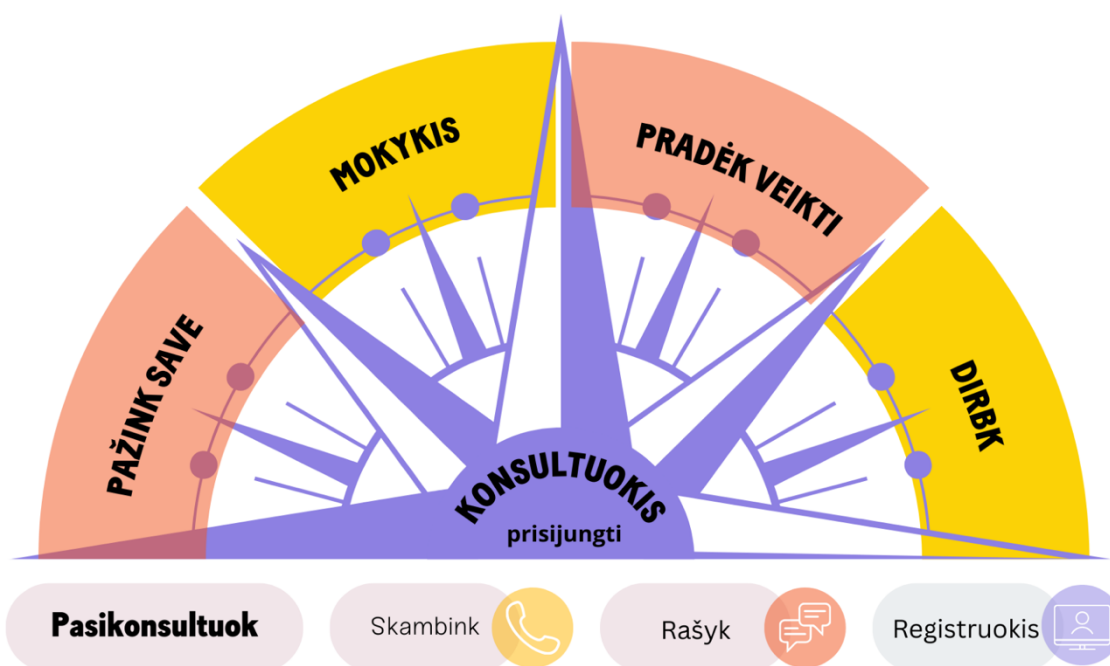




Bendrai finansuoja  
Europos Sąjunga



# NUOTOLINIO SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTAVIMO LIETUVOJE MODELIS

## EKSPERTŲ DARBO GRUPĖ:

DR. SIMONA CRISAFULLI, DR. VILIJA  
STANIŠAUSKIENĖ, MILENA PUCHOVA,  
ASTA BLAŽINSKIENĖ, JURGA KATAKINĖ  
ESFA: JUSTINA BABUŠYTĖ

Vilnius, 2024

## Turinys

|          |                                                                                                                                       |     |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.       | SKK MODELIO APLINKA                                                                                                                   | 7   |
| 1.1.     | SITUACIJOS PASAULYJE APŽVALGA                                                                                                         | 7   |
| 1.1.1.   | SKK PER NUOTOLĮ SISTEMOS UŽ EUROPOS RIBŲ: NAUJOSIOS ZELANDIJOS, AUSTRALIJOS IR KANADOS ATVEJAI                                        | 8   |
| 1.1.2.   | EUROPOJE EGZISTUOJANČIŲ MODELIŲ APTARIMAS                                                                                             | 9   |
| 1.1.3.   | DANIJOS IR ESTIJOS MODELIŲ IŠSKIRTINUMAS                                                                                              | 13  |
| 1.1.4.   | DIDŽIOSIOS BRITANIJOS PATIRTIES PRITAIKYMAS LIETUVOS KONTEKSTUI                                                                       | 16  |
| 1.2.     | SKK PER NUOTOLĮ KONSULTAVIMO PROCEDŪRŲ ĮVAIROVĖ                                                                                       | 18  |
| 1.3.     | LIETUVOS MODELIIUI TAIKYTINI KITŲ SPO/SKK TARPTAUTINIŲ MODELIŲ ELEMENTAI                                                              | 23  |
| 1.4.     | NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ PASIEKIAMUMAS LIETUVOJE                                                                                       | 27  |
| 1.4.1.   | NUOTOLINIŲ SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTACIJŲ PASIŪLA                                                                                  | 27  |
| 1.4.2.   | NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ PASIŪLA GRETUTINĖSE SRITYSE: EMOCINĖS PARAMOS IR SVEIKATOS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS, WWW.KURSUOK.LT KONSULTACIJOS | 31  |
| 2.       | SKK MODELIO KLIENTO PAVEIKSLAS                                                                                                        | 35  |
| 2.1.     | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS SPRENDIMUS LEMIANTYS VEIKSNIAI IR POREIKIAI                                                                      | 36  |
| 2.2.     | SUAUGUSIŲ ASMENŲ NUOTOLINIO KARJEROS KONSULTAVIMO PASLAUGŲ PASIRINKIMO PRIEŽASTYS                                                     | 42  |
| 2.3.     | SUAUGUSIŲ ASMENŲ NUOTOLINIO KARJEROS KONSULTAVIMO PASLAUGŲ KLIENTŲ GRUPIŲ KLASIFIKACINIS APRAŠAS PAGAL INTERESŲ SRITIS                | 46  |
| 3.       | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTO PER NUOTOLĮ PAVEIKSLAS                                                                               | 53  |
| 3.1.     | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTO VAIDMUO                                                                                              | 53  |
| 3.2.     | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTŲ ETIKOS KODEKSAS                                                                                      | 54  |
| 3.3.     | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTO KOMPETENCIJOS                                                                                        | 56  |
| 3.4.     | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTO PER NUOTOLĮ PAREIGYBĖS IŠSILAVINIMO IR PROFESINIŲ REIKALAVIMŲ APRAŠAS                                | 71  |
| 3.5.     | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTO PER NUOTOLĮ TOBULINIMOSI GAIRĖS                                                                      | 74  |
| 3.6.     | SPECIALIEJI MOKYMAI ANTOJO LYGMENS SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTAMS PER NUOTOLĮ DĖL PSICHOMETRINIO TESTO NAUDOJIMO                  | 79  |
| 4.       | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTAVIMO PER NUOTOLĮ MODELIIUI NAUDINGI ĮRANKIAI                                                             | 81  |
| 4.1.     | ASMENYBĖS TESTAVIMO INSTRUMENTŲ ĮVAIROVĖ IR PRIEINAMUMAS LIETUVOJE                                                                    | 81  |
| 4.1.1.   | PSICHOMETRINIAI TESTAI IR KITI INSTRUMENTAI KARJEROS KONSULTAVIME                                                                     | 82  |
| 4.1.2.   | LIETUVOS UNIVERSITETŲ TYRĖJŲ NAUDJAMI PSICHOMETRINIAI INSTRUMENTAI                                                                    | 84  |
| 4.2.     | REKOMENDACIJOS DĖL PSICHOMETRINIO TESTO ĮSIGIJIMO NSKK PASLAUGAI                                                                      | 86  |
| 4.2.1.   | FUNKCINIAI TESTO REIKALAVIMAI                                                                                                         | 88  |
| 4.2.2.   | NEFUNKCINIAI IR TECHNINIAI TESTO REIKALAVIMAI                                                                                         | 93  |
| 4.3.     | IKT PRIEMONĖS                                                                                                                         | 95  |
| 4.3.1.   | DIRBTINIS INTELEKTAS IR JUO PAREMTI ĮRANKIAI                                                                                          | 95  |
| 4.3.2.   | DIRBTINIO INTELEKTO PANAUDOJIMAS LIETUVOS KONTEKSTE                                                                                   | 95  |
| 4.3.2.1. | DI PANAUDOJIMAS LIETUVOS ĮMONĖSE IR VIEŠAJAME SEKTORIJE                                                                               | 95  |
| 4.3.2.2. | DIRBTINIS INTELEKTAS LIETUVOS ŠVIETIME                                                                                                | 97  |
| 4.3.2.3. | PROFESINIO ORIENTAVIMO PASLAUGOS LIETUVOJE IR TECHNOLOGIJŲ PANAUDOJIMAS                                                               | 98  |
| 4.3.3.   | PASAULIO ŠALIŲ PATIRTYS DI PANAUDOJIMUI SKK PASLAUGOMS                                                                                | 100 |
| 4.3.4.   | DI NAUDOJIMO BŪDAI KARJEROS KONSULTAVIME – NUO ĮRANKIO IKI TRENERIO                                                                   | 103 |
| 4.3.5.   | DI ĮRANKIAI PAGAL FUNKCIONALUMĄ                                                                                                       | 105 |
| 4.3.6.   | DIRBTINIO INTELEKTO ĮRANKIŲ PANAUDOJIMAS LIETUVIŠKAME SKK MODELyje                                                                    | 106 |
| 4.3.7.   | REKOMENDACIJOS GALIMIEMS INTERAKTYVIEMS ĮRANKIAMS SAVARANKIŠKAM MOKYMUISI IR SAVIUGDAI ĮSIGYTI / SUKURTI                              | 108 |
| 4.3.7.1. | DARBO POKALBIO TRENIRUOKLIS                                                                                                           | 109 |
| 4.3.7.2. | MOTYVACINIO LAIŠKO GENERATORIUS                                                                                                       | 111 |
| 4.3.7.3. | KARJEROMETRAS                                                                                                                         | 113 |
| 4.3.7.4. | „NORIU DIRBTI“ RINKOS ANALIZĖS ĮRANKIS                                                                                                | 115 |
| 4.3.7.5. | MOKYMO SI GALIMYBIŲ ŽEMĖLAPIS                                                                                                         | 117 |
| 5.       | LIETUVIŠKOJO SKK MODELIO SVETAINĖS GAIRĖS                                                                                             | 119 |
| 5.1.     | SKK SVETAINĖS TURINIO STRUKTŪRA IR KLIENTO PATIRTIES KELIAS                                                                           | 119 |
| 5.2.     | SVETAINĖS LANKYTOJO KELIAS IKI KARJEROS KONSULTACIJOS                                                                                 | 123 |
| 5.3.     | KLIENTŲ APTARNAVIMO SISTEMA IR KONSULTANTO PATIRTIES KELIAS                                                                           | 126 |
| 5.4.     | INTEGRACIJOS Į SISTEMĄ (PAPILDOMI ĮRANKIAI)                                                                                           | 128 |
| 5.5.     | INDIVIDUALIOS MOKYMO SI PASKYROS (IMP) TAIKYMAS NSKK MODELyje                                                                         | 132 |
| 6.       | SKK PER NUOTOLĮ PROCESAS                                                                                                              | 139 |
| 6.1.     | PASIRUOŠIMO REGISTRACIJAI IR REGISTRACIJOS ETAPAI                                                                                     | 141 |

|                   |                                                                                   |     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6.2.              | SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTO PIRMOJI INFORMACINĖ KONSULTACIJA .....           | 155 |
| 6.3.              | TRIŲ KONSULTACIJŲ SKK PROCESO STRUKTŪROS PAGRINDIMAS .....                        | 160 |
| 6.4.              | NUOTOLINIO SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTAVIMO KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS ..... | 172 |
| 6.5.              | NUOTOLINIO SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTAVIMO PROCESO SAVIPALAIKANTI SISTEMA ..... | 205 |
| LITERATŪRA: ..... |                                                                                   | 213 |

# Žodynėlis

Sudarytas remiantis šiais dokumentais: *Švietimo įstatymu*, cituojamas čia ir kitur tekste pagal suvestinę redakciją nuo 2021-01-01 iki 2021-08-31, *Profesinio mokymo įstatymu*, cituojamas čia ir kitur pagal suvestinę redakciją nuo 2021-01-01, *Profesinio orientavimo vykdymo tvarkos aprašu* (Žin., 2012, Nr. 82-4284); *Ugdymo karjerai programa* (2014, TAR, 2014-04-29, Nr. 4888).

**Karjera** – asmeniui ir visuomenei reikšminga jo mokymosi, saviraiškos ir darbo veiklų bei vaidmenų visuma per visą jo gyvenimą.

**Karjeros konsultavimas** – pagalba asmenims priimti pagrįstus sprendimus dėl savo profesinės ateities. Procesas apima įvairių karjeros galimybių tyrinėjimą, išsilavinimo reikalavimų supratimą ir karjeros tikslų derinimą su asmeniniais siekiais ir stiprybėmis.

Suaugusiųjų karjeros konsultavimas – tai specializuota paslauga, kurios tikslas – padėti suaugusiems asmenims geriau pažinti savo karjeros interesus, gabumus, vertybes, asmenines savybes ir poreikius, tirti darbo ir mokymosi galimybes ir priimti pagrįstus sprendimus dėl savo ateities.

**Virtualios karjeros konsultavimo paslaugos** - IKT grįstos karjeros konsultavimo paslaugos, kurios teikiamos siekiant užtikrinti karjeros konsultavimo paslaugų prieinamumą platesniam vartotojų ratui.

**Karjeros konsultavimo tikslas** – didinti kliento sąmoningumą apie jo gyvenimo ir karjeros situaciją, jo reakciją (mintis, jausmus, elgesį) toje situacijoje, palaikyti jį pasirinkimuose, susijusiuose su karjera, suteikti informacijos, galinčios praversti kuriant karjerą, bei ugdyti jo karjeros kompetencijas.

**Karjeros kompetencijos ir jų dalys** – žinios ir supratimas, gebėjimai ir nuostatos – atitinkamai plečiasi ir (arba) gilėja, pereinant iš vieno lygio į kitą didėjimo tvarka, nuo siauresnių ir paprastesnių iki sudėtingesnių ir susiliejančių elementų. Karjeros kompetencijos vaidina esminį vaidmenį, sprendžiant šiuos kiekvienam asmeniui svarbius iššūkius: realizuoti save – pažinti save, atrasti ir sėkmingai vykdyti veiklas, kurios geriausiai atitinka asmens vertybes, polinkius, gebėjimus, sukuria geriausias galimybes tobulėti ir kartu yra prasmingos visuomenės požiūriu; prisitaikyti prie ekonominių, socialinių ir kitų pasaulio pokyčių, taip pat aktyviai kurti naujas galimybes (keisti pasaulį); sukurti ir išlaikyti aukštą motyvaciją,



nuolatos visą gyvenimą mokytis, sąmoningai ir atsakingai veikti.

**Karjeros specialistas** – asmuo, teikiantis profesinio informavimo ir konsultavimo, ugdymo karjerai paslaugas. Karjeros specialistai teikia ugdymo karjerai, profesinio informavimo ir karjeros konsultavimo paslaugas bendrojo ugdymo mokyklose, profesinio mokymo ir kitose švietimo įstaigose, aukštosiose mokyklose, profesinio orientavimo centruose ir kitose institucijose, palaiko ryšius su darbdaviais, konsultuoja profesinio mokymo įstaigų mokinius ir aukštųjų mokyklų studentus dėl darbo galimybių pagal įgyjamą kvalifikaciją, dalyvauja vykdant baigusį profesinio mokymo ir studijų programas asmenų karjeros stebėseną. Karjeros specialistas, dirbantis Švietimo įstaigoje, turi atitikti karjeros specialistui keliamus išsilavinimo ir profesinių žinių reikalavimus, patvirtintus Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2022 m. balandžio 25 d. įsakymu Nr. V-617 „Dėl Karjeros specialistų išsilavinimo ir profesinių žinių reikalavimų aprašo patvirtinimo“.

**Klientų aptarnavimo standartas** (toliau – Standartas) – susitarimų, taisyklių ir elgsenos pavyzdžių rinkinys, skirtas kokybiškai kliento ir konsultanto patirtims formuoti.

**Neformalusis suaugusiųjų švietimas** – suaugusių asmenų švietimas pagal įvairias švietimo poreikių tenkinimo, kvalifikacijos tobulinimo, papildomos kompetencijos įgijimo programas, išskyrus formaliojo švietimo programas.

**Nuotolinis suaugusiųjų karjeros konsultavimas** (toliau – NSKK) – specializuota ir suaugusiems asmenims skirta paslauga, kuri yra teikiama nuotoliu įvairiomis formomis: telefonu, pokalbiais internetu, vaizdo susitikimų metu ar elektroniniu paštu, bei jos metu teikiamos informavimo, nukreipimo, karjeros konsultavimo paslaugos studijų ir karjeros temomis.

**Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultantas** (toliau – konsultantas) – kiekvienas NSKK paslaugą teikiantis darbuotojas. NSKK paslaugas teikia asmenys, atitinkantys vieną iš dviejų suaugusiųjų karjeros konsultanto pareigybių požymių:

a) suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis pirminio

suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą; b) suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis giluminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą.

**Virtualios karjeros konsultacijos** - IKT grįstos karjeros konsultavimo paslaugos, kurios teikiamos siekiant užtikrinti karjeros konsultavimo paslaugų prieinamumą platesniam vartotojų ratui. Virtualios karjeros konsultavimo sesijos gali būti pasiekiamos iš bet kur, todėl klientai gali gauti paslaugą jiems patogiu laiku namuose ar kitoje vietoje, derindami konsultaciją su savo profesiniais ar asmeniniais įsipareigojimais. Net ir esant fiziniam atstumui, virtualios karjeros konsultacijos išlaiko asmeninių susitikimų efektyvumą ir yra patogi alternatyva ieškantiems profesionalios pagalbos.

### **Santrumpos ir akronimai**

NSKK – nuotolinis suaugusiųjų karjeros konsultavimas

SKK – suaugusiųjų karjeros konsultavimas

AIKOS - Atviroji informavimo, konsultavimo, orientavimo sistema

IKT – informacinės komunikacinės technologijos

BDAR – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas. Plačiau [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index\\_lt.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_lt.htm).

# 1. SKK MODELIO APLINKA

Šioje dalyje aptariami SKK modelio kontekstiniai elementai: kitų šalių patirtis ir išskiriami gerosios patirties elementai, kuriuos galima perkelti ar pritaikyti lietuviškam kontekstui. Kitaip tariant, šioje dalyje analizuojami kitose šalyse esantys: klientų profilis, konsultanto vaidmuo, e-konsultavimo formos, turinio elementai, procedūriniai veiksmai, sąsajos su kitomis sistemomis ar organizacijomis, DI naudojimas.

Pateikiamame modelyje, kaip prasmingesnė ir tikslesnė alternatyva terminui „Suaugusiųjų profesinis orientavimas“, yra vartojama sąvoka „Suaugusiųjų karjeros konsultavimas“ (toliau tekste naudojamas trumpinimas „SKK“).

Taip pat laikomasi nuostatos, jog nuotolinis konsultavimas (arba konsultavimas per nuotolį) nėra pakaitalas gyvam bendravimui (nors kai kuriais atvejais jis gali būti alternatyva), bet yra papildomas būdas praplėsti kliento ir konsultanto bendravimo galimybes, suteikti potencialiam klientui galimybę pasiekti daugiau ir įvairesnės informacijos, užmegzti pirmąjį svarbų kontaktą.

Laikomasi ir nuostatos, jog patraukli nuotolinio karjeros konsultavimo paslauga yra, kai:

- klientai ją lengvai pasiekia,
- klientams suprantamai ir draugiškai pateikiama informacija apie paslaugas, ribotumus ir sąlygas,
- klientams aiški užsiregistravimo ir savo turimų kompetencijų ar norų įsivertinimo sistema,
- klientai gali lengvai pasisakyti, kas jie yra, kokie yra jų karjeros konsultavimo poreikiai bei interesai, ko jie tikisi iš karjeros konsultavimo paslaugų.

-

## 1.1. Situacijos pasaulyje apžvalga

Situacijos pasaulyje apžvalga atskleidė, jog beveik visose analizuotose šalyse, - tiek priklausančiose Europos Sąjungai, tiek ir už jos ribų (Kanadoje, N.Zelandijoje, Australijoje ir pan.), - nuotolinis karjeros konsultavimas įsitvirtina ne kaip vienintelis suaugusiųjų karjeros konsultavimo būdas, o kaip alternatyva arba papildymas tradiciniam, tiesioginiam konsultavimui. Ši tendencija stiprėja dėl nuolat aktyvėjančio visuomenės įsitraukimo į skaitmeninę erdvę, tad natūralu, jog dabar, jei paslauga neprieinama internetu, dažnai yra laikoma neaktualia/ pasenusia. Toks požiūris nebeapsiriboja vien jaunais žmonėmis, kurie žaidžia virtualiuose pasauliuose ar kuria technologines naujoves, - jis vis labiau populiarėja ir tarp vyresnio amžiaus asmenų, kuriems naudojimasis kompiuteriu ar išmaniuoju telefonu ir šių prietaisų teikiamos galimybės gauti informaciją tampa kasdienybe.

Suaugusiųjų Nuotolinis konsultavimas karjeros klausimais (angl. k. „*Career Counseling*“/ „*Career Guiding*“) yra svarbi paslauga, padedanti asmenims, ypač suaugusiems, geriau suprasti savo poreikius, įsivertinti aplinkybes, planuoti savo karjerą. Daugelis šalių turi įvairias gerąsias praktikas, kurios parodo, kaip nuotolinis karjeros konsultavimas gali būti efektyviai pritaikytas skirtingoms suaugusiųjų grupėms. Toliau aptariami kai kurie gerųjų patirčių pavyzdžiai skirtingose šalyse.

#### **1.1.1. SKK per nuotolį sistemos už Europos ribų: Naujosios Zelandijos, Australijos ir Kanados atvejai**

**Naujosios Zelandijos** suaugusiųjų karjeros e-konsultavimo modelis turi tam tikrų specifiškumų. „Karjeros“ (anglų k. „*Careers*“) tinklapis priklauso ir jį administruoja Suaugusiųjų švietimo Komisija (anglų k. „*Tertiary Education Commission*“). Šio tinklapio tikslas - viešai ir nemokamai teikti informaciją apie profesijas, mokymosi galimybes visais lygmenimis ir būdais.

- Tinklapis skirtas pirmojo, antrojo ir trečiojo lygmens besimokantiejiems ir jų tėvams. Taip pat ieškantiems darbo ar jį norintiems pakeisti asmenims. Karjeros konsultantams ir mokytojams.
- Visa informacija apie suaugusiųjų karjeros e-konsultavimo paslaugą yra teikiama skiltyje „*Planuok savo karjerą*“ (anglų k. „*Plan your career*“).
- Ši paslauga yra teikiama nemokamai.
- Karjeros konsultantai padeda klientui: daryti informuotus sprendimus dėl karjeros, susidaryti individualizuotus mokymo planus; ištirti mokymosi ir studijų galimybes; susiformuoti pasitikėjimą savimi; darbo paieškoje; paruošti CV, motyvacinius laiškus ir susikurti skaitmenines paskyras; pasiruošti darbo pokalbiams.
- Yra siūlomi įrankiai: „Karjeros testas“, „CV kūrėjas“, „Įsivertink gebėjimus“, „Atrask studijas“. Visus juos atlikti galima tik prisijungus prie asmeninės paskyros.
- Šią tiesioginę karjeros paslaugą kuruoja ir už ją iki 2025 m. birželio mėnesio yra atsakinga Naujosios Zelandijos Socialinės plėtros ministerija.
- Karjeros konsultavimo paslauga teikiama gyvai, telefonu ir nuotoliniu būdu ir yra prieinama visiems Naujosios Zelandijos regionams.
- Naujoji Zelandija turi specialią „*Pacific Work Connect*“ karjeros konsultavimo programą atvykusiems į šalį asmenims iš Ramiojo vandenyno teritorijų. Jiems yra teikiamos individualios konsultacijos, rengiami seminarai.
- Konsultaciją nuotoliniu būdu N.Zelandijoje galima užsakyti rašant žinutę tinklapyje, siunčiant laišką el.paštu arba skambinant tel. 0800601301.
- Karjeros konsultantų darbo laikas:
  - Pirmadieniais-penktadieniais 8.30-17.00 val.,
  - Trečiadieniais 9.30-17.00 val.
  - Savaitgaliais ir valstybinių švenčių dienomis nedirbama.
- E-konsultavimo nuoroda: <https://www.careers.govt.nz/plan-your-career/talk-to-a-career-expert/career-advice/>
- Lietuviškam kontekstui iš Naujosios Zelandijos modelio galima pritaikyti paprastą ir aiškią viršutinės puslapio dalies struktūrą, pvz., esamas skiltis:
  - „Planuok karjerą“ („Pasirink, patobulink ar pakeisk savo karjerą“),
  - „Įrankiai“ („Pasisemk idėjų karjerai bei paruošk savo CV“),

- „Pažink profesijas" ("Susipažink su daugiau, kaip 400 profesijų"),
- „Darbo paieška" ("Patarimai, kaip surasti darbą"),
- „Mokymosi galimybės" ("Rask informaciją apie studijas ir kitas mokymosi galimybes bei stipendijas"),
- „Ištekliai" ("Informacija ugdytojams, karjeros konsultantams").

**Kanadoje** nuotolinės karjeros konsultacijų suaugusiems paslaugos yra siūlomos per vyriausybines ir privačias platformas.

- Viena iš sėkmingų iniciatyvų – „Karjeros paslaugų“ (anglų k. „Career Services“) programa, kurią siūlo viešosios bibliotekos ir užimtumo agentūros. Ji suteikia galimybę naudotis įvairiomis nuotolinėmis priemonėmis, tokiomis kaip: *vaizdo skambučiai, el. paštu, „chat“ (tiesioginiai pokalbiai) su konsultantais.*
- Nuotolinis suaugusiųjų karjeros konsultavimas ypač svarbus asmenims, gyvenantiems atokiose vietovėse, kur tiesioginė prieiga prie paslaugų yra ribota.
- Kanadoje aktyviai naudojamos internetinės karjeros vertinimo/ testavimo platformos, leidžiančios suaugusiems nustatyti savo profesines stipriąsias puses ir gauti rekomendacijas karjeros planavimui.

**Australijoje**, kaip ir Kanadoje, nuotolinis suaugusiųjų karjeros konsultavimas yra svarbus atokesniuose regionuose ar kaimo vietovėse gyvenantiems asmenims.

- Yra sukurtos specialios programos (pvz., „Skillsroad“ ir „Jobactive“), kurios siūlo suaugusiems galimybę nuotoliniu būdu pasinaudoti karjeros konsultantų paslaugomis, naudojant internetines platformas.
- Šios platformos suteikia prieigą prie darbo rinkos informacijos, karjeros planavimo priemonių ir konsultacijų vaizdo konferencijų formatu.
- Australijos vyriausybė taip pat skatina naudoti mobiliąsias programas, kurios leidžia suaugusiems patogiai naudotis paslaugomis iš bet kurios šalies vietos.

### 1.1.2. Europoje egzistuojančių modelių aptarimas

Įvairios Europos šalys (narės ir ES nepriklausančios valstybės) yra skirtinguose nuotolinio karjeros suaugusiems asmenims konsultavimo kūrimo etapuose. Kai kurios šalys intensyviai dar tik kuria savo modelius (pvz., Suomija, Islandija, Slovėnija), kitos valstybės turimas sistemas tobulina dešimtmetį ir ilgiau (pvz., Danija).

Tarkime, **Islandijoje** karjeros konsultavimui skirtas tinklapis „*Kitas žvilgsnis*“ (islandų k. „*NÆSTASKREF*“) yra labai naujas – viešam naudojimui pristatytas tik 2024 m., todėl kol kas sulaukęs nedidelio peržiūrų skaičiaus (per mėnesį - apie 27.000 peržiūrų). Atkreiptinas islandų modelyje išskiriamas dėmesys sąsajoms su kitomis programomis ir institucijomis (Erasmus+ Euroguidance ir Europass programų išteklių panaudojimas).

**Islandijos modelio** specifika:

- klientų ratas – mokiniai, jų tėvai, studentai, karjeros ir studijų konsultantai, ypač pažeidžiamos suaugusiųjų grupės (nedidelės ugdymo patirties, turintys sveikatos problemų ir pan.)
- Nėra e-konsultantų, tačiau skiltyje "Studijų ir karjeros konsultavimas" (<https://naestaskref.is/is/radgjof>) yra naudojami nukreipimai į kitų organizacijų tinklapius, priklausomai pagal poreikius:
  - sveikatos problemų turintiems asmenims - į VIRK (darbo reabilitacijos) puslapį, kuriame yra siūlomos konsultavimo paslaugos sveikatos problemų turintiems žmonėms ir norintiems sugrįžti ar įsilieti į darbo rinką;
  - mokymosi poreikių turintiems asmenims yra nukreipiama į keturiolika Mokymosi visą gyvenimą centrų apjungiantį Fraedslumidstodattvinnulifsins tinklapį (<https://frae.is/fraedslumidstodin/innlendir-samstarfsadilar/>), kuriame vartotojas gali pasirinkti jam artimiausius MVG centrus ir juose dirbančius konsultantus.
- Islandai yra pasirinkę ryšių su esamomis programomis kelią: planuojama bendradarbiauti su Darbo direktoratu, Islandijos tyrimų ir statistikos centru.
- Išnaudoja Erasmus+ programos privalumus, dalinasi Euroguidance ir Europass tinklapiuose sukaupta informacija. Studijuojantiems suaugusiems yra siūloma kreiptis į universitetuose dirbančius studijų ir karjeros konsultantus.
- Tinklapis: <https://naestaskref.is/is>

Kita iš šiaurės Baltijos šalių, **Norvegija**, turi du nacionalinius tinklapius apie karjerą, darbo rinką ir formalias ugdymo galimybes, skirtas mokiniams ir jauniems žmonėms nuo 14 m. (norvegų k. „Utdanning / lietuvių k. „Švietimas“) bei specializuotą tinklapį - „Karjeros gidą“ (norvegų k. „Karriereveiledning“), skirtą visų amžiaus grupėms, įvairaus išsimokslinimo, skirtingos darbo patirties ir gyvenamosios vietos klientams.

#### **Norvegijos modelio** specifika:

- „Karjeros gidas“ yra visų mokiniams, jų tėvams, studentams, karjeros ir studijų konsultantams, ypač pažeidžiamos suaugusiųjų grupės (nedidelės ugdymo patirties, turintys sveikatos problemų ir pan.) klientams skirtas tinklapis.
- Virtualus arba telefoninis pokalbis su konsultantu, organizuojami webinarai.
- Apie 250.000 apsilankymų, 500.000 puslapio peržiūrų/ metus, daugiau, nei 15.000 karjeros konsultavimo užklausų.
- „Švietimas“ - Norvegijos vyriausybės tinklapis apie karjerą, darbo rinką ir formalias ugdymo galimybes, skirtas mokiniams ir jauniems žmonėms nuo 14 m.
- Planuojama, jog ateityje DI naudos balso tonams nustatyti ir valdyti.

**Švedijos modelis** pasižymi tuo, kad yra siūloma informacija net devyniomis kalbomis (pagal besilankančių vartotojų profilius: švedų, anglų, prancūzų, arabų, somalio, persų, dari (rytų persų), ukrainiečių, rusų). Taigi, tinklapyje pateikiama informacija pasiekia platų ir įvairų klientų ratą.

#### **Švedijos modelio** specifika:

- Tinklapis „Ugdymo gidas“ (švedų k. „Utbildningsguiden“) yra populiarus – jame per metus apie 1,2 mln lankytojų.
- Tinklapį sudaro 120 psl., 12 instrumentų.

- Tinklapyje yra du svarbūs skyriai, susiję su suaugusiųjų švietimu ir konsultavimu.

Skyrius, skirtas suaugusiųjų karjeros ugdymui, pasižymi keliais esminiais požymiais:

- Turinys yra susijęs su suaugusiojo asmens (vyresnio nei 18 m.) siekiu studijuoti.
  - Tokiems vartotojams yra suteikiama informacija (per nuorodas į teikiamus kursus ir informacinius straipsnius) apie studijų ir darbo galimybes.
  - Jiems taip pat siūlomas elektroninis gidas, padedantis užduočių "*Kur aš esu*", "*Ko aš noriu*" ir "*Kaip tai darau*" atlikimo pagalba įsivertinti esamą savo situaciją, susidaryti studijų planą ir pradėti jį įgyvendinti.
  - Pateikiami konkretūs karjeros keitimo pavyzdžiai.
- Sąsajos su kitomis organizacijomis:
    - Studijų plano sudarymo etape yra nukreipiama į Užimtumo tarnybos tinklapį.
    - Pirmajame suaugusiųjų švietimo polapyje taip pat yra siūloma apsilankyti suaugusiems skirtų mokymų/ studijų puslapyje.
    - Pirmajame suaugusiųjų švietimo polapyje taip pat yra šiam modeliui aktuali nuoroda į studijų ir karjeros konsultanto skyrių.
    - Klientui pasiūloma užsisakyti individualios konsultacijos skambutį.
  - Konsultanto vaidmuo:
    - konsultantas yra facilitatorius ir palaikytojas, padedantis žmogui pačiam susiplanuoti savo studijų ar karjeros kelią.
    - Studijų ir karjeros konsultantai yra parengti atsakyti į šiuos klausimus: išsiginčinti savo išsimokslinimo klausimus, gelbėti naujos profesijos paieškose ar keičiant profesijas, supažindina ir vykdo testus, pristato stojimo galimybes ir taisykles, suteikia informaciją apie įsidarbinimo galimybes ir esamas profesijas, padeda susidaryti studijų planą.
    - Studijų ir karjeros konsultantai yra ne e-konsultantai, bet kiekvienos savivaldybės konsultantai, turintys savo tikslines grupes.
    - Kiekviena savivaldybė turi nusistačiusi savo konsultavimo karjeros ar studijų klausimais tvarką. Tarkime, Kristianstado konsultantai (pasirinkta atsitiktinai) dirba su 19-29 amžiaus žmonėmis, darbo dienomis (nuo pirmadienio iki ketvirtadienio, po dvi valandas). Vellinge savivaldybėje siūlomas konsultavimo gidas bei virtualus pokalbis, kurie to pageidauja. Šiems asmenims yra pateikiamas virtualus konsultacijų kalendorius ir galimybė parašyti žinutę su asmeniniais duomenimis, susijusiais su konsultacija. Karlsborg savivaldybėje yra iš karto siūloma pasirinkti konsultantą (jų šioje savivaldybėje yra dešimt ir jie turi pasiskirstę interesų temas).
  - Yra sąsajos su tinklapiais apie švietimo ir užimtumo tarnybos paslaugų galimybes, tokių paslaugų ieškantiems: skirtingos valstybinės įstaigos tarpusavyje dalijasi duomenimis, susijusiais su įdarbinimo galimybėmis, esamomis studijų ir profesijų galimybėmis, užimtumo prognozėmis.
  - Kaip ir Estijoje, konsultuojama asmeninėse paskyrose, prisiregistravus su e-ID.
  - Verta detaliau paanalizuoti vienos savivaldybės (pvz., Lidkoping savivaldybės) registravimosi konsultacijai tvarką:

- Lidkoping savivaldybėje yra teikiamos e-konsultavimo paslaugos skirtingais komunikacijos keliais: videoskamučio ir Teams susitikimais. Taip pat yra siūloma gyvo susitikimo galimybė.

- Užsisakiusiam konsultaciją telefonu klientui yra siunčiama sms su informacija, kada ir koku būdu yra paskirtas virtualus susitikimas.
- Užsisakiusiajam virtualų pokalbį, el.paštu išsiunčiama prisijungimo prie pokalbio informacija. Per mobilaus banko sistemą prisijungus prie rezervacijos, galima ją atšaukti.
- Rezervuojant paslaugą, yra prašoma šios informacijos: vardas, gyvenamosios vietos adresas, el.pašto adresas, socialinio draudimo numeris, telefono numeris. Nurodoma, jog ši informacija būtina Lidkoping savivaldybės darbuotojų darbui ir bus saugoma visą laiką (nebus naikinama).
- Yra atskira skiltis su kontaktais tiems vartotojams, kurie turi klausimų apie virtualų konsultavimą.
- Registracijos ir konsultacijos procesas vyksta per asmenines paskyras (atskira vartotojui ir konsultantui).
- Lidkoping savivaldybėje yra 5 konsultantai ir su jais susisiekti telefonu galima du kartus per savaitę po vieną valandą: antradieniais 9.30-10.30 bei ketvirtadieniais 13.00-14.00

- Tinklapis: <https://utbildningsguiden.skolverket.se/>

Vokietijoje daugelis švietimo ir profesinio ugdymo įstaigų siūlo specializuotas skaitmenines platformas, tokias kaip „Karriereberatung Online“, kuriose galima gauti nuotolinę konsultaciją. Šios platformos yra orientuotos į suaugusius asmenis, kurie siekia tobulinti savo karjerą, keisti profesiją ar gauti patarimų dėl tolimesnio mokymosi.

Konsultacijos vyksta individualiai per vaizdo konferencijas arba grupinių seminarų formatu. Konsultantai padeda susidaryti karjeros planus, suteikia patarimus dėl švietimo ar kvalifikacijos kėlimo galimybių, taip pat padeda pasiruošti darbo pokalbiams ir atnaujinti gyvenimo aprašymus.

Vokietija turi stiprią tęstinio mokymo (angl. *Weiterbildung*) kultūrą, ir nuotolinis konsultavimas suaugusiems yra neatsiejama šios sistemos dalis. Suaugusieji, norintys tobulinti savo kvalifikacijas ar įgyti naujų įgūdžių, gali gauti nuotolines konsultacijas per „Weiterbildung“ platformas. Šiose platformose pateikiama informacija apie įvairias profesinio mokymo programas, kvalifikacijos tobulinimo kursus, taip pat suteikiama galimybė bendrauti su mokytojais ir karjeros patarėjais.

Šios platformos taip pat teikia praktinius įrankius, leidžiančius suaugusiems įvertinti savo turimus įgūdžius, pasirinkti tinkamus mokymo kursus ir sekti pažangą. Taip suaugusiems sudaromos sąlygos efektyviai planuoti savo karjeros pokyčius ir profesinį augimą nuotoliniu būdu.

Suaugusiųjų karjeros konsultavimui **Vokietijoje** yra skirtas „Federalinės užimtumo agentūros“ valdomas tinklapis (vokiečių k. „*Bundesagentur für Arbeit*“).

Kvalifikuoti karjeros patarėjai padeda suaugusiems asmenims įvertinti jų karjeros galimybes, gauti rekomendacijas dėl kvalifikacijų tobulinimo ir sprendimų priėmimo dėl karjeros keitimo.

Be to, ši agentūra administruoja didelę internetinę darbo paieškos ir konsultavimo platformą, kurioje suaugusieji gali gauti informacijos apie darbo rinką, profesines programas ir mokymo galimybes. Skaitmeninė erdvė leidžia patogiai naudotis paslaugomis bet kuriuo metu.

#### **Vokietijos modelio** specifika:

- Konsultavimo paslaugos skirtos vyresniems nei 15 metų mokiniams, studentams ir suaugusiems asmenims.
- Jame yra integruoti skirtingi pagalbos jaunimui ir karjeros konsultavimo ieškančių vartotojų ar šias paslaugas teikiančių konsultantų virtualūs įrankiai.
- Galima rinktis tarp konsultacijų telefonu ir virtualių pokalbių su konsultantais



- Konsultacijos galimos nemokamu tel.nr. 0800 4 555500
- Darbo laikas:
  - Pirmadieniai-ketvirtadieniai 08:00-18:00 val.,
  - penktadieniai 08:00-14:00 val.
- Būtinai prisijungimas prie asmeninės paskyros su e-ID.
- Siekiama ne tik personalizuoti mokymosi ar karjeros galimybių turinį, bet ir susieti su kitomis lietuviškos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos atitiktoms įstaigoms teikiamomis paslaugomis (pvz., ateityje Užimtumo tarnybos ieškant darbo, užsakant ar administruojant šeimos socialines paslaugas ir pan.)
- Naudoja programėlę AzubiWelt pameistrystės, profesinės praktikos galimybių paieškai (galima išsisaugoti Google Play Store arba Apple Store) <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/azubiwelt>
- Tinklapio nuoroda: <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/berufsberatung#termin-vereinbaren>

Lietuviškam kontekstui lengvai pritaikomi **Vokietijos modelio** elementai:

- Galima pritaikyti registracijos e-konsultacijai formą (<https://web.arbeitsagentur.de/portal/kontakt/en/terminvereinbarung/berufsberatung?scope=form>).
- Naudinga papildoma informacija, kaip pasiruošti pirmajai konsultacijai (jei jau turėta konsultacijų, susitikime parodyti ankstesnių susitikimų įrašus, pagalvoti apie savo mokymosi patirtį, savo stiprybes ir pomėgius, mėgstamus dalykus/ pomėgius, ko norėtusi iš tolimesnės karjeros): <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/berufsberatung#termin-vereinbaren> Taip pat naudingas pdf formos informacinis gidas apie tai, kaip Vokietijoje kurtis karjerą: [https://planet-beruf.de/fileadmin/assets/01\\_Neu/05\\_PDF\\_Neu/meinwegzumberuf/VBW\\_MeinWegzumBeruf\\_2022\\_ENG.pdf](https://planet-beruf.de/fileadmin/assets/01_Neu/05_PDF_Neu/meinwegzumberuf/VBW_MeinWegzumBeruf_2022_ENG.pdf) Vokiečių U-check individualizuota savitakra (prisijungimas per paskyrą).
- Kaip ir Estijos bei Švedijos atvejais, savitikros testus atlieka prisijungę vartotojai. <https://www.arbeitsagentur.de/bildung/welche-ausbildung-welches-studium-passt>
- Atliekami keturi testai: gebėjimai, socialinės kompetencijos, profesiniai pasirinkimai ir interesų/ susidomėjimo sritys.
- 

### 1.1.3. Danijos ir Estijos modelių išskirtinumas

Vis dėl to, vieną solidžiausių patirčių nuotolinio karjeros suaugusiems asmenims konsultavime (anglų k. “e-guidance”) patirčių yra sukaupusi **Danija**.

Ši šalis nuotolinio karjeros konsultavimo sistemą aktyvavo 2011 m. ir individualizuotas asmenines paslaugas visiems klientams teikia, naudodamiesi skirtingais komunikacijų kanalais: virtualių pokalbių, pokalbių telefonu, el.pašto, socialiniuose tinkluose.

Danijos suaugusiųjų švietimo centrai (danų k. „*Voksenuddannelsescenter*“) taip pat teikia nuotolines konsultavimo paslaugas, kurios padeda asmenims rasti naujas švietimo ar mokymosi galimybes. Šios įstaigos bendradarbiauja su darbdaviais, profesinėmis sąjungomis ir vietinėmis užimtumo tarnybomis, todėl konsultantai gali teikti išsamias ir konkrečias rekomendacijas suaugusiems, atsižvelgdami į darbo rinkos poreikius ir individualius gebėjimus.

Danijoje aktyviai vystomos įvairios skaitmeninės platformos, kurios padeda suaugusiems orientuotis karjeros planavimo procese. Viena iš jų yra „Švietimo gidas“ (danų k. „UddannelsesGuiden“), kurioje suaugusieji gali rasti įvairias mokymosi ir karjeros galimybes. Platformoje siūlomi įrankiai savęs vertinimui, darbo rinkos analizė ir profesinių mokymų programų pasirinkimo pagalba. Visi šie įrankiai prieinami internetu, o konsultantai gali patarti virtualiai per įvairius kanalus.

#### Danijos modelio specifiką:

- platus klientų ratas – dirbama su jaunais, vidutinio ir vyresnio amžiaus žmonėmis, įmonėmis/ organizacijomis ir profesionalais (karjeros konsultantais, supervizoriais, mokytojais), paslaugos teikiamos disleksiją turintiems asmenims,
- savo klientui siūlo itin didelę karjeros suaugusiems asmenims e-konsultacijos tipų įvairovę (virtualus pokalbis, skambutis telefonu, laiškas, prezentacijos, e-tutorial),
- dirba daug konsultantų (tinklapyje nurodyti 26); kai kurie dirba pilnu etatu, kiti dalį etato dirba e-konsultantais, o dalį – jaunimo karjeros konsultantais darbo su jaunimu įstaigose
- su tuo pačiu karjeros konsultantu galima konsultuotis iki trijų kartų,
- yra itin patogios bet kuriems klientams darbo valandos. Dirbama septynias dienas per savaitę (viso e-konsultacijoms yra skiriama 62 val. per savaitę):
  - Pirmadieniais-ketvirtadieniais 9.00-21.00 val.
  - Penktadieniais 9.00-15.00 val.
  - Šeštadieniais ir sekmadieniais - 12.00-16.00 val.
- Konsultuojama karjeros klausimais: „*Check your work Life*“ programoje teikiamos supervizijos asmenims, vyresniems nei 25 m. Galimos konsultacijos su tuo pačiu konsultantu iki 3 kartų. Sudaromas individualus planas. Konsultuojama individualiai apie gyvenimo situaciją, pomėgius, norus ir kompetencijas. Paslauga yra nemokama. Būtina registracija.
- Konsultuojama studijų klausimais: „*Check your student life*“ yra skirta studentams, kuriems kyla abejonių dėl studijų pasirinkimo. Galimos iki trijų konsultacijų su tuo pačiu konsultantu.
- Yra teikiamos konsultacijos ir supervizijos įmonių/ organizacijų darbuotojams šiose srityse: danų, anglų, matematikos, skaitmeninių kompetencijų tobulinimo srityse, konsultuojama dėl darbo su disleksiją turinčiais darbuotojais. Tarpininkaujama susisiekiant su mokymo įstaigomis, įvertinama situacija, padedama užsirašyti mokymams ir stebimas užsirašymo į studijas procesas.
- Jauni žmonės yra labiau linkę naudotis virtualių pokalbių paslauga, vyresnio amžiaus – telefonu
- E-konsultavimo tinklapis - <https://www.ug.dk/evejledning>.
- E-konsultavimo paslaugos paklausa - apie 55.000 užklausų/ metus, o pagrindinį „Švietimo gido“ (danų k. „UddannelsesGuiden“) tinklapį aplankė 9,2 mln lankytojų, 33 mln puslapio peržiūrų

Vertinga ir Lietuvos kaimynų estų patirtis. **Estija** siūlo e-konsultavimo paslaugas dviejuose tinklapiuose - „Nedarbo draudimo fondas“ (estų k. „EESTI Tootukassa“, lietuviškos Užimtumo tarnybos atitikmuo) ir „Mano karjera“ (estų k. „Minukarjaar“).

#### Estijos modelio specifiką:

- „Nedarbo draudimo fondo“ tinklapyje informacija yra skiriama šios įstaigos neužimtiems klientams, ieškantiems darbo ar karjeros galimybių.

- Karjeros konsultavimas suaugusiems yra įterptas po pagrindinio puslapio viršuje esančios skilties „Kartijos planuotojai ("Career planners")“:
- Suaugusiųjų e-konsultavimo tinklapio nuoroda: <https://www.tootukassa.ee/en/karjaarikujundajale/karjaarikujundamine> .
- Šiame polapyje yra galimybė užsakyti kartijos konsultavimą ("Come for career counselling"), pateikti užklausą kartijos specialistui ("Ask career specialist"), savarankiškai atlikti testus Tripod testų aplinkoje.
- Konsultantai - lietuviškos Užimtumo tarnybos atitiktens darbuotojai. Jie padeda klientams geriau pažinti save, analizuoti savo gebėjimus, dominančias sritis. Padeda išmolti priimti sprendimus, susiformuluoti tikslus, susidaryti strateginį veiksmų planą.
- Konsultacijos klientui yra nemokamos.
- Vykdomos kelių tipų konsultacijos - individualios ir grupės.
- Individualios konsultacijos vykdomos gyvai, nuotoliniu būdu arba telefonu.
- Gyvai susitinkama Užimtumo tarnybos skyriaus patalpose, Kartijos centruose ar kitose susitartose vietose (pvz., mokyklose, jaunimo centruose ir pan.).
- Virtualios konsultavimo sesijos vykdomos Microsoft Teams platformoje. Viena sesija trunka iki 45 min. Nenurodytas maksimalus susitikimų skaičius, bet galimos daugiau, nei viena.
- Grupės konsultacija įtraukia 8-16 asmenų ir trunka 1,5-3 val. Dalijamasi patirtimis, dirbama komandoje.
- Abiem atvejais konsultantai naudoja papildomas priemones (darbalapius, paveiksliukus, klausimynus, testus, skirtus pomėgiams, asmenybės charakteristikoms, gebėjimams įvertinti. Užduodami namų darbai, rekomenduotini atlikti tarp atskirų sesijų. Šie įrankiai ir veiklos padeda analizei, diskusijoms ir tolimesnių planų sudarymui.
- Tiesa, registracijos konsultacijai metu prašoma pateikti asmens kodą, vardą, kontaktinius duomenis, jie įvedami į Estijos Nedarbo draudimo fondo sistemą, taip gaunama daugiau informacijos apie klientą, ypač jei jis - socialinių paslaugų naudotojas. Estijos konsultavimo puslapyje yra pateikiama standartizuota informacija apie tai, kaip pasiruošti virtualiam pokalbiui (<https://www.tootukassa.ee/web/sites/default/files/2024-08/E-guidance%20services.%20Reminder%20for%20the%20customer.pdf>)
- Nacionalinis estų portalas kartijai plėtoti „Mano kartjera" (estų k. „Minukarjaar) tinklapis yra skirtas vyresniems nei 15 metų mokiniams, studentams ir suaugusiems asmenims.
- Nuoroda į tinklapį: <https://minukarjaar.ee/et/karjaar/karjaaritee/tuleviku-karjaarikusimustaiskasvanu>
- Kartijos konsultavimas suaugusiems yra įterptas po pagrindinio puslapio viršuje esančios skilties "Career planners" ("Kartijos planuotojai"):  
<https://www.tootukassa.ee/en/karjaarikujundajale/karjaarikujundamine>.
- Šiame polapyje yra galimybė užsakyti kartijos konsultavimą ("Come for career counselling"), pateikti užklausą kartijos specialistui ("Ask career specialist"), savarankiškai atlikti testus Tripod testų aplinkoje.
- Šio projekto tikslas - padėti vartotojui, suteikiant informaciją, reikalingą pagrįstiems ugdymo ir profesinio gyvenimo pasirinkimams bei išugdyti asmenų kartijos valdymo gebėjimus.
- Tinklapiu turinys yra grindžiamas Estijos kartijos valdymo vadybinių gebėjimų modeliu. Šis modelis sudaro keturi žingsniai: savianalizė, galimybių žemėlapis, planavimas ir veiksmas.
- Tinklapij sudaro 96 turinio puslapiai, 281 video, 184 nuorodos į naudingą informaciją kituose puslapiuose.
- Per metus tinklapyje apsilankė 115.000 lankytojų; 72 % vartotojų informaciją renka, naudodamiesi mobiliaisiais telefonais.

Kuriant lietuvišką SPO/ SKK modelį galima pasinaudoti šiais estų patirties elementais:

- paprastą ir vartotojui lengvai naudojamą tinklapio struktūrą/ dizainą.
- Kelių kalbų (šiuo atveju, anglų ir rusų), vartojimą; lietuviškame modelyje galim pasirinkti, tarkime, lietuvių ir anglų.
- Siūlytina įsigyti teises versti ir naudoti Tripod aplinkoje (<https://tripod.ee/en/psychological-tests/>) esančius įrodymais grindžiamų testų (anglų k. „evidence based tests“), pvz.,
  - Occupational Interests Inventory (<https://test.tripod.ee/?invite=34195>) - labai paprastas, greitai atliekamas, ganėtinai tikslus.
  - Nuotraukomis grįstas klausimynas "Jobpics", Toolbox, Education pathway (<https://minukarjaar.ee/et/haridustee>)
- Taip pat galima pasinaudoti jų gerąja patirtimi, kaip pristatyti pasiruošimą virtualiam konsultavimui.
- Estų tinklapyje yra e-metodinė priemonė klientams "Pasirinkimų gidas" (anglų k. "Guided Choices", 2023 m.). Kadangi leidinys yra anglų k. ir rusų k., yra ESF finansuotas, lengvai pritaikomas lietuviškam kontekstui (tarkime, pakeičiant paskutiniame puslapyje esamą informaciją, susijusią su nuoroda į estų Užimtumo tarnybos puslapį), galbūt, yra galimybės įgyti teises šį leidinį anglų (ir/arba rusų k.) naudoti Lietuvoje? Taip pat ir dėl pagalbos sudarant karjeros planą (yra anglų ir rusų kalba, jei reiktų išversti)?
- Galima pasinaudoti jų karjeros kompasos elementais.
- 

#### 1.1.4. Didžiosios Britanijos patirties pritaikymas Lietuvos kontekstui

Jungtinėje Karalystėje yra kelios skirtingos karjeros suaugusiems e-konsultavimo platformos. Verta kai kurias jų aptarti išsamiau.

**Airijs** Už "Karjeros portalo"(CareersPortal.ie) sukūrimą ir administravimą yra atsakinga Švietimo ir mokslo ministerija. Šis tinklapis sukurtas ir paleistas 2008 m. Jo vartotojai - vyresnio amžiaus mokiniai, studentai, suaugę besimokantieji, ieškantys darbo asmenys, tėvai ir globėjai, karjeros konsultavimo profesionalai ir mokytojai. Jis yra populiarus, nes galima rasti gausios informacijos įvairiomis temomis. Pvz., tinklapyje yra sukaupta daug informacijos šiomis temomis: "Karjera" ("Career File", savipatikros testai, kursai ir karjera, karjeros užrašinė ("Career NotePad"), leidžianti išsaugoti vartotojui iki 20 dokumentų, pvz. CV, motyvacinį laišką ir pan.), "Užimtumo skiltis" ("Employment Sector" apžvelgiamos 33 profesinės sritys, galima ieškoti darbo kiekvienoje iš jų), "Įdarbinimo duomenų bazė" ("Occupational Database", daugiau, nei 1000 įsidarbinimo visose srityse galimybių, nurodomi reikalavimai ir garantijos, galima tiesiogiai ieškoti darbo), "Darbdavio profilis" ("Employer Profiles", pateikiami skirtingų sričių darbdavių paveikslai, teikiama informacija apie jų keliamus reikalavimus darbuotojo paveikslui ir įdarbinimo procedūras), "Užimto asmens pokalbiai" (pokalbiai apie darbo pasirinkimą su dirbančiais asmenimis, yra nuorodos į internete esančius daugiau nei 1000 pokalbių apie karjerą), "Švietimas ir mokymai" ("Education and Training", nuorodos į studijų ir kitas mokymosi galimybes), paliečiama daugybė kitų temų.

Jame jau daugiau, nei 1,1 mln vartotojų susikūrė asmenines paskyras, per metus tinklapį aplanko daugiau, nei 4,5 mln vartotojų ir daugiau nei 55 mln tinklapio sąveikų. Vis dėl to, e-

konsultavimo nėra siūloma, bet vartotojai gali surasti kontaktinę informaciją / būti nukreipti į teritorinius karjeros konsultavimo centrus.

Kitokia situacija yra **Anglijoje** – šioje šalyje yra teikiama ir visiems gyventojams laisvai prieinama „Nacionalinė Karjeros paslauga“ (anglų k. "National Careers Service").

**Anglijos suaugusiųjų karjeros e-konsultavimo modelio** specifika:

- Yra siūlomos nemokamos karjeros konsultavimo paslaugos visiems Anglijos gyventojams nuo 13 m. amžiaus
- E-konsultantai gelbsti įsivertinant gebėjimus, teikia informaciją apie darbo paiešką, siūlo skirtingus karjeros pasirinkimų variantus, informuoja apie profesinės praktikos galimybes, nukreipia į kursus ir informuoja apie kitas mokymosi galimybes kliento teritorijoje, padeda paruošti CV, pasiruošti darbo pokalbiui, gelbsti ieškant darbo.
- Profesionali karjeros konsultanto pagalba internete teikiama nuotolinio pokalbio metu ir telefonu.
- Galima susitarti dėl gyvo susitikimo kliento teritorijoje.
- Registracija nuotoliniam pokalbiui vyksta dviem būdais:
  - skambinant telefonu nr. 0800100900 arba
  - naudojantis nuotolinio pokalbio su virtualiu asistentu (webchat) skiltimi.
- Darbo valandos:
  - Pirmadieniais-penktadieniais 8.00-20.00 val.,
  - Šeštadieniais 10.00-17.00 val.
- Nuoroda į tinklapį: <https://www.cxk.org/services/career-guidance/>
- 

Iš D.Britanijos (konkrečiai - Anglijos modelio) galima perimti BETA DI (bot) komunikacijos su klientais ne darbo valandomis pavyzdį:

- Virtualus DI asistentas yra užprogramuotas pateikti informaciją apie savo darbo tikslą ir darbo valandas.
- Informacija yra pateikiama atskiromis žinutėmis:
  - „Sveiki, aš esu virtualus Nacionalinio Karjeros paslaugų pagalbininkas ir galiu tave nukreipti ieškant informacijos apie karjerą arba, darbo valandomis, padėti susisiekti su karjeros konsultantu, norint gyvai su juo pabendrauti."
  - „Šiuo metu nedirbame. Mūsų darbo valandos yra nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 8.00 iki 20.00 val., šeštadieniais nuo 10.00 iki 17.00 val."
  - „Tu vis dar gali gauti informacijos šiame chatbote, bet šiuo metu negali susisiekti virtualiai su karjeros konsultantu."
  - „Kaip aš tau galiu pagelbėti? Prašau, pasirink vieną iš žemiau nurodytų temų arba paklausk klausimo:
    - ✓ „Mokymosi galimybės, kursai ir finansavimas",
    - ✓ „Darbo paieška arba įsidarbinimas",
    - ✓ „Keičiama karjera arba karjeros pradžia",
    - ✓ „Profesinės praktikos galimybės",
    - ✓ „Tinklapio pagalba arba bendrinės užklauso", "
    - ✓ „Egzaminų rezultatai".

Tarkime, pasirinkus „Keičiama karjera arba karjeros pradžia", chatbot siūlo kelis pasirinkimus: „

Gera, prašau pasirink iš šių variantų“:

- ✓ „Įsiliejimas į konkrečią profesiją",
- ✓ „Tyrinėk ugdymą ir mokymus",
- ✓ „Pakeisk arba surask savo karjeros kelią",

- ✓ „Grįžk atgal”.

Pasirinkus „Pakeisk arba surask savo karjeros kelią”, bot'as pateikia tokį tekstą:

- ✓ „Mums reikia daugiau informacijos apie tave, kad galėtume tave sujungti su karjeros konsultantu. Mūsų konsultantai informaciją apie tavo amžių ir pašto kodą panaudos tau reikalingos informacijos suteikimui (pvz., informuoti apie mokymus ir finansavimo galimybes tavo teritorijoje).”
- ✓ „Koks tavo vardas?” (“Sophie”),
- ✓ „Tam, kad galėtume pradėti bendrauti, prašom pasakyk savo amžių” (“43”),
- ✓ „Prašom, parašyk savo pašto kodą, taip galėsime nukreipti tave pas tavo teritorijai priklausančią karjeros konsultantą”

(nurodžius vieną iš galimų pašto kodų “CM6”, sulaukta atsakymo):

- ✓ „Ačiū”.
- ✓ „Atsiprašome, deja šiuo metu nėra galimybės susisiekti su virtualiu karjeros konsultantu. Darbo valandomis gali pasikalbėti tiesiogiai su konsultantu, paskambinęs/usi tel. nr. 0800100900 (skambučiai, skambinant iš laidinių telefonų ir daugumos mobilių linijų, yra nemokami”).

Mūsų darbo valandos yra: 8.00-20.00 val. nuo pirmadienio iki penktadienio. 10.00-17.00 val. šeštadienį ir per nacionalines šventes. Mes nedirbame sekmadieniais, Kalėdų ir Naujųjų metų dienomis”.

Bei siūloma pasirinkti:

- ✓ „Paskambink mums”,
- ✓ „Parašyk mums elektroninį laišką”,
- ✓ „Aš jau baigiau” bei
- ✓ „Pagrindinis meniu”.

Pasirinkus „Parašyk mums elektroninį laišką”, nukreipiama į „Kaip mes galime pagelbėti?” puslapį. Jame siūloma pasirinkti:

„Prašom pasirinkti variantą, kur leis mums jūsų laišką nusiųsti tinkamam konsultantui”:

- ✓ „Karjeros patarimai ir konsultavimas”,
- ✓ „Kursai, mokymai ir kvalifikacijos”,
- ✓ „Problemos naudojantis tinklapiu”,
- ✓ „Pateik grįžtamąjį ryšį”,
- ✓ „Kita”.

Bei siūloma:

- ✓ „Kuo daugiau pasakyk mums, kodėl tu nori su mumis susisiekti. Nenurodyk jokios asmeninės informacijos ar savo paskyros informacijos.” “Tu turi 1000 ženklų”

●

## 1.2. SKK per nuotolį konsultavimo procedūrų įvairovė

Siekiant sukonstruoti kuo paprastesnę, efektyvesnę ir vartotojams patogesnę SKK per nuotolį modelį Lietuvoje, buvo aktualu peržiūrėti skirtingose šalyse sukurtas SKK per nuotolį procedūras – kaip kiekvienoje iš aptartų šalių paprastai vyksta vadinamoji „tipinė“ konsultacija virtualioje erdvėje (žr. 1.2.1 lentelę).

## Tipinės NSKK procedūros pagal šalis

| Šalis              | Tipinė suaugusiųjų nuotolinio karjeros konsultavimo procedūra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kanada             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registracija nacionalinėje karjeros paslaugų platformoje.</li> <li>2. Savęs vertinimas naudojant internetinius įrankius ir karjeros testus.</li> <li>3. Konsultacijos su karjeros patarėju planavimas.</li> <li>4. Nuotolinė konsultacija (telefonu, vaizdo skambučiu, el. paštu).</li> <li>5. Karjeros planavimas ir įgūdžių vertinimas.</li> <li>6. Prieiga prie internetinių šaltinių (kursai, seminarai).</li> <li>7. Pagalba ieškant darbo ir plėtojant profesinius ryšius.</li> <li>8. Nuolatinis stebėjimas ir progreso sekimas.</li> </ol> |
| Australija         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registracija Jobactive arba Skillsroad platformoje</li> <li>2. Savęs vertinimas naudojant internetinius įrankius</li> <li>3. Konsultacijos planavimas su karjeros konsultantu</li> <li>4. Virtuali konsultacija (Telefonu/El. paštu/Video)</li> <li>5. Karjeros planavimas ir mokymo galimybių nustatymas</li> <li>6. Prieiga prie internetinių kursų ir švietimo išteklių</li> <li>7. Pagalba darbo paieškose ir tinklų kūrimas</li> <li>8. Nuolatinė parama ir stebėjimas</li> </ol>                                                             |
| Jungtinė Karalystė | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registracija „Nacionalinės karjeros tarnybos“ svetainėje</li> <li>2. Pradinis savęs vertinimas internetu (Įgūdžiai/Interesai)</li> <li>3. Karjeros kelių ir išteklių pasirinkimas</li> <li>4. Konsultacijos planavimas (Telefonu/Chatu/El. paštu)</li> <li>5. Nuotolinė asmeninė karjeros konsultacija</li> <li>6. Individualizuoto karjeros plano ir strategijos kūrimas</li> <li>7. Prieiga prie mokymosi platformų ir įrankių</li> <li>8. Pagalba ieškant darbo ir tolesnė parama</li> </ol>                                                    |
| Danija             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registracija „eVejledning“ platformoje</li> <li>2. Pradinis savęs vertinimas (Įgūdžiai/Interesai)</li> <li>3. Konsultacijos planavimas su karjeros patarėju</li> <li>4. Nuotolinė konsultacija (Telefonu/El. paštu/Chatu)</li> <li>5. Karjeros planavimas ir vystymo strategija</li> <li>6. Prieiga prie švietimo išteklių ir kursų</li> <li>7. Pagalba ieškant darbo ir konsultacijos</li> <li>8. Nuolatinė stebėsena ir parama</li> </ol>                                                                                                        |
| Vokietija          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registracija Bundesagentur für Arbeit platformoje</li> <li>2. Pradinis savęs vertinimas (Įgūdžiai/Interesai)</li> <li>3. Konsultacijos planavimas su karjeros konsultantu</li> <li>4. Nuotolinė konsultacija (Telefonu/El. paštu/Video)</li> <li>5. Karjeros planavimas ir vystymas</li> <li>6. Prieiga prie mokymosi išteklių ir mokymo galimybių</li> <li>7. Pagalba ieškant darbo ir tinklų kūrimas</li> <li>8. Nuolatinė parama ir stebėjimas</li> </ol>                                                                                       |
| Estija             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registracija „Töötukassa“ sistemoje</li> <li>2. Pradinis savęs vertinimas (Įgūdžiai/Interesai)</li> <li>3. Konsultacijos planavimas su karjeros patarėju</li> <li>4. Nuotolinė karjeros konsultacija (Telefonu/El. paštu/Video)</li> <li>5. Individualus karjeros planavimas</li> <li>6. Prieiga prie mokymosi išteklių</li> <li>7. Darbo paieškos pagalba</li> <li>8. Nuolatinė stebėsena ir parama</li> </ol>                                                                                                                                    |

Kaip matyti 1.2.1 lentelėje ir žemiau pateikiamame 1.2.1. pav., aptariamų šalių suaugusiųjų nuotolinio karjeros konsultavimo procedūros pasižymi bendromis charakteristikomis - paslaugų struktūruotumu ir orientacija į panašius tikslus.



1.2.1 pav. Tipinė NSKK procedūra kitose šalyse

#### Pagrindiniai panašumai:

**1. Pradinė registracija platformoje.** Visose šalyse pirmasis žingsnis yra registracija nacionalinėje ar specializuotoje karjeros konsultavimo platformoje.

**2. [Savęs įsi]vertinimo etapas.** Po registracijos daugelyje procedūrų vykdomas pradinio savęs vertinimo etapas, kurio metu naudojami įgūdžių, interesų ar karjeros krypties nustatymo testai. Tai padeda konsultantams ir klientams geriau suprasti jų stipriąsias puses ir galimybes.

#### **3. Konsultacijų planavimas:**

Visose šalyse yra galimybė susiplanuoti nuotolinę konsultaciją su karjeros patarėju, dažniausiai:

- telefonu,
- el. paštu
- vaizdo konferencijų būdu
- Chat

**4. Asmeninė karjeros konsultacija.** Kiekvienoje šalyje vyksta individualios konsultacijos su patyrusiais karjeros konsultantais. Šių konsultacijų metu asmenys gauna pagalbą dėl karjeros planavimo, tobulinimo ar profesijos pasirinkimo.



**5. Karjeros planavimas ir ugdymas.** Visose šalyse procedūros apima karjeros plano sudarymą. Konsultantai padeda klientams nusistatyti ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus bei sukurti strategiją, kaip juos pasiekti.

**6. Prieiga prie mokymosi šaltinių.** Beveik kiekviena sistema suteikia prieigą prie įvairių mokymosi galimybių, tokių kaip kursai, seminarai ar kiti švietimo ištekliai, padedantys klientams tobulinti savo kvalifikaciją ir gebėjimus.

**7. Pagalba ieškant darbo.** Daugelyje šalių šios procedūros taip pat orientuotos į darbo paieškos pagalbą, padedant klientams rasti tinkamas darbo galimybes arba plėtojant profesinius ryšius.

**8. Nuolatinė stebėseną ir parama.** Po pradinės konsultacijos visose sistemose numatyta tęstinė parama ir stebėseną. Tai užtikrina, kad klientai toliau laikytųsi savo karjeros plano ir turėtų galimybę atnaujinti konsultacijas, jei reikia.

Visų apžvelgtų šalių nuotolinio karjeros konsultavimo procedūros turi bendrų tikslų: suteikti lanksčią prieigą prie profesionalių karjeros paslaugų, skatinti savęs vertinimą, padėti planuoti karjerą ir užtikrinti ilgalaikę paramą. Procedūros yra panašios savo struktūra ir paslaugų prieinamumu, o skirtumai dažniausiai pasireiškia dėl konkrečių šalių technologinių sprendimų ir darbo rinkos reikalavimų.

---

**Kalbant apie SKK per nuotolį procedūrą, tikėtina, jog Lietuvos NSKK modelyje pasiteisintų tokie kitose šalyse būdingi procedūriniai elementai:**

- **Technologinės prieigos ir skaitmeninės infrastruktūros panaudojimas**

Lietuva turi gerai išvystytą interneto infrastruktūrą ir aukštą interneto prieinamumo lygį, todėl Estijos ar Danijos **skaitmenizuoti modeliai** yra tinkami ir mūsų šaliai. Lietuvoje galima naudoti nuotolinio konsultavimo platformą, leidžiančią lengvai pasiekti konsultacijas internetu.

Tad yra prasminga sukurti centralizuotą karjeros konsultavimo suaugusiems platformą, prieinamą visiems suaugusiems, su galimybe (žr. 1.2.1 pav.):

- registruotis,
- atlikti pirminį nukreipimą/filtrą (Diagnostinis algoritmas)
- atlikti savęs vertinimą
- planuoti konsultacijas.
- Vykdyti konsultacijas pokalbių skiltyje (chat), telefonu, vaizdo skambučiais, el.paštu

- **Pasinaudoti jau dabar skiriamu dėmesiu mokymuisi ir kvalifikacijų tobulinimui**

Lietuvos darbo rinka, kaip ir kitose Europos šalyse, nuolat keičiasi, todėl reikia prisitaikyti prie naujų įgūdžių poreikio. **Australijos ir Kanados modeliai**, orientuoti į tęstinį mokymąsi ir kvalifikacijų tobulinimą per internetines mokymosi platformas, galėtų būti puikiai pritaikomi Lietuvoje.

Nuotolinio konsultavimo sistemoje galima integruoti prieigą prie mokymosi kursų (pvz., [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt)), kvalifikacijos kėlimo programų, o konsultacijos galėtų būti orientuotos į ilgalaikį profesinį tobulėjimą. Šiuo atveju labai gerai derėtų ir platformos **kursuok.lt** integracija ir sinergija

- **Darbo rinkos analizė ir atliepimas šalies poreikiams**

Lietuvos darbo rinkos tendencijos dažnai keičiasi, todėl, tarkime kaip Vokietijoje, labai svarbu nuolat integruoti darbo rinkos duomenis į karjeros konsultavimo procesą. Savalaikis ir nuolatinis darbo rinkos stebėjimas leistų konsultantams teikti duomenimis pagrįstas rekomendacijas, atsižvelgiant į paklausias profesijas ir reikiamus įgūdžius.

Turint omenyje lietuvišką NSKK modelį, reiktų kuo integraliau naudoti darbo rinkos analizės įrankius, kurie apjungtų realaus laiko informaciją apie darbo vietas, sektoriaus tendencijas ir būtinus įgūdžius, kad karjeros planavimas būtų kuo labiau suderintas su darbo rinkos poreikiais.

Lietuvos modelyje galėtų atsirasti **automatiniai CV generavimo įrankiai**.

- **Tęstinė (nevienkartinė) parama ir stebėseną**

Esant galimybėms, tęstinės konsultacijos ir stebėseną padėtų klientams ne tik sukurti karjeros planus, bet ir juos įgyvendinti. Danijoje ir Švedijoje naudojamos tęstinės konsultavimo paslaugos galėtų būtų vertingas modelis Lietuvoje, nes jos padėtų asmenims reguliariai peržiūrėti savo karjeros planus ir prisitaikyti prie rinkos pokyčių.

- **Geografinės prieigos plėtra**

Kol kas, karjeros konsultavimo paslaugos labiau prieinamos didžiuosiuose Lietuvos miestuose esantiems asmenims, tad nuotolinės konsultacijos galėtų užtikrinti paslaugų prieinamumą regionuose ir ypač nutolusiose vietovėse, kuriose nėra suaugusiųjų karjeros konsultantų. Nuotolinio konsultavimo modeliai, kurie leidžia teikti konsultacijas nuotoliniu būdu visiems, nepriklausomai nuo jų vietos, yra naudingi Lietuvai, ypač siekiant pasiekti regionuose gyvenančius suaugusiuosius.

Svarbu, naudojant technologijas, kurios sumažina atskirtį tarp miesto ir kaimo vietovių, užtikrinti nuotolinių paslaugų prieinamumą net ir toliau nuo miesto centrų esančiuose regionuose.

Galvojant apie senjorus, kuriems technologinė prieiga gali būti nepasiekiamą namuose, svarbu užmegzti ryšius su partnerių centrais (pvz. TAU), kuriuose jie gali pasinaudoti PC bei interneto ryšiu.

- **Individuali ir/ar grupinė konsultacija:**

Galvojant apie vėlyvesnį programos įgyvendinimą, reikia nusimatyti, jog Lietuvoje ateityje prasminga įtraukti **abi konsultavimo formas** – tiek individualias, tiek grupines konsultacijas. Grupinės sesijos galėtų būti efektyvios mokymų ir seminarų metu, vaizdo medžiagos pavidalu, kai siekiama perteikti bendrą informaciją didesnei žmonių grupei, o individualios konsultacijos galėtų būti naudojamos asmeniniams karjeros tikslams nustatyti ir individualiam planavimui.

- **Kliento anonimiškumas:**

Lietuvoje kliento anonimiškumas galėtų būti vertinamas kaip svarbus aspektas, ypač pradiniam konsultavimo etape, siekiant sumažinti barjerus ir padėti žmonėms jaustis patogiai kreipiantis į karjeros konsultantus.

**Anonimiškumas pradinėse konsultacijose.** Lietuvoje vertėtų leisti klientams pradėti konsultavimosi procesą anonimiškai, ypač pirmose sesijose. Pavyzdžiui, naudoti anoniminius pokalbių kambarius arba registruotis naudojant minimalią informaciją, pvz., el. paštą, be privalomo pilno asmens identifikavimo.

Tai galėtų padėti asmenims, kurie gali būti neapsisprendę dėl savo karjeros, lengviau pradėti konsultaciją. Tai taip pat galėtų padidinti konsultavimo paslaugų pasiekiamumą jautrioms grupėms, pvz., bedarbiams, kuriems gali būti nepatogu iš karto dalintis asmenine informacija.

**Individualizuotas konsultavimas po pradinės konsultacijos.** Po pradinės anoniminės konsultacijos, kai klientas yra pasirengęs gauti išsamesnę ir personalizuotą pagalbą, anonimiškumas turėtų būti palaipsniui mažinamas. Tai reiškia, kad konsultantai galėtų gauti išsamesnią informaciją apie kliento įgūdžius, profesinę patirtį ir tikslus, kad galėtų pateikti konkretesnes rekomendacijas.

**Anonimiškumas grupinėse konsultacijose ir mokymuose.** Grupinėse konsultacijose ir mokymuose būtų naudinga leisti tam tikrą anonimiškumo lygį, pavyzdžiui, naudoti netikrus vardus arba leisti dalyvauti mokymuose, neprisijungus savo vardu. Tai gali būti naudinga, ypač kai žmonės nori diskutuoti bendresnėmis temomis ar dalyvauti seminaruose be asmeninio identifikavimo. Anonimiškumas grupiniuose mokymuose gali padėti asmenims laisviau dalyvauti diskusijose ir pasidalinti savo mintimis, ypač kai tai susiję su asmenine karjera ar profesiniais iššūkiais.

- **Duomenų apsaugos stiprinimas**

Lietuvoje reikėtų užtikrinti, kad klientų asmeninė informacija būtų saugoma pagal aukščiausius duomenų apsaugos standartus. Tai būtų naudinga siekiant užtikrinti, kad po anonimiškumo panaikinimo asmens duomenys būtų naudojami tik konsultavimo tikslais ir saugomi pagal GDPR reikalavimus, t.y., remiantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamentu. Tai padidintų klientų pasitikėjimą sistema, nes jie žinotų, kad jų asmens duomenys yra saugūs ir naudojami atsakingai.

---

### **1.3. Lietuvos modeliui taikytini kitų SPO/SKK tarptautinių modelių elementai**

Taigi, išanalizavus esamus suaugusiųjų karjeros konsultavimo modelius kitose šalyse, išryškėjo kai kurie elementai, kurie gali būti laikomi universalūs ir taikytini Lietuvos kontekstui (žr. 1.3.1. pav.).



1.3.1. Pav. Lietuvos SPO/SKK modeliui naudingos užsienio patirties elementai

**Suaugusiųjų karjeros konsultavimo forma** kitose šalyse yra mišraus tipo ir ją gali sudaryti:

- *virtualūs pokalbiai* su
  - a) karjeros konsultantais (video skambučiai Teams, Gsuite, Zoom),
  - b) chatbox bota,
- pokalbiai telefonu,
- elektroninis paštas,
- webinarai,
- video ir kita vaizdo medžiaga,
- virtualūs įrankiai (testai, sąsajos su kitais informacijos šaltiniais),
- gyvi pokalbiai.

Danijos pavyzdys rodo, kad jauni žmonės yra labiau linkę naudotis virtualių pokalbių paslauga, vyresnio amžiaus – telefonu. Lietuvoje, tikėtina, bus panašios tendencijos.

**Registracija konsultacijai:** el. paštu ir/ar telefonu, rašant žinutę tinklapyje arba prisijungus per individualią paskyrą (kai kuriose šalyse prašoma nurodyti socialinio draudimo numerį arba asmens kodą, jungiamasi e-ID pagalba), naudojami kalendoriai.

Galimi keli **registracijos būdai**:

- a) Užsiregistruoti tinklapyje (prašoma nurodyti: vardas, klausimas, elektroninis paštas);
- b) Registracija el-paštu (priklauso nuo šalies, gali būti tik vardas, klausimas, kitur – prašoma išsamesnės informacijos)
- c) Registracija per asmenines paskyras; Švedijoje kai kur prašoma nurodyti šią informaciją: vardas, gyvenamosios vietos adresas, el.pašto adresas, socialinio draudimo numeris, telefono numeris. Nurodoma, jog ši informacija būtina X savivaldybės darbuotojų darbui ir bus saugoma visą laiką (nebus naikinama),
- d) Registracija telefonu (kai kur nurodoma skambučio maksimali trukmė iki 15 min.)

**Pasiruošimas konsultacijai:** jei jau turėta kitų konsultacijų, galima paprašyti konsultacijoje pasidalinti ankstesnių susitikimų įrašais, pagalvoti apie savo mokymosi patirtį, savo stiprybes ir pomėgius, mėgstamus dalykus/ pomėgius, ko norėtusi iš tolimesnės karjeros

Galima pasinaudoti Estijos ir Vokietijos patirtimi, kaip paruošti klientą konsultacijai.

#### Konsultavimo procedūra:

- *Konsultavimo temos:*
  - N. Zelandija: daryti informuotus sprendimus dėl karjeros, susidaryti individualizuotus mokymo planus; ištirti mokymosi ir studijų galimybes; susiformuoti pasitikėjimą savimi; darbo paieškoje; paruošti CV, motyvacinius laiškus ir susikurti skaitmenines paskyras; pasiruošti darbo pokalbiams.
  - Švedijoje išsiginčinti savo išsimokslinimo klausimus, gelbėti naujos profesijos paieškose ar keičiant profesijas, supažindina ir vykdo testus, pristato stojimo galimybes ir taisykles, suteikia informaciją apie įsidarbinimo galimybes ir esamas profesijas, padeda susidaryti studijų planą.
  - Estijos modelį sudaro keturi žingsniai: savianalizė, galimybių žemėlapis, planavimas ir veiksmas.
  - Anglijos e-konsultantai gelbsti įsivertinant gebėjimus, teikia informaciją apie darbo paiešką, siūlo skirtingus karjeros pasirinkimų variantus, informuoja apie profesinės praktikos galimybes, nukreipia į kursus ir informuoja apie kitas mokymosi galimybes kliento teritorijoje, padeda paruošti CV, pasiruošti darbo pokalbiui, gelbsti ieškant darbo.
  -
- *Savipagalbos įrankiai:*
  - Švedijoje elektroninis gidas, padedantis užduočių "Kur aš esu", "Ko aš noriu" ir "Kaip tai darau" atlikimo pagalba įsivertinti esamą savo situaciją, susidaryti studijų planą ir pradėti jį įgyvendinti. Konkretūs karjeros keitimo pavyzdžiai
  - Siūlytina įsigyti teises verstis ir naudoti Estijos Tripod aplinkoje (<https://tripod.ee/en/psychological-tests/>) esančius įrodymais grindžiamų testų (anglų k. „evidence based tests“), pvz.,
    - ✓ Occupational Interests Inventory (<https://test.tripod.ee/?invite=34195>) - labai paprastas, greitai atliekamas, ganėtinai tikslus.
    - ✓ Nuotraukomis grįstas klausimynas "Jobpics", Toolbox, Education pathway (<https://minukarjaar.ee/et/haridustee>)

- Estų e-metodinė priemonė klientams "Pasirinkimų gidas" (anglų k. "Guided Choices", 2023 m.) gali būti adaptuota Lietuvos kontekstui.
- Galima pasinaudoti estų karjeros kompasu elementais.
- *Konsultacijos trukmė*: vienkartinis kontaktas (informacijai surinkti/ pateikti) arba kelis kartus. Su tuo pačiu konsultantu galima konsultuotis iki 3 kartų (Danijos pavyzdys).
  - Vienos individualios konsultacijos trukmė – iki 15 min. (įvadinė/ informacinė), 45 min. (išsamesnė)
  - Grupės konsultacija įtraukia 8-16 asmenų ir trunka 1,5-3 val. Dalijamasi patirtimis, dirbama komandoje (Estijos pavyzdys).
- *Konsultantai*: DI botai (chatbox), karjeros ar studijų konsultantai (gyvi žmonės): virtualioje aplinkoje ir/ arba gyvai (pagal teritoriją).
- *Kliento paveikslas*: suaugęs arba vyresnis, nei 16 m., dirbantis, bet norintis keisti karjeros kelią, besimokantis arba neužimtas ir ieškantis darbo asmuo, karjeros konsultantai; specialiųjų mokymosi poreikių turintys ar kitaip įgalūs asmenys (Islandijos pvz.), sugrįžę iš kitų šalių lietuvių kilmės ir/arba Lietuvos piliečiai, organizacijos.
- *Darbo laikas (e-platformoje)*: dirbama darbo dienomis, kai kuriose šalyse – savaitgaliais ir švenčių dienomis (Danija – visą savaitę, Anglija - šeštadieniais), valandos svyruoja nuo dviejų /keturių per savaitę (Švedijoje) iki 10-12 val. per dieną (Danijoje, Anglijoje, Naujojoje Zelandijoje, Vokietijoje);

Danijos pavyzdys:

- Pirmadieniais-ketvirtadieniais 9.00-21.00 val.
- Penktadieniais 9.00-15.00 val.
- Šeštadieniais ir sekmadieniais - 12.00-16.00 val.

**DI naudojimas:** chatbox (Anglija), balso tonui valdyti (Norvegija); galima naudoti vertimui į kitas kalbas (Švedijoje tinklapis yra 9 kalbomis, Estijoje – 3 kalbomis), AzubiWelt programėlė pameistrystei (Vokietija). Iš D.Britanijos (konkrečiai - Anglijos modelio) galima perimti BETA DI (bot) komunikacijos su klientais ne darbo valandomis pavyzdį.

#### **Bendradarbiavimas su kitomis institucijomis:**

- Beveik visose aptartose šalyse yra daromos sąsajos su jau esamomis suaugusiųjų karjeros konsultavimo temas liečiančiomis platformomis (informaciniais šaltiniais apie studijų ir darbo galimybes šalyje ar teritorinėje vietovėje; saviugdos priemonės siūlančiomis platformomis);
- Islandai yra pasirinkę ryšių su esamomis programomis kelią: planuojama bendradarbiauti su Darbo direktoratu, Islandijos tyrimų ir statistikos centru. Jie išnaudoja Erasmus+ programos privalumus, dalinasi Euroguidance ir Europass tinklapiuose sukaupia informacija. Studijuojantiems suaugusiems yra siūloma kreiptis į universitetuose dirbančius studijų ir karjeros konsultantus.
- Vokietijoje, Anglijoje, Švedijoje gyvus susitikimus veda Užimtumo tarnybos ar ugdymo įstaigų konsultantai.
-

#### 1.4. Nuotolinių konsultacijų pasiekiamumas Lietuvoje

Planuojant NSKK paslaugos diegimą yra vertinga atsižvelgti į tai, kokie rinkoje jau yra nusistovėję nuotolinių paslaugų vartojimo įpročiai gretutinėse srityse, t.y. kokių sričių nuotolinėmis konsultacijomis Lietuvos gyventojai linkę naudotis. NSKK savo procese taip pat gali persidengti su sveikatos ir emocinės sveikatos temomis, todėl verta suprasti kaip pradedama diegti paslaugą galėtų derėti su esama rinka.

Apžvelgus kai kuriuos informacinius šaltinius, pristatančius Lietuvos gyventojų skaitmeninių paslaugų vartojimo įpročius bei mokymosi visą gyvenimą tendencijas, Lietuvos gyventojų poreikį skaitmeninei karjeros srities paslaugai galima apibūdinti taip:

- LT suaugusiojo poreikis karjeros konsultacijai yra susijęs su mokymosi visą gyvenimą motyvais – daugiau uždirbti, tobulėti, kilti karjeroje – tie, kas ketina mokytis, tikėtina, naudotųsi ir karjeros konsultacijomis.
- Mokosi kas trečias LT gyventojas (34,1%) – vilniečiai, jaunimas, aukštesnių pajamų ir aukštesnės kvalifikacijos žmonės – tai realistiška tikslinė grupė modelio startui. Motyvai skiriasi amžiaus grupėse ir pagal lytis. Sukaupus „išminties banką“ kitu etapu – regionų žmonės, senjorai ir tik paskutiniu etapu fokusas į žemos kvalifikacijos, nedirbančiuosius.
- Tik 33% populiacijos internetu naudojasi savišvietos tikslais; sveikatos konsultacijomis naudojasi dažniau nei mokymo, ugdymo. 96% internautų yra 25-34 metų amžiaus, daugėja (padaugėjo 8%) senjorų (65-74m), kurie naudojami internetu.
- 2023 m. internetu naudojosi 89 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų (2022 m. – 88 proc.). Vyresnio amžiaus gyventojai internetu naudojasi mažiau, nei jaunimas. Palyginti su praėjusiais metais, 8 procentiniais punktais padaugėjo vyresnio (65–74 metų) amžiaus gyventojų, besinaudojančių internetu, dalis. 83 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų internetu naudojosi kasdien (94 proc. tokio amžiaus internautų), 4 proc. – bent kartą per savaitę, bet ne kasdien (5 proc. tokio amžiaus internautų).
- Bibliotekų viešieji interneto prieigos taškai išliks reikšmingi ateityje regionams, 8% besinaudojančių teigia, kad šios prieigos padėjo rasti darbą.

Atsižvelgiant į faktą, jog tokio tipo viešojo sektoriaus nemokamos paslaugos kol kas Lietuvoje nėra, potencialas dėl interneto vartojimo plėtros tendencijų yra didelis, nes didėja naudojimosi internetinėmis paslaugomis mastas.

##### 1.4.1. Nuotolinių suaugusiųjų karjeros konsultacijų pasiūla

Siekiant įvertinti šiuo metu esamą Lietuvoje NSKK paslaugų spektrą, vykdyta analizė iš potencialaus kliento perspektyvos – suaugusiojo, gebančio naudotis internetinės paieškos įrankiais, 2024 metų rugsėjo mėnesį Google paieškos laukelyje suvedus užklausą „nuotolinė karjeros konsultacija“.

Valstybinio lygmens paslaugų teikėjai apžvelgti pagal tikslinės grupės amžiaus tinkamumą (18+), o privatūs paslaugų teikėjai pateikiami iš pirmųjų penkių paieškos puslapių siekiant iliustruoti privačių paslaugų teikėjų tipus bei parodyti 2024 metų rudenį aktyviausiai besireklamuojančius. T.y. privačių karjeros konsultacijų paslaugų teikėjų atveju nebuvo keliamas tikslas apžvelgti visus privačiai konsultuojančius karjeros konsultantus, juolab, kad nemaža jų dalis klientus pasiekia per asmenines pažintis ir kitą susijusią veiklą, be papildomos reklamos.



Peržiūrėjus įvairius interneto šaltinius, paaiškėjo, jog nuotolinės karjeros konsultacijos yra gana lengvai prieinama **mokama paslauga Lietuvoje privačiame sektoriuje** ir veikia kaip specializuota **nemokama pagal tikslines grupes valstybiniame sektoriuje** (atskiros paslaugos, skirtos šioms tikslinėms grupėms: neužimti asmenys, studentai, moksleiviai).

Įvertinant tai, kad Lietuvos rinka traktuojama kaip jautri kainai rinka (t.y. aktyviai reaguoja į nemokamus dalykus ar subsidijas bei akcijas) verta atkreipti dėmesį į tai, kad privatūs karjeros konsultavimo paslaugos teikėjai, trumpąsias konsultacijas noriai teikia įvairiuose renginiuose – tokiuose kaip „*Karjera ir studijos*“ (<https://www.litexpo.lt/renginiai/karjera-studijos-2024/>), „*Išsilavinimas ir karjera*“ (<https://www.issilavinimasirkarjera.lt/>), ar tiesiog mainais už prieigą prie aukštos kvalifikacijos specialisto CV ir jo asmenybės, todėl analizuojant nuotolinių karjeros konsultacijų poreikį svarbu suprasti, kad tikslinė grupė gana lengvai rinkoje gauna bent vieną karjeros konsultaciją kaip „akciją“ nemokamai.

Įdomu tai, kad ir patys paslaugos teikėjai - karjeros konsultantai - yra nevienalytė grupė. Įvairiems karjeros konsultavimo paslaugos aspektams išryškinti taikoma įvairi ir kintanti terminologija: karjeros specialistai/konsultantai, akademiniai konsultantai, psichologo konsultacijos darbo ir karjeros klausimais ir kt. Kai kurių jų siūlomos paslaugos yra pateikiamos 1.4.1.1 lentelėje.



## Nuotolinių konsultacijų pasiekiamumas Lietuvoje suaugusiems karjeros ir profesinio orientavimo tema

| Paslaugos teikėjas                                                                                                              | Nuosavybė     | Tikslinė gr./ klientai      | Kanalai nuotoliui                                                                                                             | Mokama              | Komentaras apie paslaugos apimtį                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Užimtumo tarnybos bendrosios konsultacijos</a> ir <a href="#">regioniniai karjeros planavimo skyriai „Karjeras“</a> | Valstybė      | 18+ ypač bedarbiai          | Telefonas<br>Užklausa, el.paštas<br>Pokalbis su DI<br>Registracija pagal grafiką<br>Nuotoliniai susitikimai (MS Teams ir kt.) | Ne                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Skelbiamos individualių ir grupinių konsultacijų datos – gyvai ir nuotoliu, konsultuoja UŽT konsultantai</li> <li>Pagr. temos: darbo paieška, cv, įvairi parama mokymuisi ir verslumui</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <a href="#">Vilniaus universiteto Karjeros centras</a> ir <a href="#">jungtinis portalas karjera.lt</a>                         | Valstybė      | 18+ studentams              | Registracija pagal grafiką (MS Bookings)<br>Užklausa<br>Nuotoliniai susitikimai                                               | Ne (iš dalies)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Individualios konsultacijos studentams nemokamos, neskelbia kaip registruotis kitiems (dviprasė informacija apraše)</li> <li>Pateikiamos siūlomos temos konsultacijoms: darbo paieška, cv, savęs pažinimas, streso valdymas, studijų keitimas.</li> <li>3 konsultantų tipai – karjeros, mentoriai ir akademiniai</li> <li>Susieta su karjera.lt (VU administruoja šią), bet pastaroji atrodo negyvybinga</li> </ul>                                                                               |
| <a href="#">Vytauto Didžiojo universiteto Karjeros centras</a>                                                                  | Valstybė      | 18+ studentams              | Telefonas<br>El.paštas<br>Nuotoliniai susitikimai (MS Teams ir kt.)                                                           | Ne (tik studentams) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Teikiama tik studentams</li> <li>Pateikiamos siūlomos temos konsultacijoms: cv ir motyvacinis laiškas, darbo paieška ir pokalbis, koučingo sesijos (menu juostoje pateikia įrankiai savarankiškam karjeros planavimui ir savęs pažinimui)</li> <li>2 konsultantų tipai – karjeros konsultavimas ir psichologinis konsultavimas darbo ir karjeros temomis</li> </ul>                                                                                                                               |
| <a href="#">Vilnius Tech karjeros konsultantų bankas</a>                                                                        | Valstybė      | 18+ studentams              | El.paštas                                                                                                                     | Ne                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pateikiamas įvairių konsultantų mini -aprašas su konsultavimo temomis, reikia kreiptis el.paštu norint, kad suvestų su konsultantu</li> <li>Daugiausia įmonių HR atstovai</li> <li>Yra paslaugų paketai; derinamas psichologinis testavimas ir norimas nuotolinių konsultacijų skaičius</li> <li>Karjeros polinkiai, savęs pažinimas, asmeninis tobulėjimas karjerai, daug nuorodų</li> <li>Susieta su <a href="https://karjeroskonsultantas.lt/">https://karjeroskonsultantas.lt/</a></li> </ul> |
| <a href="#">Spotiself platforma</a>                                                                                             | Privati įmonė | 14+ ypač jaunimui           | Registracija<br>Nuotoliniai susitikimai (MS Teams ir kt.)                                                                     | Taip                | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 konsultantų tipai – karjeros konsultantai, psichologai konsultuojantys darbo ir karjeros temomis ir studijų užsienyje konsultantai</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <a href="#">Kastu.lt karjeros konsultacijos</a>                                                                                 | Privati įmonė | 14+ ypač studijos užsienyje | Pokalbių robotas<br>Registracija:<br>Nuotoliniai susitikimai (MS                                                              | Taip (iš dalies)    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Paslaugos teikėjas                                                                                                | Nuosavybė              | Tikslinė gr./ klientai          | Kanalai nuotoliui                                                             | Mokama     | Komentaras apie paslaugos apimtį                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   |                        |                                 | Teams ir kt.) arba telefonas                                                  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studijų užsienyje konsultacijai – MS Bookings, kitiems – registracija per Google Forms nurodant parašant konsultacijos temą</li> <li>• Nemokama studijų užsienyje konsultacija (30 min Teams ar Msngr arba 15 min telefonu), kitos - mokamos</li> <li>• Asmenybės ir karjeros polinkių testavimo produktai įsigijimui su konsultacija.</li> <li>• Konsultantai nepristatomi, bet numanoma yra 2 tipų – studijų užsienyje ir konsultantai, dirbantys su siūlomais asmenybės ir karjeros polinkių produktais</li> <li>• Svetainėje yra pasenusios informacijos (2022 metų tikslai), todėl neaišku ar paslauga aktyvi</li> </ul> |
| <a href="#">Kalba.lt Karjeros centras</a>                                                                         | Privati įmonė          | 14+ ypač studijos užsienyje     | Užklausa<br>El.paštas<br>Telefonas<br>e-parduotuvė<br>Nuotoliniai susitikimai | Taip       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Galvų medžioklės“ konsultantai – mainais už karjerą norinčio keisti vadovo CV teikia konsultaciją apie darbo rinką, LinkedIn profilio redakciją ir pan.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <a href="#">MasterClass Lietuva karjeros konsultacijos</a>                                                        | Privati įmonė          | ~30+ ypač vadovai               | Užklausa<br>El.paštas<br>Telefonas                                            | Nenurodyta | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrankų ir galvų medžioklės konsultantai – kaina nenurodyta, konsultacijos įvairiomis temomis, bet informacija pasenusi, todėl galima daryti prielaidą, kad ši paslauga tiesiog nesuveikė kaip galimybė pritraukti įdomius CV.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <a href="#">Amston karjeros konsultacijos</a>                                                                     | Privati įmonė          | 18+ ypač aukštos kvalifikacijos | El.paštas<br>Telefonas<br>Nuotolinis susitikimas                              | Nenurodyta | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asmenybės testavimo produktai įsigijimui su konsultacija</li> <li>• Specializuojasi koučinge, personalo formavimo projektuose, todėl aktualu sekti aukšto lygio specialistus, kurie laisvi rinkoje</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <a href="#">Delta Management Solutions karjeros konsultacijos</a>                                                 | Privati įmonė          | 18+ Ypač aukštos kvalifikacijos | Užklausa<br>El.paštas<br>Telefonas<br>Nuotolinis susitikimas                  | Taip       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asmenybės testavimo produktai įsigijimui su konsultacija</li> <li>• Specializuojasi personalo atrankose, tai per patirtį turi sąsajas su darbo rinka</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <a href="#">Personalo atrankų ir karjeros konsultantė</a>                                                         | Privatus fizinis asmuo | 14+                             | Užklausa<br>El.paštas<br>Telefonas<br>Nuotolinis susitikimas                  | Taip       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koučingas karjeros temoje pagal išskylančią poreikį</li> <li>• Puslapis FB – veikia viešai, dirba su mokiniais ir jaunimu, su suaugusiais, turi patirtį ir darbo rinkoje kaip personalo specialistė, bendradarbiauja su LJA</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <a href="#">Karjeros konsultantė ir ICC koučingo specialistė</a>                                                  | Privatu - asmuo        | 14+                             | Užklausa<br>El.paštas<br>Telefonas<br>Nuotolinis susitikimas<br>Soc.tinklai   | Taip       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yra temos konsultacijoms (karjeros lūkesčiai, cv, pokalbis, motyvacinis laiškas, darbo paieška)</li> <li>• Pigesnė versija su pradėtu blog'u, panašu į pradedantįjį konsultantą, nėra prisistatymo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <a href="https://karjeroskryptis.lt/karjeros-konsultacijos">https://karjeroskryptis.lt/karjeros-konsultacijos</a> | Privatu, asmuo         | 14+                             | El.paštas<br>Nuotolinis susitikimas                                           | Taip       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

#### 1.4.2. Nuotolinių konsultacijų pasiūla gretutinėse srityse: emocinės paramos ir sveikatos priežiūros paslaugos, [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) konsultacijos

Gretutinėse nuotolinio konsultavimo srityse – *emocinės paramos linijose, sveikatos priežiūros sektoriuje* - yra nusistovėję nuotolinių paslaugų klientų įpročiai, kuriuos galima pritaikyti formuojant nuotolinių karjeros konsultacijų paslaugą:

- sveikatos srityje randama patogių registracijos el.parduotuvių sprendimų siekiant konsultacijos;
- emocinės paramos linijose – konsultantų komandų formavimo ir palaikymo, paruošimo klientų aptarnavimui patirtis.

**Emocinės paramos linijose teikiamos konsultacijos.** Nemokamos skubios pagalbos nuotoliu paslaugos dažniausiai teikiamos nevyriausybinių organizacijų iniciatyva, šios konsultacijos yra aktyviai populiarinamos žurnalistų, pateikiant pagalbos linijų suvestines po straipsniais kaip etiškos žurnalistikos veiksmą, kai informacija galinti padidinti sveikatos ar gyvybės sutrikdymo riziką.

Emocinės paramos skiltyje svetainėje <https://pagalbasau.lt/gaukpagalba/> yra pateikiama veikiančių linijų suvestinė pagal tikslinės grupės pobūdį. Absoliuti dauguma linijų turi 3 kanalus – telefoną, el.paštą ir pokalbius internetu įvairiomis programėlėmis. Daugeliu atveju dirba apmokyti savanoriai. Krizių įveikimo centre savanoriškai dirbantys psichologai gali klientą vėliau perimti asmeninėms ilgalaikėms konsultacijoms. Skubi parama teikiama nemokamai. Kitas Lietuvoje konsultacijas, nesusijusiomis su karjera temomis, per nuotolį teikiančios organizacijos, jų tikslinės grupės ir kaip vykdomos paslaugos yra pristatomos 1.4.2.1 lentelėje.

1.4.2.1 lentelė

Lietuvoje konsultacijas, nesusijusiomis su karjera temomis, per nuotolį teikiančios organizacijos

| Paslaugos teikėjas                       | Nuosavybė | Tikslinė gr./ klientai | Kanalai nuotoliui                            | Mokoma | Komentaras apie paslaugos apimtį                                                                  |
|------------------------------------------|-----------|------------------------|----------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Jaunimo linija</a>           | NVO       | 16+                    | Telefonas<br>Pokalbis internetu<br>El.paštas | Ne     | Paramą teikia savanoriai                                                                          |
| <a href="#">Vaikų linija</a>             | NVO       | <16                    | Telefonas<br>Pokalbis internetu<br>El.paštas | Ne     | Paramą teikia savanoriai                                                                          |
| <a href="#">Vilties linija</a>           | NVO       | 18+                    | Telefonas<br>Pokalbis internetu<br>El.paštas | Ne     | Savanoriai (4 mėn kursai) ir psichikos sveikatos specialistai                                     |
| <a href="#">Pagalbos moterims linija</a> | NVO       | Moterys                | Telefonas<br>Pokalbis internetu<br>El.paštas | Ne     | Savanoriai ir psichikos sveikatos specialistai                                                    |
| <a href="#">Tėvų linija</a>              | NVO       | Tėvai                  | Telefonas<br>El.paštas                       | Ne     | Profesionalūs psichologai iš Paramos vaikams centro                                               |
| <a href="#">Sidabrinė linija</a>         | NVO       | Senjorai               | Telefonas                                    | Ne     | Paramą teikia profesionalūs konsultantai, kalbasi savanoriai, kiti senoliai                       |
| <a href="#">Pagalbos vaikams linija</a>  | Valstybė  | Visi                   | Telefonas<br>Pokalbis internetu<br>El.paštas | Ne     | Vaiko teisių pažeidimai, yra pokalbiuose telefonu filtras kas ir ko kreipiasi<br>Dirba savanoriai |
| <a href="#">VŠĮ Krizių įveikimo</a>      | NVO       | Visi                   | Telefonas                                    | Iš     | Pirminė konsultacija nemokama,                                                                    |

| Paslaugos teikėjas                                  | Nuosavybė | Tikslinė gr./ klientai      | Kanalai nuotoliui                                              | Mokymai | Komentaras apie paslaugos apimtį                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|-----------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">centras</a>                             |           |                             | Pokalbis internetu                                             | dalies  | konsultuoja psichologai                                                                                                                                             |
| Linija Doverija                                     | NVO       | 16+ rusų k.                 | Telefonas                                                      | ne      | Savoriai mokiniai                                                                                                                                                   |
| <a href="#">Krizinio nštumo centras</a>             | NVO       | Krizinį nštumą patiriančios | Telefonas<br>El.paštas                                         | Ne      | Įvairių sričių specialistai                                                                                                                                         |
| <a href="#">Ankstų pagalbų linija</a>               | NVO       | Susilaukusie ms anksčių     | Telefonas<br>Pokalbiai internetu<br>El.paštas                  | Ne      | Savoriai ir medicinos psichologai                                                                                                                                   |
| <a href="#">Pagalbų vyrų linija „Nelikt vienas“</a> | NVO       | Vyrai                       | Telefonas<br>Pokalbiai internetu<br>El.paštas                  | Ne      | Savoriai ir psichikos sveikatos specialistai                                                                                                                        |
| <a href="#">Vyrų linija</a>                         | NVO       | Vyrai                       | Telefonas<br>Pokalbiai internetu (nelabai veikia)<br>El.paštas | Ne      | Paramą teikia savoriai (neanoniminiai, yra išvardinti, gali būti žinomi visuomenei žmonės), psichologai, psichoterapeutai, priklausomybių konsultantas, teisininkas |

#### Sveikatos srities konsultacijos:

**Nuotolinės gydytojų konsultacijos.** Plečiantis skaitmeninėms paslaugoms sveikatos sektoriuje, ima populiarėti ir nuotolinės gydytojų konsultacijos, kurių esmė yra saugiai depersonalizuotas ir lankstus registracijos procesas, aiškus nesudėtingų sveikatos sutrikimų poreikių filtravimas, galimybė pasirinkti norimą specialistą. Plečiantis sveikatos draudimo paslaugos spektrui, ši privačiai organizuojama rinka plečiasi ir randa savo klientą.

Sveikatos priežiūros paslaugų rinkoje vietą jau randa perkama konsultacinė paslauga. Ji prieinama kaip el.parduotuvė per registraciją su kliento poreikių filtru ir nuotolinio susitikimo funkcija.

Ieškant Google paieškoje randama nemažai pavyzdžių, tačiau čia pateikiamas vienas, tiesiog patogaus paslaugos meniu iliustracijai. Pvz. <https://telesante.lt/nuotoline-gydytojo-konsultacija/>

#### Konsultavimo paslauga platformoje kursuok.lt

NSKK modelis siejamas su šiuo metu sėkmingai veikiančia [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) platforma. Siekiant suprasti kaip veikia konsultavimo paslauga šioje platformoje, buvo atlikta trijų [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) konsultančių apklausa pusiau struktūruoto interviu metodu.

Su konsultantėmis pokalbis vyko 2 temomis:

- 1) konsultavimo paslaugos apimtis ir
- 2) dinamika bei besikreipiančio kliento paveikslas.

**Konsultavimo paslaugos apimtis**, remiantis 2024 metų rugsėjo asmeniniais konsultančių pasidalinimais gali būti apibūdinama šiais parametrais:

- **Skambučiai.** Vidutiniškai atsiliepiama apie 60-70 skambučių/dieną, ramesnė savaitės pradžia. Skambučio trukmė nuo 1 iki maždaug 30 min. Šiuo metu yra nustatytas linijos darbo laikas I-IV 8-17 val., V 8-15:45. Sutrumpintas linijos darbo laikas buvo remiantis patirtimi: kol linija veikdavo ir savaitgalį, rasdavo daug praleistų skambučių pirmadienį.
- **El.paštas.** Pirmadieniais, po savaitgalio, paprastai randama daugiau laiškų. Siekia atsakyti per 3 d.d., tais atvejais kai gaunami aiškūs klausimai, kuriems informacija žinoma. Tais atvejais, kai reikia papildomai surinkti informacijos, atsakymas gali užtrukti ir ilgiau.
- **Darbo laiko organizavimas.** Konsultavimo linija dirba standartiniu darbo laiku: nuo pirmadienio iki ketvirtadienio 8-17 val., o penktadienį 8-15:45 val. Per laikotarpį nuo konsultacijų pradžios, remiantis sukaupta patirtimi, konsultantės pasirinko dirbti pamainomis, kad nebūtų vienu metu atsakoma į tą patį laišką, kad joms pačioms būtų lanksčiau ir patogiau. Dirba slenkančiomis pamainomis: viena ryte, kita - dieną trečia – vakare; ir tada per vieną etapą pasislenka kasdien.
- **Klientų aptarnavimo standartas.** Konsultantės savarankiškai, pagal sukaupią patirtį pasirengė nedidelės apimties klientų aptarnavimo standartą (pridedamas prieduose): per kiek laiko atsakyti, kaip atsilipti, kaip prisistyti, kokią surinkti informaciją iš skambinančiojo.
- **Kliento poveikslas**, remiantis 2024 metų rugsėjo asmeniniais konsultančių pasidalinimais gali būti apibūdinama šiais parametrais (jie nebūtinai atitiks NSKK paslaugos klientų profilį):
  - **Informacijos patikslinimo ieškantys asmenys.** Dažniausiai skambina žmonės, kurie nori suprasti daugiau detalių apie kursus. Skambina ir organizatoriai, ir pretendentai į kursus. Iššūkiai konsultantėms šių poreikių srityje kyla tuomet, kai pačios gauna pavėluotai informaciją arba susiduria su nišniais klausimais – pvz., pareigūnė pensijoje (šiuo atveju, amžius kursams gauti tinka, o buvimas pensijoje yra kliūtis, neleidžianti pasinaudoti šia galimybe). Dažniausiai dominančios temos mokymuose - verslų kūrimo įgūdžiai, papildomi įgūdžiai esamoj darbovietėj, "vistik tiek tos anglų kalbos reikia, ypač giminaičių užsienyje lankymui", skaitmeniniai įgūdžiai, ypač dirbtinio intelekto bumas. Konsultantės sakyty, kad tipinio konsultancijų kliento amžius sukasi apie 30-50, bet pakankamai daug ir jaunų, po mokslų, todėl sakyty, kad gan tolygiai amžius pasiskirsto klausiančiųjų. Kalbų mokytis labiausiai motyvuoti rajonų žmonės; dominuoja moterys, bet apibendrintai negalėtų pasakyti, kad besikreipiančiųjų dauguma yra moterys.
  - **Sudėtingesni klientų atvejai.** Tokie skambučiai yra reti, sudaro apie 1% (įvardinta per pojūtį, tai nėra statistinė informacija).
  - Tokius skambučius skirstytų tokiu būdu:
    - a) Skambutis, kai nesibaigia klausimai,
    - b) priekabūs asmenys, ieškantys preteksto konfliktui; tokie klientai dažnai yra neblaivūs,

- c) Nusivylę dėl neatitikties tikslinei grupei – senjorai, mamos, bedarbiai, asmenys tik su viduriniu išsilavinimu. Konsultantės linkę paguosti, pradeda pačios ieškoti kur kreiptis, kad nepaleistų žmogaus ir suteiktų viltį,
- d) baigėsi lėšos kursams – pliūpsnis nuoskaudų, įtampa; tokiais periodais sunku išlaikyti žmogaus motyvaciją grįžti į svetainę,
- e) techninė konsultacija – dažniausiai senjorai, kuriems įsijungti kompiuterį sunku, susijaudinę, nusistatę, kad nepavyks; tenka kaip su trapiu daiktu elgtis
- f) Karjeros klausimai - „baigiau vieną studijų programą, dirbu ne pagal specialybę, ką galite parekomenduoti“, „norėčiau pasimokyti, bet nežinau ką“; konsultantės pasiūlo pasirinkti patiems, nukreipia tartis su mokymų tiekėju.

Konsultantės pasidalino keletu techninių nepatogumų, su kuriais susidūria konsultacijų vykdyme - pavyzdžiui, kad nėra tikslus fiksuojamas skambučių skaičius.

---

## 2. SKK MODELIO KLIENTO PAVEIKSLAS

Kuriant nuotolinio suaugusio asmenį karjeros konsultavimo modelį, labai svarbu suprasti kliento paveikslą – tai leidžia tiksliau parinkti tinkamas konsultavimo ir veikimo strategijas.

Peržiūrėjus kai kuriuos anksčiau atliktus tyrimus apie tai, kokie suaugę klientai renkasi karjeros konsultavimo paslaugas kitose šalyse, galima daryti prielaidas apie potencialius lietuviško SKK modelio klientus.

---

Suaugusiųjų karjeros konsultavimo klausimais tyrimus atliko įvairūs tyrėjai, tarp jų - J.Killeen, M. White (2000), OECD (2021), A.C. Smith (2009), J. Bimrose, S.A.Barnes, D.Hughes (2008), Ch.Percy (2022), kurie atskleidė tam tikras suaugusiųjų asmenų karjeros konsultavimui būdingas charakteristikas.

Kaip pažymi minėti mokslininkai, suaugusiųjų karjeros konsultavimo poreikiai skiriasi nuo to, ko reikia itin jauniems asmenims.

Kadangi Lietuvoje suaugusiųjų karjeros konsultavimas vis dar yra besivystymo etape, nenustebina OECD (2021) tyrimo rezultatai, rodantys, jog tik apie 10 % suaugusiųjų tarp 25-64 m. ieškojo karjeros konsultantų pagalbos, kai, tuo tarpu, tokiose šalyse kaip Danija, Suomija, Nyderlandai, ieškančių karjeros konsultacijų buvo virš 40 %.

Lietuvos suaugusiųjų karjeros konsultavimo rinkos poreikiai yra sąlyginai mažai tyrinėti. Juos kažkiek savo magistro darbe palietė E.Baleišienė (2010), kuri nustatė, jog respondentų lūkesčiai skiriasi priklausomai nuo jų užimtumo. Dauguma respondentų ieško informacijos „apie vietos darbo rinką“; „pagalbą efektyviam judėjimui darbo rinkoje“; „apie paklausias profesijas, jų įgijimo būdus“; „apie tobulinimosi galimybes, persikvalifikavimą“; „apie galimybę pasinaudoti įvairiomis darbo biržos teikiamomis paslaugomis“, apie galimybes įsidarbinti užsienyje“.

R.Aleliūnaitė ir E.Lapinskas (2014) skiria keturias pagrindines karjeros konsultavimo temas ( autoriai jas vadina karjeros problemomis):

1. problemos, susijusios su nepakankamu savęs pažinimu ir neadekvačiu savęs vertinimu;
2. problemos, kylančios dėl karjeros galimybių pažinimo stokos;
3. su karjeros planavimu susijusios problemos (vizijos ir tikslų išsikėlimu, karjeros sprendimų priėmimu, tikslams pasiekti reikalingų planų pasirengimu);
4. su karjeros įgyvendinimu susijusios problemos (su darbo paieška, įsitvirtinimu jame, karjeros derinimu su kitomis gyvenimo sritimis ir kt. susijusios problemos).

Apie šiuos ir kitus suaugusiųjų karjeros sprendimus lemiančius veiksnus ir poreikius reiktų pakalbėti išsamiau – tai padės geriau suvokti praktinius suaugusiųjų karjeros konsultavimo tikslus ir temas. Kas, atitinkamai, bus pagalba kuriant SKK konsultantų mokymų bazę.

## 2.1. Suaugusiųjų karjeros sprendimus lemiantys veiksniai ir poreikiai

Kaip parodė literatūros analizė, karjeros konsultavimas yra aktualus įvairaus amžiaus, lyties ir šeiminės situacijos asmenims, nes jų profesiniai poreikiai keičiasi priklausomai nuo gyvenimo etapo ir aplinkybių (OECD, 2022). Jaunesni žmonės dažniausiai ieško pagalbos, kaip pradėti karjerą, vidutinio amžiaus žmonių sprendimus lemia jų asmeninio ir/arba šeiminio gyvenimo pokyčiai, o vyresniesiems suaugusiems tampa svarbu persikvalifikuoti arba pasiruošti būsimiems svarbiems asmeninio gyvenimo pokyčiams bei tuo pačiu aktualu išlikti konkurencingu darbo rinkoje.

Aprašant potencialaus kliento paveikslą, svarbu atkreipti dėmesį, jog suaugusiojo karjeros konsultavime svarbu kiekvieno kliento įgyta profesinė patirtis, jo turimos individualios savybės, vertybės, gebėjimai, karjeros tikslai – elementai, kurie glaudžiai susiję su asmeninėmis charakteristikomis ir gyvenimo situacija. **Kuriant SKK modelį**, verta aptarti, kurie elementai yra reikšmingi.

Nuotolinio karjeros konsultavimo paslaugų ieško įvairaus amžiaus, lyties ir šeiminės situacijos suaugę žmonės. Nors nėra vienareikšmio atsakymo, tam tikros tendencijos gali būti pastebimos atsižvelgiant į gyvenimo situaciją, profesinę patirtį ir karjeros pokyčių poreikius.

Dažniausios priežastys, kodėl suaugę asmenys ieško karjeros konsultantų paslaugų, remiantis OECD (2021) tyrimo rezultatais, yra: darbo paieška 32 % apklaustųjų) arba noras jį pakeisti (27 % tyrime dalyvavusiųjų), dalis siekė gauti konsultacijų apie progresą karjeroje (28 %) arba apie studijų ir kitas mokymosi galimybes (kas ketvirtas tyrimo dalyvis).

Štai, Ch. Percy (2022), atlikdamas tyrimą Anglijos „The Gatsby Foundation“ organizacijai, susegmentavo potencialius karjeros konsultavimo klientus pagal jų poreikius į tokias grupes:

2.1.1 lentelė

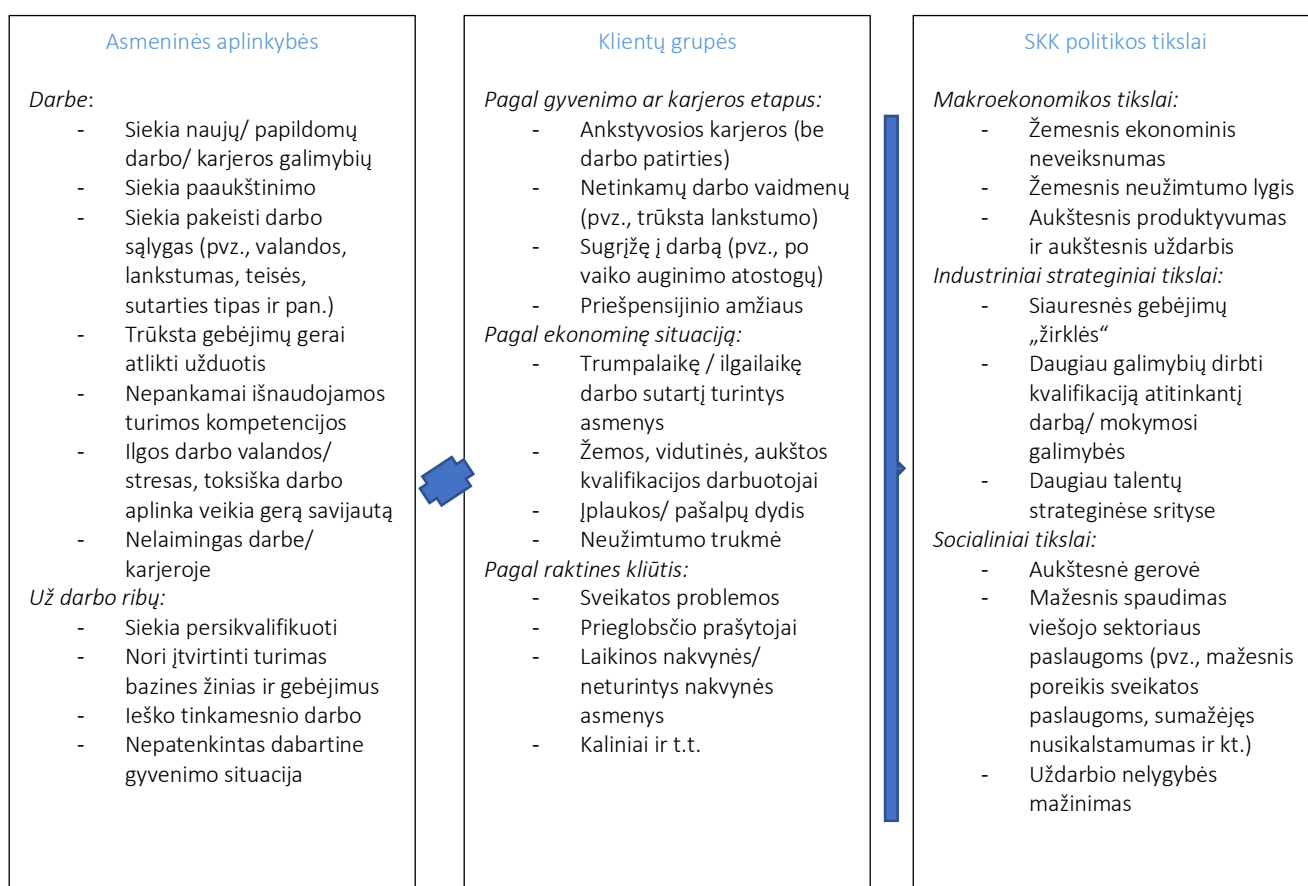
### Potencialūs suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugos klientai (Percy, 2022)

| Grupė                                                                    | Įvardinimas                    | Apibūdinimas                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Potencialūs SKK klientai- neužimti asmenys                               |                                |                                                                                                                                                              |
| A                                                                        | Neužimtas jaunimas             | 18-24 m., dar neįgiję išsimokslinimo, nedirbantys ar niekur nesimokantys                                                                                     |
| B                                                                        | Besirūpinantys namais ir šeima | >25 m. amžiaus asmenys, nedirbantys, bet norintys dirbti ir atkakliai šiuo metu ieškantys darbo, tyrimo metu susitelkę ties atsakomybėmis šeimai ar namuose. |
| C                                                                        | Turintys sveikatos apribojimų  | >25 m. amžiaus asmenys, nedirbantys, bet norintys dirbti tačiau šiuo metu neieškantys darbo dėl sveikatos apribojimų                                         |
| D                                                                        | Ieškantys tinkamo darbo        | >25 m. amžiaus nedirbantys asmenys, bet norintys dirbti, tačiau šiuo metu neieškantys darbo (dėl kitų, nei sveikatos ar asmeninių atsakomybių priežasčių).   |
| E                                                                        | Ilgalaikiai neužimti asmenys   | >25 m. amžiaus nedirbantys asmenys, ieškantys darbo ilgiau, nei 6 mėn. ir pasiruošę pradėti dirbti per artimiausias dvi savaites.                            |
| Potencialūs SKK klientai- užimti asmenys, bet turintys iššūkių karjeroje |                                |                                                                                                                                                              |



|   |                                            |                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| F | Darbo keitėjai                             | >18 m. amžiaus dirbantys asmenys, kurie ieško naujo darbo ar papildomos veiklos, arba norintys dirbti ilgesnes darbo valandas                    |
| G | Rizikos grupėje esantys darbuotojai        | >18 m. amžiaus laikinai dirbantys asmenys, neturintys nuolatinio darbo sutarties ar dėl aukšto bedarbystės laipsnio rizikuojantys netekti darbo. |
| H | Labai nelaimingi darbo vietoje darbuotojai | >18 m. amžiaus darbuotojai, labai nepatenkinti savo darbu, neramūs, depresiją darbo vietoje išgyvenantys arba nepatenkinti atlygiu asmenys       |

Tyrėjas taip pat išskyrė tokias potencialias SKK paslaugų poreikių grupes:



### 2.1.1 Pav. Percy (2020) išskirtos SKK paslaugų poreikių grupės

Skirtingos valstybės (šaltinis - OECD tyrimas (2021) viešąsias karjeros konsultavimo paslaugas skiria rizikos grupės asmenims. Dažniausiai, viešojo sektoriaus nemokamos karjeros konsultacijos yra skiriamos neužimtiems asmenims ar asmenims, esantiems vienoje ar kitoje rizikos grupėje.

Kaip pavyzdį galima pateikti **vyresnio amžiaus asmenų karjeros konsultavimo poreikių** patenkinimą skirtingose šalyse (žr. OECD, 2021):

- Australijoje yra vykdoma vyresnio amžiaus asmenų gebėjimų įvertinimo programa (anglų k. „*Skills Checkpoint for Older Workers Program*“), skirta 45-70 m. amžiaus asmenims, kurioje šio amžiaus žmonės gali pasikonsultuoti dėl turimų / reikalingų kompetencijų, susipažinti su kitomis darbo ar mokymosi galimybėmis, pasitarti dėl perėjimo į naują darbovietę/ karjeros keitimo.
- P. Korėjoje yra specialūs Vilties centrai vidutinio amžiaus asmenims (virš 40 m. amžiaus), kuriuose galima persikvalifikuoti, įsivertinti asmeninius poreikius.
- Nyderlanduose yra sukurta 12 savaitinių valandų subsidijų sistema (apie 600 €/konsultantui), skirta visiems asmenims virš 45 m., rizikuojantiems netekti darbo, pasitarti dėl pozicijos keitimo arba norintiems keisti karjerą. Vyresnio amžiaus asmenys taip pat gali konsultotis dėl išlikimo darbo rinkoje, taip pat, kartu su karjeros konsultantu pasiruošti švelnesniam perėjimui į pensijos etapą.
- Didžiojoje Britanijoje vyresniojo amžiaus asmenys virš 50 m. „Mid-life MOT“ programos pagalba gali konsultotis per nuotolį dėl karjeros klausimų, susijusių su grįžimu į darbo rinką po sveikatos problemų, ilgalaikio neužimtumo, peržiūrėti ir įsivertinti esamą darbinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros situaciją, susipažinti ir pradėti pamažu ruošti ateities pokyčiams, susijusiems su išėjimu į pensiją.

Analizuojant pasiekiamų tyrimų rezultatus, akivaizdu, jog taip pat svarbu atsižvelgti ir į amžiaus faktorių.

- **Kliento amžius** gali lemti skirtingus konsultavimo poreikius ir strategijas:

Kaip rodo įvairūs tyrimai (OECD, 2021; A.C.Smith, 2009, Ch.Percy, 2022; C.Brown, J.Yates, 2018), karjeros sprendimui (ir jų paieškai) yra reikšminga, kuriame karjeros etape esti kiekvienas klientas - ankstyvajame, vidutiniame ar vėlyvosios karjeros etape, taip pat, kokie yra asmens lūkesčiai dėl karjeros ir dėl ateities.

Klausimams apie karjerą įtakos gali turėti amžius. Klientų poreikiai ir elgesys skiriasi priklausomai nuo to, kokiame amžiaus tarpsnyje esama:

- **Jauni suaugusieji (20–30 metų asmenys):** dažniausiai tai yra žmonės, kurie tik pradeda savo profesinę karjerą arba ieško kitokios karjeros kelio po pirmosios darbo patirties.

#### ***Šios amžiaus grupės poreikiai karjeros konsultavime:***

Jie gali ieškoti pagalbos, kai nori išsiaiškinti dėl tinkamo karjeros pasirinkimo arba norėti pereiti iš vienos profesinės srities į kitą.

Ši grupė dažniausiai ieško karjeros konsultavimo ankstyvoje savo karjeros stadijoje. Dažnai jie yra baigę mokslus arba dar studijuoja ir ieško patarimų dėl pirmojo darbo ar tolimesnės karjeros krypties. Jie gali būti nežinantys, kokie įgūdžiai reikalingi darbo rinkoje, ar kaip priimti pirmuosius karjeros sprendimus.

- **Vidutinio amžiaus suaugusieji (30–50 metų asmenys):** dažniausiai tai yra žmonės, kurie turi dešimt/dvidešimt metų patirties profesinėje karjeroje, kai kurie iš jų būna partnerystėje ar sukūrę šeimas, galbūt, augina vaikus.

### ***Šios amžiaus grupės poreikiai karjeros konsultavime:***

Šioje amžiaus grupėje klientai dažnai ieško galimybių tobulėti savo srityje, siekia vadovaujančių pozicijų arba nori pakeisti karjeros kryptį dėl nepasitenkinimo esamu darbu. Jie gali būti nepatenkinti dabartine karjera arba ieško naujų galimybių tam, kad išlaikytų konkurencingumą darbo rinkoje. Jie taip pat gali ieškoti pusiausvyros tarp asmeninio ir profesinio gyvenimo, jie ieško įvairių būdų, kaip suderinti darbą su šeiminingais įsipareigojimais.

- **Vyresni suaugusieji (50 metų ir vyresni asmenys):** tai yra žmonių grupė, kurioje gali būti vis dar aktyviai karjerą plėtojantys žmonės, turintys itin daug patirties profesinėje karjeroje, o taip pat ir tie, kurie artėja prie pensinio amžiaus ir svarsto apie pasitraukimą iš aktyvios profesinės veiklos ar tos veiklos keitimo, prisitaikant prie savo amžiaus keliamų iššūkių ir nuolat kintančios darbo rinkos.

### ***Šios amžiaus grupės poreikiai karjeros konsultavime:***

Vyresni klientai, pasak A.C. Smith (2009), dažnai ieško karjeros konsultavimo, norėdami pritaikyti savo ilgametę patirtį naujoje srityje, taip pat, kai planuoja karjeros pabaigą arba ieško galimybių, kaip galėtų tęsti aktyvų profesinį gyvenimą, pakeičiant darbą arba įgyjant naujų gebėjimų.

Vyresni darbuotojai taip pat gali ieškoti karjeros konsultavimo paslaugų, kai nori persikvalifikuoti arba rasti naujų galimybių, labiau atitinkančių jų gyvenimo poreikius ir interesus. Kai kurie iš šio amžiaus grupės klientų gali planuoti pereiti į laisvai samdomą darbą arba kitais būdais iš anksto ruoštis artėjančiai pensijai. Jiems taip pat aktualu kuo ilgiau išlikti darbo rinkoje.

**Asmenys, artėjantys prie pensinio amžiaus,** gali būti suinteresuoti rasti būdų, kaip išlaikyti pajamų srautą ir užtikrinti profesinį stabilumą artėjant pensijai. Kai kurie gali ieškoti patarimų, kaip pereiti prie lėtesnio gyvenimo tempo.

2.1.2 lentelė

### **Skirtingo amžiaus darbo rinkos dalyvių nuostatų ir įpročių skirtumai**

| Vertinti aspektai          | Jauni (maždaug 2 karta, iki 26 m)                                          | Vyresni (X karta, nuo 26 metų ir vyresni)                             |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Darbo paieškos strategijos | LinkedIn, Soc. Tinklai                                                     | Pagrindiniai darbo paieškos portalai, pažįstamų ratas                 |
| CV                         | Išskirtiniai, įmantrūs maketai, Video, CV                                  | Standartinis, paprastas, mažiau dėmesio kompetencijoms, nemoka girtis |
| Darbe motyvuoja            | Laisvas grafikas, darbas nuotoliu, prasmingos užduotys, kitų naudų paketai | Stabilumas, saugumas, atyginimas                                      |
| Poreikiai                  | Nemėgsta patarimų, bijo monotoniškos, nori būti išklausyti                 | Įvertinti už patirtį, pareigingai                                     |
| Santykis su vadovu         | Ne visada vadovas - autoritetas                                            | Vadovas - autoritetas                                                 |
| Darbe                      | Nori greito rezultato, nori pokyčių, trūksta ekspertizės įsigilinimo       | Kantrybė, atkaklumas, pastovumas, ekspertai                           |

Šaltinis: Užimtumo tarnybos pranešimas, karjeros specialistė Vida Alekniene

- **Šeiminė situacija:**

Kaip atskleidžia atlikti tyrimai (pvz., OECD, 2022), karjeros sprendimams įtakos daryti gali šeiminė situacija: žmogus yra santykiuose, o gal – vienišas, yra vaikų ar kitų priežiūros ar atsakomybės reikalingų artimųjų, o gal jų nėra.

- **Vieniši asmenys** dažnai labiau orientuojasi į karjerą ir siekia profesinio augimo. Jie gali būti lankstesni dėl darbo vietos ar karjeros pokyčių, jie būna labiau pasirengę persikelti ar imtis naujų iššūkių, nes neturi tokių stiprių įsipareigojimų šeimai. Karjeros konsultavimą šios grupės atstovai renkasi siekdami optimizuoti savo profesinius pasirinkimus ir galimybes.
- **Susituokę arba gyvenantys su partneriu** - šios grupės atstovai dažnai ieško pusiausvyros tarp darbo ir asmeninio gyvenimo, ypač kai yra vaikų. Jie gali ieškoti patarimų, kaip suderinti karjerą su šeimos poreikiais (arba atvirkščiai – kaip suderinti šeimos poreikius su profesiniais tikslais). Jiems aktualu išsiaiškinti, kaip efektyviau planuoti karjeros pokyčius, kad jie kuo mažiau veiktų darbo/asmeninio gyvenimo pusiausvyrą, ypač, jei turi mažų vaikų.
- **Asmenys, turintys vaikų**, pasak C.Brown ir J.Yates (2018), J.Yates (2020), dažnai kreipiasi dėl karjeros konsultavimo, ieškodami lankstesnių darbo sąlygų ar karjeros, kuri leistų jiems išlaikyti pusiausvyrą tarp šeimos įsipareigojimų ir profesinio gyvenimo. Moterys, kurios grįžta į darbo rinką po motinystės atostogų, taip pat dažnai ieško karjeros konsultavimo, kad rastų naujas galimybes ar atnaujintų savo įgūdžius.

**Lietuvoje ši tema – ypač aktuali**, mat, remiantis įvairių tyrimų rezultatais Lietuva patenka į geriausias vaiko auginimo sąlygas suteikiančių šalių sąrašą (kartu su Slovakija, Estija, Liuksemburgu, Japonija ir pan.). Lietuvos gyventojai (dažniau moterys, bet ir vyrai) gana ilgam laikui, dėl vaiko auginimo ir priežiūros atostogų, iškrenta iš darbo rinkos, tad jie gali būti viena iš SKK paslaugų vartotojų grupių.

---

- **Lytis:**

**Australijoje** atlikto tyrimo rezultato duomenimis (žr. OECD, 2022), moterys yra labiau linkusios rinktis karjeros konsultavimą dėl su vis dar stipriai veikiančiais tradiciniais požiūriais į lyčių vaidmenis.

Kaip teigia J.Yates (2020), **moterys** dažnai kreipiasi į karjeros konsultantus grįždamos į darbo rinką po pertraukų (pvz., dėl motinystės atostogų), norėdamos tobulinti įgūdžius ar siekti profesinio augimo. Jos taip pat gali ieškoti būdų, kaip suderinti karjerą ir šeimą.

Moterys, pasak A.M. Saks (2006), H.Ballout (2009), taip pat gali ieškoti konsultacijų, kurios padėtų įveikti diskriminaciją darbo vietoje. Jos gali ieškoti karjeros galimybių sektoriuose, kuriuose dominuoja vyrai.

**Vyrai** gali ieškoti karjeros konsultavimo paslaugų, siekdami karjeros paaukštinimo, profesinio augimo ar norėdami pereiti į naują darbo sritį/ keisti profesiją, ypač jei jų dabartinis darbas nebetenkina lūkesčių arba dėl darbo rinkos pokyčių.

- **Vertybės ir asmeninė motyvacija:**

Visi klientai turi unikalias vertybių sistemas, tad skirtingos yra ir veiklos bei gyvenimo motyvacijos. SKK paslaugų paieškai svarbu kiekvieno kliento poreikiai, susiję su darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyra, finansiniu saugumu, saviraiškos ir pasitenkinimo poreikiu.

---

- **Imigrantai ir sugrįžę į kilmės šalį asmenys:**

Kitų šalių patirties peržiūra atskleidė, jog ne vienoje šalyje (pvz., Australijoje, Naujojoje Zelandijoje, Danijoje, Švedijoje, Norvegijoje) imigrantai yra populiarios grupės tarp suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų. Lietuvoje ši tema taip pat gali būti aktuali, atsižvelgiant į faktą, jog imigracijos ir sugrįžimo migracijos skaičiai nuolat auga.

Oficialios statistikos departamento duomenimis<sup>1</sup>, per vienuolikos metų laikotarpį (tarp 2009–2019 m.) į Lietuvą imigravo 225,2 tūkst. žmonių, iš jų 158,6 tūkst. (70,4 proc.) buvo grįžę Lietuvos Respublikos piliečiai ir 66,6 tūkst. (29,6 proc.) užsieniečiai.

Lietuvos statistikos departamento duomenimis<sup>2</sup>, vien 2021 m. į Lietuvą grįžo gyventi 17,8 tūkst. Lietuvos Respublikos piliečių. Oficialiosios statistikos departamento duomenimis<sup>3</sup> patikslinama, jog iš viso 2021 m. į Lietuvą gyventi iš užsienio grįžo 18.826 Lietuvos piliečiai, o per penkerius metus (nuo 2017 m. iki 2021 m.) į Lietuvą nuolat gyventi ir/ar mokytis ir/ar dirbti sugrįžo net 91.675 Lietuvos piliečiai. Kaip nurodoma „Renkuosi Lietuvą“ tinklapyje, net 60 % šių asmenų grįžta į regionus.

2022 m. buvo rekordiniai ir pagal Lietuvoje gyvenančių užsieniečių skaičių. 2023 m. sausio 1 d. šalyje gyvenantys užsieniečiai sudarė net 6,67 procentus visos populiacijos arba 189.411 asmenį (žr. Migracijos departamento prie LR VRM 2022 m. antrojo ketvirčio duomenys<sup>4</sup>). Iš jų 70.020 - nuo Rusijos invazijos Ukrainoje pradžios į Lietuvą atvykusių ir čia užregistruotų karo pabėgėlių skaičius. Taigi, poreikis artimoje ateityje juos konsultuoti karjeros klausimais yra net labai aktualus.

---

- **Profesinė patirtis ir įgūdžiai**

Jautriausios grupės yra socialiai pažeidžiami asmenys – neužimti, netekę darbo, asmenys be darbo patirties, žemos kvalifikacijos ar, priešingai, - itin aukštos kvalifikacijos asmenys, taip pat asmenys, grįžę į darbo rinką po ligos, vaiko auginimo pertraukos, imigrantai ar sugrįžę į kilmės šalį asmenys, priešpensijinio (tranzitinio) amžiaus asmenys. Kaip rodo įvairios apklausos, svarbi geografinė vietovė, kurioje gyvena klientas (kaimiškoji ar miesto, didelis, mažas ar vidutinio dydžio miestas, kiek ir kokių jame yra karjeros galimybių ir pan.). Kaimiškųjų vietovių gyventojai turi mažiau karjeros konsultavimo galimybių. Kita vertus, jie būna tarp mažiau internetines paslaugas vartojančių klientų.

---

<sup>1</sup> Šaltinis: <https://osp.stat.gov.lt/lietuvos-gyventojai-2020/gyventoju-migracija/tarptautine-migracija>

<sup>2</sup> Šaltinis: <https://www.lrt.lt/lituanica/aktualijos/751/1588686/naujausia-lietuvos-statistika-pernai-isaugo-emigracija-maziau-gime-daugiau-tuokesi>

<sup>3</sup> Šaltinis: [https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=bef79ca3-d1d0-4488-9848-3173b0cf2d5d#](https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=bef79ca3-d1d0-4488-9848-3173b0cf2d5d#/)

<sup>4</sup> Šaltinis: [https://migracija.lrv.lt/uploads/migracija/documents/files/Pagrindiniai%20migracijos%20rodikliai\\_2022%20II%20ketv.pdf](https://migracija.lrv.lt/uploads/migracija/documents/files/Pagrindiniai%20migracijos%20rodikliai_2022%20II%20ketv.pdf)

## 2.2. Suaugusių asmenų nuotolinio karjeros konsultavimo paslaugų pasirinkimo priežastys

Kaip jau minėta, literatūros apie karjeros konsultavimo klientų poreikius analizė atskleidė, jog suaugusiųjų nuotolinio karjeros konsultavimo paslaugų paieškos būdai skiriasi, atsižvelgiant į skirtingus poreikius, prioritetus, gyvenimo aplinkybes.

Pateiktoje 2.2.1 lentelėje pristatomos potencialios nuotolinių suaugusiųjų karjeros konsultacijų temos, pagal grupes, kuriomis suaugusiųjų karjeros konsultantai turės būti pasiruošę konsultuoti.

2.2.1 lentelė  
Potencialios nuotolinių suaugusiųjų karjeros konsultacijų temos pagal grupes

| Potencialūs klientai  | Pagal gyvenimo/ sveikatos situaciją arba karjeros etapus | Galimos konsultacijų temos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Galimi konsultavimo kanalai ir priemonės                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Neužimti asmenys      |                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ieško darbo</li> <li>- Siekia naujų darbo/ karjeros galimybių</li> <li>- Siekia persikvalifikuoti</li> <li>- Nori įtvirtinti turimas bazines žinias ir gebėjimus</li> <li>- Ieško tinkamesnio darbo</li> <li>- Nepatenkintas dabartine gyvenimo situacija</li> </ul>                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interneto paieškos priemonės</li> <li>- Video medžiaga</li> <li>- Socialinės platformos</li> <li>- Video konsultacijos</li> <li>- Konsultacijos el. paštu</li> <li>- Virtualus asistentas</li> </ul> |
| Ankstyvosios karjeros | Asmenys tarp 20-30 m. amžiaus                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Karjeros pasirinkimas</li> <li>- Karjeros keitimas ir įtvirtinimas</li> <li>- Informacija apie darbo rinkos galimybes ir reikalingas profesines kompetencijas</li> <li>- Informacija apie karjeros planavimą ir karjeros sprendimų priėmimą</li> <li>- Mokymosi galimybės</li> <li>- CV rengimas/ tobulinimas</li> <li>- Pasiruošimas darbo pokalbiams</li> <li>- Mentorių paieška</li> <li>- Praktikos vietų paieška</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interneto paieškos priemonės</li> <li>- Video medžiaga</li> <li>- Socialinės platformos</li> <li>- Video konsultacijos</li> <li>- Konsultacijos el. paštu</li> <li>- Virtualus asistentas</li> </ul> |

| Potencialūs klientai                               | Pagal gyvenimo/ sveikatos situaciją arba karjeros etapus                                                                                                                                   | Galimos konsultacijų temos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Galimi konsultavimo kanalai ir priemonės                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Karjeros įkarštyje                                 | Vidutinio amžiaus asmenys (30-50 m. amžiaus)                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesinio ir asmeninio augimo galimybės</li> <li>- Poreikis įsitvirtinti darbo rinkoje ir visuomenėje</li> <li>- Pusiausvyros tarp darbo ir asmeninio gyvenimo paieška</li> <li>- Poreikis suderinti profesinius ir šeimos poreikius ir įsipareigojimus</li> <li>- Pagalba sudarant karjeros pokyčių planą/ strategiją</li> <li>- Vertikali karjeros siekimas</li> <li>-</li> </ul>                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patyręs ir profesinį pasitikėjimą keliantis konsultantas</li> <li>- Socialiniai profesionalų tinkliniai (pvz., socialinis tinklas "LinkedIn")</li> <li>- Edukacinės platformos</li> <li>- Video medžiaga</li> <li>- Vaizdo skambučiai</li> <li>- Individualios sesijos</li> </ul> |
| Karjeros pabaigoje                                 | Asmenys tarp 50-70 m.                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagalba įsivertinant turimas kompetencijas</li> <li>- Pagalba įsivertinant norus, poreikius ir esamą darbinio bei asmeninio gyvenimo pusiausvyrą</li> <li>- Pagalba esant rizikai netekti darbo</li> <li>- Pagalba dėl išlikimo darbo rinkoje</li> <li>- Persikvalifikavimo klausimai</li> <li>- Pagalba ruošiantis ateities pokyčiams (perėjimui į pensijos etapą)</li> <li>- Pagalba pritaikant turimą patirtį naujoje srityje</li> <li>- Pagalba persikvalifikuojant/ keičiant darbo sritį</li> <li>- Pagalba ieškant naujų uždarbio galimybių</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patikimi, rekomenduoti kitų konsultantai</li> <li>- Vaizdo konsultacijos</li> <li>- Konsultacijos telefonu</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| Turintys įveikti socialinius ar sveikatos iššūkius | <p>Grįžimas į darbo rinką po ligos ar ilgalaikio neužimtumo</p> <p>Grįžimas į darbo rinką po vaiko auginimo ir priežiūros atostogų</p> <p>Įėjimas į darbo rinką dėl migracijos procesų</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Įsiliejimas į darbo rinką po ilgalaikės pertraukos</li> <li>- Kompetencijų įsivertinimas</li> <li>- Darbo rinkos reikalavimai</li> <li>- Karjeros plano sudarymas</li> <li>- Šeimos poreikių ir karjeros derinimas</li> <li>- Profesinis tobulėjimas</li> <li>- Diskriminacija darbo vietoje</li> <li>- Persikvalifikavimas, profesinės srities keitimas</li> </ul>                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patikimi, rekomenduoti kitų konsultantai</li> <li>- Vaizdo konsultacijos</li> <li>- Konsultacijos telefonu</li> </ul>                                                                                                                                                             |

Remiantis kitų tyrėjų tyrimų rezultatais (pvz., C.Brown, J.Yates (2018), J.Yates (2020), OECD (2021, 2022) etc.), galima bandyti paaiškinti, kaip šie veiksniai galėtų veikti jų karjeros klausimų paieškas:

- **Karjeros konsultavimo paslaugų pasirinkimo būdai pagal priklausymą konkrečiai amžiaus grupei:**

- ***Jauni suaugusieji (20–30 metų asmenys):***

Šios grupės atstovai dažniausiai yra gerai įvaldę skaitmenines technologijas, todėl jie yra pirmoji tikslinė grupė, kurios paieškos priemonės yra skaitmeninės. Šios grupės klientai, greičiausiai, ieško nuotolinių karjeros konsultavimo paslaugų. Jauni suaugę asmenys dažnai naudojami socialiniais tinklais, paieškos sistemomis ir specialiomis karjeros platformomis (pvz., „LinkedIn“, „Coursera“ ar specifinėmis konsultavimo svetainėmis).

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** jie ieško konsultavimo, kaip pradėti savo karjerą, tobulinti CV, pasiruošti pokalbiams ar rasti mentorių konkrečioje srityje.

**Su karjera susijusios informacijos tikėtini paieškos kanalai:** šios grupės asmenys dažnai renka internetines platformas, kuriose siūloma tiesioginė konsultacija, vaizdo skambučiai arba e. pašto konsultacijos.

- ***Vidutinio amžiaus suaugusieji (30–50 metų asmenys):***

Vidutinio amžiaus suaugusieji paprastai turi daugiau profesinės patirties ir gali naudotis nuotolinėmis konsultacijomis norėdami pakeisti karjerą arba tobulėti dabartinėje srityje. Būdami labiau patyrę, jie gali būti išrankesni rinkdamiesi konsultantus. Šios grupės asmenims svarbi konsultantų patirtis ir kompetencijos. Šie žmonės, paprastai, gali skirti daugiau lėšų profesiniam ir asmeniniam augimui.

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** karjeros pokytis, vertikalios karjeros galimybės, profesinio augimo planavimas, asmeninio ir profesinio gyvenimo dermė, grįžimas į darbo rinką po pertraukos.

**Su karjera susijusios informacijos tikėtini paieškos kanalai:** šios grupės atstovai naudoja įvairias profesionalias platformas (profesionalų telkinius (pvz., „LinkedIn“), įvairios trukmės mokymo programas siūlančias edukacines platformas (tarkime, „Coursera“), video medžiagą siūlančias platformas. Jie taip pat gali ieškoti specializuotų karjeros konsultantų. Ši grupė dažniau renka vaizdo skambučius arba individualias sesijas.

- ***Vyresni suaugusieji (50–70 metų ir vyresni asmenys)***

Vyresni suaugusieji gali būti mažiau susipažinę su naujausiomis technologijomis, bet vis daugiau jų naudojasi internetu, ieškant karjeros konsultavimo paslaugų. Jie dažnai siekia aiškių patarimų, kaip susidoroti su darbo rinkos pokyčiais arba pasiruošti pensijai.

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** persikvalifikavimas, pasiruošimas pensijai, darbo ir gyvenimo pusiausvyros paieškos. Kai kurie ieško pagalbos dėl perėjimo į naują darbo sritį ar savarankišką veiklą.



Su karjera susijusios informacijos tikėtini paieškos kanalai: vyresni suaugusieji gali labiau pasitikėti rekomendacijomis, todėl dažnai ieško tiesioginių rekomendacijų arba atsiliepimų apie konsultantus. Jie gali naudoti vaizdo ar telefono konsultacijas.

• **Karjeros konsultavimo paslaugų pasirinkimo būdai pagal lytį:**

- **Moterys** dažnai ieško nuotolinių konsultacijų, nes joms reikia lankstumo, ypač jei jos turi vaikų ar rūpinasi kitais artimaisiais. Nuotolinės karjeros konsultacijos joms suteikia galimybę derinti darbą, šeimą ir asmeninius poreikius.

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** sugrįžimas į darbo rinką po ilgesnės pertraukos (pvz., dėl motinystės atostogų, savo ar kitų artimųjų ligos ir pan.), pusiausvyros tarp karjeros ir šeimos poreikių paieškos, vertikalios karjeros siekis arba savęs įtvirtinimas profesijoje, kur dominuoja vyrai.

Su karjera susijusios informacijos paieškos kanalai: moterys dažnai naudojasi specializuotomis platformomis, kurios siūlo karjeros konsultacijas moterims, arba naudoja socialines grupes, tokias kaip profesionalių moterų tinklų grupės.

- **Vyrai** ieško nuotolinės karjeros konsultacijos, jei jie nori profesionaliai tobulėti arba keisti karjerą, ypač tais atvejais, kai nuotolinis konsultavimas suteikia galimybę išvengti laiko sąnaudų kelionėms.

**Šiai grupei galimai būdingos informacijos paieškos temos:** karjeros pokytis, verslo kūrimas, darbo rinkos tyrimai (kokios profesijos, kurios kompetencijos yra aktualios, kurios – perspektyvios ir pan.), asmeninės lyderystės įgūdžių tobulinimas ir pan.

Su karjera susijusios informacijos paieškos kanalai: gali rinktis platformas, orientuotas į profesionalų tobulinimą (pvz., kursų ir karjeros mokymosi svetaines) arba ieškoti individualių konsultantų, siūlančių specializuotas nuotolines paslaugas.

• **Karjeros konsultavimo paslaugų pasirinkimo būdai pagal šeiminę situaciją:**

- **Vieniši suaugusieji** turi daugiau laiko išteklių ieškoti karjeros galimybių. Jie gali būti labiau linkę ieškoti nuotolinės konsultacijos, nes tai suteikia galimybę dirbti su įvairiais konsultantais nepriklausomai nuo jų vietos.

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** profesinio augimo planavimas, paaukštinimo galimybės, socialinio (darbo) tinklo plėtra.

Su karjera susijusios informacijos paieškos kanalai: dažnai naudojasi internetiniais mokymosi šaltiniais ir vaizdo konsultacijomis su karjeros ekspertais.

- **Susituokę/esantys partnerystėje ir/arba auginantys vaikus asmenys:**

Ši grupė vertina lankstumą, nes jie turi derinti karjerą su šeimieniais įsipareigojimais. Jie dažnai renkasi nuotolinę karjeros konsultaciją, nes ji leidžia jiems gauti patarimus ir pagalbą pagal jų tvarkaraštį.

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyra, stabilumo ir finansinio saugumo užtikrinimas, karjeros augimas be didelių perėjimų.

**Su karjera susijusios informacijos paieškos kanalai:** dažnai renkasi asmenines vaizdo konsultacijas arba konsultacijas el. paštu, kurios gali būti lengvai suplanuotos ir derinamos su jų kasdieniais įsipareigojimais.

Tėvai, ypač tie, kurie grįžta į darbo rinką po vaiko auginimo pertraukos, ieško lankstumo ir patarimų, kaip suderinti šeimos poreikius su darbo rinkos reikalavimais.

**Šiai grupei būdingos informacijos paieškos temos:** surįžimas į darbo rinką, dalinės darbo dienos ar nuotolinio darbo galimybių ieškojimas, profesinis augimas be didelio darbo krūvio.

**Su karjera susijusios informacijos paieškos kanalai:** nuotolinės vaizdo konsultacijos, lankstūs grafikai, naudojamosi motinystės ar tėvystės socialinių grupių ištekliais.

Taigi, nuotolinio karjeros konsultavimo ieškojimas labai priklauso nuo asmenų amžiaus, lyties ir šeimyninės būklės. Jaunesni suaugusieji yra labiau linkę naudotis skaitmeninėmis priemonėmis, vyresni labiau linkę ieškoti patarimų dėl karjeros stabilumo ar perkvalifikavimo. Moterys dažniau ieško lankstaus darbo ir balanso tarp šeimos ir darbo, o vyrai gali būti labiau orientuoti į karjeros augimą ar lyderystės ugdymą.

### **2.3. Suaugusių asmenų nuotolinio karjeros konsultavimo paslaugų klientų grupių klasifikacinis aprašas pagal interesų sritis**

Visgi, šiame modelyje yra nutarta laikytis skirtingas temas vienijančių SKK temų, ganai atliepančių visose amžiaus, lyties ar šeiminių situacijos grupėse esančias paieškos temas.

Žvelgiant į ateitį, galima galvoti apie viešų nemokamų karjeros konsultavimo paslaugų suaugusiems asmenims Lietuvoje teikimą, atsižvelgiant į amžiaus, lyties, šeiminių statuso, migracinio statuso veiksnis. Artimiausiu metu Lietuvoje ir toliau bus aktualu konsultuoti asmenis, netekusius darbo ar į darbo rinką sugrįžusius po užsitęsusių ligos, vaiko auginimo ir priežiūros laikotarpio. Taip pat, galimai, daugės imigruojančių užsienio piliečių ar grįžtančių į Lietuvą pasaulio lietuvių, dėl nuolat gerėjančių socioekonominių ir sociopolitinių veiksnų ilgėjant gyvenimo trukmei, vis dažniau teks konsultuoti tranzitinio (pereinamojo) amžiaus asmenis, besiruošiančius pensijai ar joje esančius. Kiekviena iš šių priežasčių ateityje nulems konsultavimo temų įvairovę ir jų nuolatinį atnaujinimą. Atitinkamai, palies ir konsultantų rengimo klausimus.

Visgi, pirminiu etapu aktualu yra pažymėti, jog diegiant SKK modelį Lietuvoje, pradėti reikty nuo generalizuotų grupių poreikių patenkinimo. Taigi, šiame modelyje darbo grupė yra linkusi laikytis nuostatos, jog, iš esmės, yra galvojama apie tris esmines nuotolinio karjeros konsultavimo paslaugų ieškančių asmenų (potencialių klientų) grupes (ir tos nuostatos pagrindu bus formuojamas mokymų ir konsultacijų turinys):

1. Klientas, kuris žino, kokių paslaugų ieško nuotoliniame karjeros konsultavime
2. Klientas, kuris nežino, kokių paslaugų ieško nuotoliniame karjeros konsultavime
3. Klientas, kuris ieško naujų karjeros galimybių arba nori pakeisti karjeros kryptį nuotolinio konsultavimo metu.

## Nuotolinių suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugų gavėjų klasifikacija

| Klientai pagal savo poreikių suvokimą                                             | Požymiai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Galimi konsultavimo tikslai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klientas, kuris ŽINO, kokių paslaugų ieško nuotoliniame karjeros konsultavime     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ieško patvirtinimo savo žinioms</li> <li>- Ieško konkrečių žinių</li> <li>- Gali jausti aplinkos spaudimą</li> <li>- Suvokia savo poreikius ir tikslus</li> <li>- Geba formuluoti savo tikslus ir užduotis</li> <li>- Žino, ko siekia konsultacijos metu</li> <li>- Gerai pažįsta sabel</li> <li>- Žino, ką reikia tobulinti</li> <li>- Savarankiškai geba analizuoti informaciją</li> <li>- Savarankiškai priima sprendimus dėl karjeros veiksmų plano</li> <li>- Yra motyvuoti veikti iškart</li> <li>- Aiškiai orientuotas į rezultatus</li> </ul>                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagalba kuriant karjeros planą</li> <li>- Pagalba įsivertinant kompetencijas</li> <li>- Pagalba ruošiantis darbo pokalbiui</li> <li>- Pagalba peržiūrint CV</li> <li>- Trenerio/ mentorius paieška</li> <li>- Konkrečių gebėjimų tobulinimas</li> <li>- Informacijos apie specifines darbo rinkos tendencias suteikimas/ nukreipimas</li> <li>- Maksimaliai produktyvus konsultacijos laikas</li> <li>- Ieško konkrečių patarimų ("receptų")</li> <li>- Nori greitai pamatomo rezultato</li> <li>- Tikisi nuorodų dėl mokymosi ar darbo galimybių</li> <li>- Tikisi specializuotos konsultacijos (apie kompetencijų auginimą, lyderystę, IKT kompetencijų įgijimą ir pan.)</li> <li>- Svarbus grįžtamasis ryšys peržiūrint planą</li> <li>- Greičiausiai, nevienkartinė konsultacija</li> </ul> |
| Klientas, kuris NEŽINO, kokių paslaugų ieško nuotoliniame karjeros konsultavime   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Būdingas neapibrėžtumas dėl karjeros krypties ar profesinių tikslų</li> <li>- Vengia priimti sprendimus dėl darbo ar studijų</li> <li>- Neapsisprendžia dėl potencialo</li> <li>- Būdingi nesuvokti karjeros tikslai ir krypties neturėjimas</li> <li>- Nepažįsta savęs</li> <li>- Neidentifikuoja / netinkamai įsivertina turimas kompetencijas</li> <li>- Nežino, kurioje srityje gali būti sėkmingas</li> <li>- Abejoja savo galimybėmis</li> <li>- Stokoja ryžto keisti situaciją</li> <li>- Turi daug alternatyvų</li> <li>- Nežino darbo rinkos reikalavimų</li> <li>- Dažnai keičia karjerą</li> <li>- Nepakanka motyvacijos</li> <li>- Negeba planuoti ir susiduria su iššūkiais nustatant prioritetus</li> <li>-</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagalba įsivertinant kompetencijas</li> <li>- Pagalba sudarant aiškesnį profesinį paveikslą</li> <li>- Pagalba sudarant karjeros veiksmų planą</li> <li>- Pagalba susikuriant motyvaciją veikti</li> <li>- Informacijos apie darbo rinkos reikalavimus teikimas</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Klientas, kuris IEŠKO naujų karjeros galimybių arba nori pakeisti karjeros kryptį | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atviras pokyčiams</li> <li>- Siekia savęs tobulinimo</li> <li>- Būdingas nerimas dėl ateities ir</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagalba sudarant pokyčių strategiją</li> <li>- Pagalba kuriant asmeninį</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Klientai pagal savo poreikių suvokimą | Požymiai                                                                                                                                                                                                                                             | Galimi konsultavimo tikslai                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| nuotolinio konsultavimo metu          | neapibrėžtumo<br>- Atviras mokymuisi<br>- Aiški motyvacija<br>- Pusiausvyros tarp asmeninio gyvenimo ir karjeros paieškos<br>- Siekiama didesnio pasitenkinimo karjeroje<br>- Naujų karjeros galimybių paieška<br>- Karjeros pokyčių plano sudarymas | karjeros planą<br>- Teikti aiškias rekomendacijas dėl mokymosi ar darbo galimybių<br>- Pagalba randant motyvuojančius veiksmus įsitvirtinti esamoje situacijoje |

Svarbu aptarti kiekvienos grupės poreikius atskirai.

- Klientas, kuris žino, ko ieško nuotoliniame karjeros konsultavime,**

Kaip sako R.Aleliūnaitė ir E.Lapinskas (2014), problemos, su kuriomis susiduria apsisprendęs asmuo ir dėl kurių jis vis tik apsilanko pas karjeros konsultantą, gali būti trejos:

1. apsisprendęs, bet nori papildomos informacijos tam, kad patvirtintų savo apsisprendimą;
2. apsisprendęs, bet trūksta žinių, kaip tą sprendimą įgyvendinti praktiškai;
3. apsisprendęs per prievartą: dėl aplinkinių spaudimo, dėl to, kad reikia kažką pasirinkti. Iš tiesų toks žmogus nėra tikrai apsisprendęs.

Analizuojant plačiau, greičiausiai, toks klientas *a priori* yra gerai pasirengęs ir aiškiai suvokia savo poreikius ir tikslus. Toks klientas gerai pažįsta save ir geba formuluoti savo poreikius, tad jo yra **aiškūs ir konkretūs karjeros konsultavimo tikslai ir užduotys**. Toks klientas dažnai turi labai aiškų supratimą, ko jis nori pasiekti per konsultaciją. Pavyzdžiui, jis gali siekti karjeros pokyčių, tobulinti tam tikrus įgūdžius, sukurti efektyvų karjeros planą arba pasiruošti darbo pokalbiui.

Toks klientas taip pat gali būti gana gerai įvaldęs **savęs pažinimo ir refleksijos gebėjimus**. Toks asmuo gerai pažįsta savo stipriąsias ir silpnąsias puses ir jau turi aiškų savo profesinių ir asmeninių įgūdžių, patirties ir vertybių supratimą. Tikslingai ieškantis klientas žino, kur jam reikėtų tobulėti ir kur yra jo stipriosios pusės, tokie asmenys suvokia savo lūkesčius. Klientas supranta, kokie yra jo lūkesčiai karjeros atžvilgiu, ar tai būtų darbo užmokestis, darbo sąlygos, darbo ir asmeninio gyvenimo balansas, ar galimybė tobulėti profesiskai.

*Klientas, kuris žino, ko ieško*, greičiausiai geba analizuoti gautą informaciją ir savarankiškai priimti sprendimus dėl savo veiksmų plano.

Klientas, tikslingai ieškantis nuotolinės karjeros konsultacijos, dažnai jau žino, kokių priemonių ar informacijos jam reikia. Jis gali ieškoti, pavyzdžiui, karjeros trenerio, psichologinio palaikymo, įgūdžių tobulinimo ar informacijos apie specifines darbo rinkos tendencijas.

Jis dažniausiai turi aiškiai apibrėžtą arba bent jau siaurą karjeros kryptį, kuria nori judėti. Pavyzdžiui, klientas gali siekti aukštesnių pareigų savo dabartinėje srityje arba norėti persikvalifikuoti į visiškai kitą sritį.

Toks klientas nori maksimizuoti savo konsultavimo laiką. Jis ateina pasiruošęs su konkrečiais klausimais ar temomis ir yra pasirengęs veiksmingai išnaudoti kiekvieną minutę. Dėl aiškių tikslų toks

klientas dažnai greitai perima naują informaciją ir ją praktiškai pritaiko, nesiekdamas ilgų teorinių diskusijų.

Toks klientas dažnai laukia aiškių ir matomų rezultatų. Jam svarbu matyti progresą – tiek asmeninėje karjeroje, tiek karjeros konsultacijos procese.

#### **Galimos konkrečios konsultavimo paslaugos užklauso:**

- Klientas, kuris žino, ko nori, tikriausiai, gali kreiptis su konkrečiais klausimais, pavyzdžiui, kaip patobulinti savo gyvenimo aprašymą, kaip rasti tinkamus mokymosi šaltinius, kaip paruošti save naujai karjeros kryptiai ar darbo rinkai.
- Tokie klientai paprastai būna labai motyvuoti veikti. Jie ieško konkrečių strategijų ar patarimų, kaip pasiekti savo tikslus, ir yra pasirengę pritaikyti naują informaciją praktikoje.
- Toks klientas dažnai prašo rekomendacijų dėl kursų, sertifikatų ar mokymų, kurie gali padėti siekti karjeros tikslų.
- Šie klientai gali siekti konkretaus augimo patarimų (pavyzdžiui, apie lyderystės kompetencijos auginimą, būdus, kaip tapti vadovu), jie siekia įgauti specialių įgūdžių tam tikroje srityje, pavyzdžiui, technologijose ar įgyti socialinių tinklų plėtojimo įgūdžių.
- Jiems reikalingi konkretūs ir tikslūs patarimai („sėkmės receptai“).
- Jie dažnai prašo grįžtamojo ryšio apie savo pažangą ir yra pasiruošę peržiūrėti savo veiksmų planą, jei reikia, jį tobulinti.

Apibendrinant, klientas, kuris žino, ko ieško nuotoliniame karjeros konsultavime, yra aiškiai orientuotas į rezultatus, gerai suvokia savo profesinius ir asmeninius tikslus bei ribotumus, siekia konkrečių patarimų bei strategijų savo tikslams pasiekti. Jo pasirengimas, aiškūs lūkesčiai bei motyvacija leidžia konsultantui lengviau suteikti tikslingą pagalbą ir greičiau pasiekti norimų rezultatų.

#### **• Klientas, kuris nežino, ko ieško nuotoliniame karjeros konsultavime,**

Klientas, kuris nežino, ko ieško nuotoliniame karjeros konsultavime, gyvenime gali susidurti su neapibrėžtumu dėl savo karjeros krypties ar profesinių tikslų, abejojimu, koku keliu eiti.

R.Aleliūnaitė ir E.Lapinskas (2014) tokius klientus vadina „neapsisprendusiais“ arba „neryžtingais“ ir išskiria tokias kylančias karjeros problemas:

1. nejaučia poreikio priimti sprendimą (pavyzdžiui, gali studijuoti iki paskutinio kurso ir visiškai nesukti galvos, kokį darbą dirbs baigę studijas);
2. nepasirengę priimti sprendimo. Jaučia, kad turi ir nori priimti karjeros sprendimą, tačiau neturi tam pakankamai kompetencijų;
3. neapsisprendę dėl galimybių ir potencialo pertekliaus. Tai būdinga talentingiems, daug galimybių turintiems asmenims.

Taip pat nežinančiam, ko nori, klientui galėtų būti būdinga keletas specifinių savybių ir elgesio modelių:

- ***Būdingi nesuvokti karjeros tikslai, nežinoma, kuria kryptimi einama***

Toks klientas gali neturėti aiškių karjeros tikslų arba jų nėra susiformavęs. Jis gali jausti, kad nori pokyčių, bet nežino, koku keliu judėti arba kokių veiksmų imtis. Jis gali dvejoti tarp kelių skirtingų karjeros galimybių arba gali net nežinoti, nuo ko pradėti ieškant savo karjeros kelio.

- *Trūksta savęs pažinimo, jis nežino savo stipriųjų ir silpnųjų pusių, neaiškios jo vertybės ir motyvacija*

Klientas gali nepakankamai gerai pažinoti savo įgūdžius, vertybes ar pomėgius. Jis gali būti neapsisprendęs dėl to, kas jam patinka ar kokioje srityje jis galėtų būti sėkmingas. Klientui gali trūkti aiškaus supratimo, kas jį motyvuoja darbinėje aplinkoje. Jis gali nežinoti, ar jam svarbiausia - finansinis saugumas, karjeros augimas, darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyra, o gal kažkas kita.

- *Jam gali kilti abejonės, jis gali nepasitikėti savimi bei savo galimybėmis, gali pritrūkti ryžto keisti situaciją.*

Toks klientas gali abejoti savo gebėjimais, turimomis kompetencijomis, jis gali dvejoti dėl savo galimybių darbo rinkoje ar net jausti baimę dėl nesėkmės arba bijoti pokyčių. Toks klientas gali patirti sunkumus, priimant sprendimus dėl savo karjeros, gali nuolat dvejoti dėl pasirinkimų. Jis gali būti linkęs atidėti svarbius sprendimus arba juos priimti labai sunkiai.

- *Neturi aiškos krypties, būdingas platus ir neaiškus interesų laukas, turi ne vieną alternatyvą, kurios jį blaško:*

Nežinantis, ko nori klientas gali būti labai siaurų arba labai plačių interesų. Paskutinytis gali būti suinteresuotas skirtingomis sritimis, tačiau tiksliai nežinoti, kurioje konkrečioje srityje jis norėtų ar galėtų save realizuoti. Dėl šio plataus interesų spektro jam sunku susikonsoliduoti į vieną konkretų kelią. Klientas gali jaustis neramiai dėl per gausaus galimybių pasirinkimo, jam gali būti neaišku, kaip pasirinkti tinkamiausią variantą.

- *Trūksta informacijos apie karjeros galimybes, darbo rinką, nesupranta jos reikalavimų*

Toks klientas dažnai nežino, kokios karjeros galimybės yra prieinamos jo srityje, kokie įgūdžiai yra paklausiausi arba kaip keičiasi darbo rinka. Klientui gali būti neaišku, kokių reikalavimų reikia, kad jis galėtų pereiti į kitą karjeros etapą, persikvalifikuoti ar keisti profesinę kryptį.

- *Nenuoseklus profesinis kelias*

Klientas gali būti pakeitęs keletą ar net keliolika profesijų arba darbo vietų. Jis gali neturėti nuoseklaus karjeros plano, jam gali trūkti kryptingumo jo karjeros kelyje. Iššūkis gali būti ir ilgesnės darbo patirties stoka - kai kurie klientai gali būti neturėję ilgą darbo patirties arba turėti tik ribotą profesinę patirtį, todėl nežino, kaip susikurti tvarų karjeros planą.

- *Motyvacijos trūkumas arba neapibrėžta motyvacija*

Klientui gali būti sudėtinga rasti tinkamą motyvaciją: Toks klientas gali jausti, kad trūksta vidinės motyvacijos ieškoti naujų galimybių ar keisti karjeros kryptį. Jam gali būti sunku surasti, kas jį įkvepia. Klientas gali neturėti aiškos vizijos, kaip jo karjera galėtų plėtotis, todėl konsultacijoje ieško gairių, padėsiančių atrasti tinkamą motyvaciją.

- *Nesugebėjimas veiksmingai planuoti ir sunkumai nustatant prioritetus*

Nežinantis, ko nori klientas gali nesugebėti nuspręsti, kurie karjeros tikslai ar žingsniai turėtų būti svarbiausi, todėl dažnai blaškosi tarp įvairių idėjų. Jis gali neturėti tinkamo veiksmų plano ar strategijos, kaip siekti savo karjeros tikslų, todėl konsultavimo metu jam svarbu sukurti planą ir pradėti veiksmingai žengti žingsnius.

- *Baimė dėl neapibrėžtumo ir pokyčių bei stabilumo trūkumas*

Toks klientas gali bijoti pokyčių arba būti labai neaiškus dėl ateities perspektyvų. Šios baimės gali sulaikyti jį nuo žengimo į priekį ir trukdyti priimti sprendimus dėl karjeros. Kai kurie klientai nori stabilumo, bet tuo pačiu metu gali jausti, kad dabartinė situacija neatitinka jų lūkesčių. Jie gali būti neramūs dėl pokyčių, tačiau nežinoti, kaip veiksmingai ir saugiai juos įgyvendinti.

Taigi, klientui, kuris nežino, ko ieško nuotoliniame konsultavime apie karjerą, dažnai būdinga neapibrėžtumas, abejonės dėl savo profesinio kelio ir nežinojimas, kaip judėti į priekį, todėl tokio tipo klientams karjeros konsultantas gali padėti sukurti aiškesnį paveikslą apie jų turimas kompetencijas, suteikti informacijos apie karjeros galimybes, padėti susidaryti veiksmų planą, kaip pasiekti aiškių karjeros tikslų bei susikurti tinkamą motyvaciją veikti.

#### • Klientas, kuris ieško naujų karjeros galimybių arba nori pakeisti karjeros kryptį

Šiems klientams taip pat gali būti būdingos tam tikros savybės ir poreikiai. Toks klientas, tikriausiai, yra atviras pokyčiams, siekia savęs tobulinimo ir ieško pagalbos, kad priimtų svarbius sprendimus dėl savo profesinio kelio. Štai keletas būdingų aspektų:

- *Orientacija į pokyčius ir noras pakeisti profesiją ar jos kryptį*

Toks klientas, greičiausiai, suvokia, kad nori pakeisti esamą karjeros kryptį, tačiau gali nežinoti, kokią kryptį pasirinkti, arba kaip geriausiai tai padaryti. Galbūt, trokštama pereiti iš vienos srities į kitą, iš viešojo sektoriaus į privatų, iš verslo į viešąjį, galbūt, iš nuolatinio darbuotojo nori pereiti į laisvai samdomą darbą.

- *Nerimas, neapibrėžtumas, neaiškumas dėl ateities*

Klientas gali jausti nerimą dėl neapibrėžtumo, galbūt, nerimauja dėl galimų nesėkmių, ypač jei planuojami radikalūs karjeros pokyčiai. Tokie klientai gali nežinoti, kaip šie pokyčiai paveiks finansinę situaciją ar profesinę padėtį. Klientai, keičiantys karjeros kryptį, gali jausti baimę dėl nežinomybės ir abejojimo dėl to, ar jie turi tinkamų žinių ir gebėjimų naujai sričiai.

- *Atvirumas mokymuisi, aiški motyvacija ir noras tobulėti*

Toks klientas, greičiausiai, turi stiprią vidinę motyvaciją augti ir tobulėti. Jis gali ieškoti naujų mokymosi galimybių, siekia įgyti naujų kompetencijų. Tokį žmogų gali dominti klausimai apie tai, kokie yra reikalavimai naujai karjerai. Neretai žinantis klientas būna pasirengęs mokytis naujų dalykų, lankyti kursus ar dalyvauti mokymuose, kad sėkmingai pereitų į naują sritį.

- *Ieškojimas pusiausvyros tarp asmeninio ir profesinio gyvenimo*

Klientas gali norėti surasti darbą, kuris geriau derėtų su jo asmeniniu gyvenimu ir suteiktų daugiau laiko šeimai ar pomėgiams, arba gali ieškoti patarimų, kaip surasti geresnę pusiausvyrą tarp dirbamo darbo ir asmeninio gyvenimo.

- *Išreikštas nepasitenkinimas dabartine padėtimi ir siekis didesnio profesinio pasitenkinimo*

Klientas gali būti nepatenkintas savo dabartine darbo situacija – galbūt dėl galimybių ar asmeninės motyvacijos stokos, dėl patiriamo streso darbe, arba dėl to, kad jis jaučiasi nepakankamai vertinamas ar profesiskai nerealizuotas. Toks klientas gali siekti didesnio asmeninio pasitenkinimo, prasmingesnio darbo ar geresnės darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros.

- *Naujų karjeros galimybių paieška*

Labai galimas atvejis, jog klientas ieško pagalbos apie naujas karjeros galimybes. Žmogus gali būti suinteresuotas analizuoti naujas profesijų galimybes, aiškintis apie situaciją kitose, nei dirbama, srityse, darbo rinkos tendencias, ieškodamas identifikuoti sritis, kuriose galėtų sėkmingai veikti. Klientas gali ieškoti patarimų, kaip geriausiai pritaikyti savo esamus įgūdžius naujoje srityje arba ką reikia išmokyti, kad galėtų sėkmingai pakeisti profesiją. Neretai klientas siekia karjeros, kuri būtų prasminga ir atitiktų jo asmenines vertybes. Jis nori jaustis labiau įsitraukęs į darbą ir gauti iš jo daugiau pasitenkinimo.

- *Pasiruošimas pokyčiams ir pokyčių valdymo plano rengimas*

Toks klientas dažnai nori sukurti aiškų veiksmų planą, kuris padėtų pereiti iš vienos karjeros krypties į kitą. Jis siekia išsiaiškinti, kokius žingsnius reikia žengti – nuo CV atnaujinimo iki socialinių tinklų kūrimo ar galimybių stažuotis, atlikti praktiką ir pan. paieškos.

Taigi, galima daryti prielaidas, jog ir nuotolinės konsultacijos metu tokiems klientams svarbu gauti aiškias rekomendacijas dėl įgūdžių, gebėjimų tobulinimo. Svarbu suteikti jiems galimybę susidaryti perėjimo iš vienos profesinės srities į kitą strategiją, nusimatyti ir susiformuoti veiksmų planą, kuris padėtų sklandžiai pakeisti karjeros kryptį ar įsitvirtinti jau esamoje.



### 3. SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTŲ PER NUOTOLĮ PAVEIKSLAS

**Šioje dalyje pristatomi pagrindiniai gebėjimai, žinios, vertybės, reikalavimai, suaugusiųjų karjeros konsultantui per nuotolį. Aptariamas etikos kodeksas, atrankos reikalavimai ir tobulinimosi proceso galimybės.**

#### 3.1. Suaugusiųjų karjeros konsultanto vaidmuo

Suaugusiųjų karjeros konsultantas atlieka svarbų vaidmenį suaugusiems asmenims priimant pagrįstus karjeros sprendimus. Taikydami įvairius vertinimo įrankius ir konsultavimo technikas, suaugusiųjų karjeros konsultantas padeda klientams:

- nustatydami jų interesus, vertybes ir įgūdžius, kurie yra būtini renkantis karjeros kryptį;
- naudodami patikimus asmenybės testus, kad galėtų visapusiškai suprasti asmens stipriąsias puses ir galimas karjeros galimybes;
- pasinaudodami nuolat atnaujinama informacija apie darbo rinkos poreikius, kad nukreiptų klientus ta karjeros kryptimi, kuri atitinka jų asmeninius tikslus.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas savo darbe laikosi holistinio požiūrio: ne tik sutelkia dėmesį į neatidėliotinus kliento darbo ar mokymosi galimybių paieškos poreikius, bet ir atsižvelgia į ilgalaikę karjeros raidą bei kliento pasitenkinimą karjera. Holistinis požiūris į karjeros konsultavimą užtikrina, kad asmenys ne tik susiras darbą, bet ir kurs visavertę karjerą, kuri prisidės prie asmens pasitenkinimo gyvenimu.

Suaugusiųjų karjeros konsultavimo sesijose suaugusiųjų karjeros konsultantas teikia pagalbą klientams:

- priimant strateginius karjeros sprendimus;
- naršant sudėtingose darbo rinkos srityse;
- nustatant ir panaudojant savo stipriąsias puses;
- išsikeliant realius karjeros tikslus;
- kuriant veiksmingas darbo paieškos strategijas;

- tobulinant darbo pokalbio ir profesinių tinklų kūrimo įgūdžius;
- tobulinant savo karjeros kompetencijas.

**Virtualios karjeros konsultacijos** - IKT grįstos karjeros konsultavimo paslaugos, kurios teikiamos siekiant užtikrinti karjeros konsultavimo paslaugų prieinamumą platesniam vartotojų ratui. Virtualios karjeros konsultavimo sesijos gali būti pasiekiamos iš bet kur, todėl klientai gali gauti paslaugą jiems patogiu laiku namuose ar kitoje vietoje, derindami konsultaciją su savo profesiniais ar asmeniniais įsipareigojimais. Net ir esant fiziniam atstumui, virtualios karjeros konsultacijos išlaiko asmeninių susitikimų efektyvumą ir yra patogi alternatyva ieškantiems profesionalios pagalbos.

### 3.2. Suaugusiųjų karjeros konsultantų etikos kodeksas

Žemiau pateikiamas „Suaugusiųjų karjeros konsultantų etikos kodekso“ prototipas, apjungiantis esminius profesinės etikos reikalavimus, įsipareigojimus, išsamiau aptariamais pagrindiniais elgesio ir veiklos principais:

#### Suaugusiųjų karjeros konsultanto etikos kodeksas



3.2.1 Pav. SKK etikos kodekso principai

---

## SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTANTŲ ETIKOS KODEKSAS

1. Suaugusiųjų karjeros konsultantų etikos kodekse (toliau – Kodeksas) nustatomi pagrindiniai suaugusių asmenis karjeros klausimais konsultuojančių specialistų profesinės etikos reikalavimai ir įsipareigojimai siekti etiško ir profesionalaus elgesio su klientais, kolegomis ir bendruomene.

2. Suaugusiųjų karjeros konsultantas savo veikloje vadovaujasi šiais pagrindiniais elgesio ir veiklos principais:

- 2.1. pagarbos klientui;
- 2.2. sąžiningumo ir objektyvumo;
- 2.3. nešališkumo;
- 2.4. konfidencialumo;
- 2.5. bendradarbiavimo su kolegomis;
- 2.6. nuolatinio profesinio tobulėjimo;
- 2.7. veikimo kompetencijos ribų nustatymo;
- 2.8. patikimumo;
- 2.9. dalykinio bendravimo virtualioje aplinkoje.

3. **Pagarbos klientui principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas vadovaujasi vertybine nuostata, jog visi žmonės yra vienodai vertingi, pripažįsta kiekvieno asmens individualumą ir unikalumą, gerbia asmens teises ir orumą. Suaugusiųjų karjeros konsultantas gerbia kiekvieną žmogų, nepaisant rasės, kilmės, tautos, lyties, seksualinio identiteto, neįgalumo, amžiaus, religinių, kalbinių, socialinių, ekonominių ar dvasinių skirtumų.

4. **Sąžiningumo ir objektyvumo principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas teikia objektyvią, tikslią ir aktualią informaciją, siekdamas padėti klientui atpažinti savo galimybes ir, gerbdamas jo apsisprendimo teisę, leidžia savarankiškai ir laisvai priimti sprendimus.

5. **Nešališkumo principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas vengia bet kokio galimo interesų konflikto, kuris lemtų jo profesinius sprendimus ar elgseną. Suaugusiųjų karjeros konsultantas ryšių su klientais nenaudoja asmeninei, socialinei, profesinei, politinei ar finansinei naudai gauti.

6. **Konfidencialumo principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas gerbia asmens teisę į privatumą ir laikosi atitinkamuose teisės aktuose („Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas“, 2024-05-14 aktuali redakcija) apibrėžtų darbo su asmeniniais duomenimis reikalavimų. Suaugusiųjų karjeros konsultantas užtikrina visų per nuotolį teikiamų paslaugų formų konfidencialumą: susirašinėjimo elektroniniu paštu, pokalbių telefonu, pokalbių internetu ir kt. Suaugusiųjų karjeros konsultantas turi teisę atskleisti konfidencialią informaciją tik gavęs kliento sutikimą, išskyrus tuos atvejus, kai akivaizdus pavojus ir grėsmė kyla klientui ar kitiems asmenims, taip pat įstatymų numatytais atvejais.

7. **Bendradarbiavimo su kolegomis principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas, bendraudamas su kolegomis, siekia užtikrinti gerą psichologinę atmosferą, kuria konstruktyvius dalykinius santykius. Suaugusiųjų karjeros konsultantas dalijasi turima profesine informacija

(išskyrus konfidencialią) su kolegomis, suteikia profesinę pagalbą kolegai, kuriam tuo metu ši pagalba yra reikalinga. Suaugusiųjų karjeros konsultantai veikia partnerystės tinkluose, mokosi vieni iš kitų, yra susipažinę su kolegų turimomis kompetencijomis.

8. **Nuolatinio profesinio tobulėjimo principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas užtikrina nuolatinį turimų kompetencijų tobulinimą ir darbui reikalingų naujų kompetencijų įgijimą, atsižvelgiant į visuomenės ir darbo pasaulio kaitą.

9. **Veikimo kompetencijos ribų nustatymo principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas pripažįsta savo kompetencijų ribas ir teikia tik tas paslaugas, kurioms jis turi reikiamų kompetencijų. Jei Suaugusiųjų karjeros konsultantas stokoja specifinių kompetencijų, jis nukreipia klientą kitam, reikiamų kompetencijų turinčiam, konsultantui.

10. **Patikimumo principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas naudoja tik patikimus informacijos šaltinius, mokslškai pagrįstas metodines priemones, validuotus ir patvirtintus skaitmeninius savianalizės įrankius. Suaugusiųjų karjeros konsultantas vengia naudoti abejotinus informacijos šaltinius, eksperimentines priemones, kurios gali suklaidinti klientą.

11. **Dalykinio bendravimo virtualioje aplinkoje principas.** Suaugusiųjų karjeros konsultantas laikosi saugaus ir etiško elgesio taisyklių virtualioje aplinkoje: prisijungia tik savo vardu ir pavarde, saugo savo prisijungimo duomenis, profesionaliai išlaiko dalykinį stilių tiek bendraudamas vaizdo pokalbyje, tiek rašydamas tekstines žinutes ar elektroninius laiškus.

12. Laikytis Kodekso reikalavimų – asmeninis Suaugusiųjų karjeros konsultanto, siekiančio tinkamai ir kokybiškai atlikti savo pareigas, įsipareigojimas ir garbės reikalas, o jų pažeidimas užtraukia atsakomybę, numatytą "Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme" ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose suaugusiųjų karjeros konsultantų veiklą. Svarstant atsakomybę už Kodekso reikalavimų pažeidimą išnagrinėjama ir įvertinama įstaigos, kurioje suaugusiųjų karjeros konsultantas dirba, sudarytos etikos komisijos nuomonė.

### 3.3. Suaugusiųjų karjeros konsultanto kompetencijos

Remiantis kompetencijų aprašais (žr. 3.3.1 lentelę), galima nustatyti reikalavimus suaugusiųjų karjeros konsultantui.

3.3.1 lentelė

#### Suaugusiųjų karjeros konsultanto per nuotolį kompetencijos

| Kompetencijų sritis | Kompetencijos             | Subkompetencijos                        |
|---------------------|---------------------------|-----------------------------------------|
| A. Profesionalumo   | A1. Etiškos veiklos       | A1.1. Teisinė ir administracinė         |
|                     |                           | A1.2. Profesinės atsakomybės            |
|                     | A2. Nuolatinio tobulėjimo | A2.1. Praktikos refleksijos             |
|                     |                           | A2.2. Asmeninių kompetencijų tobulinimo |

|                     |                                                  |                                                                                                                                                                         |
|---------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| B. Darbo su klientu | A3. Komunikacijos ir sąveikos                    | A3.1. Aiškios komunikacijos<br>A3.2. Į tikslą orientuotos sąveikos<br>A3.3. Profesinės komunikacijos                                                                    |
|                     | A4. Skaitmeninė                                  | A4.1. Technologijų naudojimo konsultuojant<br>A4.2. Technologijų naudojimo bendradarbiaujant                                                                            |
|                     | B1. Proceso valdymo                              | B1.1. Konsultavimo proceso organizavimo<br>B1.2. Konsultavimo proceso rezultatų ir poveikio įvertinimo                                                                  |
|                     | B2. Karjeros vystymo ir mokymosi teorijų taikymo | B2.1. Žmogaus gyvenimo raidos ir karjeros vystymo teorijų taikymo<br>B2.2. Visuomenės ir darbo teorijų taikymo<br>B2.3. Nuolatinio ir tęstinio mokymosi teorijų taikymo |
|                     | B3. Metodinė                                     | B3.1. Informacijos paieškos ir valdymo<br>B3.2. Reflektavimo ir tikslų kėlimo<br>B3.3. Į klientą orientuoto konsultavimo<br>B3.4. Įsivertinimo                          |
|                     |                                                  |                                                                                                                                                                         |

## A. PROFESIONALUMO kompetencijų sritis

Suaugusiųjų karjeros konsultantas veikia pagal su suaugusiųjų karjeros konsultavimo sritimi susijusius teisės aktus ir reglamentus, laikosi suaugusiųjų karjeros konsultanto etikos kodekso. Klientai turi būti užtikrinti, kad karjeros konsultavimo paslaugas teikiantys asmenys turi reikiamų žinių ir profesinių įgūdžių bei laikosi atitinkamų etikos principų. Todėl profesionalumo kompetencijų srityje - etiškos veiklos, nuolatinio tobulėjimo, komunikacijos ir sąveikos bei skaitmeninė kompetencija.

### A1. Etiškos veiklos kompetencija

Etiškos veiklos kompetencija reiškia bendrųjų ir etinių šios srities principų išmanymą ir gebėjimą juos taikyti suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe. Ši kompetencija apima dvi subkompetencijas: teisinę ir administracinę bei profesinės atsakomybės.

## A1.1 Teisinė ir administracinė subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantas teikia konsultavimo paslaugas pagal savo srities teisės aktus ir administracinius reglamentus.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- pagrindinius teisės aktus, susijusius su jų veiklos kontekstu;
- lygybės ir nediskriminavimo teisės aktus;
- savo srities teisės aktų, administracinių norminių aktų ir pagrindinių sąvokų naujausią turinį;
- savo organizacijos vidaus politiką ir veiklos instrukcijas.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- teikti karjeros konsultavimo paslaugas pagal naujausius savo srities teisės aktus ir administracinius teisės aktus;
- veikti pagal savo srities etikos principus;
- tinkamai dokumentuoti kliento konsultavimo procesus, užtikrinant klientų duomenų apsaugą.

## A1.2 Profesinės atsakomybės subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino savo profesijos ir kompetencijos ribas ir elgiasi atitinkamai.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- savo profesijos, profesionalumo ir kompetencijos ribas;
- galimas situacijas ir veiksnius, kuriems esant gali būti pasiektos SKK kompetencijos ribos;
- savo darbingumo ir gerovės svarbą.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- savo darbe elgtis pagal SKK etikos kodeksą;
- apibūdinti klientui savo kompetenciją ir jos ribas;
- veikti savo profesijos ir kompetencijos ribose;
- konsultuotis su kitų profesinių grupių atstovais, kai to reikalauja kliento situacija;
- prireikus nukreipti klientą į kitos profesinės grupės teikiamas paslaugas;
- dokumentuoti su klientu suderintas procedūras ir sprendimus;
- aiškiai nurodyti, kada SKK veikia kaip profesionalas, o kada kaip privatus asmuo;
- rūpintis savo gerove ir darbingumu.

## A2. Nuolatinio tobulėjimo kompetencija

Nuolatinio tobulėjimo kompetencija – tai suaugusiųjų karjeros konsultanto vertybinė nuostata siekti asmeninės pažangos profesinėje srityje, gebėjimas reflektuoti praktiką ir įsivertinti mąstymo filosofinius principus, veiklos modelius, profesinį tapatumą ir kompetencijas. Nuolatinio tobulėjimo kompetencija įgalina kritinį ir transformacinį požiūrį tobulinant savo darbą.

### A2.1. Praktikos refleksijos subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantai kritiškai vertina ir tobulina savo darbą, bendradarbiaudami su klientais, kolegomis, ugdymo karjerai srities specialistais ir suinteresuotomis šalimis.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- pagrindinius kritinės refleksijos principus ir bruožus, kuriais grindžiamos sampratos, vertybės ir nuostatos, taip pat mąstymo ir veiklos modelius, susijusius su SKK darbu;
- savo profesijos ir kompetencijos ribas;
- profesinio orientavimo organizavimo pagrindus;
- sisteminių karjeros konsultavimo pobūdį.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- įvertinti etinius, teorinius ir filosofinius principus, kuriais grindžiama suaugusiųjų karjeros konsultanto veikla, ir jų poveikį konsultanto darbui;
- kritiškai išnagrinėti savo veiklą įvairiuose suaugusiųjų konsultavimo santykiuose ir su konsultavimu susijusiuose procesuose, vadovaudamasis šios srities etikos gairėmis ir principais;
- įvertinti savo kompetencijos ir profesinio identiteto raidą, nustatyti jų stipriąsias puses ir tobulėjimo sritis;
- nustatyti ir įvertinti savo veiklos rezultatus ir poveikį individo, orientavimo proceso, organizacijos ir platesnės visuomenės požiūriu;
- kritiškai įvertinti ir atnaujinti savo darbą su klientais, įvairiais bendradarbiavimo partneriais ir suinteresuotomis šalimis.

### A2.2. Asmeninių kompetencijų tobulinimo subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantas įsipareigoja nustatyti savo asmenines tobulėjimo sritis ir nuolat tobulinti savo profesinę kompetenciją.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- mokymosi visą gyvenimą ir nuolatinio profesinio tobulėjimo svarbą savo darbe;
- su suaugusiųjų karjeros konsultavimu susijusius tikslus, turinį ir sritis, taip pat suaugusiųjų karjeros konsultanto kompetencijai keliamus reikalavimus;
- esamų ir būsimų technologijų potencialą suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe;
- finansavimo galimybes, leidžiančias sutelkti dėmesį į savo kompetencijų tobulinimą;
- veiksnius, turinčius įtakos specialisto darbingumui ir gerovei.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- kritiškai įvertinti savo ir bendradarbių suaugusiųjų karjeros konsultavimo veiklą, atsižvelgiant į pokyčius ir iššūkius jų veiklos aplinkoje;
- atnaujinti savo pareigų aprašymą ir kompetenciją, kad atitiktų suaugusiųjų karjeros konsultanto darbui įtakos turinčius pokyčius;
- įvertinti esamų ir ateities technologijų potencialą ir jų panaudojimą savo darbe;
- įsivertinti savo veiklą ir nustatyti stipriąsias bei tobulintinas sritis;
- sukurti ir vykdyti asmeninio tobulėjimo planą;
- gerinti savo darbą, atsižvelgiant į klientų ir kitų specialistų atsiliepimus;
- dalintis patirtimi savo profesiniuose tinkluose, dalyvauti suaugusiųjų karjeros konsultantų profesinėse diskusijose;
- įvertinti ir palaikyti savo darbingumą bei gerovę.

### A3. Komunikacijos ir sąveikos kompetencija

Komunikacijos ir sąveikos kompetencija apima žinias ir gebėjimus, kurių reikia suaugusiųjų karjeros konsultantui konsultuojant klientą įvairiais komunikacijos kanalais, bendradarbiaujant su kolegomis ir bendraujant profesiniuose tinkluose.

#### A3.1. Aišrios komunikacijos subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantai lengvai ir suprantamai bendrauja žodžiu, raštu ir vaizdiniu būdu. Jie aiškiai ir prieinamai komunikuoja įvairiose sąveikos situacijose, atsižvelgdami į skirtingus klientų gebėjimus priimti ir suprasti karjeros specialisto perteikiamą informaciją.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- veiksnius, skatinančius ir ribojančius veiksmingą bendravimą;
- taisyklingo kalbėjimo ir raštingumo, tinkamo ir aiškaus rašymo stiliaus bei teksto formatavimo svarbą suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe;



- skirtingų komunikacijos kanalų privalumus ir ribotumus;
- galimą įvairių klientų foninių veiksnių (pvz., kalbos, vertybių, kultūros, gyvenimo patirties, gebėjimo mokytis) poveikį komunikacijai;
- kultūriškai sąmoningo bendravimo principus;
- žodinio ir neverbalinio bendravimo svarbą;
- vaizdinės komunikacijos svarbą suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- naudoti tinkamą kalbą ir komunikacijos kanalus su klientais;
- atsižvelgti į įvairaus amžiaus klientų bendravimo įgūdžius ir pasirengimą;
- reguliuoti savo kalbos vartojimo toną, greitį ir intensyvumą;
- užtikrinti, kad neverbalinis bendravimas, pvz., gestai ir veido išraiškos, palaikytų ir papildytų žodinį bendravimą;
- bendraujant nenaudoti sunkiai suprantamos kalbos, santrumpų ar profesinio žargono.

### A3.2. Į tikslą orientuotos sąveikos subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantai bendraudami ir sąveikaudami naudoja įvairius komunikacijos kanalus, karjeros konsultavimo ir komunikacijos metodus bei įrankius.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- profesinės sąveikos ir neformalaus bendravimo skirtumus;
- profesinės sąveikos suaugusiųjų karjeros konsultavimo srityje galimybes ir ribas;
- veiksnius, kurie skatina arba riboja aktyvų pranešimų priėmimą;
- galimą skirtingos karjeros specialistų ir klientų patirties (pvz., kalbos, tarmės, vertybių, kultūros, gyvenimo patirties) poveikį abipusiam bendravimui ir žinučių reikšmių interpretavimui;
- žodinio ir neverbalinio bendravimo svarbą;
- įvairių tipų klausimų naudojimo svarbą per visą suaugusiųjų karjeros konsultavimo procesą.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- sukurti daugiakanalę, prieinamą, funkcionalią ir efektyvią karjeros konsultavimo situaciją, procesą ir aplinką pagal kliento poreikius;
- veikti interaktyvioje situacijoje, kai suaugusiųjų karjeros konsultavimo proceso tikslai yra svarbiausi;
- aktyviai priimti žinutes iš kito asmens ar grupės narių;
- prireikus paaiškinti šnekamąją ir rašytinę kalbą;
- vengti interpretacijų, pagrįstų prielaidomis;

- užtikrinti, kad jų žodinis ir neverbalinis bendravimas išliktų nuoseklus;
- perteikti jautrumą, susidomėjimą ir dėmesingumą, konsultuojant suaugusiuosius karjeros klausimais;
- stiprinti sąveiką ir bendro žinių lauko ir supratimo formavimąsi;
- skatinti abipusį pasitikėjimą ir priėmimą;
- atsižvelgti į neverbalinį kliento bendravimą ir atitinkamai į jį reaguoti;
- gerbti kitų asmeninę fizinę erdvę ir palaikyti reikiamą atstumą bendraujant.

### A3.3. Profesinės komunikacijos subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros specialistai bendrauja kaip ekspertai, pavyzdžiui, dirbdami su klientais arba bendradarbiaudami profesiniuose tinkluose. Jie taip pat gali atstovauti profesinei sričiai dėstydami švietimo įstaigose, visuomenės informavimo renginiuose, publikuodami leidinius, būdami darbo grupių nariais.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- tinkamo turinio atrinkimo ir pateikimo svarbą, atsižvelgiant į kontekstą ir tikslinę auditoriją;
- sąveikaujančių žmonių kilmės ir skirtingų požiūrių reikšmę.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- dirbti su įvairiais žmonėmis ir palaikyti profesinius santykius;
- veikti kaip savo profesinės srities ir organizacijos atstovas viešosios komunikacijos situacijose;
- apibendrinti ir karjeros konsultavimo procesą, ir bendras diskusijas;
- nustatyti pristatomo klausimo prioritetus;
- pagal tikslinę auditoriją apibrėžti savo pranešimo tikslą ir turinį;
- įtikinamai pateikti problemas įvairiuose viešuosiuose kontekstuose;
- siekti, kad komunikacija darbo bendruomenėje ir tarpdalykiniuose tinkluose būtų orientuota į tikslą, funkcionali ir efektyvi.

## A4. Skaitmeninė kompetencija

Skaitmeninė kompetencija apima žinias ir įgūdžius, leidžiančius saugiai, patikimai ir kritiškai naudoti technologijas ir informacines sistemas suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe. Tai apima galimybę naudoti skaitmenines priemones ir paslaugas įvairiuose karjeros konsultavimo proceso etapuose ir gebėjimą integruoti technologijas į konsultavimo procesą bendradarbiaujant, t.y., pasitelkus technologijas įgalinti bendradarbiavimą tarp suaugusiųjų karjeros konsultantų, klientų,

darbo grupių ar kitų suinteresuotų šalių. Tai gali vykti internetinėse bendruomenėse arba virtualiose mokymosi aplinkose.

#### **A4.1. Technologijų naudojimo konsultuojant subkompetencija**

Suaugusiųjų karjeros konsultantas efektyviai ir tinkamai naudojasi skaitmeninėmis technologijomis.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- skaitmeninių technologijų vaidmenį suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe ir jų poveikį konsultavimo procesui;
- įvairių skaitmeninių įrankių ir sprendimų, taikytinų konsultavimo procese;
- įvairių klientų poreikius ir galimybes naudoti skaitmenines technologijas konsultuojantis;
- skaitmeninės informacinės medžiagos prieinamumo svarbą;
- skaitmeninių technologijų teikiamas galimybes ir ribotumus karjeros konsultanto darbe;
- duomenų apsaugos ir privatumo svarbą naudojant skaitmenines technologijas SKK darbe.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- pasirinkti tinkamiausias skaitmenines priemones ir sprendimus įvairioms suaugusiųjų karjeros konsultavimo situacijoms pagal kliento poreikius;
- pasirinkti ir naudoti prieinamus skaitmeninius karjeros konsultavimo išteklius;
- naudoti skaitmenines technologijas duomenims saugoti ir klientų duomenims apsaugoti pagal galiojančius duomenų apsaugos reglamentus ir praktiką;
- įvertinti skaitmeninių technologijų poveikį suaugusiųjų karjeros konsultavimo procese ir, jei reikia, keisti naudojamas technologijas, siekiant pagerinti konsultavimo proceso kokybę;
- naudoti skaitmenines technologijas tobulinant savo profesinę patirtį, pavyzdžiui, dalyvaujant internetiniuose mokymuose, sekant su sritimi susijusį internetinį turinį ir dalyvaujant profesiniuose tinkluose;
- nuolat tobulinti savo kompetencijas ir neatsilikti nuo technologijų plėtros bei jos įtakos suaugusiųjų karjeros konsultanto darbui, pritaikant savo veiklą ir metodus, kad atitiktų technologijų teikiamas galimybes ir iššūkius.

#### **A4.2. Technologijų naudojimo bendradarbiaujant**

Suaugusiųjų karjeros konsultantai naudodami technologijas bendradarbiauja, teikia grupines konsultacijas, kolegų pagalbą klientams ir kitoms suinteresuotosioms šalims. Jie naudoja skaitmeninių technologijų galimybes ir įrankiais profesionaliam bendradarbiavimui, siekdami bendrų tikslų.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- kaip skaitmeninės technologijos gali būti naudojamos, siekiant bendradarbiauti, mokytis iš kolegų, ir kaip skirtingos technologijos įgalina grupinę sąveiką ir dalijimąsi informacija;
- kaip sukurti saugią ir palankią aplinką skaitmeninių technologijų naudojimui grupėje;
- kaip atsižvelgti į skirtingus skaitmeninių technologijų naudojimo dalyvių pajėgumus ir poreikius;
- kaip skaitmeninės technologijos gali pagerinti grupės dinamiką ir bendruomenės kūrimą konsultavimo proceso metu.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- planuoti ir įgyvendinti bendradarbiavimo veiklą skaitmeninių technologijų pagalba, parenkant priemones ir metodus pagal grupės poreikius;
- skaitmeninėje aplinkoje taikyti gerus tarpasmeninius įgūdžius ir praktiką, pvz., aiškų ir lengvai suprantamą bendravimą, aktyvų klausymąsi ir empatiją;
- naudoti įvairius bendravimo palengvinimo metodus, skatinančius sąveiką skaitmeninėje aplinkoje;
- pasinaudoti technologijų teikiamomis galimybėmis ir įrankiais profesionaliam bendradarbiavimui siekiant bendrai sutartų tikslų.

## **B. DARBO SU KLIENTU kompetencijų sritis**

Darbo su klientu kompetencijų sritis apima kompetencijas, įgalinančias suaugusiųjų karjeros konsultantus profesionaliai dirbti su klientais įvairiose situacijose ir aplinkose.

### **B1. Proceso valdymo kompetencija**

Proceso valdymo kompetencija reiškia gebėjimą kurti ir įgyvendinti suaugusiųjų karjeros konsultavimo procesus, orientuotus į individualias situacijas arba ilgalaikius klientų tikslus. Proceso valdymo kompetencija yra susijusi su konsultavimu, kai įvairaus amžiaus asmenys mokosi atpažinti savo kompetencijas, įgūdžius, apribojimus, interesus ir vertybes bei realizuoti juos atsižvelgdami į aplinkos teikiamas galimybes, įgyvendina prasmingus planus ir sprendimus, susijusius su jų išsilavinimu, karjeros keliu, laisvalaikiu ir pragyvenimu.

#### **B1.1. Konsultavimo proceso organizavimo subkompetencija**

Suaugusiųjų karjeros konsultantai atsižvelgia į informacijos, sąveikos ir proceso vyksmo dimensijas. Informacinė dimensija yra susijusi su asmens žiniomis apie save, veiklos galimybes ir santykį su aplinka. Sąveikos dimensija yra susijusi su dalykinio santykio ir darbo aljanso kūrimu ir palaikymu.

Proceso dimensija apima sprendimų priėmimo būdo supratimą ir ryšius tarp sprendimų veiksmų ir priimtų sprendimų.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- procesinį konsultavimo pobūdį klientų savarankiškame darbe, kurį palengvina suaugusiųjų karjeros konsultavimo ir bendradarbiavimo procesai įvairiuose kontekstuose;
- suaugusiųjų karjeros konsultavimo turinio, sąveikos ir proceso dimensijų svarbą;
- kad konkretaus kliento pasirengimas ir poreikiai yra karjeros konsultavimo atskaitos taškas;
- atskirų konsultavimo seansų ir ilgalaikių konsultavimo procesų skirtumą.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- kartu su klientais įvertinti jų situaciją bei karjeros konsultavimo paslaugų poreikius;
- įvertinti pradinę kliento situaciją ir pasirinkti tinkamą požiūrį bei darbo metodą pagal situaciją, kontekstą ir kliento poreikius;
- susisteminti kliento situaciją ir veiksmų galimybes į suprantamą visumą;
- planuoti, įgyvendinti, vertinti, valdyti, plėtoti ir atnaujinti karjeros konsultavimo procesus, atsižvelgdami į kontekstą ir klientų poreikių įvairovę;
- susitarti su klientu dėl konsultacijos tikslų ir ribų nustatymo;
- kartu su klientu įvertinti, ar karjeros konsultavimo procesas yra tinkamas, atsižvelgiant situaciją, kontekstą ir karjeros konsultavimo paslaugų poreikį.

### **B1.2. Konsultavimo proceso rezultatų ir poveikio įvertinimo subkompetencija**

Suaugusiųjų karjeros konsultantas kartu su klientu sistemingai vertina konsultavimo proceso rezultatą ir poveikį. Vertinant dėmesys sutelkiamas į procesą ir rezultatus, pasiektus įgūdžius ir pastebėtus kliento situacijos pokyčius. Norint įvertinti rezultatus ir poveikį, būtina nuolat vertinti konsultavimo procesą, atsižvelgiant į tai, kaip procesas vyksta, kaip konsultavimas atitinka kliento poreikius, kaip klientas dalyvauja procese ir jo planavime, kiek efektyvūs yra konsultavimo santykiai ir naudojami veiklos modeliai, kaip vertinimo išvados panaudojamos tobulinant suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- individualaus suaugusiųjų karjeros konsultavimo proceso rezultatų ir poveikio vertinimo svarbą konsultavimo paslaugos tobulinimo požiūriu;
- konsultavimo proceso rezultatų ir poveikio vertinimo svarbą individo požiūriu;

- veiksnius, turinčius įtakos konsultavimo proceso rezultatams, tokius kaip kontekstas, kliento gyvenimo situacija, socialiniai tinklai ir prieinamos paslaugos;
- konsultavimo proceso rezultatų ir poveikio vertinimo metodus ir kriterijus;
- kaip apibrėžti vertinimo tikslus ir karjeros konsultavimo proceso rezultatų ir poveikio tikrinimo kriterijus.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- kartu su klientu apibrėžti karjeros konsultavimo proceso tikslus ir stebėti jų įgyvendinimą;
- rinkti atsiliepimus iš klientų karjeros konsultavimo proceso metu ir jo pabaigoje;
- patikslinti arba iš naujo apibrėžti suaugusiųjų karjeros konsultavimo tikslus, remiantis atsiliepimais ir įvertinimo metu gauta informacija;
- tobulinti savo, kaip suaugusiųjų karjeros konsultavimo profesionalo, veiklą, remiantis rezultatais ir atsiliepimais;
- analizuoti ir vertinti konsultavimo procesus ir metodus, jų kokybę bei poveikį.

## B2. Karjeros vystymo ir mokymosi teorijų taikymo kompetencija

Įvairių teorinių požiūrių į karjeros konsultavimą ir mokymąsi išmanymas yra darbo su klientais ir konsultavimo metodų parinkimo bei kūrimo pagrindas. Skirtingų požiūrių atpažinimas ir supratimas padeda suaugusiųjų karjeros konsultantui struktūruoti savo mąstymą ir teorines žinias pritaikyti praktikoje. Karjeros vystymo ir mokymosi teorijų taikymo kompetencija taip pat reiškia gebėjimą kritiškai išnagrinėti karjeros konsultavimo veiklą ir jos tikslus skirtingų teorinių požiūriu bei įvertinti įvairių požiūrių efektyvumą dirbant su skirtingomis klientų grupėmis.

### B2.1. Žmogaus gyvenimo raidos ir karjeros vystymo teorijų taikymas

Žmogaus gyvenimo raidos ir karjeros vystymo teorijų (D. Superio profesinės raidos teorija, E. Šeino „Karjeros inkarų“ teorija, E. Eriksono psichosocialinės raidos teorija, J. Crites profesinės brandos teorija ir kt.) šviesoje karjeros konsultavimas nagrinėjamas asmens gyvenimo situacijos ir platesnio konteksto požiūriu. Karjeros konsultavimas traktuojamas kaip asmeninio tobulėjimo bei asmens karjeros vystymo proceso dalis. Žvelgiant į suaugusiųjų karjeros konsultavimą kaip į socialinių paslaugų visumą ir kaip į regioninės bendruomenės plėtros dalį, reikia nagrinėti individo gyvenimo eigą, karjerą ir dalyvavimą taip pat iš teorijų apie visuomenę ir profesinį gyvenimą perspektyvų.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas orientavimą nagrinėja iš individo perspektyvos atskirai kaip raidos procesą, gyvenimo situaciją ir jos kontekstą.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- individualaus vystymosi teorijų ir gyvenimo eigos bei epochos, kurioje jos buvo kuriamos, sąsajas;
- kaip suaugusiųjų karjeros konsultavimo procese taikomos teorinės žinios, susijusios su fizine ir psichosocialine žmogaus raida;
- konteksto, kliento gyvenimo situacijos, tarpasmeninių santykių ir atliekamų socialinių vaidmenų įtaka konsultavimo procesui ir tikslų pasiekimui;
- apie įtrauktį ir socialinę atskirtį įtakojančius veiksnius;
- veiksnius, turinčius įtakos gerovei, emocinei, socialinei, kultūrinei ir kognityvinei raidai, mokymuisi ir savo kompetencijų tobulinimui.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- pasirinkti tinkamą teorinį požiūrį į situaciją;
- SKK darbe taikyti pagrindines teorijas, susijusias su žmogaus raida, gyvenimo trukme ir kontekstu;
- atsižvelgti į individualius vystymosi etapus ir individualius psichinės, fizinės ir socialinės raidos skirtumus;
- taikyti mokslinius tyrimus ir teorines žinias apie įtrauktį ir socialinę atskirtį suaugusiųjų karjeros konsultanto darbe;
- Suaugusiųjų karjeros konsultavimo darbe panaudoti mokslinius tyrimus ir teorines žinias apie individualų mokymąsi, elgesį, tapatybę, fizinę, psichinę ir socialinę gerovę.

## **B2.2. Karjeros konsultavimo teorijų taikymo**

Su karjeros konsultavimo teorijomis susijusi kompetencija suteikia karjeros specialistui pagrindą kurti į tikslą orientuotus kliento įgalinimo ir mokymosi procesus.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- teorijas, kuriomis grįsti naudojami konsultavimo modeliai ir diagnostiniai įrankiai, jų laiko ir konteksto apribojimus;
- požiūrius ir metodus, padedančius klientams sustiprinti savo gerovės kūrimo ir karjeros valdymo įgūdžius;
- su individualiu konsultavimu susijusias teorijas ir teorijas, susijusias su grupės formavimu, naryste grupėje ir grupės veikla.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- apibūdinti ir pagrįsti, kaip planuoja, įgyvendina ir vertina konsultavimo procesus, taikydamas konsultavimo teorijas ir modelius;
- įvertinti pasirinktos teorijos tinkamumą kliento poreikių ir situacijos atžvilgiu.

### B2.3. Nuolatinio ir tęstinio mokymosi teorijų taikymo

Karjeros specialistai užtikrina, kad mokymosi procese, susijusiame su karjeros planavimu, klientai ir grupės išmokyti įvertinti ir ugdyti savo stipriąsias puses bei kompetencijas, susijusias su darbo aplinkos teikiamomis galimybėmis.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- visą gyvenimą trunkančio kompetencijų ugdymo ir mokymosi visą gyvenimą svarbą žmogaus gyvenime;
- karjeros vystymą kaip visą gyvenimą trunkantį mokymosi procesą;
- karjeros valdymo įgūdžius kaip kliento kompetenciją, svarbią įvairiose gyvenimo situacijose ir perėjimuose;
- esmines teorinės žinios ir tyrimus, susijusius su suaugusiųjų mokymusi;
- veiksnus ir veiklos modelius, susijusius su ankstesnio mokymosi pripažinimu ir patvirtinimu;
- veiksnus, darančius įtaką klientų mokymosi gebėjimams, atsparumui ir gerovei, neuropsichologinius iššūkius ir jų įtaka mokymuisi, kompetencijų ugdymui, karjeros planavimui ir planų įgyvendinimui.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- sukurti mokymosi situacijas, kurios leistų klientams įgyti karjeros valdymo įgūdžių;
- padėti klientui įgyti mokymosi ir savireguliacijos įgūdžių;
- padėti klientams naudotis skaitmeninėmis technologijomis ir lavinti informacijos paieškos įgūdžius;
- nustatyti bendras problemas, susijusias su mokymosi įgūdžiais, ir prireikus nukreipti klientą į mokymosi pagalbos tarnybas;
- teikti rekomendacijas klientams įgyti savirefleksijos ir savęs vertinimo įgūdžių, kad jie galėtų analizuoti ir tobulinti savo mokymosi procesą.

## B3. Metodinė kompetencija

Metodinė kompetencija - tai gebėjimas planuoti, įgyvendinti, vertinti, plėtoti ir keisti karjeros konsultavimą, atsižvelgiant į kontekstą, įvairovę ir skirtingų klientų grupių ypatumus.

### B3.1. Informacijos paieškos ir valdymo subkompetencija

Karjeros specialistai užtikrina, kad tiek jie, tiek klientai turėtų prieigą prie naujausių informacijos šaltinių, padedančių priimti sprendimus, susijusius su gyvenimu, studijomis ir darbu. Karjeros



specialistai užtikrina, kad klientai įgytų reikiamų įgūdžių gauti, įvertinti ir panaudoti informaciją, reikalingą planuojant karjerą.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- kokie yra naujausi ir patikimi informacijos šaltiniai, naudotini SKK darbe;
- kokybės kriterijus, kuriais remiantis galima įvertinti naudojamos informacijos ir informacijos šaltinių patikimumą;
- naujausios informacijos apie darbo rinką svarbą konsultuojant;
- informacijos šaltinius, kuriuose yra naujausios informacijos apie švietimo ir užimtumo galimybes, verslumą, galimas paramos formas, kitas galimas su karjera susijusias paslaugas šaltiniai.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- pasirinkti naujausius, patikimus ir tinkamus išteklius;
- ieškoti informacijos apie mokymosi galimybes ir LAMA BPO registracijos procedūras;
- ieškoti informacijos apie įsidarbinimo galimybes ir įvairias darbo formas, taip pat darbo paieškos procedūras;
- ieškoti informacijos apie verslumą ir esamas klientams prieinamas paramos formas;
- teikti patarimus klientui informacijos gavimo, vertinimo ir naudojimo klausimais.

### **B3.2. Reflektavimo ir tikslų kėlimo subkompetencija**

Suaugusiųjų karjeros konsultantas kuria dalykinį santykį su klientu, padėdamas jam reflektuoti turimą patirtį ir esamą situaciją, įvardyti suaugusiųjų karjeros konsultacijos tikslą, kelti karjeros ir kitų gyvenimo sričių tikslus.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir išmano:

- reflektavimo svarbą ir refleksijos metodo taikymo galimybes;
- tikslų kėlimo principus (SMART ir kt.), įvairių gyvenimo sričių tikslų dermę.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- padėti klientui reflektuoti patirtį ir esamą situaciją, įvertinant kliento kompetencijų lygį ir tobulėjimo sritis;
- panaudoti įvairias priemones ir metodus, klientams nustatant savo karjeros ir kitų gyvenimo sričių tikslus;
- tartis su klientais dėl darbo būdų, metodų ir paslaugų kanalų, kurie bus naudojami konsultavimo procese.

### B3.3. Į klientą orientuoto konsultavimo subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantas kartu su klientais planuoja ir įgyvendina konsultavimo procesą. Karjeros specialistas stebi ir vertina, kaip vyksta konsultavimo procesas pagal su klientu ar grupe sutartus veiklos modelius ir tikslus. Jie taip pat stebi ir vertina, kaip kartu su klientais pasiekiami tikslai.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- individualų kliento pasirengimą planuoti savo ateitį ir karjerą;
- su karjeros planavimu ir sprendimų priėmimu susijusio proceso pobūdį, jo fazes ir susijusius veiksniai;
- įvairių ir tinkamų intervencijų, veiklų ir metodų panaudojimo svarbą;
- grįžtamojo ryšio rinkimo svarbą konsultavimo proceso pabaigoje.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- teikti patarimus klientui taikant tinkamus metodus, įrankius ir paslaugų kanalus;
- dokumentuoti konsultavimo proceso eigą;
- įvertinti, kaip vyksta orientavimo procesas, kad būtų pasiekti tikslai;
- pasirinkti darbo formas, kuriose klientai yra aktyvūs dalyviai;
- pasirinkti intervencijas ir įrankius, kurie padeda klientams sustiprinti savo aktyvų įsitraukimą ir savarankiško darbo įgūdžius;
- prireikus bendradarbiauti su švietimo įstaigomis, darbo pasauliu ir kitomis suinteresuotosiomis šalimis;
- užtikrinti, kad naudojami ištekliai ir informacijos šaltiniai būtų naujausi ir patikimi;
- teikti rekomendacijas klientams, siekiant išplėsti jų perspektyvas ir suvokimą apie prieinamas galimybes;
- teikti patarimus klientams, siekiant lavinti jų sprendimų priėmimo įgūdžius;
- teikti patarimus klientams, kaip įgyvendinti savo planus ir imtis reikiamų konkrečių priemonių;
- užbaigti karjeros konsultavimo procesą ir surinkti atsiliepimus apie kliento patirtį proceso metu;
- tobulinti savo darbo metodus, remiantis atsiliepimais ir vertinimo metu gauta informacija.

### B3.4. Įsivertinimo subkompetencija

Suaugusiųjų karjeros konsultantas kartu su klientu įvertina konsultavimo proceso rezultatą ir poveikį. Vertinimas apima įgytus ar patobulintus karjeros valdymo įgūdžius, funkcinių gebėjimų, gerovės, kompetencijų pokyčius, taip pat kliento karjeros raidą. Vertinant daugiausia dėmesio skiriama tam, ko asmuo išmoko konsultavimo procese ir kaip jis panaudos šią kompetenciją ateityje.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas žino ir supranta:

- konsultavimo proceso dokumentavimo principus;
- konsultavimo proceso įvertinimo ir jo tikslų įgyvendinimo svarbą
- individualių konsultavimo procesų rezultatų vertinimą, kaip bendros organizacijos veiklos kokybės ir poveikio stebėsenos dalį.

Suaugusiųjų karjeros konsultantas geba:

- nustatyti kokybinius ir kiekybinius orientavimo proceso rezultatus ir poveikį, taip pat vertinimo tikslus, duomenų šaltinius ir vertinimo kriterijus;
- dokumentuoti konsultavimo proceso eigą ir naudoti dokumentus kaip įrodymą konsultavimo procesui įvertinti;
- nustatyti, kaip klientai pasiekė savo tikslus;
- tobulinti savo darbo metodus remiantis informacija, gauta iš vertinimo.

---

### **3.4. Suaugusiųjų karjeros konsultanto per nuotolį pareigybės išsilavinimo ir profesinių reikalavimų aprašas**

1. Suaugusiųjų karjeros konsultantų išsilavinimo ir profesinių reikalavimų aprašas nustato išsilavinimo ir kompetencijų reikalavimus suaugusiųjų karjeros konsultantams, dirbantiems nuotolines suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugas teikiančioje institucijoje.

2. Apraše vartojamos sąvokos atitinka „Lietuvos Respublikos švietimo įstatyme“ vartojamas sąvokas.

#### **KARJEROS SPECIALISTAMS KELIAM IŠSILAVINIMO IR KVALIFIKACIJOS REIKALAVIMAI**

Skiriamos dvi suaugusiųjų karjeros konsultanto pareigybės:

1. Suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis pirminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą (toliau – pirminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantas);
2. Suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis giluminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą (toliau – giluminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantas).

## Suaugusiųjų karjeros konsultanto pareigybės

Suaugusiųjų karjeros konsultantas,  
teikiantis pirminio suaugusiųjų karjeros  
konsultavimo paslaugą - pirminio lygio  
suaugusiųjų konsultantas



Bakalauro kvalifikacinis laipsnis arba lygiavertė  
aukštojo mokslo kvalifikacija; privalumas - aukštojo  
mokslo psichologijos, ugdymo mokslų, socialinio  
darbo arba žmogiškųjų išteklių vadybos kvalifikacija

Suaugusiųjų karjeros konsultantas,  
teikiantis giluminio suaugusiųjų  
karjeros konsultavimo paslaugą -  
giluminio lygio suaugusiųjų karjeros  
konsultantas



Magistro kvalifikacinis laipsnis arba lygiavertė  
aukštojo mokslo kvalifikacija psichologijos,  
ugdymo mokslų arba žmogiškųjų išteklių srityse

3.4.1 Pav. Suaugusiųjų karjeros konsultantų per nuotolį pareigybės pagal lygį

**Suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis pirminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą, t.y., pirminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantas, privalo:**

- turėti ne žemesnį kaip Lietuvos kvalifikacijų sandaros VI (bakalauro) lygio kvalifikacinį laipsnį arba lygiavertę aukštojo mokslo kvalifikaciją;
- privalumas - turintiems aukštojo mokslo psichologijos, ugdymo mokslų, socialinio darbo arba žmogiškųjų išteklių vadybos kvalifikaciją;
- būti išklauseęs arba besimokantis pagal 200 val. trukmės karjeros specialisto kvalifikacijos tobulinimo programą, kuri įgyvendinama remiantis Karjeros specialistų išsilavinimo ir profesinių žinių reikalavimų aprašu (patvirtintu Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2022 m. balandžio 25 d. įsakymu Nr. V-617) arba turėti ilgesnę kaip 3 metų darbo patirtį, susijusią su karjeros konsultavimu (pavyzdžiui, konsultantai karjeros ar asmeninio augimo klausimais, konsultantai personalo klausimais, atrankų specialistai ar konsultantai, karjeros koučeriai, studentų karjeros centrų specialistai, mokymų lektoriai, dėstytojai darbo rinkos, savęs pozicionavimo, kitose karjeros temose, karjeros ugdymo ambasadoriai, įdarbinimo konsultantai, praktikos programų organizatoriai, tarpininkai ir mentorai).

**Suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis giluminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą, t.y. giluminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantas privalo:**

- turėti ne žemesnį kaip Lietuvos kvalifikacijų sandaros VII (magistro) lygio kvalifikacinį laipsnį arba lygiavertę aukštojo mokslo psichologijos, ugdymo mokslų arba žmogiškųjų išteklių vadybos kvalifikaciją;
- būti išklauseęs 200 val. trukmės karjeros specialisto kvalifikacijos tobulinimo programą, kuri įgyvendinama remiantis Karjeros specialistų išsilavinimo ir profesinių žinių reikalavimų aprašu (patvirtintu Lietuvos Respublikos švietimo, mokslo ir sporto ministro 2022 m. balandžio 25 d. įsakymu Nr. V-617) arba turėti ilgesnę kaip 3 metų darbo patirtį, susijusią su

suaugusiųjų karjeros konsultavimu (pavyzdžiui, konsultantai karjeros ar asmeninio augimo klausimais, konsultantai personalo klausimais, atrankų specialistai ar konsultantai, karjeros koučeriai, studentų karjeros centrų specialistai, mokymų lektoriai, dėstytojai darbo rinkos, savęs pozicionavimo, kitose karjeros temose, karjeros ugdymo ambasadoriai, įdarbinimo konsultantai, praktikos programų organizatoriai, tarpininkai ir mentoriai).

### KARJEROS SPECIALISTAMS KELIAMİ KOMPETENCIJŲ REIKALAVIMAI

Ir suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis pirminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą (pirminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantas), ir suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis giluminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą (giluminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantas), turi:

- būti susipažinęs su karjeros konsultavimą reglamentuojančiais teisės aktais (A1);
- gebėti veikti savo profesijos ir kompetencijos ribose, laikantis SKK etikos kodekso (A1);
- reflektuoti, kritiškai vertinti ir nuolat tobulinti savo profesinę kompetenciją; (A2)
- gebėti aiškiai, sklandžiai, taisyklingai, dalykiškai komunikuoti raštu ir žodžiu lietuvių ir anglų kalbomis (ne žemesniu nei B1 lygiu); kitų užsienio kalbų mokėjimas - privalumas; (A3)
- gebėti naudoti skaitmenines technologijas ir įrankius, teikiant karjeros konsultacijas ir bendradarbiaujant su kolegomis; (A4)
- gebėti planuoti, įgyvendinti ir vertinti suaugusiųjų karjeros konsultavimo procesus, orientuotus į klientų poreikius; (B1)
- žinoti ir suprasti žmogaus gyvenimo raidos, karjeros vystymo, visuomenės ir darbo rinkos dinamikos, nuolatinio ir tęstinio mokymosi teorijas bei gebėti taikyti skirtingus teorinius požiūrius konsultuojant suaugusius asmenis karjeros klausimais; (B2)
- gebėti naudotis įvairiomis karjeros valdymo informacinėmis sistemomis ir šiuolaikinėmis informacinėmis komunikacinėmis technologijomis ir elektroninėmis priemonėmis, susijusiomis su karjeros konsultavimo paslaugų teikimu, bei parinkti tinkamas informacines priemones ir šaltinius pagal paslaugos gavėjo poreikius. (B3)

Priimamas į darbą asmuo turi atitikti Aprašo nustatytus reikalavimus arba jo kitoje valstybėje įgyta suaugusiųjų karjeros konsultanto profesinė kvalifikacija turi būti pripažinta vadovaujantis Lietuvos Respublikos reglamentuojamų profesinių kvalifikacijų pripažinimo įstatymo nustatyta tvarka.

### 3.5. Suaugusiųjų karjeros konsultanto per nuotolį tobulinimosi gairės

Suaugusiųjų karjeros konsultantas veikia nuolat kintančioje aplinkoje: keičiasi visuomenės struktūros, profesijų pasaulis, informacinės, komunikacinės technologijos ir kt. Siekiant išlikti kompetentingu, būtina tobulinti savo, kaip suaugusiųjų karjeros konsultanto, žinias ir gebėjimus, formuoti ir gilinti tam tikras vertybines nuostatas.



3.5.1 Pav. Gairės suaugusiųjų karjeros konsultantų tobulėjimo procesui

Remiantis SKK modeliu, numatomi trejopi skirtingo pobūdžio mokymai suaugusiųjų karjeros konsultantams (žr. 3.5.1 pav. ir 3.5.1 lentelę ).:

- baziniai,
- gilinamieji ir
- periodiškai pasikartojantys .

## Suaugusiųjų karjeros konsultantų mokymai

|                                    |                                                                        |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Baziniai</b>                    | SKK modelis                                                            |
|                                    | Komandos formavimas                                                    |
|                                    | Nuotolinė komunikacija                                                 |
|                                    | Tarpkultūrinė komunikacija                                             |
| <b>Gilinantieji</b>                | Dirbtinis intelektas – informacijos paieškai ir karjeros konsultavimui |
|                                    | Karjeros koučingas                                                     |
|                                    | Suaugusiųjų mokymasis                                                  |
| <b>Periodiškai pasikartojantys</b> | Suaugusiųjų mokymosi galimybės                                         |
|                                    | Darbo rinka ir jos kaitos tendencijos                                  |

**Baziniai mokymai** yra skirti suaugusiųjų karjeros konsultantams, kurie pradeda dirbti nuotolines SKK paslaugas teikiančioje įstaigoje. Baziniai mokymai apima SKK modelio sandaros ir veikimo, komandos formavimo, nuotolinės ir tarpkultūrinės komunikacijos tematikas.

Mokymų „Suaugusiųjų karjeros konsultavimo modelis“ tikslas – ugdyti vieningą karjeros konsultantų supratimą apie SKK procesą, tobulinti jų konsultavimo gebėjimus laikantis modelyje aprašyto SKK standarto.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Nuotolinio SKK patirtys užsienio šalyse
2. Suaugusiųjų karjeros konsultanto vaidmuo, etikos kodeksas, būtinos kompetencijos
3. Suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugų kliento poveikslas
4. Suaugusiųjų karjeros konsultavimo procesas
5. Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų aptarnavimo standartas
6. Psichometriniai testai ir kiti instrumentai karjeros konsultavime

Rekomenduojama mokymų trukmė – 18 akademinių valandų, bent 30 proc. laiko skiriant praktinių įgūdžių dirbti laikantis Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų aptarnavimo standarto ugdymui.

---

Mokymų **„Komandos formavimas“** tikslas – formuoti efektyviai veikiančią suaugusiųjų karjeros konsultantų komandą.

Kadangi SKK modelyje numatyta, kad suaugusiųjų karjeros konsultantai ne tik teikia paslaugą suaugusiems asmenims, bet ir kartu su kolegomis sprendžia iškilusias problemas, dalijasi patirtimi, kaupia duomenis, atnauja svetainės informaciją; komandinis veikimas yra viena iš paslaugos kokybės užtikrinimo sąlygų.

Mokymai turėtų būti patirtiniai, sudarantys sąlygas labiau pažinti komandos narius ir įsigilinti į kiekvieno darbuotojo asmenines savybes bei asmenybės potencialą, kurti tarpusavio pasitikėjimu, bendravimu ir bendradarbiavimu grįstus specialistų santykius.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Efektyvios komandos požymiai
2. Komandos narių vaidmenys
3. Komandos vystymosi etapai
4. Sinergija veikiant komandoje
5. Komunikacija ir bendradarbiavimas su išorės partneriais

Rekomenduojama mokymų trukmė – 16 akademinių valandų, didžiąją laiko dalį skiriant patirtiniam ugdymui, akcentuojant komandines veiklas ir grupinę refleksiją.

---

Mokymų **„Nuotolinė komunikacija“** tikslas – tobulinti suaugusiųjų karjeros konsultantų gebėjimus bendrauti nuotoliniu būdu, naudojant SKK modelyje aprašytas komunikacines technologijas.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Komunikacijos proceso modelis ir sklandžios komunikacijos sąlygos.
2. Nuotolinės komunikacijos specifika (privalumai ir ribotumai).
3. Nuotolinės komunikacijos kanalų įvairovė ir dermė.
4. Dalykinė komunikacija raštu.
5. Pokalbis telefonu.
6. Vaizdo skambutis.

Rekomenduojama mokymų trukmė – 18 akademinių valandų, bent 50 proc. laiko skiriant praktinių įgūdžių dalykiškai bendrauti nuotoliu naudojant įvairius komunikacijos kanalus ugdymui.



Mokymų „**Tarpkultūrinė komunikacija**“ tikslas – tobulinti suaugusiųjų karjeros konsultantų gebėjimus bendrauti su skirtingų kultūrų asmenimis. Didėjanti visuomenės etninė, kultūrinė įvairovė lemia būtinybę išmanyti dominuojančias skirtingų kultūrų atstovų vertybines nuostatas, pasaulėžiūrą, bendravimo ypatumus. Suaugusiųjų karjeros konsultantams būtina tarpkultūrinė kompetencija, apibrėžiama kaip gebėjimas suprasti ir priimti skirtingų kultūrų, tautų, rasių žmones, suprasti savo ir kitų šalių kultūrą bei papročius, atsisakyti mąstymo stereotipų, o kartu ir diskriminacinių nuostatų atskirų kultūrų atžvilgiu, suvokti kultūrinių ypatumų įtaką asmens elgesiui ir veiklai, o tuo pačiu ir jų komunikacijai, būti tolerantiškais ir atvirais kitoniškumui, konstruktyviai veikti įvairiakultūroje aplinkoje.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Kultūros sampratų įvairovė
2. Kultūrinių skirtumų įtaka mokymuisi, darbui, gyvenimo stiliui ir pan.
3. Kultūrinių skirtumų raiška: simboliai, ritualai, herojai, vertybės.
4. Kultūrinių skirtumų pagrindas: etninis (tautinis), religinis, amžiaus, lyties, socialinės padėties, gyvenamosios vietovės, laikmečio, išsilavinimo, profesiniai ir kt.
5. Dimensijos, kuriomis kultūros skiriasi viena nuo kitos (pagal G. Hofstedą).
6. Komunikacija, įvertinant tarpkultūrinius skirtumus.

Rekomenduojama mokymų trukmė – 16 akademinių valandų, bent 30 proc. laiko skiriant praktinių įgūdžių dalykiškai bendrauti su kitų kultūrų atstovais ugdymui.

---

**Gilnamieji mokymai** skirti suaugusiųjų karjeros konsultantams, jau turintiems bazines nuotolinio suaugusiųjų konsultavimo kompetencijas ir siekiantiems tobulinti savo kompetencijas bei gerinti teikiamos paslaugos kokybę. Gilnamieji mokymai apima dirbtinio intelekto taikymo, karjeros koučingo, andragogikos ir kitas tematikas.

---

Mokymų „**Dirbtinis intelektas – informacijos paieškai ir karjeros konsultavimui**“ tikslas – supažindinti suaugusiųjų karjeros konsultantus su dirbtinio intelekto įrankiais, naudotinais su karjera susijusios informacijos paieškai, karjeros konsultavimui ir kliento karjeros kompetencijų ugdymui. Dirbtinio intelekto įrankiai apima programinę įrangą, kuri naudoja dirbtinį intelektą užduotims, kurioms tradiciškai reikia žmogaus pažintinių gebėjimų (kalbos supratimo, duomenų analizės, turinio kūrimo, išvadų darymo ir pagrįstų rekomendacijų teikimo). Dirbtinio intelekto įrankiai padeda taupyti laiką, didinti efektyvumą ir gerinti karjeros konsultavimo paslaugų kokybę.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Dirbtinio intelekto veikimo principai;
2. Dirbtinio intelekto įrankiai informacijos paieškai;
3. Dirbtinio intelekto įrankiai karjeros konsultavimui;

4. Dirbtinio intelekto ir žmogaus kompetencijų derinimas;
5. Dirbtinio intelekto taikymo ribotumai.

Rekomenduojama mokymų trukmė – 16 akademinių valandų, bent 50 proc. laiko skiriant praktinių įgūdžių taikyti dirbtinio intelekto įrankius SKK procese ugdymui.

---

Mokymų **„Karjeros koučingas“** tikslas – suteikti suaugusiųjų karjeros konsultantams žinių apie karjeros koučingą, ugdyti jų gebėjimus taikyti koučingo principus, instrumentus bei technikas konsultuojant klientus. Įvaldę šias kompetencijas, konsultantai galės padėti klientams geriau suprasti savo tikslus, įveikti iššūkius ir rasti individualius sprendimus karjeros planavimo ir konstravimo procese. Šie įgūdžiai itin svarbūs šiuolaikiniame pasaulyje, kuriame klientams dažnai reikia atrasti vidinę motyvaciją, prisitaikyti prie greitai kintančios darbo rinkos ir naujų aplinkybių.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Koučingo esmė ir pagrindiniai principai;
2. Aktyvus klausymasis ir stiprūs klausimai;
3. Tikslų formulavimas ir motyvacijos palaikymas;
4. Kliūčių įveikimas ir vidinio pasipriešinimo mažinimas;
5. Refleksija ir atsakomybės prisiėmimas;
6. Pokalbio struktūra ir valdymas;
7. Koučingo technikos.

**Mokymų trukmė:** Rekomenduojama mokymų trukmė – 18 akademinių valandų, iš kurių daugiau nei 40% skiriama praktinėms užduotims ir realių koučingo situacijų modeliavimui, leidžiančiam konsultantams praktiškai pritaikyti koučingo metodus bei analizuoti savo patirtį.

---

Mokymų **„Suaugusiųjų mokymasis“** tikslas – suteikti suaugusiųjų karjeros konsultantams andragoginių žinių, įgalinančių projektuoti ir vykdyti suaugusiųjų mokymosi procesą. Suaugusiųjų karjeros konsultantai, ypač – vedantys gilumines konsultacijas, turėtų gebėti analizuoti andragogikos teorijas ir koncepcijas, tirti ir vertinti suaugusiųjų mokymosi poreikius, identifikuoti kylančius suaugusiųjų mokymosi sunkumus.

Mokymų turinys apima šias temas:

1. Suaugusiųjų mokymosi ypatumai, suaugusiųjų ir vaikų mokymosi skirtumai
2. Visuomenės ir darbo pasaulio pokyčių įtaka asmens karjerai ir mokymosi poreikiams
3. Įvairūs informacijos priėmimo ir tvarkymo būdai, suaugusiųjų mokymosi strategijos, mokymosi motyvacija ir savimotyvacija
4. Suaugusiųjų mokymosi poreikių nustatymas, mokymosi tikslų ir uždavinių formulavimas, mokymosi turinio atranka ir kūrimas

5. Suaugusiųjų mokymosi veiklos planavimas, laiko ir kitų išteklių paskirstymas, mokymo(si) metodų atranka, vertinimas ir įsivertinimas
6. Mokomosios medžiagos suaugusiems besimokantiejiems pateikimas
7. Suaugusiųjų mokymosi formų įvairovė

Rekomenduojama mokymų trukmė – 18 akademinių valandų, bent 30 proc. laiko skiriant praktinių įgūdžių ugdyti suaugusiųjų karjeros kompetencijas tobulinimui.

---

**Periodiškai pasikartojantys mokymai** skirti suaugusiųjų karjeros konsultantų žinių apie mokymosi galimybes ir darbo rinkos situaciją bei tendencijas atnaujinimui. Kadangi ko ne kasmet keičiasi stojimo į aukštąsias mokyklas tvarka, siūlomų studijų ir profesinio mokymo programų sąrašas, vyksta pokyčiai darbo rinkoje, suaugusiųjų karjeros konsultantas turi nuolat atnaujinti šias konsultuojant būtinas žinias.

Mokymų „**Suaugusiųjų mokymosi galimybės**“ tikslas – suteikti suaugusiųjų karjeros konsultantams naujausią informaciją apie formalaus ir neformalaus mokymosi galimybes, stojimo į aukštąsias ir profesines mokyklas sąlygas, išlyginamuosius kursus ir kt. (Mokymų tiekėjas – LAMA BPO)

Mokymų „**Darbo rinka ir jos kaitos tendencijos**“ tikslas – suteikti suaugusiųjų karjeros konsultantams naujausią informaciją apie situaciją darbo rinkoje ir pagrįstas jos kaitos prognozes. (Mokymų tiekėjas – Užimtumo tarnyba)

---

### **3.6. Specialieji mokymai giluminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantams per nuotolį dėl psichometrinio testo naudojimo**

Kadangi psichometriniai testai yra skirti naudoti nuotolines suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugas teikiantiems antrojo lygmens gilumines konsultacijas specialistams (giluminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantams), labai svarbu įsigyjant tokio pobūdžio testą, nuo pradžių ir visam psichometrinio testo naudojimui laikui užtikrinti galimybes nuolatiniams karjeros konsultantų apmokymams, kaip naudoti psichometrinius testus ir jų atnaujinimus.

Mokymų metu svarbu užtikrinti, kad NSKK konsultantai, dirbantys su pasirinktais testais, būtų tinkamai parengti tai daryti ir turėtų reikiamų žinių ir įgūdžių, tam, kad kad gebėtų profesionaliai analizuoti testo rezultatus bei klientams pateikti kokybiškas, validžias įžvalgas bei rekomendacijas.

**NSKK konsultantų apmokymų dėl psichometrinių testų naudojimo** tikslas – užtikrinti, kad NSKK konsultantai būtų pasirengę profesionaliai naudotis testu, tiksliai interpretuoti rezultatus ir suteikti klientams kokybiškas įžvalgas bei rekomendacijas.

Svarbu užtikrinti, kad pasirinktų psichometrinių testų tiekėjai suteiktų suaugusiųjų karjeros per nuotolį konsultantams išsamius mokymus:

- Apie psichometrinio testo metodologiją, praktinį naudojimą, administravimą ir rezultatų interpretaciją;
- Kurių metu būtų suformuojami NSKK konsultantų įgūdžiai praktiškai savarankiškai naudotis pasirinktais psichometriniais testais bei įgalinama tiksliai ir tinkamai analizuoti rezultatus, susijusius su suaugusiųjų karjeros klausimais.

Detalesni pasiūlymai dėl psichometrinių testų naudojimo mokymų yra nurodyti 4.2.1 dalyje, 4.2.1.3 lentelėje.

## 4. SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTAVIMO PER NUOTOLĮ MODELIUI NAUDINGI ĮRANKIAI

Savęs pažinimas yra reikšmingas procesas kiekvieno asmens karjeroje, todėl natūralu, kad karjeros konsultavime prireikia asmenybės vertinimo instrumentų. Siekiant užtikrinti kokybišką, individualizuotą ir maksimaliai veiksmingą pagalbą nuotolinio karjeros konsultavimo procese yra rekomenduotina įtraukti ir asmenybės vertinimo testus.

Tokie testai yra vienas iš svarbių įrankių, padedančių standartizuotais metodais įvertinti kliento asmenybės bruožus, atskleisti jų raišką karjeros kelyje bei susijusias elgesio ir emocijų tendencijas. Testavimas gali padėti gauti objektyvią informaciją, padėti suprasti kliento poreikius, paskatinti klientą sąmoningai priimti sprendimus, sudaryti tikslesnį konsultavimo planą. Nuotolinio konsultavimo kontekste, kai yra sunkiau pastebėti neverbalinius kliento signalus, asmenybės testai tampa dar svarbesni siekiant patikimo, nuoseklaus ir struktūruoto darbo proceso.

Karjeros konsultacijoms Lietuvoje siūloma įvairių asmenybės vertinimo instrumentų gausa, tačiau nelengva rasti patikimą informaciją apie šių instrumentų vertę. Kai kada šie instrumentai vadinami „karjeros testais“, nors nėra pateikiama informacija leidžianti įsitikinti, kad instrumentas priskirtinas testui.

Todėl įgyvendinant NSKK modelį ir pateikiant nuorodas į valstybiniame bei privačiame sektoriuje pasiekiamus instrumentus, neturinčius visų tinkamo testo požymių, rekomenduotina juos vadinti savęs pažinimo žaidimais ar pratimais, tačiau ne testais.

### 4.1. Asmenybės testavimo instrumentų įvairovė ir prieinamumas Lietuvoje

Kadangi SKK modelyje greta nuotolinių konsultacijų, planuojama pasiūlyti ir asmenybės testavimą, yra labai svarbu tai atlikti profesionaliai. Kitu atveju, tai bus dar viena pratimų ir anketų savęs pažinimo tema duomenų bazė. Svarbu skatinti supratimą, kad testus turėtų naudoti kompetentingi specialistai, atsižvelgiantys į testuojamųjų ir kitų testavimo procese dalyvaujančių šalių teises. Tokios nuostatos yra pabrėžiamos 2014 metų Tarptautinės testų komisijos „Pareiškime dėl testų ir kitų vertinimo instrumentų naudojimo mokslinio tyrimo tikslais“ ir jo pagrindu 2014 metais Lietuvos psichologų sąjungos parengtame „Testų naudojimo reglamente“ – rekomenduotina šias nuostatas įtraukti planuojant testavimo instrumentų įsigijimus.

Prieduose pridedami 3 dokumentai, kuriais siūlome vadovautis vykdant (1)psichometrinio testo pirkimus, (2) kviečiant ekspertą pirkimuose pateiktų pasiūlymų vertinimui ir (3) įgyvendinant psichologinį testavimą:

1. Pakalniškienė V. (2012). Tyrimo ir įvertinimo priemonių patikimumo ir validumo nustatymas. Metodinė priemonė (žr. Priedas Nr. 5).

2. Lietuvos psichologų sąjungos (2014). Testų naudojimo reglamentas, 2014 (žr. Priedas Nr. 6).
3. Tarptautinės testų komisijos pareiškimas dėl testų ir kitų vertinimo instrumentų naudojimo mokslinio tyrimo tikslais, 2014 (žr. Priedas Nr. 7).

#### 4.1.1. Psichometriniai testai ir kiti instrumentai karjeros konsultavime

Karjeros konsultavime yra dažnai taikomi **psichometriniai testai**. Psichometrija - psichologijos tyrimų metodologija, rengianti ir taikanti matematinius (daugiausia statistinius) metodus, kuriais matuojamos psichinės savybės ir procesai. Dažniausiai yra matuojami individualūs asmenybių skirtumai kiek įmanoma panašesnėmis, standartinėmis sąlygomis. Iš gautų duomenų sudaromos įvairių asmenybės savybių skalės ir nustatomi metodikos (testo) patikimumas ir validumas, kuriamos psichometrinės procedūros (jos nulemia požymio pasireiškimą įvairaus intensyvumo skalėse) ir modeliai, kuriuose atsižvelgiama ir į kintamas aplinkybes ir į individualias tiriamųjų ypatybes. Psichometrija dažnai taikoma, siekiant nustatyti pageidaujamą kompetenciją, kuri reikalinga tam tikrai profesinei veiklai atlikti. Psichometriniai testai galėtų būti skirstomi į 2 kategorijas:

- **asmenybės** (įvertina asmenybės bruožus, polinkus) ir
- **kognityvinius** (matuoja bendrus protinius gebėjimus arba intelektą bei specifinius gabumus, gebėjimus, įgūdžius).

4.1.1.1 lentelė

#### Kodėl asmenybės vertinimo testai yra svarbūs suaugusiųjų karjeros konsultavime?

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Savęs pažinimas</b>                         | Testai leidžia klientui giliau pažinti ne tik savo asmenybės bruožus, bet ir kompetencijas, vertybes, įpročius bei elgesio modelius. Toks išsamus savęs supratimas padeda atskleisti stipriąsias savybes ir pastebėti galimybes tobulėti, todėl klientas turi galimybę priimti labiau pagrįstus karjeros ir gyvenimo sprendimus. |
| <b>Konkretūs rekomendacijų pasiūlymai</b>      | Daugelis testų, analizuodami gautus rezultatus, pateikia konkrečias ir mokslu pagrįstas rekomendacijas, kuria kryptimi klientas gali save realizuoti. Tokios rekomendacijos ne tik mažina subjektyvumo galimybę, bet ir užtikrina, kad kiekvienas klientas gaus tik jam pritaikytą veiksmų planą.                                |
| <b>Efektyvumas nuotoliniuose susitikimuose</b> | Konsultuojant nuotoliniu būdu, asmenybės testai padeda išlaikyti struktūruotą procesą, net nesant tiesioginiam kontaktui. Testo rezultatai suteikia konsultantui galimybę greitai ir tiksliai susipažinti su klientu ir nukreipti jį tinkama linkme, taupant abiejų laiką ir užtikrinant kokybišką pagalbą.                      |

Apžvelgiant Lietuvos psichometrinių testų pasiūlą galima pastebėti, kad personalo ir karjeros vadybos tikslais siūlomi testavimo įrankiai ir jų rinkiniai neretai *apjungia* asmenybės savybių ir kognityvinių aspektų matavimus.

Žemiau 4.1.1.2 lentelėje pateikta psichometrinių testų pasiūlos Lietuvoje apžvalga, tačiau ji nėra baigtinė dėl riboto duomenų apie testavimo instrumentus informacijos prieinamumo. Informacija buvo renkama remiantis asmenine ar kolegų naudojimo patirtimi (kai asmenys galėjo dalintis tokia informacija) arba viešomis komerciniais tikslais sukurtomis priemonėmis (konsultacinių įmonių interneto svetainėse reklamuojamos paslaugos). Pavyzdžiui, Lietuvos psichologų sąjunga, nors yra paskelbusi testų reglamentą, retai atnaujina Lietuvai adaptuotų psichometrinių testavimo

metodikų apžvalgas, todėl pasiekti patikimą informaciją apie kokybiškus psichometrinius instrumentus Lietuvoje tampa tam tikru iššūkiu.

4.1.1.2 lentelė

Psichometrinių testų pasiūla Lietuvoje

| Pavadinimas                                                         | Kokybės pagrindimas | Pritaikytas darbu su suaugusiems | Pagrindinis tikslas                          | Sudėtingumas  | Konsultanto kompetencijos poreikis | Testo atlikimo sudėtingumas | Rizikos                                                | Mokestis                                |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|---------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Big Five Inventory (BFI)</b><br><b>Didžiojo penketo</b>          | Stiprus             | Taip                             | Asmenybės bruožai                            | Vidutinis     | Vidutinė                           | Vidutiniškai                | Maža rizika, bet reikalinga interpretacija             | Gali būti mokamas                       |
| <b>NEO-PI-R</b>                                                     | Stiprus             | Taip                             | Asmenybės bruožai                            | Aukštas       | Aukšta                             | Sunku                       | Reikalauja profesionalios interpretacijos              | Mokamas<br>(50-150 €/testas asmeniui)   |
| <b>16PF</b><br><b>16 Personality Factors Questionnaire</b>          | Stiprus             | Taip                             | Asmenybės bruožai                            | Vidutinis     | Vidutinė                           | Vidutiniškai                | Netinkamas rezultatų interpretavimas                   | Mokamas<br>(~40-100 €/testas asmeniui)  |
| <b>HPI</b><br><b>Hogan Personality Inventory</b>                    | Stiprus             | Taip                             | Asmenybės, gebėjimai                         | Aukštas       | Aukštas                            | Sunku                       | Gali lemti neteisingus sprendimus be konteksto         | Mokamas<br>(~100-250 €/testas asmeniui) |
| <b>MMPI-2</b><br><b>Minnesota Multiphasic Personality Inventory</b> | Stiprus             | Taip                             | Klinikinė ir asmenybės sutrikimų diagnostika | Labai aukštas | Labai aukšta                       | Labai sunku                 | Galima klaidinga diagnozė                              | Mokamas<br>(~100-300 €/testas asmeniui) |
| <b>Holland's RIASEC</b>                                             | Stiprus             | Taip                             | Asmenybės, karjeros polinkiai                | Žemas         | Vidutinė                           | Lengva                      | Netikslūs rezultatai be konteksto                      | Dažnai nemokamas                        |
| <b>Unlock testas</b>                                                | Vidutinis           | Taip                             | Asmenybės, gebėjimai                         | Vidutinis     | Vidutinis                          | Vidutiniškai                | Netikslūs rezultatai be profesionalios interpretacijos | Mokamas<br>(~50-100 €/testas asmeniui)  |
| <b>DISC</b>                                                         | Vidutinis           | Taip                             | Asmenybės                                    | Žemas         | Vidutinė                           | Lengva                      | Ribotas profesinių interesų vertinimas                 | Mokamas<br>(~30-100 €/testas asmeniui)  |

#### 4.1.2. Lietuvos universitetų tyrėjų naudojami psichometriniai instrumentai

Lietuvos universitetai atlieka tyrimus karjeros srityje, todėl verta atkreipti dėmesį į universitetuose vykdomą veiklą, susijusią su psichometrinio testavimu. Čia galima aptikti įdomių tiesiogiai su karjera susijusių ar gretutinių sričių testavimo instrumentų. Ateityje įgyvendinant ir plėtojant NSKK modelį, konsultantams rekomenduojama domėtis universitetuose atliekamais tyrimais. Žemiau pateikiama kai kurių, praktikai galinčių pasitarnauti psichometrinių įrankių, apžvalga.

---

Vieni populiariausių karjeros srities asmenybės vertinimo instrumentų yra paremti Didžiojo Penketo asmenybės bruožų teorija. Yra keletas jų variantų, o lietuviškos **NEO-PI-R** versijos skalių patikimumas vyrauja nuo 0.7 iki 0.84, subskalių vidinio suderinamumo rodikliai – nuo 0,36 iki 0,8 (Žukauskienė, Barkauskienė, 2006). Patogu tai, kad ši skalė yra sulaukusi Lietuvos tyrėjų dėmesio, todėl bendradarbiaujant su Vilniaus universiteto, VDU, Mykolo Riomerio universiteto psichologais galima rasti duomenų apie sąsajas su karjera ir darbo pasauliu bei pritaikyti savarankiško ugdymosi tikslais.

---

Lietuviška **J.L.Holland** savarankiško profesinio pasirinkimo klausimyno versija yra nemokama ir vieša, mokslo darbuose galima rasti duomenų apie jos patikimumo, validumo rodiklius, tačiau būtent šiai skalei nurodoma ir kultūrinio pritaikomumo stoka, atliepimas šiuolaikiniams poreikiams, yra parengta ir įvairių jo modifikacijų, todėl planuojant siūlyti šią skalę suaugusiems žmonėms yra būtina papildoma informacija ir aiškus šio instrumento apribojimų išaiškinimas (galima pažiūrėti ir įvertinti: <http://www2059.vu.lt/Testas1.pdf> )

---

Lietuviškoji **HEXACO PI-R** versija patvirtina šešių faktorių asmenybės struktūrą. Leidimą iš klausimyno autorių M. C. Ashton ir K. Lee versti ir naudoti klausimyną, turint išskirtines teises šią metodiką taikyti komerciniais tikslais Lietuvoje, yra gavusi A. Kratavičiūtė-Ališauskienė. Klausimyną iš anglų į lietuvių kalbą vertė dvi profesionalios vertėjos, turinčios su psichologija susijusių tekstų vertimo patirties. Vėliau profesionali vertėja išvertė klausimyną iš lietuvių į anglų kalbą. Ši klausimyno versija buvo pateikta klausimyno autoriams. Jie pateikė pastabų, vyko derinimas, kol buvo surastas abiejų šalių sutarimas. 2011 m. duomenys: lietuviškąją HEXACO PI-R versiją galima naudoti, tačiau kol kas tik mokslo tikslais. Norint pritaikyti klausimyną praktiniam naudojimui, reikia toliau tęsti klausimyno tinkamumo naudoti vertinimą, tikrinant jo kriterinį ir diskriminantinį validumą ir sudaryti lietuviškas klausimyno normas.

---



**Lietuviškoji psichologinės gerovės skalė (LPGS).** Sąvoka „psichologinė gerovė“ buvo įtraukta kaip moksliskai pagrįstas atitikmuo laimės sąvokai, t.y. kūrėjai siekė sukurti moksliskai pagrįstą instrumentą laimingumo matavimui. Atsižvelgiant į tai, kad sudėtinė dalis yra ir skalės susijusios su karjera, NSKK modelio plėtrai ateityje galima svarstyti apie šios skalės pritaikymo galimybę, siekiant įgalinti klientą pažinti save geriau.

Tinkamos skalės:

- Optimizmo / kontrolės,
- Pasitenkinimo pragyvenimo lygiu,
- Pasitenkinimo šeima ir artimaisiais,
- Pasitenkinimo tarpasmeniniais santykiais,
- Pasitenkinimo fizine sveikata,
- Pasitenkinimo darbu,
- Neigiamo emocingumo.

Patikimas, validus, standartizuotas, tinkamas tyrimams.

Rekomenduojama papildomai kreiptis į VU dėl parengties praktinei veiklai. Yra parengtas visoms amžiaus grupėms. Taip pat yra parengtas naudojimo vadovas. Nuoroda: <https://www.fsf.vu.lt/naujienos/fakulteto-ivykiai/849-isleistas-lietuviskoji-psichologines-geroves-skale-naudojimo-vadovas>

---

**Profesinio apsisprendimo skalė.** Profesinio apsisprendimo skalė (anglų k. *Career Decision Scale* – CDS) buvo sukurta ir aprašyta 1976 m. (Osipow et al., 1976), 1987 m., 1996 m. S. Osipowas ją peržiūrėjo ir patobulino.

Profesinio apsisprendimo skalė buvo naudojama vertinant konsultavimo ir ugdymo efektyvumą (įskaitant ugdymo karjerai, profesinio orientavimo efektyvumą), mėginant suprasti neapsisprendimo arba tikrumo lygį, kuriame yra asmuo. Tokiu būdu siekta suprasti profesinio neapsisprendimo priežastį bei parinkti tinkamą konsultavimo ar ugdymo strategiją. Taigi, pradžioje ji buvo numatyta kaip konsultavimo priemonė, bet vėliau tapo tyrimo instrumentu.

Lietuvoje šios skalės praktiškai plačiai taikyti dar nėra galimybių – tyrėjai, naudodę šią skalę, nors ir atliko adaptavimą dvigubu vertimu, leidimą buvo gavę tik vieno konkretaus tyrimo imčiai. Vienai imčiai adaptuota skale 2011 metais atliktas palyginamasis dešimtų ir dvylikų klasių Vilniaus ir Jonavos miestuose tyrimas, kurio autorės - B.Pociūtė ir V.Isiūnaitė (2011).

Profesinio apsisprendimo skalė būtų patogus lakoniškas įrankis, jei būtų įmanoma adaptuoti, nes savo esme profesinis apsisprendimas yra karjeros konsultacijos tikslas, profesinis apsisprendimas kaip būseną turi aprašytus požymius, todėl taip pat galėtų vertingai papildyti karjeros konsultantų metodinę bazę.

---

4.1.2.1 lentelėje yra pateikiamos nuorodos į viešai prieinamus mokamus ir nemokamus savęs pažinimo įrankius.

Daugeliu atveju tai yra savęs pažinimo žaidimai, tačiau tarp mokamų paslaugų yra naudojami ir testavimo įrankiai, kurių kokybė dažniau yra deklaratyvi nei argumentuotai pagrįsta, o duomenų profesionaliam kokybės įvertinimui paslaugų teikėjai neteikia.

4.1.2.1 lentelė

#### Nuorodos į savarankiškus savęs pažinimo pratimus ir įrankius

| Nuoroda                                                                                                                                                                     | Esminės charakteristikos                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="https://kurstoti.lt/rubrika/8">https://kurstoti.lt/rubrika/8</a>                                                                                                   | <b>Nemokama:</b> įvairūs žaidybiniai savęs pažinimo, profesijos pasirinkimo pratimai. Sukurta jaunimui, bet tinka ir suaugusiems                                                              |
| <a href="https://kastu.lt/karjeros_centras/profesini_o_orientavimo_testai">https://kastu.lt/karjeros_centras/profesini_o_orientavimo_testai</a>                             | <b>Nemokama:</b> asmenybės įsivertinimas, profesijos testas, LT ir EN kalbomis, sukurta jaunimui, bet tinka ir suaugusiems                                                                    |
| <a href="https://mukis.lt/papildoma-informacija/karjeros-testai-2">https://mukis.lt/papildoma-informacija/karjeros-testai-2</a>                                             | <b>Nemokama:</b> Nuorodų rinkinys: įsivertinimo instrumentai karjeros tema – skirta mokiniams, bet sekant puslapį atnaujinamas nuorodas galima rasti ir suaugusiems                           |
| <a href="https://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/karjeros-testai/">https://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/karjeros-testai/</a>                             | <b>Nemokama:</b> pramoginiai karjeros testai, edukaciniai vaizdo įrašai apie profesijas – sukurta jaunimui, tinka ir suaugusiems                                                              |
| <a href="https://www.spotiself.lt/individualiems">https://www.spotiself.lt/individualiems</a>                                                                               | <b>Mokama:</b> ugdymosi karjerai platforma apimanti asmenybės bruožų, intelektinių gebėjimų ir karjeros polinkių testavimą bei savirefleksijos užduotis vedančias į karjeros plano susidarymą |
| <a href="https://kalba.lt/darna/mntest-psichometrinis-testas/mntestas-asmenybes-testas/">https://kalba.lt/darna/mntest-psichometrinis-testas/mntestas-asmenybes-testas/</a> | <b>Mokama:</b> siūlomi keli vertinimo instrumentai ir karjeros konsultacijos                                                                                                                  |
| -                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                               |

## 4.2. Rekomendacijos dėl psichometrinio testo įsigijimo NSKK paslaugai

Šio dokumento priede nr. 2 yra pateikiamos išplėstinės gairės techninei specifikacijai, kuri bus skirta įsigyti psichometrinį testą. Nėra siūlomas vienas konkretus psichometrinis testas, bet nurodomos techninės specifinės gairės kuo tinkamesnio testo parinkimui.

Svarbu pažymėti, jog dėl specifinių ekspertinių žinių poreikio testui tinkamai atlikti, testas yra skirtas naudoti nuotolines suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugas teikiantiems antrojo lygmens giluminės konsultacijas specialistams, t.y. giluminio lygio suaugusiųjų karjeros konsultantams, o ne klientams.

Planuojant pasiūlyti ir asmenybės testavimą, svarbu tai daryti atsakingai ir profesionaliai, skatinti supratimą, kad testus turėtų naudoti kompetentingi specialistai, atsižvelgiantys į testuojamųjų ir kitų testavimo procese dalyvaujančių šalių teises. Tokios nuostatos pabrėžiamos 2014 metų Tarptautinės testų komisijos „Pareiškime dėl testų ir kitų vertinimo instrumentų naudojimo mokslinio tyrimo tikslais“ ir jo pagrindu 2014 metais Lietuvos psichologų sąjungos

parengtame „Testų naudojimo reglamente“ – rekomenduotina šias nuostatas įtraukti planuojant testavimo instrumentų įsigijimus. Šiame reglamente taip pat pateikiamas ir testavimą vykdančio psichologo kompetencijos ribos, etiniai reikalavimai.

Todėl, įgyvendinant pirkimus, siūloma į įsigyjamo testo ekspertų komisiją įtraukti psichologą.

Nusprendus įsigyti asmenybės ar jos aspektų vertinimo testą yra svarbu iš tiekėjo reikalauti informacijos apie testo standartizaciją, patikimumo, validumo rodiklius ir normas Lietuvai.

#### Patikimumas:

Norint taikyti psichometrinį testą nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo tikslais, rekomenduotina pirkimo procese:

- reikalauti preciziškai pateikti visus potencialiems tiekėjams žinomus patikimumo rodiklius.
- reikalauti pateikti visus tiekėjams žinomus motyvus, kai kurie nors rodikliai nėra žinomi ar nebuvo/nėra matuojami.

Testo autorius taip pat turi garantuoti ir būti atsakingas už tai, kad nebūtų prisidedama prie mokslinio tyrimo įrankių naudojimo profesinėje veikloje plėtros, kol nėra paskelbta pakankamai informacijos apie jų psichometrinės savybes.

#### Standartizacija ir normos:

Standartizacija apibrėžia testavimo instrumento savybę suteikti vienodas sąlygas kiekvienam testuojamajam, todėl turėtų būti įsigijami tiksliai standartizuoti instrumentai.

Standartizuotas testas turi normas – tai yra apibūdinimas, nusakantis kada tam tikras gautas rezultatas yra „geras“, t.y. išpildyti tą reikšmę, kurios ieškoma instrumentu. Normos gali skirtis įvairiose šalyse. Testuojant asmenybės savybes, normų Lietuvai žinojimas yra svarbus interpretuojant rezultatus. Ir atvirkščiai, jų nežinojimas konsultantui suteikia informaciją dėl galimybės arba apribojimo daryti tam tikras išvadas.

Pabrėžtina, kad normų Lietuvai kaupimas yra sudėtinga užduotis, todėl įsigyjant testavimo instrumentą, rekomenduotina reikalauti tiekėjo pasidalinti informacija kokiomis normomis remiantis pateikiamas asmens gauto rezultato vertinimas.

Normų Lietuvai nebuvimas nebūtinai atima galimybę naudoti testavimo instrumentą, tačiau reikalauja papildomai pateikti informaciją konsultantams dėl išvadų interpretacijos siekiant etiško rezultatų interpretavimo.

#### Validumas:

Testo validumas – jo tinkamumas, adekvatumas tiriamam reiškiniui, požymiams ar charakteristikai (Meidus, 2004). Validumas nurodo, ar metodika matuoja tai, ką ketinta ja matuoti. Jei metodikai trūksta validumo, visiškai negalima pasitikėti gautais rezultatais.

Įsigijant testus reikia reikalauti potencialaus tiekėjo:

- skaitine išraiška pateikti testavimo instrumento tiekėjams žinomus validumo rodiklius (pavyzdžiui, Cronbach  $\alpha$ )
- pateikti jiems žinomus motyvus kodėl matuota tik viena arba kodėl matuotos kelios validumo rūšys.

Ekspertų grupė, atsakinga už testo įsigijimą ir pritaikymą, galėtų naudotis V.Pakalniškienės 2012 metais parengta metodine priemone „Tyrimo ir įvertinimo priemonių patikimumo ir validumo nustatymas“.

#### Testavimo instrumento pritaikymo paplitimas ir ryšys su karjeros aspektais:

Formuojant techninę užduotį testo įsigijimui, reikia atsižvelgti į tai, kokia yra galimybė suaugusiųjų karjeros konsultantui savarankiškai kaupti informaciją apie testavimo instrumento teikiamas išvadas bei jų ryšį su įvairiais aspektais yra reikšmingas, norint išlaikyti testavimo įrankio aktualumą.

Tiekėjo rekomenduojama prašyti pasidalinti jam žinoma informacija apie siūlomo įrankio paplitimą įvairioje profesinėje praktikoje (personalo vadyboje – atrankose, suaugusiųjų mokymuose, vadovavimo praktikose, kt.) ir/ar moksliniuose tyrimuose.

Testas yra laikomas naudingų, jei įrankis yra naudojamas ir moksliniuose tyrimuose – tai suteikia karjeros konsultantams erdvės tobulėjimui – kaupti informaciją apie sąsajas su karjeros sėkme.

Pavyzdžiui, Didžiojo Penketo (BigFive) teorija grįsti asmenybės bruožų matavimai yra populiarūs moksliniuose tyrimuose, todėl karjeros konsultantai galėtų tobulėti patys kaupdami informaciją apie įvairių savybių koreliacijas su studijų, darbo, karjeros sėkmės rodikliais.

#### 4.2.1. Funkciniai testo reikalavimai

**Vertinimo sritys.** Nuotoliniame suaugusiųjų karjeros konsultavime (toliau- NSKK) yra siekiama turėti kuo aiškesnes vertinimo sritis turinčius instrumentus. Taigi, rengiant techninę specifikaciją rekomenduojama tiksliai nurodyti, kurie asmenybės ir gebėjimų aspektai konkrečiu psichometriniu testu yra vertinami. Tokia struktūra leidžia NSKK konsultantams geriau pažinti kliento profesinį potencialą ir individualius poreikius, jie klientams gali pateikti konkrečias ir suasmenintas rekomendacijas, kurios padeda kiekvienam klientui atskleisti savo stipriąsias puses ir kryptingai siekti karjeros tikslų.

Specifikacijoje vertinimo sritys yra skirstytinos į būtinąs ir papildomas. To reikia tam, kad būtų lengva atskirti pagrindines kliento asmenybės ir gebėjimų vertinimo dalis nuo papildomų, kurios tik galėtų praturtinti vertinimą, bet nėra esminės.

- Pagrindinės arba būtinąsios vertinimo sritys apima tuos aspektus, kurie jau suteikia pakankamai tikslų ir vertingą kliento pažinimo dalį. Ši informacija leidžia konsultantui geriau pažinti kliento asmenybę ir gebėjimus bei pateikti naudingas įžvalgas savęs pažinimo ir karjeros planavimo srityje.
- Papildomos sritys gali tik praturtinti bendrą vaizdą, tačiau jos nėra esmingai būtinąsios
-

4.2.1.1 lentelėje yra pristatomos rekomenduotinos **būtiniosios vertinimo sritys**, kurios būtų įsigyjamame psichometrinio testavimo įrankyje. Šios sritys yra esminės, norint išsamiai ir tiksliai suprasti klientą bei parengti individualias rekomendacijas NSKK klientams.

4.2.1.1 lentelė

### Būtiniosios vertinimo sritys

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asmenybės bruožų vertinimas</b>     | <p>Šio vertinimo tikslas – suteikti konsultantams išsamią informaciją apie kliento pagrindinius asmenybės bruožus, darančius tiesioginę įtaką jo darbo stiliui, bendravimui ir gebėjimui prisitaikyti profesinėje aplinkoje. Šios įžvalgos padeda geriau suprasti kliento stipriąsias puses, augimo galimybes bei natūralius polinkius. Jų pagrindu konsultantas galėtų pateikti klientui pritaikytas, tikslines rekomendacijas.</p> <p>Teste turi būti įvertinti tokie asmenybės bruožai kaip:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ekstraversija</b> – asmens atvirumas bendravimui, polinkis ieškoti naujų patirčių, energingumas.</li> <li>- <b>Emocinis stabilumas</b> – gebėjimas valdyti emocijas, atsparumas stresui, emocinis pastovumas.</li> <li>- <b>Sąmoningumas</b> – atsakingumas, drausmingumas, kruopštumas, įsipareigojimų laikymasis.</li> <li>- <b>Atvirumas naujovėms</b> – kūrybiškumas, smalsumas, gebėjimas lanksčiai reaguoti į naujoves</li> </ul> |
| <b>Elgesio tendencijų vertinimas</b>   | <p>Elgesio tendencijų vertinimo tikslas suaugusiųjų karjeros konsultavime – suprasti, kaip klientas reaguoja į profesinius iššūkius ir pokyčius, tokius kaip stresas, netikėtumai ar darbo iššūkiai.</p> <p>Toks vertinimas padeda nustatyti, kokios darbo aplinkos labiausiai atitinka kliento natūralius elgesio modelius.</p> <p>Remdamasis šiuo vertinimu, konsultantas gali įvertinti aplinkas, kuriose kliento elgesio bruožai gali kelti įtampą ar net pakenkti jo savijautai.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Gebėjimų vertinimas</b>             | <p>Gebėjimų vertinimo tikslas suaugusiųjų karjeros konsultavime – padėti konsultantui geriau suprasti kliento pagrindinius profesinius gebėjimus, tokius kaip analitinis mąstymas, problemų sprendimas, verbalinis, vizualinis mąstymas ir pan.</p> <p>Šios įžvalgos leidžia tiksliau nustatyti, kokio tipo darbas ir užduotys labiausiai atitiktų kliento stiprybes bei polinkius.</p> <p>Remdamasis gauta informacija, konsultantas gali rekomenduoti kliento gebėjimus atitinkančias veiklos sritis ir padėti įvardinti sritis, kuriose, tikėtina, prireiks daugiau pastangų.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Motyvacijos šaltinių vertinimas</b> | <p>Motyvacijos šaltinių vertinimo tikslas suaugusiųjų karjeros konsultavime – padėti suprasti, kas labiausiai skatina klientą siekti tikslų ir kokio darbo pobūdžio jis pageidauja.</p> <p>Šis vertinimas padeda suprasti ar klientui svarbiau yra galimybė vadovauti, ar dirbti savarankiškai, siekti profesinių aukštumų ar išreikšti save kūrybiškai.</p> <p>Remdamasis šiomis įžvalgomis, konsultantas gali pasiūlyti veiklos sritis ir darbo pobūdį, kurie geriausiai atitinka kliento numatytą sritis, kuriose klientui gali pritrūkti motyvacijos ilgiau užsibūti, jei darbo pobūdis neatitiks jo vidinių poreikių motyvaciją ir darbo stilių.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Papildomos vertinimo sritys** nėra privalomos, tačiau jos gali suteikti vertingų įžvalgų ir praturtinti kliento pažinimą konsultavimo procese.

Šios sritys padeda giliau suprasti tam tikrus kliento bruožus ir gebėjimus, kurie gali būti ypač naudingi specifinėse situacijose ar tam tikrose darbo aplinkose (žr. 4.2.1.2 lentelę).

4.2.1.2 lentelė

### Papildomos vertinimo sritys

|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Komunikacinių stilių vertinimas</b>                | <p>Komunikacinių stilių vertinimo tikslas – suprasti, kaip klientas bendrauja su kitais ir kaip jam sekasi dirbti komandoje.</p> <p>Šis vertinimas padeda nustatyti, ar klientas labiau linkęs dirbti savarankiškai, ar efektyviausiai veikia komandinėse situacijose, taip pat įvertina jo gebėjimą aiškiai išreikšti mintis ir suprasti kitus.</p> <p>Konsultantas, remdamasis šiomis įžvalgomis, gali pasiūlyti darbo pozicijas ar veiklos sritis, kuriose kliento bendravimo įgūdžiai atsiskleisų geriausiai.</p>                                                                                         |
| <b>Savęs valdymo ir emocinio intelekto vertinimas</b> | <p>Savęs valdymo ir emocinio intelekto vertinimo tikslas – padėti suaugusiųjų karjeros konsultantui suprasti, kaip klientas valdo savo emocijas, reaguoja į konfliktines situacijas ir prisitaiko prie pokyčių.</p> <p>Šis vertinimas padėtų nustatyti kliento gebėjimą išlaikyti emocinę pusiausvyrą ir išlaikyti konstruktyvų bendravimą net stresinėse situacijose.</p> <p>Tokios įžvalgos ypač vertingos rekomenduojant pozicijas, kuriose svarbus savitvarda ir gebėjimas efektyviai veikti sudėtingomis aplinkybėmis.</p>                                                                               |
| <b>Karjeros vertybių vertinimas</b>                   | <p>Karjeros vertybių vertinimo tikslas – geriau suprasti kliento ilgalaikius darbo prioritetus ir vertybes, kurios suteiktų jam didžiausią pasitenkinimą ir veiklos prasmę.</p> <p>Šis vertinimas padeda nustatyti, kas klientui darbe svarbiausia, kaip pavyzdžiui darbo ir gyvenimo balansas, prasminga veikla, finansinis atlygis, karjeros augimas ir pan.</p> <p>Skirtingai nei kasdienė motyvacija, karjeros vertybės atspindi kliento ilgalaikę darbo viziją ir padeda konsultantui rekomenduoti tinkamiausias karjeros kryptis bei darbo aplinkas, atitinkančias kliento vertybinius prioritetus.</p> |
| <b>Kognityvinių polinkių vertinimas</b>               | <p>Kognityvinių polinkių vertinimo tikslas – geriau suprasti, kaip klientas natūraliai mąsto: jam būdingas analitinis, kūrybiškas, struktūruotas ar intuityvus mąstymo stilius.</p> <p>Šios įžvalgos leidžia konsultantui atitinkamai rekomenduoti darbo pobūdį ar užduotis, kurios atitiktų konkretaus kliento mąstymo būdą ir sudarytų sąlygas jaustis užtikrintai bei motyvuotai.</p> <p>Toks vertinimas ypač naudingas renkantis profesijas, kuriose reikalingas specifinis mąstymo modelis arba sprendimų priėmimo būdas.</p>                                                                            |

**Rezultatų pateikimo dalis.** Šioje techninės specifikacijos dalyje svarbu reikalauti iš tiekėjų, kad ataskaitos ir rezultatai būtų suprantami, naudingi ir praktiškai naudojami tiek duomenis analizuojantiems konsultantams, tiek klientams. Galima prašyti potencialių tiekėjų nurodyti galimas išsamios ir mažesnio detalumo ataskaitos pavyzdžių, kadangi testo rezultatai paprastai yra pateikiami skirtingo detalumo ataskaitose. Išsamios ataskaitos suteikia visą reikalingą informaciją gilesnei analizei ir įžvalgoms. Mažesnio detalumo ataskaitos suteikia apibendrintą informaciją be detalių rekomendacijų ir rezultatų vertinimo. Tai reikalinga antrojo lygmens karjeros konsultantų darbui, mat turėdami pavyzdžių, vėliau NSKK konsultantai galės nuspręsti, kokio detalumo ataskaitos jie pageidautų konkretaus kliento atveju.

Klientams skirtose santraukose turi būti aiškiai išskirti esminiai rezultatai ir pagrindinės įžvalgos, padedančios lengvai suprasti ir pritaikyti gautus rezultatus savo profesiniams ar asmeniniams tikslams. Žemiau esančioje 4.2.1.3 lentelėje pateikiami tie elementai, kuriuos galėtų pasiūlyti tiekėjai, siūlydami savo psichometrinį testą perkančiajai organizacijai: ataskaitos pateikimo, rekomendacijų pritaikymo, aiški interpretacijų pateikimo sistema, pakartotinio ataskaitos siuntimo galimybė, vizualinio pateikimo forma, galimybė spausdinti testo rezultatus, rinkti statistinius duomenis.

4.2.1.3 lentelė

#### Gairės būtinoms testo rezultatų ataskaitos elementams

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ataskaitos pateikimas</b>             | Per 24 valandas po testo atlikimo klientui automatiškai sugeneruojama ir išsiunčiama ataskaita su interpretacijomis ir rekomendacijomis. Suaugusiųjų karjeros konsultantas sistemoje mato, kad ataskaita jau išsiųsta klientui, ir turi galimybę ją peržiūrėti savo paskyroje.                                                                                                                                    |
| <b>Rekomendacijų pritaikymas:</b>        | Ataskaitoje pateikiamos rekomendacijos padeda klientui suprasti, kaip jis gali pritaikyti savo rezultatus įvairiose profesinėse ar asmeninėse situacijose, taip pat pateikiamos kryptys, kurios galėtų padėti tobulėti.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Interpretacijų sistema</b>            | Ataskaitoje pateikiama aiškiai struktūruota interpretacijų sistema, leidžianti klientui suprasti, ką reiškia kiekvienas testo rezultatas. Balai ir įžvalgos yra išdėstyti taip, kad padėtų klientui geriau suvokti savo stiprybes, sritis, kuriose galėtų tobulėti, ir galimus karjeros kelius, kurie geriausiai atitiktų jo savybes ir potencialą.                                                               |
| <b>Pakartotinis ataskaitos siuntimas</b> | Suaugusiųjų karjeros konsultantas, jei reikia, turi galimybę ataskaitą pakartotinai išsiųsti klientui.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Vizualinis pateikimas</b>             | Ataskaitose yra būtinas vizualus rezultatų pateikimas, t.y. grafikai, diagramos kurios aiškiai atspindėtų kliento rezultatus. Kiekvienas vertinimo kriterijus turi būti pateiktas vizualiai, kad konsultantas ir klientas galėtų greitai ir suprantamai įvertinti rezultatus ir praktiškai juos pritaikyti.                                                                                                       |
| <b>Spausdinimo pritaikymas</b>           | Ataskaitos ir rezultatai turi būti pateikti formatuose, kurie leidžia juos patogiai ir aiškiai atspausdinti. Grafikai, lentelės ir tekstas turi būti išdėstyti taip, kad spausdintame variante viskas būtų lengvai skaitoma ir estetiškai tvarkinga. Pagrindinės įžvalgos ir rekomendacijos turėtų būti aiškiai išskirtos, kad fizinę ataskaitos versiją būtų paprasta suprasti tiek klientui, tiek konsultantui. |
| <b>Statistiniai duomenys</b>             | Sistema turi funkciją kaupti bendrus statistinius duomenis, kad būtų galima analizuoti bendras tendencijas ir asmenybės bruožus tarp skirtingų klientų grupių.                                                                                                                                                                                                                                                    |

**Giluminio lygio NSKK konsultantų apmokymai, kvalifikacijos reikalavimai ir konsultacinis palaikymas.** Įsigyjant psichometrinį testavimo įrankį yra svarbu kviesti potencialius tiekėjus savo

paraiškoje nurodyti, kaip bus užtikrinami mokymai ir tęstinis konsultavimas dėl testo naudojimo. Šis reikalavimas yra labai svarbus, nes giluminio lygio NSKK konsultantai, dirbantys su testu privalo būti tinkamai pasirengę, turėti reikiamų žinių ir įgūdžių, tam, kad kad gebėtų profesionaliai analizuoti testo rezultatus ir pateikti klientui kokybiškas įžvalgas bei rekomendacijas.

Kadangi testo tiekėjas privalo suteikti konsultantams išsamius mokymus, apimančius supažindinimą su testo metodologija, praktiniu naudojimu, administravimu ir rezultatų interpretacija, ir įgalinančius giluminio lygio NSKK konsultantus praktiškai savarankiškai naudotis testu bei tiksliai ir tinkamai analizuoti rezultatus, susijusius su suaugusiųjų karjeros klausimais, būtina žinoti šiuos tiekėjo siūlymus dėl: mokymų formato, vaizdo įrašų banko, vertinimo, reguliarių atnaujinimų, apmokymų esantiems ir naujiems konsultantams (žr. 4.2.1.4 lentelę).

4.2.1.4 lentelė

### Būtinai reikalavimai giluminio lygio NSKK konsultantų mokymams ir tęsinei pagalbai

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Mokymų formatas</b>                              | Mokymai turi būti organizuojami kontaktiniu būdu, suteikiant konsultantams galimybę tiesiogiai mokytis ir giliau suprasti testo metodologiją bei rezultatų analizę. Baigus mokymus, kiekvienam dalyviui turi būti suteikiamas kvalifikacinis pažymėjimas, patvirtinantis, kad jis pasirengęs dirbti su testu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Vaizdo įrašų bankas</b>                          | Konsultantams turi būti paruošta ir suteikta galimybė naudotis vaizdo mokymų banko, kuriame pateikiama struktūruota, aiški ir lengvai suprantama mokymo medžiaga. Šis turinys turi būti pritaikytas skirtingiems kompetencijos lygiams – tiek pradedantiesiems, tiek pažengusiems. Vaizdo medžiaga turi būti parengta taip, kad konsultantai galėtų bet kada ją peržiūrėti ir lengvai įsisavinti turinį.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Pasitenkinimo vertinimas</b>                     | Mokymai turi būti laikomi atliktais tik tada, kai bent 90% dalyvių teigiamai įvertina mokymų kokybę. Taip būtų užtikrinamas aukštas mokymų lygis ir jų atitikimas konsultantų lūkesčiams.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Reguliarūs atnaujinimai</b>                      | Tiekėjas turi įsipareigoti reguliariai atnaujinti ir papildyti vaizdo mokymų banką, jei testo naudojimo ar pateikimo procese atsiranda naujovių, kad konsultantai visada turėtų prieigą prie naujausios informacijos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Apmokymo prieinamumas naujiems konsultantams</b> | <p>Tiekėjas turi užtikrinti, kad nauji suaugusiųjų karjeros konsultantai galėtų greitai ir efektyviai perprasti testo metodiką, praktinį jo naudojimą ir rezultatų interpretaciją. Tuo tikslu tiekėjas turi sukurti nuotolinio mokymo programą arba suteikti prieigą prie esamo mokymų vaizdo įrašų banko, kad nauji konsultantai galėtų mokytis jiems patogiu metu bei jiems patogiu tempu.</p> <p>Taip pat, svarbu, jog tiekėjas organizuotų reguliarius apmokymų ciklus (ne rečiau kaip 1 kartą per 12 mėn.), kuriuose galėtų dalyvauti naujai prisijungę suaugusiųjų karjeros konsultantai. Šie mokymai turi atitikti visus esamus kokybės standartus ir užtikrinti, kad suaugusiųjų karjeros konsultantai įgytų reikiamą kvalifikaciją darbui su testu.</p> |
| <b>Pagalba testo interpretacijai</b>                | Konsultantai turi turėti galimybę kreiptis dėl papildomos pagalbos į testo kūrėjus arba licencijuotus specialistus, jei testo rezultatų interpretavimas, administravimas ar kiti aspektai keltų iššūkių ir klausimų. Ši konsultacija turėtų būti prieinama įvairiais kanalais (pvz., telefonu, el. paštu ar internetu), užtikrinant, kad atsakymas bus pateiktas per 24–48 valandas nuo užklauskos pateikimo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Testo konsultavimo darbo vadovas</b>             | Tiekėjas privalo pateikti išsamų darbo vadovą (kitą dar vadinamą darbo instrukcijų gidą), kuriame būtų aiškiai aprašyti visi darbo su testu žingsniai – nuo administravimo, rezultatų analizės iki konsultavimo proceso. Gidas turi suteikti nuoseklias instrukcijas ir pateikti pavyzdžius, kurie padės konsultantams pasitikėti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



savo žiniomis ir žinoti, kada reikėtų kreiptis dėl papildomos konsultacinės pagalbos.

#### 4.2.2. Nefunkciniai ir techniniai testo reikalavimai

Renkantis tinkamiausius suaugusiųjų karjeros konsultavimui nuotoliu psichometrinius testus, svarbu aiškiai ir tiksliai suformuluoti techninę užduotį taip, kad potencialus tiekėjas pateiktų aiškius sistemos kokybės ir naudojimo rodiklius, kurie užtikrina patogią, efektyvią ir saugią patirtį visiems vartotojams ir administratoriams.

Nefunkciniai reikalavimai padeda apibrėžti, kaip sistema turėtų veikti, kad maksimaliai atitiktų vartotojų (pvz., suaugusiųjų karjeros konsultantų per nuotolį) lūkesčius dėl patikimumo, prieinamumo ir paprastumo. Šioje dalyje pateikti reikalavimai ne tik galimai padės sistemai sklandžiai atlikti pagrindines funkcijas, bet ir užtikrins patogumą bei saugumą, reikalingą NSKK veiklai (žr. 4.2.2.1 lentelę).

4.2.2.1 lentelė

##### Nefunkciniai ir techniniai reikalavimai sistemos veikimo užtikrinimo rodikliams

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Našumas ir prieinamumas</b>                 | <p>Našumo ir prieinamumo reikalavimai užtikrina, kad sistema būtų sklandi, patikima ir visada pasiekama, tam, kad jos vartotojai galėtų konfortiškai naudotis ja.</p> <p><b>Atsako laikas ir veikimo greitis:</b> Sistema turi veikti taip, kad kiekvienas vartotojo veiksmas galėtų būti atliekamas greitai ir sklandžiai. Tai reiškia, kad puslapių atidarymas, duomenų peržiūra ar bet kokie kiti veiksmai neturėtų kelti vėlavimų. Greitas atsakas leidžia naudotojams dirbti be trukdžių ir patogiai atlikti užduotis.</p> <p><b>Veikimo stabilumas:</b> Sistema turi veikti patikimai net tada, kai ja naudojasi daug vartotojų vienu metu. Ji turi užtikrinti stabilų darbą be trikdžių, kad vartotojai galėtų jaustis užtikrinti dėl sistemos patikimumo ir ramiai fokusuoti dėmesį į testo atlikimą.</p> <p><b>Prieinamumas visą parą (24/7):</b> Sistema turi būti prieinama visą parą, kad vartotojai galėtų prisijungti ir atlikti testą bet kuriuo jiems patogiu metu. Šis nuolatinis prieinamumas leidžia vartotojams dirbti lanksčiai, nepriklausomai nuo konkretaus darbo laiko.</p> |
| <b>Naudotojo sąsajos patogumas</b>             | <p>Sistemos sąsaja turi būti patogi ir aiški visiems naudotojams – konsultantams, administratoriams ir klientams. Testo atlikimo procesas turėtų būti struktūruotas taip, kad vartotojai galėtų lengvai suprasti ir atlikti visus žingsnius, judėdami intuityviai ir be papildomų pastangų. Tai padės užtikrinti, kad naudotojai jaustųsi užtikrintai ir patogiai, atlikdami savo užduotis.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Testo pildymo laikas</b>                    | <p>Testas turi būti suprojektuotas taip, kad vidutinis kliento pildymo laikas neviršytų 30–45 minučių, užtikrinant patogumą ir išlaikant dėmesio koncentraciją</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Administravimo paprastumas ir patogumas</b> | <p>Testo sistema (platforma) turi būti paprasta ir aiški, kad administratoriai, vartotojai ir konsultantai galėtų lengvai atlikti kasdienes užduotis. Pagrindinės funkcijos turi būti patogiai pasiekiamos, o prireikus turi būti prieinama pagalba ir</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Saugumas ir duomenų apsauga</b> | dokumentacija.<br><br>Sistema turi užtikrinti duomenų saugumą, šifruotą perdavimą ir prieigos kontrolę, atitinkančią GDPR ir kitus duomenų apsaugos reikalavimus, siekiant apsaugoti asmeninę informaciją ir privatumą.                     |
| <b>Palaikymas ir atnaujinimai</b>  | Sistema turi užtikrinti galimybę visiems vartotojams gauti techninę pagalbą ir būti reguliariai atnaujinama, kad išliktų stabili, saugi ir pritaikyta naujoms funkcijoms.                                                                   |
| <b>Suderinamumas</b>               | Sistema turi veikti pagrindinėse operacinėse sistemose ir naršyklėse (pvz., Chrome, Firefox, Safari, Edge) bei būti pritaikyta kompiuteriams, planšetėms ir mobiliems įrenginiams, kad vartotojai galėtų ja naudotis patogiai ir lanksčiai. |

**Galimi papildomi techniniai reikalavimai.** Papildomų techninių reikalavimų tikslas – užtikrinti, kad sistema ne tik atliktų pagrindines funkcijas, bet ir veiktų patikimai įvairiomis sąlygomis. Šie reikalavimai padeda sumažinti duomenų praradimo ir veikimo trikdžių riziką, užtikrina greitą reagavimą į galimus sutrikimus bei padidina saugumo lygį. Taip pat jie suteikia sistemai galimybę augti ir prisitaikyti prie didesnio vartotojų skaičiaus, o atnaujinimai be prastovų leidžia naudotojams dirbti nenutrūkstamai.

4.2.2.2 lentelė

#### **Galimi papildomi techniniai reikalavimai sistemos veikimo užtikrinimo rodikliams**

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Automatinis duomenų atsarginis kopijavimas</b>                | Sistema turi automatiškai kurti atsargines duomenų kopijas nustatytais intervalais (pvz., kartą per dieną), kad sumažintų duomenų praradimo riziką gedimų ar trikdžių atvejais. Atsarginės kopijos turi būti lengvai atkuriamos praradimo atveju.                      |
| <b>Prieinamumo stebėjimas ir greitas reagavimas į sutrikimus</b> | Norint užtikrinti sklandų sistemos veikimą, tiekėjas privalo nuolat stebėti sistemos prieinamumą ir reaguoti į sutrikimus per nustatytą laiką. Esant kritiniams trikdžiams, problemos turi būti išsprendžiamos per 2 valandas nuo pranešimo gavimo.                    |
| <b>Atnaujinimai be prastovų</b>                                  | Kad vartotojai galėtų naudotis sistema be pertrūkių, sistema turi būti sukurta taip, kad reguliariai atliekami atnaujinimai netrukdytų naudotojų darbui ir neblokotų prieigos.                                                                                         |
| <b>Duomenų archyvavimas</b>                                      | Sistema turi suteikti galimybę archyvuoti senus duomenis pagal galiojančius teisės aktus ir organizacijos reikalavimus. Tokiu būdu senesni duomenys gali būti saugiai perkelti į archyvą arba pašalinami, laikantis duomenų apsaugos taisyklių.                        |
| <b>Vartotojų autentifikavimo ir autorizacijos reikalavimai</b>   | Siekiant užtikrinti saugią prieigą prie sistemos, autentifikavimo ir autorizacijos sistema turi būti patikima ir naudoti dviejų veiksnių autentifikavimą. Tai padės apsaugoti jautrią informaciją ir užtikrins saugų prisijungimą konsultantams bei administratoriams. |

Priede Nr. 3 pateikiamas potencialių asmenybės vertinimo instrumentų tiekėjų sąrašas.

### 4.3. IKT priemonės

Užsienio šalių patirtis rodo, kad DI įrankiai vis dažniau yra naudojami suaugusiųjų karjeros konsultavime.

Norint tinkamai įvertinti DI sprendimų pritaikymą nuotoliniame karjeros konsultavime, svarbu nustatyti konsultavimo procesus ar etapus, kuriuose DI galėtų būti naudingas.

#### 4.3.1. Dirbtinis intelektas ir juo paremti įrankiai

Dirbtinis intelektas (DI) tampa svarbiu instrumentu visuomenės skaitmeninės transformacijos procese. *Lietuvos dirbtinio intelekto strategijoje* (2018) dirbtinis intelektas apibrėžiamas kaip sistemos, kurios demonstruoja protingą ir sumanų elgesį, analizuodamos savo aplinką ir darydamos gana savarankiškus sprendimus tikslui pasiekti.

Dirbtinio intelekto sistemos gali būti grindžiamos vien tik programine įranga ir:

- galinčios veikti virtualiajame pasaulyje (pvz., balso sintezatoriai, vaizdo analizės programinė įranga, paieškos sistemos, kalbos ir veido atpažinimo sistemos)
- arba gali būti integruotos techninėje įrangoje (pvz., pažangiuose robotuose, savaeigėse transporto priemonėse, bepiločiuose orlaiviuose ir pan.).

DI turi potencialą sukelti didelius socialinius ir ekonominius pokyčius. Technologijų panaudojimo būdų ieško ir juos taiko tiek verslas, tiek ir viešasis sektorius. Naujos technologijos gali lemti ir darbo rinkos restruktūrizavimą,

Paieškos sistemos, skaitmeniniai asmeniniai padėjėjai, išmanieji namai, miestų ir infrastruktūrų stebėseną, automatiniai automobilių jutikliai – tai vos keli pavyzdžiai, kaip DI keičia pagrindines žmogaus gyvenimo ir veiklos sritis.

#### 4.3.2. Dirbtinio intelekto panaudojimas Lietuvos kontekste

##### 4.3.2.1. DI panaudojimas Lietuvos įmonėse ir viešajame sektoriuje

2014–2022 m. skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekse (DESI) apibendrinti Europos skaitmeninės veiklos rezultatų rodikliai ir stebima ES šalių pažanga. Pagal 2022 m. duomenis, Lietuva dvigubai atsilieka nuo ES vidurkio DI naudojime įmonėse (4 proc. prieš 8 proc.). 2023 m. duomenimis, DI naudojimą taiko 4,9 proc. Lietuvos įmonių, daugiausia – didelės įmonės. Mažesnėse įmonėse svarbūs rašytinės kalbos analizės įrankiai. 7,6 proc. įmonių svarstė DI naudojimą, bet pagrindinės kliūtys buvo per didelės sąnaudos, kompetencijų stoka ir teisinis neapibrėžtumas.

Statistikos departamento duomenimis, 2023 m. pradžioje 4,9 proc. įmonių naudojo dirbtinio intelekto (DI) technologijas. 2,3 proc. įmonių naudojo rašytinės kalbos analizę, 1,4 proc. – sakytinės kalbos keitimą kompiuterio skaitomu formatu, 1,3 proc. – rašytinės ar sakytinės kalbos generavimą, 1,4 proc. – objektų ir asmenų atpažinimą pagal atvaizdus, 1,3 proc. – mašinų mokymąsi, 2,4 proc. – darbo procesų automatizavimą, 0,5 proc. – aplinkos stebėjimu pagrįstus automatizuotus sprendimus sudarant sąlygas mašinų fiziniam judėjimui.

DI programinė įranga ar sistemos dažniausiai naudojamos moksliniams tyrimams ir eksperimentinei plėtrai (MTEP) arba inovacijų veiklai (1,2 proc.), verslo administravimo procesams organizuoti (1,1 proc.) ir IT saugai užtikrinti (1,1 proc.).

2024 metais šis skaičius išaugo iki 8,8 proc.

4.3.2.1.1 lentelė

**Įmonės, naudojantys dirbtinio intelekto technologijas ir naudojimo tikslai | proc.**

|                                  |                                                                                                 | 2021 | 2023 | 2024  |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|
| Iš viso pagal darbuotojų skaičių | Visos dirbtinio intelekto technologijos                                                         | 4,5  | 4,9  | 8,8 * |
|                                  | Rašytinės kalbos analizė                                                                        | 1,6  | 2,3  | 6,3 * |
|                                  | Sakytinės kalbos keitimas kompiuterio skaitomu formatu                                          | 0,8  | 1,4  | 2,8 * |
|                                  | Rašytinės ar sakytinės kalbos generavimas                                                       | 0,9  | 1,3  | 3,6 * |
|                                  | Objektų ar asmenų atpažinimas pagal atvaizdus                                                   | 1,5  | 1,4  | 2,6 * |
|                                  | Mašinų mokymasis duomenų analizei                                                               | 1,2  | 1,3  | 2,8 * |
|                                  | Įvairių darbo procesų automatizavimas                                                           | 2,3  | 2,4  | 4,4 * |
|                                  | Aplinkos stebėjimu pagrįsti automatizuoti sprendimai sudarant sąlygas mašinų fiziniam judėjimui | 0,9  | 0,5  | 1,4 * |

Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Specialiųjų simbolių paaiškinimas:

| - duomenys nepalyginami, nutrūkusi laiko eilutė

\* - išankstiniai duomenys

Dirbtinio intelekto technologija paremti įrankiai sparčiai skverbiasi į daugelį gyvenimo sričių, tarp jų ir viešasis sektorius.

Dirbtinio intelekto (DI) naudojimo sritis nuolat plečiasi, prisitaikant prie įvairių sektorių poreikių: sveikatos priežiūra, finansai, transportas, gamyba, rinkodara, klientų aptarnavimas ir švietimas. Jame pasinaudojant įvairiais DI įrankiais atsiranda personalizuotas mokymas, palengvinamas studentų pasiekimų stebėjimas.

**Klientų aptarnavimo srityje** dirbtinio intelekto valdomi virtualūs asistentai ir pokalbių robotai pagerina aptarnavimą, suteikdami greitus ir tikslius atsakymus į klientų užklausas bet kuriuo paros metu. Skambučių centro automatizacija prisidėjo prie didesnio efektyvumo, o nuotaikų analizė leidžia įmonėms geriau suvokti klientų emocijas ir tinkamai prisitaikyti prie jų nuotaikų atsakant.

Inovatyvių technologijų pritaikymas viešajame sektoriuje yra neatsiejamas tiek viešojo sektoriaus darbuotojų, tiek ir piliečių lūkestis. Inovacijos gali pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, taupyti kaštus, spręsti įvairias socialines problemas. Dėl šios priežasties Inovacijų agentūra vykdo veiksmo „GovTech sprendimų skatinimas“ įgyvendinimą. Šis veiksmas – tai galimybė viešojo sektoriaus institucijoms gauti finansavimą GovTech sprendimo įsigijimui ar testavimui bei įgyti patirties inovatyvių technologijų srityje. Inovacijų agentūra pakvietė Lietuvos viešojo sektoriaus

institucijas pateikti turimą iššūkį ir gauti finansavimą GovTech sprendimo bandomosios versijos sukūrimui ar testavimui.

Pateikiant savo iššūkį, kuris galėtų būti išspręstas pasitelkiant technologinį sprendimą, nebūtina žinoti, kokia technologija įstaigai reikalinga – į šį klausimą geriausiai atsako inovacijų rinkoje dirbantys startuoliai ar verslai. Su GovTech laboratorija suteikia galimybę išmėginti inovatyvų sprendimą ir pasisemti geriausių, sumaniausių idėjų iš srities ekspertų (plačiau apie iniciatyvą <https://govtechlab.lt>).

DI neabejotinai gali padėti didinti viešojo sektoriaus veiklos efektyvumą, tad svarbu ieškoti būdų, kaip saugiai integruoti šią technologiją į institucijų procesus, siekiant pozityvaus poveikio. Viena iš keleto Inovacijų agentūros „GovTech“ laboratorijos įgyvendinamų struktūruotų eksperimentavimo programų „GovTech smėliadėžė“ skirta besivystančių technologijų, tokių kaip dirbtinis intelektas, biometriniai duomenys, virtuali realybė, didieji duomenys išbandymui viešajame sektoriuje.

Programoje fokusuojamasi į vienos svarbiausių šiandienos technologijų – dirbtinio intelekto – įveiklinimą. Čia dalyvaujančios institucijos išbando DI technologijas viešojo sektoriaus institucijose bei aiškinasi, kokių pokyčių reikia norint pilnai išnaudoti jų suteikiamas galimybes. Programos dalyviai kartu su „GovTech“ laboratorijos komanda ir ekspertais taip pat mąsto apie ateityje laukiančius iššūkius diegiant vartotojų poreikius atliepiančius produktus ir paslaugas bei jų sprendimo būdus. Įvertinus pilotinės „GovTech smėliadėžės“ rezultatus, 2024 m. pabaigoje planuojama priimti sprendimą dėl programos įgyvendinimo kitais metais.

Programoje dalyvaujančios institucijos atrinktos atviro konkurso būdu. Jos spręs su piliečių aptarnavimu, procesų tobulinimu bei duomenų analize susijusius iššūkius. LR Vyriausybės kanceliarija testuos sprendimą, skirtą ateities įžvalgų rengimui. Jis gali padėti įvertinti Lietuvai ateityje atsiversiančias galimybes ir rizikas, su kuriomis šalis gali susidurti. Toks įrankis leistų geriau pasiruošti šioms galimybėms ir rizikoms. LR konkurencijos taryba išbandys produktą, skirtą įmonių kartelinių susitarimų identifikavimui.

Dirbtinio intelekto technologija paremtus sprendimus programoje taip pat testuos Nidos kultūros ir turizmo informacijos centras „Agila“, Registrų centras, Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Klaipėdos ligoninė, Šeškinės poliklinika, Klaipėdos universiteto ligoninė, viešoji įstaiga „Ekoagros“, Vyriausybės strateginės analizės centras, Muitinės departamentas ir Lietuvos kultūros taryba.

Higienos institutas diegs įrankį, kuris gali prisidėti prie savižudybių prevencijos tikrindamas žiniasklaidoje skelbiamą turinį.

Programoje dalyvauja ir Lietuvos neformaliojo švietimo agentūra, kuri dirbtinio intelekto pagalba bandys edukaciniais tikslais simuliuoti darbo pokalbius ir taip stiprinti mokinių pasirėngimą ateities karjerai.

#### **4.3.2.2. Dirbtinis intelektas Lietuvos švietime**

Kadangi DI vis labiau integruojamas į įvairius sektorius, švietimas yra ta sritis, kurioje DI įrankiai diegiami ir kurios vienas pagrindinių tikslų - ugdomoji funkcija, mat vyksta tyrimai ir formuojamas bendras supratimas apie DI pagrindinius veikimo principus, galimybes ir ribojimus.

Atsižvelgiant į laikmečio reikalavimus, svarbu, jog visų sričių darbuotojai būtų pasirengę dirbti su DI, turėdami atitinkamus įgūdžius ir žinias. Be to, svarbu ugdyti visuomenę atpažinti ir apsisaugoti nuo galimų DI neigiamų padarinių. Siekiant šių tikslų, yra peržiūrimi švietimo prioritetai, atnaujinamas mokymo turinys, ir toliau turėtų nuolat būti investuojama į infrastruktūrą ir mokytojų kvalifikacijos tobulinimą. Švietimas apima ne tik techninių įgūdžių ugdymą DI technologijoms kurti ir diegti, bet ir emocinio raštingumo, gebėjimo mokytis, atsakingumo, lankstaus mąstymo ugdymą.

2023 m. pristatytoje darbo rinkos tyrimo ataskaitoje „Dirbtinis intelektas: įgūdžių problematika Lietuvoje“ (2023) rašoma, kad atlikta Bendrojo ugdymo bendrųjų programų analizė rodo, jog DI pradiniam ugdyme nėra įtrauktas, taip pat nėra profesinio mokymo programų, tiesiogiai besisiejančių su DI tema. Aukštojo mokslo lygmeniu Lietuvoje rastos keturios DI specialistams rengti skirtos studijų programos: DI, DI informatika, DI sistemos ir Taikomasis DI. Tačiau yra gana daug programų, į kurių turinį įtrauktas DI mokymas. Pavyzdžiui, informatikos mokslų studijų kryptyje tokios programos sudaro 41 proc., matematikos – 22 proc., žemės ūkio – 5 proc. O vertinant darbdavių organizuojamus mokymus pastebima, kad Lietuvos įmonės į darbuotojų informacinių technologijų mokymus investuoja mažiau, palyginti su ES vidurkiu (2020 m. atitinkamai 14 ir 20 proc.)

2022 metais Nacionalinė švietimo agentūra (NŠA) pradėjo įgyvendinti projektą „Skaitmeninė švietimo transformacija („EdTech“)\”, skirtą skatinti švietimo inovacijų, grįstų skaitmeninėmis technologijomis, diegimą švietimo sektoriuje, sudarant sąlygas inovacijoms kurti ir bandyti ugdymo įstaigose, konsultacijoms teikti pasitelkiant technologijų žinių turinčius ir su sukurtomis priemonėmis gebančius dirbti mokytojus inovatorius ir ekspertus, kurie teiks pagalbą švietimo įstaigoms ir pedagogams, susiduriantiems su sunkumais naudojantis technologijomis ir skaitmeniniais ištekliais.

#### **4.3.2.3. Profesinio orientavimo paslaugos Lietuvoje ir technologijų panaudojimas**

Lietuvoje profesinio orientavimo paslaugas teikia įvairios institucijos ir organizacijos, kurios padeda mokiniams, studentams, darbo ieškantiems asmenims ir kitiems gyventojams planuoti savo karjerą, pasirinkti profesiją ar švietimo kryptį, tačiau nėra vienos sistemos orientuotos į suaugusiuosius, neišskiriant ar asmuo yra studentas ar bedarbis.

*Ugdymo karjerai paslaugų virtualios aplinkos koncepcijoje* (2021) apžvelgta šalies švietimo įstaigų svetainių situacija. Analizėje nustatyta, kad svetainės labiausiai orientuotos į labai konkrečią tikslinę grupę – esamus bei potencialius mokinius ir studentus. Atskiros suaugusiųjų tikslinės grupės nėra.

Apžvelgus Lietuvos švietimo įstaigų tinklalapius ir juose sudaromas prielaidas ugdytis karjeros kompetencijas bei gauti karjeros konsultavimo ir kitas paslaugas, pastebėta, kad daugiausiai dėmesio skiriama pasyviai informacijos teikimui (pateikiama informacija apie studijų programas, įsidarbinimo galimybes ir pan.) ir susidomėjusių asmenų konsultacijai apie švietimo įstaigos siūlomas galimybes.

Kaip matyti 4.3.2.3.1 lentelėje, yra, tačiau vis dar trūksta interaktyvių savęs pažinimo, karjeros planavimo, su karjera susijusių sprendimų įsivertinimo, profesionalaus kompetencijų aplanko formavimo, pasirengimo darbo pokalbiams ir adaptacijai darbo aplinkoje įrankių.

## Skirtingo lygmens IKT įrankių naudojimas virtualiose karjeros platformose Lietuvoje

| IKT įrankių lygiai                                                                                             | IKT įrankiai                                          | <a href="http://w ww.eur oguidan ce.lt/">http://w ww.eur oguidan ce.lt/</a> | <a href="https:// www.ai kos.sm m.lt/">https:// www.ai kos.sm m.lt/</a> | <a href="https://b akalaura s.lamab .se.it/">https://b akalaura s.lamab .se.it/</a> | <a href="https://k arjera.lt/">https://k arjera.lt/</a> | <a href="https:// www.k urstoti.lt/">https:// www.k urstoti.lt/</a> | <a href="http://w ww.fox. lt/">http://w ww.fox. lt/</a> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. Karjeros informacijos išteklių ir jų sklaida                                                                | Duomenų bazės (Karjeros profiliai, studijų programos) |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Metodinė medžiaga mokytojams                          |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Ryšys su kitomis platformomis (UŽT, ŠMM, kt.)         |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
| 2. Virtualios automatinės interakcijos, padedančios tyrinėti save ir karjeros galimybes, tradiciniai patarimai | Registracija ir asmeninės informacijos saugojimas     |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | ePortfolio                                            |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Interaktyvūs diagnostiniai testai                     |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Pasirinkimų palyginimo įrankiai                       |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Interaktyvūs planavimo įrankiai                       |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | „Quizizz“                                             |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Vaizdo žaidimai, simuliacijos                         |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Interaktyvūs žemėlapiai                               |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
| 3. Komunikacijos įrankiai, tinklaveikos palaikymas                                                             | Virtualus „Karjerometras“                             |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Pokalbio langas komunikacijai su konsultantu          |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Diskusijų forumas                                     |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Dalijimosi socialiniuose tinkluose galimybė           |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |
|                                                                                                                | Mobilioji programėlė                                  |                                                                             |                                                                         |                                                                                     |                                                         |                                                                     |                                                         |

Šaltinis: Ugdymo karjerai paslaugų virtualios aplinkos koncepcija (2021)

**DI kaip priemonė darbo pokalbiui simuliuoti.** Visgi ir profesinio orientavimo srityje Lietuvoje yra žengti pirmieji žingsniai, siekiant pasitelkti dirbtinio intelekto įrankius. Jau minėtoje „GovTech“ programoje dalyvauja ir Lietuvos neformaliojo švietimo agentūra (LINEŠA), kuri, naudodamasi dirbtinio intelekto priemonėmis, siekia edukaciniais tikslais simuliuoti darbo pokalbius ir taip stiprinti mokinių pasirengimą ateities karjerai.

LINEŠA 2024 m. spalio mėnesį pradėjo testuoti DI technologija grįstą MUKIS darbo pokalbių simuliacijos įrankį. Naudodamiesi juo, mokiniai simuliuos realius darbo pokalbius ir šitaip stiprins savo pasirengimą būsimai karjerai.

Idėja įrankiui kilo pastebėjus, kad mokyklose trūksta individualizuotų skaitmeninių karjeros paslaugų. Karjeros specialistai skundžiasi, jog trūksta nemokamų skaitmeninių darbo ir profesijų pasaulio pažinimo įrankių, tinkamų darbui su mokiniais, jie neturi pakankamai inovatyvių priemonių, kurios padėtų mokinius ruošti ateities karjerai.

Į vystomą ugdymo karjerai platformą MUKIS numatyta įdiegti darbo pokalbio simuliacijos įrankį, skirtą 9–12 klasių moksleiviams, kuris padėtų jauniems žmonėms planuoti savo karjerą, imituojant darbo paieškos procesą ir greitai gaunant grįžtamąjį ryšį iš savo mokyklos karjeros specialisto.

Darbo pokalbių simuliacijos įrankis skirtas padėti mokiniams suprasti, kas yra darbo pokalbis, kaip reikia jam pasiruošti, kokia darbo pokalbio struktūra, kaip reikia jį pradėti ir užbaigti, kaip atlikti savirefleksiją jam pasibaigus.

Naujo tipo užduotys - 10 pokalbio dėl darbo ar studijų simuliacijų – padės mokiniams suprasti, kaip vyksta pokalbiai su potencialiais darbdaviais ir kaip reikia jiems pasiruošti

DI technologija grįstą darbo pokalbių simuliacijos įrankį į MUKIS platformą įdiegė konkursą laimėjusi UAB „Dizaino kryptis“. Projektą „Darbo pokalbio simuliacijos įrankio testavimas“ LINEŠA vykdo pagal sutartį su VŠĮ Inovacijų agentūra.

MUKIS platformoje užsiregistravę karjeros specialistai, mokiniai ir jų tėvai (globėjai, rūpintojai) gali gauti įvairiapusę pagalbą ir konsultacijas karjeros klausimais, susipažinti su šalies profesinio orientavimo sistema, aktualiomis šios srities naujienomis. Per metus MUKIS sistemoje apsilankė daugiau kaip 70 000 vartotojų. Sprendimas yra aktualus visoms Lietuvos bendrojo ugdymo mokykloms, profesinio mokymo įstaigoms, visiems 9–12 kl. mokiniams, kurių Lietuvoje yra daugiau kaip 100 000, bei mokinių tėvams.

Baigti darbo pokalbių simuliacijos DI įrankio testavimą ir parengti testavimo išvadas planuojama iki 2024 m. lapkričio pabaigos. Jei įrankis pasiteisins, LINEŠA ieškos papildomo finansavimo, kad juo galėtų naudotis visi šalies mokiniai, norintys praktikuotis dalyvauti darbo pokalbiuose.

Darbo pokalbių simuliacijos įrankis gali būti pritaikomas ir suaugusiųjų švietimo platformose, bendrojo ir aukštojo mokslo ugdymo įstaigose.

#### **4.3.3. Pasaulio šalių patirtys DI panaudojimui SKK paslaugoms**

Užsienio šalių patirtis rodo, kad DI įrankiai vis dažniau yra naudojami suaugusiųjų karjeros konsultavime. Norint tinkamai įvertinti DI sprendimų pritaikymą nuotoliniame karjeros konsultavime, svarbu nustatyti konsultavimo procesus ar etapus, kuriuose DI galėtų būti naudingas. Nors karjeros konsultavimo procesai gali skirtis priklausomai nuo individualių poreikių analizuodami kitų šalių patirtį galime pastebėti panaudojimo tendencijas.

Žemiau pateikiama informacija apie Šiaurės ir Baltijos šalių portalus. Taip pat apžvelgti pasauliniai pavyzdžiai: Šveicarijos, Australijos, Singapūro, Kanados, Jungtinės Karalystės.

4.3.3.1 lentelėje koncentruotai pateikiama informacija apie skirtingų šalių švietimo ir karjeros portalų tikslines auditorijas, populiariausias paslaugas ir dirbtinio intelekto (DI) naudojimą, bendradarbiavimą ir ateities plėtros planus.



Karjeros konsultavimo paslaugas teikiančių portalų charakteristikos skaitmenizavimo požiūriu:  
pasaulio šalių patirtys

| Šalis / Portalas                        | Tikslinė auditorija                            | Populiariausios paslaugos                                | DI naudojimas                                      | Skaitmeniniai sprendimai                                                                   | Ateities plėtros planai                          |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Danija - eVejlledning                   | Jaunimas, suaugusieji, įmonės                  | Konsultacijos telefonu, el. paštu, vaizdo įrašai         | Nenaudojamas                                       | Vaizdo konsultacijos, skaitmeniniai pristatymai                                            | Naujas dizainas, atnaujinti straipsniai          |
| Danija - UddannelsesGuiden              | Jauni asmenys, suaugusieji, profesionalai      | Švietimo programų aprašymai, savitarnos priemonės        | Naudojamas redakcijos darbo efektyvumui didinti    | Adgangskortet (priėmimo galimybių įrankis), Jobkompasset (darbo rinkos apžvalga)           | Naujas dizainas, atnaujinti straipsniai          |
| Norvegija - utdanning.no                | Mokiniai, studentai, suaugusieji               | Profesijų aprašymai, švietimo programų duomenų bazė      | Nenaudojamas,                                      | Find Apprenticeship (pameistrystės paieška), profesijų aprašymai                           | Papildomos priemonės darbo rinkos poreikiams     |
| Norvegija - Karriereveiledning.no       | Visi gyventojai                                | Karjeros konsultacijos, savitarnos įrankiai              | Motyvacinio laiško generatorius, interviu treneris | Skaitmeniniai įrankiai: motyvacinio laiško generatorius, interviu treneris                 | Turinio kūrimas naujoms grupėms, DI integravimas |
| Suomija - Opintopolku                   | Įvairaus amžiaus besimokantieji                | Švietimo pasiūla, centralizuota paraiškų teikimo sistema | Nenaudojamas                                       | Centralizuota paraiškų sistema, "My Studyinfo" paslauga                                    | Atnaujinti platformą                             |
| Suomija - Skaitmeninių paslaugų paketas | Besimokantieji                                 | Skaitmeninės paslaugos mokymuisi ir karjerai             | Planuojama naudoti                                 | Paslaugos tęstiniam mokymuisi, kompetencijų tobulinimo įrankiai                            | Naujos skaitmeninės paslaugos                    |
| Švedija - studeranu.se                  | Aukštąjį išsilavinimą įgyti siekiantys asmenys | Studijų pasirinkimo vadovas, savitarnos įrankiai         | Nenaudojamas                                       | Hitta och jämför- utbildningar (studijų paieška ir palyginimas), priėmimo statistika       | Informacijos apie darbo rinką stiprinimas        |
| Švedija - Utbildningsguiden             | Mokiniai, tėvai, konsultantai                  | Švietimo sistemos aprašymai, konsultacijos               | Nenaudojamas                                       | Behörighetsvisaren (priėmimo galimybių įrankis), Hitta och jämför skolor (mokyklų paieška) | Nauji įrankiai, bendradarbiavimo stiprinimas     |
| Islandija - NÆSTASKREF                  | Mokiniai, suaugusieji                          | Studijų ir profesijų aprašymai                           | Nenaudojamas                                       | Skaitmeniniai įrankiai karjeros planavimui                                                 | Naujos interaktyvios priemonės                   |
| Faroe Salos - yrkisdepilin              | Būsimieji pameistrai, mokiniai                 | Profesinio mokymo duomenų bazė, konsultacijos            | Nenaudojamas                                       | Skaitmeniniai įrankiai profesiniam mokymuisi                                               | Profesinio mokymo priemonių kūrimas              |
| Grenlandija - AQQU.GL                   | Konsultantai, besimokantieji                   | Konsultacijos, mokymai, seminarai                        | Nenaudojamas                                       | Skaitmeniniai mokymai ir seminarai konsultantams                                           | Rekomendacijų portalo plėtra                     |
| Estija - Įgūdžių kompasas               | Asmenys, keičiantys karjerą                    | Įgūdžių registras, savęs vertinimo įrankiai              | Planuojama naudoti                                 | Įgūdžių vertinimo įrankiai, įgūdžių registro kūrimas                                       | Kompetencijų profilių kūrimas                    |
| Estija - MINUKARJÄÄR                    | Mokiniai, suaugusieji, tėvai, mokytojai        | Karjeros planavimo priemonės, testai, vaizdo įrašai      | Nenaudojamas                                       | Karjeros planavimo testai, profesijų aprašymai, vaizdo įrašai                              | Nauji įrankiai, daugiau kalbų                    |

| Šalis / Portalas                | Tikslinė auditorija                     | Populiariausios paslaugos                                          | DI naudojimas                                                                 | Skaitmeniniai sprendimai                           | Ateities plėtros planai                                                              |
|---------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Latvija - Profesiju Pasaule     | Mokyklinio amžiaus jaunuoliai, mokiniai | Profesijų aprašymai, internetiniai žaidimai                        | Nenaudojamas                                                                  | Karjeros pažinimo žaidimai, profesijų aprašymai    | Naujų informacijos šaltinių kūrimas                                                  |
| Latvija - NIID.LV               | Jaunuoliai, studentai, suaugusieji      | Mokymosi galimybių duomenų bazė, testai                            | Nenaudojamas                                                                  | Skaitmeniniai testai ir konsultavimo paslaugos     | Naujų informacijos šaltinių kūrimas                                                  |
| Lietuva - MUKIS                 | Mokiniai, studentai                     | Karjeros planavimas, profesinio orientavimo ištekliai              | Nenaudojamas                                                                  |                                                    | Nauji įrankiai, daugiau išteklių                                                     |
| Šveicarija / KomposyT           | Jaunimas, suaugusieji                   | Profesijų ir švietimo galimybių tyrimas, savęs vertinimo priemonės | AI naudojamas vartotojų duomenų analizėje ir personalizuotose rekomendacijose | Interaktyvios svetainės, mobiliosios programos, VR | Plėtoti DI funkcionalumą, stiprinti VR įrankių naudojimą mokymuisi ir orientavimuisi |
| Australija MyFuture             | Jaunimas                                | Karjeros planavimas, profesijų tyrimas                             | Chatbot'ai, personalizuota pagalba                                            | Mobiliosios programėlės, VR                        | Integruoti dar daugiau DI sprendimų, plėsti VR programų asortimentą                  |
| Singapūras MySkillsFuture       | Suaugusieji, jaunimas                   | Mokymų ir kursų paieška, įgūdžių vertinimas                        | Užsiėmimų rekomendacijos                                                      | Online kursai, duomenų analitika                   | Plėsti asmeninių duomenų naudojimą su blockchain technologija                        |
| Jungtinė Karalystė - CareerChat | Jaunimas, bedarbiai                     | Karjeros konsultacijos, CV sudarymas                               | AI pokalbių robotai                                                           | Chatbot'ai, interaktyvūs įrankiai                  | Didinti DI įrankių panaudojimą, tobulinti mobiliojo ryšio paslaugas                  |
| Kanada - LMiC                   | Darbo ieškantys asmenys                 | Darbo rinkos informacija, profesinė orientacija                    | Duomenų analizė, prognozavimas                                                | Duomenų bazės, informacijos portalai               | Toliau vystyti big data analizės įrankius, stiprinti DI taikymą                      |

Šaltiniai:

CATALOGUE FOR NORDIC-BALTIC PORTAL DESCRIPTIONS

„Career e-guidance and tools online“

Digitalising career guidance services – Policy guidance note, International Labour Organization 2021

Ši duomenų analizė atskleidžia bendrą tendenciją Šiaurės ir Baltijos šalių, taip pat kitų pasaulio regionų karjeros planavimo ir švietimo sistemų skaitmeniniuose sprendimuose bei dirbtinio intelekto panaudojime. Apžvelgus kitų užsienio valstybių patirtį, galima pastebėti šiuos svarbius aspektus:

1. **Tikslinė auditorija ir populiariausios paslaugos:** Daugumoje šalių tikslinė auditorija apima įvairaus amžiaus žmones, nuo jaunimo iki suaugusiųjų ir profesionalų. Populiariausios paslaugos yra karjeros konsultacijos, švietimo programų ir profesijų aprašymai, taip pat savitarnos priemonės. Pavyzdžiui, Danija, Norvegija ir Suomija siūlo

įvairias paslaugas, susijusias su mokymusi ir karjeros planavimu, o Latvija kol kas labiau orientuojasi į mokyklinio amžiaus jaunimą, Lietuva suaugusiems specializuotas paslaugas teiks artimiausiu.

2. **Dirbtinio intelekto (DI) naudojimas:** DI naudojimas vis dar yra ribotas daugumoje šalių. Išimtis yra Kanada, Jungtinė Karalystė ir Australija, kurios taiko DI chatbot'us, duomenų analizę ir prognozavimą. Suomija ir Estija planuoja naudoti DI netolimoje ateityje. Kiti suaugusiųjų profesiniam orientavimui skirti portalai, pvz., „UddannelsesGuiden“ (Danija) ir „Karriereveiledning.no“ (Norvegija), naudoja DI siekdami padidinti redakcinio darbo efektyvumą ar personalizuoti konsultacijas, t.y. efektyvinant konsultantų darbą.

3. **Skaitmeniniai sprendimai:** Visos šalys taiko įvairius skaitmeninius sprendimus, nuo vaizdo konsultacijų iki interaktyvių svetainių ir mobiliųjų programėlių. Tokios platformos kaip „Adgangskortet“ (Danija) arba „Find Apprenticeship“ (Norvegija) padeda vartotojams rasti priėmimo mokymuisi galimybes ir darbo rinkos informaciją.

4. **Ateities plėtros planai:** Daugelis šalių planuoja plėsti savo DI ir skaitmeninių įrankių naudojimą. Pavyzdžiui, Estija planuoja kurti kompetencijų profilius, o Danija ir Norvegija planuoja atnaujinti platformų dizainą ir pridėti naujų įrankių. Šveicarija, Australija ir Singapūras akcentuoja virtualios realybės (VR) technologijų integraciją į ateities planus.

#### Pastebėjimai:

- **DI naudojimas profesinio orientavimo sistemose** vis dar yra ribotas, bet pastebimas augimo potencialas – daugelis šalių mini DI ateities planuose. Kelių valstybių suaugusių profesinio orientavimo sistemose jau naudojami DI įrankiai, o daugelis šalių planuoja juos integruoti ateityje.
- **Tikslumas.** Šiuo metu Norvegijos Utdanning.no savo veikloje nenaudoja DI technologijos, nors ir pripažįsta jos naudą. Taip yra daugiausia todėl, kad norint tikslumo, reikės daug pastangų sureguliuojant informaciją naudojant tik Norvegijos švietimo sistemai ir darbo rinkai aktualius duomenų šaltinius.
- **Saugumas.** DI panaudojimo kontekste svarbu ir tai, kad daugelis sistemų naudoja anonimiškas konfidencialias valstybių duomenų bazines. Šie duomenys negali būti bendrinami su patentuotu DI paslaugų teikėju (pvz., ChatGPT), todėl kuriant reikėtų naudoti įrankius veikiančius vietiniuose serveriuose.
- **Ateities plėtra** koncentruojasi į naujų technologijų, tokių kaip DI ir VR, integravimą bei skaitmeninių paslaugų plėtrą, kuriant inovatyvesnius ir interaktyvesnius karjeros ir švietimo sprendimus.

#### 4.3.4. DI naudojimo būdai karjeros konsultavime – nuo įrankio iki trenerio

S. Westman, J.Kauttonen, A. Klemetti, N. Korhonen, M. Manninen, A. Mononen, S. Niittymäki ir H. Paananen (2021) *IAFOR Journal of Education* žurnale straipsnyje „Dirbtinis intelektas karjeros konsultavimui – dabartiniai reikalavimai ir ateities perspektyvos“ pristatė savo tyrimo rezultatus apie tai, kaip dirbtinis intelektas (DI) gali būti pritaikytas karjeros konsultavimo kontekste, ypač aukštojo mokslo institucijose.

Straipsnyje išskirti galimi šiuo metu DI naudojimo modeliai karjeros konsultavimo srityje:

1. **DI kaip įrankis:** šiame režime DI naudojamas kaip pagalbinis įrankis, skirtas konkrečioms užduotims atlikti. Jis padeda žmonėms atlikti pavienes užduotis, tokias kaip darbo skelbimų analizė pagal nustatytą įgūdžių profilį. Tai DI naudojimo režimas, kuriame žmogus suteikia kontekstą DI rezultatams. Pavyzdžiui, naudojantis DI, studentai gali matyti darbo rinkos poreikius, kurie galėtų padėti kuriant mokymo programas.
2. **DI kaip asistentas:** šiuo režimu DI veikia kaip asistentas, palengvinantis žmonių atliekamas užduotis, pavyzdžiui, suderindamas susitikimus ar kuriant asmeninį studijų tvarkaraštį. Žmogus DI priskiria konkrečias užduotis ir patvirtina jo rezultatus. Šis modelis leidžia DI vykdyti tam tikras funkcijas savarankiškai, bet su žmogaus kontrolės elementu.
3. **DI kaip bendradarbis:** šiame lygyje DI dirba kartu su žmonėmis realiuoju laiku siekiant bendro tikslo. Pavyzdžiui, virtualus internetinis konsultantas gali veikti kartu su personalu, kad teiktų 24/7 paslaugas, derindamas automatinį silpnų signalų aptikimą su personalo intervencijomis, siekiant išvengti studijų nutraukimo atvejų. Čia DI vaidina kolektyvinio agento vaidmenį, veikiantį kartu su žmogumi.
4. **DI kaip treneris:** DI tampa ne tik pagalbininku, bet ir interaktyviu virtualiu treneriu, kuris ilgalaikėje perspektyvoje padeda studentams rinktis karjeros ir mokymosi kryptis. Šis režimas reikalauja simbiotinės arba dirbtinės agentūros tipo, kai DI kartu su žmogumi tobulina karjeros konsultavimo praktikas, remdamasis mokymosi rezultatais ir asmeniniais studentų pageidavimais.

## 5.

4.3.4.1 lentelėje apibūdinami skirtingi dirbtinio intelekto (DI) naudojimo būdai karjeros konsultavime – nuo įrankio iki trenerio – ir parodo, kaip kiekviename lygyje pasireiškia DI ir žmonių tarpusavio sąveika. Taip pat ji iliustruoja DI potencialą karjeros konsultavime, pabrėžiant DI ir žmogaus bendradarbiavimo svarbą, siekiant optimalių konsultavimo rezultatų. Autoriai siūlo, kad DI gali padidinti karjeros konsultavimo paslaugų prieinamumą ir veiksmingumą, tačiau reikalingas kruopštus žmogaus ir DI sąveikos planavimas, kad būtų užtikrintas etinis ir efektyvus DI pritaikymas karjeros konsultavimo srityje.

4.3.4.1 lentelė

Potencialūs dirbtinio intelekto (DI) naudojimo būdai karjeros konsultavime

| Režimas                     | Dirbtinio intelekto (DI) vaidmuo                                                                               | Žmogaus vaidmuo                                                      | Pavyzdžiai iš tyrimo                                                                                                                                                                                    | Atstovavimo tipas     |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>DI kaip treneris</b>     | DI veikia kaip interaktyvus virtualus karjeros treneris, vystantis karjeros konsultavimo praktikas ir procesus | Žmogus vadovauja DI ir duomenų aplinkos vystymui                     | Virtualus karjeros treneris padeda studentams rinktis karjeros ir švietimo kelius visą gyvenimą. Asmeninis mokymosi padėjėjas siūlo kompetencijų vystymo metodus pagal ankstesnį našumą ir pageidavimus | Simbiotinė / Dirbtinė |
| <b>DI kaip bendradarbis</b> | DI mokosi ir kartu su personalu realiuoju laiku atlieka karjeros konsultavimą                                  | Žmogus dirba su DI, mokydamas jį ir reguliariai tikrindamas jo darbą | Virtualus internetinis konsultantas teikia 24/7 konsultacijas kartu su personalu. Automatinis silpnų signalų aptikimas derinamas su personalo intervencijomis siekiant užkirsti kelią iškritimui        | Kolektyvinė           |

|                    |                                                                                                         |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |             |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| DI kaip asistentas | DI padeda žmonėms tam tikrose karjeros konsultavimo srityse su aiškiai apibrėžtais tikslais             | Žmogus paskiria užduotis DI ir vertina gautus rezultatus pagal situaciją | Virtualus asistentas suderina susitikimus tarp studentų ir personalo pagal poreikį. Išmanoji kalendoriaus programa kuria studijų tvarkaraštį pagal registracijas ir asmeninius pageidavimus                                            | Perduodanti |
| DI kaip įrankis    | DI naudojamas žmonių karjeros konsultavimo praktikoje atliekanti pavienes užduotis nustatytais tikslais | Žmogus naudoja DI įrankius ir kontekstualizuoja rezultatus               | Paieškos įrankis analizuoja darbo skelbimus pagal nustatytą įgūdžių profilį, skirtą darbo rekomendacijoms. Pradžios puslapis apima darbo rinkos duomenis, kad būtų analizuojami būsimi kompetencijų poreikiai kuriant mokymo programas | Asmeninė    |

4.

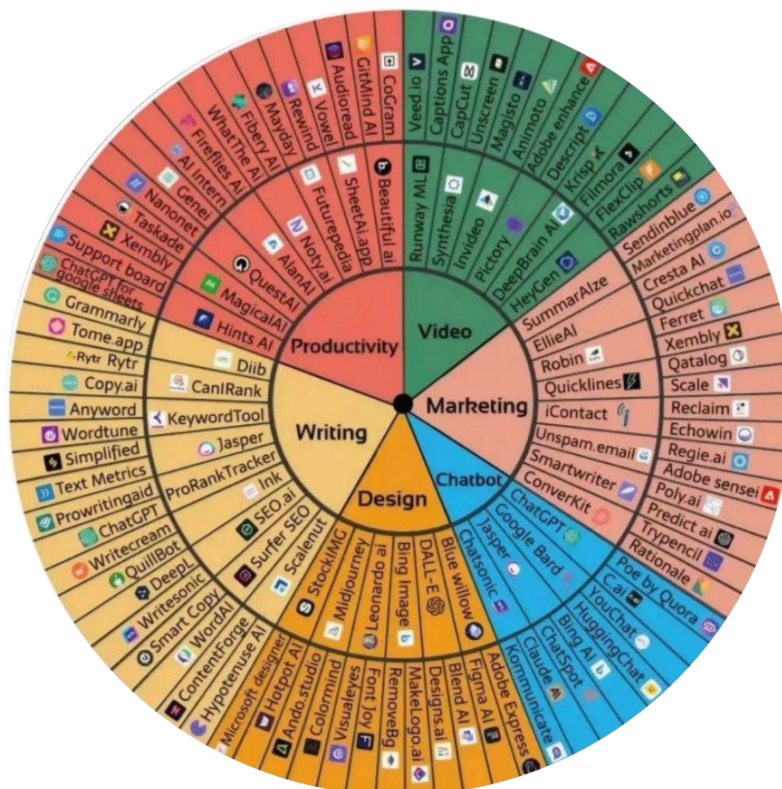
#### 4.3.5. DI įrankiai pagal funkcionalumą

DI tampa vis labiau integruojami mūsų kasdienybėje ir profesinėje veikloje – yra gausu DI paremtų sprendimų verslui, viešajam sektoriui, individualiems naudotojams įvairiose srityse.

Sparčiai daugėja DI įrankių, skirtų užduotims palengvinti ir efektyvinti šiose veiklos srityse (žr. 4.3.5.1 pav.):

- *Gamyba* – tai įrankiai, padedantys didinti darbo efektyvumą ir optimizuoti procesus.
- *Rašymas* – įrankiai kurie padeda kurti, redaguoti ir tobulinti tekstus.
- *Dizainas* – įrankiai, naudojamus grafinio ir vizualinio dizaino kūrimui.
- *Vaizdo įrašai* – įrankiai, skirti vaizdo įrašų kūrimui ir redagavimui.
- *Rinkodara* – įrankiai, padedantys vykdyti rinkodaros kampanijas, analizuoti auditoriją ir generuoti pardavimus skatinančius sprendimus.
- *Pokalbių robotai* (anglų k. “chatbot”) – įrankiai, kurie leidžia kurti pokalbių robotus, naudojamus klientų aptarnavimui ir komunikacijai automatizuoti.

Tarp interneto vartotojų populiari A.Doug (2023) diagrama padeda vizualiai atskirti ir lengvai suprasti įvairius DI įrankius pagal jų funkcionalumą ir pritaikymą. Renkantis tiekėją, galima naudotis schemeje nurodytų produktų pasiūla.



4.3.5.1 Pav. 120 DI įrankių, suskirstyti pagal funkcionalumą (Doug A., 2023)

Ši diagrama puikiai parodo, kaip jau dabar egzistuoja milžiniškas DI įrankių pasirinkimas. Jų įvairovė gelbsti įvairiose srityse – nuo kasdienės veiklos produktyvumo didinimo iki sudėtingesnių kūrybinių ar rinkodaros procesų.

Naudojant šiuos įrankius, galima optimizuoti darbą, automatizuoti pasikartojančias užduotis, generuoti idėjas, kurti vaizdinę medžiagą ar net gerinti klientų aptarnavimą pasitelkus pokalbių robotus, ne vieną iš jų galima pritaikyti SNKK modelyje.

#### 4.3.6. Dirbtinio intelekto įrankių panaudojimas lietuviškame SKK modelyje

Analizuodami užsienio pavydžius galime pastebėti, kad DI naudojimas profesinio orientavimo ir karjeros konsultavimo sistemose vis dar ribotas daugumoje šalių. Išimties yra Kanada, Jungtinė Karalystė ir Australija, kurios jau taiko DI paremtus virtualius asistentus atsakant į klausimus (chatbot'us), taip pat DI kartais pasitelkiamas duomenų analizei ir prognozavimui. Suomija ir Estija taip pat planuoja naudoti DI ateityje.

Brėžiant ateities kryptį, daugelis šalių planuoja plėsti DI ir skaitmeninių įrankių panaudojimą karjeros konsultavimo sistemose. Pavyzdžiui, Estija planuoja kurti kompetencijų profilius, o Danija ir Norvegija planuoja atnaujinti platformų dizainą ir pridėti naujų įrankių.

Pastebime, kad vienas populiariausių dirbtiniu intelektu paremtų įrankių yra **virtualus asistentas** - pokalbių robotas (anglų k. „Chatbot“) padedantis atsakyti į dažniausius vartotojų klausimus ar nukreipti lankytojus, taip pat patraukliai skamba Norvegijoje naudojami motyvacinio laiško generatorius, bei darbo pokalbio interviu treneris.



Karriereveiledning.no siūlo įvairius dirbtiniu intelektu pagrįstus įrankius, įskaitant **motyvacinio laiško generatorių** ir **darbo interviu trenerį**.

**Motyvacinių laiškų generatoriaus** idėja kilo iš per metus surinktų įžvalgų profesinio orientavimo pokalbių, kurie atskleidė, kad daugeliui vartotojų sunku rašyti motyvacinį laišką kartu su savo CV. Įrankis leidžia vartotojams įklijuoti savo CV į darbo skelbimą bei sugeneruoti konkrečiai pareigybei pritaikytą motyvacinio laiško projektą. Tai ne tik sutaupo laiko, bet ir pagerina prieinamumą, padeda žemos skaitmeninės kompetencijos, skaitymo ir rašymo sunkumų turintiems asmenims, taip pat kitakalbiamis asmenims kurti profesionalius motyvacinius laiškus.

**Darbo interviu treneris** pateikia vartotojams pritaikytus interviu klausimus pagal konkretų darbą skelbimą. Ši paslauga skirta padėti vartotojams praktikuotis, ruošiantis darbo pokalbiui, ir padeda darbo pokalbio procese. Įklijuodami pareigybės aprašymą pozicijoje, į kurią pretendavo, vartotojai gauna atitinkamų interviu klausimų rinkinį. Ši pritaikyta praktika pagerina jų interviu įgūdžius ir skatina gilesnį supratimą apie darbo poziciją, į kurią pretenduoja.

Rinkoje esama karjeros planavimui skirtų įrankių, tokių kaip:

- CV analizės ir optimizacijos įrankiai,
- CV ruošimo įrankiai,
- Motyvacinio laiško generavimo įrankiai.

Šie įrankiai atveria galimybes vartotojams patogiai ir greitai parengti karjeros planavimo ir interviu reikalingus dokumentus. Jų pagalba greitai ir lengvai pritaikomi vizualiai patrauklūs šablonai, tačiau rasti įrankį, pritaikytą lietuvių kalbai, – vis dar iššūkis.

Šiuo metu vis dar yra iššūkių, randant patogų įrankį, kuris atliktų analizės ir generavimo funkcijas lietuvių kalba. Kaip vienas iš nemokamų ir viešai prieinamų pavyzdžių – sparčiai turtėjanti platforma [www.europass.lt](http://www.europass.lt). Kaip rašoma šiame tinklapyje, „Europass“ naudotojai gali susikurti nemokamą „Europass“ profilį, kad vienoje vietoje internete saugiai registruotų visus savo įgūdžius, kvalifikaciją ir patirtį. Naudotojai gali registruoti visą savo darbo ir mokymosi patirtį, kalbų mokėjimą, skaitmeninius įgūdžius, informaciją apie projektus, savanorišką veiklą ir pasiekimus. Naudotojai taip pat gali išsaugoti savo diplomus, rekomendacinius laiškus ar kitus dokumentus asmeninėje „Europass“ bibliotekoje. Siekiama, jog „Europass“ profilis taptų asmenine interneto erdve, kurioje galima registruoti visus įgūdžius, mokymąsi, darbo patirtį, pasiekimus ir kitą informaciją. Naudojantis „Europass“ profilio informacija, galima kurti gyvenimo aprašymus, pritaikytus kandidatuoti į konkrečias darbo vietas arba registruotis į tam tikrus kursus. Bet, kol kas, „Europass“ profilio turinį vis dar turi kelti ir kurti pats vartotojas. Tai dar nėra pilnai automatizuotas įrankis.

Visgi kol kas sukurti automatizuotą DI CV ir motyvacinių laiškų kūrimo įrankį yra iššūkis, nes riboja įrankių kainų įvairovė. Minėtas CV ir motyvacinių laiškų generavimo funkcijas atliekantys DI įrankiai gali kainuoti įvairiai, priklausomai nuo tokių veiksnių kaip:

- funkcionalumo lygis,
- DI modelio sudėtingumas,
- Dizainas,
- serverio infrastruktūra.

Kaina priklauso nuo poreikių ir funkcionalumų, tad tolimesniuose suaugusiųjų karjeros konsultavimo per nuotolį modelio vystymo etapuose rekomenduojama įsivertinti tokių paslaugų poreikį, atsižvelgiant į pasirinktas darbinės informacinės sistemas.

Patraukliai skamba ir darbo pokalbių simuliacijos įrankis, tačiau palaikančių lietuvių kalbą rinkoje šiuo metu taip pat nėra. Tiesa, pozityviai nuteikia LINEŠA 2024 m. spalį pradėtas testuoti DI technologija grįstas **MUKIS darbo pokalbių simuliacijos** įrankis. Naudodamiesi juo, mokiniai simuliuos realius darbo pokalbius ir šitaip stiprins savo pasirengimą būsimai karjerai. Jei įrankis pasiteisins, LINEŠA ieškos papildomo finansavimo, kad juo galėtų naudotis visi šalies mokiniai, norintys praktikuotis dalyvauti darbo pokalbiuose.

**Darbo pokalbių simuliacijos įrankis** gali būti pritaikomas ir suaugusiųjų švietimo platformose. Todėl racionalu apsvarstyti jėgų suvienijimo idėją ir keletui organizacijų bendrai vystyti vieną, kokybišką įrankį mokiniams ir suaugusiems.

**Pokalbių robotai** (anglų k. „*Chatbots*“) yra realiausiai įgyvendinamas DI paremtas sprendimas. Rinkoje jų esama įvairių, kurie palaiko lietuvių kalbą, yra pakankamai nesudėtingai konfiguruojami bei integruojami į kitas naudojamas sistemas.

Diegiant **virtualų asistentą** (pokalbių robotą), skirtą suaugusiųjų karjeros konsultavimui, aktualu atsižvelgti į keletą veiksnių:

- Vienas jų – funkcionalumas. Įsigyjant įrankį svarbu įvertinti funkcijų poreikį ir kainą - NLP, sentimentų analizę, suasmeninta vartotojų patirtis ir daugiakanalė integracija, yra svarbios efektyviam suaugusiųjų konsultavimui karjeros klausimais.
- Duomenų saugumas - svarbu įsivertinti kokius duomenis galima naudoti; ir ar jie gali būti bendrinami su DI paslaugų teikėju (pvz., ChatGPT), jei duomenys negali būti bendrinami - kuriant reikėtų naudoti įrankius, veikiančius vietiniuose serveriuose.

Pradėjus vykdyti nuotolines suaugusiųjų karjeros paslaugas, svarbu pradėti kaupti:

- žinių banką,
- dažniausiai užduodamus klausimus,
- tipinius atsakymus, kurie bus naudingi diegiant DI paremtą pokalbių robotą-virtualų asistentą (chatbot).

#### **4.3.7. Rekomendacijos galimiems interaktyviems įrankiams savarankiškam mokymuisi ir saviugdai įsigyti / sukurti**

Šioje dalyje yra pateikiamos rekomendacinio pobūdžio įžvalgos planuojamiems įsigyti arba sukurti įrankiams.

Yra pateikiami siūlymai interaktyvių įrankių, skirtų savarankiškam mokymuisi ir saviugdai, kūrimui ir diegimui.





**4.3.7.1 Pav.** Rekomenduojami interaktyvūs įrankiai, skirti savipažinai ir saviugdai bei savarankiškam karjeros ir mokymosi galimybių susidarymui

Verta išsamiau aptarti 4.3.7.1 pav. pristatomus potencialius funkcionalumus: darbo pokalbio treniruoklį, motyvacinio laiško generatorių, karjerometrą, „Noriu dirbti“ rinkos analizės įrankį, mokymosi galimybių žemėlapi.

#### 4.3.7.1. Darbo pokalbio treniruoklis

**Tikslas:** Sukurti interaktyvų darbo pokalbio treniruoklį, kuris leistų vartotojams praktikuoti darbo pokalbio situacijas lietuvių kalba ir gauti grįžtamąjį ryšį pagal jų atsakymus.

##### *Funkcionalumo aprašymas:*

- **Interaktyvūs darbo pokalbio scenarijai:** turi būti sukurta tokia sistema, kuri pateikia vartotojui įvairius darbo pokalbio klausimus (pvz., susijusius su motyvacija konsultacijai, motyvacija studijoms, darbui, apie kliento gebėjimus, konkrečius techninius įgūdžius, darbo patirtį, studijų patirtį ir pan.).
  - Klausimų rinkinys turi būti dinamiškas, įtraukiantis įvairių sudėtingumo lygių klausimus.
  - Klausimai turi būti pateikiami pagal vartotojo pasirinktas darbo sritis/poziciją (pvz., IT, finansai, švietimo sritis, rinkodara, mechatronika ir kt. Vadovas, specialistas, laisvai samdomas, nuolat dirbantis, neužimtas ir kt.).
- **Atsakymų analizė:** Vartotojui pateikus atsakymą (gali būti tekstinis arba, idealiau atveju, - balso formatu), pateikiamas virtualaus trenerio komentaras:

- Sistema turi atlikti atsakymo analizę pagal raktinius žodžius ir frazes, vertinant tinkamumą ir aiškumą.
- Jei techninės galimybės leidžia, svarbu įdiegti bazinį natūralios kalbos apdorojimą (NLP) lietuvių kalba, kad sistema suprastų atsakymo struktūrą ir galėtų pateikti detalesnį vertinimą (pvz., „atsakymas per trumpas“, „reikėtų išskirti stiprybes“ ir pan.).
- **Grįžtamasis ryšys:** Po virtualaus trenerio atsakymo pateikimo sistema turi:
  - Sugeneruoti grįžtamąjį ryšį apie atsakymo kokybę (pvz., „atsakymas buvo per abstraktus“, „tinkamai nurodytos stiprybės“ ir pan.).
  - Siūlyti patarimus, kaip vartotojas galėtų patobulinti savo atsakymą.
  - Pateikti vartotojui rekomenduojamus atsakymo pavyzdžius.
- **Balso atpažinimas:** Sukurti galimybę atsakymus pateikti balso formatu, naudojant lietuvių kalbos atpažinimo technologiją.
- **Progresas ir ataskaitos:**
  - Sistema turi sekti vartotojo progresą (pvz., atliktų treniruočių skaičių, atsakymų kokybę) ir generuoti ataskaitą apie pagerėjimą bėgant laikui.
  - Vartotojas turėtų galėti peržiūrėti savo ankstesnius atsakymus ir grįžtamąjį ryšį.

#### ***Techniniai reikalavimai:***

- Internetinis įrankis integruotas į svetainę (arba IMP paskyrą), kurią būtų galima pasiekti tiek per naršyklę, tiek per mobiliųjį įrenginį.
- Sistema turi palaikyti lietuvių kalbą tekstiniu ir balso formatu, turėti balso atpažinimo technologiją.
- Intuityvus klausimų pasirinkimas, atsakymų pateikimas ir atsiliepimų peržiūra (pvz., kaip anglų k. treniruoklis „Praktika“).
- Integruoti natūralios kalbos apdorojimo (NLP) įrankius, kurie palaiko lietuvių kalbą.
- Svarbi duomenų bazė progresui ir klausimų rinkiniui saugoti, kaupti.
- Įtraukti žaidimo elementus (pvz., taškų sistema ar pasiekimų ženkliai) vartotojų motyvacijai palaikyti.
- Vizualiai patraukli aplinka – gali būti vizualizacija asmens (trenerio) kaip „Praktika“ įrankyje), kas sudarytų realiesnio pokalbio aplinką.

Atsižvelgiant į tai, kad Lietuvos neformaliojo švietimo agentūra (LINEŠA) 2024 m. spalio mėn. pradėjo testuoti dirbtinio intelekto (DI) technologija grįstą MUKIS darbo pokalbių simuliacijos įrankį ir jį naudodami mokiniai simuliuos realius darbo pokalbius bei šitaip stiprins savo pasirengimą būsimai karjerai, o baigti darbo pokalbių simuliacijos DI įrankio testavimą ir parengti testavimo išvadas planuojama iki 2024 m. lapkričio pabaigos, **siūloma apsvarstyti galimybę jungtis ir kartu plėtoti jau esamą įrankį universaliau pritaikant jį ne tik mokiniams, bet ir suaugusių poreikiams.**

Mat, jei įrankis pasiteisins ir bus gaunamas papildomas finansavimas, „Darbo pokalbių simuliacijos“ įrankis galėtų būti pritaikomas suaugusiųjų švietimo platformose, bendrojo ir aukštojo mokslo ugdymo įstaigose.

#### 4.3.7.2. Motyvacinio laiško generatorius

**Tikslas:** Sukurti arba įdiegti internetinį įrankį, kuris generuotų personalizuotus motyvacinius laiškus vartotojams pagal jų pateiktą informaciją, darbo poziciją ir darbdavio reikalavimus.

##### Funkcionalumo aprašymas:

###### *Vartotojo įvedama informacija:*

- **Darbo pozicija ir įmonės pavadinimas** ir/arba visas darbo skelbimas
- **Vardas, pavardė ir kontaktinė informacija**
- **Darbo patirtis ir įgūdžiai:** vartotojas gali pasirinkti įvesti informaciją laisvu tekstu arba naudoti iš anksto paruoštus šablonus.
- **Motyvacija dirbti organizacijoje:** galima rinktis iš šablonų arba įvesti asmeniškai.
- **Specifiniai motyvacijos aspektai:** vartotojas gali nurodyti savo asmeninius tikslus, organizacijos kultūros aspektus ar vertybes, kurios jį domina.

###### *Laiško generavimas:*

- **Automatinis laiško kūrimas:** Sistema turi sugeneruoti motyvacinį laišką pagal vartotojo pateiktus duomenis. Laišką sudaro šios dalys:
  - **Pasisveikinimas:** naudojant įmonės pavadinimą, asmenį į kurį kreipiamasi, arba bendrą formą.
  - **Asmeninės savybės:** akcentuojami vartotojo įgūdžiai, susiję su darbo pozicija.
  - **Darbo patirtis:** parenkama vartotojo patirtis, kuri atitinka pareigybės reikalavimus.
  - **Motyvacijos elementai:** įtraukiami vartotojo interesai ir įmonės vertybės, kurias jis nurodė.
- **Kalbos palaikymas:**
  - **Lietuvių kalba:** Laiškas turi būti generuojamas laikantis gramatikos taisyklių.
  - **Anglų kalba:** Jei pageidaujama, turi būti galimybė kurti laišką anglų kalba, pritaikytą tarptautinėms įmonėms.

###### *Laiško pritaikymas:*

- **Redagavimo galimybė:** Vartotojas gali koreguoti sugeneruotą tekstą, pridėti daugiau informacijos ar keisti formuluotes.
- **Alternatyvūs formulavimai:** Sistema gali pasiūlyti sinonimus ar alternatyvius sakinių variantus, kad tekstas būtų natūralus ir sklandus.

###### *Šablonai ir struktūros pasirinkimai:*

- **Stiliaus pasirinkimas:** Įrankis siūlo skirtingus laiško stilius, pvz., formalesnį, kūrybišką ar techninį, kuriuos vartotojas gali pasirinkti pagal pozicijos pobūdį.

- **Standartinės formuluotės:** Galimybė rinktis bendrinius tekstus įvairioms situacijoms, pvz., kandidatavimas į pirmą darbą, darbo keitimas ar motyvacija dirbti konkrečioje srityje.

#### *Integracija su CV:*

- **CV informacijos importavimas:** Vartotojas gali įkelti savo CV (PDF arba Word formatu), kad sistema automatiškai nuskaitytų darbo patirtį, įgūdžius ir kitą svarbią informaciją.
- **Laiško ir CV susiejimas:** Sistema leidžia pridėti konkretaus CV informaciją į laišką, jei vartotojas to pageidauja.

#### Techniniai reikalavimai:

- **Platforma:** Internetinė aplikacija, pritaikyta naršyklėms ir optimizuota mobiliems įrenginiams. Ji turėtų būti integruota į SPO svetainę arba IMP paskyrą.
- **Kalbų palaikymas:**
  - **NLP technologijos:** Sistema naudoja natūralios kalbos apdorojimo (NLP) technologijas, kurios palaiko lietuvių kalbą, kad būtų sukurtas kokybiškas, semantiškai tinkamas turinys.
  - **Vartotojo sąsaja:** Intuityvi ir lengvai suprantama, pritaikyta nepatyrusiems vartotojams.
- **Formos įvedimas:** Vartotojai turi aiškiai matyti, kur reikia įvesti savo duomenis (pvz., vardą, pareigas, įmonės pavadinimą), o sistema turi reaguoti realiuoju laiku, pateikdama pavyzdžius ar pasiūlymus.
- **Redagavimo funkcionalumas:** Integruotas paprastas tekstinis redaktorius, kuris leidžia peržiūrėti ir koreguoti generuotą laišką.

#### Papildomos funkcijos:

- **Grįžtamasis ryšys apie laišką:**
  - Sistema įvertina vartotojo įvestą informaciją ir gali pasiūlyti patobulinimus, pvz., patikslinti darbo patirtį ar pridėti informacijos apie specifinius įgūdžius atsižvelgiant į darbo skelbimą.
  - Galimybė naudoti automatinę gramatikos ir stiliaus tikrinimo funkciją.
- **PDF eksportavimas:** Vartotojai turi galimybę atsisiųsti laišką kaip PDF failą, kad jį būtų galima siųsti kartu su CV.
- **Profilių išsaugojimas:** Jei įrankis integruotas IMP sistemoje, vartotojai gali savo profilyje išsaugoti savo laiškus ateityje ir redaguoti juos vėliau.

Šiuo metu yra sukurtas vienas prototipas, kuriuo remiantis galima sukurti generuojantį motyvacinį laišką lietuvių kalba: <https://seapik.com/lt-LT/ai-writer/letter-generator-for-cover-letters>. Jis siūlo nemokamą DI pagrįstą motyvacinių laiškų generatorių, kuris padeda vartotojams greitai ir efektyviai sukurti profesionalius motyvacinius laiškus. Šis įrankis naudoja dirbtinio intelekto technologijas, kurių pagalba automatiškai generuojami laišukai, atsižvelgiant į vartotojo pateiktą informaciją ir pageidavimus.

Rekomenduojama kurti unikalų savo įrankį integruotą IMP sistemoje arba integruoti šį ar panašų įrankį į SPO svetainę skiltyje „Veik“

#### 4.3.7.3. Karjerometras

**Tikslas:** Sukurti interaktyvų įrankį, skirtą vartotojams palyginti įvairias profesijas pagal vidutinį atlyginimą, rinkos paklausą ir karjeros galimybes Lietuvoje. Šis įrankis padės darbo ieškantiems ar karjerą planuojantiems žmonėms priimti informuotus sprendimus, remiantis Lietuvos darbo rinkos duomenimis. Įrankis skatins vartotojus geriau suprasti rinkos dinamiką ir lengviau pasirinkti tinkamą karjeros kelią.

##### *Funkcionalumo aprašymas:*

###### **Duomenų šaltiniai:**

- Įrankis turi būti pajėgus integruoti ir reguliariai atnaujinti duomenis iš šių šaltinių:
  - *Lietuvos užimtumo tarnyba* – informacija apie laisvas darbo vietas pagal regionus ir profesijas.
  - *Darbo skelbimų platformos* – duomenys apie laisvas darbo vietas.
  - *„Sodra“* – informacija apie draudėjų (darbdavių) apdraustųjų skaičių, socialinio draudimo įmokų, baudų bei delspinigių skolas, atlyginimų vidurkius ir kitus susijusius duomenis.
  - *„Statistikos departamentas“* – duomenys apie verslo sektorius, rinkos paklausą ir augančias darbo rinkos sritis.
- Šie duomenys turi būti naudojami generuojant informaciją apie:
  - Vidutinius atlyginimus pagal profesiją/sektorių.
  - Rinkos paklausą, įsidarbinimo galimybes ir laisvas darbo vietas.
  - Ilgalaikes karjeros perspektyvas (remiantis rinkos analize).

###### **Profesijų paieška ir palyginimas:**

- Sukurti paieškos laukelį, kuriame vartotojas gali įvesti profesiją arba pasirinkti iš sąrašo.
- Palyginimo lentelė, kurioje būtų pateikiami kelių profesijų duomenys pagal vartotojo pasirinktus parametrus (pvz., atlyginimas, darbo valandos, rinkos paklausa).

###### **Interaktyvumas ir atvaizdavimas:**

- Interaktyvūs grafikai ir diagramos, kurios vizualiai pateikia profesijų palyginimus pagal pasirinktus kriterijus.

- Dinamiškas diagramos atnaujinimas, kai vartotojas keičia palyginimo parametrus.
- Galimybė pasirinkti, kokius rodiklius lyginti (pvz., atlyginimą, paklausą ar karjeros perspektyvas).

#### Papildomos funkcijos:

##### Rekomendacijų sistema:

- **Paskirtis:** Padėti vartotojams atrasti profesijas, susijusias su jų įvesta srities pozicija. Pavyzdžiui, jei vartotojas ieško **statybos darbų vadovo** pozicijos, sistema galėtų pasiūlyti kitas statybos sektoriaus pozicijas, tokias kaip „Statybos projektų vadovas“, „Inžinierius projektuotojas“ arba „Statybos darbų inspektorius“.
- **Kaip tai turėtų veikti:**
  - **Paieškos analizė:** Kai vartotojas įveda profesiją „Statybos darbų vadovas“, sistema nustato profesijos sritį ir pateikia pozicijas, kurios turi panašių atsakomybių, reikalauja panašių įgūdžių arba yra susijusios su darbo rinka ir perspektyvomis sektoriuje.
  - **Rekomendacijų rodymas:** Sistema pateikia susijusias profesijas, kiekvienai nurodydama vidutinį atlyginimą, pagrindinius reikalavimus bei trumpą aprašymą. Pvz., „Statybos projektų vadovas“ galėtų būti rekomenduojamas kaip alternatyva, turinti panašias atsakomybes, bet labiau orientuota į projektų valdymą, o „Inžinierius projektuotojas“ galėtų būti rekomenduojamas dėl techninio darbo aspektų, aktualių darbui statybos valdyje.
  - **Įgyvendinimo metodai:** Profesijų sugretinimas galėtų būti atliekamas pagal turinio filtravimą (panašūs darbo aspektai) arba remiantis anksčiau nustatytais statistiniais profesijų duomenimis, kad sistema galėtų pasiūlyti pozicijas pagal atlyginimus, kvalifikacijas ir darbo rinkos paklausą.

##### Karjeros planavimas

- **Paskirtis:** Padėti vartotojui sužinoti, kokių papildomų įgūdžių ir kvalifikacijų reikia siekiant tapti **statybos darbų vadovu** arba tobulėjant šioje srityje.
- **Kaip tai turėtų veikti:**
  - **Įgūdžių sąrašo sugeneravimas:** Sistema pateikia sąrašą įgūdžių, reikalingų „Statybos darbų vadovo“ pozicijai, pvz., statybos procesų valdymas, statybos teisės ir saugos reikalavimai, statybos projekto planavimas. Taip pat nurodo, kokie techniniai (pvz., gebėjimas dirbti su statybų valdymo programine įranga) ir minkštieji įgūdžiai (pvz., komandos valdymas) yra pageidaujami.
  - **Mokymų pasiūlymai:** Sistema siūlo kursus ir sertifikavimo programas, kurios padėtų išsiugdyti trūkstamus įgūdžius. Pvz., vartotojui gali būti siūlomi kursai „Statybos projekto valdymas“, „Statybų saugos pagrindai“ arba sertifikavimo programa, pvz., „Statybos darbų vadovo kvalifikacijos kursai“.
  - **Karjeros augimo planas:** Sistema gali pateikti galimą augimo kelią statybos srityje. Pvz., vartotojui gali būti nurodyta, kad norint pereiti į aukštesnio lygio poziciją, pvz., **Statybos projektų vadovas**, būtų naudinga įgyti daugiau projektų valdymo įgūdžių arba išmanyti finansinį statybų projektų planavimą.

- **Ataskaitų generavimas:** vartotojai gali išsaugoti profesijų palyginimo ataskaitą PDF formatu.

#### Duomenų atnaujinimas:

- Duomenys turi būti atnaujinami kasdien arba kas savaitę, siekiant užtikrinti informacijos aktualumą.
- Sukurti automatinę atnaujinimo sistemą, kuri periodiškai sinchronizuoja informaciją su išoriniais šaltiniais.

#### Integracija su kitomis platformomis:

- **Mokymosi platformos:** sistema galėtų būti integruota su mokymosi platformomis (pvz., kursuok.lt arba nukreipti į reikiamas kvalifikacijas Aikos sistemoje), kad vartotojai galėtų greitai rasti mokymosi kursus ir stiprinti įgūdžius, reikalingus pasirinktam karjeros keliui.
- **Darbo pasiūlymų platformos:** integracija su darbo paieškos įrankiu „Noriu dirbti“, kuriame vartotojai galėtų rasti aktualius darbo pasiūlymus pasirinktoje srityje.

#### Pavyzdžiai:

Panašus įrankis yra siūlomas UK modelyje:

<https://www.careerpilot.org.uk/information/careerometer>

Gana siauras, bet aktualus pavyzdys egzistuoja Lietuvoje: <https://www.manoalga.lt/> Šis įrankis išsamiai informaciją apie atlyginimus Lietuvoje. Jis leidžia vartotojams palyginti savo darbo užmokestį su rinkos vidurkiu, analizuoti atlyginimus pagal pareigas, sektorius ir regionus.

Jei projekto metu „Karjerometro“ įrankis nebus kuriamas arba jo kūrimo procesas užtruks – siūloma manoalga.lt įrankio nuoroda pasidalinti SPO svetainės skiltyje „Dirbk“.

#### 4.3.7.4. „Noriu dirbti“ rinkos analizės įrankis

**Tikslas:** Sukurti ir integruoti į svetainę įrankį, kuris leistų vartotojams vienoje vietoje analizuoti rasti darbo skelbimus, pasinaudojant esamomis darbo paieškos platformomis Lietuvoje.

#### Funkcionalumo aprašymas:

##### Darbo skelbimų paieška:

- **Tikslas:** Pateikti vartotojui darbo skelbimus iš kelių Lietuvos darbo paieškos platformų vienoje vietoje.
- **Duomenų šaltiniai:** Integruoti šaltinius, tokius kaip CVbankas.lt, CVOnline.lt, Rekvizitai.lt, Užimtumo tarnyba (UŽT), valstybės tarnybos skelbimų svetainės ir kt.
- **Paieškos kriterijai:**

- **Lokacija:** vartotojas galės filtruoti darbo skelbimus pagal regioną ar miestą.
- **Pareigos arba darbo sritis** (pvz., projektų vadovas, IT, finansai)
- **Sektorius**, kuriame veikia įmonė
- **Įgūdžiai ir patirtis:** vartotojas gali įvesti konkrečius įgūdžius ar darbo patirtį, kad sistema pateiktų atitinkamus darbo skelbimus.
- **Įgūdžiai arba kvalifikacijos** (reikalingi įgūdžiai, išsilavinimas)
- **Darbo tipas** (pilna darbo diena, pusė darbo dienos, laikinas darbas)
- **Atlyginimas** (atlyginimo režiai)
- **Skelbimo paskelbimo data** (pastarosios 24 val., savaitė, mėnuo)
- **Atnaujinimo dažnis:** numatyti darbo skelbimų duomenų atnaujinimą, kad informacija būtų aktuali (pvz., kas valandą ar kas dieną, priklausomai nuo techninių galimybių).

#### Personalizuoti pasiūlymai:

- **Tikslas:** ritaikyti darbo skelbimus ir profesines galimybes pagal vartotojo profilį.
- **Personalizavimo metodai:**
  - **CV analizė:** jei vartotojas pateikia CV, sistema galėtų nuskaityti svarbiausią informaciją (pvz., darbo patirtį, įgūdžius, išsilavinimą), kad pateiktų labiausiai atitinkančius darbo skelbimus.
  - **Ankstesnės paieškos:** sistema gali išsaugoti vartotojo atliktas paieškas ir pasiūlyti panašius skelbimus, pagrįstus vartotojo interesais ir ankstesnėmis paieškomis.
- **Duomenų saugumas:** įvertinti ir užtikrinti duomenų privatumo reikalavimus.

#### Techniniai reikalavimai:

- **Platforma:** Įrankis turi būti internetinė (web) aplikacija, pritaikyta naudotis naršyklėse ir optimizuota mobiliems įrenginiams.
- **Integracija:** Įrankis būtų integruotas į IMP sistemą arba kursuok.lt svetainę
- **Kalbos palaikymas:** Užtikrinti, kad visos sistemos dalys būtų prieinamos lietuvių kalba.
- **Vartotojo sąsaja:** Paprasta ir intuityvi, su aiškiais paieškos ir filtro laukeliais bei personalizuotų rekomendacijų rodymu.
- **Duomenų atnaujinimas:** numatyti periodinį darbo skelbimų duomenų atnaujinimą, kad informacija būtų aktuali vartotojams.

#### Papildomos pastabos:

- **Prieiga prie API ir duomenų šaltinių:** Jei darbo paieškos platformos neturi viešų API, reikėtų numatyti alternatyvius duomenų gavimo metodus – inicijuoti partnerystę.



Sukūrus karjerometro įrankį, „Noriu dirbti“ įrankis galėtų būti integruotas kartu, kaip vienas projektas su abiejų įrankių funkcijomis. Tačiau nebūtina – „Noriu dirbti“ galėtų būti kuriamas ir atskirai.

Egzistuojantis pavyzdys Lietuvoje būtų šis: <https://www.dirbam.lt/dokumentas/saltiniai>. Tačiau jo pasiekiami šaltiniai yra labai riboti – vos keli ir nedidžiausi darbo pasiūlymų portalai. Kuriant šį įrankį vienas didžiausių iššūkių būtų – partnerystė su portalais dėl dalinimusi duomenimis.

#### 4.3.7.5. Mokymosi galimybių žemėlapis

**Tikslas:** Sukurti interaktyvų žemėlapij, kuriame vartotojai galėtų ieškoti mokymosi galimybių ir kursų pagal regioną. Šis įrankis suteiks galimybę vartotojams greitai ir patogiai surasti mokymosi galimybes savo regione arba internetu. Tai padės lengviau atrasti kursus ir mokymus, kurie atitinka jų profesinius tikslus bei padės tobulinti reikalingas kompetencijas.

##### *Funkcionalumo reikalavimai:*

###### **Interaktyvumas:**

- **Regionų pasirinkimas:** vartotojai gali pasirinkti regioną arba įgūdžių sritį, kurioje norėtų tobulėti.
- **Žymekliai ant žemėlapijo:** žemėlapyje turi būti pažymėtos mokymosi vietos ir centrai, įskaitant universitetus, profesines mokyklas ir kursų platformų (pvz., kursuok.lt) pasiūlą.
- **Naudojamos žemėlapijo technologijos:** siūloma naudoti „Mapbox“ arba „Google My Maps“ interaktyviam žemėlapiui.

###### **Filtrai:**

- **Mokymosi formatas:** galimybė filtruoti kursus pagal formatą (pvz., nuotolinis/ gyvas).
- **Trukmė:** pasirinkti trumpalaikius kursus arba ilgesnes mokymo programas.
- **Lygis:** pradedantysis, pažengęs ir kt.
- **Formalus mokymas/neformalus.**
- **Sektorius:** IT, inžinerija, verslas ir kitos sritys.

###### **Informacijos langelis:**

**Pagrindinė informacija:** pasirinkus kursą, pasirodo iššokantis langelis su esmine informacija:

- Kurso aprašymas
- Trukmė
- Kaina
- Registracijos ar nuoroda, kur yra platesnė informacija

#### Duomenų reikalavimai:

- **Kursų duomenys:** pavadinimas, aprašymas, kompetencijos lygis, trukmė, formatas, regionas, teikėjo kontaktinė informacija.
- **Mokymosi vietos koordinatės:** apimant tiek fizines, tiek nuotolines vietas.
- **Duomenų šaltiniai:** Aikos sistema, Lamabpo, kursuok.lt ir kiti su mokymosi galimybėmis susiję šaltiniai.

#### Naudotojo sąveikos žingsniai:

- **Regiono arba kompetencijos pasirinkimas:** vartotojas pasirenka norimą regioną arba konkrečią sritį, kurioje nori tobulėti. Žemėlapyje atsiranda aktualūs žymekliai su mokymosi galimybėmis.
- **Informacijos peržiūra:** užvedus pelę arba paspaudus ant žymeklio, atsidaro langelis su pagrindine kurso informacija.
- **Filtrų naudojimas:** vartotojas gali susiaurinti mokymosi galimybių paiešką pagal jam aktualius kriterijus (pvz., mokymosi formatas, lygis, kaina) ir pasirinkti kursą.

Panašus žemėlapis su daug siauresnėmis funkcijomis buvo kuriamas čia:

<https://www.15min.lt/projektas/profesijos-pritaiktos-verslui/kontaktu-zemelapis>

---

## 5. LIETUVIŠKOJO SKK MODELIO SVETAINĖS GAIRĖS

### 5.1. SKK svetainės turinio struktūra ir kliento patirties kelias

SKK svetainės adresas - [www.kursuok.lt/kryptieskompasas](http://www.kursuok.lt/kryptieskompasas)

#### 1. Paskirtis ir tikslas

Svetainė skirta suaugusių asmenų karjeros konsultavimui ir informavimui.

Informuoti apie paslaugas reiškia:

- Individualių e.konsultacijų galimybę;
- Atsakyti į greitas užklausas (chat/telefonu);
- Suteikti savitarnos galimybes: atlikti savęs pažinimo užduotis; rasti nuorodas į įvairius karjeros srities šaltinius - apie mokymąsi, darbo paiešką ir pokyčius, darbo ir atlygio rinką, savanorystės galimybes ir kt.

#### 2. Tikslinė auditorija

- Asmenys nuo 18 metų;
- Siekiantys karjeros pokyčių;
- Ieškantys žinių apie darbo/mokymosi galimybes;
- Sutrikę ir abejoję asmenys;
- Ieškantys saviugdų galimybių savęs pažinimui ir karjeros galimybių supratimui.

### 3. SVETAINĖS MEDIS

#### PAGRINDINIS PUSLAPIS

- Vizualus pristatymas - įvadas į svetainės paslaugas;
- Nuorodos į skiltis (pateikta žemiau);
- Pokalbio internetu (*Chat*) forma;
- Telefono numeris konsultacijai;
- Naujienos.

- **KONSULTUOKIS**

- Informacija apie paslaugas (individualios ir grupinės e.konsultacijos, paaiškinimas apie galimybę savarankiškai tyrinėti nuorodas ir patarimus su nuorodomis į atitinkamas skiltis)
- Registracijos forma / vedanti per IMP paskyrą
- Pokalbio internetu (*Chat*) funkcija
- Telefoninio skambučio galimybė

- **PAŽINK SAVE**

- Asmenybės testas (informacija apie testą, jo atlikimo galimybę ir jo rezultatų aptarimą individualios konsultacijos metu/nurodomos registracijos galimybės)
- Pasiūlymai ir nuorodos į įvairius savęs pažinimo instrumentus (pristatymas ir nuoroda).

- **MOKYKIS**

- Informacija apie mokymosi galimybės ir nuorodos į visas studijų, kvalifikacijos kėlimo ir tobulinimosi galimybes ir kursuok.lt kursus.

- **PRADĖK VEIKTI**

- Patarimai savęs pristatymo įrankių kūrimui - cv, motyvacinio laiško rengimą, pasiruošimą darbo pokalbiui; atlikus siūlant galimybę gauti komentarą iš karjeros konsultanto su nuoroda į konsultacijas (nuorodos į aktualius šaltinius ir unikalus konsultantų rengtas turinys).
- Pristatomos verslumo intencijos – kur sužinoti kaip pradėti verstis savarankiškai iš amatų, kūrybos ar kurti verslą, verslo konsultacijų nuorodos ir kursuok.lt verslumo programos.
- Pristatomos neatlygintinos veiklos savanorystei ir pateikiamos aktualios nuorodos į jas.

- **DIRBK**

- Nuorodos į [www.uzt.lt](http://www.uzt.lt) paslaugas
- Pristatomi darbo paieškos portalai ir aktualios nuorodos, patarimai
- Nukreipimai į darbo rinkos tendencijas pristatančius portalus, statistiką

- **NAUJIENOS**

- Straipsniai, patarimai, vaizdo įrašai aktualiomis karjeros vystymui temomis

- **APIE MUS**

- Projekto informacija, tikslai, vizija
- Konsultantai (paaiškinimas kokių specializacijų konsultantai dirba, gali būti įvardinti vardais, su trumpu pristatymu)
- Partneriai (rėmėjai, suinteresuotos organizacijos, reikiami logotipai)
- DUK

- Pasiūlymai (lankytojams anketa)
- Kontaktai (ne konsultavimo, o kokie nors administraciniai)
- Soc tinklų įkonėlės (aktyvios nuoros į paskyras socialiniuose tinkluose)

Svarbu: Visose skiltyse, kad ir kurioje lankytojas bebūtų, jį nuolat lydi kvietimas pasikonsultuoti:

Tai reiškia, kad siūlome svetainę formuoti tokiu būdu, kad patekus į bet kurią skiltį beskaitant pateiktą turinį ties kiekvienu savarankiško naršymo žingsniu būtų matomas kvietimas pasinaudoti konsultacija pokalbiu (chat), paskambinti arba užsiregistruoti nuotolinei konsultacijai (galėtų atrodyti taip):

„Registracija konsultacijai (pasirinkti):

- telefonu nr. +37070022722
- pokalbis internetu
- registruokitės nuotolinei konsultacijai” (pateikiama registracijos forma, aprašyta 6.1. dalyje „Pasiruošimas registracijai ir registracija”).

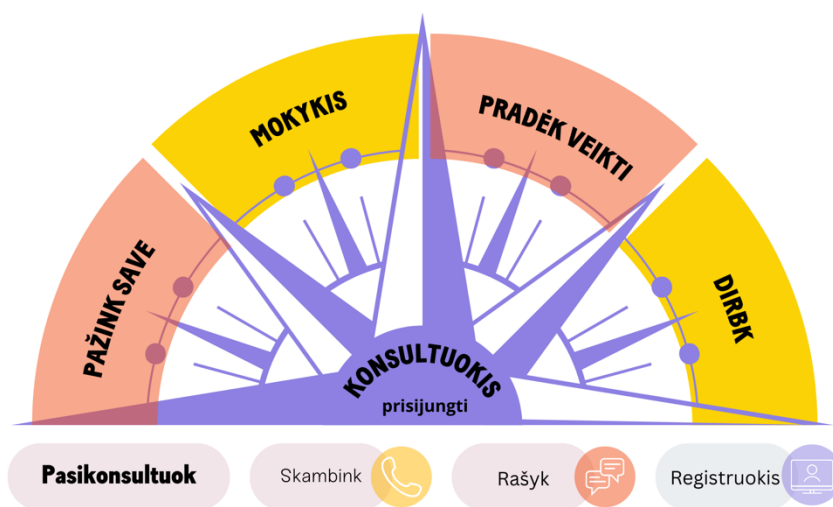
#### 4. Dizaino gairės, turinio pateikimas ir atnaujinimas:

**Dizaino gairės** - pagal [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) Prekės ženklo vizualinio identiteto gidą.

Jei SKK paslaugos yra integruojamos į [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) svetainę, svarbu, kad pirmajame [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) svetainės puslapyje būtų visos paslaugos įskaitant ir Krypties kompasą SKK pozicionuojamos lygiavertiškai ir atpažįstamai.

Pirmajame Krypties kompaso SKK paslaugoms pristyti skirtame puslapyje siūloma savarankiško tyrinėjimo skiltis pateikti per **interaktyvią kompaso vizualizaciją** (žr. 5.1.1 pav. vieną iš daugelio galimų pavyzdžių):

#### Svetainė



5.1.1 Pav. Interaktyvios kompas vizualizacijos pavyzdys

Svetainės „Krypties kompasas“ vizualas galėtų būti sudarytas tokiu principu:

- 4 kompaso kryptys – 4 skiltys savarankiškam tyrinėjimui: „Pažink save“, „Mokykis“, „Pradėk veikti“, „Dirbk“.
- Kiekviena kryptis galėtų reprezentuoti tam tikrą svetainės turinio skiltį – veiksmo kryptį. Interaktyviame kompaso vaizde lankytojas galėtų spustelėti norimą kryptį ir gauti išsamesnės informacijos apie ją.
- Kompasas centre – pagrindinės paslaugos skiltis ir kvietimas: „Konsultuokis“

Vidiniuose puslapiuose informacija galėtų būti atvaizduota per **karjeros žemėlapią** – dinamišką žemėlapių vizualizaciją su interaktyviais žymekliais, kurie parodo karjeros žingsnius ar pateikti pasirinkimus. Kiekvienas žymeklis galėtų suteikti informacijos apie įgūdžius, mokymus ar profesines galimybes.

**Turinio pateikimas.** Turinį siūloma pateikti su nedideliu kiekiu pristatymo tekstais ir vizualizuojant, net jei tai ir yra nuorodos į kitus šaltinius - pateikiant vizualiai ir Interaktyviai – iliustruojant ir/ar įtraukiant vartotoją veikti. Žemiau pateikiamas sąrašas įrankių, padėsiančių svetainės turinį pateikti labiau įtraukiančiai.

- **3D elementai:** *Spline* – interaktyvių 3D elementų kūrimo įrankis, puikiai tinkantis unikalioms ir modernioms vizualizacijoms, kurios gali atspindėti, pavyzdžiui, karjeros kelius ar pasirinkimų žemėlapius ir bet kokias kitas idėjas.
- **Sukamas ratas (kompasas):** *Wheel spin* (<https://wheelofnames.com/>) - arba kiti panašūs atsitiktinumo generatoriai gali būti plačiai panaudoti ir suteikti interaktyvumo ir lankytojų įtraukimo svetainėje. Galima supažindinti su kažkokia informacija, kuri turi skirtingas sritis, tipus, elementus. Pvz., būti panaudotas siūlymas „patyrinėti atsitiktines karjeros kryptis ar profesijas“. Lankytojai gali „sukti ratą“ ir gauti netikėtą pasiūlymą geriau susipažinti su kažkuria profesine sritimi. Taip pat, kiekviename rato laukelyje galima įrašyti skirtingą įgūdį iš bendrųjų kompetencijų, kurį verta tobulinti. Sukant ratą, lankytojas galėtų gauti kasdienį ar savaitinį iššūkį. Taip pat šis įrankis galėtų būti pritaikytas kasdieniam arba savaitiniam įkvėpimui ar motyvaciniam patarimui pasirinkti – puiku, jei būtų ratas – kompasas, tęsiant bendrą svetainės koncepciją.
- **Infografikai ir laiko juostos:** *Easel.ly*, *Canva*, *Infogram* ir kt. - Paprasti ir prieinami infografikų kūrimo įrankiai, skirti greitam vizualiam turiniui kurti. Jie siūlo nemažai šablonų ir yra ypač tinkamas kurti infografikus. Šie įrankiai taip pat gali padėti sukurti *Step by step (timeline) laiko juostas*, kurios padeda atvaizduoti tam tikriems procesams, etapams, leidžia kurti aiškias, struktūruotas laiko juostas ir „step-by-step“ procesus, todėl informaciją galite pateikti vizualiai patraukliai ir labiau suprantamai.
- **Pasirinkti iš dropdown meniu (informacijos filtravimui, užbaigti sakinius):** Įrankis galėtų būti efektyvus informacijos filtravimui. Naudotojai gali pasirinkti iš dropdown meniu, kad susiaurintų galimų pvz. karjeros sričių sąrašą. Pavyzdžiui, pasirinkus darbo sritį (IT, dizainas, inžinerija) arba profesinį lygį (pradedantysis, vidutinis, ekspertas), svetainė pateiktų tik aktualią, išrūšiuotą informaciją. Kita galimybė - skatinant įsitraukti ir apmąstyti, pvz. savo karjeros kelius. Įsivertinimui ar pvz. Pasirengimo darbo pokalbiui sekcija: Dropdown meniu galėtų būti naudojamas darbo pokalbio simuliacijoje. Pvz., vartotojai galėtų pasirinkti atsakymus užbaigiant sakinius - tai padėtų geriau pasiruošti atsakyti į dažnus klausimus ir lavinti tinkamą atsakymų struktūrą. Savęs vertinimo ar tikslų nustatymo skiltyje: Naudotojai galėtų pasirinkti iš dropdown meniu, kad užpildytų sakinius,.

- **Akordeono įrankis** (anglų k. „accordion“) tinka informacijai suspausti ir patogiai pateikti didelius kiekius turinio nedideliame plote. Įrankis labai tinkamas pateikti D.U.K. ar skirtingoms profesijoms ar karjeros sritims aprašyti, pristatyti ir kt. Vartotojai gali spustelėti profesiją, klausimą ar kitą temą sąraše, ir matyti papildomą informaciją. Tikty ir pristatant darbo paieškos, skelbimų portolus. Tai padeda suspausti daug turinio vienoje vietoje, todėl vartotojai gali lengvai rasti aktualią informaciją.
- **„Drag-and-drop“ įrankis** vartotojui siūlo sukelti (nuvilkti) atsakymus į lentelę: padeda ne tik interaktyviai įsitraukti į svetainės turinį, bet ir apmąstyti pateikiamą informaciją. Tai gali būti naudingas įrankis:
  - darbo ir asmeninio gyvenimo pusiausvyros prioritetų pateikimui,
  - Kompetencijų ir užduočių suderinimas konkrečiai pozicijai,
  - Sėkmingos karjeros kūrimo veiksnių identifikavimas ir bet kokiai kitai informacijai, kai norima vartotoją paskatinti veikti ar užfiksuoti ar pasitikrinti skaitytą ar vaizdo įrašą pateiktą informaciją.
- **Interaktyvių taškų pridėjimas ant vaizdų.** *Thinglink* įrankis leidžia pridėti interaktyvius taškus (angl. *hotspots*) ant vaizdų, vaizdo įrašų. Naudotojai gali spustelėti šiuos taškus, kad pamatytų papildomą informaciją, tekstą, nuotrauką, vaizdo įrašus, dokumentus ar nuorodas. Tai yra būdas pateikti papildomą informaciją glaustai ir vizualiai.
- **Interaktyvus žymėjimas schemeje:** *Miro* - suteikia galimybę kurti interaktyvias diagramas ir schemas, ant kurių galima pažymėti svarbius taškus, pridėti komentarų ar nuotraukų. Puikiai tinka procesų schemoms ar idėjų žemėlapiams.
- **Interaktyvūs žemėlapiai:** *Leaflet* - Interaktyvi žemėlapių kūrimo biblioteka, skirta integruoti į svetaines. Su ja galima sukurti žemėlapi, kuriame galima pridėti žymeklių, pasirinkti sritis ar pažymėti vietas pagal nustatytas užduotis. Panaudojimo galimybės – labai plačios. Pvz: galima pateikti interaktyvų žemėlapi, kuriame pažymėti konkretūs įgūdžiai ar kvalifikacijos, aktualios tam tikrose apskrityse. Tai padėtų vartotojams geriau suprasti, kuriose vietovėse jų turimi įgūdžiai yra paklausiausi ir kur verta ieškoti darbo ar tobulintis. Arba, kur yra kokios mokymosi galimybės. Tai padėtų jiems vizualiai matyti, kurios sritys gali būti aktualiausios jų regionui ar pasirinktam sektoriui. Turint duomenų iš kitų platformų toks žemėlapis galėtų būti panaudotas atvaizduoti Regioninių užimtumo tendencijų ir darbo rinkos pokyčių analizei ar situacijai. Panašias galimybes turi ir „Mapbox“ ar „Google My Maps“.

---

Kuriant turinį ir dizainą rekomenduojama atsižvelgti į specialiųjų ugdymo poreikių turinčių vartotojų poreikius ir pritaikyti visų galimybių ir grupių asmenims.

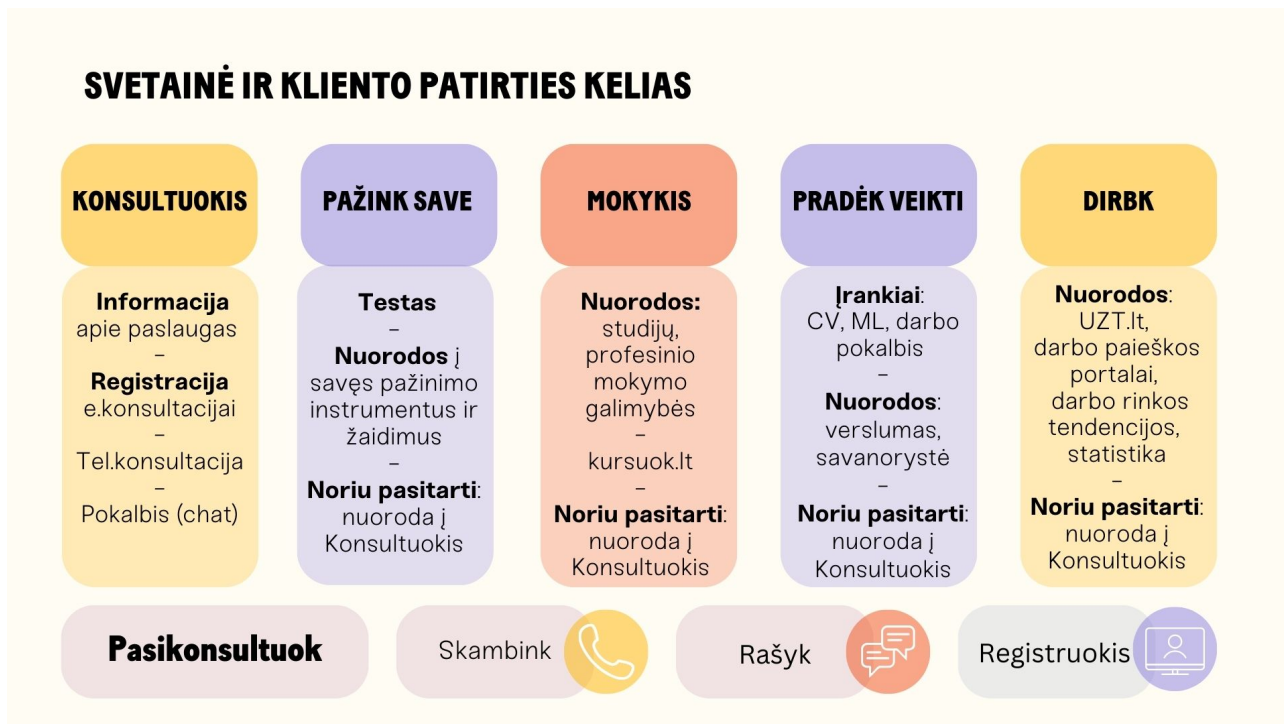
---

## 5.2. Svetainės lankytojo kelias iki karjeros konsultacijos

Svetainės konsultacijų polapis yra formuojamas tokiu būdu, kad patekus į bet kurią skiltį ties kiekvienu savarankiško naršymo žingsniu būtų matomas kvietimas jungtis nuotolinei karjeros konsultacijai (visada šalia esantis pokalbio langelis „chat“) kvietimas paskambinti ar užsiregistruoti nuotolinei konsultacijai).

Jau pradiniam puslapyje lankytojas gali nedelsdamas skambinti ar įsijungti pokalbį internetu, tačiau taip pat kviečiamas ir savarankiškai patyrinėti savo karjeros poreikius spausdamas

laukelius pagal siūlomas asmeninio tobulėjimo kryptis. Lankytojas gali atpažinti savo poreikius kvietimuose – „Konsultuokis“, „Pažink save“, „Mokykis“, „Pradėk veikti“ „Dirbk“ (idėjos pavyzdys pateikiamas 5.2.1 pav.).



5.2.1 Pav. Galima „Krypties kompas“ svetainės medžio struktūra

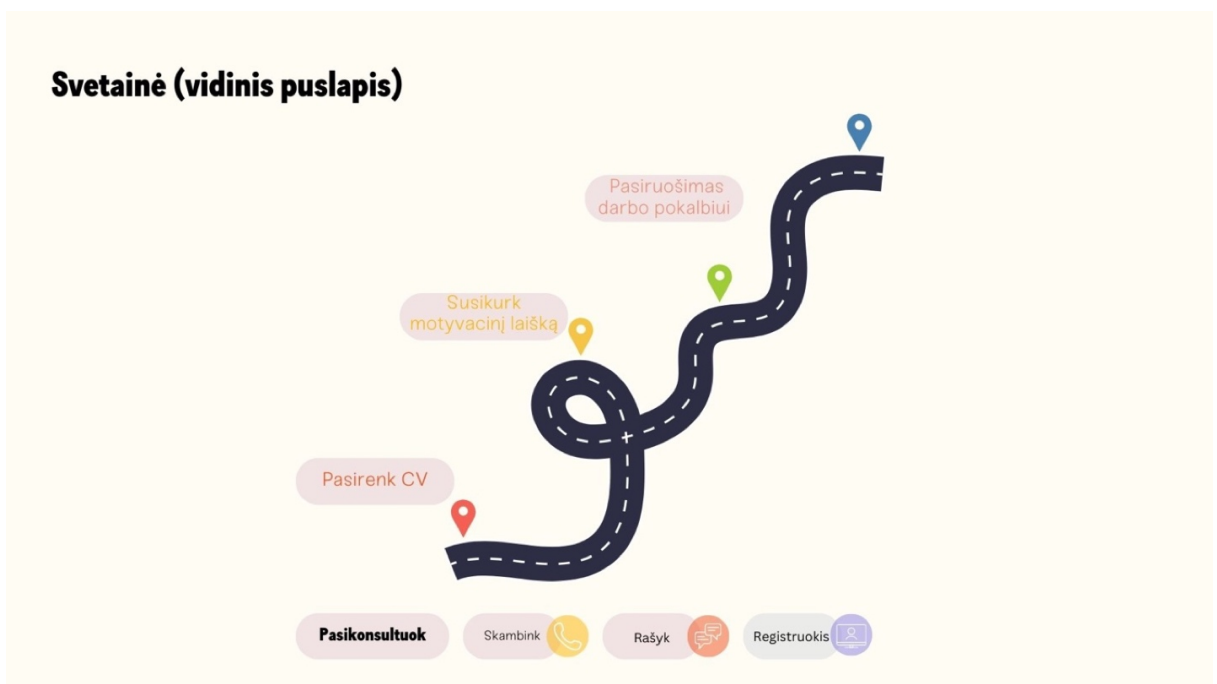
Kiekviena iš šių skilčių kviečia pagalvoti apie savo karjeros srities poreikius pasiūlydama jau egzistuojančias šios srities nuorodas į jau pasiekiamas paslaugas (prioritetą teikiant viešojo sektoriaus, NVO paslaugoms). Nuorodos pateikiamos su trumpu komentaru ką bus galima rasti - tokiu būdu leidžiant lankytoji susiprasti kas toje temoje siūloma ir ar jam/jai aktualu. Naršant konkrečioje skiltyje visuomet matoma galimybė - kvietimas užsiregistruoti karjeros konsultacijai, jei visgi savarankiškas tyrinėjimas tampa neaiškus, neįdomus ar tiesiog išvargina.

1. „Konsultuokis“ – ši skiltis išsamiai pristato siūlomą nuotolinių konsultacinių paslaugą, čia paaiškinami visi konsultavimo kanalai - telefoninė konsultacija, pokalbis internetu, veikia nuoroda į individualią ar grupinę konsultaciją, paaiškinami privatumo klausimai, yra nuoroda į DUK.
2. „Pažink save“ – jei bus įsigyta, lankytojas gali sudalyvauti asmenybės psichometriniame testavime (įvertinus lietuviškas normas turinčio standartizuoto asmenybės testo įsigijimo sąlygas, jo atlikimas galėtų veikti ir per karjeros konsultacijos paskyrą, kad būtų galimybė rezultatų matymą suteikti profesionaliam konsultantui, jei būtų norimą rezultatų komentaro); taip pat lankytojas gali rinktis nuorodas į populiariosios psichologijos, žaidybinius ir pramoginius savęs pažinimo įrankius (pvz., <https://mukis.lt/mokiniams/karjeros-testai>) ar vėlgi – registruotis konsultacijai (nuoroda į Konsultacijų skiltį)
3. „Mokykis“ – čia pateikiamos nuorodos - suklasifikuotos visos studijų, formalaus, neformalaus ugdymosi galimybių nuorodų sąvadas su komentaru kas tinka asmenims nuo 18 m., įskaitant nuorodą į [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt); nuolat arti kvietimas pasikonsultuoti – nuoroda į „Konsultuokis“. Taip pat dėl tikėtinų nuorodų gausos ši skiltis turėtų būti



ateityje tobulinama analizuojant užklausas, atrandant vyraujančias temas, jas išryškinant ir aktualizuojant turinį remiantis vartotojų poreikiais.

4. „**Pradėk veikti**“ – šioje skiltyje pateikiamos nuorodos kaip save pristatyti pasauliui, kai jauti verslumo ir veikimo energiją, esi pasirengęs(-usi) kažką pradėti – pildyti CV ir nueiti į darbo pokalbį, dirbti iš namų, pradėti verslą, pradėti ieškoti darbo, pradėti parduoti savo paslaugas ar prekes (amatu, kūrybos, darbų atveju), pradėti ieško savo svajonių veiklos finansuotojų ir pan. Čia galėtų atsirasti vieta informacijai, kaip įdarbinti DI savo asmeniniams tikslams pasiekti. Vėlgi – nuolat greta matomas kvietimas konsultuotis. Kaip vienas iš galimų vizualizacijos variantų galėtų būti „Kelio“ simbolis (žr. 5.2.2 pav. esantį pavyzdį, kurio maketas turėtų atitikti „Kursuok“ projekto gaires).



5.2.2 Pav. „Pradėk veikti“ polapio interaktyvumo pavyzdys

5. „**Dirbk**“ – nuorodos į tipines darbo paieškos svetaines – nuo Užimtumo tarnybos programų iki populiariausių darbo skelbimų portalų, taip pat čia galėtų rasti vietą statistika, prognozės apie darbo rinką, atlygio rinką. Įrankiai darbo rinkos analizei. Ir vėlgi – greta matomas kvietimas konsultuotis.

Apibendrinant – svetainė sukonstruota tokiu būdu, kad visuomet veda į karjeros konsultaciją, tačiau leidžia tyrinėti savo poreikius tiesiog apžiūrint kas slepiasi po kiekvienos skilties pavadinimu, ar neriant gilyn per pateiktas nuorodas jose.

Tokio lankytojo kelio patogumas glūdi tame, kad tipologija yra paprasta ir kiekviena skiltis turi erdvę plėtrai – esant gausiesiems pajėgumams, jas galima pildyti konsultantų parengtais patarimais (kaupiantis patirčiai tokie straipsniai labai sveikintini ir auginti svetainės turinio kokybę), esant mažesniems pajėgumams, konsultantų reiktų prašyti sekti nuorodų aktualumą, nes karjeros srityje jos greitai sensta.

**Svetainės turinys atnaujinamas** stebint aktualius pokyčius darbo rinkoje, mokymosi galimybių pasiūloje ir kitose aktualiose srityje rengiant unikalų turinį arba pateikiant pristatymą su aktualia nuoroda (nukreipimu į pirminį šaltinį). Svarbu nuolat sekti vartotojų poreikius, dažniausiai užduodamus klausimus ir fiksuoti netipines situacijas – kas suteiktų galimybes kurti unikalų ir vartotojų lūkesčius atitinkantį turinį.

---

### 5.3. Klientų aptarnavimo sistema ir konsultanto patirties kelias

Klientų aptarnavimo programinė įranga supaprastintų konsultantų bendravimą su norinčiais pasikonsultuoti įvairiais kanalais. Kiekviena programinė įranga skiriasi tuo, kaip ji tvarko gaunamas klientų užklausas. Tačiau dauguma jų pranešimus/užklausas iš įvairių ryšio kanalų paverčia bilietais (angl. „Tickets“) ir saugo juos bendroje, centralizuotoje pašto dėžutėje.

Klientų aptarnavimo programinė įranga prisijungia prie kasdienių klientų bendravimo kanalų, įskaitant el. paštą, telefoną, tiesioginį pokalbį (chat), socialinių tinklų integraciją, pranešimų siuntimo programas ir kt.

#### Kaip tai veikia?

Kai klientas susisiečia bet kuriuo iš galimų kanalų, sistema automatiškai sukuria bilietą. Pavyzdžiui, jei vartotojas naudoja tikrąjį kanalą, pvz., telefoną ar tiesioginį pokalbį (chat), sistema automatiškai pradeda skambėti, kad įspėtų konsultantus. Kai konsultantas priima skambutį ar pokalbį, kartu su klientu gali pradėti bendrauti realiuoju laiku.

Tačiau tarkime, kad norėdamas susisiekti su konsultantu, klientas pasirenka tokį kanalą, kaip pvz., el. paštą, socialinį tinklą ar pokalbių programėlę. Tokiu atveju sistema tiesiog sukurs bilietą ir priskirs jį konkrečiam konsultantui pagal iš anksto nustatytus kriterijus.

Tai pašalina įrenginių ir paskyrų nuolatinį stebėjimą, nes visus pranešimus būtų galima turėti vienoje vietoje. Tai sutaupo daug laiko, padidina produktyvumą ir atsakymų laiką, o tai prisideda prie didesnio klientų pasitenkinimo.

#### Reikalavimai sistemai:

- **Daugiakanalė integracija:** sistema turi leisti valdyti klientų aptarnavimą per įvairius kanalus, įskaitant telefoną, el. paštą, pokalbius internetu, socialines medijas ir kitas platformas. Tai suteikia įmonėms galimybę efektyviau bendrauti su klientais bet kuriuo jiems patogiu būdu.

- **Debesų technologija:** sistema turi būti debesų kompiuterijos platforma, kuri suteikia galimybę lengvai pasiekti ją bet kuriuo metu, iš bet kurios vietos, nereikalaujant sudėtingų vietinių diegimų ar serverių infrastruktūros.
- **Lankstumas ir mastelio keitimas:** sistema turi būti lengvai pritaikoma tiek mažoms, tiek didelėms organizacijoms, suteikiant galimybę išplėsti funkcionalumą, kai auga veiklos apimtys. Sistema taip pat turi būti lengvai integruojama su kitomis trečiųjų šalių programomis ir CRM sistemomis.
- **Ataskaitos ir analizė:** sistema turėtų siūlyti išsamius ataskaitų ir analizės įrankius, leidžiančius stebėti klientų aptarnavimo veiklos rezultatus, efektyvumo rodiklius ir rasti galimybes tobulinimui.
- **BDAR atitiktis:** sistemai taikomi reikalavimai - atitikti visus BDAR (GDPR) reikalavimus, užtikrinant, kad klientų duomenys būtų saugūs ir atitiktų ES reglamentus dėl duomenų apsaugos.
- **DI palaikymas:** Sistema turi palaikyti DI sprendimus, automatizuotą aptarnavimą, pokalbių botus ir kitus įrankius, leidžiančius pagerinti klientų patirtį ir sumažinti darbuotojų/konsultantų darbo krūvį.
- **24/7 pagalba:** Sistema teikia nuolatinę techninę pagalbą visą parą, užtikrindama, kad iškilus konsultantams problemų, jos būtų išspręstos laiku.

#### Sistemos funkcijos ir e.konsultanto įrankiai

- **Integracijos/įrankiai:** el.paštas, vaizdo skambučiai, chat sistema ir pokalbių programėlės, telefonija, kalendorius, socialiniai tinklai.
- **Atliekamų paslaugų lygio valdymas/stebėjimas:** paslaugų pateikiamumo įsipareigojimas (SLA) atliekamų darbų vykdymo kontrolė, suteikianti galimybę realiu laiku stebėti ir kontroliuoti užklausų vykdymo eigą. Sutartinių reagavimo laikų kontrolė leidžia paslaugos tiekėjui užtikrinti kliento pasitenkinimą reakcijos laiku.
- **Kliento pasitenkinimo lygio kontrolė:** svarbu klientams suteikti galimybę akimirksniu įvertinti užklausas pagal aptarnavimo kokybę, o paslaugos tiekėjui pamatuoti jų pasitenkinimo lygį.
- **Komunikacijos su vartotojais istorija (CRM):** išsaugoma visa bendravimo su vartotoju istorija, leidžianti stebėti ankstesnius pokalbius. Tai padeda konsultantams efektyviau apdoroti užklausas iš daugelio kanalų ir pasiūlyti geriausius sprendimus.
- **Erdvė vidinei konsultantų komunikacijai:** žinių ir informacijos mainams, dokumentų talpinimui, redagavimui, pildymui, DUK ir vidinio konsultantų žinių banko kaupimui, netipinių užklausų kaupimas, instrukcijų, taisyklių, mokymų ir kt. informacijos greitai peržiūrai.
- **Vidiniai pokalbiai:** konsultantai turi turėti galimybę paprašyti pagalbos kolegos sudėtingais klausimais, pvz: galimybė į vidinius komandos pokalbius nukopijuoti ir įklijuoti unikalų bilieta numerį ir sukurti paspaudžiamą nuorodą. Tokiu būdu žinutės gavėjas gali paspausti ant nuorodos ir būti iš karto nukreiptas į konkretų bilietą (užklausą).

- **Skambučių centras:** sistema turi turėti stiprią skambučių centro funkciją, kuri suteiktų galimybę klientams konsultuotis telefonu, o konsultantui - platų spektrą įrankių, leidžiančių valdyti didelį kiekį įeinančių ir išėinančių skambučių, jų sekimą ir analizę.
- **Pokalbis gyvai/chat (realiu laiku).** Svetainėje lankytojams turi būti suteikta galimybė susisiekti su konsultantu, vos spustelėjus mygtuką (chat). Sistema turi turėti efektyvią, greitą ir lengvai naudojamą gyvų pokalbių funkciją.
- **Žinučių programėlės.** Susirašinėjimo programėlės, tokios kaip „Messenger“, „Whats app“, taip pat kitų socialinių tinklų - gali būti integruotos į sistemą. Tai suteiktų galimybę vartotojui rašyti iš programėlės, o konsultantui atsakymus pateikti vienoje sistemoje.
- Sistemoje turi būti užtikrinta **konsultantų nesusidūrimo (nepersidengimo) funkcija**, užtikrinanti, kad konsultantai negaištų laiko dirbdami ties tais pačiais bilietais ar neištrintų vienas kito darbo.
- **Suplanuoti vaizdo pokalbiai (e.konsultacijos).** Sistemoje turi būti galimybė integruoti vaizdo skambučių funkciją, rezervacijų kalendorių, Siųsti priminimus vartotojui apie suplanuotą konsultaciją.

---

#### 5.4. Integracijos į sistemą (papildomi įrankiai)

##### Telefonai

Reikalingas telefono numeris iš telekomunikacijos tiekėjo ir internetinis telefonas. Jei bus naudojamas esamas [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) telefono numeris, jis yra +37070022722.

Norint, kad skambučių centras veiktų sklandžiai kartu su klientų aptarnavimo sistema, taip pat reikėtų daugiau nei vien tik telefono numerio iš telekomunikacijų tiekėjo. Dažniausiai būtina integruoti *VoIP* paslaugų tiekėją, taip pat užtikrinti, kad yra reikiama telefonijos įranga arba *softphone* programinę įrangą, kad konsultantai galėtų valdyti skambučius per internetą.

Integracija tarp *VoIP* paslaugų tiekėjo ir klientų aptarnavimo platformos užtikrina, kad skambučiai būtų automatiškai sujungti su bilietų sistema.

Taip pat papildomai reikėtų naudoti *VoIP* telefonus arba *softphone* programinę įrangą, kad konsultantai galėtų atlikti ir priimti skambučius per kompiuterius arba mobiliuosius įrenginius. Tai suteikia galimybę tvarkyti skambučius per internetą, o ne per tradicines telefono linijas.

##### Žinučių programėlės

Papildomos programėlės nereikia - ši funkcija paprastai jau būna įdiegta ir gali būti naudojama kaip standartinė pokalbių sistema, kuri leidžia realiu laiku bendrauti su klientais. Tačiau kalbant apie DI chatbotus, platformos natūraliai gali neturėti įmontuoto DI chat funkcionalumo,

todėl reikėtų integruoti papildomai įrankius. (pvz: *Dialogflow* (Google AI chatbotas, *Microsoft Bot Framework* ar kt.)

## Vaizdo pokalbiai

### Kaip veiktų vaizdo pokalbių planavimas?

Norėdami organizuoti vaizdo pokalbius pagal suplanavimą, į klientų aptarnavimo sistemą reikėtų integruoti vieną iš vaizdo pokalbių programų (Zoom ar Google Meet, ar Microsoft Teams) tuomet eiga būtų tokia:

- **Klientas užregistruoja užklausą** (per el. pašta, užpildant formą svetainėje, pokalbį internetu, chat ar kitą kanalą).
- **Konsultantas organizuoja vaizdo pokalbį**, naudodamas Zoom, Microsoft Teams ar Google Meet ir planuodamas susitikimo laiką, tuomet siųsdamas vaizdo susitikimo nuorodą klientui per aptarnavimo bilietą.
- **Vaizdo pokalbio susitikimo valdymas:** Naudojant integruotas trečiųjų šalių platformas, konsultantai galės valdyti vaizdo susitikimus, pridedant juos į bilietų istoriją, taip pat užtikrinant, kad klientai gaus priminimus apie suplanuotą vaizdo pokalbį.
- **Papildomi veiksmai:** Po vaizdo susitikimo, pokalbio transkripcija ir įrašai gali būti saugomi sistemoje arba CRM, leidžiant toliau dirbti su klientais pagal surinktą informaciją.

## El. Paštas

Dauguma klientų aptarnavimo sistemų jau turi integruotas el. pašto funkcijas arba palaiko el. pašto integraciją su esamomis el. pašto sistemomis, todėl papildomai įsigyti el. pašto sistemos paprastai nereikia. Tačiau galima būtų įsigyti specifinę el. pašto sistemą (pvz., Microsoft Outlook su visu Microsoft365 paketu), šias sistemas galima lengvai integruoti į klientų aptarnavimo platformas. Integravus DI chatbotą, jis gali padėti automatizuoti pradžines klientų užklausas, atsakyti į dažniausiai užduodamus klausimus ir nukreipti klientus į tinkamus konsultantus, kai problema tampa sudėtingesnė.

Galimas projekto el.pašto adresas: [kryptieskompasas@kursuok.lt](mailto:kryptieskompasas@kursuok.lt)

## Įrankis vidinei komunikacijai

Dauguma klientų aptarnavimo sistemų turi tam tikras vidinės komunikacijos funkcijas, leidžiančias konsultantams bendrauti tarpusavyje per platformą. Tai apima:

- **Vidinius pranešimus ir komentarus:** konsultantai gali rašyti vieni kitiems vidinius komentarus tiesiai bilietuose. Tai naudinga, kai reikia bendradarbiauti sprendžiant klientų problemas ar perduodant bilietus. Ši funkcija leistų konsultantams dalytis informacija ir aptarti konkrečius klientų aptarnavimo atvejus.

- **Skelbimų lenta:** kai kurios sistemos turi „skelbimų lentą“, kur komandos gali skelbti svarbius pranešimus arba planuoti bendradarbiavimo užduotis.
- **Integruotas pokalbis:** kai kurios platformos turi paprastus tiesioginių pranešimų įrankius, leidžiančius konsultantams greitai užduoti klausimus ar gauti pagalbą realiu laiku iš kolegų.

Tačiau jei konsultantai turės dažnai daugiau sudėtingo bendradarbiavimo užduočių arba jiems reikės pokalbių su vaizdo susitikimais, failų, dokumentų dalijimusi, bendru rengimu, pildymu – tokie įrankiai kaip Microsoft Teams arba SharePoint gali būti labai naudingi papildomi sprendimai.

Todėl verta naudoti Microsoft Teams ir SharePoint kartu su klientų aptarnavimo sistema.

#### **Microsoft Teams ir SharePoint:**

- **Tiesioginiai pokalbiai:** Teams siūlo realaus laiko tiesioginius pokalbius tarp komandos narių. Tai patogu greitam bendradarbiavimui, diskusijoms ir problemų sprendimui, ypač jei konsultantai dirbs nuotoliu ar mišriu būdu.
- **Vaizdo skambučiai ir susitikimai:** Teams leidžia organizuoti vaizdo skambučius ar susitikimus, kai reikia greitai aptarti ar aptarti konkrečius klausimus, atvejus ar kasdienes darbus.
- **Failų bendrinimas:** Teams leidžia lengvai dalytis failais, dokumentais ir kitais resursais, kurių reikia bendram darbui, ataskaitų rengimui, fiksuoti netipinius klausimus, kaupri žinių banką ir kt.

Klientų aptarnavimo sistemos vidinės komunikacijos priemonės naudojamos kai:

- Komunikacija susijusi su konkrečia užklausa (bilietu): kai reikia aptarti kliento užklausa, geriausia naudoti vidinius komentarus arba skelbimų lentas, kad visi susiję duomenys būtų toje pačioje vietoje.
- Kai reikia paprastų pranešimų ar komentarų: jei reikia tik greitai aptarti klientų užklausas, daugeliu atvejų užteks sistemos vidinių komentarų.

Microsoft Teams/SharePoint naudoti kai:

- Kai reikia išsamesnio bendradarbiavimo: Jei konsultantams reikia dažnai keisti informaciją, planuoti susitikimus, bendrai kurti dokumentus ar organizuoti vaizdo konferencijas.
- Komandos susitikimams ir ilgalaikiam bendradarbiavimui: Teams ir SharePoint geriau tinka ilgalaikiam komunikacijos ir dokumentų valdymui, komandos susitikimams ir diskusijoms, žinių banko kaupimui.

## **CRM**

Klientų aptarnavimo sistema galėtų būti papildyta CRM platforma, kad būtų galima efektyviai valdyti klientų duomenis ir stebėti jų sąveikas, kelių CRM integracijos leidžia centralizuotai valdyti klientų duomenis, sekti klientų sąveikas ir istoriją bei automatizuoti daugelį procesų.

Tai leidžia konsultantams gauti visą svarbią informaciją apie klientą per vieną sąsają, matyti visus susijusius duomenis apie klientus, tvarkyti bilietus ir skambučius kartu su CRM duomenimis, kas padeda geriau stebėti klientų kelionę ir užtikrinti aukštesnę aptarnavimo kokybę.

Jei klientų aptarnavimo sistema turi bilietų valdymo sistemą - CRM nebūtina, tačiau CRM integracija suteikia papildomų galimybių efektyviau valdyti klientų informaciją ir sujungti įvairius klientų duomenis bei veiksmus.

## Registracijos forma

Tokie įrankiai kaip Microsoft Forms arba galėtų būti panaudoti registracijos formoms kurti į nuotolines konsultacijas, ir jis gali būti lengvai integruotas su klientų aptarnavimo sistemomis, naudojant Microsoft Power Automate ar kt. įrankį. Tai leidžia automatizuoti visą registracijos procesą ir supaprastinti nuotolinių konsultacijų valdymą.

Kaip tai galėtų veikti?

- Sukūrus registracijos formą svetainėje, kurioje klientai galėtų pateikti informaciją, pvz., vardą, el. pašto adresą, pageidaujamą konsultacijos laiką, pageidaujamą temą ir kt. informaciją.
- Užpildytos formos duomenys gali būti siunčiami tiesiogiai į klientų aptarnavimo sistemą kaip bilietas.
- Sukūrus bilietą iš registracijos formos, galima naudoti darbo eigos automatizavimą, kad bilietas būtų automatiškai priskirtas atsakingam konsultantui. Klientų aptarnavimo sistemos paprastai leidžia sukurti taisykles, pagal kurias bilietai bus automatiškai priskiriami, atsižvelgiant į kliento pasirinktą temą arba konsultacijos laiką.
- Sukūrus nuotolinį susitikimą per pvz: Microsoft Teams, galima naudoti automatizuotus atsakymų šablonus, kurie nusiunčia klientui patvirtinimo el. laišką su nuoroda į suplanuotą susitikimą.
- Kai susitikimas yra užregistruotas per Microsoft Teams arba kitą platformą, naudojantis bilietų sistema, galima automatiškai išsiųsti el. laišką arba SMS žinutę su susitikimo nuoroda. Šios funkcijos dažnai būna integruotos klientų aptarnavimo sistemose, kad konsultantai galėtų paprastai siųsti atsakymus.

Jei Microsoft paketą ir klientų aptarnavimo sistemą naudoti automatizuojant visą procesą nuo registracijos iki nuotolinės konsultacijos, eiga būtų tokia:

1. Klientas užpildo formą per svetainę (arba gali konsultantas telefonu bekalbant užpildyti) →
2. Duomenys per Microsoft Power Automate siunčiami į klientų aptarnavimo sistemą →
3. Sukuriamas bilietas su klientų informacija →
4. Sistema automatiškai sukuria Microsoft Teams susitikimą →
5. Patvirtinimo el. laiškas su susitikimo nuoroda siunčiamas klientui.

Pastaba. Klientų aptarnavimo sistema kartu su Microsoft365 paketu gali veikti viena kitą papildydama. Aukščiau aprašytos funkcijos yra labiau pageidaujamos turėti klientų aptarnavimo sistemoje, tačiau, jei sistema tokių funkcijų pasiūlyti negali – veiksmus atlikti galima išnaudojant Microsoft365 įrankius.

Registracijos eiga ir turinys yra aprašyti šios ataskaitos 6.1. skyriuje „Pasiruošimo registracijai ir registracijos etapai“.

---

## **5.5. Individualios mokymosi paskyros (IMP) taikymas NSKK modelyje**

Suaugusiųjų nuotolinio karjeros konsultavimo (toliau - NSKK) tikslas – padėti žmogui priimti jam naudingus sprendimus dėl karjeros. Galimybė vienoje vietoje kaupti ir valdyti asmens karjeros duomenis suteiktų klientui ir jį lydinčiam konsultantui galimybę organizuoti konsultacijas efektyviau, orientuojantis į rezultatą, o modelio kūrėjams, valdytojams ir administratoriams padėtų kokybiškai tobulinti modelį.

NSKK modelis „Krypties kompasas“ planuojamas įgyvendinti išplečiant jau veikiančią kursuok.lt mokymosi visą gyvenimą modelį, kuriame veikia IMP sistema, kurios tikslas ir yra vienoje vietoje matyti, kaupti asmens mokymosi visą gyvenimą duomenis, vadinasi, puikiai dera su NSKK tikslu.

Šiuo metu individualių mokymosi paskyrų sistema (IMP) yra vieno langelio principu veikianti tarpinstitucinė sistema, kurioje:

- teikiami pasiūlymai mokytis pagal neformaliojo suaugusiųjų švietimo ir tęstinio mokymosi programas,
- sudaromos galimybės pretenduoti į valstybės institucijų skiriamą paramą neformaliojo suaugusiųjų švietimo ir tęstinio mokymosi programoms ir profesinio orientavimo paslaugos asmenims, siekiantiems tobulinti ir (arba) įgyti kompetencijų.

IMP sistemoje sujungiamas neformaliojo suaugusiųjų švietimo ir tęstinio mokymosi sistemoje veikiančių institucijų skiriamas finansavimas ir valdoma informacija apie neformaliojo suaugusiųjų švietimo ir tęstinio mokymosi programas bei įgytas kompetencijas. IMP sistemoje veikia ir [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) platforma.

Prisijungęs prie informacinės sistemos, asmuo identifikuojamas per sąsajas su valstybės registrais, kad būtų užtikrinta, jog atitinka finansavimui gauti keliamus reikalavimus.

Konsultantės, [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) platformoje teikiančios konsultacijas telefonu ir el.paštu, nemato klientų IMP duomenų, tačiau aptarnaudamos klientus telefonu, el.paštu surenka kai kuriuos demografinius duomenis ir juos veda į klientų valdymo sistemą (toliau – CRM) , o klientas mato kokius duomenis apie jo tinkamumą kursų paramai identifikuoja įvairūs registrai, bei mato savo mokymosi istoriją.

IMP kaupiami duomenys yra svarbūs Lietuvos gyventojų mokymosi visą gyvenimą įpročių stebėsenai ir skatinimui, apibendrinti duomenys analizuojami ir ES lygiu, todėl įgyvendinant NSKK



kliento registraciją į nuotolinę karjeros konsultaciją siūloma naudotis IMP sistema išlaikant analogiją su dabar [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) naudojama paskyra, tačiau išplečiant funkcionalumus tokiu būdu:

1. *IMP siūloma išplėsti pridedant el.parduotuvės, el.piniginės ar analogišką funkcionalumą*, t.y. asmuo matytų, kiek turi valstybės dotuojamų NSKK ir psichometrinio testavimo paslaugų, jas galėtų įsidėti į krepšelį ir tęsti registraciją:
  - jeigu „perkama“ testavimo paslauga, įvyksta „pirkimas“ - asmuo gauna prisijungimą prie testavimo aplinkos,
  - jeigu panaudojama NSKK - asmuo nukreipiamas į registracijos formą.

Tokiu būdu išplėtus IMP funkcionalumus kaip el.parduotuvę ar el.piniginę, ateityje galima plėsti valstybės dotuojamų mokymosi paslaugų katalogą reikiama būdais ir kaupti reikiamus duomenis apie mokymosi visą gyvenimą įpročius.

2. Naršant savo IMP išliktų aktyvus pokalbių internete (*chatbox*) langas, t.y. kad galima būtų klausti darbo su IMP eigoje kylančių klausimų;
3. Kliento tobulinimosi istorija ne tik kauptų informaciją apie mokymus kaip dabar, kuriuose dalyvavo asmuo, tačiau čia atsirastų galimybė suteikti arba nesuteikti prieigą karjeros konsultantui (t.y. pažymėti uždedant varnelę, ką leidžia matyti karjeros konsultantui), matyti psichometrinio testavimo rezultatus ir veiksmų planą iš ankstesnių konsultacijų. Taigi, siūloma sukurti IMP asmeninę kliento erdvę, kurioje žmogus galėtų valdyti dalį karjeros srities duomenų. Pradedant įgyvendinti modelį čia galėtų būti tik veiksmų planai, kad karjeros konsultantai galėtų fiksuoti susitarimus, vėliau pridėti testavimo rezultatus, o žvelgiant į ateitį, čia gali įkristi susikurti CV variantai ir panašūs karjeros planavimo ir įgyvendinimo įrankiai. Šie duomenys nebūtų automatiškai matomi duomenų valdytojams ir konsultantams, o tiksliai klientui suteikus prieigą, kurią bet kuriuo metu galėtų atšaukti.

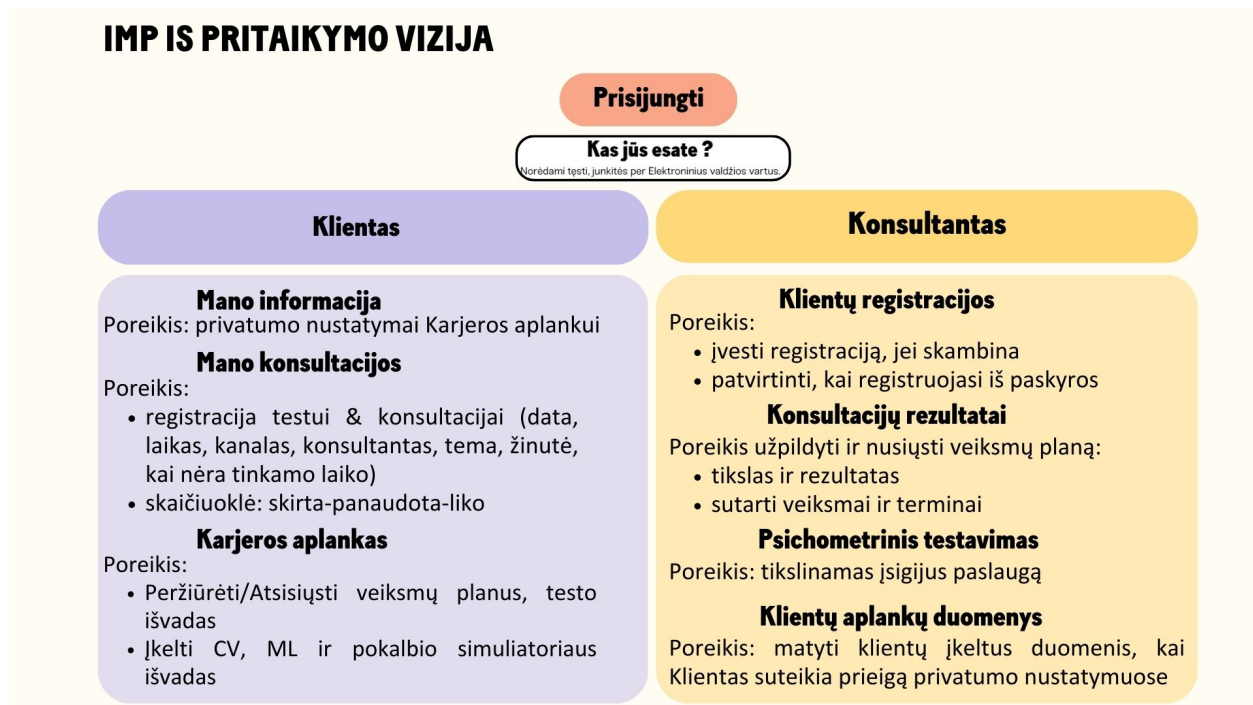
## Reikalingas sprendimas

Išplėsti esamą [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) IMP sistemą dviem kryptimis (žr. 5.5.1 pav., kuriame pateikiama IMP vizija, ir priedą Nr. 8, kuriame detalai paaiškinama, kaip IMP gali būti pritaikoma NSKK modelyje):

1. Išplėsti funkciniais sprendimais kliento paskyrą, kad joje būtų galima valdyti dalį asmeninių duomenų, susijusių su karjeros paslaugomis, registruotis nuotolinei karjeros konsultacijai, matyti, kiek panaudota paslaugų, kaupti karjeros aplanką („portfolio“).
2. Sukurti „Konsultanto paskyrą“, kurioje konsultantas galėtų valdyti konsultacijų kalendorių, įkelti karjeros konsultacijų rezultatus ir peržiūrėti klientų karjeros duomenis, kai suteikiama prieiga.

## Vartotojų (klientų ir konsultantų vaidmenys):

- **Klientas** – asmuo, per el.valdžios vartus prisijungiantis, kad galėtų naudotis karjeros konsultacijomis;
- **Konsultantas** – suaugusiųjų karjeros konsultantas, dirbantis „Krypties kompas“ projekte ir prisijungiantis, kad valdytų karjeros konsultacijų teikimo procesą ir rezultatus.



5.5.1 pav. Individualios mokymosi paskyros pritaikymo NSKK modelyje

Tokiu būdu asmuo ir jo ugdymosi poreikiai tampa centrine ašimi, atskaitos tašku – žmogus kviečiamas susikurti paskyrą ir joje atrasti įvairias galimybes kurti savo karjeros kelią per mokymąsi bei karjeros konsultanto patarimą ir pagalbą.

Taip būtų įprasmintas bei tinkamas vizualizuoti kuriant svetainę projekto kompasas („Krypties kompasas“) vaizdinys – kai svetainės 4 teminės kryptys: „PAŽINK SAVE“, „MOKYKIS“, „VEIK“, „DIRBK“ yra sujungiamos centre esančiu, tarsi kompasu korpusu – „KONSULTUOKIS“ kviečiančia IMP.

#### Siūlomas Kliento kelias IMP:

1. Patekęs į interneto svetainę klientas iš karto gali rinktis: naršyti informacijos keturiomis karjeros kryptimis („Pažink save“, „Mokykis“, „Veik“, „Dirbk“) ir centre kvietimą „Konsultuokis“ bei „Prisijungti“. Jei klientas renkasi pradžioje naršyti, kiekvienoje skiltyje randa nuorodą konsultuotis, kuri veda į „Konsultuokis“ skiltį su IMP sukūrimu/prisijungimu.
2. Paspaudęs „Konsultuokis“ patenka į „Konsultuokis“ skiltį, kurioje gali perskaityti, kokių NSKK gali tikėtis ir iškart yra galimybė „Prisijungti“.
3. Paspaudus „Prisijungti“ pasiūloma pasirinkti „Asmens, kuris mokosi/konsultuojasi paskyrą“ ir prisijungiama per E-valdžios vartus.
4. Patekęs į paskyrą klientas mato:
  - 4.1. „Mano informacija“. Čia klientas mato, kokie duomenys naudojami sistemoje iš įvairių institucijų apie jo mokymąsi: vardas, pavardė, asmens kodas (rodomas arba ne), pilietybė, užimtumas, paskutinis išsilavinimas. Taip pat yra „Privatumo nustatymai“, kurioje yra teiginys ir pasirinkimai, kuriuos reikia nustatyti savo nuožiūra.

Karjeros konsultantas gali matyti kliento:

- psichometrinio testo išvadas
- veiksmų planus

Amžius, užimtumas, išsilavinimas, lytis, pilietybė ir jau panaudotų konsultacijų skaičius tampa automatiškai matomi konsultantui, kai registruojamasi karjeros konsultacijai. Duomenims iš skilties „Karjeros aplankas“ klientas turi turėti galimybę valdyti privatumą – suteikti arba atimti galimybę konsultantui matyti duomenis.

Turi būti numatyta, kad ateityje čia paslaugų daugės – numatomi tokie karjeros valdymo įrankiai kaip CV ir motyvacinio laiško generatorius, darbo pokalbio simulatorius ir jo išvadų gavimas.

Kai registruojasi klientas turi galėti pasirinkti:

- Pasirinkti konsultantą (pasirinkti konkretų asmenį - tai aktualu, kai nebe pirmą konsultaciją ir norima tęsti - arba „bet kuris“ – tuomet rodomi visi įmanomi variantai),
- Pasirinkti datą,
- Pasirinkti laiką,
- Nesant tinkamų laikų – turėti galimybę nusiųsti žinutę „susisiekti su manimi dėl konsultacijos laiko suderinimo“, tokiu atveju konsultantas su laišku gauna ir Kliento asmeninius duomenis bei kontaktinius duomenis – telefoną ir/ar el.paštą (klientas gali pasirinkti komunikacijos kanalą),
- Pasirinkti komunikacijos kanalą konsultacijai (telefonas arba vaizdo skambutis),
- Įrašyti dominančią temą laisvu tekstu,
- Matyti pranešimą „laukiama patvirtinimo“ arba „patvirtinta“ (kai patvirtina konsultantas)

Registracija į „Atlik testą“ bus patikslinta, kai bus aiškus psichometrinio testo tiekėjas ir jo naudojama sistema. Greičiausiai tai bus nuoroda, kurią aktyvuotų kliento paskyroje konsultantas, kai pakvies klientą atlikti testą.

- 4.2. **Karjeros aplankas (portfolio).** Čia klientas randa informaciją, kokias mokymosi visą gyvenimą paslaugas jis gali panaudoti ir kiek jų turi esamu laiku, kiek jau panaudojo, paslaugų naudojimo faktinę informaciją, pvz.:

| Valstybės mokymosi paslaugos | dotuojamos visą gyvenimą | Skirta | Panaudota | Liko |                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|--------------------------|--------|-----------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mokymai                      |                          | 500€   | 500€      | 0€   | Jau pasinaudojote dotacija, kita dotacija 20XX-XX-XX<br>(jei būtų likutis rodoma aktyvi nuoroda Pasirinkite mokymus>>)                                                                                                          |
| Karjeros konsultacijos       |                          | 3      | 2         | 1    | Registruokis konsultacijai >><br>Kai panaudojamos visos, turi būti galimybė matyti pranešimą, kad „Jau panaudojote Jums skirtas karjeros konsultacijas“                                                                         |
| Psichometrinis testas        |                          | 1      | 0         | 1    | Atlik testą>><br>Šią registraciją Klientas mato tikrai tuomet, kai aktyvuoja Konsultantas<br>Kai testas atliktas, turi būti galimybė matyti pranešimą, kad „Jau atlikote Jums skirtą testą, jo išvadas rasite Karjeros aplanke“ |

- 4.2.1. Jei klientas spaudžia „*Pasirinkite mokymus*“ patenkama į [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) siūlomą mokymų paiešką ir registraciją kaip nustatyta.
- 4.2.2. Jei klientas spaudžia „*Registruokis konsultacijai*“ tęsiama veikla kaip nustatyta 6.1. skyriuje – patenkama į registracijos laukelį, kur pasirenkamas data, laikas ir t.t., o IMP užfiksuojama suteikta paslauga, kai taip pažymi konsultantas iš savo paskyros.
- 4.2.3. Jei klientas spaudžia „*Atlik testą*“ – paslauga registruojama pagal sutartį su testavimo tiekėju. Tai gali būti prisijungimo kodo suteikimas klientui, kuriuo jam suteikiama paslauga panašiai kaip mokymų atveju ar integruotas testas NSKK modelio platformoje.
- 4.3. **Pasiekimai.** Klientas gali „**Karjeros aplanke**“ (*portfolio*) atsiųsti arba peržiūrėti karjeros konsultacijų veiksmų planus, kuriuos įkelia karjeros konsultantas, ir psichometrinio testo išvadas, prie kurių prieigą konsultantas gauna, kai klientas pažymi privatumo nustatymuose. Būtų naudinga, jei apsilankiusiam klientui periodiškai iššoktų laukelis klausiantis – „Patikrinkite, ar jūsų pasiekimų privatumo nustatymai yra tinkami“ ir nukreiptų į „Mano informacija“ skiltyje esančius privatumo nustatymus.
- Taip pat klientas turi turėti galimybę pasirinkti gauti arba negauti pranešimus, kai paskyroje atsiranda nauja informacija (pvz., kai konsultantas įkelia veiksmų planą po konsultacijos, aktyvuoja testo nuorodą, gaunami testo rezultatai).

|                              |                |            |
|------------------------------|----------------|------------|
| Psichometrinio testo išvados | Atsisiųsti pdf | Peržiūrėti |
| Veiksmų planas               | Atsisiųsti pdf | Peržiūrėti |

Šioje dalyje yra saugomi NSKK modelyje suteiktų paslaugų rezultatai:

- psichometrinio testo išvados,
- veiksmų planai, sudaryti po kiekvienos karjeros konsultacijos.
- Ateityje pildant svetainę kitais įrankiais – CV generatoriumi, darbo pokalbių simulatoriais – čia patektų ir tų užduočių išvados.

Taigi šioje dalyje turi būti suplanuota galimybė įkelti savo sukurtus karjeros dokumentus – CV, motyvacinį laišką.

5. Visą laiką dirbdamas Paskyroje klientas gali matyti aktyvų pokalbių internetu langą (Chatbox) ir klausti, kai iškyla klausimų.

#### Siūlomas konsultanto kelias IMP:

1. Konsultantas spaudžia „**Prisijungti**“, pasiūloma pasirinkti „**Karjeros konsultantas**“ ir prisijungiama per **E-valdžios vartus**. Šiuo metu [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) mokymų tiekėjus skirsto į 3 tipus – fizinius ir juridinius asmenis bei laisvuosius mokytojus, tad NSKK modelyje, jei paaiškėtų, kad poreikis auga, konsultantai galėtų taip pat veikti kaip mokymų tiekėjai – ir kaip samdyti asmenys, ir kaip laisvieji paslaugos teikėjai.
2. Patekęs į paskyrą konsultantas mato:

- 2.1. Skiltį „**Mano informacija**“: informaciją apie konsultantą.
- 2.2. Konsultantas gali valdyti **klientų registracijas**: įvesti konsultacijos duomenis, kai klientas registruojasi skambučiu, ir patvirtinti, kai gaunama užklausa iš kliento paskyros,
- 2.3. Valdyti skiltį „**Konsultacijų grafiką**“: grafike matomos klientų užklauskos konsultacijų patvirtinimui, kuriose jau yra: amžius, išsilavinimas, užimtumas, lytis, dominanti tema ir norimas laikas, data, bei susijungimo kanalas (vaizdo skambutis ar telefonas).
- 2.4. Valdyti konsultacijų rezultatus skiltyje „**Konsultacijų istorija**“: Užpildyti ir nusiųsti klientui veiksmų planą po konsultacijos. Laukeliuose turi būti galimybė suvesti tekstu tokią informaciją:
- 2.4.1. Konsultacijos tikslas,
- 2.4.2. Konsultacijos rezultatas,
- 2.4.3. Sutarti veiksmai ir atlikimo terminai po konsultacijos .
- Kai konsultantas pateikia veiksmų planą sistemai, klientas jį turi galėti parsisiųsti pdf formatu arba peržiūrėti paskyroje.
- 2.5. „**Klientų profilius**“ pagal suteiktą prieigą matyti kliento duomenis iš „Karjeros pasiekimų“: psichometrinio testo išvados, veiksmų planai, sudaryti po kiekvienos karjeros konsultacijos. Ateityje pildant svetainę kitais įrankiais – CV generatoriumi, darbo pokalbių simulatoriais – čia patektų ir tų užduočių išvados.
- 2.6. Valdyti **psichometrinį testavimą**. Ši dalis paaiškės nupirkus testavimo paslaugą, bet greičiausiai turės būti galimybė sugeneruoti klientui unikalią nuorodą į testo atlikimą; testo išvados turi patekti į kliento paskyrą, kurioje klientas turi galėti suteikti prieigą konsultantui prie testo rezultatų.
- 2.7. Gauti peržiūrai sistemoje kliento karjeros aplanko kitus dokumentus, kai klientas to nori: CV, motyvacinį laišką, darbo pokalbio simulatoriaus ataskaitą ir pan.

### 3.

Žemiau pateikiama 5.5.1 lentelė kaip asmens duomenys pasiskirstytų tarp NSKK modelio veikėjų:

5.5.1 lentelė

#### Asmens duomenų pasiskirstymas tarp NSKK modelio veikėjų

|               | Kliento atiduodami duomenys į IMP |             |             | Konsultantų renkami duomenys apie Klientą |               |                |                                |                      | Duomenų valdytojas |        |        |
|---------------|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|----------------------|--------------------|--------|--------|
|               | per el.valdžią                    | naršant IMP | naršant www | Telefonu į CRM                            | Chatbox į CRM | El.paštu į CRM | Kliento suteikta prieiga į IMP | per registruotą NSKK | iš IMP             | iš www | iš CRM |
| Amžius        | 1                                 |             |             | 1                                         | 1             | 1              |                                | 1                    | 1                  |        | 1      |
| Lytis         | 1                                 |             |             | 1                                         | 1             | 1              |                                | 1                    | 1                  |        | 1      |
| Išsilavinimas | 1                                 |             |             | 1                                         | 1             | 1              |                                | 1                    | 1                  |        | 1      |

|                                                                                    | Kliento atiduodami duomenys į IMP |             |             | Konsultantų renkami duomenys apie Klientą |               |                |                                |                      | Duomenų valdytojas |        |        |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------------------------------------|---------------|----------------|--------------------------------|----------------------|--------------------|--------|--------|
|                                                                                    | per el.valdžią                    | naršant IMP | naršant www | Telefonu į CRM                            | Chatbox į CRM | El.paštu į CRM | Kliento suteikta prieiga į IMP | per registruotą NSKK | iš IMP             | iš www | iš CRM |
| Užimtumas                                                                          | 1                                 |             |             | 1                                         | 1             | 1              |                                | 1                    | 1                  |        | 1      |
| Regionas                                                                           | 1                                 |             |             | 1                                         | 1             | 1              |                                | 1                    | 1                  |        | 1      |
| Dominanti tema                                                                     |                                   | 1           |             | 1                                         | 1             | 1              |                                | 1                    | 1                  |        | 1      |
| Registruotų konsultacijų grafikas                                                  |                                   | 1           |             | 1                                         | 1             | 1              | 1                              | 1                    | 1                  |        | 1      |
| Psichometrinio testo rezultatai                                                    |                                   | 1           |             |                                           |               |                | 1                              | 1                    |                    |        |        |
| Veiksmų planas (Konsultacijos rezultatas)                                          |                                   |             |             |                                           |               |                | 1                              | 1                    |                    |        |        |
| Užklausa: Ar nuotolines karjeros konsultacijas rekomenduotumėte paslaugas draugui? |                                   | 1           |             |                                           |               |                |                                |                      | 1                  | 1      | 1      |
| Užklausa veidukais: „Ar tinklapyje radote jums naudingos informacijos“             |                                   |             | 1           |                                           |               |                |                                |                      |                    | 1      | 1      |
| Užklausa veidukais: Ar gauta informacija atitiko Jūsų lūkesčius?                   |                                   |             | 1           | 1                                         | 1             | 1              |                                |                      | 1                  | 1      | 1      |

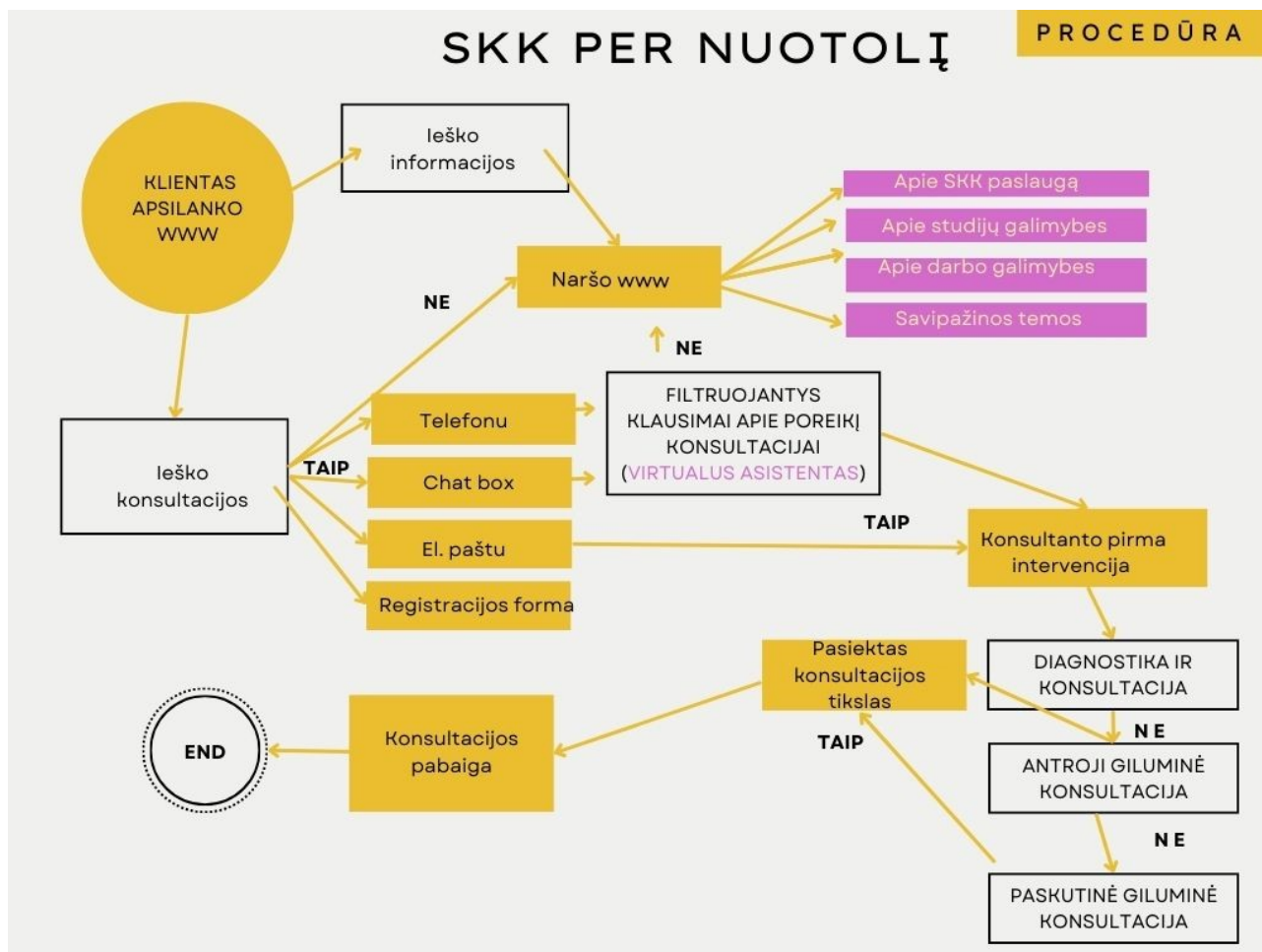
---

## 6. SKK PER NUOTOLĮ PROCESAS

---

Šiame modelyje *Suaugusiųjų karjeros konsultavimo per nuotolį* procesą (žr. 6.1 pav.) sudaro keli etapai (atskirai aprašomos pirmoji informacinė ir giluminė konsultacijos):

1. Pasiruošimas registracijai etapas:
    - a. Informacijos paieška
    - b. Pirminė (filtruojanti) diagnostika
  2. Registracijos etapas:
    - a. Registracija DI virtualaus asistento pagalba
    - b. Registracija telefonu
    - c. Registracija el. paštu
    - d. Registracija, naudojantis registracijos forma
  3. Suaugusiųjų karjeros konsultanto pirmoji konsultacija
    - a. Diagnostika
    - b. Konsultacija:
      - vienkartinė nukreipiamoji (karjeros patarimo, informavimo, nukreipimo)
      - giluminio karjeros konsultavimo.
  4. Suaugusiųjų karjeros konsultanto antroji giluminė konsultacija
  5. Suaugusiųjų karjeros konsultanto baigiamoji giluminė konsultacija
-



**6.1 pav.** Suaugusiųjų karjeros konsultavimo per nuotolį procesas

Remiantis kitų šalių patirtimi, tikėtina, jog daugiausia užklausų ar lankytojų bus dėl informacijos paieškos arba pirminės konsultacijos, kurios metu, pateikiant filtruojančius klausimus, vyks pirminė diagnostika, skirta nustatyti giluminės konsultacijos poreikį arba nukreipti asmenis į kitus informacinius šaltinius.

**Maksimalus** galimų giluminės konsultacijų skaičius – trys.

**Rekomenduojamas tiesioginių konsultacijų telefonu laikas:**

- Pirmadieniais-penktadieniais 10.00-20.00 val. (per pietų pertrauką ir popiet, iki vakaro, kai suaugę asmenys turi daugiau laiko pokalbiams/ konsultacijoms). Laikas gali kisti, atsižvelgiant į projekto veiklą įgyvendinimo metu kylančius poreikius ir žmonių srautus.



## 6.1. Pasiruošimo registracijai ir registracijos etapai

### 1. Pasiruošimas registracijai

#### a. Informacijos paieška

Dalis klientų [www.kursuok.lt/kryptieskompasas](http://www.kursuok.lt/kryptieskompasas) tinklapyje, tikėtina, lankysis ieškodami trūkstamos informacijos.

Galimos paieškos temos, kaip rašyta 2.3. skyriuje, gali būti įvairios: nuo darbo ar mokymosi galimybių paieškos, klausimų apie karjerą planavimą, pusiausvyros tarp darbo ir asmeninio gyvenimo užtikrinimą iki informacijos apie profesinį ir asmeninį tobulėjimą.

Šios temos, kaip minėta 5.1 skyriuje apie SKK svetainės struktūrinę sandarą („Svetainės medį“), yra patalpintos keturiuose skiltyse (polapiuose):

- **“Pažink save”:**
  - Savęs pažinimo įrankiai – paprastos struktūros, visiems vartotojams laisvai prieinami savęs pažinimo įrankiai (pvz., estų adaptuotas, mukis, euroguidance puslapiuose esantys - žr. 4.1.1. dalį apie psichometrinius testus ir kitus karjeros konsultavimo įrankius).
    - MUKIS informacija suaugusiems:
      - <https://mukis.lt/tevams/vaiko-ugdymas-karjerai-2/savarankisko-saves-pazinimo-galimybes>
      - Asmenybės tipas: <https://charakteris.info/asmenybes-testas>
    - Nuoroda į AIKOS siūlomus karjeros testus:
      - <https://www.aikos.smm.lt/Testai/Puslapiai/Kiti-testai.aspx>
    - Žurnalo „Kur stoti“ testai:
      - Profesijos pasirinkimas pagal polinkius: <https://www.kurstoti.lt/s/13791/testas-profesijos-pasirinkimas-pagal-jusu-polinkius>
      - Tinkama profesija pagal tai, kaip gebate spręsti problemas: <https://www.kurstoti.lt/s/13569/testas-jums-tinkama-profesija-pagal-tai-kaip-gebate-spresti-problemas>
      - Koks darbas man geriausiai sektųsi? <https://www.kurstoti.lt/s/2066/testas-koks-darbas-man-geriausiai-sektusi>
      - Koks tu esi? <https://www.kurstoti.lt/s/187/testas-koks-tu-esi>
      - Testas, atskleidžiantis, kas jums – svarbiausia: <https://www.kurstoti.lt/s/5879/testas-atskleidziantis-kas-jums-svarbiausia>
    - Euroguidance nuorodos į įrankius, tinkančius suaugusiems asmenims:
      - Ar mąstai kritiškai? <https://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/karjeros-testai/ar-mastai-kritiskai/>

- Verslo ryklis: <https://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/karjeros-testai/verslo-ryklis/>
- Profesijų mozaika <https://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/karjeros-testai/profesiju-mozaika/>
- Profesija pagal asmenybę <https://www.euroguidance.lt/karjeros-planavimas/karjeros-testai/profesija-pagal-asmenybe/>

Kiti <https://sopa.lt/jobpics/>

- SKK projekto metu paruošti straipsniai ir videomedžiaga apie karjeros galimybes, asmeninį ir profesinį tobulėjimą, karjeros planavimą, savipagalbą karjeros klausimais, profesinio ir asmeninio gyvenimo pusiausvyrą, sugrįžimą į darbo rinką po ilgos pertraukos (dėl ligos ar vaiko priežiūros atostogų).
- Nuorodos į kitus straipsnius tomis pačiomis temomis:
  - Euroguidance straipsniai apie skirtingas profesines galimybes: <https://www.euroguidance.lt/category/straipsniai/>
  -
- Nuorodos į kitus video tomis pačiomis temomis (šią dalį papildė svetainės turinio kūrėjų grupė).
- Nuoroda į „Konsultuokis“ skiltį.

#### - „Mokykis“:

- SKK projekto metu svetainės turinio kūrėjų grupės paruoštas bendrinis straipsnis apie mokymosi galimybes.
- nuorodos į kitus interneto šaltinius: nuorodų į studijų programas, formalaus ir neformalaus mokymosi galimybes sąvadas su komentaru, kas tinka nuo 18m., įskaitant nuorodą į [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) (šią dalį papildė svetainės turinio kūrėjų grupė).
- Nuorodos į video turinį (šią dalį papildė svetainės turinio kūrėjų grupė):
  - Euroguidance video apie skirtingas karjeros galimybes (<https://www.euroguidance.lt/category/video/>)
  -
- Nuoroda į „Konsultuokis“ skiltį.

#### - „Pradėk veikti“

- Profesijų pasaulis: <https://mukis.lt/mokiniams/darbo-ir-profesiju-pasaulis/profesiju-pasaulis;>
- Nuorodos į [www.europass.lt](http://www.europass.lt) ir jame esančius įrankius:
  - Europass CV (<https://www.europass.lt/apie-europass/europass-cv/>);
  - Europass mobilumo dokumentas (<https://www.europass.lt/apie-europass/europass-mobilumo-dokumentas/>);
  - Europass diplomo priedėlis (<https://www.europass.lt/apie-europass/europass-diplomo-priedelis/>);

- Europass pažymėjimo priedėlis (<https://www.europass.lt/apie-europass/europass-pazymejimo-priedelis/>) ir pan.
- Šią dalį papildo svetainės turinio kūrėjų grupė.
- „Dirbk“:
  - Projekto metu galimai kuriami darbo paieškos įrankiai (žr. 4.4. dalį apie rekomendacijas galimiems įsigyti IKT įrankiams)
  - Aktualios nuorodos į Užimtumo tarnybos tinklapį ir darbo paieškos portalus (šią dalį papildo svetainės turinio kūrėjų grupė).

## 2. Registracijos etapas

### a. Registracija konsultacijai ir/arba pirminė virtualaus asistento konsultacija

Klientas, apsilankęs [www.kursuok.lt/kryptieskompasas](http://www.kursuok.lt/kryptieskompasas) tinklapyje, jau nuo pradžių yra supažindinamas su skirtingomis konsultacijos formomis.

Viena iš jų - iššokantis virtualus asistentas (anglų k. „chatbox“).

6.

Tuo atveju, kai klientas kreipiasi SKK konsultantų darbo laiku:

- Virtualus DI asistentas yra užprogramuotas pateikti informaciją apie savo darbo tikslą ir darbo valandas.
- Informacija yra pateikiama atskiromis žinutėmis:
  - „Sveiki, aš esu virtualus Suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugų pagalbininkas ir galiu jus nukreipti ieškant informacijos apie karjerą arba, darbo valandomis, padėti susisiekti su karjeros konsultantu, jei norite gyvai su juo pabendrauti.“

Po to paleidžiamas tekstas (SKK konsultantų darbo laiku):

- „Kuo galiu Jums pagelbėti? Prašau pasirinkite vieną iš žemiau nurodytų temų arba paklauskite klausimo:
  - „Mokymosi galimybės, kursai ir finansavimas“,
  - „Darbo paieška arba įsidarbinimas“,
  - „Keičiama karjera arba karjeros pradžia“,
  - „Profesinės praktikos galimybės“,
  - „Tinklapių pagalba arba bendrinės užklauskos“
  - Rašykite klausimą

Klientui pasirinkus temą, nukreipiama į su šiomis temomis susijusį tinklapio turinį:

- „Mokymosi galimybės, kursai ir finansavimas“ > skiltis „Mokykis“
- „Darbo paieška arba įsidarbinimas“ > skiltis „Dirbk“
- „Pakeisk arba surask savo karjeros kelią“ > skiltis „Pažink save“
- „Profesinės praktikos galimybės“ > skiltis „Mokykis“
- „Tinklapių pagalba arba bendrinės užklauskos“ > skiltis „Svetainės medis“

Pasirinkus „Pakeisk arba surask savo karjeros kelią“, virtualus asistentas pateikia tokį tekstą:

- ✓ „Mums reikia daugiau informacijos apie jus, kad galėtume jus sujungti su karjeros konsultantu. Mūsų konsultantai informaciją apie jūsų amžių ir pašto kodą panaudos jums reikalingos informacijos suteikimui (pvz., informuoti apie mokymus ir finansavimo galimybes jūsų teritorijoje)."
- ✓ „Koks Jūsų vardas?" ("Sofija"),
- ✓ „Tam, kad galėtume pradėti bendrauti, prašom nurodyti savo amžių" ("43"),
- ✓ „Ačiū“,
- ✓ „Jūsų karjeros konsultantas prisijungs iškart, kai baigs pokalbį su klientu. Prašau neuždaryti šito langelio ir palaukti savo eilės. Ačiū.“

Jei yra kliūčių, po dviejų minučių laukimo galima pateikti tokią žinutę:

- ✓ „Atsiprašome, deja, šiuo metu nėra galimybės susisiekti su suaugusiųjų karjeros konsultantu. Darbo valandomis paskambinus tel. nr. +37070022722, galima tiesiogiai pasikalbėti su konsultantu (skambučiai, skambinant iš laidinių telefonų ir daugumos mobilių linijų, yra nemokami).  
Primenu, jog mūsų darbo valandos yra: 10.00-20.00 val. nuo pirmadienio iki penktadienio, išskyrus savaitgalius ir nacionalinių švenčių dienas".

Bei siūloma pasirinkti:

- ✓ „Paskambinkite mums telefonu",
- ✓ „Parašykite mums elektroninį laišką",
- ✓ „Aš jau baigiau"
- ✓ „Pagrindinis meniu".

Pasirinkus „Parašykite mums elektroninį laišką", nukreipiama į „Kaip mes galime pagelbėti?" puslapį. Jame siūloma pasirinkti:

- ✓ „Prašom pasirinkti variantą, kuris nukreips jūsų laišką tinkamam konsultantui":
  - „Karjeros patarimai ir konsultavimas",
  - „Kursai, mokymai ir kvalifikacijos",
  - „Problemos naudojantis tinklapiu",
  - „Pateik grįžtamąjį ryšį",
  - „Kita".

Bei siūloma:

- ✓ „Kuo daugiau papasakokite mums, kodėl jūs norite su mumis susisiekti. Kaip mes galime Jums padėti? Nenurodykite itin jautrios asmeninės informacijos ar savo paskyros informacijos."
- ✓ "Jūs turite 1000 ženklų" (šis tekstas įrašomas teksto laukelio apačioje mažosiomis raidėmis)

Jei klientas nereaguoja arba parašo, kad negauna ieškomos informacijos, virtualus asistentas siunčia žinutę:

- „Jei Jums reikalinga kita informacija, ar norite pakalbėti su karjeros konsultantu?"

Po šio klausimo pateikiami trys pasirinkimai:

- „Taip, noriu pasikalbėti su karjeros konsultantu šiame pokalbyje“ > nukreipiama pas tuo metu dirbantį laisvą konsultantą
- „Taip, noriu pasikalbėti su karjeros konsultantu telefonu“ > parašomas telefono numeris, kuriuo paskambinti: „Kviečiu paskambinti telefono numeriu: +37070022722“
- „Ačiū, nenoriu kalbėtis su karjeros konsultantu“ > tokiu atveju pasiūlomos atsisveikinimo žinutės:

1. „Ačiū, kad kreipėtės. Primename, jog mūsų konsultantai dirba nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 10.00 iki 20.00 val., išskyrus savaitgalius ir nacionalinių švenčių dienas“  
„Darbo valandomis tiesiogiai su konsultantu pasikalbėti galima paskambinus tel. nr. +37070022722 (skambučiai, skambinant iš laidinių telefonų ir daugumos mobilių linijų, yra nemokami“
2. „Linkiu malonios dienos!“

Tuo atveju, **kai klientas kreipiasi SKK konsultantų nedarbo laiku:**

- Virtualus DI asistentas yra užprogramuotas pateikti informaciją apie savo darbo tikslą ir darbo valandas.
- Informacija yra pateikiama atskiromis žinutėmis:
  - „Sveiki, aš esu virtualus Suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugų pagalbininkas ir galiu jus nukreipti ieškant informacijos apie karjerą arba darbo valandomis padėti susisiekti su karjeros konsultantu, jei norite gyvai su juo pabendrauti.“

Po to paleidžiamas tekstas (SKK konsultantų darbo laiku):

- „Kaip aš galiu Jums pagelbėti? Prašau pasirinkite vieną iš žemiau nurodytų temų arba paklauskite klausimo:
  - „Mokymosi galimybės, kursai ir finansavimas“,
  - „Darbo paieška arba įsidarbinimas“,
  - „Keičiama karjera arba karjeros pradžia“,
  - „Profesinės praktikos galimybės“,
  - „Tinklapio pagalba arba bendrinės užklauskos“
  - Rašykite atsakymą

Klientui pasirinkus temą, nukreipiama į su šiomis temomis susijusį tinklapio turinį:

- „Mokymosi galimybės, kursai ir finansavimas“ > skiltis „Mokykis“
- „Darbo paieška arba įsidarbinimas“ > skiltis „Dirbk“
- „Keičiama karjera arba karjeros pradžia“ > skiltis „Pažink save“
- „Profesinės praktikos galimybės“ > skiltis „Mokykis“
- „Tinklapio pagalba arba bendrinės užklauskos“ > skiltis „Svetainės medis“

Jei klientas nereaguoja arba parašo, jog negauna ieškomos informacijos, virtualus asistentas siunčia žinutę:

Tekstas SKK konsultantų nedarbo laiku:

- „Šiuo metu nedirbame. Mūsų darbo valandos yra nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 10.00 iki 20.00 val.“
- „Jūs vis dar galite gauti informacijos šiame pokalbių laukelyje, bet šiuo metu negalite susisiekti virtualiai su karjeros konsultantu.“

Ir pasiūloma tolimesnė virtualaus asistento pagalbos eiga:

Pasirinkus „Pakeisk arba surask savo karjeros kelią“, virtualus asistentas pateikia tokį tekstą:

- ✓ „Mums reikia daugiau informacijos apie jus, kad galėtume jus sujungti su karjeros konsultantu. Mūsų konsultantai informaciją apie jūsų amžių ir pašto kodą panaudos jums reikalingos

informacijos suteikimui (pvz., informuoti apie mokymus ir finansavimo galimybes jūsų teritorijoje)."

- ✓ „Koks Jūsų vardas?" ("Sofija"),
- ✓ „Tam, kad galėtume pradėti bendrauti, prašom nurodyti savo amžių" ("43"),
- ✓ „Ačiū".
- ✓ „Jūsų karjeros konsultantas prisijungs iškart, kai baigs pokalbį su klientu. Prašau neuždaryti šito langelio ir palaukti savo eilės. Ačiū."
- ✓ „Atsiprašome, deja šiuo metu nėra galimybės susisiekti su virtualiu karjeros konsultantu. Darbo valandomis galite pasikalbėti tiesiogiai su konsultantu, paskambinus tel. nr. +37070022722 (skambučiai, skambinant iš laidinių telefonų ir daugumos mobilių linijų, yra nemokami").

Primenu, jog mūsų darbo valandos yra: 10.00-20.00 val. nuo pirmadienio iki penktadienio. Mes nedirbame savaitgaliais ir nacionalinių švenčių dienomis".

Bei siūloma pasirinkti:

- ✓ „Paskambinkite mums telefonu",
- ✓ „Parašykite mums elektroninį laišką",
- ✓ „Aš jau baigiau"
- ✓ „Pagrindinis meniu".

Pasirinkus „Parašykite mums elektroninį laišką", nukreipiama į „Kaip mes galime pagelbėti?" puslapį. Jame siūloma pasirinkti:

- ✓ „Prašom pasirinkti variantą, kur leis mums jūsų laišką nusiųsti tinkamam konsultantui":
  - „Karjeros patarimai ir konsultavimas",
  - „Kursai, mokymai ir kvalifikacijos",
  - „Problemos naudojantis tinklapiu",
  - „Pateik grįžtamąjį ryšį",
  - „Kita".

Bei siūloma:

- ✓ „Kuo daugiau papasakokite mums, kodėl jūs norite su mumis susisiekti. Kaip mes galime Jums padėti? Nenurodykite itin jautrios asmeninės informacijos ar savo paskyros informacijos."
- ✓ "Jūs turite 1000 ženklų"

7.

---

## **b. Registracija telefonu**

Kai klientas registruojasi telefonu, galima taikyti dviejų pakopų registraciją:

- 1) kai pateikiami filtruojantys klausimai, naudojantis automatiniu atsakikliu,
- 2) kai gilesnei konsultacijai užregistruoja konsultantas.

- 1) Registracija, kai pateikiami filtruojantys klausimai, gali vykti tokiu būdu:

Automatinis atsakiklis gali rinkti informaciją, kuri vėliau automatiškai nukreipiama atsakingam konsultantui arba sistemai, kad būtų apdorojama ir patvirtinta registracija.

**Automatinio atsakiklio tekstas registracijai konsultacijai** (žinutė, kurią turi išgirsti paskambinęs klientas):

„Sveiki, jūs paskambinote į „Krypties kompasą“. Dėkojame, kad kreipiatės. Primename, jog mūsų konsultantai dirba nuo pirmadienio iki penktadienio nuo 10.00 iki 20.00 val.“

„Darbo valandomis tiesiogiai su konsultantu pasikalbėti galima paskambinus tel. nr. +37070022722 (skambučiai, skambinant iš laidinių telefonų ir daugumos mobilių linijų, yra nemokami). Jei norite užsiregistruoti suaugusiųjų karjeros konsultacijai su konsultantu, prašome atlikti šiuos veiksmus:

1. Jei ieškote informacijos apie suaugusiųjų darbo ir mokymosi galimybes, karjeros pokyčius, būdus, kaip savarankiškai geriau save pažinti, spauskite 1.
2. Jei norite registruotis **nuotolinei konsultacijai**, spauskite 2.
3. Jei norite pasikalbėti su konsultantu, spauskite 3.“

**Pasirinko 1.** Jei klientas paspaudė pirmąjį pasirinkimą (turėtų skambėti žinutė:

„Informaciją apie suaugusiųjų darbo ir mokymosi galimybes, karjeros pokyčius, būdus, kaip savarankiškai geriau pažinti save, galite rasti tinklapyje [www.kursuok.lt/kryptieskompasas](http://www.kursuok.lt/kryptieskompasas)“  
Dėkojame, kad kreipiatės.“

„Jei norite sugrįžti į pradžią, spauskite 9“.

**Pasirinko 2.** Po to, kai klientas pasirenka registracijos konsultacijai skaičių nr. 2, prašome pateikti šią informaciją:

„Įveskite savo telefono numerį, kad mūsų konsultantas galėtų su jumis susisiekti. Pabaigoje paspauskite groteles #“.

(Klientas suveda – atsakymas nueina į registracijos duomenų bazę)

„Įveskite savo **el. pašto adresą**, kad galėtume atsiųsti nuotolinės konsultacijos prisijungimo nuorodą. Pabaigoje įveskite groteles # “

(Klientas suveda)

- Prašau pasirinkite vieną iš žemiau nurodytų temų arba paklauskite klausimo:
  - Jei norite konsultacijos „Mokymosi galimybės, kursai ir finansavimas" tema, spauskite 1,
  - Jei norite konsultacijos „Darbo paieška arba įsidarbinimas" tema, spauskite 2,
  - Jei norite pasikonsultuoti tema „Keičiama karjera arba karjeros pradžia", spauskite 3,
  - Jei norite pasikonsultuoti kitu klausimu, spauskite 4.

1,2,3 atsakymai turėtų sukristi į registracijos duomenų bazę.

Paspaudus 4 galimos dvi alternatyvos:

- A) SKK konsultantų darbo metu: sujungiama su konsultantu,  
B) SKK konsultantų nedarbo metu (pirmadieniais-penktadieniais nuo 10.00 val. iki 20.00 val., savaitgaliais ir švenčių dienomis - visą parą) paliekama žinutė:

“Ačiū, kad pasirinkote „Krypties kompasą“. Primename, jog dirbame nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 10.00 iki 20.00 val. “

“Prašome po signalo palikti klausimą konsultantui. Mes artimiausią darbo dieną su jumis susisieksime nurodytu telefonu arba elektroniniu paštu, kad patvirtintume jūsų konsultacijos laiką ir informaciją. Linkime malonios dienos.”

**Pasirinko 3.** Kai skambinama nedarbo laiku, įsijungia automatinė žinutė:

“Ačiū, kad pasirinkote „Krypties kompasą“. Primename, jog dirbame nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 10.00 iki 20.00 val. “

“Prašome po signalo palikti klausimą konsultantui. Mes artimiausią darbo dieną su jumis susisieksime nurodytu telefonu arba elektroniniu paštu, kad patvirtintume jūsų konsultacijos laiką ir informaciją. Linkime malonios dienos.”

Kai skambinama darbo valandomis, atsiliepia konsultantas. Jei tuo metu visi konsultantai yra užimti, klientas girdi žinutę:

“Ačiū, kad pasirinkote „Krypties kompasą“. Primename, jog dirbame nuo pirmadienio iki penktadienio, nuo 10.00 iki 20.00 val. Šiuo metu visi konsultantai yra užimti, prašome neišjungti ir palaukti, kol vienas iš jų galės kalbėti. Jūs esate pirmas/antras/trečias eilėje. Ačiū.”

Atsiliepus klientui, konsultantas pradeda pokalbį su klientu.

Žemiau pateikiama Suaugusiųjų karjeros konsultanto atmintinė, kurioje siūloma kliento registracijos telefonu konsultacijai eiga:

### ***Suaugusiųjų karjeros konsultanto atmintinė***

Ši eiga padės efektyviai ir maloniai priregistruoti klientą į konsultaciją. Šią atmintinę rekomenduojama talpinti SKK konsultantų vidinėje duomenų bazėje (“Žinių baseine”).

#### **Kliento registracijos telefonu konsultacijai eiga**

##### **1. Atsiliepimas į skambutį:**

Atsiliepę pasisveikinkite ir prisistatykite organizacijos vardu, pvz.: „Laba diena, jūs skambinate į Suaugusiųjų karjeros konsultavimo platformą „Krypties kompasas“. Aš esu (pasakyti savo vardą). Kuo galiu jums padėti?“

##### **2. Užklausos priėmimas:**

- Paklauskite kliento, kas tiksliai juos domina: pvz., „Ar norite užsiregistruoti suaugusiųjų karjeros konsultacijai?“
- Patvirtinkite, kad siūlote tokias paslaugas, pvz.: „Taip, mes teikiame tokias konsultacijas“.



- Užklauskite papildomos informacijos: “Kokiu būdu jums patogiau konsultuotis: telefonu, vaizdo skambučiu? Norėtumėte kalbėtis Teams?”
3. **Kliento informacijos surinkimas:**
    - Paprašykite šių duomenų:
      - **Vardas ir pavardė;**
      - **Telefono numeris** ir/arba **el. pašto adresas** (jei bus reikalinga vėlesnė komunikacija);
      - **Pageidaujamas konsultacijos laikas ir formatas** (telefonu ar nuotoliniu būdu: Teams).
    - Jei reikia, užsirašykite papildomus duomenis (darbo sritis, mokymosi patirtis, konsultacijos poreikiai ar kita aktuali informacija).
  4. **Galimų laikų pasiūlymas:**
    - Patikrinkite kalendorių ir pasiūlykite laisvus laikus, atitinkančius kliento pageidavimus.
    - Jei kliento norimas laikas užimtas, pasiūlykite alternatyvius laikus.
  5. **Konsultacijos patvirtinimas:**
    - Susitarus dėl datos ir laiko, patvirtinkite šią informaciją klientui: „Jūsų konsultacija užregistruota [data], [laiku]. Jei turėtumėte papildomų klausimų arba norėtumėte pakeisti laiką, prašome susisiekti telefonu +37070022722 arba elektroniniu paštu: [kryptieskompasas@kursuok.lt](mailto:kryptieskompasas@kursuok.lt).“
  6. **Papildomi veiksmai (jei reikalingi):**
    - Informuokite klientą apie bet kokius papildomus veiksmus, pvz., ar reikės pateikti kokius nors dokumentus, užpildyti anketą arba pasiruošti tam tikrus klausimus konsultacijai.
  7. **Kontaktinės informacijos patvirtinimas:**
    - Dar kartą patikrinkite, ar visi kontaktiniai duomenys teisingi (telefono numeris arba el. paštas).
  8. **Atsisveikinimas:**
    - Padėkokite už skambutį ir atsisveikinkite. Pvz., „Dėkojame už registraciją. Lauksime jūsų konsultacijos metu. Gražios dienos!“

#### **Papildomi patarimai:**

9. Jei klientas vėliau paskambina ir nori pakeisti konsultacijos laiką, greitai suraskite jį informaciją ir padėkite rasti kitą tinkamą laiką.
10. Visada kalbėkite aiškiai, maloniai ir draugiškai, kad klientas jaustųsi patogiai bei būtų patenkintas paslaugų kokybe.
11. Pokalbyje reikėtų vengti žargono (net ir tada, kai pašnekovas kalba žargonu), nukrypimo į nereikšmingas smulkmenas, asmeniškumų, įvairių santrumpų, pvz.: ŠMSM (Švietimo, mokslo ir sporto ministerija, NŠA (Nacionalinė švietimo agentūra) ir kt.
12. Kalbant telefonu, balsas atstoja akių kontaktą, aprangą, mimiką, manieras. Kalbėti reikia ramiu balsu, normaliu tempu (ne greitakalbe!), aiškiai artikuliuoti. Labai svarbu nesudaryti įspūdžio, kad skambinantysis yra nelaukiamas, todėl vengtinas bet koks irzlumas,

nervingumas ar pykčio, susierzinimo gaidelės balse. Vengtinas ir familiarumas. Kalbėti reikia mandagiai, dalykiškai, pagarbiai.

13. Jei pokalbis trumpas (pasitikslinimas, informacijos ar žmogaus paieška), būtina padėkoti už suteiktą informaciją ir atsisveikinti. Atsiliepusysis turi padėkoti už skambutį ir atsisveikinti. Jei pokalbis buvo ilgas, pabaigoje apibendrinama tai, dėl ko kalbėtasi, ir konstatuojama, kokie bus tolimesni veiksmai. Tada padėka už skambutį ir - atsisveikinimas.

---

Žemiau pateikiamą "Kliento atmintinę" galima pasiūlyti klientui prieš registraciją telefonu (įkelti į skiltį "Konsultuokis")

---

### Kliento registracijos telefonu atmintinė

Ši atmintinė padės jums pasiruošti ir užtikrinti sklandų registracijos procesą.

#### 1. Pasiruošimas prieš skambinant:

- Turėkite paruoštą reikalingą informaciją: asmens duomenis (vardą, pavardę, kontaktinį telefono numerį), pageidaujamą konsultacijos datą ir laiką.
- Pagalvokite, kokius klausimus norite užduoti karjeros konsultantui, kad konsultacija būtų produktyvesnė. Galite apie juos informuoti atsiliepusį telefonu karjeros konsultantą.

#### 2. Skambučio metu:

- Pasisveikinę aiškiai pasakykite, jog norite užsiregistruoti į suaugusiųjų karjeros konsultaciją.
- Pateikite reikalingą informaciją: savo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis (telefono numerį ir elektroninio pašto adresą).
- Pasakykite, koks būtų jūsų pageidaujamas konsultacijos laikas ir ar turite specifinių pageidavimų dėl konsultacijos formato (pvz., nuotoliniu vaizdo skambučiu ar telefonu). Jei pageidaujate konsultotis nuotoliniu vaizdo skambučiu, pažymėkite „Konsultacija Teams“.

#### 3. Patikslinimai ir patvirtinimas:

- Paklauskite, kokie yra galimi konsultacijos laikai, jei jūsų norimas laikas nėra laisvas.
- Užsirašykite patvirtintą konsultacijos datą, laiką ir vietą. Jūsų nurodytu el.paštu/ telefonu ateis patvirtinimo apie konsultaciją žinutė.

#### 4. Po registracijos:

- Jei prireiktų atšaukti arba pakeisti konsultacijos laiką, kuo anksčiau susisiekitė su „Krypties kompaso“ karjeros konsultantais ir juos informuokite apie savo pasikeitusius planus.
  - Prieš konsultaciją pasiruoškite klausimus ir savo konsultacijos tikslus, kuriuos norėtumėte aptarti.
- 

### c. Registracija el. paštu

Kai klientas nusprendžia registruotis giluminei konsultacijai, siunčiant elektroninį laišką, SKK konsultantas atsako į jo užklausą, vykdydamas šiuos veiksmus.

Gavus užklausą ir norint užregistruoti klientą suaugusiųjų karjeros konsultacijai el. paštu, svarbu, jog konsultantas pateiktų lengvai suprantamą informaciją. Kliento priregistravimo el. paštu eiga galėtų būti tokia:

---

### Kliento priregistravimo el. paštu eiga

#### 1. El. laiško pradžia:

- Pradėkite laišką mandagiai pasisveikindami, pvz.:  
„Laba diena, [kliento vardas],“.
- Pateikite aiškią žinutę, kodėl rašote:  
„Dėkojame, kad kreipėtės dėl suaugusiųjų karjeros konsultacijos.“

#### 2. Reikalingos informacijos prašymas:

- Paprašykite, kad klientas pateiktų būtiną informaciją registracijai:
  - **Vardas ir pavardė;**
  - **Kontaktinis telefono numeris;**
  - **Pageidaujamas konsultacijos laikas** (nurodykite laikotarpį arba savaitės dienas, kada galimi laikai);
  - **Konsultacijos formatas:** telefonu ar vaizdo būdu.

Pavyzdžiui:

„Kad galėtume užregistruoti jus konsultacijai, prašome pateikti šią informaciją:

- Jūsų vardas ir pavardė;

- Kontaktinis telefono numeris;
- Jūsų pageidaujamas konsultacijos laikas: a) tarp 10.00 val. ir 15.00 val., b) tarp 15.00 val. ir 20.00 val.);
- Pageidaujamas konsultacijos formatas (telefonu, nuotoliniu būdu Teams).
- 

**3. Galimų konsultacijos laikų pasiūlymas:**

- Jei norite, kad procesas vyktų greičiau, pateikite kelis laisvus laikus, kuriuos klientas galėtų pasirinkti. Pvz.:

„Šiuo metu galimi konsultacijų laikai:

- [data], [laikas];
- [data], [laikas];
- [data], [laikas]. Prašome pasirinkti jums patogiausią laiką.“

**4. Papildomi dokumentai ar pasiruošimas (jei reikalinga):**

- Informuokite klientą, ar reikės pateikti kokius nors papildomus dokumentus arba atlikti veiksmus iki konsultacijos. Pvz.:

„Prieš konsultaciją galite pateikti savo atnaujintą gyvenimo aprašymą (CV), jei norėtumėte aptarti jo patobulinimo galimybes.“

Arba:

“Pasiruoškite pagrindinius klausimus, dėl kurių norėsite pasikalbėti su karjeros konsultantu“.

**5. Patvirtinimas:**

- Pažymėkite, kad, gavę atsakymą, patvirtinsite konsultacijos laiką ir vietą. Pvz.:

„Gavę jūsų atsakymą, patvirtinsime jūsų konsultacijos laiką ir atsiųsime nuotolinės konsultacijos prisijungimo nuorodą arba patvirtinsime susitikimo vietą.“

**6. Laiško pabaiga:**

- Pabaikite laišką maloniai, pavyzdžiui:

„Dėkojame už jūsų kreipimąsi ir lauksime jūsų atsakymo. Jei turite papildomų klausimų, mielai padėsime.“

---

## Registracijos suaugusiųjų karjeros per nuotolį konsultacijai

### laiško klientui pavyzdys:

**Tema:** Registracija suaugusiųjų karjeros konsultacijai

Laba diena, [kliento vardas],

Dėkojame, kad kreipėtės dėl suaugusiųjų karjeros konsultacijos. Kad galėtume jus užregistruoti, prašome pateikti šią informaciją:

- Jūsų vardas ir pavardė;
- Kontaktinis telefono numeris;
- Pageidaujamas konsultacijos laikas;
- Pageidaujamas konsultacijos formatas (telefonu ar nuotoliniu būdu Teams platformoje).

Šiuo metu galimi šie konsultacijų laikai:

- [data], [laikas];
- [data], [laikas];
- [data], [laikas].

Prašome pasirinkti jums patogiausią laiką.

Jei pageidaujate, prieš konsultaciją galite atsiųsti savo atnaujintą gyvenimo aprašymą (CV), kad galėtume jį aptarti.

Taip pat kviečiame pasiruošti pagrindinius klausimus, dėl kurių norėsite pasikalbėti su karjeros konsultantu.

Lauksime jūsų atsakymo ir patvirtinsime konsultacijos laiką. Jei turite klausimų, drąsiai kreipkitės.

Gražios dienos!

Pagarbiai,

[organizacijos pavadinimas]

[pasirašantis asmuo]

[kontaktinė informacija]

---

Šis procesas leis greitai ir efektyviai užregistruoti klientą konsultacijai el. paštu, tuo pačiu išlaikant profesionalumą ir aiškumą.

---

#### d. Registracija karjeros konsultacijai, naudojantis registracijos forma

Klientas, atėjęs į skiltį **“Konsultuokis”**, pamato registracijos formą, arba gali būti užregistruotas diagnostinės konsultacijos metu į giluminę konsultaciją. Taip pat galima registracija elektroniniu paštu, naudojant iš anksto paruoštą registracijos formą.

Naudoti iš anksto paruoštą registracijos formą suaugusiųjų karjeros konsultacijai gali būti labai patogu tiek klientui, tiek SKK konsultantams. Tokia forma gali būti skirta ją užpildyti internete arba gali būti siunčiama el. paštu.

Žemiau pateikiamas registracijos suaugusiųjų karjeros konsultacijai eiga ir pavyzdys, kaip sukurti patogią iš anksto paruoštą formą.

---

**Registracijos suaugusiųjų karjeros konsultacijai eiga, naudojant iš anksto paruoštą registracijos formą:**

1. Kliento informavimas:

Informuokite klientą apie galimybę užsiregistruoti konsultacijai per registracijos formą. Pavyzdžiui, el. laiške ar skambučio metu paaiškinkite, kad klientas turi užpildyti formą ir pateikti reikiamą informaciją.

## 2. Registracijos formos pateikimas:

Nusiųskite registracijos formą el. paštu arba pateikite nuorodą į internetinę formą. Jei tai el. paštu siunčiama forma, pateikite aiškią instrukciją, kaip ją užpildyti ir grąžinti.

## 3. Formos užpildymas:

Klientas užpildo formą, kurioje pateikiama reikalinga informacija, pvz., vardas, kontaktiniai duomenys, pageidaujamas laikas ir konsultacijos formatas (telefonu arba vaizdo skambučiu).

## 4. Formos siuntimas klientui:

Užpildytą formą klientas siunčia atgal el. paštu arba pateikia per internetinę sistemą.

## 5. Registracijos patvirtinimas:

Gavę formą, patikrinkite informaciją ir patvirtinkite registraciją. Nusiųskite patvirtinimo laišką su konsultacijos data, laiku arba prisijungimo nuoroda (jei nuotolinė konsultacija).

Žemiau pateikiamas galimos registracijos formos pavyzdys:

### Registracijos suaugusiųjų karjeros konsultacijai formos pavyzdys:

**Tema:** Registracijos forma suaugusiųjų karjeros konsultacijai

**Suaugusiųjų karjeros konsultacijos registracijos forma:**

1. **Vardas ir pavardė:** *[Jrašykite savo vardą ir pavardę]*
2. **Kiek Jums metų?** *[Jrašykite skaičių]*
3. **Telefono numeris:** *[Įveskite savo kontaktinį telefono numerį]*
4. **El. paštas:** *[Įveskite savo el. pašto adresą]*
5. **Pageidaujama konsultacijos data ir laikas:** *[Nurodykite jums tinkamiausią datą ir laiką]*
6. **Konsultacijos formatas** (prašome pažymėti):
  - Telefonu
  - Nuotoliniu būdu: Teams (prisijungimo nuoroda bus atsiųsta)
7. **Papildomi klausimai arba komentarai** (neprivaloma):  
*[Jei turite kokių nors papildomų pageidavimų, klausimų ar pastabų, įrašykite juos čia]*

### Instrukcijos:

1. Užpildykite formą ir išsaugokite ją.
2. Atsiųskite užpildytą formą el. paštu adresu: [kryptieskompasas@kursuok.lt](mailto:kryptieskompasas@kursuok.lt)
3. Gavę jūsų registracijos formą, mes patvirtinsime jūsų konsultacijos laiką per [nurodyti laiką, pvz., 1 darbo dieną].

---

#### Internetinė forma:

Naudojant internetinę registracijos formą, galima naudoti šiuos įrankius: „Google Forms“ ar „Microsoft Forms“, kurie leidžia sukurti lengvai pildomas ir automatizuotas formas. Forma turėtų būti struktūruota taip pat kaip ir aukščiau pateikta el. pašto versija, su laukais klientui užpildyti.

Ši sistema leidžia automatizuoti ir supaprastinti registracijos procesą, užtikrinant, kad visa būtina informacija bus surinkta lengvai ir greitai.

---

## 6.2. Suaugusiųjų karjeros konsultanto pirmoji informacinė konsultacija

Tai yra nuotolinio karjeros patarimo, informavimo, nukreipimo konsultacija.

#### Konsultacijos tikslas:

Pirmosios nuotolinės suaugusiųjų karjeros konsultacijos tikslas - nustatyti kliento poreikius ir padėti klientui rasti atsakymus į jo klausimus. Jei vienos konsultacijos nepakanka, suderinamas tolesnių konsultacijų laikas ir forma.

#### Konsultacijos formos:

Galimi keli komunikacijos su klientu kanalai: pokalbis telefonu ir pokalbio langas internete.

**Konsultacijos trukmė:** Konsultacijos trukmė – 45 - 60 min.

#### Konsultacijos eiga:

Galima išskirti keturis nuotolinės suaugusiųjų karjeros konsultacijos etapus (žr. 6.2.1 pav.).



6.2.1 pav. Nuotolinės suaugusiųjų karjeros konsultacijos etapai

1. *Pokalbio pradžioje* pasisveikinama, prisistatoma, susipažinama.
2. Toliau, *konsultacijos tikslo nustatymo* etape, atskleidžiami kliento poreikiai ir įvardijamas konsultacijos tikslas.
3. *Konsultacijos* etape konsultantas atsako į kliento klausimus, teikia reikalingą informaciją, pateikia konsultacijos tikslo link vedančius klausimus ir t.t. (palydi klientą iki sprendimo, bet nenusprendžia už jį, susilaiko nuo patarimų).
4. *Pokalbio pabaigos* etape apibendrinami konsultacijos rezultatai, jei reikia, suderinamas kitos konsultacijos laikas.

Toliau detaliai aptariami visi nuotolinės suaugusiųjų karjeros konsultacijos etapai.

### 1. Pokalbio pradžia

Komunikacijos kanalas - **TELEFONAS**

Konsultantas, atsiliepęs telefonu, pasisveikina ir prisistato, pasakydamas savo pareigas ir vardą. Pavyzdžiui,

*„Laba diena, suaugusiųjų karjeros konsultantė Rasa klauso“.*

Kai pasisveikina ir prisistato klientas, pereinama prie kito konsultacijos etapo – konsultacijos tikslo nustatymo.

Kai komunikacijos kanalas - **POKALBIO LANGAS INTERNETE**



Konsultantas, pastebėjęs kliento žinutę, nedelsdamas į ją atsako (rekomenduojama atsakyti į žinutę ne vėliau nei per vieną minutę).

Atrašydamas konsultantas pasisveikina, prisistato, pasakydamas savo pareigas ir vardą, bei pasiūlo pagalbą. Pavyzdžiui:

*„Labą dieną. Esu suaugusiųjų karjeros konsultantė Rasa. Kuo galiu padėti?“*

Jei klientas pirmojoje žinutėje išdėstė savo klausimą, pirmoji konsultanto žinutė gali būti pasisveikinimas, prisistatymas ir klausimo patikslinimas, prašymas prisistatyti ar kt., atitinkamai reaguojant į konkrečią situaciją.

## 2. Konsultacijos tikslo nustatymas

Konsultacijos tikslą, eigą ir turinį lemia kliento poreikiai. Kadangi jie gali būti labai įvairūs, konsultantui visų pirma rekomenduojama nustatyti, kuriai klientų grupei priskirtinas konkretus klientas pagal savo poreikių suvokimą:

- 1) klientas, kuris žino, suvokia ir įvardija, kokios pagalbos jam reikia iš SKK,
- 2) klientas, kuris nežino (negali įvardyti), kokios pagalbos jam reikia iš SKK ir
- 3) klientas, kuris ieško naujų karjeros galimybių arba nori pakeisti karjeros kryptį nuotolinio konsultavimo metu.

**Klausimai**, padedantys nustatyti kliento poreikius:

- *Kokia šiuo metu yra jūsų karjeros situacija?*
- *Kokie jūsų karjeros tikslai? Kokius su karjera susijusius sprendimus turite priimti artimiausiu metu?*
- *Kokių turite kompetencijų, kurias galite panaudoti kurdami savo karjerą?*
- *Kokie jūsų lūkesčiai šiai konsultacijai?*

Konsultantas pateikia ir kitų, papildomų bei patikslinančių, klausimų, atitinkamai reaguodamas į kliento atsakymus.

### 1) „Klientas, kuris žino“

Jei klientas išsamiai apibūdina savo karjeros situaciją, nusako karjeros tikslus ir aiškiai įvardija, kokios pagalbos (informacijos, turimų žinių patvirtinimo, kompetencijų tobulinimo gairių ir t.t.) jam reikia, yra motyvuotas ir orientuotas į rezultatą, jis priskiriamas pirmai klientų grupei.

Tuomet konsultanto tikslas gali būti:

- suteikti klientui informacijos apie tendencijas klientą dominančiose darbo rinkos srityse;
- suteikti klientui nuorodų apie mokymosi ir darbo galimybes;
- padėti klientui priimti su karjera susijusius sprendimus;
- padėti klientui sukurti karjeros planą;

- padėti klientui įsivertinti turimas kompetencijas;
- padėti klientui parengti ar atnaujinti CV;
- padėti klientui pasiruošti pokalbiui dėl darbo ir kt.

Šios grupės klientai tikisi produktyviai išnaudoti konsultacijos laiką, gauti konkrečių patarimų ir specializuotos su karjera susijusios informacijos, kurios neįmanoma arba itin sudėtinga rasti internete.

## 2) „Klientas, kuris nežino“

Jei klientas negali apibrėžti savo karjeros krypties ar profesinių tikslų, vengia priimti su darbu ar studijomis susijusius sprendimus, menkai pažįsta savo karjeros vertybes, interesus, gabumus, negali įvardyti turimų kompetencijų, abejoja savo galimybėmis ir stokoja ryžto keisti jo netenkinančią situaciją arba keičia darbą itin dažnai ir be aiškių argumentų, jis priskiriamas antrai klientų grupei.

Tuomet konsultanto tikslas gali būti:

- padėti klientui geriau pažinti savo karjeros profilį, įvertinant darbo vertybes, interesus, gabumus ir turimas kompetencijas;
- padėti klientui nustatyti savo gyvenimo vaidmenis ir prioritetus, siejant juos su karjeros perspektyvomis;
- padėti klientui nustatyti savo karjeros kryptį;
- padėti įsivardyti karjeros tikslą;
- padėti sudaryti karjeros veiksmų planą;
- padėti klientui atrasti motyvacijos veikti.

Antrosios grupės klientų grupės startinė pozicija reikalauja daugiau nei vienos konsultacijos, jei siekiama, kad klientas iš „nežinančio, ko nori“ taptų „žinančiu“.

## 3) „Klientas, kuris ieško“

Jei klientas, pasakodamas apie savo karjeros situaciją, akcentuoja savo atvirumą pokyčiams, tobulėjimo karjeros srityje siekį, išreiškia nerimą dėl ateities ir neapibrėžtumo, akcentuoja, kad ieško naujų karjeros galimybių, tačiau negali konkrečiai jų įvardyti, jis priskiriamas trečiai klientų grupei.

Tuomet konsultanto tikslas gali būti:

- padėti klientui sukurti savo pokyčių strategiją;
- padėti klientui sudaryti tobulinimosi planą;
- teikti rekomendacijas dėl mokymosi ar darbo galimybių klientą dominančiose srityse;
- padėti klientui nustatyti savo gyvenimo prioritetus, užtikrinti pusiausvyrą tarp karjeros ir kitų gyvenimo vaidmenų ir kt.

Trečiosios grupės klientų klausimai reikalauja gilesnės analizės ir tęstinių SKK konsultacijų.

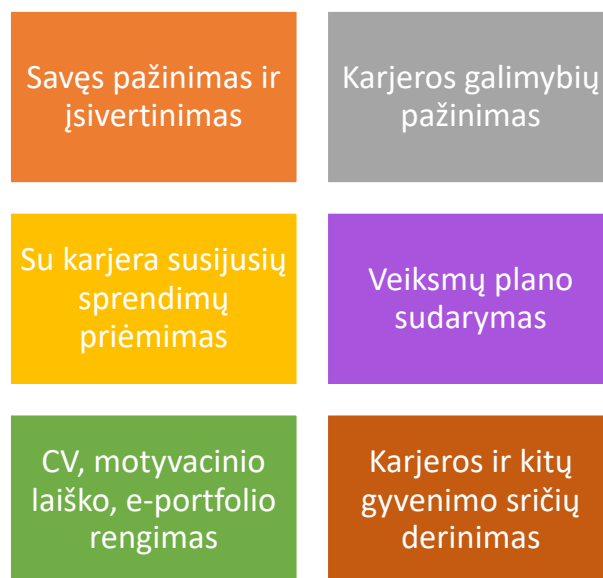
## 3. Konsultacija

Šiame etape suaugusiųjų karjeros konsultantas, orientuodamasis į nustatytą konsultacijos tikslą, klientui teikia konkrečią pagalbą. Konsultantas parenka ir taiko patikimus įrankius ir metodus, kurie padeda klientui rasti atsakymus į rūpimus klausimus.

**Ribos:**

Nuotolinėje suaugusiųjų karjeros konsultacijoje nagrinėjamus klausimus apima šios tematinės sritys (žr. 6.2.2 pav.):

- savęs pažinimas ir įsivertinimas,
- karjeros galimybių pažinimas,
- su karjera susijusių sprendimų priėmimas,
- veiksmų plano sudarymas,
- CV, motyvacinio laiško, e-portfolio rengimas,
- karjeros ir kitų sričių derinimas.



6.2.2 pav. NSKK tematinės sritys

**Savęs pažinimas ir įsivertinimas** – taikydamas įvairius įrankius ir metodus, konsultantas padeda klientui geriau pažinti savo darbo vertybes, karjeros interesus, gabumus, turimas kompetencijas, įvertinti savo stipriąsias ir silpnąsias puses, aplinkos teikiamas galimybes ir galimas grėsmes.

**Karjeros galimybių pažinimas** – konsultantas teikia klientui informaciją apie situaciją darbo rinkoje, padeda klientui susidaryti objektyvų jį dominančios karjeros srities vaizdą ir įvertinti savo galimybes; konsultantas teikia klientui informaciją apie formalaus ir neformalaus mokymosi galimybes, padeda įsivertinti savo mokymosi poreikius.

**Su karjera susijusių sprendimų priėmimas** – konsultantas, siūlydamas įvairias sprendimo technikas, padeda klientui priimti su karjera susijusius sprendimus.

**Veiksmų plano sudarymas** – konsultantas padeda klientui sudaryti konkrečių veiksmų planą, kuris padės siekti numatytų karjeros tikslų.

**CV, motyvacinio laiško ir e-portfolio rengimas** – konsultantas, remdamasis naujausiais metodiniais patarimais, padeda klientui parengti kokybiškus dokumentus ir kompetencijų įrodymų aplanką.

**Karjeros ir kitų sričių derinimas** – konsultantas, taikydamas gyvenimo vaidmenų balanso ir kt. metodikas, klientui padeda įsivertinti savo situaciją ir rasti vaidmenų derinimo galimybes.



Giluminės konsultacijos eiga išsamiau pristatoma 6.4. skyriuje „Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų aptarnavimo standartas“.

#### 4. Pokalbio pabaiga

Tiek konsultuojant TELEFONU, tiek naudojant POKALBIO LANGĄ INTERNETE, konsultacijos pabaiga modeliuojama panašiai.

Pokalbiui artėjant prie pabaigos, konsultantas apibendrina pokalbį ir įvardija sutarimus. Pavyzdžiui:

*„Taigi šios konsultacijos tikslas buvo padėti jums nusistatyti tinkamą karjeros kryptį. Jūsų karjeros interesų, gabumų ir darbo vertybių tyrimas parodė, kad labiausiai jums tinka socialinė sritis, ypač – pedagoginė veikla.“*

Užbaigiant konsultaciją, konsultantas padėkoja klientui už pokalbį ir palinki jam sėkmės. Pavyzdžiui:

*„Dėkoju, kad kreipėtės. Linkiu sėkmės siekiant karjeros tikslų“.*

Jei konsultacijos metu išryškėja giluminės konsultacijos poreikis, suderinimas kitų konsultacijų laikas.

Atitinkamai, antroji ir trečioji konsultacijos vykdomos, atsižvelgiant į pirmosios konsultacijos metu prieitus susitarimus ir pagal „Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų aptarnavimo standartą“.

---

### 6.3. Trijų konsultacijų SKK proceso struktūros pagrindimas

NSKK modelis siūlo trijų konsultacijų procesą, kuris padeda konsultantui geriau suprasti kliento poreikius ir efektyviai planuoti jo karjeros kelią. Šie susitikimai suteikia klientui galimybę nuosekliai pažinti save, apsvarstyti įvairias karjeros galimybes ir sukurti konkretų veiksmų planą. Kiekvienas susitikimas turi aiškų tikslą ir orientuojasi į konkretų rezultatą – nuo pradinio pokalbio apie asmenines savybes ir interesus iki ilgalaikio plano, kuris padeda klientui nuosekliai žengti tikslingus žingsnius savo karjeros link.

### **Trijų konsultacijų nauda:**

- **Nuoseklumas:** Trijų konsultacijų eiga leidžia klientui ir konsultantui žingsnis po žingsnio eiti per svarbiausias temas, o aiški susitikimų struktūra padeda abiem iš anksto žinoti, ko tikėtis kiekviename etape. Turint aiškų planą ir lūkesčius, tiek klientui, tiek konsultantui lengviau susitelkti į tai, kas svarbiausia, todėl kiekvienas susitikimas būna prasmingas ir produktyvus. Toks nuoseklumas suteikia klientui galimybę užtikrinčiau žengti į priekį, stiprinant pasitikėjimą tiek savo pasirinkimais, tiek pačiu procesu.
- **Pasitikėjimo stiprinimas:** Keli susitikimai padeda sukurti erdvę, kurioje klientas jaučiasi laisvai dalindamasis savo mintimis ir siekiais. Tai leidžia konsultantui geriau prisitaikyti prie kliento lūkesčių, giliau suprasti, ko klientas iš tiesų nori ir ko jam reikia.
- **Refleksija ir progreso stebėjimas:** Reguliarūs trijų konsultacijų susitikimai suteikia erdvės peržvelgti pažangą, patikslinti pasirinkimus ir prisitaikyti prie naujų įžvalgų. Toks tęstinumas leidžia klientui lanksčiai prisiderinti prie pokyčių ir besikeičiančių tikslų. Tai lyg augimo kelionė, kurioje kiekvienas etapas sustiprina pasitikėjimą savimi ir suteikia tvirtą pagrindą tolimesniems karjeros žingsniams.
- **Ilgalaikio plano kūrimas ir tęstinumas:** Trijų konsultacijų struktūra padeda nuosekliai išsigrįžinti ir įgyvendinti veiksmų planą. Konsultantas gali stebėti kliento progresą ir, jei reikia, koreguoti planą, užtikrindamas, kad klientas gautų visą reikalingą pagalbą savo karjeros kelyje.

### **Bendroji trijų konsultacijų NSKK proceso struktūra (neatsižvelgiant į konkrečius kliento poreikius)**

- **Pirmoji konsultacija – savęs ir profesijų pažinimas.** Konsultantas kartu su klientu aptaria kliento asmenines savybes, vertybes, interesus, turimus gabumus bei kompetencijas ir pradeda tyrinėti galimą profesijų įvairovę, ypač jei klientas jau yra atlikęs savęs pažinimo testą. Šios konsultacijos metu klientui suteikiama grįžtamoji informacija apie testo rezultatus bei aptariamą rekomendaciją, kurios dažnai susijusios su potencialiomis karjeros kryptimis. Tai padeda klientui aiškiau suvokti savo stiprybes ir galimas karjeros kryptis, atitinkančias jo unikalius gebėjimus ir pomėgius.
- **Antroji konsultacija – konsultantas, siūlydamas įvairias sprendimo technikas, padeda klientui priimti su karjera susijusius sprendimus.** Konsultacijos metu padedamas išsamus profesijų pažinimas ir tikslų nustatymas. Šio susitikimo metu klientas išsamiau nagrinėja konkrečias profesijas ir rinkos galimybes, atsižvelgdamas į pirmojo susitikimo metu gautas įžvalgas bei refleksijas. Kartu su konsultantu aptariami trumpalaikiai ir ilgalaikiai tikslai, atitinkantys kliento stipriąsias puses ir profesinius siekius. Šiame etape išryškėja kryptis, kuria klientas norėtų judėti, o pasitelkus tikslų formulavimo metodikas, suformuluojamas konkretus, šiuo metu siekiamas tikslas.
- **Trečioji konsultacija – veiksmų planas ir motyvacijos palaikymas:** baigiamojo susitikimo metu kartu su klientu sudaromas išsamus veiksmų planas, kurį jis galės įgyvendinti savarankiškai. Dirbant su šiuo planu, ypatingas dėmesys skiriamas klausimui *kaip* – kokie konkretūs veiksmai, priemonės ir parama bus vertingi siekiant tikslų. Konsultantas padeda klientui aiškiai suprasti, kokie žmonės ar ištekliai galėtų tapti palaikančia sistema, kad net ir sunkesnėmis akimirkomis klientas jaustųsi stiprus ir motyvuotas. Aptariami būdai, kaip išlaikyti motyvaciją ir prisiimti atsakomybę už savo veiksmus, numatant reguliarius progreso peržiūros etapus. Toks planas suteikia klientui kryptingumo ir užtikrina, kad jis nuosekliai žengtų savo tikslų link.

Bendroji trijų konsultacijų NSKK proceso struktūra (atsižvelgiant į konkrečius kliento poreikius)

## 1. Klientas, kuris žino savo poreikius

Tokio tipo klientas turi aiškų suvokimą apie savo tikslus ir yra pasirengęs veikti, siekdamas konkrečių strategijų ir palaikymo, kurie padėtų greičiau pasiekti norimų rezultatų. Dažnai jis gerai pažįsta savo stipriąsias ir silpnąsias puses, yra susiformavęs aiškius lūkesčius karjeros atžvilgiu ir tiksliai žino, kokios pagalbos jam gali prireikti – nuo įgūdžių tobulinimo iki karjeros plano sudarymo, CV paruošimo ar darbo rinkos analizės.

Konsultacijų metu pagrindinis dėmesys skiriamas praktiniams patarimams ir informacijos paieškai bei konkretiems žingsniams, kurie pastirina asmeninį kliento veiksmų planą. Kliento aiškūs lūkesčiai, motyvacija ir pasirengimas leidžia konsultantui tikslingai suteikti reikalingą paramą, taip pasiekiant norimų rezultatų per trumpesnę laiką.

### Pirmoji konsultacija– tikslo formulavimas ir krypties tikslinimas:

Pirmosios konsultacijos susitikimo metu konsultantas kartu su klientu gilinasi į jo tikslus ir aiškiai įsivardija, kokie žingsniai bus reikalingi šiems tikslams pasiekti. Nors klientas turi aiškų suvokimą apie savo norus, šioje konsultacijos dalyje svarbu neskubėti – verta detaliau patyrinti šį siekį: iš kur jis kyla, kuo remiasi ir kodėl būtent dabar jam toks svarbus.

Šis tyrinėjimas apima ir minimalią savęs pažinimo dalį – konsultantas gali padėti klientui įvertinti, kaip jo asmeninės savybės, vertybės ir stiprybės dera su pasirinktu tikslu. Tai leidžia tiek klientui, tiek konsultantui įsitikinti, kad siekis yra autentiškas ir atitinka paties kliento asmenines vertybes bei troškimus, o ne aplinkos, artimųjų ar visuomenės lūkesčius.

Tokiu būdu konsultacija apima ne tik praktines priemones tikslo siekimui, bet ir padeda klientui dar labiau sustiprinti savo įsipareigojimą ir užtikrintumą pasirinktu keliu.

### Antroji konsultacija– veiksmų plano kūrimas ir kliūčių analizė:

Dirbant su šio tipo klientais antrosios konsultacijos metu pagrindinis dėmesys skiriamas konkrečiam veiksmų plano sudarymui – siekiama suplanuoti realius, įgyvendinamus žingsnius, kurie padėtų klientui judėti link jo tikslo. Kartu su konsultantu klientas nagrinėja, kokių veiksmų ir priemonių reikės, kad tikslas taptų pasiekiamas. Be to, verta patyrinti, kodėl šio tikslo nepavyko įgyvendinti iki šiol – analizuojamos galimos kliūtys, sunkumai ar ribojantys veiksniai, su kuriais klientas galėjo susidurti ir/arba susiduria.

Šios konsultacijos metu konsultantas padeda klientui apmąstyti galimas alternatyvias strategijas ir sprendimus, ieškant veiksmingiausių būdų įveikti esamus iššūkius ir trukdžius. Jei konsultantas mato, kad klientui gali būti naudingi papildomi įrankiai, jis pristato interaktyvias priemones, kurios padeda pasirengti darbo rinkai ir stiprina karjeros planavimo procesą. Pavyzdžiui, *darbo pokalbio treniruoklis* suteikia galimybę praktiškai ruoštis darbo pokalbio situacijoms, *motyvacinio laiško generatorius* palengvina profesionalaus laiško kūrimą, *karjerometras* padeda aiškiau išgryninti turimus gebėjimus ir įgūdžius, o „*Noriu dirbti*“ rinkos analizės įrankis suteikia

vertingos informacijos apie darbo rinkos poreikius ir galimybes. Prireikus, konsultantas apmoko klientą šių įrankių naudojimo, kad jie taptų integralia veiksmų plano dalimi.

Taip pat, priklausomai nuo kliento poreikių, konsultacijos metu gali būti atliekami ir konkretūs praktiniai veiksmai – kaip pavyzdžiui peržiūrėjimas ir koreguojamas gyvenimo aprašymas, aptariami atlikti namų darbai ar susidėliojami tolesni žingsniai.

Ši konsultacija padeda klientui ne tik aiškiai susidėlioti veiksmų planą, bet ir giliau suprasti, ką reikia pakeisti, kad šis planas iš tikrųjų vestų link sėkmės, suteikdama reikiamų įrankių ir praktinės pagalbos.

### **Trečioji konsultacija – progreso refleksija ir tolimesnių veiksmų tvirtinimas:**

Trečiojo susitikimo metu pagrindinis dėmesys skiriamas kliento pažangos analizei – aptariama, kaip jam sekėsi įgyvendinti veiksmų planą, kokie žingsniai pavyko geriausiai, kur kilo iššūkių ir kokių naujų įžvalgų klientas įgijo siekdamas savo tikslų. Šis susitikimas suteikia galimybę apžvelgti pasiekimus, aptarti realią patirtį ir kartu su konsultantu išsiaiškinti, ar dabartinis veiksmų planas vis dar atitinka kliento poreikius. Prireikus, planas gali būti koreguojamas arba papildomas naujais sprendimais, kurie padėtų įveikti iškilusius trukdžius.

Svarbi šios konsultacijos dalis yra tai, jog konsultantas padeda klientui geriau suprasti savo įgytus karjeros planavimo įgūdžius. Klausimais ir įžvalgomis konsultantas skatina klientą pažvelgti į savo patirtį, padedant jam įsisąmoninti, kokie planavimo įgūdžiai jau yra tvirtai įgyti. Taip klientas gali pasitikėti savimi ne tik dabar, bet ir būsimose situacijose, kai vėl prireiks sprendimų dėl karjeros. Toks įgūdžių reflektavimas padeda suvokti, jog pasiekti rezultatai – tai ir asmeninio augimo vaisiai, kuriais galima pasitikėti ateityje.

Be to, konsultantas suteikia papildomų patarimų, kaip palaikyti motyvaciją, išlikti pasitikinčiam savimi ir susidoroti su galimais ateities iššūkiais. Jei klientas naudojosi interaktyviais įrankiais, tokiais kaip darbo pokalbio treniruoklis ar motyvacinio laiško generatorius, šio susitikimo metu aptariama, kaip šie įrankiai atliepė kliento poreikį ir lūkesčius, pasitiklinama ar nėra reikalinga papildoma pagalba.

Ši baigiamoji konsultacija suteikia klientui tvirtą pagrindą savarankiškam veiksmui ir įsitikinimą, kad pasirinkta kryptis yra tinkama, o įgūdžiai bei turimi įrankiai padės sėkmingai judėti pirmyn.

6.3.1 lentelėje nurodytos gairės giluminių konsultacijų eigai, kai klientas žino savo poreikius. Svarbu – jos kinta pagal kiekvieną individualią konsultacijų eigą, tad svarbu, kad suaugusiųjų karjeros konsultantas konsultacijų metu taikytų tai situacijai aktualias.

6.3.1 lentelė

### **Gairės giluminių konsultacijų eigai, kai klientas žino savo poreikius (kinta pagal kiekvieną individualią situaciją)**

|                | Konsultacijos tikslas | Galimos konsultanto veiklos ir temos | Galimos priemonės  | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai |
|----------------|-----------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Pirmoji</b> | Išgryninti kliento    | Aptarti kliento                      | Tikslų ir vertybių | Klientas aiškiai                                 |

|                                                                                      | Konsultacijos tikslas                                                                                                                                                                                            | Galimos konsultanto veiklos ir temos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Galimos priemonės                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>konsultacija–tikslas formulavimas ir krypties tikslinimas</b>                     | tikslą, patikrinti jo autentiškumą ir pasirinktos krypties aiškumą                                                                                                                                               | profesinius tikslus ir lūkesčius, įvertinti, kaip asmeninės savybės ir vertybės dera su pasirinktu tikslu; tyrinėti, iš kur kyla kliento noras, kokie motyvai yra svarbūs šiuo gyvenimo etapu                                                                                                                                                                    | klausimynai, trumpi savęs pažinimo klausimai, konsultanto įžvalgos apie profesijų tendencijas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | suvokia savo tikslą ir kryptį, įsitikina, kad siekis yra autentiškas; susitarimas dėl tolesnės veiksmų krypties ir pagrindinių konsultavimo etapų                                                                                       |
| <b>Antroji konsultacija - veiksmų plano kūrimas ir kliūčių analizė</b>               | Parengti veiksmų planą, analizuoti galimas kliūtis ir apribojimus, sprendimų paieška paga kliento užklausą (pvz., CV ar motyvacinio laiško kūrimas ar koregavimas), pagalba naudojantis interaktyviais įrankiais | Kartu su klientu nagrinėti, kokių veiksmų ir priemonių reikės tikslui pasiekti; aptarti, kokios kliūtys galėjo trukdyti anksčiau, analizuoti galimas alternatyvias strategijas ir sprendimus; atlikti praktinius veiksmus, pvz., peržiūrėti gyvenimo aprašymą ar aptarti atliktas užduotis, informacija ir galimas pamokymas dirbant su interaktyviais įrankiais | Veiksmų plano sudarymo technikos ir metodikos, Atbulinio planavimo (Backtracking) metodika, SWOT analizė, Alternatyvių sprendimų paieškos technika „Minčių lietus“, Barjerų analizės įrankiai, tokie kaip pvz. Problemos sprendimo technika „5 Kodėl?“, CV koregavimo pavyzdžiai, sprendimų paieškos metodikos tokios kaip R.Dilts Neurologinių lygmenų modelis, interaktyvūs karjeros įrankiai (darbo pokalbio treniruoklis, motyvacinio laiško generatorius, karjerometras ir kt.), CV koregavimo pavyzdžiai | Klientas turi aiškų veiksmų planą ir žino, kokie veiksmai būtini tikslui pasiekti; aptartos kliūtys ir nustatytos alternatyvios strategijos joms įveikti; klientas žino kaip naudotis papildomais įrankiais, pritaikytais jo poreikiams |
| <b>Trečioji konsultacija – progreso refleksija ir tolimesnių veiksmų tvirtinimas</b> | Progreso refleksija, tolimesnių veiksmų tvirtinimas ir karjeros planavimo įgūdžių vertinimas                                                                                                                     | Aptarti kliento pažangą, įvertinti, kaip sekėsi įgyvendinti veiksmų planą, kokie žingsniai buvo sėkmingi ir kur kilo iššūkių; patikrinti, kiek klientas įgijo karjeros planavimo įgūdžių, kurie padės jam savarankiškai spręsti ateities karjeros klausimus; aptarti                                                                                             | Progreso aptarimo klausimynai, įžvalgų refleksijos klausimai, grįžtamojo ryšio apie įgyvendintus veiksmus įrankiai<br><br>Pvz. Auginančio grįžtamojo ryšio metodika, Skalė, Refleksijų kortelės                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Klientas sustiprina pasitikėjimą savo gebėjimu savarankiškai planuoti karjeros kelią, aiškiai supranta įgytus įgūdžius ir turi ilgalaikes motyvacijos bei progreso stebėjimo                                                            |



| Konsultacijos tikslas | Galimos konsultanto veiklos ir temos                              | Galimos priemonės | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai    |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|
|                       | ilgalaikės motyvacijos palaikymo strategijas ir įrankių naudojimą |                   | strategijas; užtikrintas tolimesnis žingsnių planas |

## 2. Klientas, kuris nežino

Šio tipo klientas dažnai susiduria su neapibrėžtumu dėl savo profesinio kelio ar neturi aiškiai suformuluotų tikslų. Jis gali jaustis pasimetęs tarp daugybės pasirinkimų, o kartais stokoti pasitikėjimo savo gebėjimais ar net dvejoti, ar apskritai žino, kokios krypties norėtų siekti. Galbūt jis atidėlioja sprendimus, nes neturi tvirtesnio savęs pažinimo paveiklo ir/arba nežino, kaip geriausiai panaudoti savo stipriąsias puses, ar tiesiog neturi pakankamai informacijos apie galimybes, kurios jam galėtų tikti ir patikti.

Dirbdamas su tokiu klientu, konsultantas labai svarbu padėti klientui visų pirma pažinti save – tyrinėti savo vertybes, stiprybes ir tai, kas teikia prasmės. Tokiu būdu klientas žingsnis po žingsnio pradeda kurti aiškesnį savo profesinį paveikslą ir įgyja daugiau pasitikėjimo, kad galėtų atrasti kryptį, kuri jam būtų svarbi, patraukli ir verta siekti.

### Pirmoji konsultacija – savęs pažinimo ir krypties paieška:

Pirmojo susitikimo metu konsultantas padeda klientui išsamiau pažinti save ir įvardyti svarbiausius karjeros aspektus. Šiame etape rekomenduojama atlikti psichometrinį savęs pažinimo testą, kuris gali tapti vertinga priemone greičiau atskleidžiant asmenines stiprybes, vertybes ir interesus. Testas leidžia taupyti laiką, kadangi gali pateikti pakankamai tikslų tikslų ir patikimą kliento savybių profilį, o gautos įžvalgos suteikia tvirtą pagrindą tolimesniam darbui, padedančiam klientui aiškiau įvertinti savo galimybes ir karjeros kryptį.

Tuo atveju, jei klientas atsisako atlikti testą, konsultantas gali pasiūlyti kitus savęs pažinimo įrankius, tokius kaip klausimynai, refleksijos pratimai ar užduotys, leidžiančios klientui atrasti savo vertybes, motyvaciją ir pomėgius. Šios priemonės padeda pradėti tyrinėti sritis, kurios klientui galėtų būti prasmingos ir įdomios.

Savęs pažinimo proceso metu taip pat aptariamos kliūtys, kurios galėjo trukdyti klientui apsispręsti ar išsiginčinti savo tikslus – abejonės dėl savo galimybių, baimė dėl pokyčių arba aplinkinių lūkesčiai. Konsultantas padeda klientui įveikti šias abejones ir išsiaiškinti, kas yra svarbiausia būtent jam, siekiant išvengti blaškymosi ar priimtų sprendimų atidėliojimo.

Konsultacijos metu klientas taip pat kviečiamas atsižvelgti į asmeninius prioritetus gyvenime, tokius kaip šeima, finansinis saugumas ar galimybė skirti laiko pomėgiams, ir suprasti, kaip šie dalykai gali derėti su profesiniais siekiais. Tai leidžia aiškiau įvertinti, kokio pobūdžio veikla ar darbo aplinka galėtų atitikti tiek jo profesinius, tiek asmeninius poreikius.

Šios konsultacijos rezultatas – aiškesnis savęs suvokimas ir pradinės įžvalgos apie galimas karjeros kryptis, o kartu ir stipresnis pasitikėjimas, leidžiantis geriau suvokti, kokie žingsniai galėtų padėti atrasti tinkamą profesinį kelią.

### **Antroji konsultacija – karjeros krypties ir tikslo formulavimas**

Antrojo susitikimo metu pagrindinis dėmesys skiriamas aiškaus tikslo formulavimui ir krypties nustatymui – konsultanto tikslas yra padėti klientui iš nežinojimo pereiti į aiškų supratimą apie savo karjeros tikslus. Kadangi šio tipo klientams dažnai stinga savęs pažinimo įgūdžių, konsultantui gali tekti trumpam grįžti prie savęs pažinimo klausimų, kad kartu patikrintų, kiek klientas sąmoningai priima ir supranta pirmojo susitikimo metu atrastas įžvalgas. Tai padeda užtikrinti, jog nauji tikslai būtų pagrįsti kliento tikrais ir jau įsisąmonintais poreikiais bei vertybėmis.

Šioje konsultacijoje tikslo formulavimas tampa esminiu fokusu. Konsultantas kartu su klientu pradeda tyrinėti, kas jam iš tiesų svarbu, kokie yra jo interesai bei kokią kryptimi jis norėtų judėti. Konsultantas padeda struktūruoti šį procesą, tyrinėdamas kliento vertybes, stiprybes ir galimus iššūkius, kad pasirinkta kryptis taptų aiški ir tvirtai pagrįsta. Taip pat aptariami galimi iššūkiai ir kliūtys, kurie gali trukdyti siekti tikslų.

Esant poreikiui, šioje konsultacijoje gali būti pasiūlyti papildomi pagalbiniai įrankiai, tokie kaip „Karjerometras“ ar „Noriu dirbti“, kurie suteikia papildomų įžvalgų apie rinkos galimybes ir padeda objektyviau įvertinti pasirinkimus. Konsultacijos pabaigoje klientas turėtų jaustis tvirčiau ir gebėti aiškiai formuluoti savo karjeros tikslą.

### **Trečioji konsultacija – veiksmų plano ir motyvacijos veikti kūrimas**

Trečiosios konsultacijos metu dėmesys sutelkiamas į tai, kad klientas galėtų turėti aiškų, į sprendimus orientuotą veiksmų planą, kuris padėtų efektyviai siekti per ankstesnius susitikimus išsigrynintų tikslų. Konsultantas kartu su klientu struktūruoja konkrečius veiksmus, padedančius užtikrintai judėti link tikslo ir įveikti galimus iššūkius. Siekiant, kad planas būtų realistiškas ir įgyvendinamas, konsultacija orientuojama į praktiškus sprendimus, kurie padės klientui pasiekti norimų rezultatų.

Konsultacijos metu klientas skatinamas tyrinėti įvairias strategijas ir galimybes, aptariami galimi sunkumai, ir analizuojamos priemonės jiems įveikti.

Esant poreikiui, klientui pristatomi interaktyvūs įrankiai, tokie kaip darbo pokalbio treniruoklis, motyvacinio laiško generatorius ar rinkos analizės įrankis „Noriu dirbti“, kurie padeda tvirtai pasiruošti darbo rinkos iššūkiams.

Konsultacijos pabaigoje kartu aptariamas ir reguliaraus progreso peržiūros planas, kuris leidžia stebėti pažangą, prireikus koreguoti veiksmus ir užtikrinti, kad klientas jaustųsi motyvuotas toliau siekti savo tikslų.

Šios konsultacijos rezultatas – aiškus, sprendimais pagrįstas veiksmų planas, sustiprintas pasitikėjimas savimi ir įrankiai, padėsiantys klientui tvirtai judėti pasirinktu karjeros keliu.

6.3.2 lentelėje nurodytos gairės giluminių konsultacijų eigai, kai klientas nežino savo poreikių. Svarbu – jos kinta pagal kiekvieną individualią konsultacijų eigą, tad svarbu, kad suaugusiųjų karjeros konsultantas konsultacijų metu taikytų tai situacijai aktualias.

6.3.2 lentelė

**Gairės giluminių konsultacijų eigai, kai klientas nežino savo poreikių  
(kinta pagal kiekvieną individualią situaciją)**

|                                                                            | Konsultacijos tikslas                                                                                                                               | Galimos konsultanto veiklos ir temos                                                                                                                                                                                                                                 | Galimos priemonės                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pirmoji konsultacija – savęs pažinimas ir krypties paieška</b>          | Padėti klientui geriau pažinti save, įvertinti stiprybes, vertybes, interesus bei suderinti asmeninius prioritetus su galimomis karjeros kryptimis; | Savęs pažinimo sesijos, analizuojant kliento stiprybes, vertybes ir interesus; situacijos analizė, siekiant suprasti, kokie veiksniai ar nuostatos trukdo klientui aiškiai suvokti savo norus ir tikslus; kliūčių, tokių kaip abejonės, aplinkos lūkesčiai, analizė. | Psichometrinis savęs pažinimo testas, refleksijos pratimai, SSGG (SWOT) analizė savęs vertinimui, gyvenimo rato metodika asmeninių prioritetų įvertinimui, Backtracking technika praeities sprendimų ir patirčių analizei, asmeninių įgūdžių įsivertinimo skalės, savęs pažinimo link koučingo sesija                 | Klientas aiškiau suvokia savo stiprybes, vertybes ir asmeninius prioritetus bei įgyja preliminarą viziją apie galimas karjeros kryptis; susitarimas dėl tolimesnių veiksmų ir pagrindinių konsultacijų etapų |
| <b>Antroji konsultacija – karjeros krypties ir tikslo formulavimas</b>     | Gera suformuluotas tikslas ir karjeros krypties nustatymas                                                                                          | Padėti klientui pereiti nuo nežinojimo į aiškų suvokimą apie savo karjeros tikslus. Prireikus, grįžtama prie savęs pažinimo įžvalgų tikrinimo, siekiant užtikrinti, jog tikslai būtų pagrįsti autentiškais kliento poreikiais ir vertybėmis.                         | Tikslų ir vertybių klausimynai, trumpi savęs pažinimo klausimai, SMART metodika<br><br>R.Dilts Neurologinių lygmenų modelis, vizualizacijos metodikos (svajonių lenta, vizijos kūrimas), svajonių transformavimo į tikslus metodai taip pat įrankiai, kaip „Karjerometras“ ar „Noriu dirbti“ rinkos analizės įrankiai | Klientas aiškiau supranta savo karjeros kryptį, geba formuluoti savo tikslus, yra įkvėptas ir motyvuotas judėti pasirinktu keliu.                                                                            |
| <b>Trečioji konsultacija – veiksmų plano ir motyvacijos veikti kūrimas</b> | Veiksmų plano kūrimas ir motyvacijos veikti palaikymas                                                                                              | Padėti klientui sudaryti aiškų, įgyvendinamą veiksmų planą, kuris orientuotas į praktiškus sprendimus; stiprinti motyvaciją veikti; patvirtinti ir sutarti ti                                                                                                        | Veiksmų plano sudarymo technikos ir metodikos, Atbulinio planavimo (Backtracking) metodika, SWOT analizė, Alternatyvių                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                              |

|  | Konsultacijos tikslas | Galimos konsultanto veiklos ir temos      | Galimos priemonės                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai |
|--|-----------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  |                       | nuolatinio progreso peržiūros strategiją. | sprendimų paieškos technika „Minčių lietus“, Barjerų analizės įrankiai, tokie kaip pvz. Problemos sprendimo technika „5 Kodėl?“, sprendimo link mąstymą skatinančios strategijos, sprendimų paieškos metodikos tokios kaip R.Dilts Neurologinių lygmenų modelis, interaktyvūs karjeros įrankiai (darbo pokalbio treniruoklis, motyvacinio laiško generatorius, karjerometras ir kt.), |                                                  |

### 3. Klientas, kuris ieško savo krypties

Klientas, ieškantis naujų karjeros galimybių arba svarstantis apie karjeros krypties keitimą, paprastai yra pasirengęs pokyčiams ir trokšta augti bei tobulėti profesinėje srityje. Tokiam klientui gali būti aišku, kad dabartinė karjera ar gyvenimo situacija jo netenkina, tačiau dar nėra aiškos krypties ar pirmųjų žingsnių, kurie padėtų judėti norima linkme. Dažnai tai susiję su nerimu dėl ateities neapibrėžtumo, nerimaujant, kaip pasikeis finansinė ar profesinė padėtis ir kokių pokyčių dar reikėtų imtis.

Toks klientas dažniausiai yra atviras mokytis, siekia naujų įgūdžių ir ieško patarimų, kaip galima būtų sėkmingai įsitvirtinti naujoje srityje. Tam, kad šis pokytis būtų sėkmingas, itin svarbu aiškiai suformuluoti prioritetus – išsiaiškinti, kas šiuo metu jam yra reikšmingiausia. Vieniems tai gali būti stabilumas, kitiems – savirealizacija, laisvė arba galimybė derinti darbą su asmeniniu gyvenimu.

Tokiems klientams didelę vertę suteikia pokyčių planas ir strategija, padedantys ne tik pereiti į naują karjeros etapą, bet ir užtikrinti, kad šis kelias atlieptų jų vertybes ir asmeninius prioritetus.

#### Pirmoji konsultacija – galimybių tyrinėjimas ir savęs pažinimo patvirtinimas

Pirmojo susitikimo metu konsultantas padeda klientui aiškiau suprasti galimas karjeros kryptis, remiantis jo vertybėmis, interesais ir asmeniniais siekiais. Toks klientas paprastai turi idėjų apie norimus pokyčius, tačiau gali stokoti pasitikėjimo ar palaikymo, todėl pagrindinis šios konsultacijos tikslas – padėti jam jaustis tvirčiau dėl savo pasirinkimų ir sukurti pagrindą užtikrintam žingsniui į priekį.

Susitikimas apima savęs tyrinėjimą pasitelkiant savęs pažinimo testus ar refleksijos užduotis. Psichometriniai testai ir kiti įrankiai yra puikus būdas greitai ir objektyviai įvertinti kliento stiprybes

bei interesus, suteikiant aiškesnį savybių ir gebėjimų vaizdą. Tokia patikima informacija sustiprina kliento pasitikėjimą savo mintimis ir troškimais, leidžia tvirčiau apsispręsti dėl galimų karjeros krypčių.

Šio tipo klientams dažnai būdinga nerimauti dėl ateities, todėl konsultacijos metu tyrinėjamos galimos ribojančios nuostatos, kurios gali stabdyti priimant sprendimus. Konsultantas padeda atpažinti vidinius barjerus, kurie gali kilti dėl savivertės klausimų, aplinkinių lūkesčių ar praeities patirčių. Toks tyrinėjimas leidžia suvokti, jog kliento troškimai yra vertingi, o ribojančios nuostatos – tik laikini iššūkiai, kuriuos galima įveikti.

Konsultacijos pabaigoje klientas įgyja didesnio pasitikėjimo savo siekiais, turi aiškesnes galimas karjeros krypčių gaires ir tvirtesnes nuostatas toliau ieškoti savo kelio.

### **Antroji konsultacija – karjeros galimybių ir vertybių analizė**

Antrosios konsultacijos metu daugiausia dėmesio skiriama pasirinkimų ir jų suderinamumo su kliento vertybėmis, asmeniniais prioritetais bei gyvenimo vizija analizei. Kadangi šis klientas dažnai turi kelias svarstomas kryptis, tačiau taip pat patiria nemažai dvejonų ir neaiškumo, konsultacijos metu jam padedama išsiaiškinti, kurie pasirinkimai iš tiesų atitinka jo asmenines vertybes, o kurie – tik laikini siekiai arba aplinkos primesti lūkesčiai.

Susitikimo metu svarbu ne tik įvertinti pasirinkimų vertybinį pagrindą, bet ir dirbti su kliento vidiniais stabdžiais bei nuostatomis, kurios kartais trukdo priimti galutinius sprendimus. Pavyzdžiui, kartu tyrinėjami baimę keliančios nuostatos ir abejonės, kurios sulaiko nuo įsipareigojimo naujai karjeros krypčiai. Šiame etape svarbu neutralizuoti dvejones ir stiprinti kliento pasitikėjimą, kad jo sprendimai taptų tvirtais ir prasmingais jam.

Konsultantas naudoja įvairius metodus: *vertybių analizės klausimynus, savęs pažinimo pratimų užduotis ir karjeros galimybių vizualizavimo priemones*. Jei reikia, kartu aptariami praktiniai įrankiai, tokie kaip „Karjerometras“ ar „Noriu dirbti“, kurie padeda objektyviau įvertinti galimybes darbo rinkoje bei susidėlioti prioritetus. Konsultacijos pabaigoje klientas jaučiasi užtikrinčiau dėl savo pasirinkimų, žinodamas, kad jo sprendimai atspindi tikrąsias vertybes ir prioritetus.

### **Trečioji konsultacija – tikslo formulavimas ir veiksmų plano sudarymas**

Trečiajame susitikime pagrindinis dėmesys skiriamas kliento karjeros tikslo aiškiai formuluotei ir detalaus veiksmų plano kūrimui. Kartu su konsultantu klientas įvardija, kokių konkrečių rezultatų siekia ir kaip šie tikslai susiję su jo asmeniniais prioritetais bei vertybėmis. Gerai suformuluotas tikslas leidžia klientui suprasti, ką jis nori pasiekti, o taip pat kuria tvirtą pagrindą įgyvendinant norimus karjeros pokyčius.

Šiame susitikime drauge sudaromas realistiškas ir pasiekiamas veiksmų planas, į kurį įtraukiami konkretūs, išmatuojami žingsniai. Konsultantas padeda apmąstyti, kokie praktiniai žingsniai ir resursai bus reikalingi, kas galėtų padėti šiame kelyje ir kaip spręsti galimus iššūkius, jei tokių kiltų. Tai suteikia klientui aiškų ir patikimą žemėlapi, kaip kryptingai siekti savo tikslų.

Po šios konsultacijos klientas jaučia aiškumą ir turi apibrėžtą planą, kurį galės įgyvendinti, siekdamas pasirinktos karjeros krypties su nauja motyvacija ir užtikrintumu.

6.3.3 lentelėje nurodytos gairės giluminių konsultacijų eigai, kai klientas yra savo krypties paieškose. Svarbu – jos kinta pagal kiekvieną individualią konsultacijų eigą, tad svarbu, kad suaugusiųjų karjeros konsultantas konsultacijų metu taikytų tai situacijai aktualias.

**Gairės giluminių konsultacijų eigai, kai klientas ieško savo krypties  
(kinta pagal kiekvieną individualią situaciją)**

|                                                                                     | Konsultacijos tikslas                                                                                                                                                                     | Galimos konsultanto veiklos ir temos                                                                                                                                                                                                                                     | Galimos priemonės                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pirmoji konsultacija – galimybių tyrinėjimas ir savęs pažinimo patvirtinimas</b> | Klientui asmeninių vertybių, interesų ir tiprybių tyrinėjimas, norimo pokyčio/ių aptarimas, vidinių barjerų (ribojančių nuostatų) tyrinėjimas, pasitikėjimui savo pasirinkimais auginimas | Klientui asmeninių vertybių, interesų ir tiprybių tyrinėjimas, norimo pokyčio/ių aptarimas, vidinių barjerų (ribojančių nuostatų) tyrinėjimas, pasitikėjimui savo pasirinkimais auginimas                                                                                | Psichometrinis savęs pažinimo testas, refleksijos pratimai, SSGG (SWOT) analizė savęs vertinimui, gyvenimo rato metodika asmeninių prioritetų įvertinimui, ribojančių nuostatų tyrimo metodikos, refleksijos užduotys, patirčių ir norų analizė, asmeninių įgūdžių įsivertinimo skalės, savęs pažinimo link koučingo sesija | Klientas įgauna daugiau pasitikėjimo, jaučiasi tvirčiau dėl savo siekių, atpažįsta ribojančias nuostatas, aiškiai supranta savo stiprybes ir vertybes, suformuluoja pradines krypties gaires ir jaučiasi pasiruošęs tolimesniam tyrinėjimo procesui |
| <b>Antroji konsultacija – karjeros galimybių ir vertybių analizė</b>                | Karjeros galimybių ir vertybių analizė                                                                                                                                                    | Padedama klientui tyrinėti savo vertybes ir prioritetus, siekiant išsiaiškinti, kurios karjeros galimybės atitinka jo asmenines vertybes ir siekius. Aptariami galimi stabdžiai ir abejonės dėl pasirinkimų bei skatinama stiprinti pasitikėjimą pasirinktomis kryptimis | Vertybių analizės klausimynai, vizualizavimo pratimai, vertybių kortelės, svajonių lenta, „Karjerometras“, „Noriu dirbti“ įrankiai. Naudojami ir savęs pažinimo pratimai bei ribojančių nuostatų tyrimo metodai, padedantys atpažinti bei neutralizuoti dvejones                                                            | Klientas turi aiškesnį supratimą apie savo vertybes, supranta, kokios karjeros galimybės jam yra prasmingos ir vertingos. Sustiprinamas kliento pasitikėjimas, kad pasirinkti sprendimai atitinka jo tikruosius siekius ir vertybes.                |
| <b>Trečioji konsultacija – tikslo formulavimas ir veiksmų plano sudarymas</b>       | Gerai suformuluotas tikslas ir veiksmų plano sudarymas                                                                                                                                    | Aptarti kliento profesinius tikslus, išgryninti asmeninius ir karjeros prioritetus; struktūrizuoti veiksmų planą, apimančį konkrečius, įgyvendinamus žingsnius. Konsultantas                                                                                             | SMART tikslo formulavimo metodika, R. Dilts neurologinių lygmenų modelis, vizualizacijos metodikos (svajonių lenta, vizijos kūrimas), "O kas jeigu?" metodika, svajonių                                                                                                                                                     | Klientas aiškiai apibrėžia savo karjeros tikslą, supranta jo svarbą ir asmeninę vertę, turi struktūruotą veiksmų planą, kuris padės nuosekliai judėti                                                                                               |

| Konsultacijos tikslas | Galimos konsultanto veiklos ir temos                                                                                                                                   | Galimos priemonės                                                                                                           | Tikėtini konsultacijos rezultatai ir susitarimai                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | kartu su klientu tiria, kaip pasirinktas tikslas susijęs su kliento vertybėmis ir ilgalaikiais siekiais; aptaria kliūtis ir išteklius, reikalingus tikslui įgyvendinti | transformavimo į tikslus metodas, žingsnių plano sudarymas, pagalbinių klausimų tikslui konkretizuoti, refleksijos įrankiai | pasirinkta kryptimi. Konsultacijos pabaigoje susitariama dėl savarankiškų žingsnių įgyvendinimo, pabrėžiant galimybę nuolat įsivertinti savo progresą ir grįžti prie plano, kai prireikia papildomo pasitikrinimo ar naujų įžvalgų. Šis susitarimas sustiprina kliento pasitikėjimą savimi ir jo gebėjimą valdyti karjeros pokyčius savarankiškai |

#### Pastaba:

Šie trijų konsultacijų proceso aprašymai, pritaikyti skirtingiems klientų tipams, yra pateikiami kaip rekomendacinės gairės. Kadangi kiekvienas klientas yra unikalus, konsultacijų eiga gali būti koreguojama, siekiant kuo geriau atitikti individualius kliento poreikius ir lūkesčius. Pateiktos gairės padeda sukurti pagrindinę konsultavimo struktūrą, tačiau konsultantui visada svarbu stebėti, kaip klientas reaguoja į procesą, ir prireikus atlikti pakeitimus. Šis modelis yra skirtas įprastoms, sklandžiai vykstančioms konsultacijoms, tačiau kiekviena konsultacija gali būti lanksti, atvira pritaikymui, kad klientas gautų kuo didesnę naudą, atitinkančią būtent jo asmeninius tikslus ir poreikius

Tuo atveju, jei klientas neturi poreikio visoms trimis giluminėms konsultacijoms, galima pasirinkti lankstesnį 2+1 modelį, kuris apima dvi pagrindines konsultacijas ir vieną palaikymo sesiją. Pirmojoje konsultacijoje tyrinėjama kliento situacija bei formuluojami karjeros tikslai, antrojoje – kuriamos ir aptariamos strategijos bei konkretūs veiksmai. Palaikymo sesija, vykstanti vėliau, suteikia galimybę įvertinti pasiektą progresą, aptarti iššūkius ir kartu numatyti tolesnius žingsnius.

Jei konsultacijų eigoje klientas jaučiasi pasiekęs savo tikslus ir supranta, kad tolesnių sesijų nebereikia, konsultavimo procesą visuomet galima sustabdyti ir anksčiau. Šis modelis leidžia lankščiai prisitaikyti prie kliento asmeninių poreikių, išlaikant struktūrišką ir nuoseklų požiūrį, kuris palaiko efektyvų judėjimą karjeros tikslų link.

#### 6.4. Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų aptarnavimo standartas

Šioje dalyje yra pateikiamas nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo klientų aptarnavimo standartas, naudingas suaugusiųjų karjeros konsultavimo per nuotolį konsultantams. Jį galima naudoti kaip veiklos gaires mokymų metu ir dirbant.

### NUOTOLINIO SUAUGUSIŲJŲ KARJEROS KONSULTAVIMO KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

#### 1. BENDROSIOS NUOSTATOS IR SĄVOKOS

Pagrindinės sąvokos:

1. **Nuotolinis suaugusiųjų karjeros konsultavimas** (toliau - NSKK) – specializuota ir suaugusiems asmenims skirta paslauga, kuri yra teikiama nuotoliu įvairiomis formomis: telefonu, pokalbiais internetu, vaizdo susitikimų metu ar elektroniniu paštu, bei jos metu teikiamos informavimo, nukreipimo, karjeros konsultavimo paslaugos studijų ir karjeros temomis.
2. **Klientų aptarnavimo standartas** (toliau – Standartas) – susitarimų, taisyklių ir elgsenos pavyzdžių rinkinys, skirtas kokybiškai kliento ir konsultanto patirtims formuoti.
3. **Konsultantas** – kiekvienas NSKK paslaugą teikiantis darbuotojas. NSKK paslaugas teikia asmenys, atitinkantys vieną iš dviejų suaugusiųjų karjeros konsultanto pareigybių požymių: a) suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis pirminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą; b) suaugusiųjų karjeros konsultantas, teikiantis giluminio suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugą.
4. **Klientas** - vyresnis nei 18 m. fizinis asmuo, kuris naudojasi arba ketina pasinaudoti NSKK paslauga.
5. **Partneris** - juridinis arba fizinis asmuo, kuris tinklaveikos principais prisideda prie NSKK paslaugos įgyvendinimo.
6. **Bendradarbis** – konsultantas, kuris bendradarbiauja teikiant NSKK paslaugą.

Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo (toliau - NSKK) klientų aptarnavimo standartas (toliau – „Standartas“) yra skirtas nustatyti darbo su klientais susitarimus bei principus, siekiant profesionaliai suprasti klientų poreikius ir suteikti juos tenkinančias NSKK paslaugas.

NSKK Standarto paskirtis:

1. aprašyti NSKK procesų, kuriuose susiduriama su kliento patirtimi, aspektus ir susitarimus, kuriais kuriama teigiama NSKK patirtis;
2. suvienodinti suvokimą, ką ir kaip rekomenduojama daryti, o kas yra neleistina;
3. užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę ir abipusę pagarbą grindžiamus santykius su klientais



#### Standarto taikymo sritis:

- Standartu vadovaujasi konsultantai, jei Standarte nenumatyta kitaip.
- Standarto bendroji dalis galioja visiems konsultantams.
- Standarto specialioji dalis aprašo specifinius klientų aptarnavimo procesus ir galioja tik tiems Konsultantams bei Partneriams, kurie atsakingi už konkrečių veiklų vykdymą.

#### Standarto kūrimas ir tobulinimas

Atkreipiame dėmesį, kad šiame dokumente pateikiamos kliento aptarnavimo nuostatos yra bazinės ir rekomendacinio pobūdžio, todėl turėtų būti periodiškai peržiūrimos remiantis Konsultantų NSKK paslaugo teikimo patirtimi ir atnaujinamos aktualizuojant turinį pagal klientų ir partnerių poreikius.

## 2. VERTYBINIS NSKK PAMATAS

Klientas, Partneris ir Bendradarbis visada prisimena sąveikos metu patirtą jausmą. Klientas Konsultantą tapatina su organizacija, į kurią kreipiasi. Suvienodintas vertybinio pamato supratimas būtinas, kuriant teigiamą Kliento, Partnerio ir Bendradarbių patirtį.

NSKK Konsultantas vadovaujasi specializuotu etikos kodeksu – žr. 3.2 skyrių.

Svarbu vertybes periodiškai ir nuolat peržiūrėti bei patikslinti ar papildyti, atsižvelgiant į NSKK paslaugos teikimo patirtį bei reaguojant į Klientų, Partnerių, Bendradarbių poreikius.

## 3. BENDROJI DALIS

Konsultantai teikia 2 tipų paslaugas:

1. Nuotolinio karjeros patarimo, informavimo, nukreipimo.
2. Nuotolinio giluminio karjeros konsultavimo.

Bendrojoje dalyje pateikiami bendrieji elgsenos principai aptarnaujant klientus, kuriais kuriama tarpusavio pasitikėjimo ir pagarbos erdvė teikiant abiejų tipų karjeros informavimo ir karjeros konsultavimo paslaugas, pateikiami bendro pobūdžio rekomendacijos bendraujant skirtingais komunikacijos kanalais.

### 1. Konsultanto elgesys darbo vietoje

NSKK paslauga yra nuotolinė, teikiama skaitmeninėje aplinkoje. Konsultantai dirba hibridiniu būdu, tarpusavyje suderintomis pamainomis.

Rekomendacijos konsultantams darbo vietoje:

- Savo darbo vietoje būkite kiek anksčiau, nei prasidės Jūsų pamaina. Pradedami darbą, susikaupkite naujai darbo dienai, susitelkite, jauskitės visiškai pasirengę priimti klientus ir atliepti jų poreikiams.
- Rekomenduojama darbo vietoje (ant darbo stalo) turėti tik būtinus darbo ir biuro įrangos daiktus. Tuo atveju, kai teikiama paslauga su vaizdo transliacija, pasirūpinkite, kad asmeniniai daiktai būtų padėti klientams nematomoje vietoje.
- Savo darbo vietą laikykite tvarkingą, švarią, tai kuria jaukią ir estetiškai patrauklią aplinką Klientams ir Bendradarbiams. Darbo vietą periodiškai vėdinkite, kad joje nebūtų maisto, nikotino (tabako), prakaito ir panašių kvapų. Rūkykite tik specialiai tam įrengtose vietose.
- Vietose, kuriose atliekami veiksmai pagal paskirtas darbo funkcijas, draudžiama lankytis pašaliniams asmenims.
- Kai reikia palikti darbo vietą (higieninė pertrauka, pietų pertrauka, baigiasi pamaina ar kt.), padėkite į saugią vietą su klientais susijusius dokumentus bei užtikrinkite, kad kompiuterio ekrane nebūtų matoma konfidenciali informacija. Išeidamas iš kabineto (ar kambario, jei dirbate iš namų), jeigu dirbate vienas ir tuo metu kabinete nėra kito darbuotojo, užrakinkite kabineto duris; būdami namuose – pasirūpinkite, kad nesusiję asmenys nematytų darbo informacijos. Jei dirbate biure ir darbo metu paliekate darbo vietą ir laikinai neteiksite paslaugos, palikite arba informacinį stovėlį su spausdinta informacija kada vėl bus teikiama paslauga ir kur Bendradarbiai gali nukreipti Klientą kreiptis tuo metu, arba laikrodį, žymintį planuojamą grįžimo laiką.
- Klientų aptarnavimą tęskite tol, kol aptarnausite visus iki darbo pabaigos besikreipiančius Klientus.

## 2. Konsultanto išvaizda darbe

- Konsultantas darbe turi būti apsirengęs švariais ir tvarkingais rūbais, pagal įstaigos reikalavimus.
- Netoleruotinas prakaito, nevalyvumo kvapas, intensyvaus kvapo kvepalai, stiprus tabako kvapas.
- Tais atvejais, kai konsultavimo paslauga teikiama, netransliuojant vaizdo (vykdoma telefonu, pokalbio internetu laukelyje) ir nesant šalia bendradarbių, griežti reikalavimai išvaizdai nėra taikomi, tačiau konsultantas visada turi įvertinti, ar pasirinkta apranga neveikia jo profesinės elgsenos.

## 3. Bazinis pokalbio telefonu standartas

**Siekiami kliento patirtis yra tokia, kurioje klientas gali nedelsiant ir greitai prisiskambinti kompetentingam konsultantui, suprantančiam kliento situaciją ir žinančiam, kaip savalaikiai ir efektyviai pagelbėti.**

Konsultantai telefonu teikia 2 tipų paslaugas:

1. karjeros patarimo/informavimo
2. giluminio karjeros konsultavimo.

**Esminiai kliento aptarnavimo principai, kuriuos turi prisiminti konsultantas:**

- Bendraudami su klientu kreipkitės mandagiai: „Jūs“, „ Ponia, pone, panele“, „ačiū“, „prašau“. Išlaikykite pozityvų ir neutralų mandagų toną. Nevartokite mažybinių žodžių.

- Viso aptarnavimo metu laikykitės požiūrio, jog esate čia tam, kad suteiktumėte pagalbą/informaciją besikreipiančiam asmeniui.
- Bendraukite be išankstinių nuostatų, venkite demonstruoti savo asmeninį požiūrį.
- Kai klientas kreipiasi į jus su klausimu apie karjerą, darbo ar studijų galimybes ir kitas su NSKK susijusias temas, venkite atsakymų: „Ne“, „Nežinau“, „Paieškokite informacijos kitur“, „Tai - ne mano darbas“ ir kitų panašių negatyvių frazių. Pagal kompetenciją stenkitės suteikti visą įmanomą kalbamuoju metu pagalbą. Negalėdami pagelbėti, nukreipkite klientą tikslingai ten, kur jam bus suteikta informacija. Informacijos apie tai, į kokius partnerius nukreipti klientą, suraskite pats ar su bendradarbių pagalba kontakto su klientu metu.
- Kalbant klientui, jo neskubinkite, išklauskite jį iki pabaigos, nenutraukite ir prireikus pakartokite klausimą.
- Jei matote, jog klientas kreipiasi kita tema (t.y., nesusijusia su NSKK konsultavimo temomis), maloniai apie tai informuokite, tarkime: „Šis klausimas yra iš kitos srities ir juo geriau pakonsultuotų.... (nurodant, kas)“.
- Venkite rodyti savo nervingumą ar nepasitenkinimą.
- Venkite išsakyti įžeidžiančius ar dviprasmiškai suprantamus komentarus dėl kliento amžiaus, rasės, lyties, religijos, negalios, tautybės, lytinės orientacijos, šeimyninės padėties ar politinių pažiūrų.
- Konsultacijos metu visą dėmesį skirkite klientui, bendraukite tik dalykiniais, su aptarnavimo procedūromis susijusiais, klausimais.
- Jei dirbant iškyla nesusipratimų su bendradarbiais, ieškokite geriausio sprendimo klientui, o situaciją, dėl ko kilo nesklandumai ir kaip jų išvengti ateityje, su kolegomis išsiaiškinkite vėliau.
- Aptarnaudami klientą nenaudokite telefono asmeninėms reikmėms.

#### **Pokalbio pradžia:**

- Telefonu stenkitės atsiliepti nuskambėjus ne daugiau kaip 3 signalams.
- Atsiliepę telefonu pasakykite organizacijos pavadinimą, pasisveikinkite ir prisistatykite pasakydami savo vardą. Pvz. „kursuok.lt krypties kompasas karjeros konsultacijos, laba diena, Vardas klauso“.
- Išklauskite pašnekovą ir išsiaiškinkite jo poreikį bei situaciją, užduodami papildomus, patikslinančius klausimus.

#### **Informavimas ir nukreipimas:**

- Aiškiai ir išsamiai atsakykite į kliento užduotus klausimus, suteikite reikiamą informaciją.
- Venkite pasirodyti nekantrus, jei klientas nori gauti išsamesnę informaciją. Kalbėkite visada maloniu, ramiu, lėtu balsu.
- Kalbant telefonu ypač svarbus balso tonas:
  - Jūsų balsas turi perteikti draugišką nusiteikimą ir šilumą, bet išlikti dalykiškas,
  - patartina šypsotis net ir kalbant telefonu su klientu - taip balsas skamba patraukliau ir klientai tai jaučia,
  - kalbėkite tokiu greičiu, kad klientas sektų mintį,
  - žodžius tarkite aiškiai, *kalbėkite be profesinio žargono*, vartokite tiksliai formuluotes.
- Per telefoninį pokalbį pašnekovas nėra matomas, bet ir tuomet klientas jaučia darbuotojo suinteresuotumą, todėl telefonu bendraukite dėmesingai. Susidomėjimą pašnekovu išreikškite tokiais palaikančiais žodžiais: „Taip“, „Klausau jūsų“, „Suprantu“ ir pan. Bendraujant telefonu,

venkite pasikartojančių žodžių, jaustukų, ištiktukų, nevartokite: „Aha, jo, nu“. Rekomenduojama vartoti žodį „Taip“.

- Patartina vengti mažybinių žodžių, kaip pvz. „sekundėlė, minutėlė, sąskaitėlė, problemėlė, bilietėlis, čekutis“ ir pan.
- Prireikus susirasti informaciją internete, dokumentuose ar kompiuteryje esančiuose kataloguose apie telefonu užduotą klausimą, rekomenduojama tokia pokalbio eiga:
  - maloniai paprašykite kliento palaukti ir tuo metu susiraskite reikiamą informaciją. Jei reikalinga kolegų konsultacija ar papildomas laikas informacijai rasti, galite trumpam atsijungti („Mute“ režimas, kad nesigirdėtų neaktualių pašalinių pokalbių ir triukšmo ar fone grojanti muzika), prieš tai atsiprašykite kliento ir paprašykite leidimo tai padaryti: „*Prašau šiek tiek palaukti, kol pasitikslinkiu informaciją. Tai gali užtrukti keletą minučių. Ar palauksite, kol tai padarysiu? Ačiū.*“. Tęsiant pokalbį, padėkokite, kad tai padarė: „*Ačiū, kad palaukėte*“. Jei informacijos rasti greitai (pvz., per minutę ar dvi) nepavyksta, paprašykite skambinusiojo kontaktų ir įvardinkite tikslų laiką, kada bus perskambinta ir suteikta informacija. Jei klientui pažadėjote paskambinti sutartu laiku, tai padarykite, laikydamiesi duoto pažado. Jei iki to laiko atsakymo neturite, paskambinkite klientui, atsiprašykite ir susitarkite dėl kito skambučio.
  - peradresuokite skambutį/nukreipkite kas gali suteikti informaciją. Jei negalite padėti pašnekovui rūpimu klausimu, peradresuokite skambutį tam darbuotojui, kuris gali suteikti informaciją. Jei peradresavimo galimybės neturite, suteikite išsamią informaciją, kas ir kada jam galėtų padėti: „*Į šį klausimą Jums išsamiai atsakys xxxx, galite paskambinti telefonu..., dirba nuo...iki....*“

### **Pokalbio pabaiga:**

- Pokalbiui artėjant prie pabaigos, pasiteiraukite, ar atsakėte į visus pašnekovo klausimus: „*Ar yra kitų klausimų? Gal dar kuo nors galėčiau pagelbėti?*“.
- Jei pokalbio metu tarėtės dėl tolesnių veiksmų – savo, kitų darbuotojų ar pašnekovo - pokalbio pabaigoje apibendrinkite ir reziumuokite sutarimus.
- Užbaigdami telefoninį pokalbį, padėkokite pašnekovui už pokalbį ir palinkėkite geros dienos. Pavyzdžiui: „*Dėkoju, kad skambinote. Malonios dienos!*“, „*Džiugu, kad pavyko išspręsti problemą. Linkiu geros dienos!*“.

### **Kiti atvejai:**

- Jeigu telefoninio pokalbio metu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir galės būti tęsiamas, kai klientas bus pasirengęs bendrauti pagarbiai; prireikus nutraukia pokalbį.
- Jeigu telefonu skambina kvailioti nusiteikęs asmenys ir po drausminimo kartoja, galima pasinaudoti numerio blokavimo funkcija.
- Kai bendraujate su klientu ir sulaukiame kito skambučio, vykstančio pokalbio nenutraukite, o susisiekit su kitu klientu po pokalbio pabaigos. Jei negalite atsiliiepti į skambutį, stenkitės atsakyti kuo greičiau, kai tik turite galimybę.
- Kai žinote, kad dėl kokių nors aplinkybių negalėsite konsultuoti telefonu, pasirūpinkite laikinu pavadavimu. Kiekvienas skambutis yra ypatingas ir reikšmingas, taip užtikrinsite, kad bendradarbiai pasirūpins klientais nepriklausomai nuo darbo grafiko ypatumų.

## Frazės ir žodžiai, kurių reikėtų vengti bendraujant su klientais:

- „*Nežinau*“ - jis sukuria įspūdį, jog jūs esate nepakankamai išmanantis arba prastai pasiruošęs konsultuoti. Geriau pasitelkite pagalbon alternatyvą: „*Prašau palaukite keletą minučių - išsiaiškinsiu ir jums atsakysiu.*“
- „*Galbūt*“, „*tikriausiai*“. Neužtikrinti atsakymai verčia klientą abejoti, ar informacija yra teisinga. Geriau sakyti/ rašyti: „*Galiu patikrinti šią informaciją. Jei neprieštaraujate, su jumis susisieksiu vėliau, kai žinosiu tikslių atsakymą.*“
- „*Negalima*“, „*nejmanoma*“, „*neleidžiama*“. Šie žodžiai sukuria ribojantį įspūdį, tad klientas gali jaustis atstumtas. Geriau sakyti/ rašyti: „*Šiuo metu dirbame kitoje programoje/ kitaip, bet galime pabandyti...*“ „*Šiuo metu tokios galimybės neturime, bet leiskite pažiūrėti, ką galime jums pasiūlyti*“
- „*Turite*“, „*privalote*“ (pvz., „*turite padaryti...*“). Įsakmus tonas gali būti suvokiamas kaip spaudimas. Alternatyva šiems žodžiams gali būti : „*Siūlau pabandyti...*“, „*Būtų gerai, jei galėtumėte...*“
- „*Problema*“, „*klaida*“, „*nesėkmė*“. Šie žodžiai gali sukelti nereikalingą įtampą ar nerimą. Geriau sakyti/ rašyti: „*Iššūkis*“, „*klausimas*“, „*situacija*“ – šie žodžiai padeda sušvelninti neigiamą prasmę.
- „*Atsiprašau...*“: Pernelyg dažnas atsiprašinėjimas sumažina pasitikėjimą jūsų kompetencija. Alternatyva - naudokite atsiprašymą tik tada, kai tai būtina, ir siūlykite sprendimą: „*Apgailestauju dėl to – štai ką šiuo atveju galime padaryti.*“
- „*Jo*“, „*aha*“, „*nu*“ ir kitos neprofesionalios frazės, mat neformalus bendravimas didina jausmą apie neprofesionalumą. Vartokite: „*Taip*“, „*teisingai*“, „*sutinku*“.
- „*Nežinau, kas galėtų jums padėti.*“ Geriau tinka: „*Aš išsiaiškinsiu šį klausimą ir netrukus jums atsakysiu.*“
- „*Tai ne mano atsakomybė*“, „*Aš to nedarau*“, „*Tai ne mano atsakomybė, jums reikia kreiptis į kitą skyrį*“. Geriau sakyti: „*Šiuo klausimu jums geriausiai padės kolegos iš [skyriaus pavadinimas], nukreipsiu jus pas juos.*“
- „*Turite palaukti, kol kas nors jums padės*“. Alternatyva: „*Ačiū už kantrybę! Netrukus sugrįšiu su atsakymu arba padėsiu išspręsti šį klausimą.*“
- „*Jūs jau turėtumėte tai žinoti*“ arba „*Kodėl to nepadarėte anksčiau?*“. Vietoj to, geriau paklauskite kliento: „*Pasikalbėkime apie tai, ką galime padaryti šiuo metu, kad situacija būtų kuo greičiau išspręsta.*“
- „*Kaip jau sakiau, to negalime padaryti*“. Geriau vartoti: „*Primenu, jog...*“
- „*Tai nėra mano problema*“. Vartokite vietoj to: „*Suprantu jūsų rūpestį ir padarysiu viską, kad rastume sprendimą.*“
- „*Tokia yra mūsų vidaus tvarka*“. Reiktų sakyti: „*Pagal mūsų procedūras galime pasiūlyti...*“ arba „*Šiuo metu turime tokią tvarką ir galime jums padėti tokiu būdu.*“
- „*Supraskite - aš esu tik darbuotojas*“. Reiktų sakyti: „*Noriu jums pagelbėti ir užtikrinti, kad jūsų klausimas būtų išspręstas.*“

Kitų nevartotinių terminų žodynelis ir kuo juos keisti:

| Netinkamas terminas | Tinkamas terminas                                                                                                   |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Invalidas           | Specialiųjų poreikių turintis asmuo, kitaip įgalus                                                                  |
| Aklasis             | Asmuo, turintis regos sutrikimų arba neregys                                                                        |
| Kurčnebylis         | Asmenys turintis klausos ar kalbos sutrikimų                                                                        |
| Epileptikas         | Asmuo, sergantis epilepsija                                                                                         |
| Protiškai atsilikęs | Asmuo, turintis intelekto sutrikimų                                                                                 |
| Bedarbis            | Neužimtas asmuo                                                                                                     |
| Benamis             | Asmuo be nuolatinės gyvenamosios vietos, laikinai neturintis būsto žmogus, žmogus be pastovios gyvenamosios vietos. |
| Pensininkas         | Senjoras                                                                                                            |

Vengiant šių žodžių, konsultacijos tampa efektyvesnės ir malonesnės klientui.

#### 4. Pokalbio internetu realiu laiku (*chat*) bazinis standartas

**Siekiami kliento patirtis** yra tokia, kuomet klientas gali nedelsiant ir greitai susisiekti su kompetentingu konsultantu, suprantančiu kliento situaciją ir žinančiu, kaip savalaikiai ir efektyviai pagelbėti.

Konsultantai pokalbio internetu būdu teikia 1 tipo paslaugą: karjeros patarimo/informavimo.

#### Esminiai kliento aptarnavimo pokalbio laukelyje principai:

Pokalbyje internetu laikomasi tų pačių esminių kliento aptarnavimo principų, kaip ir pokalbio telefonu atveju.

##### Pokalbio pradžia:

- Stenkitės atsakyti pokalbyje internetu nedelsiant – t.y., iškart, kai įkrenta žinutė ir ne vėliau nei po 1 minutės.
- Atrašydami pasisveikinkite, prisistatykite pasakydami savo pareigas ir vardą ir pasiūlykite pagalbą. Pvz.: „*Laba diena, esu Vardas, kursuok.lt krypties kompasas karjeros konsultantas/ė, kuo galiu padėti?*“.
- Atrašydami klientui, prieš paspausdami mygtuką „*Siųsti*“ patikrinkite ar jūsų paruoštame atsakyme nėra palikta gramatinių ir stiliaus klaidų.
- Susirašinėdami išsiaiškinkite jo poreikį bei situaciją, užduodami papildomus, patikslinančius klausimus.
- Jei klientas jus kalbina užsienio kalba, kurios jūs gerai neišmanote, pasakykite tai: „*Ar galime bendrauti lietuviškai? Aš pasistengsiu atsakyti jūsų kalba, bet iš anksto atsiprašau už galimas klaidas*“.

### Informavimas ir nukreipimas:

- Aiškiai ir išsamiai atsakykite į kliento užduotus klausimus, suteikite visą reikiamą informaciją. Būkite kantrūs ir ramiai atsakykite tais atvejais, kai klientas nori gauti išsamesnę informaciją.
- Pokalbis internetu patogus tuo, jog galima iš karto pateikti nuorodas.
- Rašykite trumpais sakiniais, *be profesinio žargono*, vartokite tiksliai formuluotes.
- Pašnekovas nėra matomas, bet pokalbyje turi išlikti susidomėjimo atmosfera. Susidarius pauzei, susidomėjimą pašnekovu išreikškite patvirtindami, kad dar laukiate atsakymo ar perklauskite: *“Ar dar kuo nors galiu pagelbėti?”*.
- Patartina vengti mažybinių žodžių, kaip pvz. *„sekundėlę, minutėlę, sąskaitėlę, problemėlę, bilietėlis, čekutis“* ir pan.
- Prireikus susirasti su užduotu klausimu susijusią informaciją dokumentuose ar kompiuterio failuose:
  - maloniai paprašykite kliento palaukti ir tuo metu susiraskite reikiamą informaciją. Jei reikalinga kolegų konsultacija ar papildomas laikas informacijai rasti, galite trumpam atsijungti („Mute“ režimas, kad nesigirdėtų neaktualių pašalinių pokalbių ir triukšmo ar fone grojanti muzika), prieš tai atsiprašykite kliento ir paprašykite leidimo tai padaryti: *„Prašau šiek tiek palaukti, kol pasitikslinksiu informaciją. Tai gali užtrukti keletą minučių. Ar palauksite, kol tai padarysiu? Ačiū.“*. Tęsiant pokalbį, padėkokite, kad tai padarė: *„Ačiū, kad palaukėte“*. Jei informacijos rasti greitai nepavyksta (per minutę ar dvi), paprašykite skambinusiojo kontaktų ir įvardinkite tikslų laiką, kada bus perskambinta ir suteikta informacija. Jei klientui pažadėjote paskambinti sutartu laiku, tai padarykite, laikydamiesi duoto pažado. Jei iki to laiko atsakymo neturite, paskambinkite klientui, atsiprašykite ir susitarkite dėl kito skambučio.
  - Pateikite nuorodą ar kontaktus kas gali suteikti informaciją.
- Dažnai pokalbio internetu metu išryškėja poreikis giluminei konsultacijai. Tokiu atveju rekomenduojama laikytis skyriuje 6.1. skyriuje “Pasiruošimo registracijai ir registracijos etapai” nurodytos registracijos tvarkos.

### Pokalbio pabaiga:

- Pokalbiui artėjant prie pabaigos, pasiteiraukite, ar atsakėte į visus pašnekovo klausimus: *„Ar yra kitų klausimų? Gal dar kuo nors galėčiau pagelbėti?“*.
  - Jei pokalbio metu tarėtės dėl tolesnių veiksmų – savo, kitų darbuotojų ar pašnekovo - pokalbio pabaigoje apibendrinkite ir apibendrinkite susitarimus.
  - Užbaigdami pokalbį, padėkokite pašnekovui už pokalbį ir palinkėkite geros dienos. Pavyzdžiui: *„Jei kils klausimų, prašom kreiptis kitą kartą. Malonios dienos!“*, *„Džiugu, kad pavyko išspręsti problemą. Linkiu geros dienos!“*.

### Kiti atvejai:

- Kai žinote, jog dėl kokių nors aplinkybių negalėsite konsultuoti, pasirūpinkite, kas iš kolegų jus laikinai pakeistų. Kiekviena užklausa yra ypatinga ir reikšminga, tad svarbu, kad bendradarbiai pasirūpintų klientais, nepriklausomai nuo darbo grafiko skirtumų.

## 5. Bazinis aptarnavimo elektroniniu paštu standartas

Siekiama kliento patirtis - konsultantų laiškai klientui yra konkretūs, informatyvūs, suprantami, juose atsispindi darbuotojo profesionalumas bei noras kuo greičiau ir tiksliau savalaikiai informuoti bei atsakyti į kliento užklausą.

Konsultantai pokalbio internetu būdu teikia 1 tipo paslaugą: karjeros patarimo/informavimo.

### Elektroninio laiško struktūra:

1. **Tema:** rašydami elektroninius laiškus, skiltyje „Tema“, tiksliai nurodykite laiško temą, kad gavėjas žinotų laiško turinį, pvz. „Dėl registracijos į karjeros konsultaciją“. Ši taisyklė taikoma ir vidinėje komunikacijoje, kuomet bendraujama su bendradarbiais.
2. **Padėkojimas už laišką, pasisveikinimas ir kreipimasis:** „Laba diena, p. Vardeni, Dėkojame, jog kreipėtės į mus“.
3. **Tikslo įvardijimas:** „Rašau atsakydamas į Jūsų laišką...“, „Noriu Jus informuoti...“.
4. **Informacijos dėstymas:** mintis dėstykite sklandžiai, venkite ilgų sakinių, skirtingus dalykus dėstykite atskirose pastraipose, rašydami lietuviškai, naudokite lietuviškus rašmenis ir nenaudokite didžiųjų raidžių šrifto.
5. **Veiksmų, kurių tikėtis iš laiško skaitytojo, įvardijimas:** „Prašau, patvirtinkite, ar jums yra tinkamas susitikimo pobūdis, data ir laikas: susitikimas vyks xxx dieną, xxx valandą, Teams platformoje“.
6. **Baigiamoji frazė ir atsisveikinimas:** „Geros dienos/Pagarbiai  
Parašas ir kontaktai  
„Vardė Pavardė,  
pareigos  
kontaktiniai duomenys.“
7. **Standartizuotas parašas.** Pasirašykite nustatyto dizaino parašu.

Pavyzdiniai patarimai dėl komunikacijos į elektroniniais laiškais:

- Į kliento laišką atsakykite ne vėliau nei per 3 darbo dienas. Į skubius laiškus atsakykite kiek įmanoma greičiau.
- Jei atsakymui reikia nuodugnesnio tyrimo ar išaiškinimo, klientui nusiųskite trumpą pranešimą, kuriame patvirtinkite laiško gavimą, paaiškinkite, jog suteikti reikiamą atsakymą užtruks ir nurodykite apytikslę atsakymo datą.
- Jei gaunate laišką, skirtą bendradarbiams, nedelsdami jį jiems persiųskite ir apie tai informuokite laišką atsiuntusį klientą: „Jūsų laiškas buvo persiųstas xxx tarnybai, adresu [kryptieskompasas@kursuok.lt](mailto:kryptieskompasas@kursuok.lt)“.



- Bendraujant elektroniniu paštu ir rašant atsakymą, palikite ankstesnius tekstus, kas buvo susirašinėta su klientu. Tai dalykinėje komunikacijoje laikoma geru tonu, nes klientui nereikia vargintis prisiminti anksčiau aptartus dalykus.
- Priešingai, tuo atveju, kai siunčiamas laiškas klientui, joku būdu nepalikite ankstesnių susirašinėjimų ir vidinio komunikavimo tarp kolegų.
- Jei atsakyti į laišką nėra galimybės (pvz. esate išvykęs į mokymus, atostogaujate ir pan.), nustatykite automatinį atsakymą su pranešimu, kuriame nurodoma, kada grįšite ir pavaduojančio asmens kontaktiniai duomenys. Pavyzdžiui: „*Dėkojame, kad kreipėtės! Šiuo metu esu išvykęs (-usi), grįšiu .....(data: mmmm-mm-dd). Jums atsakysiu iškart, kai galėsiu tai padaryti. Jei turite neatidėliotinų klausimų, prašome kreiptis į ..... (vardas, pavardė), tel. .... (tel. nr.) arba el. paštu ..... (el. pašto adresas). Geriausi linkėjimai, Vardenis Pavardenis*“
- Atsakymas klientui turi būti išsamus ir nedviprasmiškas, kad klientui nereikėtų dar kartą kreiptis tuo pačiu klausimu. Prieš išsiunčiant laišką, patikrinkite gavėją, klaidas ir atidžiai jį perskaitykite. Jei laiške pateikiamos interneto svetainės nuorodos, patikrinkite ar jos tinkamai atsidaro. Nepamirškite, kad išsiuntus laišką, nieko pakeisti ar pataisyti nebebus galima

## 6. Bazinis kliento su specialiaisiais poreikiais aptarnavimo standartas

Šiame skyriuje pateikiamos bendrinės rekomendacijos kaip bendrauti su žmonėmis (klientais, darbuotojais, partneriais), turinčiais įvairias negalios rūšis, kad jie jaustųsi laukiami, o konsultantai žinotų kaip elgtis.

Bendrieji patarimai, kaip bendrauti su asmenimis, turinčiais negalią:

- **Ketindamas padėti, pasiteiraukite, ar pagalba reikalinga, kaip ji turi būti suteikta.** Tai, kad žmogus turi negalią, dar nereiškia, jog pagalba jam yra reikalinga. Pritaikytoje aplinkoje dažnai žmogus susitvarko pats. Žmonės, turintys negalią, gali nuspręsti patys, ką jie gali ir ko negali atlikti, todėl nespręskite už juos.
- **Bendraukite jums įprastu būdu.** Žmonės, turintys negalią, nori, kad su jais būtų bendraujama kaip su visais visuomenės nariais.
- **Būkite kantrūs ir pagarbus.** Stenkitės suprasti žmogaus problemas ir poreikius, net jei tai pareikalaus daugiau jūsų kantrybės. Parodykite klientui pagarbą, kokios patys norėtumėte sulaukti.

### Bendravimas su asmeniu, turinčiu regos sutrikimų:

Šiems asmenims tinkamiausias informacijos pasikeitimo būdas – garsinis/žodinis bendravimas:

- Kalbėkite įprastu tonu, jei naudojate vaizdo transliaciją, žiūrėkite į žmogų. Kalbėkite įprastu garsu, nes regos sutrikimai nėra susiję su žmogaus klausa.
- Su regos sutrikimą turinčiu klientu kalbėkite tiesiogiai. Nesikreipkite į šeimos narius ar draugus ignoruodami patį asmenį.

- Regos sutrikimą turintis asmuo laukia žodinės, garsinės reakcijos – gestikuliavimas, šypsena ar galvos linktelėjimas jam nieko nereiškia.
- Ketindamas neregiiui padėti, visada paklauskite, ar jam reikia pagalbos. Taip parodysite pagarbą.
- Nevenkite tokių žodžių kaip „žiūrėkite“, „matote“ ir kt. Regos sutrikimą turintys asmenys neįsižeis, jei vartosite šiuos žodžius, bei supras, kad tai – įprasto, organiško pokalbio dalis.
- Nepamirškite, kad neregiai nemato, tačiau nėra kurti ir bet kokios „pašnibždėtos“ pastabos greičiausiai bus išgirstos.
- Pateikdamas instrukcijas asmeniui, turinčiam regėjimo sutrikimų, būkite konkretus.

## 7. Specifiniai karjeros temai kliento-konsultanto santykio atvejai

### Klientas, patiriantis sprendimo priėmimo įtampą:

Karjeros kelias yra tiesiogiai susijęs su apsisprendimu, sprendimo priėmimu; žmogus turi žengti žingsnius, kurie yra nauji, neįprasti ir keliantys nerimą, t. y. išeiti iš patogios komforto zonos. Konsultanto užduotis – lydėti ir palaikyti klientą bei padėti jam išverti nerimą, kylantį išeinant iš komforto zonos. Tuo pačiu konsultantas palaiko klientą, kad klientas nepatektų į panikos zoną, kurioje taip pat dingsta efektyvumas. Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 127-133 puslapiuose konsultantas ras išsamiai apžvelgtą komforto-augimo-panikos zonų veikimą karjeros konsultavimo praktinėje veikloje.

Taip pat karjeros konsultavimo efektyvumui gali būti naudinga konsultavimo dinamikoje stebėti profesinio apsisprendimo psichologinius požymius. Osipow ir Fitzgerald pasiūlyta profesinio apsisprendimo tipologija apima 3 požymius: preferencijas kaip profesinių prioritetų buvimą, aspiracijas kaip prioritetų sąsają su asmeniniais motyvais ir saviraiška buvimą ir ketinimus – veikimo, veiklų buvimą aspiracijų įgyvendimui.

### Prisijungė ne vienas klientas:

Per karjeros konsultavimą gali pasitaikyti situacijų, kai į konsultaciją registruojasi vienas, o prisijungia keli. Tokios situacijos dažniau pasitaiko dirbant su jaunesniais klientais arba specialiųjų poreikių turinčiais klientais.

Kai konsultacijoje atsiduria daugiau žmonių, svarbu suprasti, kuris iš jų yra klientas ir kieno poreikius konsultantas turėtų aiškintis, kurį reikia konsultuoti. Tai gali būti ne iš karto vienareikšmiškai aišku.

### Pavyzdžiui:

- prisijungia specialiųjų poreikių žmogus ir jo mama ir jie sako, kad norėtų pasikonsultuoti, ką jis galėtų dirbti. Šioje situacijoje konsultantas girdi mamos poreikį dalyvauti karjeros konsultacijoje, tačiau konsultantas nėra tikras, ar klientas pats tikrai nežino, kur stoti, ir ar jis pats tikrai nori konsultacijos.

- Konsultacijos pradžioje konsultantas turėtų išsiaiškinti abiejų atėjusiųjų į konsultaciją rūpesčius bei poreikius ir nuspręsti, kurį klientą jis konsultuos.
- Karjeros konsultantas neturėtų konsultuoti to kliento, kuris neturi poreikio karjeros konsultacijai. Jau minėto pavyzdžio atveju gali būti, kad žmogus sako, jog norėtų dirbti statybose, tačiau tėvai tam nepritaria ir turi tam argumentų todėl dalyvauja kartu.
- Šiuo atveju mama išgyvena, jog nepritaria jaunuolio pasirinkimui, nes turi žinių dėl apribojimų dirbti jo norimoje srityje. Jai priimtinau, jog sūnus nežino, ką pasirinkti. Tačiau jaunuolis turi pasirinkimą, kurį, gali būti, jam nelengva apginti.
- Abiem girdint konsultantas turėtų įvardyti tai, kad girdėdamas specialiųjų poreikių žmogų, mamos pristatytą situaciją jis supranta kitaip, ir įvardyti, kokį mato mamos rūpestį, bei paklausti, kokį rūpestį turi pats žmogus. Išsiaiškinus ir įvardijus abiejų atėjusiųjų rūpesčius, konsultantas susitaria, su kuriuo iš atėjusiųjų toliau vyks pokalbis.
- Jeigu specialiųjų poreikių žmogų registravo tėvai, visgi svarbu, kad pats SUP klientas turėtų galimybę su konsultantu pasikalbėti individualiai. Konsultantas gali sutarti, kad suteiks grįžtamąjį ryšį mamai po individualaus pokalbio.

#### **Psichikos sutrikimų turintis klientas:**

Šiuo atveju konsultacijos eiga labai priklauso nuo to ar žmogus įvardina kaip žinantis savo sutrikimus ar ne, nes vienu atveju tai gali būti karjeros konsultacija specialiųjų poreikių asmeniui, kitu atveju – nukreipimas psichologinei pagalbai.

Metodinės priemonės „Karjeros konsultavimas“ 135-136 puslapiuose pateikta detali apžvalga dėl psichikos sutrikimų turinčio kliento konsultavimo.

### **8. Konfliktinės ir sudėtingos situacijos klientų aptarnavime**

Nesvarbu, dėl ko kilo nepasitenkinimas, tačiau jį reikšdamas klientas tikisi:

- (1) būti išklausytas ir supastas,
- (2) pagalbos sprendžiant problemą.

Prieš imantis spręsti situaciją, būtina parodyti, kad kliento klausotės ir suprantate, kaip jis jaučiasi. To nepadarius, net ir geriausio sprendimo gali nepakakti, kad klientas liktų patenkintas.

Remiantis jau turima klientų aptarnavimo patirtimi kituose projektuose, pastebėta, jog yra keletas būdingų sudėtingesnio aptarnavimo situacijų, su kuriomis susiduria konsultantai (žr. 6.4.1 lentelę):

6.4.1 lentelė

#### **Sudėtingos situacijos, kylant suaugusiųjų karjeros konsultacijų metu**

„Kuo jūs man galite padėti?“

- Paprastas klausimas, bet dažnai labai nepaprasta konsultantams į jį atsakyti trumpai, aiškiai, tiesiai. Dažnai konsultantai kalba aptakiai, apibendrintai, neaiškiai.

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kiekvienas konsultantas iš anksto turėtų būti apgalvojęs ir suformulavęs atsakymą į šį klausimą. Atsakymų pavyzdžiai:<br/> <i>„Galime kartu ieškoti sprendimų apie karjeros pasirinkimus bei rūpesčius, susijusius su darbu, mokslais, kita veikla“;</i><br/> <i>„Galiu padėti rasti atsakymus į iškilusius karjeros klausimus.“</i> </li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Klientas prašo patarimo    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kai klientas prašo patarimo, svarbu, kad konsultantas neskubėtų jo duoti, bet ir neatstumtų, sakydamas, kad klientas pats geriausiai žino, kas jam būtų tinkamiausia.</li> <li>Patarimo prašymas dažnu atveju reiškia, kad klientui reikalinga pagalba tuo klausimu, kad jis nori apie tai pasikalbėti, jog jam reikalingas aiškumas, tačiau jis nenori tik pasipasakoti, jam svarbios ir konsultanto reakcijos.</li> <li>Klientai dažniausiai nežino, kad vertingas gali būti ne tik konsultanto patarimas, bet ir kitokios jo reakcijos: pagilinantys klausimai, prieštarų minčių pastebėjimas, pagalba įvardijant emocinę reakciją, kliento poreikio ir noro konkrečioje situacijoje išgryninimas. Kai konsultantas visa tai daro konsultacijoje, jos pabaigoje klientui nebereikia patarimo – jis pats sugalvoja, ką galėtų daryti, kaip galėtų ir norėtų reaguoti į susiklosčiusią padėtį.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Verkiantis klientas        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Klientas gali pravirkti kalbėdamas apie sau reikšmingus įvykius ar išgyvenimus vien dėl to, jog konsultantas klauso dėmesingai ir kalba rūpestingai, šiltai.</li> <li>Kuo reikšmingesnis rūpestis ir kuo silpniau jaučiasi klientas, kuo svarbesni yra jausmai, tuo greičiau jie pasirodo.</li> <li>Ašarų nereikia bijoti ir reikia jų nestabdyti, nors konsultantui toks noras gali kilti, mat verkdamas pašnekovas negali normaliai kalbėti. Konsultantui gali kilti kaltės jausmas dėl to, kad pašnekovas pravirko, jis gali bijoti susigraudinti dėl pašnekovo ašarų. Konsultantas gali pradėti manyti, jog klientui reikia psichologo, o ne karjeros konsultacijos.</li> </ul> <p>Svarbu prisiminti, kad ne konsultantas pravirkdo klientą. Pastarasis verkia dėl savo asmeninių dalykų: patiriamų sunkumų, skausmo, pykčio, nusivylimo, džiaugsmo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tinkamas reagavimas šiuo atveju: <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Konsultantui reiktų paminėti, jog pastebėjo ašaras. Taip pat jis gali užtikrinti, kad verkti yra natūralu, ypač tokiais atvejais, kai klientas išgyvena sunkumus ar jam nutinka skaudūs įvykiai.</i></li> <li><i>Duoti laiko klientui paverkti; jei bendraujate vaizdu, galite pasiūlyti pasiimti nosinaičių ašaros nušluostyti</i></li> <li><i>Nereikia raminti kliento, sakant, kad viskas bus gerai, nes konsultantas negali žinoti, ar taip ir bus.</i></li> </ul> </li> </ul> |
| Tylintis, pasyvus klientas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kartais klientas tyli, nes nedrįsta, bijo pradėti kalbėti, nepasitiki savimi; nežino, nuo ko pradėti, jam trukdo kalbos barjeras ar kalbėjimo sunkumai. Kartais tiesiog tikisi, kad konsultantas pats juo pasirūpins.</li> <li>Informuokite apie karjeros konsultantų teikiamą pagalbą, padrąsinkite pasidalyti rūpesčiu ar klausimu, kuris paskatino ateiti.</li> <li>Atidžiai klausykite, reaguokite į nežodinius signalus – atodūsius, šniurkščiojimą, jei matote, reaguokite ir į kūno kalbą. Pastebėtus požymius įvardinkite, atspindėkite galimus jausmus.</li> <li>Pasakykite, kad kartais sunku pradėti kalbėti, bet esate pasirengęs išklausyti.</li> <li>Išlaikykite tylos pauzes, tačiau jauskite ar pauzė „pilna“, nes nuotoliu yra didesnė rizika, kad bus padėtas ragelis ar atsijungta.</li> <li>Nespėliokite, kas yra klientui, tai gali suerzinti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Venkite klausti „Ar...?“, geriau naudokite „Kaip...Kodėl... Kas...?“</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Plepus klientas    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bendraukite su klientu kantriai, nerodykite nuobodulio.</li> <li>• Norėdami priartinti pokalbio pabaigą, apibendrinkite pokalbį, galite pateikti uždarus klausimus, į kuriuos klientas atsakytų „taip“ arba „ne“.</li> <li>• Pasinaudokite pauze ir įsiterpkite – parodykite, kad girdėjote klientą ir išsakykite reikalingą informaciją: „<i>Taip, suprantu. Noriu priminti, kad mūsų pokalbiui numatytas laikas baigsis už penkių minučių. Ką dar norėtumėte aptarti?</i>“.</li> <li>• Jei turite nutraukti klientą tam, kad aptarnautumėte kitą arba atsitrauktumėte atlikti kitų užduočių, pasistenkite, kad klientas nesijaustų atstumtas: „<i>Man malonu su jumis bendrauti, tačiau dabar turiu laukiantį kitą skambutį. Visada galite paskambinti dar kartą ir pasikalbėti arba galime susitarti dėl nuotolinės giluminės konsultacijos jums patogiu laiku.</i>“</li> </ul> |
| Apsvaigęs klientas | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paklauskite aiškiai, ar jums tik atrodo, jog klientas yra šiek tiek apsvaigęs, ir pamėginkite įvertinti, ar pašnekovas gali priimti pagalbą.</li> <li>• Įvardinkite klientui, kad apsvaigimas trukdys pokalbiui, kontaktui ir galimiems rezultatams.</li> <li>• Jei pašnekovas dėl apsvaigimo negali priimti pagalbos, labai svarbu paaiškinti, kad jis visada dar kartą, kai nebus apsvaigęs, gali susisiekti su jumis arba jūsų kolegomis ir jūs mielai su juo pasikalbėsite apie jam rūpimus klausimus.</li> <li>• Jei bendraujant tampa akivaizdu, kad pašnekovas turi problemų dėl priklausomybės nuo svaigalų, reikėtų suteikti informaciją, kur gali kreiptis pagalbos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |

Atskira sritis yra konfliktinės situacijos su klientais. Nėra lengva, kai kitas barasi ar kaltina, tačiau tik skirdami laiko išklausyti klientą ir parodyti supratimą, pasieksite tikslą – kartu išspręsite problemą.

Tam svarbu nuosekliai žengti šiuos 6 žingsnius (žr. 6.4.2 lentelė)

6.4.2 lentelė

### Suaugusiųjų karjeros konsultanto elgesys konfliktinėse situacijose, kylančiose suaugusiųjų karjeros konsultacijų metu

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Leiskite klientui „nuleisti garą“ – nepertraukdamas jį išklausykite | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kai klientas emociškai reiškia mintis, išklausykite jį nepertraukdamas.</li> <li>• Supykus ar stipriai susierzinus, menkai suvokiama, kas tuo metu yra sakoma ir kas atsakoma, taigi beprasmiška iškart bandyti racionaliai aiškintis.</li> <li>• Neskyrus pakankamai laiko išklausyti kliento emocijas šiame etape, jos niekur nedings, tačiau gali išsiveržti vėliau, pvz., asmeniniais kaltinimais, nepritarimu siūlomiesiems sprendimams ir pan.</li> <li>• Jei pokalbis vyksta video skambučiu, dėmesį klientui parodykite veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais: „Taip...“, „Suprantu...“, palaikykite neįknyrų ryšį akimis, jei yra vaizdo transliacija; kitu atveju – pakanka įžodinio.</li> </ul> |
| 2. Išsiaiškinkite, pasitikslinkite nepasitenkinimo priežastį           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prieš sprendžiant bet kokią klausimą, turite tiksliai žinoti, kas nutiko, kas būtent klientui kelia nepasitenkinimą. Todėl užduokite jam klausimus ir tikslinkitės, kad aiškiai suprastumėte susiklosčiusią padėtį: „<i>Taigi Jūs nerimaujate, ar spėsite užsiregistruoti norimu laiku?</i>“, „<i>Ar teisingai suprantu, jog norėtumėte pabendrauti su kitu konsultantu?</i>“.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>3. Parodykite, kad suprantate klientą, jo nepasitenkinimą</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prieš išsakydami savo nuomonę ar organizacijos poziciją, parodykite, kad suprantate, kaip klientas jaučiasi: „<i>Suprantu Jūsų nerimą</i>“, „<i>Taip, tai nemaloni situacija</i>“, „<i>Suprantu Jūsų nusivylimą</i>“.</li> <li>• Supratimo parodymas nereiškia, kad klientas yra visiškai teisingas. Parodydami, jog jūs suprantate, kaip klientas mato susidariusią situaciją ir kaip dėl to jaučiasi (greičiausiai jūs pats tokioje situacijoje irgi panašiai jaustumėtės), jūs sušvelninate situaciją, nes tarytum pereinate į tą pačią „barikadų“ pusę, kurioje galite tartis ir kartu spręsti susidariusią situaciją: „<i>Suprantu ir noriu jums padėti, kaip galėtume išspręsti šią situaciją....</i>“.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p><b>4. Atsiprašykite, jei to reikalauja situacija</b></p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jei klientas skundžiasi dėl to, kas įvyko dėl jūsų, bendradarbių ar organizacijos kaltės, parodę supratimą, atsiprašykite. Atsiprašykite trumpai ir aiškiai, nieko nekaltindami ir nesiteisindami: „<i>Atsiprašau dėl įvykusios klaidos</i>“.</li> <li>• Klientui ne taip svarbu, kas būtent lėmė susiklosčiusią situaciją – svarbiau yra nuoširdus atsiprašymas ir greitas klaidos taisymas, sprendimo siūlymas.</li> <li>• Jei situaciją lėmė ne nuo jūsų priklausančios aplinkybės, išreikškite apgailestavimą: „<i>Apgailestauju/Man gaila, kad tai sukėlė Jums nepatogumų</i>“.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>5. Pateikite situacijos sprendimą ar pakvieskite klientą jo ieškoti kartu</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Išklause klientą ir parodę, kad jį suprantate, paaiškinkite situaciją, kaip ją matote jūs, kaip organizacijos atstovas, ir pasiūlykite galimus sprendimo būdus: „<i>Šioje situacijoje galima...</i>“.</li> <li>• Jei klientas reikalauja spręsti situaciją būtent taip, kaip nori jis, nesakykite ne: „<i>Ne, tai neįmanoma</i>“. Vietoje to pabrėžkite tai, ką šioje situacijoje galite padaryti: „<i>Mes negalime..., tačiau tikrai galime...</i>“, „<i>Siūlau kartu paieškoti sprendimo</i>“.</li> <li>• Pasiteiraukite kliento, ar jam tinka pasiūlytas variantas: „<i>Ar Jūs sutinkate su tokiu variantu?</i>“, „<i>Ar Jums priimtinas šis pasiūlymas?</i>“, „<i>Ką manote apie pateiktus pasiūlymus/galimybes/variantus?</i>“, „<i>Ką renkatės?</i>“.</li> <li>• Išsprendę situaciją, kuriai įtakos turėjo kliento tam tikrų dalykų nežinojimas, suteikite informaciją, į ką reikėtų atkreipti dėmesį, ką reikėtų žinoti kitą kartą, kad problema nepasikartotų.</li> <li>• Jei paaiškėja, kad kliento situaciją geriausiai gali išspręsti kiti darbuotojai, įvardinkite tai klientui ir aiškiai nurodykite, kur jam kreiptis: „<i>Šioje situacijoje jums padės sistemų administratorius/ jūsų institucijos karjeros specialistas</i>“. Neverskite kliento kartoti skundą du kartus.</li> <li>• Jei nukreipiate besiskundžiantį žmogų pas bendradarbį ar kitos kompanijos atstovą, esant galimybėms, informuokite juos apie tai, ką iki dabar sužinojote iš kliento. Iš to klientas supras, kad jo klausėtės ir jums rūpi jo situacija.</li> <li>• Jei negalite atsakyti ar situacijos išspręsti tuoj pat, informuokite klientą, kada tai bus padaryta: „<i>Siekiant jums atsakyti tiksliai, turiu susisiekti su kolegomis</i>“, „<i>Aš pasitikslinkiu informaciją ir jums perskambinsiu po 10 minučių</i>“.</li> <li>• Negalint išspręsti konfliktinės situacijos savarankiškai arba kai kliento netenkina Jūsų siūlymas, informuokite atsakingą asmenį, kuris galėtų padėti (jei įmanoma, pakvieskite į sprendimo vietą). Asmuo, vykdydamas įgaliojimus, gali priimti sprendimą arba, jei įmanoma, pakvies klientą ieškoti sprendimo ar kompromiso savo nuožiūra.</li> </ul> |
| <p><b>6. Pozityviai užbaikite pokalbį</b></p>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pasidžiaukite surastu sprendimu: „<i>Džiaugiuosi, kad radome priimtina sprendimą</i>“, padėkokite klientui: „<i>Dėkojame už kantrybę</i>“, „<i>Ačiū, kad pranešėte apie klaidą</i>“. Mandagiai atsisveikinkite.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Kai klientas yra nusiteikęs priešiška, yra agresyvus, nesileiskite išprovokuojamas ir nereaguokite į emociingas pastabas. Joms neprieštaraukite, parodykite klientui supratimą. Jei klientas jus užgaulioja, tvirtai paprašykite nutraukti tokį elgesį: „*Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės*“, „*Mes galėsime pratęsti pokalbį, kai Jūs liausitės*“.

Netinkami veiksmai konflikto metu (žr. 6.4.3 lentelę):

6.4.3 lentelė

**Vengtinas suaugusiųjų karjeros konsultanto elgesys konfliktinėse situacijose suaugusiųjų karjeros konsultacijų metu**

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nemenkinkite kliento situacijos                   | „Greit bus skirta kita finansavimo dalis ir galėsit dalyvauti, juokinga šitaip pykti“.                                                                                                                                                             |
| Neprieštaraukite klientui ir su juo nesiginčykite | „To negali būti“ „Jūs neteisus“ „Tai yra neįmanoma!“ „Mano kolega taip negalėjo pasakyti, nes...“                                                                                                                                                  |
| Nesiteisinkite                                    | „Tai ne mano kaltė“ „Aš čia neseniai dirbu, nežinau visų tvarkų“                                                                                                                                                                                   |
| Nevartokite frazių                                | „Tai ne mūsų reikalas“ „Aš jums dar kartą kartoju, kad...“ „Nusiraminkite, nesinervinkite, nesikarščiukite“                                                                                                                                        |
| Neignoruokite kliento                             | Nedemonstruokite nežodinio elgesio, rodančio, kad „nieko nematau, nieko negirdžiu“, „kalbėk kalbėk, kada nors vis tiek nutilsi“. Netgi nesant vaizdo kūno kalba yra svarbi, nes gali keisti ir balso toną, intonacijas.                            |
| Nemokykite kliento                                | „Jūs ką, taisyklių neskaitėte?“ „Jei Jūs atidžiai klausytumėtės, tai...“ „Visi žino, net maži vaikai supranta, kad...“                                                                                                                             |
| Nedemonstruokite netinkamos kūno kalbos           | Nekalbėkite pro sukąstus dantis.<br>Jei esate vaizdo ryšyje - nenusisukinėkite nuo kliento, venkite kilnoti antakius, vartyti akis, ant krūtinės sukryžiuoti rankas.<br>Konflikto metu venkite šypsotis, ieškokite ramios rimties šaltinio savyje. |

**Konstruktivus prašymų ir reikalavimų išsakymas:**

Kartais klientų veiksmai būna nesuderinami su reikalavimais, taisyklėmis. Išsakant prašymus ar reikalavimus, svarbūs 2 dalykai:

- Tinkamas norimų veiksmų ir pasekmių įvardijimas,
- Pasitikėjimas savimi bei tvirtumas tai sakant.

Labiausiai tikėtina, kad klientas pasielgs kaip prašote, jei prašymą ar reikalavimą išsakysite šiais 3 žingsniais:

1. Tiksliai nurodykite, apie ką, apie kokį elgesį kalbate: „Šiomet Jums negali būti suteikta ši paslauga, nes esate nepilnametis“.
2. Įvardykite, kokių tiksliai veiksmų reikalaujate: „Kviečiu kreiptis į ..., kurie siūlo paslaugas nepilnamečiams, o Jūsų lauksime po poros metų“.
3. Paminėkite pasekmes (iš pradžių – teigiamas pasekmes, jei klientą raginti tenka daugiau kartų – ir neigiamas pasekmes).
- 4.

**Nuotolinė grupinė konsultacija.** Rekomenduojama ateities NSKK vystymo kryptis, kai bus išryškėjusi klientų tipologija.

---

#### 4. SPECIALIOJI DALIS

Nuotolinio karjeros konsultavimo konsultantai teikia 2 tipų paslaugas:

1. Nuotolinio karjeros patarimo/informavimo/nukreipimo.
2. Nuotolinio giluminio karjeros konsultavimo.

Specialiojoje dalyje analizuojama *karjeros konsultavimo paslauga, į kurią klientas prisijungia nuotoliu pagal sutartą registracijos laiką.*

Konsultantui, teikiančiam karjeros konsultavimo paslaugą reikia vadovautis ir Bendrąja dalimi, ir Specialiąja dalimis - bendroji pateikia bendrus kliento aptarnavimo, darbo vietos pasiruošimo principus, o Specialioji skirta papildyti procedūrinėmis detalėmis turimą konsultanto konsultavimo patirtį ir kompetenciją.

##### 1. Konsultacijų tipai, trukmė ir lankomumo valdymas

Konsultantai teikia 2 tipų paslaugas:

1. Nuotolinio **karjeros patarimo/ informavimo/ nukreipimo**. Šiuo atveju kliento aptarnavimas gali trukti nuo keletos iki 15 ar 20 minučių. Klientas yra nukreipiamas naudotis informaciniais šaltiniais, jam yra teikiami patarimai, informuojama apie skirtingas galimybes. Šiuo atveju vadovaujamosi Bendrosios dalies gairėmis. Šio tipo paslauga dažnai yra vienkartinė.
2. Nuotolinio giluminio **karjeros konsultavimo** paslauga. Šiuo atveju vienos konsultacijos trukmė yra 45-60 min., klientas yra užsiregistravęs iš anksto, registracijos metu jau yra preliminarai suformuluota konsultacijos tema. Rekomenduojama, kad konsultantui įgyvendinant šio tipo konsultacijas, būtų taikoma 45-60 min. pertrauka iki kito kliento. Pertraukos metu konsultantas pildo reikiamus įrašus po konsultacijos, ilsisi, ruošiasi kitai konsultacijai. Tokiu būdu 1 konsultantas galėtų priimti 4 klientus per 8 valandų darbo dieną. Galimos daugiausiai trys giluminės konsultacijos (žr. 6.3 skyrių apie trijų konsultacijų poreikį ir eigą). Tarp šio tipo konsultacijų rekomenduotina mažiausiai 1 savaitės pertrauka, optimalus laikas – dvi ar trys savaitės.

Pirminiame pokalbyje konsultantas gali atidžiai ir dėmesingai pažinti kliento situaciją, aplinkybes, dėl kurių kreipiamasi, jo reakciją į situaciją, aptarti kliento norus, poreikius, galimybes, ketinimus, esant reikalui – nukreipti, suteikti galinčios praversti informacijos. Per tokį pokalbį derinamos konsultavimo, informavimo, nukreipimo funkcijos.

Pagal konsultacijos pakartojamumo poreikį konsultantas, pirmoje konsultacijoje formuluodamas konsultavimo ciklo trukmę, susitarime su klientu nustato:



1. Kai pokyčio pasiekama per vieną konsultaciją ir nėra susitariama dėl tolesnių susitikimų konsultacija vadinama **vienkartine**.
2. Tai atvejais, kai po pirmosios konsultacijos susitariama dėl tolesnių susitikimų, konsultacijos yra **daugkartinės**. Vidutiniškai pokyčio pasiekama per 2-3 susitikimus. Tarp šių susitikimų gali būti skiriamos ir savarankiškos užduotys (žr. 6.3. skyrių).

#### Pavyzdiniai tekstai kliento neprisijungimų ir/arba vėlavimų valdymui:

- Jei klientas vėluoja paskambinti/prisijungti, konsultacijai skirkite tiek laiko, kiek jo liko iki numatytos konsultacijos pabaigos, tačiau klientui į konsultaciją vėluojant daugiau nei 15 min., galite siūlyti konsultaciją perkelti kitam kartui. Konsultacija sistemoje fiksuojama kaip įvykdyta, nes neatvykimo/ vėlavimo atsakomybė - kliento pusėje.
- Jei klientas negali atvykti į konsultaciją, jis turėtų iš anksto (ne vėliau kaip 24 val. iki konsultacijos) perspėti apie konsultacijos atšaukimą/perkėlimą savo paskyroje.
- Klientui neatvykus į konsultacijas be perspėjimo, konsultacija užskaitoma sistemoje kaip įvykusi ir nekompensuojama. Klientas yra laisvas karjeros konsultavimą darbo ir karjeros klausimais nutraukti ar pabaigti bet kuriuo metu.

## 2. Konsultacijų rezultatas ir nauda

NSKK paslaugos **rezultatas yra pokytis, įvardintas tarpusavio sutarimu** (taip pat žr. dalį „SUSITARIMAI“) tarp kliento ir konsultanto. Konsultantas pokytį įrašo sistemoje fiksuodamas konsultacijos ar konsultacijų ciklo pabaigą.

Iš kliento perspektyvos pokytį galima pasiekti per 1-3 konsultacijas, priklausomai nuo poreikių kompleksiskumo, situacijos sudėtingumo:

1. Kai pokyčio pasiekama per vieną konsultaciją ir nėra susitariama dėl tolesnių susitikimų konsultacija vadinama **vienkartine**.
2. Tai atvejais, kai po pirmosios konsultacijos susitariama dėl tolesnių susitikimų, konsultacijos yra **daugkartinės**. Vidutiniškai pokyčio pasiekama per 2-3 susitikimus. Tarp šių susitikimų gali būti skiriamos ir savarankiškos užduotys (r. 6.3. skyrių).

Konsultantas pokytį įvardina remdamasis savo pasirinkta konsultavimo paradigma ir metodika. Karjeros konsultavimo praktikoje yra įprastas savo veiklos teorinis pagrindimas, kuris parenkamas atsižvelgiant į klientą. Metodiniame leidinyje „Karjeros konsultavimas“, pridedamame šio modelio prieduose, 33-68 puslapiuose Konsultantas gali rasti labiausiai paplitusių karjeros teorijų (nuo tradicinių iki postmodernių) apžvalgą:

1. Karjeros raidos (Super, 1953)
2. Profesinių asmenybės interesų (Holand, 1997)
3. Chaoso (Pryor, Bright, 2011),
4. Kognityvinės informacijos apdorojimo (Sampson et al., 2004),

## 5. Karjeros konstravimo (Savickas, 2011) teorijas.

Karjeros teorijų sąrašas nėra baigtinis, Konsultantui yra svarbu išlikti sąmoningam savo praktinės veiklos teoriniame pagrindime – tai padeda valdyti sudėtingesnes situacijas, pavyzdžiui, kai nepasiekiamas norimas pokytis, galima aiškiau suprasti kokios paradigmo konsultantas būtų labiau tinkamas ir pan.

### Ką galėtų daryti konsultantas pokyčio įvardijimo etape:

Pirmojo ir paskutiniojo prisijungimo metu paprašykite kliento įvertinti situacijos sudėtingumo laipsnį bei motyvaciją išspręsti problemą. Paskutiniojo susitikimo metu papildomai paprašykite įvertinti ir pačius susitikimus. Informaciją suveskite į sistemą anonimiškai.

Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 79-84 puslapiuose Konsultantas ras naudingų praktinių patarimų dėl karjeros konsultavimo tikslų ir misijos: didinti sąmoningumą, būti šalia, palaikyti darant pasirinkimus.

Konsultavimo proceso veiksmingumas ir patiriama **nauda didelė dalimi siejasi su kliento įsitraukimu į šį procesą**, tad siekiant maksimalios naudos klientui, tikimasi, kad jis bus linkęs dirbti pasirinkta sprendina situacija ne tik konsultacijų metu, bet ir tarp jų, todėl su tuo siejamas ir karjeros konsultacijose laukiamas rezultatas.

Daugumai klientų karjeros konsultavimo procesas padeda geriau pažinti save, savo vertybes bei tikslus, suprasti savo veiksmų motyvus, keisti savo elgesį, išspręsti konkrečias karjeros srities problemas, pagerinti emocinę būseną, paskatinti asmeninį augimą. Šiuo aspektu karjeros konsultacijos turi sąsają su psichologiniu konsultavimu ir konsultantas turi profesionaliai sekti ribas karjeros konsultavime, atsižvelgti į turimą kompetenciją.

Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 85-88 puslapiuose Konsultantas ras naudingų praktinių patarimų dėl karjeros konsultavimo rezultato ir naudos įvardinimo: sąmoningumas, atsakomybė, emocinė pusiausvyra, pasirengimas veikti.

### Galimi iššūkiai:

- Karjeros konsultavimo procese paaiškėjus, kad klientui reikalinga tokia pagalba, kurios negalite suteikti, aptarkite situaciją su klientu ir nukreipkite tinkamai pagalbai pagal savo kompetencijos ribas. Jūs neprivalote surasti fizinės ar psichinės sveikatos ar ekonominės/teisinės pagalbos specialistus.
- Klientas konsultavimo eigoje turi teisę keisti konsultantą. Klientas gali inicijuoti pats/pati, prieš tai su jumis aptaręs savo ketinimus. Jūs taip pat galite inicijuoti pokalbį apie konsultanto keitimą, jei kliento situacija viršija jūsų kompetencijos ribas arba yra kitų svarbių priežasčių, dėl kurių matote, kad nebus pasiektas rezultatas ar nauda.
- Jei klientas turi nusiskundimų konsultanto darbu, jis turi teisę apie tai pranešti savo paskyroje vadovybei.

- Konsultantas negali būti asmuo, kuris kreipimosi pagalbos metu su klientu yra susijęs kokiais nors ryšiais. Įsitinkite, kad nėra jokio interesų konflikto prieš pradėdami darbą su klientu, aptarkite tai su klientu.

### 3. Konsultacijų ribos, apribojimai ir rizikos

Kiekviena konsultacija turi galimybių ribas, kurios yra įvardijamos konsultacijų ciklo ir kiekvienos konsultacijos pradžioje, bei apžvelgiamos pabaigoje. Sritys, kuriose yra svarbu suprasti ribas gali būti skirstomos į:

- **Laiko:** jau pirmosios konsultacijos pabaigoje yra sutariama, ar tai bus vienkartinė ar daugkartinė konsultacija, o kiekvieno susitikimo pradžioje primenama kokia yra konsultacijos trukmė.
- **Komunikacijos kanalo:** klientas patvirtina, kad supranta, konsultacijos nuotoliu specifiką
- **Nuotolinio konsultavimo apie karjerą proceso:** klientas jau pirmojo susitikimo metu yra informuojamas apie procesą, plačiau žr. skyrių „NSKK pokalbio struktūra“
- **Rezultato:** aptarti lūkesčių ribas yra sudėtinė kiekvieno pokalbio dalis – plačiau žr. skyrių „NSKK pokalbio struktūra“, susitarimai. Ne visada konsultavimo procese pavyksta pasiekti visų norimų rezultatų. Tokiu atveju konsultantas su klientu aptaria galimybes gauti pagalbą kitur.
- **Etikos:** konsultantai, laikydamiesi profesinės etikos standartų bei teisės aktų, sudaro sąlygas konfidencialumui užtikrinti, t.y. paslapyje laiko konsultacijų metu Kliento pateiktą informaciją.
- **Kompetencijos ribos:** Konsultantas turėtų aiškiai apibrėžti savo kompetencijų ribas ir pripažinti situacijas, kai problemos ar klausimai viršija jo profesinę kvalifikaciją ar patirtį. Jei reikia, rekomenduojama klientui kreiptis į kitus specialistus (pvz., psichologus, teisininkus ar finansų konsultantus).
- **Atsakomybės ribos:** Konsultantas turėtų informuoti klientą apie atsakomybės ribas, įskaitant tai, kad galutinis sprendimų priėmimas ir veiksmai priklauso klientui. Konsultanto užduotis yra padėti suteikti įrankius, bet ne priimti sprendimus už klientą.

Svarbu atkreipti dėmesį, jog yra sąlygų ir aplinkybių, kai konsultantas negali laikytis konfidencialumo principo. Išimtys yra daromos:

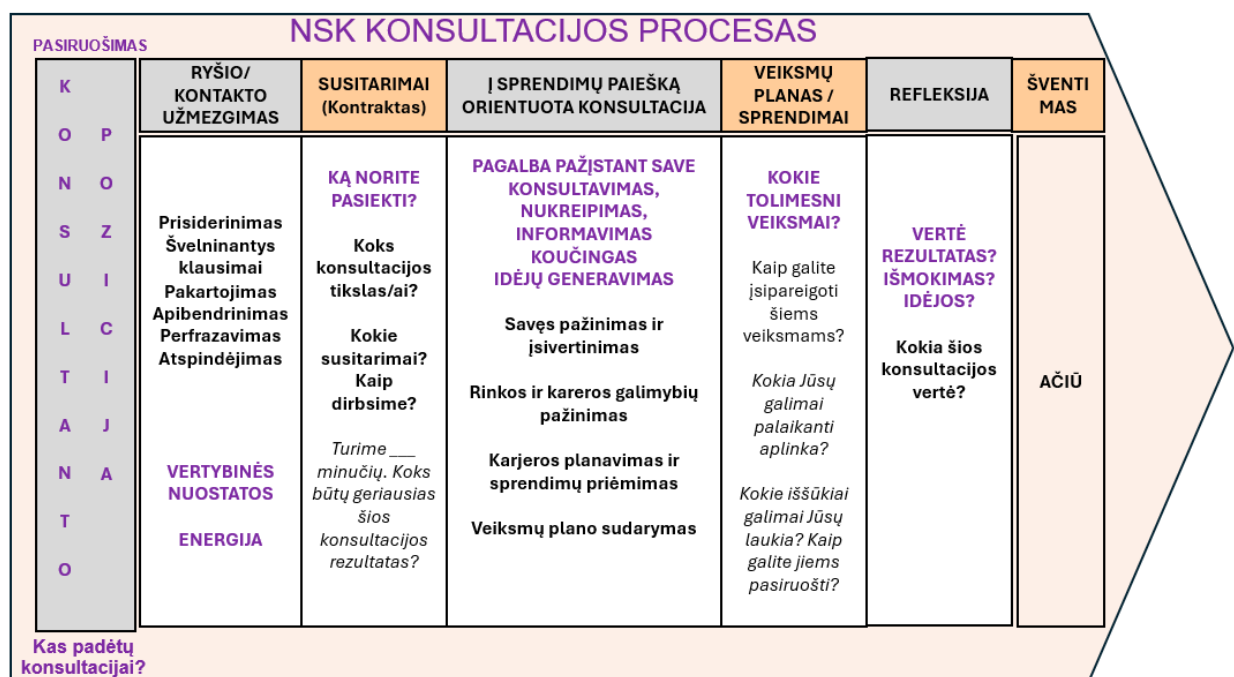
- jei klientas išsako/demonstruoja akivaizdžią grėsmę savo ar kitų asmenų sveikatai/ gyvybei;
- jei klientas atskleidžia, kad jo vaikas/vaikai ar kiti nuo jo priklausomi asmenys patiria smurtą ar nepriežiūrą;
- yra teismo sprendimas konsultavimo įrašus/dokumentus pateikti teismo bylos svarstymui.

Įvykus šioms išskirtinėms aplinkybėms, prieš imdamasis veiksmų informuoti atitinkamas instancijas, konsultantas susidariusią situaciją detalai aptaria su klientu.

Metodiniame leidinyje „Karjeros konsultavimas“ 144-145 puslapiuose pateikiama nuotolinio konsultavimo galimybių ir apribojimų apžvalga turėtų tarnauti kaip papildomas įžvalgų šaltinis formuluojant susitarimus su klientu dėl rezultato bei ateityje. Ši apžvalga, nors parengta dar 2014 metais, vis dar atskleidžia reikšmingus aspektus, priklausomai nuo nuotolinio kanalo. Vadovėlyje aptariami konsultantui svarbūs: ryšio kokybės rizika, kliento neverbalikos nematymo rizika nesant vaizdo skambučio, neplanuoto kitų žmonių dalyvavimo rizika, arba netikėto konsultacijos nutūkimo rizika. Suprantama, siūlymus rekomenduojama vertinti, atsižvelgiant į svarbų faktą, jog per paskutinius 10 metų reikšmingai pasikeitė nuotolinio konsultavimo aplinka, pasikeitė patys konsultantai ir klientai, juolab, kad tobulėjant technologijoms, pandemijos metu visi yra labiau prisitaikę dirbti nuotoliniu būdu ir daryti tai kuo saugiau.

#### 4. Konsultacinio pokalbio struktūra:

Tipinis NSKK modelio pokalbis gali būti pavaizduotas kaip 6 tarpusavyje susijusių etapų procesas (žr. 6.4.1. pav.), kur ryšio užmezgimas, susitarimų sudarymas priskirtinas pokalbio pradžiai, į sprendimų paiešką orientuota konsultacija ir veiksmų planas – pokalbio eiga, o refleksija ir šventimas – pokalbio pabaigai. Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 91-94 puslapiuose konsultantas ras papildomų naudingų patarimų pokalbio pradžiai, eigai ir pabaigai. Konsultanto pozicija ir laikysena yra reikšminga pasiruošimo konsultacijai dalis.



6.4.1 Pav. Suaugusiųjų karjeros konsultavimo per nuotolį procesas

Karjeros **konsultanto vaidmuo** - būti nuoširdžiu, rūpestingu ir objektyviu stebėtoju, kuris palaiko ir pastipriną klientą jo pasirinkimuose siekiant karjeros tikslų. Prireikus konsultantas suteikia reikiamos informacijos ar nukreipia klientą, kad šis galėtų toliau sėkmingai ieškoti atsakymų ir sprendimų. Ypatingai svarbu, sukurti tokią pokalbio atmosferą, kad klientas galėtų laisvai kalbėti apie jam svarbius dalykus.

Konsultanto vaidmuo – atsisakyti savo paties vertinimų, nuomonių ir pasiūlymų dėl konsultuojamojo situacijos ar galimų sprendimų. Konsultantas į situaciją žvelgia plačiau, siekia padėti klientui apmąstyti ir įsisąmoninti visus galimus aspektus bei skirtingas perspektyvas. Toks požiūris kuria aplinką, kuri skatina ramų ir objektyvų situacijos suvokimą, padeda atsiriboti nuo emocinių reakcijų.

Konsultantas, sudarydamas erdvę klientui atskleisti visas galimybes ir kryptis, taip pat išlaiko smalsumą ir atvirumą, kuris skatina gilų dialogą bei padeda atskleisti kiekvieno kliento siekius ir potencialą, leisdamas klientui atrasti prasmingiausias ir tinkamiausias karjeros galimybes.

Tokiu būdu, besiruošdamas konsultacijai bei visos jos metu, konsultantas laikosi požiūrio ir veiklos būdo, orientuoto į kliento stiprinimą, auginimą bei jo asmeninio potencialo atskleidimą. Konsultanto pozicija remiasi keliais pagrindiniais principais:

**Partnerystė su klientu:** Konsultantas veikia kaip kliento partneris, ne kaip mokytojas ar sprendimų priėmėjas ar teikėjas. Konsultanto tikslas – padėti klientui atrasti ir suprasti savo galimybes, vidinius resursus, asmeninį bei profesinį potencialą kurių pagrindu jis galėtų lengviau ir greičiau priimti sau tinkamus su karjera susijusius sprendimus.

**Neutrali ir nevertinanti pozicija:** Konsultantas nesprensdžia už klientą, nevertina jo sprendimų ar idėjų. Vietoj to, jis stengiasi sukurti aplinką, kurioje klientas gali saugiai tyrinėti savo mintis, idėjas ir emocijas.

**Aktyvus klausymas ir refleksija:** Konsultantas skiria didelį dėmesį klausymui, klausdamas tikslingų, atvirų klausimų, kurie padeda klientui reflektuoti apie savo situaciją bei pasiekti naujų įžvalgų. Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 103 - 111 puslapiuose Konsultantas ras naudingų praktinių patarimų bei praktinių rekomendacijų apie Aktyvųjį klausimąsi.

**Savarankiškumo skatinimas:** Konsultanto tikslas skatinti ir sudaryti sąlygas pačiam klientui priimti atitinkamus sprendimus tokiu būdu už priimtus sprendimus ir veiksmus perduodant atsakomybę pačiam klientui. Konsultantas vadovaujasi nuostata, kad kiekvienas klientas turi visus reikalingus išteklius ir galimybes savo tikslams pasiekti. Jis padeda klientui atrasti šiuos išteklius bei įgalinti jį veikti.

**Orientacija į veiksmus ir rezultatą:** Konsultanto tikslas nėra tik informacijos perdavimas ir/ar refleksijos, t.y. įsisąmonimo skatinimas. Vienas iš svarbiausių tikslų - sukurti saugią aplinką mokymuisi, informacijos paieškai, idėjų generavimui, kurie skatintų ir vestų klientą konkrečių veikmų ir žingsnių link. T.y. svarbu, jog klientas ne tik aiškiai ir tiksliai suformuluotų savo tikslą, bet ir pradėtų žengti bent minimalius žingsnius jo link, turėtų konkretų veiksmų planą ir priimtų atsakomybę už savo veiksmus.

Tokiu būdu konsultantas sukuria ramų ir plačios perspektyvos dialogą, skatinantį gilų mąstymą ir sprendimų priėmimą.

Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 71-78 puslapiuose Konsultantas gali rasti naudingų įžvalgų dėl vaidmens įgyvendinimo priklausomai nuo konsultacijos pobūdžio ir kitų veiklų, kurias vykdo konsultantas. 121-126 puslapiuose – papildomą išaiškinimą dėl konsultanto išankstinių nuostatų įtakos konsultacijai.

## Ryšio/kontakto užmezgimas

Ryšio užmezgimas suaugusiųjų nuotolinio karjeros konsultavimo procese yra itin svarbus siekiant sukurti pasitikėjimą ir sukurti efektyvų bendravimą tarp konsultanto ir kliento.

Šiame etape ypač veisingo yra aktyvaus klausymo technikos (žr. 6.4.4 lentelę), kurios padeda įsiklausyti į kliento poreikius ir skatina atvirą dialogą.

6.4.4 lentelė

### Pagrindinės suaugusiųjų karjeros konsultantų per nuotolį aktyvaus klausymo technikos

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prisiderinimas</b>         | Tai prisitaikymas prie kliento kūno kalbos, tono, kalbėjimo greičio ir emocinio nusiteikimo. Ši technika gali padėti konsultantui sukurti harmoniją ir pasitikėjimą, kadangi tokiu būdu klientas nesąmoningai jaučia, kad konsultantas jį supranta ir palaiko. Prisiderinimas skatina gilesnį bendravimą ir leidžia klientui tiek atsiverti, tiek jaustis saugiau ir komfortiškiau konsultacijos metu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Švelninantys klausimai</b> | Tai mandagios, subtilios frazės ir klausimai, padedantys sušvelninti klausimus ar komentarus, kad jie būtų lengviau priimami klientui. Naudojant švelninančias frazes ir klausimus, komunikacija tampa mažiau tiesmuka ir skatina klientų atvirumą bei bendradarbiavimą. Tokiu būdu klientas tikėtina jausis labiau suprantas ir mažiau spaudžiamas. Švelninančios frazės ir klausimai yra naudojami tam, kad klausimai būtų jautresni, nevertinantys ir draugiški, tai padeda išvengti kliento gynybinės reakcijos.<br>Pvz:<br><i>Gal galėtumėte paaiškinti, kaip tai susiję su jūsų tikslu?</i><br><i>Man įdomu, kaip tai galėtų prisidėti prie rezultato.</i><br><i>Jei teisingai suprantu, ar...?</i><br><i>Ar galėtumėte pasakyti, kaip jaučiatės dėl to?</i>                                                                               |
| <b>Pakartojimas</b>           | Viena iš pagrindinių technikų yra pakartojimas ( <i>backtracking</i> ), kuri padeda pakartoti ir apibendrinti, ką klientas pasakė, naudojant panašų toną, tempą ir žodžius. Tai leidžia užtikrinti, kad konsultantas teisingai suprato kliento mintis bei lūkesčius, ir stiprina tarpusavio ryšį. Pakartojimas naudojamas, kai reikia gauti aiškų patvirtinimą ar išsklaidyti nesusipratimus, pvz., <i>Ar teisingai suprantu, kad...? arba Taigi, jūsų tikslas yra...</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Apibendrinimas</b>         | Apibendrinimas ( <b>Recapping</b> ) tai technika, kuri padeda trumpai peržvelgti svarbiausius pokalbio punktus, kad būtų užtikrintas bendras supratimas tarp konsultanto ir kliento. Apibendrinimas užtikrina daugiau aiškumo ir sklandžią konsultacijos eigą.<br>Ši technika leidžia:<br>- <b>Patikslinti supratimą</b> – konsultantas trumpai apžvelgia, ką klientas išsakė, kad įsitikintų teisingu suvokimu. Pvz.: <i>Taigi, jūs norite pagerinti laiko valdymo gebėjimą, tiesa?</i><br>- <b>Pabrėžti svarbiausius dalykus</b> – pakartojami esminiai kliento žodžiai, išlaikant jų svarbą. Pvz.: <i>“Svarbu ir produktyvumas, ir darbo ir gyvenimo pusiausvyrą”.</i><br>- <b>Stiprinti susitarimus</b> – apibendrinant susitariama dėl tolimesnių veiksmų. Pvz.: <i>“Taigi, pradėsime nuo tvarkaraščio kūrimo ir užduočių paskirstymo”.</i> |
| <b>Perfrazavimas</b>          | Tai klientui išsakytos minties perteikimas savais žodžiais, išlaikant originalią prasmę. Labai svarbu šios technikos nesusipainioti su interpretacija. Interpretacija apima jausmų analizę arba ryšių, kurių klientas nepaminijo, įtraukimą. Toks požiūris gali sukelti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <p>neigiamą reakciją, kadangi klientas gali jaustis nesuprastas ar neišklausytas. Perfrazavimas, priešingai, leidžia patikrinti, ar konsultantas teisingai supranta kliento žodžius. Šis metodas rodo, kad konsultantas klausosi, padeda klientui aiškiau suprasti savo mintis tokiu būdu stiprindamas ryšį tarp jų.</p> <p>Pvz.: <b>Klientas:</b> <i>“Man atrodo, kad man sunku susitvarkyti su savo darbo užduotimis, kadangi pastaruoju metu jaučiu didelį stresą ir nuovargį.”</i></p> <p><b>Konsultantas (perfrazavimas):</b> <i>“Taigi, jūs sakote, kad jūsų darbas tapo sudėtingesnis dėl patiriamo streso ir nuovargio, taip?”</i></p> <p>Perfrazuojant, konsultantas perteikia kliento žodžius savo formuluote, išlaikant originalią prasmę ir užtikrinant, kad suprato kliento mintį.</p>                                                                                                                          |
| Atspindėjimas | <p>Atspindėjimas yra kliento emocijų išreiškimas žodžiais glaudžiai susijęs su perfrazavimu, tačiau šiuo atveju dėmesys sutelkiamas ne į turinį, o į jausmus, kurie slypi kliento žodžiuose. Konsultantas turi atpažinti ir įvardyti kliento jausmus, net tuos, kurie gali būti neišsakyti, bei reaguoti į visus emocinius atsakus, nesvarbu, ar jie teigiami, ar neigiami. Tai padeda klientui geriau suprasti savo emocijas, kai jas išreiškia kitas žmogus.</p> <p>Pvz.:<br/> <b>„Klientas:</b> <i>“Man sunku susikaupti, esu labai nusivylęs, kadangi nepavyko pasiekti užsibrėžtų tikslų”.</i><br/> <b>Konsultantas (atspindėjimas):</b> <i>Jaučiate nusivylimą, kad nepavyko pasiekti to, ką planavote?”</i></p> <p>Nors emocijos nėra pagrindinis karjeros konsultavimo tikslas, visgi jos yra svarbios, kadangi stiprūs jausmai, tokie kaip baimė, nerimas ar viltis, rodo, kad klausimas klientui yra aktualus.</p> |

Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 103-109 puslapiuose Konsultantas ras papildomų įžvalgų aktyvaus klausymo įgūdžių taikymui.

Tiesiogiai bendraujant su klientu, konsultantas vadovaujasi pagrindinėmis vertybinėmis nuostatomis, kurios padeda sukurti pagarbų ir atvirą bendravimą. Kiekvieno žmogaus unikalumas ir lygiavertiškumas yra vertinamas, laikantis nuostatos, kad visi nusipelno pagarbos ir dėmesio. Profesionalumas pasireiškia tikslu profesinės veiklos ir NSKK profesinės etikos standartų supratimu bei nuolatinio siekiu tobulėti, prisiimant atsakomybę už savo veiksmų pasekmes.

Konsultantas žvelgia į situacijas pozityviai, pastebi ir dalijasi teigiamais aspektais. Jo kūrybiškumas ir lankstumas padeda konsultantui prisitaikyti prie besikeičiančių aplinkybių, o empatija skatina įsigilinimą į kliento situaciją ir nuoširdų norą padėti. Nuolatinis mokymasis padeda konsultantui augti kartu su klientais ir tobulėti.

Viena iš svarbiausių konsultacijos metu vertbinių nuostatų – tvirtas tikėjimas kliento gebėjimais ir potencialu, siekis padėti jam atrasti savo stipriąsias puses ir pasitikėti savimi.

---

## Susitarimai

---

Susitarimams sudaryti rekomenduojama skirti *ne mažiau kaip 20% konsultacijos laiko* ir joje itin svarbu aiškiai apibrėžti, **ką klientas nori pasiekti** ir kokie yra konsultacijos tikslai. Neretai, šį proceso dalis gali užimti ir daug daugiau nei 20% laiko. Tai – normalu, kadangi priklauso nuo kliento turimų gebėjimų ir įgūdžių formuluoti tikslus. Šiuo atveju, svarbiau yra kantriai ir tikslingai padėti klientui suprasti savo tikrąjį „Noru“, nei laikytis rekomenduojamos NSKK proceso struktūros. Konsultacija be aiškaus tikslo yra lyg kelionė be krypties.

Konsultantas padeda klientui suformuluoti ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus:

**Ilgalaikis susitarimas** - tai rezultatas, kurio siekiamo po numatyto individualių konsultacijų ciklo (daugiausiai, trijų).

Kiekvienos konsultacijos metu būtina susitarti dėl **trumpalaikio** tikslo – net turint ilgalaikį planą, kiekviename susitikime identifikuojamas specifinis, konkretus tikslas, rezultatas ar veiksmas, kurio būtų siekiama konkrečios konsultacijos metu. Tai užtikrina, jog kiekviena konsultacija bus prasminga, efektyvi ir produktyvi.

Šiame konsultacijos proceso etape taip pat aptariami ir kiti galimi **susitarimai**, t.y. kaip bus dirbama, kokie bus pagrindiniai veiklos žingsniai, priemonės bei metodai, kokie abipusiai įsipareigojimai galimai užtikrins ir/arba prisidės prie sėkmingo bendradarbiavimo. Šiame etape taip pat aptariama ar klientui galimai būtų aktualu, naudinga ir vertinga atlikti psichometrinį savęs pažinimo testavimą.

Toks „dvigubas“ susitarimas dėl ilgalaikio ir trumpalaikio tikslo užtikrina aiškumą ir nuoseklumą visame konsultavimo procese, leidžiant nuolat stebėti pažangą ir pasiekti numatytus rezultatus. Pvz.:

- *Koks pats geriausias galimas rezultatas būtų jums po trijų mūsų konsultacijų?*
- *Turime X minučių. Koks būtų geriausias šio susitikimo rezultatas?*

Konsultacijos etape „Susitarimai“ sudaromas pagrindas sklandžiam ir produktyviam bendradarbiavimui. Jei šis etapas nėra kruopščiai įgyvendintas, konsultacijos kokybė ir vertė gali reikšmingai nukentėti, o klientas rizikuoja negauti to, ko jam iš tikrųjų reikia. Aiškus ir tikslus susitarimas padeda tiek konsultantui, tiek klientui suprasti konsultacijos tikslus, lūkesčius bei atsakomybes. Pradėjus konsultaciją be gerai parengto kontrakto, pokalbio eiga gali pakrypti netinkama linkme ir konsultacija prarasti reikalingą kryptingumą. Todėl šiame etape konsultantas ir klientas atidžiai aptaria visus svarbius bendradarbiavimo aspektus, kad konsultacija atitiktų kliento poreikius ir lūkesčius.

Gera ir kokybiškai suformuluoti susitarimai išsiskiria šiais aspektais (žr. 6.4.5 lentelę):

6.4.5 lentelė

### **Suaugusiųjų karjeros konsultantams per nuotolį siūloma susitarimų formulavimo strategija**

#### **Tikslų nustatymas**

Kaip minėta anksčiau, itin svarbu susitarti dėl pagrindinio tikslo – galutinio rezultato. Dažniausiai kliento užklausa ar klausimas būna bendro pobūdžio, pavyzdžiui: „Noriu pakeisti darbą“, „Noriu suprasti, kur galėčiau mokytis“ ir pan. Konsultanto tikslas – padėti klientui kuo tiksliau ir aiškiau suprasti, ko jis iš tikrųjų siekia. Ką konkrečiam klientui reiškia „geras darbas“ ar „tinkamos studijos“? Tik aiškiai apibrėžtas tikslas leidžia judėti pirmyn nuosekliai ir produktyviai, padeda nustatyti konsultacijos kryptį ir užtikrina, kad abi pusės dirbs siekdamos aiškių, konkrečių rezultatų.

Aiškiai suformuluotas tikslas yra pagrindas sėkmingai konsultacijai, nes tai užtikrina aiškią struktūrą ir orientaciją į tai, kas klientui yra reikšminga.

Tikslų nustatymo pvz.:



|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <p>Klientas kreipiasi su bendru pageidavimu: „<i>Norėčiau pakeisti darbą</i>“.</p> <p>Konsultantas, siekdamas padėti klientui tiksliau apibrėžti, ką šis tikslas reiškia, užduoda konkrečius klausimus:</p> <p>„<i>Ką jums reiškia geras darbas?</i>“</p> <p>„<i>Kokios darbo aplinkos ar atsakomybės būtų jums tinkamiausios?</i>“</p> <p>„<i>Kokių vertybių tikėtės darbe, kuris jus tenkintų?</i>“</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Tikslas formuluojamas teigiama forma        | <p>Tikslų formulavimas teigiama forma padeda klientui sutelkti dėmesį į tai, ką jis nori pasiekti, o ne į tai, ko nori išvengti. Klausimas „<i>Ką norite pasiekti?</i>“ skatina galvoti apie pageidaujamą rezultatą, kuris yra konstruktyvesnis ir motyvuojantis. Tuo tarpu klausimas „<i>Ko norėtumėte išvengti?</i>“ gali nukreipti dėmesį į problemas ar kliūtis, kurios nepadaeda formuoti aiškaus tikslo.</p> <p>Pvz.:</p> <p>„<i>Ką norite pasiekti?</i>“ užuot klausę „<i>Ko norėtumėte išvengti?</i>“</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tikslų siekimas priklauso nuo paties asmens | <p>Tikslas yra žmogaus kontrolėje ir priklauso tik nuo jo paties.</p> <p>Tais atvejais, kai tikslas yra visiškai jo kontrolėje, žmogus pats atsako už pasirinkimus ir žingsnius, vedančius link norimo rezultato, todėl jis tampa savarankiškas ir atsakingas už savo progresą. Visgi, jei tikslas priklauso tik iš dalies nuo paties kliento, verta pagalvoti, ar toks tikslas vis dar yra aktualus ir prasmingas. Tokiu atveju naudinga tikslą peržiūrėti bei reformuluoti, kad jis labiau atitiktų tai, ką žmogus iš tikrųjų gali kontroliuoti. Aiškiai suformuluotas tikslas padeda išvengti nusivylimo dėl išorinių veiksnių ir leidžia sutelkti dėmesį į realiai pasiekiamus dalykus, kryptingai siekiant norimo rezultato.</p> <p>Pvz. klientas turi tikslą studijuoti prestižinėje studijų programoje, tačiau priėmimo sprendimas priklauso nuo mokymo įstaigos reikalavimų ir komisijos vertinimų, todėl tikslas yra tik iš dalies jo kontrolėje. Tokiu atveju klientas gali reformuluoti tikslą, sutelkdamas dėmesį į tuos veiksmus, kuriuos gali atlikti pats: pagerinti akademinį pasiekimą, parengti išsamų motyvacinį laišką, pasiruošti stojamiesiems testams ar prisidėti prie reikšmingų projektų, kurie padėtų jam išsiskirti tarp kitų kandidatų. Tokiu būdu klientas orientuojasi į veiksmus, kuriuos visiškai gali kontroliuoti ir kurie padidina jo šansus pasiekti tikslą.</p> |
| Tikslo pamatuojamumas                       | <p>Jis turi būti konkretus ir išmatuojamas, su aiškiais, pasiekiamais, realistiškais, aktualiais ir laike apibrėžtais rezultatais (S.M.A.R.T.: specifinis, išmatuojamas, pasiekiamas, realistiškas ir apibrėžtas laike). Tikslas turi <b>turėti konkretų, išmatuojamą rezultatą</b>. „Ką jums reikia, kad pasiektumėte tikslą? Kokį žingsnį galite žengti dabar? Kaip žinosite, kad pasiektėte tai, ko norite?“</p> <p>Pvz.: Klientas nori „<i>pagerinti savo profesinius įgūdžius</i>“, tačiau toks tikslas yra per daug abstraktus. Kad jis atitiktų S.M.A.R.T. kriterijus, tikslas formuluojamas taip: „<i>Per šešis mėnesius noriu įgyti projektų valdymo sertifikatą ir pritaikyti įgytas žinias vadovaujant bent dviem naujiems projektams savo komandoje.</i>“</p> <p>Šis tikslas yra:</p> <p><b>Specifinis</b> (tiksliai apibrėžta, kad siekiama gauti projektų valdymo sertifikatą ir pritaikyti žinias),</p> <p><b>Išmatuojamas</b> (sertifikato gavimas ir dviejų projektų valdymas),</p> <p><b>Pasiekiamas</b> (atitinka kliento kompetencijų lygį ir laiką),</p> <p><b>Realistiškas</b> (suderintas su darbo krūviu ir asmeninėmis galimybėmis),</p> <p><b>Apibrėžtas laike</b> (šešių mėnesių laikotarpis).</p>                                                                                                                                                                         |
| Tikslas leidžia klientui įvertinti visumą   | <p>Tai reiškia, kad įvertinamos visos pasekmės, pasiekus tikslą, ir patikrinama, kad tai derėtų su ilgalaikiais bei trumpalaikiais kliento planais ir būtų naudingas.</p> <p>Pvz.:</p> <p><i>Kokią įtaką tai turės jūsų gyvenimui? Ar turėdami šį tikslą gausite naudos? Ar yra kity, papildomų privalumų? Kaip jūsų tikslai dera su kitų jums svarbių žmonių</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**Aptariami  
bendradarbiavimo  
principai**

Konsultantas ir klientas susitaria dėl bendradarbiavimo būdo. Aptariama, kaip vyks bendravimas, kokie metodai bus naudojami konsultacijos metu, kokie bus abiejų pusių įsipareigojimai, užtikrinantys sklandų procesą.

Gali būti, jog konsultacijos proceso metu, klientui vis atrandant, pastebint ir/ar gavus naujos informacijos, įžvalgų ar pastebėjimų gali tekti karts nuo karto grįžti prie susitarimų ir juos koreguoti ar net pakeisti naujais.

Metodinio leidinio „Karjeros konsultavimas“ 95-102 puslapiuose konsultantas ras papildomų įžvalgų kliento situacijų „atkodavimui“ pateikiamų per konkrečių konsultacijų atvejų aptarimą, kurios galėtų padėti formuluojant susitarimus.

---

### **Į sprendimų paiešką orientuota konsultacija**

Šiam NSKK etapui rekomenduojama skirti apie 40 % konsultacijos laiko. Visas laikas yra skirtas suteikti konkrečiai pagalbai, atsižvelgiant į kliento ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus. Šioje dalyje konsultantas taiko įvairias metodikas, technikas ir įrankius, padedančius klientui pasiekti sutartus rezultatus. Konsultacija orientuota į sprendimų paiešką, problemos analizę, karjeros situacijos aptarimą ir veiksmų planavimą. Jei klientas jau atliko psichometrinį testą, šiame etape galimai bus aptarimai testo rezultatai, siekiant pritaikyti juos kliento tikslams.

**Pagrindiniai karjeros planavimo etapai yra šie:**

- **Savęs pažinimas ir įsivertinimas** – konsultantas padeda klientui geriau suprasti ir įsivardinti savo asmenines ir profesines stiprybes, vertybes, gebėjimus bei interesus.
- **Rinkos ir karjeros galimybių pažinimas** – klientui padedama ieškant informacijos apie darbo rinkos tendencijas, reikalavimus ir galimybes.
- **Karjeros planavimas ir sprendimų priėmimas** – konsultantas padeda klientui aiškiai formuluoti ilgalaikius ir trumpalaikius karjeros tikslus.
- **Veiksmų plano sudarymas** – konsultantas padeda susidaryti klientui konkretų, žingsniais parengtą veiksmų planą, kuris padeda klientui sistemingai judėti link savo tikslų.

Šioje konsultacijos dalyje teminiai akcentai parenkami atsižvelgiant į tai, kelinta tai konsultacija (iš 3 galimų), o prioritetas teikiamas tiems aspektams, kurie klientui tuo metu yra aktualiausi

Į sprendimų paiešką orientuotos konsultacijos metu konsultantas ne tik išklauso, bet ir aktyviai dalyvauja procese, naudodamas įvairius įrankius bei metodikas, padedančius geriau suprasti kliento situaciją.

### Dažniausiai naudojamų ir galimų priemonių, metodikų ir įrankių pavyzdžiai:

- Psichometriniai asmenybės pažinimo testai,
- Asmenybės ir karjeros pažinimo instrumentai,
- SWOT analizė (stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės),
- SMART tikslų nustatymo metodika,
- Mentoringas,
- Koučingas,
- Portfolio kūrimas ir CV tobulinimas,
- Simuliacijos ir vaidmenų žaidimai,
- Įgūdžių žemėlapiai ir kompetencijų analizės,
- Kūrybinio mąstymo ir problemų sprendimo metodikos (Mind Mapping, Design Thinking ir pan.),
- Vertybių ir motyvacijos nustatymo instrumentai,
- Darbo ir laiko valdymo strategijos,
- Karjeros simuliacijos metodikos ir kt.

Į sprendimų paiešką orientuotos konsultacijos metu, konsultantas išlieka aktyvus ir atidus nuolat vertindamas savo pokalbio vedimo ir palaikymo įgūdžius. Metodiniame leidinyje „Karjeros konsultavimas“ (Priedas Nr. 4) yra pateikiami reikšmingi ir naudingi patarimai svarbiausioms įgūdžių grupėms:

1. Aktyvaus klausymo pagrindai 103-109 psl.,
2. Dėmesys „čia ir dabar“ išlaikant pusiausvyrą tarp reagavimo ir pauzių - 110-111 psl.,
3. Grįžtamojo ryšio klientui teikimas bei konfrontavimas - 112-113 psl.,
4. Darbo su emocijomis ir jausmais pagrindai - 113-116 psl.,
5. Nežodinis elgesys konsultacijoje - 117-119 psl.,
6. Gebėjimas tinkamai nukreipti klientą pas kitą specialistą - 119-120 psl.

---

### Veiksmų planas

Šioje NSKK proceso dalyje, kuriai rekomenduojama skirti apie 20 % konsultacijos laiko, pagrindinis dėmesys turi būti skiriamas veiksmų plano išgryninimui. Konsultantas kartu su klientu aptaria konkrečius žingsnius ir veiksmus, kuriuos klientas norėtų ir galėtų įsipareigoti atlikti po konsultacijos, siekdamas savo karjeros tikslų.

Konsultacijos metu aptariami veiksmai, kuriuos klientas galėtų įgyvendinti artimiausiu metu, taip pat galimi resursai ar parama, kuriuos būtų naudinga pasitelkti. Kartu nagrinėjamos galimos kliūtys ar iššūkiai, galintys apsunkinti plano vykdymą, ir ieškoma būdų, kaip juos įveikti.

Veiksmų plano sudarymo etapas yra labai praktiškas bei suteikia klientui aiškų veiksmų žemėlapij, kaip judėti į priekį. Apibendrinant, galima sakyti, jog veiksmų planas yra esminė karjeros konsultacijos dalis, padedanti klientui aiškiai suprasti, ką jis turi daryti po konsultacijos, kad pasiektų savo tikslus. Tai struktūrizuotas, kryptingas žingsnis, kuris klientui suteikia pasitikėjimo savimi ir motyvacijos įgyvendinti savo tikslus.

Konsultacijos procese kokybiškai ir rezultatyviai atlikta veiksmų plano dalis, išsiskiria šiais kokybiniais kriterijais (žr. 6.4.6 lentelę):

6.4.6 lentelė

### Kokybiškai atliktos veiksmų plano dalies NSKK rodikliai

|                                 |                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kryptingumas ir aiškumas</b> | Klientui yra aiškūs veiksmų planas, artimiausi žingsniai, galimi iššūkiai, barjerai bei palaikanti aplinka.                                                                                               |
| <b>Atsakomybės prisiėmimas:</b> | Klientas turi mokytis ir yra pasiruošęs įsipareigoti imtis veiksmų. Veiksmų planas tampa lyg „susitarimu“ tarp kliento ir konsultanto, kuris įpareigoja judėti pirmyn                                     |
| <b>Pasiruošimas iššūkiams</b>   | Veiksmų plane apgalvojami ne tik konkretūs veiksmai, bet ir galimi sunkumai su kuriais gali tekti susidurti. Tai padeda klientui labiau pasitikėti savimi ir užtikrinčiau reaguoti į netikėtas situacijas |
| <b>Parama ir palaikymas</b>     | Klientui yra aišku kas galėtų jam suteikti palaikymą šgyvendinimo procese. Tai suteikia jam pasitikėjimo jausmą ir skatina drąsiau žengti link savo tikslų                                                |

## Refleksija

Šioje proceso dalyje, kuriai rekomenduojama skirti *apie 20% konsultacijos laiko*, tikslas – padėti klientui apmastyti konsultacijos metu pasiektus rezultatus ir suprasti kaip tai prisidėjo prie jo augimo. Refleksija tampa svarbus savęs pažinimo ir tobulėjimo įrankis, leidžiantis klientui įvertinti savo progresą ir pasiruošti naujiems iššūkiams.

Šioje dalyje klientas skatinamas stabtelėti, apgalvoti ir įvertinti konsultacijos **vertę** bei **naudingumą**. Konsultantas padeda klientui suvokti, kokius konkrečius rezultatus jis paiekė, ko išmoko ir kokių naujų įžvalgų įgijo konsultacijos metu.

Pvz.:

- *Kokia šios konsultacijos vertė jums?*
- *Kas buvo naudinga šioje sesijoje?*
- *Ką naujo išmokote ar suvokėte apie save ir/ar savo karjeros kelią?*
- *Kokios idėjos kilo, kurias galėtumėte pritaikyti ateityje?*
- *Kuri konsultacijos dalis ar momentas jums padarė didžiausią poveikį ir kodėl?*

Refleksija ne tik padeda klientui geriau suprasti savo progresą, bet ir leidžia konsultantui kartu su klientu atrasti, kurie metodai ar konsultavimo aspektai buvo veiksmingiausi. Tai suteikia galimybę šiuos metodus pakartotinai naudoti būsimose konsultacijose, siekiant maksimalaus efektyvumo.

Konsultacijos procese kokybiškai ir rezultatyviai atlikta refleksijos dalis, išsiskiria šiais kokybiniais kriterijais (žr. 6.4.7 lentelę):

6.4.7 lentelė

### Kokybiškai atliktos refleksijos dalies NSKK rodikliai

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Konsultacijos vertės įvertinimas</b> | Refleksija leidžia klientui įžvelgti, kaip konsultacijos metu gautos įžvalgos gali praversti jo kasdieniame gyvenime ar darbe, taip pat suteikia galimybę įvertinti šių pokyčių poveikį ateityje. Tai padeda ne tik suprasti, kaip šios patirtys gali tapti pagrindu ilgalaikiams pokyčiams, bet ir įsivertinti, kaip jos gali prisidėti prie asmeninio bei profesinio augimo ateityje, suteikiant daugiau aiškumo dėl tolimesnių žingsnių. |
| <b>Mokymasis ir idėjos</b>              | Klientas reflektuoja apie tai, ką naujo išmoko per konsultaciją, kokios idėjos ar mintys jam kilo, kurios gali būti naudingos ne tik šiandien, bet ir ateityje.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Ateities pritaikymas:</b>            | Refleksija leidžia klientui įžvelgti, kaip konsultacijos metu gautos įžvalgos gali būti naudingos jo kasdieniame gyvenime ir/ar darbe, taip pat suteikia galimybę įvertinti šių pokyčių poveikį ateityje.                                                                                                                                                                                                                                   |

## Pasidžiaugimo etapas (anglų k. „Celebration“)

Tai - svarbus SNKK momentas, kuomet konsultantas ir klientas kartu stabteli įvertinti pasiektus rezultatus bei pastangas, įdėtas siekiant užsibrėžtų tikslų. Šioje dalyje svarbu ne tik pripažinti konkrečius veiksmus ar pasiekimus, bet ir „švęsti“ patį kliento transformacinį procesą – pokyčius mąstyme, augimą bei naujas įžvalgas, kurios atsirado konsultacijos metu. Svarbu paminėti jog „švenčiame“ nepriklausomai, ar tai būtų mažas žingsnis, ar didelis proveržis.

Šis etapas skatina kliento vidinį pasitenkinimą ir padeda užtvirtinti naujus elgesio modelius. Kuomet klientas pajaučia, jog jo pastangos yra pripažintos ir įvertintos, jis tikėtina jog taps labiau motyvuotas tęsti savo kelionę ir siekti dar aukštesnių tikslų. Ši dalis ne tik stiprina kliento pasitikėjimą savo gebėjimais, bet ir padeda sukurti emocinį ryšį su savo asmenine pažanga.

Šventimo akimirka taip pat yra puiki proga pasidalinti džiaugsmu dėl mažų ir didelių laimėjimų, - tai sukuria teigiamą energetinį užtaisą tolesniems veiksams. Svarbu, kad šioje dalyje konsultantas leistų klientui pilnai pajusti sėkmę ir įkvėpimą, kuris veda į tolesnį asmeninį augimą. Tai ne tik užbaigia konsultaciją teigiamu emociniu akcentu, bet ir įkvepia naujiems sprendimams bei veiksams ateityje.

Svarbu paminėti, kad šiame etape itin svarbu, jog konsultantas nuoširdžiai padėkotų klientui už jo pastangas ir įdėtą darbą. Tokia padėka turėtų būti ne formali, bet asmeniškai ir nuoširdi – verta įvardinti konkrečias kliento pastangas, pokyčius ar įžvalgas, kuriuos konsultantas pastebėjo proceso metu.

### Pavyzdžiui.:

- *Buvo labai vertinga matyti, kaip giliai apmąstėte savo stipriąsias puses ir sritis, kurias norėtumėte tobulinti. Jūsų noras sąžiningai įvertinti save ir mokytis tikrai padėjo atskleisti, kur galime judėti toliau.*

- *Ypatingai žavi Jūsų atvirumas pokyčiams. Kai susidūrėte su nelengvomis situacijomis, ieškojote naujų sprendimo būdų, net kai jie reikalavo daug drąsos. Tai rodo Jūsų pasirengimą žengti į priekį.*

- Buvo puiku matyti, kaip entuziastingai priėmėte naujus metodus ir iš karto juos taikėte. Jūsų atvirumas eksperimentuoti ir mokytis iš naujų patirčių ne tik praturtino mūsų darbą, bet ir parodė Jūsų lankstumą.

- Labai džiaugiuosi matydamas, kaip stipriai per šį laiką augote. Prisimenu, kaip pradžioje nedrąsiai kalbėjote apie savo tikslus, o dabar jie tapo tvirtai išgryninti ir aiškūs

- Jūsų pastovumas ir disciplina siekiant tikslų buvo tikrai įkvėpiantys. Net kai kildavo sunkumų, nepraradote krypties ir tęsėte darbus. Tai tikrai vertinga savybė, kuri ves Jus į sėkmę.

---

## 5. Veiksmai po konsultacijos

---

Pasibaigus konsultavimo procesui, dokumentacija yra archyvuojama ir laikantis duomenų apsaugos taisyklių saugoma tiek, kiek numatyta organizacijos dokumentų archyvavimo tvarkose, po to yra sunaikinama.

Pabaigus ar nutraukus konsultavimą, klientui į jo paskyrą ir nurodytu el.pašto adresu siunčiamas prašymas įvertinti pasitenkinimą teiktomis paslaugomis bei atsakyti į kitus klausimus.

Konsultavimo proceso metu surinkti duomenys gali būti panaudojami moksliniais tikslais, užtikrinant pilną asmeninių duomenų apsaugą, tačiau tik gavus kliento sutikimą.

Siekiant savo darbo kokybės palaikymo, karjeros konsultantui padėtų įvykusios konsultacijos apmąstymas.

Savirefleksijai konsultantas gali užduoti sau tokius klausimus:

- *Koks buvo santykis (atidumas, dėmesingumas)*
- *Ar suformuluotas tinkamas tikslas ir tikslus susitarimas?*
- *Ką klientas pasiėmė iš konsultacijos?*
- *Ar tai, ką pasiėmė iš pokalbio klientas, sutapo su tuo, ko jis atėjo į konsultaciją?*
- *Ar nevertėtų dėl savo profesinio tobulėjimo aptarti šios konsultacijos su kolega?*
- *Ar laiku prasidėjo ir pasibaigė konsultacija?*
- *Ar pažadėjo konsultantas ką nors atsiųsti klientui el. paštu? Kada jis tai padarys?*
- *Ar yra sutartas kito susitikimo laikas? Ar jis aiškus ir konsultanto užfiksuotas savo kalendoriuje?*

Jeigu numatytas daugkartinis konsultavimas, konsultantui gali praversti užsirašyti tam tikrą informaciją apie klientą ir numatomus tolesnius tikslus.

Labai svarbu savo patirtimis ir įžvalgomis pasidalinti "Žinių baseine" su kolegomis. Nepamirškite tai padaryti, ypač, kai susiduriate su sudėtingomis ar sėkmės situacijomis.

Jeigu konsultantas mano, kad konsultacijos pasiekė savo tikslą, bet klientas taip nemano, vadinasi, kažkas dar buvo ne taip. Gali būti, kad klientas, užuot tapęs brandesnis, tapo dar labiau priklausomas nuo konsultanto. Baigiant konsultavimą, klientas visuomet turi suprasti konsultavimo rezultatus: kokių teigiamų pokyčių jis pasiekė, kokios yra tolesnės galimybės. Klientas neturėtų

jausti, kad dėl jo kaltės konsultacijos buvo nesėkmingos, geriau jis suprastų, kiek yra pasiekta. Kartais gali prireikti kelių susitikimų konsultavimui užbaigti.

---

## 6. NSKK paslaugos tobulinimas

---

Nuolatinis konsultanto tobulinimasis – labai svarbi kokybiško konsultavimo sąlyga. Pagrindinis konsultanto darbo instrumentas – jis pats: jo emocinė pusiausvyra ir reakcijos, mintys, išgyvenimai, prisiminimai ir t. t. Todėl labai svarbu, kad konsultantas atrastų būdus, kaip jam prižiūrėti savo „vidinę erdvę“, išlaikyti sąmoningumą apie tai, kas vyksta jame ir susiejus su klientu, atrastų pamokas.

Galimos kelios skirtingos, nors savo esme ir labai panašios, tobulinimosi alternatyvos:

1. **Intervizija, Atvejo analizė.** Patartina, kad atvejo analizė vestų patyręs karjeros konsultantas. Pradedant įgyvendinti modelį, galima pradžioje pasikviesti kviestinį ekspertą, jei komandoje nėra konsultantų, turinčių atvejo analizės patirties.

Susitikimo struktūra:

- pristatomas rūpimas konsultavimo atvejis,
- išryškinamas klausimas ar rūpestis,
- grupė talkina tiek ryškindama atvejo kontekstą ir konsultanto elgesį bei reakcijas savo klausimais, tiek dalydamasi savo reakcijomis, mintimis, pastebėtomis galimybėmis.

Šios tobulinimosi formos *privalumai* – visa grupė išgyvena mokymosi procesą, nors žiūrima tik į vieną atvejį, didelės emocinio palaikymo galimybės, daug skirtingų požiūrio kampų.

Šios formos *trūkumai*: gali pasireikšti atvirumo barjerai.

2. **Kolegos stebėjimas.** Konsultanto darbą stebi jo kolega. Po konsultacijos pastebėjimai aptariami.

*Privalumai*: gyvos, tikros konsultacijos stebėjimas – arčiau realybės negu tik pristatymas, tarkim, atvejų analizės.

*Trūkumai*: tik du žmonės. Jie gali turėti skirtingą patirtį, skirtingą suvokimą apie tai, kas yra svarbu konsultuojant, todėl didėja nesusišnekėjimo, „prasilenkimo“ galimybė.

Svarbu, kad prieš stebėjimą būtų aiškiai susitarta, į ką bus kreipiamas dėmesys ir kodėl, o per aptarimą nesiblaškant prie tų dalykų susikaupiamą.

3. **Asmeninė supervizija.** Atvejis pateikiamas (paprastai) labiau patyrusiam kolegai individualiai. Dirbama iš esmės panašiai, kaip atvejų analizėje, tačiau dirbant asmeniškai daugiau dėmesio gali būti skiriama besikonsultuojančio konsultanto vidiniams išgyvenimams, vietoj skirtingų kolegų reakcijų ir galimybių pasidalijimo. Taip pat gali būti praktikuojama su išoriniais ekspertais kaip perkama paslauga. Apskritai, klientų aptarnavime dirbant jautriomis temomis, visuomet rekomenduojama emocinės higienos tikslais, suteikti supervizijos arba psichologinio konsultavimo paslaugą karjeros konsultantams.

4. **Klientų grįžtamojo ryšio įsivertinimas ir aptarimas.** Klientų grįžtamojo ryšio apie teikiamas paslaugas rinkimas – kiekvienos kokybės tobulinimui ir skaidrumui apsisprendusios institucijos pareiga. Konsultanto rūpestis – ką klientai pasako apie konsultavimo paslaugą. Kadangi ne visuomet paprasta vienareikšmiškai interpretuoti klientų atsiliepimus, rekomenduojama susikurti procedūrą, kurios metu konsultantai, jų vadovybė drauge gilinasi į klientų grįžtamąjį ryšį.

5.

---

## 7. PRIEDAI

Priedas Nr. 4. Aleliūnaitė R., Lapinskas E. Karjeros konsultavimas, VŠĮ „Kitokie projektai“, 2014

Priedas Nr. 1. [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) klientų aptarnavimo standartas



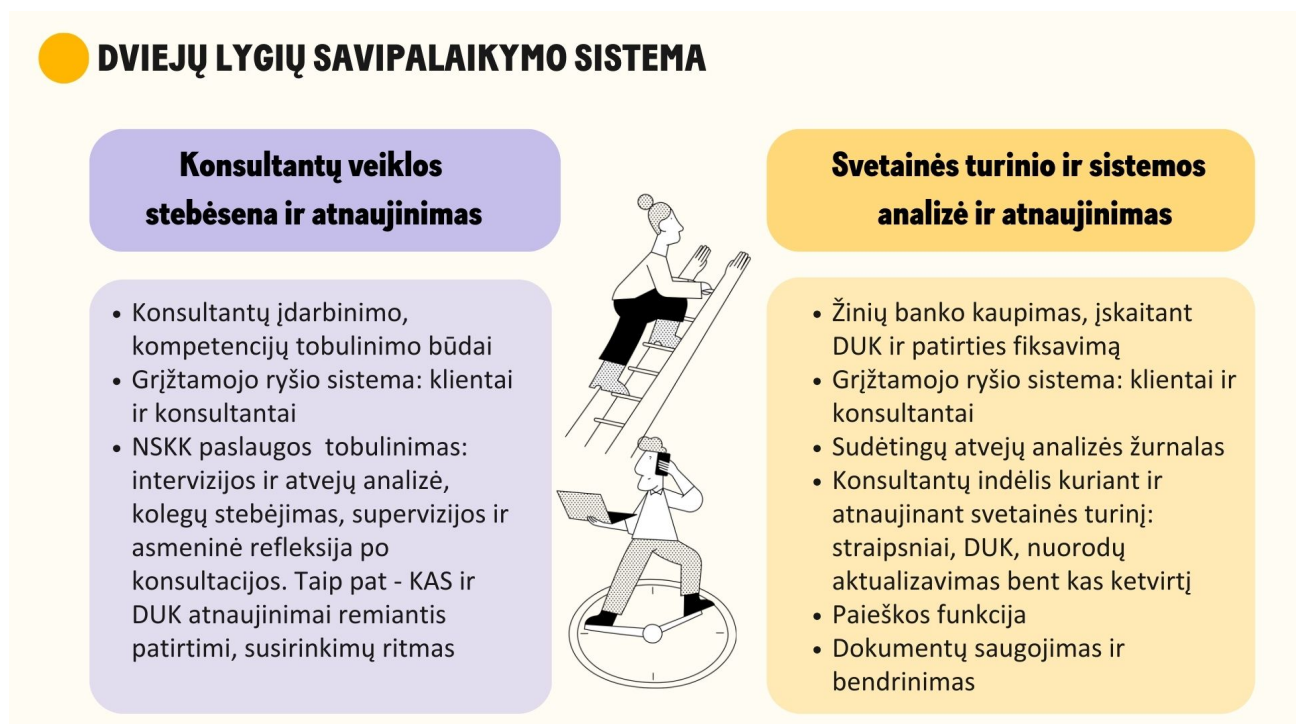
## 6.5. Nuotolinio suaugusiųjų karjeros konsultavimo proceso savipalaikanti sistema

7.

Savipalaikymo sistema yra dviejų lygmenų:

1. Konsultantų veiklos stebėsenos ir veiklos analizės sistema:
  - Konsultantų įdarbinimo ir kompetencijų tobulinimo būdai,
  - Grįžtamojo ryšio įrankiai: kliento ir konsultanto,
  - Intervizijos, supervizijos ir savirefleksija.
2. Svetainės turinio medžiagos pildymas ir atnaujinimas
  - vidinė duomenų bazė,
  - DUK (savaitiniai aptarimai, klausimų atsakymai, patarimai),
  - Straipsniai
  - Videomedžiaga

3.



6.5.1 Pav. Suaugusiųjų karjeros konsultavimo per nuotolį savipalaikymo sistema

## 1. Konsultantų veiklos stebėsenos ir veiklos analizės sistema:

### • Konsultantų įdarbinimo ir kompetencijų tobulinimo būdai.

Suaugusiųjų karjeros konsultantai, dalyvavę darbuotojų atrankoje ir laimėję konkursą, įdarbinami suaugusiųjų karjeros konsultavimo paslaugas teikiančioje įstaigoje.

Per pirmuosius du mėnesius nauji darbuotojai dalyvauja baziniuose mokymuose: „Suaugusiųjų karjeros konsultavimo modelis“, „Komandos formavimas“. Per pirmuosius darbo metus dalyvauja mokymuose „Nuotolinė komunikacija“ ir „Tarpkultūrinė komunikacija“.

Kas pusę metų darbuotojai tobulina kompetencijas mokymuose, kurių poreikis ir tematika kyla iš konsultavimo praktikos. Rekomenduojami šie kompetencijų gilinamieji kursai: „Dirbtinis intelektas – informacijos paieškai ir karjeros konsultavimui“, „Karjeros koučingas“, „Suaugusiųjų mokymasis“.

Vieną kartą per metus (arba kartą per dvejus metus) dalyvauja periodiškai pasikartojančiuose mokymuose, kurių metu atnaujinama žinias apie suaugusiųjų mokymosi galimybes, darbo rinkos kaitos tendencijas.

### • Grįžtamojo ryšio sistemos tikslas – užtikrinti, kad kiekviename nuotolinio karjeros konsultavimo etape klientai gautų kuo daugiau naudos ir profesionalios pagalbos. Sistema automatiškai reaguoja į kliento pateiktus atsakymus ir, remdamasi jais, švelniai koreguoja konsultavimo eigą, kad patirtis būtų prasminga ir atitiktų kiekvieno kliento poreikius.

## 1. Informacijos paieška

Kai klientas pirmą kartą apsilanko svetainėje, siekiame, kad visą reikiamą informaciją apie NSKK paslaugas, karjeros galimybes, studijas ir savęs pažinimo temas jis surastų lengvai ir aiškiai.

Peržiūrėjęs informaciją, klientas gali atsakyti į kelis klausimus (žr. 6.5.1 lentelę), kurie padeda įvertinti, ar svetainės turinys buvo suprantamas ir naudingas. Jei klientas nurodo, kad kai kurios informacijos trūko arba ji buvo neaiški, svetainė yra atnaujinama, pridendant papildomus paaiškinimus ar dažniausiai užduodamų klausimų skyrių. Taip siekiame, kad svetainės naršymas būtų kuo sklandesnis ir patogesnis.

6.5.1 lentelė

### Klausimynas gauti klientų grįžtamąjį ryšį apie informaciją susijusią su NSKK paslaugomis

|                                                                                 |                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kaip įvertintumėte pateiktos informacijos aiškumą?                              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Labai aiški</li><li>▪ Aiški</li><li>▪ Vidutiniškai aiški</li><li>▪ Neaiški</li></ul>                   |
| Ar svetainėje pateikta informacija atitiko jūsų lūkesčius ir poreikius?         | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visiškai atitiko</li><li>▪ Iš dalies atitiko</li><li>▪ Nepakankamai atitiko</li></ul>                  |
| Ar radote visą reikiamą informaciją apie šias temas (galite pasirinkti kelias): | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ SKK paslaugas</li><li>▪ Karjeros galimybes</li><li>▪ Studijas</li><li>▪ Savęs pažinimo temas</li></ul> |

|                                                                |                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kaip lengvai pavyko rasti norimą informaciją svetainėje?       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kitas (nurodykite)</li> <li>▪ Labai lengvai</li> <li>▪ Gana lengvai</li> <li>▪ Sunkiai</li> <li>▪ Labai sunkiai</li> </ul> |
| Kaip vertintumėte svetainės naršymo patogumą?                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Labai patogiu</li> <li>▪ Gana patogiu</li> <li>▪ Nepatogu</li> <li>▪ Labai nepatogu</li> </ul>                             |
| Kokios papildomos informacijos jums trūko, naršant svetainėje? | (Atvira vieta atsakymui)                                                                                                                                            |

## 2. Konsultacijos poreikio nustatymas

Kai klientas pirmą kartą apsilanko svetainėje, siekiame, kad visą reikiamą informaciją apie NSKK paslaugas, karjeros galimybes, studijas ir savęs pažinimo temas jis surastų lengvai ir aiškiai. Peržiūrėjęs informaciją, klientas gali atsakyti į kelis klausimus (žr. 6.5.2 lentelę), kurie padeda įvertinti, ar svetainės turinys buvo suprantamas ir naudingas. Jei klientas nurodo, kad kai kurios informacijos trūko arba ji buvo neaiški, svetainė yra atnaujinama, pridendant papildomus paaiškinimus ar dažniausiai užduodamų klausimų skyrių. Taip siekiame, kad svetainės naršymas būtų kuo sklandesnis ir patogesnis.

6.5.2 lentelė

### Klausimynas gauti klientų grįžtamąjį ryšį apie svetainės turinio naudą klientui

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kokia tema jus labiausiai domina?                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Karjeros planavimas ir tikslų nustatymas</li> <li>▪ Karjeros keitimas ir naujų galimybių paieška</li> <li>▪ Asmeniniai įgūdžiai ir kompetencijų tobulinimas</li> <li>▪ Savęs pažinimas ir stipriųjų pusių identifikavimas</li> <li>▪ Kitas (prašome nurodyti)</li> </ul> |
| Kokie yra pagrindiniai jūsų karjeros tikslai?                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rasti naują darbą</li> <li>▪ Tobulinti esamą karjeros kelią</li> <li>▪ Keisti profesinę kryptį</li> <li>▪ Įgyti naujų įgūdžių ar žinių</li> <li>▪ Esu dar tik ieškantis įkvėpimo ir krypties</li> </ul>                                                                  |
| Kiek šiuo metu jaučiatės užtikrintas dėl savo karjeros krypties?    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Labai užtikrintas</li> <li>▪ Gana užtikrintas</li> <li>▪ Abejoju dėl savo krypties</li> <li>▪ Visiškai neaišku, kokia kryptimi eiti</li> </ul>                                                                                                                           |
| Kokie aspektai jums šiuo metu kelia didžiausią nerimą dėl karjeros? | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nežinau, kokią kryptį pasirinkti</li> <li>▪ Trūksta pasitikėjimo savo gebėjimais</li> <li>▪ Nežinau, nuo ko pradėti darbo paiešką</li> <li>▪ Sunku išsikelti konkrečius karjeros tikslus</li> <li>▪ Nerimas dėl darbo rinkos situacijos</li> </ul>                       |

### 3. Registracija konsultacijai

Kai klientas pasirenka užsiregistruoti konsultacijai, jis užpildo registracijos formą. Po registracijos jam pateikiama trumpa apklausa, kurios tikslas – įvertinti, ar registracijos procesas buvo aiškus ir patogus.

*Jeigu klientas nurodo, kad registracija buvo sudėtinga ar neaiški, forma yra tobulinama – pridedami papildomi paaiškinimai ar paprastesnis dizainas, kad registracija ateityje vyktų dar sklandžiau.*

6.5.3 lentelė

#### Klausimynas gauti klientų grįžtamąjį ryšį apie registracijos procesą

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ar visa registracijos formoje pateikta informacija buvo suprantama ir aiški?                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Taip, visiškai suprantama</li><li>▪ Dauguma informacijos buvo suprantama</li><li>▪ Kai kurios dalys buvo neaiškios</li><li>▪ Dauguma informacijos buvo neaiški</li></ul>                                     |
| Ar buvo kokių nors klausimų ar laukelių registracijos formoje, kurie jums kėlė neaiškumų?                        | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ne, viskas buvo aišku</li><li>▪ Taip, keli klausimai/laukeliai buvo neaiškūs (prašome nurodyti kuriuos)</li></ul>                                                                                            |
| Ar norėtumėte, kad registracijos formoje būtų pateikti papildomi paaiškinimai ar pagalba kai kuriems klausimams? | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ne, viskas buvo pakankamai aišku</li><li>▪ Taip, būtų naudinga turėti papildomus paaiškinimus</li><li>▪ Nežinau</li></ul>                                                                                    |
| Ar jaučiatės pasirengęs pradėti konsultaciją po šios registracijos?                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Taip, jaučiuosi visiškai pasirengęs</li><li>▪ Taip, bet norėčiau papildomos informacijos apie pirmąjį susitikimą</li><li>▪ Nežinau, ką tiksliai tikėtis, ir man būtų naudinga daugiau informacijos</li></ul> |

### 4. Pirmasis susitikimas su konsultantu

Pirmasis susitikimas su konsultantu – tai reikšmingas žingsnis, per kurį užmezgamas pagrindas tolimesniam bendradarbiavimui. Šio susitikimo metu itin svarbu, kad tarp kliento ir konsultanto užsimegztų pasitikėjimo grįstas ir produktyvus santykis bei klientas jaustųsi išklausytas, suprastas bei priimtas. Po susitikimo klientui suteikiama galimybė pasidalinti savo įspūdžiais ir įvertinti, kiek konsultantas suprato jo situaciją, atliepė poreikius bei padėjo pajusti aiškesnę kryptį į priekį.

Šiame etape svarbu taip pat užtikrinti, kad grįžtamasis ryšys būtų surenkamas laikantis kliento anonimiškumo principo. Atsiliepimų rinkimo procesas turi būti organizuotas taip, kad kliento privatumas būtų apsaugotas ir nesukurtų diskomforto nei klientui, nei jo konsultantui.

## Klausimynas gauti klientų grįžtamąjį ryšį apie konsultanto paslaugų kokybę

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ar jautėtės, kad konsultantas suprato jūsų tikslus ir siekius?                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taip, visiškai suprato</li> <li>▪ Iš dalies suprato</li> <li>▪ Nelabai suprato mano tikslus</li> <li>▪ Ne, tikslai liko nesuprasti</li> </ul>                                 |
| Kaip vertintumėte konsultanto požiūrį į jūsų poreikius ir klausimus?                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Labai palaikantis ir atviras</li> <li>▪ Palaikantis, bet galėjo būti atviresnis</li> <li>▪ Neutralus, trūko palaikymo</li> <li>▪ Nepalaikantis, trūko supratingumo</li> </ul> |
| Kas, jūsų nuomone, galėtų būti patobulinta šiame susitikime, kad jaustumėtės labiau išgirstas ir suprastas? | (Atvira vieta atsakymui)                                                                                                                                                                                               |

## 5. Konsultacijų pabaiga ir tolimesni žingsniai

Pasibaigus konsultacijų procesui, klientui suteikiama galimybė užpildyti grįžamojo ryšio klausimyną, kuriame jis gali įvertinti visą savo patirtį ir pasidalinti įžvalgomis. Šis klausimynas leidžia geriau suprasti, kas buvo naudinga, o kas galėtų būti patobulinta, siekiant dar labiau atliepti kliento poreikius.

*Jeigu tam tikros pastabos ar pasiūlymai kartojasi, sistema atidžiai juos išanalizuoja ir, prireikus, pritaiko procesų pakeitimus. Taip užtikriname, kad konsultacijų patirtis išliktų šilta, jautri ir iš tikrųjų prasminga, kad kiekvienas klientas jaustųsi išklausytas, palaikomas ir matytų realų pokytį savo karjeros kelionėje.*

## Klausimynas gauti klientų grįžtamąjį ryšį apie konsultanto paslaugų naudą

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kaip įvertintumėte bendrą savo patirtį viso konsultavimo proceso metu?                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Labai teigiama</li> <li>▪ Gana teigiama</li> <li>▪ Neutrali</li> <li>▪ Gana neigiama</li> <li>▪ Neigiama</li> </ul>                                 |
| Kiek konsultacijos padėjo jums pasiekti ar priartėti prie jūsų karjeros tikslų?                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Labai priartėjau prie savo tikslų</li> <li>▪ Šiek tiek priartėjau</li> <li>▪ Nepastebėjau pokyčių</li> <li>▪ Manau, kad tai man nepadėjo</li> </ul> |
| Kaip vertinate konsultanto gebėjimą išklausti, suprasti ir atliepti jūsų poreikius per visą procesą? | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Labai gerai</li> <li>▪ Gana gerai</li> <li>▪ Vidutiniškai</li> <li>▪ Nepakankamai</li> </ul>                                                        |
| Kiek aiškiai suvokiate savo kitus žingsnius po konsultacijų?                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visiškai aiškiai</li> <li>▪ Gana aiškiai</li> <li>▪ Nelabai aiškiai</li> <li>▪ Neaiškiai</li> </ul>                                                 |
| Ar rekomenduotumėte šį konsultavimo procesą                                                          | (Atvira vieta atsakymui)                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                  |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| kitiems? Kodėl?                                                                                  |                          |
| Ar buvo kokių nors specifinių sričių ar temų, kurių konsultacijų metu pritrūko? Jei taip, kokių? | (Atvira vieta atsakymui) |
| Papildomi komentarai ar pasiūlymai, kuriais norėtumėte pasidalinti?                              | (Atvira vieta atsakymui) |

## 6. NSKK paslaugos tobulinimas

Nuolatinis konsultanto tobulinimasis – labai svarbi kokybiško konsultavimo sąlyga. Pagrindinis konsultanto darbo instrumentas – jis pats: jo emocinė pusiausvyra ir reakcijos, mintys, išgyvenimai, prisiminimai ir t. t. Todėl labai svarbu, kad konsultantas atrastų būdus, kaip jam prižiūrėti savo „vidinę erdvę“, išlaikyti sąmoningumą apie tai, kas vyksta jame ir susiejus su klientu, atrastų pamokas.

Galimos kelios skirtingos, nors savo esme ir labai panašios, tobulinimosi alternatyvos:

1. **Intervizija, Atvejo analizė.** Patartina, kad atvejo analizė vestų patyręs karjeros konsultantas. Pradedant įgyvendinti modelį, galima pradžioje pasikviesti kvestinį ekspertą, jei komandoje nėra konsultantų, turinčių atvejo analizės patirties.

Susitikimo struktūra:

- pristatomas rūpimas konsultavimo atvejis,
- išryškinamas klausimas ar rūpestis,
- grupė talkina tiek ryškindama atvejo kontekstą ir konsultanto elgesį bei reakcijas savo klausimais, tiek dalydamasi savo reakcijomis, mintimis, pastebėtomis galimybėmis.

Šios tobulinimosi formos *privalumai* – visa grupė išgyvena mokymosi procesą, nors žiūrima tik į vieną atvejį, didelės emocinio palaikymo galimybės, daug skirtingų požiūrio kampų.

Šios formos *trūkumai*: gali pasireikšti atvirumo barjerai.

2. **Kolegos stebėjimas.** Konsultanto darbą stebi jo kolega. Po konsultacijos pastebėjimai aptariami.

*Privalumai*: gyvos, tikros konsultacijos stebėjimas – arčiau realybės negu tik pristatymas, tarkim, atvejų analizės.

*Trūkumai*: tik du žmonės. Jie gali turėti skirtingą patirtį, skirtingą suvokimą apie tai, kas yra svarbu konsultuojant, todėl didėja nesusišnekėjimo, „prasilenkimo“ galimybė.

Svarbu, kad prieš stebėjimą būtų aiškiai susitarta, į ką bus kreipiamas dėmesys ir kodėl, o per aptarimą nesiblaškant prie tų dalykų susikaupiamą.

3. **Asmeninė supervizija.** Atvejis pateikiamas (paprastai) labiau patyrusiam kolegai individualiai. Dirbama iš esmės panašiai, kaip atvejų analizėje, tačiau dirbant asmeniškai daugiau dėmesio gali būti skiriama besikonsultuojančio konsultanto vidiniams išgyvenimams, vietoj skirtingų kolegų reakcijų ir galimybių pasidalijimo. Taip pat gali būti praktikuojama su išoriniais ekspertais kaip perkama paslauga. Apskritai, klientų aptarnavime dirbant jautriomis temomis, visuomet rekomenduojama emocinės higienos tikslais, suteikti supervizijos arba psichologinio konsultavimo paslaugą karjeros konsultantams.

4. **Klientų grįžtamojo ryšio įsivertinimas ir aptarimas.** Klientų grįžtamojo ryšio apie teikiamas paslaugas rinkimas – kiekvienos kokybės tobulinimui ir skaidrumui apsisprendusios institucijos pareiga. Konsultanto rūpestis – ką klientai pasako apie konsultavimo paslaugą. Kadangi ne visuomet paprasta vienareikšmiškai interpretuoti klientų atsiliepimus, rekomenduojama susikurti procedūrą, kurios metu konsultantai, jų vadovybė drauge gilinasi į klientų grįžtamąjį ryšį.

## 2. Svetainės turinio medžiagos pildymas ir atnaujinimas:

- **Patirties fiksavimas ir žinių banko kaupimas bei dažniausiai užduodamų klausimų (DUK) duomenų bazė**

Suaugusiųjų karjeros konsultantų per nuotolį veiklai fiksuoti rekomenduojama sukurti duomenų bazę („Žinių banką“), kurioje dažniausiai užduodami klausimai (DUK) būtų suskirstyti į kategorijas. Svarbus periodinis peržiūrėjimas ir atnaujinimas, kad jie atitiktų naujausias tendencijas ir žinias.

Kiekvienam klausimui fiksuoti:

| Fiksavimo data | Klausimas        | Standartinis atsakymas                              | Papildoma medžiaga                                                                 | Kategorija                                                          |
|----------------|------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| YYYY-MM-DD     | Klausimo tekstas | Standartinis atsakymas arba keli atsakymo variantai | Nuorodos į straipsnius, įrankius ar kitus išteklius, kurie padeda pagilinti žinias | pvz., darbo rinkos klausimai, asmeninio tobulėjimo klausimai ir kt. |

Planuojama, kad visi klausimai ir susirašinėjimai bus kaupiami klientų aptarnavimo sistemoje. Jais galima naudotis, mokytis, kaupti ir ieškoti informacijos pagal raktažodžius, o čia suaugusiųjų karjeros konsultantams rekomenduojama patiems rinkti DUK.

- **Sudėtingų atvejų analizės žurnalas**

Prasminga yra sukurti skaitmeninį žurnalą, kur būtų dokumentuojami sudėtingi atvejai ir jų rezultatai ateities situacijoms palengvinti.

Formą rekomenduojama pildyti po kiekvieno netipinio atvejo. Tokia forma apimtų šiuos laukus:

| Fiksavimo data | Kliento iššūkis ar problema                                                                    | Naudoti metodai ir priemonės                                                                                   | Gauti rezultatai                                                                              | Ką išmokome?                                                                                                                       | Kategorija / tipas / raktažodis                                           | Fiksavęs konsultantas                                 |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| YYYY-MM-DD     | Aprašyti pradinę situaciją, kokius tikslus klientas išsikėlė ar su kokiais iššūkiais susidūrė. | Nurodyti, kokias konsultavimo technikas, įrankius ar metodus konsultantas pritaikė, siekdamas padėti klientui. | Ką pavyko pasiekti per konsultaciją? Kokių rezultatų tikėtasi ir kas buvo faktiškai pasiekta? | Refleksija apie tai, kas pavyko ir kas galėjo būti padaryta geriau. Taip pat galima įtraukti patarimus ar rekomendacijas kolegoms. | Įvesti kategoriją ar raktažodį, kad būtų lengvesnė paieška ar filtravimas | Konsultanto vardas pavardė arba identifikacinis kodas |

- **Dokumentų saugojimas ir bendrinimas:**

Rekomenduojama centralizuotai kaupti dokumentus ir juos naudoti Microsoft SharePoint. Atvejų analizės, dažniausiai užduodami klausimai, taip pat ir kiti kiti mokymo šaltiniais turi būti laikomi vienoje, visai komandai pasiekiamoje, vietoje.

DUK duomenų bazei naudoti Microsoft Exel, o Atvejų analizei Microsoft Forms arba Exel.

**Informacijos fiksavimas:**

Komandos aptarimų metu svarbu:

1. aptarti kuriuos klausimus įvesti ir kokiais netipiniais atvejais papildyti žinių banką.
2. Priskirti kiekvieną atvejį ar klausimą konkrečioms kategorijoms pagal temas ar problemos tipą, kad ateityje būtų lengviau naudojantis duomenų baze ieškoti panašių atvejų.
3. Pridėti raktažodžius, kurie atspindėtų kiekvieno atvejo esmę. Tokiu būdu bus galima greitai surasti atvejus, susijusius su konkrečiais klausimais tiek kaupiamojoje duomenų bazėje tiek įvykusiuose pokalbiuose.
4. Svarbu suplanuoti periodinį DUK peržiūrėjimą informacijai atnaujinti.

- **Paieškos funkcija:**

Šie įrankiai suteikia galimybę lengvai ieškoti turinio pagal raktažodžius ar temas - tai ypač naudinga, kai norima greitai rasti panašų atvejį arba konkretų atsakymą.

**Pastaba.** Klientų aptarnavimo sistemoje numatytas poreikis vidinei konsultantų erdvei, kuri būtų skirta Žinių ir informacijos mainams, dokumentų talpinimui, redagavimui, pildymui (DUK ir vidinio konsultantų žinių banko kaupimui, netipinių užklausų kaupimas, instrukcijų, taisyklių, mokymų ir kt. informacijos greitai peržiūrai), jei įsigyta sistema šią funkciją turės.

Informacijos dubliuoti nereikėtų ir svarbu skirti tinkamą prioritetą klientų aptarnavimo sistemoje esančioje erdvėje.

- **Svetainės turinio pildymas ir atnaujinimas:**

Kadangi svetainėje yra numatyta dalintis nuorodomis į kitus aktualius šaltinius, rekomenduojama periodiškai (bent kas ketvirtį) peržiūrėti informacijos aktualumą ir ar nuorodos yra veikiančios bei vis dar aktualios.

Vykdant DUK peržiūras aktualu komandoje įsivertinti, kurie klausimai yra aktualiausi visuomenei ir jų pagrindu rengti straipsnius, interviu, video medžiagą ir kitais formatais rengti patarimus šiomis temomis ir informuoti tikslinę auditoriją svetainėje ir atsakymais bei patarimais dalintis socialiniuose tinkluose.



## Literatūra:

1. Aleliūnaitė R., Lapinskas E. (2014). Karjeros konsultavimas. Vilnius, 211 p. ISBN ISBN 978-609-8150-03-2
2. Ballout H. (2009). Career commitment and career success: moderating of Self-efficacy. *Career Development International*, 14(7), 655-670.
3. Baleišienė E. (2010). Karjeros konsultantų kvalifikacijos atitikimas klientų poreikiams ir lūkesčiams. Magistro darbas. VDU, 2010, 83 p. Nuoroda: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/9fbbd9c7-9526-4545-a085-1e990a87ce4f/content>
4. Bimrose J., Barnes S. A., & Hughes D. (2008). Adult career progression advancement: A five year study of the effectiveness of guidance. Coventry: Warwick Institute for Employment Research and the Department for Innovation, Universities and Skills
5. Brown, C., Yates, J. (2018). Understanding the experience of midlife women taking part in a work-life balance career coaching programme: An interpretative phenomenological analysis. *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, 16(1), pp. 110-125.
6. Doug A. (2023). 120 Mind Blowing AI Tools: Artificial Intelligence Trends. In *E-discovery Today*. Link: <https://ediscoverytoday.com/2023/07/21/120-mind-blowing-ai-tools-artificial-intelligence-trends/>
7. OECD (2004), *Career Guidance and Public Policy: Bridging The Gap*, <https://dx.doi.org/10.1787/9789264105669-en>.
8. OECD (2021), *Career Guidance for Adults in a Changing World of Work*, Getting Skills Right, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9a94bfad-en>.
9. OECD (2022), "What constitutes effective career guidance for mid-career adults?", in *Strengthening Career Guidance for Mid-Career Adults in Australia*, OECD Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/bc5ee9f1-en>
10. OECD (2022), *Strengthening Career Guidance for Mid-Career Adults in Australia*, Getting Skills Right, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/e08803ce-en>.
11. Pakalniškienė V. (2012). Tyrimo ir įvertinimo priemonių patikimumo ir validumo nustatymas. Metodinė priemonė
- 12.
13. Percy, Ch. (2022). The demand for adult career guidance in England: Market sizing against a typology of needs. London, 2022. Link: <https://www.gatsby.org.uk/uploads/education/the-demand-for-adult-career-guidance-in-england-market-sizing-against-a-typology-of-needs-executive-summary1.pdf>
14. Percy, Ch. (2022). Typology data pack. London, 2022. Link: <https://www.gatsby.org.uk/uploads/education/careers/typology-of-career-guidance-needs-data-pack-1.pdf>
15. Saks, A.M. (2006). Multiple predictors and criteria of job success. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 400-415.
16. Smith, A. C. (2009). Exploring Career Options and Possibilities Later in Life: Adult (Age 50-75) Career Development Survey. Doctoral dissertation. Link: <https://repository.lib.ncsu.edu/server/api/core/bitstreams/795ccee-09af-4a3c-8b25-9dcbc9ab41a8/content>

17. Tarptautinės testų komisijos pareiškimas dėl testų ir kitų vertinimo instrumentų naudojimo mokslinio tyrimo tikslais, 2014.
18. Testų naudojimo reglamentas (2014), Lietuvos psichologų sąjunga
19. Yates, J. (2020). Career Coaching. In: Passmore, J. (Ed.). *The Coaches's Handbook: The Complete Practitioner Guide for Professional Coaches* (pp. 280-290). Abingdon, UK: Routledge. ISBN 97803674546199.
20. Westman S., Kauttonen J., Klemetti A., Korhonen N., Manninen M., Mononen A., Niittymäki S., Paananen H. (2021). Artificial Intelligence for Career Guidance – Current Requirements and Prospects for the Future, *IAFOR Journal of Education*. [Nuoroda: [https://www.researchgate.net/publication/354171816\\_Artificial\\_Intelligence\\_for\\_Career\\_Guidance\\_-\\_Current\\_Requirements\\_and\\_Prospects\\_for\\_the\\_Future](https://www.researchgate.net/publication/354171816_Artificial_Intelligence_for_Career_Guidance_-_Current_Requirements_and_Prospects_for_the_Future) ]
21. [www.kursuok.lt](http://www.kursuok.lt) klientų aptarnavimo standartas

#### Nuorodos į tinklapius:

22. <https://osp.stat.gov.lt/lietuvos-gyventojai-2020/gyventoju-migracija/tarptautine-migracija>
23. <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=bef79ca3-d1d0-4488-9848-3173b0cf2d5d#/>
24. [https://migracija.lrv.lt/uploads/migracija/documents/files/Pagrindiniai%20migracijos%20rodikliai\\_2022%20II%20ketv.pdf](https://migracija.lrv.lt/uploads/migracija/documents/files/Pagrindiniai%20migracijos%20rodikliai_2022%20II%20ketv.pdf)
25. <https://uzt.lt/naujienos/8/ar-lietuviai-besimokanti-tauta:349>
26. <https://www.kaunas.mvb.lt/tyrimas-rodo-kad-reiksmingai-gereja-lietuvos-gyventoju-skaitmeninis-rastingumas>, <https://lnb.lt/naujienos/5059-naujausias-tyrimas-rodo-viesosios-bibliotekos-gerina-lankytoju-gyvenimo-kokybe>
27. <https://osp.stat.gov.lt/skaitmenine-ekonomika-ir-visuomene-lietuvoje-2023/skaitmenine-visuomene-ir-verslas/gyvenimas-internete>