacije o primerih v skladu z veljavnimi pravili</p> <p>...dokumentirati informacije o primerih v ustrezne sisteme, da jih je mogoče deliti varno in zanesljivo</p>	<p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b>            Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 6.3 Določanje prednostnih nalog za uravnavanje obsega dela

CILJ: Kandidat je zmožen določiti prednostne naloge in jih učinkovito izpolnjevati

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Iniciale ocenj.
<b>6.3.1</b> <b>Določanje prednostnih nalog</b>	Kandidatu razloži: ...katera merila se uporabljajo za določanje prioritet  ...kako določiti prednostna merila  ...kako uskladiti dodeljene mu primere s prednostnimi merili	Kandidat zna: ...opredeliti merila za določanje prioritet pri obravnavi primerov  ...oceniti primere po dogovorjenih merilih	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		





## ENOTA 6.3 Določanje prednostnih nalog za uravnavanje obsega dela

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
<b>6.3.4</b> <b>Obvladovanje časa</b>	Kandidatu razloži: ...kakšne časovne okvire zahtevajo različne vrste primerov  ...zakaj je treba določiti jasno podlago za določanje prioritet	Kandidat zna: ...zagotoviti, da so vsi primeri deležni ustrezne obravnave v določenem časovnem okviru, ki ga postavi agencija  ...določiti jasno podlago za določanje prioritet	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		



## 4.7

Skupni ocenjevalni list za potrjevanje kompetenc  
Za INFORMATORJE/OSEBNE SVETOVALCE STARŠEV IN SKRBNIKOV OTROK S  
POSEBNIMI POTREBAMI

---

7. modul: Pregled in ocena lastne delovne  
uspešnosti

---



## ENOTA 7.1 Pregled in vrednotenje lastnega dela

CILJ: Kandidat zna pregledati in ovrednotiti lastno učinkovitost in delovne metode

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicijalke ocenj.
<b>7.1.1 Organizacijske in strokovne zahteve</b>	Kandidatu razloži:  ...politiko organizacije na področju strokovne prakse in njene implikacije za lasten razvoj	Kandidat zna:  ...razumeti organizacijske potrebe in strategijo razvoja kadrov	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

## ENOTA 7.1 Pregled in vrednotenje lastnega dela

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicialke ocenj.
7.1.2 Cilji	Kandidatu razloži:  ...ciljno osredotočene metode samoocenjevanja	Kandidat zna:  ...ovrednotiti svoje delo na podlagi dogovorjenih ciljev	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		



## ENOTA 7.1 Pregled in vrednotenje lastnega dela

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. o. Inicialke ocenj.
<b>7.1.4</b> <b>Soočanje z dejstvi</b>	Kandidatu razloži:  ...dejavnike, ki vplivajo na zmožnost identifikacije lastnih razvojnih potreb  ...metode za vrednotenje predlaganih sprememb v kontekstu posameznikovega trenutnega dela	Kandidat zna:  ...sprejeti kritiko na pozitiven način in oceniti njeno verodostojnost in pomen  ...ponovno ovrednotiti cilje v luči dokazov o uspešnosti dela	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)  <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)  <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		

## ENOTA 7.2 Identifikacija lastnih razvojnih potreb

CILJ: Kandidat zna načrtovati svoj trajni strokovni razvoj

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljen o. Inicjalke ocenj.
<b>7.7.1</b> <b>Potrebe</b> <b>organizacije</b>	Kandidatu razloži:  ....načine, kako identificirati potrebe, ki jih postavlja delovno mesto in organizacija	Kandidat zna:  ...uskladiti lasten razvoj s poslovnimi cilji organizacije	<p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p> <p><b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)</p>		

## ENOTA 7.2 Identifikacija lastnih razvojnih potreb

ELEMENT	Svetovalčev prispevek (Potrebna znanja)	Učni rezultati (Merila uspešnosti)	Kontrolni seznam Ura, datum, kraj + Vrsta ocenjevanja	Zahtevana razvojna dejavnost + datum naslednjega ocenjevanja	Opravljeno. Inicijalne ocenjevanje.
<b>7.2.2</b> <b>Priprava akcijskega načrta</b>	Kandidatu razloži:  ...metode za pripravo lastnega akcijskega načrta  ...kako zunanje trende in dosežke s pridom uporabiti za izboljšanje lastne učinkovitosti	Kandidat zna:  ... pripraviti akcijski načrt za lasten razvoj  ...ovrednotiti vpliv lokalnih, državnih in globalnih vplivov na vse vidike strokovnega razvoja	<b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)   <b>Ura/datum/kraj</b> Vrsta ocenjevanja+ Sklic na zbirno mapo (kadar je primerno)		



# 5. Navodila za kandidate

za potrjevanje kompetenc INFORMATORJEV IN  
OSEBNIH SVETOVALCEV STARŠEV ALI SKRBNIKOV  
OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

## NAVODILA ZA KANDIDATE

### **Kako naj predstavim svoje "kompetence"?**

Pokazati morate, da imate spretnosti, znanje in razumevanje, opredeljene v enotah kompetenc. Vaš ocenjevalec se bo na podlagi predloženih dokazil odločil, ali prikazane spretnosti, znanje in razumevanje ustrezajo zahtevanim standardom. Za vpis v program pridobivanja te kvalifikacije vam ni treba opraviti nobenega pisnega izpita, prav tako niso potrebne nobene predhodne kvalifikacije, usposabljanje ali izkušnje. Od kandidatov se pričakuje splošno znanje branja in pisanja ter računanja.

### **Ali si moram najti svojega ocenjevalca?**

Vaš center (kjer ste se prijavi v program pridobivanja kvalifikacije) vam bo dodelil glavnega ocenjevalca (ali ocenjevalce). Določili bodo tudi dodatnega ocenjevalca, ki bo opravil neodvisno ocenjevanje. Ocenjevanje, ki bo večinoma potekalo na vašem delovnem mestu, bodo izvedli kvalificirani ocenjevalci.

### **Kaj je neodvisna ocena?**

Od kandidata se zahteva, da predloži različna dokazila, ki jih mora oceniti oseba, ki z vami ni povezana. Neodvisni svetovalec je za namene tega projekta opredeljen kot usposobljeni ocenjevalec, ki ne bo deloval kot glavni ocenjevalec ali potrjevalec komponent.

### **Kaj pa, če sem že opravil eno izmed enot?**

Če ste že opravili eno (ali več) enot učnega okvira, o tem obvestite svojega ocenjevalca, ki bo poskrbel, da se ta enota upošteva pri pridobivanju popolne kvalifikacije. Ocenjevalcu boste morali predložiti izvirnik potrdila o opravljeni učni enoti.

### **Kaj se zgodi, če ne morem opraviti zadostnega števila učnih enot, da bi pridobil kvalifikacijo?**

Proces pridobivanja kvalifikacije je zelo prilagodljiv. Priznali vam bomo vse opravljene učne enote, čeprav ne boste opravili celotnega programa za pridobitev kvalifikacije. To pomeni, da si lahko vzamete premor in program zaključite kasneje.

### **Ali je to prava kvalifikacija zame?**

Vaš ocenjevalec bo opravil začetno oceno vaših dosedanjih izkušenj, trenutnih spretnosti, znanja in razumevanja in preučil vaše dejanske delovne razmere in delovno mesto, nato pa se bosta skupaj odločila, ali je ta program za vas primeren. Priporočamo, da svoje delovne razmere tudi sami ocenite. To boste najbolje storili tako, da si ogledate uvod v vsako učno enoto, ki vam pove več o posamezni enoti in o tem, za koga je primerna.

Morda boste ugotovili, da celotna učna enota ali del enote ustreza dejavnosti, ki ste jo opravljali pred časom, morda v prejšnji službi. V tem primeru boste svoje dosežke na tem delovnem mestu lahko uporabili kot

dokaz, da ste to enoto opravili, če boste seveda lahko predložili ustrezna dokazila ali izjave.

### **Kaj so dejanske delovne razmere?**

Izraz dejanske delovne razmere se lahko nanaša na redno ali začasno zaposlitev, prostovoljno delo ali delo, opravljeno v okviru delovne prakse v organizaciji. Pomembno je, da vam dejanske delovne razmere omogočajo, da lahko opravite naloge, ki so navedene v posameznih enotah kompetenc in to na ravni, predvideni za določeno kompetenco.

### **Kaj opisujejo različni deli vsake enote?**

V vsaki enoti je natančno opisano:

- kaj morate **storiti**
- kaj morate **znati in razumeti**

Vaš *svetovalec ali mentor* vam bo svetoval glede dokazil, ki jih je treba predložiti, da bi dokazali, da vaša usposobljenost ustreza zahtevam kvalifikacije.

Uvod v vsako enoto vsebuje pregled enote. Na kratko je opisana vsebina enote, kar vam bo pomagalo pri odločitvi, ali je ta enota za vas primerna. Učni okvir navaja **elemente**, iz katerih je enota sestavljena. Vsak element ima svoj naslov in opisuje, kaj mora kandidat vedeti in kaj mora biti zmožen storiti. **Merila uspešnosti** opisujejo, kaj morate znati storiti in kako. Pri ocenjevanju morate pokazati, da ste zmožni opraviti vse naloge, navedene v merilih uspešnosti.

**Vaš mentor ali svetovalec vam bo povedal, katera znanja potrebujete**, da bi izboljšali svoje spretnosti. Včasih lahko svoje znanje dokažete preprosto tako, da nekaj storite, kadar pa to ni mogoče, bo vaš ocenjevalec uporabil tehniko izpraševanja in/ali strokovne razprave, da bi se popolnoma prepričal o ravni vašega znanja.

### **Kaj so dokazila?**

**Izraz dokazila zajema vse, s čimer dokazujete, da izpolnujete zahteve kvalifikacije.**

**Dokazila so lahko:**

- pisma, faksi in elektronska sporočila, ki ste jih napisali in poslali sodelavcem ali študentom
- urniki ali dnevniki, ki jih uporabljate pri načrtovanju svojega dela
- razgovori, ki ste jih opravili
- izjave prič
- poročila o razpravah med vami in vašim ocenjevalcem
- video posnetki ali zapiski, ki jih je pripravil vaš ocenjevalec, ko vas je opazoval pri delu
- izpolnjeni dokumenti, ki jih uporabljate pri svojem delu
- poročila, ki ste jih napisali v podporo drugim dokazilom in se navezujejo na vaše delo.

Dokazila lahko predloži tudi vaš ocenjevalec (zapiski z ocenjevanja, opažanja in/ali vaši odzivi na zastavljena vprašanja).

### **Dokazila so lahko vse, kar dokazuje:**

- kaj ste zmožni storiti
- kako dobro to opravite
- stopnjo znanja, ki jo imate glede na delo, ki ga opravljate, *in*
- stopnjo razumevanja, ki jo imate v odnosu do stvari, ki jih delate, kako jih delate in zakaj jih delate.

Poskrbeti morate, da imate za vsako enoto ustrezna dokazila. Izjave, ki jih napišejo drugi ljudje, imenujemo izjave prič. Oseba, ki izjavo napiše, jo mora tudi podpisati in datirati. Vaš ocenjevalec lahko posredujejo tudi dokazila o vaših veščinah, znanju in razumevanju. To lahko stori tako, da vas opazuje med opravljanjem dolžnosti na delovnem mestu in napiše poročilo o svojih opažanjih.

Po opravljenem opazovanju vam bo ocenjevalec zastavil nekaj vprašanj, da se bo prepričal o vašem znanju in razumevanju. Poročilo ocenjevalca (eno dokazilo) je lahko dovolj, da izpolnite več zahtev v programu pridobivanja kvalifikacij.

Za vsako enoto kvalifikacij torej potrebujete dokazila, ki potrjujejo, da:

- ste zmožni opraviti vse, kar je opisano v **merilih uspešnosti** za vse opisane okoliščine in situacije
- ste pokazali, da imate **potrebna znanja**.

### **Koliko dokazil potrebujem?**

Ni treba predložiti posebnega dokazila za vsako merilo uspešnosti ter za vsako zahtevano področje znanja. Svoja dokazila pripravite tako, da bo vsako dokazilo izpolnjevalo čim več meril uspešnosti in potrebnih znanj.

### **Kaj se zgodi z dokazili?**

Predložena dokazila so ocenjena (oceni jih vaš ocenjevalec(ci) glede na zahteve posamezne učne enote). Ocenjevalec bo zahteval dodatna dokazila, dokler ne bo prepričan, da ste svojo usposobljenost zadovoljivo dokazali z zanesljivimi dokazi. Da bi dokument sprejeli kot dokaz usposobljenosti, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- nanašati se mora na delo, ki ste ga opravili v dejanskih delovnih razmerah
- delo ste opravili vi ali je z vami tesno povezano *in*
- odraža, kaj ste zmožni narediti zdaj in ne, kaj ste znali narediti pred nekaj leti.

### **Kako naj shranim svoja dokazila?**

Morda se boste odločili, da nekatera dokazila shranite v posebno mapo (portfelj dokazil) ali si zapišete, katera dokazila ste pridobili in kje so shranjena. Če na primer shranjujete zapiske o razgovorih v posebni tabeli, si lahko natisnete del tabele in ga shranite v svojo mapo. Lahko se odločite tudi, da

boste vodili seznam zapisov, ki ste jih vnesli in si zabeležili, kje jih lahko dobite. Postopek se imenuje označevanje dokazil (*signposting of evidence*). Pomembno je, da se zavedate, da morajo biti dokazila tudi v prihodnosti dosegljiva vašemu ocenjevalcu in drugim osebam (npr. potrjevalcem).

### **Uporaba zaupnih podatkov**

V nekaterih situacijah lahko vaše delo vključuje zaupne podatke o organizaciji ali posameznikih, ki jih ne morete vključiti v svoj portfelj dokazil.

V kolikor so zaupni podatki, ki jih zajemajo dokazila, imena in naslovi drugih oseb, je te podatke mogoče odstraniti iz dokumenta, preden ga predložite kot dokazilo. Če ima dokazilo obliko dokumenta, ki poroča o določenem vidiku poslovanja organizacije ali podjetja oz. v celoti vključuje osebne podatke, lahko storite naslednje:

- označite dokumente v svojem portfelju dokazil (če si jih bosta ocenjevalec in/ali potrjevalec lahko ogledala) *ali*
- se z ocenjevalcem dogovorite, da predložite poročilo o tem, kar ste jim pokazali in razložite, kako ta dokument kaže na vašo usposobljenost. Tako poročilo bo vključeno v vaš portfelj dokazil.

### **Kakšne evidence naj vodim?**

Zelo pomembno je, da evidentirate svoja ocenjena dokazila in navedete, kje so shranjena. Tako bosta vaš ocenjevalec in potrjevalec lahko videla, na katera merila uspešnosti se nanašajo posamezna dokazila. Za vas smo pripravili **Skupni ocenjevalni list**, ki ga lahko uporabite kot dokaz oz. kot **evidenco** dokazil za posamezni element.

### **Kje naj shranim svoje zapiske?**

Svoje zapiske ali evidenčne liste (ali druge obrazce, ki vam jih posreduje ocenjevalec) shranjujte na enem mestu v mapi. Ta podatek se obvezno zapiše na **Skupni ocenjevalni list** (Cumulative Assessment Record ("CAR")).

### **Kaj je skupni ocenjevalni list (CAR)?**

Skupni ocenjevalni list je evidenčni karton ocenjevanja kandidata in ocenjevalčeva evidenca ocenjevanja. Izpolnjevanje skupnega ocenjevalnega lista je dalj časa trajajoč proces, ki zajema diskusije in dogovore med kandidatom in njegovim mentorjem oz. svetovalcem.

Če želite, lahko vi ali vaš ocenjevalec oblikujeta tudi svoje ocenjevalne liste. Preden take dokumente uporabite, se morate o tem pogovoriti s svojim ocenjevalcem.

## **Zbiranje dokazil**

**1 Najprej razmislite o tem, katere delovne naloge ali aktivnosti opravljate v svoji trenutni vlogi** in jih primerjajte z enotami kompetenc, ki so zahtevane za pridobitev kvalifikacije.

**2 Določite dokazila, ki jih lahko pridobite** v okviru opravljanja svoje vsakodnevne službe in jih povežite s čim več merili uspešnosti in zahtevanim znanjem. Eno dokazilo naj se navezuje na čim več učnih enot, kar ni le bolj ekonomično v smislu zbiranja dokazil, ampak na tak način celotni postopek podaja bolj celovito sliko vaših kompetenc.

**3 Osredotočite se na kakovost in ne na količino dokazil.** Dobro izbrana dokazila so običajno vredna mnogo več kot veliko število dokumentov, ki pa se le delno navezujejo na zahtevana merila.

**4 Predložite različne vrste dokazil.** Izbor različnih dokazil, ki zajema nekaj opazanj iz prakse, nekaj poročil o dosežkih, nekaj izjav prič itd. bo pričalo o osredotočenem, uravnoteženem pristopu, ki se bo vašemu ocenjevalcu najbrž zdel prepričljivejši.

**5 Izberite dokazila, ki odražajo vaše trenutne kompetence.** Dokazila lahko izpričujejo stvari, ki ste jih naredili v preteklosti, vendar morate svojega ocenjevalca prepričati, da odražajo vaše trenutne kompetence.

**6 Referenčni materiali,** kot so na primer strategija podjetja ali materiali za usposabljanje, **niso samostojna dokazila,** ker ne prikazujejo vaših kompetenc. Dokazati morate, da jih razumete in obvladate ter uporabljate v svojem delu.

**7 Kot dokazilo lahko predložite tudi ocene svojega ocenjevalca.**

**8 Vseh dokazil vam ni treba shraniti v zbirno mapo.** Če dokazila shranite drugje, npr. v pisarniški omari ali na osebнем računalniku, si zapišite, za katera dokazila gre in kje so dokazila shranjena. **Lokacijo vsakega dokazila** morate jasno označiti na svojem skupnem ocenjevalnem listu.

**9** Koristno je, da med dokazila vključite tudi izvod svojega **življenjepisa** (curriculum vitae (CV)) in tako prikažete svoje prejšnje izkušnje in karierno pot.

**10 Zaupna in nedostopna dokazila.** Vaš ocenjevalec mora imeti dostop do teh dokazil, da bi lahko ocenil vaše kompetence. V določenih primerih bo bolj primeren ocenjevalčev opis dokazil, ki ste jim jih pokazali, odvisno od vrste dokazil.

**11 Svojemu ocenjevalcu redno predložite svoja dokazila.**

**Ali lahko moja dokazila veljajo tudi za druge enote kompetenc?**

Dokazila, ki jih predložite v podporo svoji kvalifikaciji, lahko dokazujejo, da imate spretnosti, ki so zahtevane za druge učne enote, v drugih okvirih in jih lahko uporabite ponovno, če je to potrebno.

### **Dostop do ocenjevanja**

Vašega napredka naj ne upočasnijo nepotrebne omejitve. Če za prikaz svojih kompetenc potrebujete mehanske, elektronske ali druge pripomočke, se o tem pogovorite s svojim mentorjem/svetovalcem in ocenjevalcem.

### **Pritožbeni postopek**

Vsak kandidat seznam ljudi, na katere se lahko obrne, če želi vložiti pritožbo, ker je prišlo do napake ali nestrinjanja glede rezultatov ocenjevanja.

**Ocenjevanje kompetenc ni izpit, na katerem bi lahko padli. Ste ali »kompetentni« ali »ne še kompetentni«.**



## 6. Navodila za svetovalce in ocenjevalce

Za potrjevanje kompetenc INFORMATORJEV in OSEBNIH SVETOVALCEV STARŠEV in SKRBNIKOV OTROK S POSEBNIMI POTREBAMI

# 1) UVOD

## **Ocenjevanje kompetenc, pridobljenih z neformalnim in izkusvenim učenjem**

Študije kažejo, da približno 80 % spretnosti in znanja pridobimo z izkušnjami in ne v okviru formalnega pouka v učilnicah. Čeprav mnogo ljudi pridobi akademsko potrdilo o opravljeni visokošolski izobrazbi, ostaja pridobivanje drugih spretnosti in znanj na delovnem mestu v veliki meri nedokumentirano in brez uradnega potrdila. Poleg tega mnogo ljudi uspešno deluje na različnih ravneh družbenega in gospodarskega ustroja, ne da bi kdaj pridobili ustrezne poklicne kvalifikacije. Zaradi vsega tega se je večina izmed nas že srečala s težavo, kako dokazati svoje kompetence zunaj okolja, kjer svoje znanjke in spretnosti lahko vsakodnevno dokazujemo.

Potrjevanje teh kompetenc bi znatno olajšalo našo mobilnost na trgu delovne sile in strokovni napredek v izbranem sektorju ali celo organizaciji.

Kvalifikacije, ki temeljijo na delu, zahtevajo oceno spretnosti, znanja in razumevanja, ki ga imajo ljudje v delovni situaciji. V tej situaciji se ne moremo zanašati na tradicionalno šolsko preverjanje ali izpit. Poleg tega običajno ni praktično, da bi zapirali cele oddelke, da bi si ljudje vzeli čas za izpite, ki se pogosto izkažejo na nezanesljive v smislu uporabnosti in prikaza dolgoročne zaposljivosti in znanja.

Zaradi potrebe, da bi znanje in veščine ocenjevali na delovnem mestu, zdaj razvijamo spretnosti nove generacije izpraševalcev – ocenjevalcev, ki znajo izvesti zanesljivo preverjanje kompetenc, pri čemer postopek, ki vključuje le kandidata in ocenjevalca, poteka v kandidatovem delovnem okolju in ob čim manjših motnjah delovnega procesa. Seveda bodo ocenjevalci potrebovali primerjalno osnovo, na kateri bodo temeljile njihove presoje in odločitve. Ocenjevalne odločitve morajo biti vezane na okvir poklicnih standardov o stopnji in širini delovne uspešnosti, ki se pričakuje od osebe, zaposlene v sektorju ali branži, na katero se kvalifikacija nanaša.

Da bi bili kredibilni tudi znotraj evropskega okolja, morajo standarde kompetenc za vse poklice najprej potrditi vse zadevne organizacije in zainteresirane strani na nacionalni ravni. Obstajati morajo tudi robustni postopki zagotavljanja kakovosti, ki zagotavljajo, da je postopke ocenjevanja sam po sebi pošten in dosleden v vseh sektorjih. Če začnemo na vrhu, potem bo za sistem zagotavljanja kakovosti zahteval trdna partnerstva med nacionalnimi in regionalnimi organi, ki so odgovorni za financiranje poklicnega izobraževanja in usposabljanja, potrjevalnimi centri (organi podeljevanja), ki izdajajo certifikate in diplome, ter predstavniki delodajalcev in delojemalcev v posameznih branžah. Naslednji člen v verigi zagotavljanja kakovosti je nacionalna inšpekcijska služba, čeprav bo tu morda potrebna popolna sprememba celotne kulture te službe, da bi bila sposobna nadzorovati mrežo ponudnikov storitev, ki je nekoliko oddaljena od tradicionalnega institucionaliziranega opravljanja podobnih storitev.

Medtem ko so ta navodila namenjena predvsem ocenjevalcem kompetenc, bi se morali vprašati, kje je mesto ocenjevalca v postopku potrjevanja, in koga bi v ta proces še lahko vključili. Seveda bodo obstajala razlike med državami, tipično mrežo pa bi vseeno lahko sestavljali:

### **Svetovalci in mentorji:**

Na delovnem mestu so svetovalci (tudi "mentorji" itd.) vsakodnevno odgovorni za strokovni razvoj učenca. V okviru tega predvsem:

- zagotavljajo priložnosti za učenje
- podpirajo kandidate pri priznavanju njihovih spretnosti in znanja, pridobljenega med priložnostnim ali neformanim učenjem
- kandidatu svetujejo in ga usmerjajo kot mentorji, kar zajema tudi preglede in povratne informacije o izkušnjah pri učenju ter o razvijanju kompetenc
- podpirajo učence pri zbiranju in dokumentiranju relevantnih dokazil, ki jih je mogoče uporabiti, da bi ocenjevalcu dokazali svoje kompetence
- kandidatu zagotavlja priložnosti, da vadijo, kar so se naučili v realističnem, toda varnem in zaščitenem delovnem okolju ali v simuliranem okolju, če to ni ustrezno.

### **Trenerji:**

V popolnem svetu je naloga vodje usposabljanja, ki je bodisi najet ali zaposlen v podjetju, da šibke točke učencev obravnava na načrtovanih in dobro organiziranih srečanjih, ki so povsem prilagojena potrebam učencev. Te potrebe je treba opredeliti skupaj z delodajalci in učenci.

### **Ocenjevalci:**

Ocenjevalec bo dokazila o delovni uspešnosti, znanju in razumevanju kandidata primerjal z dogovorjenimi standardi kompetenc. Ocenjevalec mora biti usposobljen za izvajanje ocenjevanja in imeti primerne in bogate izkušnje iz sektorja zaposlovanja. Ni potrebno, da so ocenjevalci pedagoški delavci – vlogo lahko opravlja kandidatov neposredni nadrejeni ali oseba, ki jo je na to mesto nastavil ocenjevalni center. Ocenjevanje lahko izvede tudi skupina ocenjevalcev.

### **Notranji potrjevalci:**

Delo vsakega ocenjevalca mora preverjati in odobriti **notranji potrjevalec**. Notranji potrjevalec standardizira ocenjevalne odločitve ocenjevalcev centra.

### **Ocenjevalni center:**

Vsaka organizacija, bodisi urad za zaposlovanje, zbornica, visokošolska ustanova ali zasebna izobraževalna organizacija, ki ustreza merilom kakovosti, ki jih določijo pristojni organi podeljevanja za potrjevanje kompetenc. Eno

izmed teh meril je lahko tudi zmožnost zagotavljati ustrezne ocenjevalce in inšpektorje (notranje potrjevalce), da se zagotovi doslednost in kakovost ocenjevalnih odločitev celotnega centra.

**Zunanji potrjevalci:**

Standarde in prakso ocenjevanja morajo **zunanji ocenjevalci** pristojnega organa podeljevanja ali pristojnih organov za zagotavljanje kakovosti preveriti in potrditi kot poštene in dosledne.

## 2) NAVODILA ZA SVETOVALCE (“MENTORJE”) in OCENJEVALCE

Naloga ocenjevalca je poskrbeti, da si zagotovi dokazila za vsa merila uspešnosti, zahtevano znanje in razumevanje, preden se odloči, da je kandidat uspešno opravil enot kompetenc. Kadar je z vidika izvajanja nalog in potrebnega znanja dovoljeno, da se kompetence preveri s posrednimi metodami, npr. izpraševanjem kandidata, mora biti ocenjevalec prepričan, da bo kandidat v prihodnje svojo vlogo kompetentno opravil v takih pogojih ali v takih situacijah na delovnem mestu.

V nekaterih sistemih poklicnega izobraževanja lahko kandidati zahtevajo potrdilo za predhodno izpolnjevanje posameznih elementov ali enot kompetenc, v kolikor dokazila v celoti ustrezajo merilom in kandidat lahko dokaže, da gre v celoti za njegovo delo. Pomembno je tudi, da so ocenjevalci prepričani, da kandidat zadevno kompetenco še vedno ima. Če je ocenjevalec v dvomih, mora storiti vse, kar je potrebno, da neposredno preveri kandidatovo kompetentnost. Priporoča se tudi začetno ocenjevanje kandidatov (glej **začetna ocena**).

Ko je ocenjevalec prepričan, da kandidat izpolnjuje vse kriterije posamezne učne enote, mora to potrditi s podpisom evidenčnega kartona in evidenčnega kartona znanj za to enoto in s tem pokaže, da je postopek ocenjevanja končan.

### Začetna ocena

Pomembno je, da centri opravijo neke vrste začetno ocenjevanje, ki pokaže, katere kompetence in znanja kandidat že ima ter vrzeli, ki jih je treba obravnavati. Na ta način centri lahko bolje načrtujejo proces ocenjevanja, saj ocenjevalci lahko pomagajo kandidatom razumeti, kje naj začnejo zbirati dokazila. Začetna ocena tudi pokaže na enote, s katerimi bodo kandidati morda imeli težave. V fazi začetne ocene je treba zagotoviti, da kandidati začnejo program, ki vodi z zanje primerni kvalifikaciji na primerni ravni.

### Načrtovanje ocenjevanja

Ocenjevalci morajo prevzeti odgovornost za načrtovanje ocenjevanja skupaj s kandidati. S kandidati se morajo dogovoriti o številnih zadevah, med drugim:

- najti najboljši vir dokazil za posamezne enote ali elemente kompetenc
- najti najboljši način ocenjevanja kandidata *in*
- določiti najprimernejšo uro, datum in kraj ocenjevanja.

Ocenjevalci morajo voditi zapiske o načrtovanju ocenjevanja in o napredku redno poročati kandidatom.

Nacionalni/regionalni standardi zahtevajo dokazila o trajni poklicni kompetenčnosti, ki se izkazuje skozi opravljanje delovnih nalog. Za

ocenjevanje kompetenc, opredeljenih v standardih, je treba uporabljati različne ocenjevalne metode. Ocenjevanje znanja mora biti integrirano v ocenjevanje delovne uspešnosti kadar koli je to možno in primerno.

### Sprejemanje odločitev pri ocenjevanju

Ni treba, da kandidati vsakič, ko izvajajo delovno aktivnost, izpolnijo vsa merila, morajo pa dosledno zagotavljati dovolj dokazov, da ocenjevalci verjamejo, da bodo v svojem delovnem okolju delovali kompetentno. Naloge ocenjevalcev so:

- oceniti delovno uspešnost, znanje in razumevanje kandidata
- preučiti dokazila *in*
- izprašati kandidata ter mu posredovati povratno informacijo glede doseganja meril kvalifikacije.

Ocenjevalci morajo biti tudi prepričani, da je kandidat prikazoval svoje kompetence v daljšem časovnem obdobju – za razliko od tradicionalnih izpitov, tu ni prostora za izjave v slogu "imel sem srečo pri vprašanjih".

Ocenjevalci morajo paziti, da upoštevajo vsa merila v okviru določenega delovnega konteksta. Posameznih meril ne morejo oceniti ločeno, ne da bi upoštevali, kako so merila med seboj povezana.

### Metode ocenjevanja

Odgovornost ocenjevalca je izbrati najboljšo metodo (s seznama za vsako enoto) za ocenjevanje kandidata glede na njegove individualne okoliščine. Izbrana metoda mora biti:

- **veljavna**
- **zanesljiva**
- **varna in obvladljiva**
- **primerna za potrebe kandidata.**

### Veljavna

Veljavna metoda ocenjevanja je metoda, s katero lahko merimo znanje ali spretnosti, ki so predmet ocenjevanja. Na primer, pisni test ne more meriti kandidatovih praktičnih spretnosti ali njegove sposobnosti za uspešno delo z drugimi.

Veljavnost je lahko ogrožena tudi, če kandidat ne razume, kaj se od njega zahteva. Na primer, veljavna metoda ocenjevanja kandidatovega znanja in razumevanja je izpraševanje. Če so vprašanja taka, da jih kandidat težko razume (ne v vsebinskem smislu ampak z vidika ubesedenja), veljavnost te metode postane vprašljiva.

Ne le metoda ocenjevanja, veljavna morajo biti tudi *predložena dokazila*. Tako ne bi bilo primerno predstaviti strategijo podjetja do zdravja in varnosti kot dokazilo lastne kompetentnosti pri delovnih nalogah, povezanih z varnostjo (razen če je kandidat dejansko pripravil zadevno politiko). V tem primeru bi bilo za kandidata in ocenjevalca primerneje, da se o politiki pogovorita in da kandidat pove svoje stališče in ga ilustrira s primeri skladnosti

z zahtevami. Razpravo nato lahko oceni ocenjevalec in jo predloži kot dokazilo. Možno je tudi, da kandidat kot dokazilo predloži poročilo z razlago.

### Zanesljiva

Zanesljiva metoda ocenjevanja daje enotne rezultate pri različnih ocenjevalcih ob vsakem ocenjevanju. Notranji potrjevalci bodo zagotovili, da so vse odločitve ocenjevalcev dosledne in enotne.

### Varna in obvladljiva

Ocenjevalci in notranji potrjevalci morajo poskrbeti, da so metode ocenjevanja varne in obvladljive in ne postavljajo nepotrebnih zahtev kandidatu ali/in organizaciji, v kateri je zaposlen.

### Primerna za potrebe kandidata

Pri doseganju kvalifikacij ne smejo imeti nobene vloge omejitve, kot so osebne okoliščine posameznika ali invalidnost, ki presegajo zahteve kandidatove službe. Vsem kandidatom je treba dati enake možnosti, da prikažejo svoje kompetence glede na dogovorjena merila in odgovornost ocenjevalca je, da stori vse, kar je potrebno, da zagotovi enakost dostopa do ocenjevanja. Posebna ureditev bo odvisna od kandidatovih okoliščin, službe, ter zahtev posamezne enote kompetenc. Kandidati s posebnimi potrebami lahko uporabijo mehanska, elektronska in druga pomagala za prikaz svojih kompetenc, pod pogojem, da so ta pomagala splošno dostopna in jih je mogoče uporabiti tudi na sedežu delodajalca.

Če povzamemo, okoliščine ocenjevanja se lahko spremenijo, kadar in v kolikor to dovoljujejo standardi, **standardov pa ni mogoče spreminjati ne glede na situacijo in okoliščine kandidata**. Vsa merila glede delovne uspešnosti in znanja morajo izpolniti vsi kandidati neodvisno in se jih pod nobenimi pogoji ne sme spreminjati ali opustiti.

V sistemih poklicnega izobraževanja in usposabljanja, kjer je bilo ocenjevanje na podlagi kompetenc že vzpostavljeno, so naslednje ocenjevalne metode glavno sredstvo za sprejemanje odločitev, ki vodijo k podeljevanju in nepodeljevanju kvalifikacij:

- **opazovanje** (ocenjevalec opazuje kandidata pri opravljanju naloge)
- **preučevanje** (ocenjevalec preuči dokazila)
- **izpraševanje** (ocenjevalec izpraša kandidata ali pričo).

V nekaterih situacijah se lahko ocenjevalec pogovori s kandidatom, da na tak način zagotovi dokazila o kandidatovi delovni uspešnosti in znanju (glej **Strokovna razprava**).

### Opazovanje

Le potrjeni in kvalificirani ocenjevalci (glej **zahteve za ocenjevalce in notranje potrjevalce**) lahko izvajajo metodo opazovanja v postopku ocenjevanja. Če opazovanje izvajajo druge osebe, se to upošteva kot izjave prič. Ocenjevalec in kandidat morata opazovanja načrtovati skupaj, vendar je ocenjevalec

odgovoren za to, da opazovanje primerno dokumentira. Ko je opazovanje končano, mora ocenjevalec zapisati svojo odločitev glede ocene in jo primerno utemeljiti. Ocenjevalec mora kandidatu tudi sporočiti izid ocenjevanja.

### Preučevanje dokazil

Le potrjeni in kvalificirani ocenjevalci (glej **zahteve za svetovalce, ocenjevalce in notranje potrjevalce**) lahko preučijo dokazila v postopku ocenjevanja. Dokazila kažejo, kako je kandidat opravil proces ali pa so rezultat kandidatovega dela ali izdelek, ki je povezan s kandidatovimi kompetencami.

Primer:

*Proces, ki ga izvede kandidat, se lahko zapiše v zgodovino primera, osebno izjavo ali izjavo priče. Odgovornost ocenjevalca je, da poskrbi, da dokazila, ki jih kandidat predloži v oceno, izpolnjujejo zahteve kvalifikacije.*

*Rezultat kandidatovega dela so lahko načrti ocenjevanja ali elektronska sporočila sodelavcev ali sodelavcem. Izdelki, povezani s kadidatovimi kompetencami, so lahko zapisniki sestankov ali zapiski za predstavitev.*

Ko je preučevanje dokazil končano, mora ocenjevalec zapisati svojo odločitev glede ocene in jo primerno utemeljiti. Ocenjevalec mora kandidatu tudi sporočiti izid ocenjevanja.

### Izpraševanje

Med potekom ocenjevanja, katerega cilj je potrditev ali certificiranje kompetence lahko le potrjeni in kvalificirani ocenjevalci (glej **zahteve za ocenjevalce in notranje potrjevalce**) verbalno izprašajo kandidata ali pričo. Izpraševanje kandidata je dlje časa trajajoč del ocenjevanja, saj je treba:

- preveriti kandidatovo poznavanje dejstev in postopkov
- preveriti, ali kandidat razume načela in teorije in
- zbrati informacije o vrsti in namenu procesov, ki jih opravil kandidat.

Ocenjevalci naj zastavljajo vprašanja odprtega tipa (kjer je odgovor daljši kot "da" ali "ne"). Ocenjevalci naj ne zastavljajo zapletenih vprašanj, ki lahko zmedejo kandidata.

Pomembno je, da ocenjevalci dokumentirajo svojo odločitev, potem ko so izprašali kandidata. Zabeležiti morajo dovolj podatkov, da z njimi utemeljijo svojo odločitev. To ne pomeni, da mora ocenjevalci zapisati vsako besedo vprašanj, ki jih zastavijo kandidatu, in njegovih odgovorov. Vseeno pa morajo ocenjevalci zapisati dovolj podatkov o tem, kaj so kandidata vprašali in kako je kandidat odgovoril, da omogočijo preverjanje in potrditev ocenjevalne odločitve.

Izpraševanje prič je običajno stalen del potrjevanja izjav prič. Vendar pa izpraševanja prič ne bi smeli uporabljati zgolj v ta namen. Ocenjevalci bi morali biti sposobni govoriti s pričami, npr. direktorji ali vodji, in na primeren

način dokumentirati njihove verbalne izjave. Dokumentirana verbalna izjava je oblika izjave prič in je dragocen dokaz, ki lahko potrjuje kandidatovo kompetentnost v daljšem časovnem obdobju.

**Kjer in kadar je mogoče, morajo dokazi izhajati iz delovne uspešnosti na delovnem mestu.** Vsa merila uspešnosti, ki jih praktično delo ne pokaže, bodo evidentirana z drugimi oblikami ocenjevanja:

### Strokovna razprava

Za namene ocenjevanja, strokovna razprava poteka med kandidatom in ocenjevalcem. Razprava se lahko osredotoči na zgodovine primerov, pri čemer ocenjevalec kandidatu zastavi nekaj vprašanj in dokumentira potek razprave (pisno, zvočni ali video posnetek). Ocenjevalec od kandidata pričakuje, da ta dokaže veljavnost svojih izjav in avtentičnost zgodovine primera z materialnimi dokazili in izjavami prič.

### Izjave prič

Izjave tretjih osebe je mogoče uporabiti kot dokazilo delovne uspešnosti kandidata. Priče lahko izjave podajo ocenjevalcu ustno ali jih zapišejo. Če priča poda pisno izjavo, mora ta vsebovati naslednje elemente:

- ime kandidata
- datum, uro in kraj izvajanja aktivnosti
- opis aktivnosti, ki jih je opravil kandidat
- datum zapisa izjave
- opis odnosa s kandidatom
- podpis in delovno mesto priče
- osebne podatke priče

Izjave prič ne smejo vsebovati meril uspešnosti, na katera se nanašajo. Priče se morajo v podajanju izjav osredotočiti na opis dejavnosti, ki jo je opravil kandidat. Ocenjevalec bo nato presodil, ali kandidatova aktivnost dokazuje obvladovanje kompetenc, opredeljenih v standardu.

### Osebne izjave

V osebni izjavi kandidat sam poda opis svojih aktivnosti in sklice na materialna dokazila ali izjave prič. Kandidat lahko predloži tudi dnevnik, ki pa ga mora podpisati nekdo, ki ga lahko potrdi kot avtentičnega in kot resnično evidenco opravljenih dejavnosti.

### Dokumentiranje ocenjevanja

Vsa ocenjena dokazila je treba evidentirati, ocenjevalci pa morajo opredeliti tudi metodo, ki so jo uporabili za ocenjevanje dokazil (glej **dokumentiranje metode ocenjevanja**). **Ocenjevalni center** mora voditi svojo evidenco, ki opisuje, v kakšni meri so dokazila kandidata izpolnjevala merila uspešnosti in zahtevano znanje. Ocenjevalni centri se morajo posvetovati z regionalnim/nacionalnim organom podeljevanja in/ali organom za zagotavljanje kakovosti o vrsti evidenc, ki se zahtevajo, ter o ustreznih formatih evidenc.

## Evidentiranje metode ocenjevanja

Evidence morajo biti oblikovane tako, da je vanje mogoče vpisati metodo ocenjevanja. Spodnji seznam prikazuje primere kod, ki jih lahko uporabimo za izpolnjevanje evidenčnih kartonov v slovenščini:

### Metoda ocenjevanja Koda se vnese v evidenčni karton (primeri)

Opazovanje kandidata s strani ocenjevalca ○

*Pregled dokazil, ki ga opravi ocenjevalec:*

Pregled izdelka	PI
Pregled izjave prič	PIP
Pregled zgodovine primera	PZP
Pregled osebne izjave	POI
Pregled pisnih odgovorov na vprašanja	PPO

*Izpraševanje kandidata ali priče, ki ga opravi ocenjevalec:*

Izpraševanje kandidata	IK
Izpraševanje priče	IP
Strokovna razprava	SR

### Dokazila o delovni uspešnosti

Dokazila o uspešnosti izpričujejo, kaj kandidat zna narediti. Včasih so dokazila o uspešnosti tudi izkaz kandidatovega znanja. Dokazila o uspešnosti so lahko:

- rezultati kandidatovega dela (npr. stvari, ki jih je kandidat izdelal ali dela). Dokazila, ki se predložijo v ocenjevanje, so lahko dejanski izdelki ali zapiski oz. fotografija izdelka.
- Dokazilo, ki izpričuje, kako je kandidat opravil delo (t.j. proces dela).

### Kdo je vir dokazil?

Dokazila lahko izvirajo iz več različnih virov, npr:

- Vir dokazil o uspešnosti je lahko kandidat, ki opravlja delovne naloge in
- Vir dokazil o znanju je lahko kandidat, ki opravlja delovne naloge, ali kandidat, ki odgovarja na ocenjevalčeva vprašanja.

### “Dejansko delo” in simulacija

Vsa dokazila o uspešnosti morajo temeljiti na dejanskem delu.

Dejansko delo ne zajema dokazil o uspešnosti, ki temeljijo na nalogah, ki jih postavijo mentorji za enote ali elemente v nadzorovanem učnem okolju.

Simulacija v nalogah, ki temeljijo na delu, ni dovoljena, razen če je upravičena z vidika zdravstvenih, varnostnih ali drugih razlogov.

### Kakšne oblike dokazil so sprejemljive?

Dokazila so lahko v različnih oblikah, npr. slike, video posnetki, zvočni posnetki, CD-ROM, diskete ali dokumenti v papirni obliki.

### **Koliko dokazil je potrebnih?**

Na to vprašanje je težko natančno odgovoriti, ker je količina zahtevanih dokazil odvisna od vrste predloženih dokazil ter od odločitve ocenjevalcev. Obstaja pa nekaj temeljnih pravil:

Da ocenjevalec presodi, da je kandidat kompetenten v določeni učni enoti, morajo predložena dokazila izpolnjevati:

- vsa merila uspešnosti v vsakem navedenem elementu nacionalnih poklicnih standardov
- vsa potrebna znanja

Ocenjevalec na podlagi kakovosti in širine predloženih dokazil presodi, ali so ga predložena dokazila prepričala, da je kandidat kompetenten ali ne. Ocenjevalec mora biti prepričan, da bo delovna učinkovitost kandidata ustrezala zahtevanim standardom tudi, ko bo delal samostojno.

### **Notranje potrjevanje**

Centri morajo imenovati notranjega potrjevalca, ki zagotavlja poštenost v procesu ocenjevanja. Namen notranjega potrjevanja je zagotoviti in pokazati, da je ocenjevanje veljavno in dosledno, kar se doseže s spremljanjem in vzorčnim pregledovanjem odločitev ocenjevalcev.

### **Zunanje potrjevanje**

Organi za podeljevanje imenujejo in usposobijo zunanje potrjevalce. Zunanji potrjevalec dobi nalogo, da redno obiskuje določeni center in spremlja kakovost ocenjevanja in notranjega potrjevanja. Zunanji potrjevalci se med svojimi obiski želijo pogovoriti s kandidati in njihovimi ocenjevalci. Zunanji potrjevalci morajo imeti dostop do vseh evidenc in dokazil za vse kandidate. Odgovornost ocenjevalca je, da vsak element in enoto kompetenc s podpisom označi kot opravljeno.

### **Pritožbeni postopek**

Kandidati morajo imeti pravico, da vložijo pritožbo na odločitev ocenjevalca, če se jim zdi na kakšen koli način vprašljiva. Pritožbeni postopek določi ocenjevalni center in o tem obvesti vse kandidate, ocenjevalce in potrjevalce.

## **3. ZAHTEVE ZA SVETOVALCE, OCENJEVALCE IN POTRJEVALCE**

### **Svetovalci, ocenjevalci in potrjevalci**

Za vse zgornje poklicne profile se zahteva primerna stopnja poklicne usposobljenosti, ki zagotavlja ažurno poznavanje stroke in izkušnje s področja temeljnih načel in prakse celotnega sektorja, ter posebno poznavanje standardov, ki so temelj ocenjevanja. Primerna strokovna usposobljenost pomeni:

- da je oseba najmanj eno leto v zadnjih dveh letih kot izkušeni strokovnjak delala na delovnem mestu, ki vključuje izvajanje aktivnosti, opredeljenih v standardih;

**ali**

- da je oseba najmanj eno leto delala kot izkušeni predavatelj ali inštruktor na področju kompetenc, opredeljenih v standardih;

**in**

- da je oseba v zadnjem letu pokazala trajen poklicni razvoj (Continuous Professional Development - "CPD"), ki vključuje najmanj dve izmed spodaj navedenih dejavnosti:
  - delovna praksa
  - spremljanje poteka dela (job shadowing)
  - usposabljanja na področju nadgradnje veščin
  - udeležba na tečajih
  - študij učnih in razvojnih enot
  - študij, povezan z delovno vlogo
  - sodelovanje z organi podeljevanja
  - preverjanje znanja
  - kvalifikacije za razvojno delo

Svetovalci, ocenjevalci in potrjevalci morajo poleg tega imeti ustrezne kvalifikacije in dokazila, ki jih določijo pristojni nacionalni ali regionalni organi. Ne le ocenjevalci, ampak tudi svetovalci ("mentorji") in potrjevalci morajo imeti uradno potrdilo, da lahko opravljajo ocenjevanje kompetenc za zadevni sektor.



## Priročnik za razvijanje kompetenc

Za informatorje ali osebne svetovalce, ki so odgovorni za prvo svetovanje staršem in skrbnikom otrok s posebnimi potrebami

# 7. Glosar izrazov

<b>Akcijski načrt (an. <i>action plan</i>)</b>	Zbirka učnih aktivnosti, ki se za posameznega kandidata določi na podlagi pregleda standardiziranih zahtev za pridobitev kvalifikacije. Akcijski načrt mora vsebovati strukturiran program učnih izkušenj, ki naj jih kandidat usvoji v določenem časovnem okviru.
<b>Domena (kompetenc) (an. <i>domain (of competence)</i>)</b>	Določljiv del odgovornosti svetovalca/informatorja
<b>Element (kompetence) (an. <i>element (of competence)</i>)</b>	Določen merljiv rezultat znotraj enote kompetenc. Predstavljati mora najmanjši posamezen dosežek in ne skupine poddejavnosti in se nanaša na primarno funkcijo poklicnega profila.
<b>Enota (kompetenc) (an. <i>unit (of competence)</i>)</b>	Povezana skupina kompetenc v okviru posameznega področja ("domene") poklicnih odgovornosti
<b>Mentor (an. <i>tutor</i>)</b>	Glej "Svetovalac"
<b>Mentor (an. <i>tutor</i>)</b>	Glej "Svetovalac".
<b>Merila uspešnosti (an. <i>performance criteria</i>)</b>	Sprejete trditve, ki jih je mogoče uporabiti kot podlago za presojanje kompetentnosti kandidatov.
<b>Načrt ocenjevanja (an. <i>assessment plan</i>)</b>	Dokument, ki podrobno opisuje, kdaj in na kakšen način bo potekalo ocenjevanje učnih rezultatov. Zajema tudi natančen seznam aktivnosti, ki jih mora opraviti kandidat, ocenjevalec(ci) in vse druge osebe, vključene v učni proces. Za vsako aktivnost je opredeljen časovni okvir, ki ga skupaj določita kandidat in eden ali več ocenjevalcev. Načrt ocenjevanja znanja lahko tudi navaja, kako v ocenjevalnem postopku lahko sodelujejo drugi ljudje, npr. svetovalci, inštruktorji in drugi.

<b>Načrt ocenjevanja (an. <i>assessment plan</i>)</b>	Načrt ocenjevanja za posameznega kandidata, ki ga je odobril priznani ocenjevalec. Vključevati mora jasno opredeljene aktivnosti in časovne okvire zanje.
<b>Notranji potrjevalec (an. <i>internal verifier</i>)</b>	Glej "Potrjevalec"
<b>Ocenjevalec (an. <i>assessor</i>)</b>	Oseba, ki izpolnjuje zahteve pristojnega organa, ki veljajo za opravljanje določenega poklica, in je pridobila kvalifikacijo v skladu z državnimi standardi ocenjevanja.
<b>Ocenjevalni list (an. <i>assessment record</i>)</b>	Zapis vseh učnih rezultatov, ki so bili predmet ocenjevanja, z opombo glede rezultata ocenjevanja. Ocenjevalni list zajema podrobne podatke o kandidatu in ocenjevalcu ter rezultate ocenjevanja in uporabljeno metodo. Ocenjevalni list se lahko izda v standardizirani obliki preliminarnega spričevala, ki ga izda organ podeljevanja, kot interno spričevalo, ki ga izda organizacija, ali obrazec, ki ga pripravi posamezni ocenjevalec.
<b>Okvir/strategija vzorčenja (an. <i>sampling framework/strategy</i>)</b>	Metode, ki jih uporabljajo zunanji potrjevalci pri nadzoru kakovosti ocenjevalnih odločitev in internega zagotavljanja kakovosti v izbranem središču, pri čemer uporabljajo dogovorjene postopke, ki jih določi zunanji organ podeljevanja. Strategija vzorčenja vsebuje podrobne podatke o stopnji, naravi in pogostosti internih presoj ocenjevalnih odločitev po ocenjevalcih, po številu kandidatov in po vrsti centra, odvisno od zahtev kvalifikacije. Izpolnjuje zahteve za vzorčenje, ki jih določijo ustrezne zunanje agencije, in posebne režime nadzora/spremljanja, ki jih opredeli pristojni organ podeljevanja.
<b>Poklicni profil (an. <i>occupational profile</i>)</b>	Izčrpen opis nalog, ki jih mora usposobljeni informator/svetovalec opravljati. Poklicni profil morajo potrditi strokovnjaki pristojne institucije na nacionalni ali regionalni ravni.
<b>Poročila o napredku (an. <i>progress reviews</i>)</b>	Uradni ali poluradni sestanki med ocenjevalci, kandidati in njihovimi svetovalci, kjer prisotni ugotavljajo doseženi napredek glede na sprejeti akcijski načrt in dosežke glede na sprejeti načrt ocenjevanja. Na sestankih prisotni identificirajo uspešno usvojena področja in enote, ki zahtevajo dodatne priložnosti za učenje in usposabljanje ter se dogovorijo, kdo in kdaj bo te priložnosti zagotovil. Določijo tudi naslednje faze v postopku ocenjevanja, načrt ocenjevanja pa se pregleda in popravi v luči doseganja kvalifikacij.

<b>Potrjevalec (an. verifier)</b>	<p>Potrjevalci (tudi "inšpektorji") skrbijo, da je ocenjevalni postopek pošten in dosledno izveden s strani vseh ocenjevalcev. Potrjevalec mora izpolnjevati zahteve pristojnih organov, ki veljajo za opravljanje tega dela, in biti kvalificiran v skladu z državnimi poklicnimi standardi za poklic ocenjevalca kompetenc, in za poklic potrjevalca.</p> <p>"Notranji potrjevalci" so odgovorni za standarde ocenjevanja znotraj organizacije.</p> <p>"Zunanji potrjevalci" delujejo v imenu "organa podeljevanja" ali nacionalnega/regionalnega telesa za zagotavljanje kakovosti.</p>
<b>Sistemska dokumentacija (an. systems documentation)</b>	<p>Dokumenti, ki jih uporablja ocenjevalni center za evidentiranje vseh primernih ocenjevalnih odločitev in notranjih postopkov presoje zagotavljanja kakovosti. Sistemska dokumentacija vsebuje spise kandidatov, njihove akcijske načrte, načrte ocenjevanja znanja ter rezultate, dosežene pri ocenjevanju napredka.</p> <p>Vključuje tudi podatke o izbiri ocenjevalcev, uvajanje, standardizacijo in podporo ter pisne rezultate internih presoj zagotavljanja kakovosti. Dokumente za uporabo v sistemu lahko oblikuje izbrano ocenjevalno središče ali pa se uporabijo tisti, ki jih zahtevajo in pripravijo pristojni organi podeljevanja.</p>
<b>Skupni ocenjevalni list (an. Cumulative Assessment Record - CAR)</b>	<p>Poleg zbiranja dokazil morajo kandidati dokumentirati vsa ocenjena dokazila v svoj skupni ocenjevalni list (CAR). Skupni ocenjevalni list je evidenca dokazil, ki jih je ocenjevalec sprejel kot dokaz kompetenc, in navaja tudi mesta, kjer so ta dokazila shranjena. Skupni ocenjevalni list beleži tudi napredek pri usvajanju in opravljene učne elemente in enote kompetenc. Da bi izpolnil svoj skupni ocenjevalni list, mora kandidat izpolniti evidenčni seznam predloženih dokazil in evidenčni seznam znanj za vsak element.</p>

<p><b>Strokovna razprava (an. professional discussion)</b></p>	<p>Strukturiran pregled opravljenih aktivnosti med kandidatom in osebo, ki ocenjuje kandidatove kompetence. Med strokovno razpravo se dotakneta in podrobno obdelata vse vidike kompetenc, ki niso zadovoljivo zajete v predloženih dokazilih. Specifična področja aktivnosti, ki bodo predmet razprave, je treba natančno opredeliti in sporazumno potrditi vnaprej, kot tudi metode, uporabljene med razgovorom. Strokovna razprava se lahko, na primer, začne s predstavitvijo in nadaljuje z izpraševanjem. Nepričakovane zaplete in scenarije lahko pokrijemo z uporabo vprašanj "Kaj pa bi storili, če", s katerimi poizvedujemo o kandidatovem načinu dela (ali drugih oblikah dogovorjenih procesov).</p> <p>Namen razprave je temeljito preučiti stopnjo usposobljenosti posameznika in se prepričati, da posameznikova dejanja temeljijo na jasnem razumevanju načel, ki delovno prakso podpirajo. Izpraševanje se običajno osredotoči na razloge za izbiro določenih dejanj, na možne alternative ter na dejavnike, ki jih kandidat upošteva, kot tudi na vrednotenje uspehov in porazov ter nadaljnjih učnih lekcij. Rezultat strokovne razprave je treba posneti na avdio/video kaseto, pripraviti pisna poročila in dokazila strukturiranega izpraševanja (npr. kontrolni seznam vprašanj ali dobro izdelan načrt razgovora).</p>
<p><b>Svetovalec (an. adviser)</b></p>	<p>Oseba, ki izpolnjuje zahteve pristojnih organov, ki veljajo za opravljanje tega poklica, in je pridobila kvalifikacijo v skladu z Državnimi standardi ocenjevanja (tudi "Evalvacija kompetenc"), vendar ne bo vključena v proces ocenjevanja (tudi "inštruktor"; "mentor")</p>
<p><b>Učni rezultati (an. learning outcomes)</b></p>	<p>Cilji, ki jih mora doseči kandidat s pomočjo ali brez pomoči trenerja, mentorja ali ocenjevalca. Učni rezultati se morajo neposredno navezovati na "merila uspešnosti", predstavljena v "poklicnem profilu".</p>
<p><b>Zunanji potrjevalec (an. external verifier)</b></p>	<p>Glej "Potrjevalec"</p>