



Kariérové poradenstvo

Príručka pre tvorcov koncepcií



Kariérové poradenstvo

Príručka pre tvorcov koncepcií



ORGANIZÁCIA PRE HOSPODÁRSKU SPOLUPRÁCU A ROZVOJ
EURÓPSKA KOMISIA

Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj

Podľa článku 1 konvencie podpísanej v Paríži 14. decembra 1960, ktorá vstúpila do platnosti 30. septembra 1961, Organizácia pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD) rozvíja koncepcie zamerané:

- na dosiahnutie najvyššieho udržateľného hospodárskeho rastu a zamestnanosti a zvyšovanie životnej úrovne v členských krajinách, pri zachovaní finančnej stability, a tým prispieva k rozvoju svetovej ekonomiky;
- na pomoc k zdravému hospodárskemu rozvoju v členských krajinách a ostatných krajinách pri procese ekonomického rozvoja; a
- na pomoc k rozvoju svetového obchodu na multilaterálnej, nediskriminačnej báze v súlade s medzinárodnými záväzkami.

Originálnymi členskými krajinami OECD sú Rakúsko, Belgicko, Kanada, Dánsko, Francúzsko, Nemecko, Grécko, Island, Írsko, Taliansko, Luxembursko, Holandsko, Nórsko, Portugalsko, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Turecko, Veľká Británia a Spojené štáty americké. Následne sa stali členmi: Japonsko (28 apríl 1964), Fínsko (28 január 1969), Austrália (7. jún 1971), Nový Zéland (29. máj 1973), Mexiko (18. máj 1994), Česká republika (21. december 1995) a Slovenská republika (14. december 1996). Európska komisia sa zúčastňuje na aktivitách OECD (článok 13 konvencie OECD).

Európska komisia

Európska komisia je výkonným orgánom Európskej únie zodpovedným za implementáciu a riadenie politiky EÚ. Pracuje v úzkom partnerstve s ostatnými európskymi inštitúciami a s vládami 25 členských štátov, jej úloha zahŕňa prípravu návrhov novej legislatívy a stráženie európskych dohôd aby bolo zabezpečená korektná aplikácia európskej legislatívy. Administratívna štruktúra Komisie odráža rozsah jej zodpovedností v rámci Európskej únie. Generálne riaditeľstvo pre vzdelávanie a kultúru je jedným z 36 generálnych riaditeľstiev a špecializovaných služieb.

Tu uvedené názory vyjadrujú výlučne stanovisko autorov a nemusia byť zhodné s oficiálnym postojom Európskej komisie, OECD alebo vlád ich členských krajín.

Originálne publikované OECD v anglickom a francúzskom jazyku pod názvom:

anglicky: Career Guidance: A Handbook for Policy Makers

francúzsky: L'orientation professionnelle: Guide pratique pour les décideurs

© 2004 OECD/ European Communities

Všetky práva vyhradené.

© 2005 Slovenská akademická asociácia pre medzinárodnú spoluprácu -
Euroguidance centrum pre slovenskú edíciu.

Publikované na základe dohody s OECD, Paríž pre Úrad vlády Slovenskej republiky.

Za kvalitu slovenského prekladu a jeho zhodu s originálnym textom zodpovedá

Slovenská akademická asociácia pre medzinárodnú spoluprácu – Euroguidance centrum.

Predslov

Táto publikácia vychádza z kľúčových štúdií národných koncepcií pre kariérové poradenstvo, ktoré v rozpätí rokov 2001 – 2003 vypracovali OECD a Európska komisia. Do štúdie OECD sa zapojila Austrália, Rakúsko, Kanada, Česká republika, Dánsko, Fínsko, Nemecko, Írsko, Kórea, Luxembursko, Holandsko, Nórsko, Španielsko a Veľká Británia. Európske centrum na rozvoj odborného vzdelávania a prípravy zozbieralo pre Európsku komisiu informácie z Belgicka, Francúzska, Grécka, Islandu, Talianska, Portugalska a Švédska, kým Európsky vzdelávací fond zhromaždil informácie z Bulharska, Cypru, Estónska, Maďarska, Lotyšska, Litvy, Malty, Poľska, Rumunska, Slovenska a Slovinska. V roku 2003 spracovala Svetová banka štúdiu o situácii v Čile, na Filipínach, v Poľsku, Rumunsku, Rusku, Južnej Afrike a Turecku. Prehľad z každej krajiny sa sústredil na zhodnotenie toho, ako organizácia, riadenie a spôsob poskytovania služieb kariérového poradenstva prispievajú k zavádzaniu celoživotného vzdelávania a aktívnej politiky trhu práce.

OECD a Európska komisia pri plánovaní svojich štúdií navzájom spolupracovali, použili spoločnú metódu prieskumu (pôvodne navrhnutú pre 14 krajín zúčastňujúcich sa na štúdiu OECD a použitú tiež ako základ pre štúdiu Svetovej banky), na štúdiách pracovali tí istí odborníci a členovia kontrolných tímov a obe organizácie si spoločne dali vypracovať expertízy hodnotiace kľúčové oblasti. Výsledkom spolupráce sú jedinečné informácie o národných prístupoch k službám kariérového poradenstva. Zo štúdií vyplynulo niekoľko spoločných záverov o nedostatkoch v národných službách kariérového poradenstva, ale tiež mnoho príkladov úspešných postupov v praxi v jednotlivých krajinách. Aj napriek tomu existujú veľké rozdiely medzi tým, ako sú tieto služby organizované a poskytované a niektorými hlavnými cieľmi štátnej politiky. Prístup k službám býva obmedzený, predovšetkým pre dospelých ľudí. Často sa nedarí rozvinúť u klientov zručnosti pre riadenie vlastnej kariéry, poskytované služby sa zameriavajú skôr na prijímanie okamžitých rozhodnutí. Odborná príprava a systém kvalifikácie pre poskytovateľov týchto služieb sú často nedostatočné a neprimerané. Slabá je aj koordinácia činností medzi ministerstvami a ostatnými zainteresovanými stranami. Údajová základňa nie je postačujúca na to, aby tvorcovia koncepcií mohli tieto služby náležite usmerňovať, keďže nemajú dostatočné informácie o nákladoch, prínosoch, typoch klientov či užívateľov služieb. Pri poskytovaní služieb sa nedostatočným spôsobom využívajú IKT a iné cenovo efektívne pomôcky na flexibilné pokrytie potrieb klienta.

Táto príručka poskytuje tvorcom koncepcií jasný a praktický nástroj pre vysporiadanie sa s týmito problémami. Pokrýva hlavné domény koncepcií, ktoré vstupujú do vytvárania komplexného rámca pre systémy celoživotného poradenstva: naplnenie potrieb kariérového poradenstva mladých ľudí a dospelých, rozširovanie prístupu ku kariérovému poradenstvu, zlepšovanie kariérových informácií, personálne zabezpečenie a financovanie služieb kariérového poradenstva a skvalitňovanie strategického vedenia. Publikácia v rámci každej z týchto oblastí:

- ✓ vytyčuje kľúčové výzvy, pred ktorými tvorcovia koncepcií stoja v snahe zlepšiť služby kariérového poradenstva,
- ✓ poskytuje úspešné modely z praxe a príklady efektívnych riešení problémov na základe výskumu v 36 krajinách OECD a Európskej únie,
- ✓ vymenováva otázky, ktoré si tvorcovia koncepcií sami musia zodpovedať pri hľadaní riešení a
- ✓ poskytuje praktické alternatívy pre zlepšenie politiky kariérového poradenstva.

Materiál na publikovanie pripravil profesor Ronald Sultana z Maltskej univerzity a profesor Tony Watts z Národného inštitútu Spojeného kráľovstva pre kariérové vzdelávanie a poradenstvo. Obaja sa tiež značnou mierou podieľali na vypracovaní štúdií OECD a Európskej komisie. V rámci OECD dohliadal na prípravu publikácie Richard Sweet a v rámci Európskej komisie Generálne riaditeľstvo pre vzdelávanie a kultúru. Vydanie spadá pod Generálneho tajomníka OECD a Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre vzdelávanie a kultúru.

Obsah

Zhrnutie	5
1.Úvod.....	9
Prvá sekcia: Zlepšovanie kariérového poradenstva pre mladých ľudí	
2. Kariérové vzdelávanie a poradenstvo na školách	12
3. Kariérové poradenstvo pre mladých ľudí ohrozených školskou neúspešnosťou	17
4. Kariérové služby v terciárnom vzdelávaní.....	20
Druhá sekcia: Zlepšovanie kariérového poradenstva pre dospelých	
5. Kariérové poradenstvo pre nezamestnaných dospelých	23
6. Kariérové poradenstvo pre zamestnaných dospelých	28
7. Kariérové poradenstvo pre starších.....	32
Tretia sekcia: Zlepšovanie prístupu ku kariérovému poradenstvu	
8. Rozširovanie prístupu ku kariérovému poradenstvu.....	34
9. Kariérové poradenstvo pre znevýhodnené skupiny	37
Štvrtá sekcia: Zlepšovanie systémov podporujúcich kariérne poradenstvo	
10. Zvyšovanie kvality kariérových informácií	40
11. Odborná príprava a kvalifikácia.....	44
12. Financovanie služieb kariérového poradenstva	48
13. Koordinácia a strategické vedenie	51
14. Zabezpečovanie kvality kariérového poradenstva	55
15. Hodnotenie efektivity kariérového poradenstva	59
Záver	
16. Základné prvky systému celoživotného kariérového poradenstva.....	63
Prílohy	
1. On-line zdroje pre tvorcov koncepcií kariérového poradenstva	65
2. Spoločné ciele a princípy poskytovania celoživotného kariérového poradenstva.....	67
3. Všeobecné kritéria pre hodnotenie kvality kariérového poradenstva	71
4. Kľúčové charakteristiky systému celoživotného kariérového poradenstva.....	73

ZHRNUTIE

Význam správne pripravovaných a organizovaných služieb kariérového poradenstva stále narastá. Krajiny OECD a Európskej únie zavádzajú stratégie celoživotného vzdelávania a presadzujú politiku, ktorá má podporiť rozvoj zamestnateľnosti občanov. Pre úspešné implementovanie týchto stratégií a koncepcií sa ľudia musia naučiť, ako riadiť vlastné vzdelávanie a pracovnú dráhu. Je potrebné, aby mali všetci občania prístup k najkvalitnejším informáciám a poradenstvu ohľadom vzdelania, odbornej prípravy a práce. Rozdiel medzi spôsobom, akým sa poskytujú služby kariérového poradenstva, a cieľmi štátnej politiky je však často veľký. Táto príručka má preto za cieľ pomôcť tvorcom koncepcií z krajín OECD a Európskej únie vypracovať účinné koncepcie kariérového poradenstva, a to v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti. Vypracovala ju Európska komisia a OECD ako odpoveď na prebiehajúce zmeny v politike vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti. V Európe sa tieto zmeny odrážajú v cieľoch Lisabonskej stratégie (2000), ktoré chcú do roku 2010 vytvoriť z Európy najkonkurencieschopnejšiu ekonomiku a spoločnosť na svete založenú na vedomostiach, vyznačujúcu sa sociálnou kohéziou. Príručka vychádza z medzinárodných štúdií koncepcií kariérového poradenstva, ktoré vypracovali OECD, Európske centrum na rozvoj odborného vzdelávania, Európsky vzdelávací fond a Svetová banka. Jasne a zrozumiteľne vytyčuje pre tvorcov koncepcií v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti:

- kroky potrebné na zosúladenie služieb kariérového poradenstva s cieľmi štátnej politiky;
- otázky, ktoré si musia sami zodpovedať v súvislosti s nevyhnutnými krokmi do budúcnosti;
- možnosti, ktoré sa im otvárajú pri poskytovaní kariérového poradenstva v rámci celoživotného vzdelávania a aktívnej zamestnateľnosti a
- niekoľko príkladov účinných riešení z krajín OECD a Európskej únie.

Príručka sa venuje štyrom širokým témam: Zlepšovaniu kariérového poradenstva pre mladých ľudí, Zlepšovaniu kariérového poradenstva pre dospelých, Zlepšovaniu dostupnosti kariérového poradenstva a Zlepšovaniu podporných systémov kariérového poradenstva.

Zlepšovanie kariérového poradenstva pre mladých ľudí

Zlepšenie kariérového poradenstva pre mladých ľudí si vyžaduje riešiť problémy v povinnej školskej dochádzke, stredoškolskom vzdelávaní, terciárnom vzdelávaní a problémy rizikových skupín mladých ľudí. Potrebné je doriešiť medzery v dostupnosti služieb a zlepšiť ich charakter, úroveň a kvalitu. Najväčšou výzvou na školách je nájsť dostatočné ľudské a finančné zdroje vhodného charakteru, a to ako v rámci školy, tak aj v rámci okolitej komunity, zabezpečiť, aby sa tieto zdroje využili na kariérové poradenstvo a čo najlepšie sa s nimi nakladalo. Nedostatky v dostupnosti služieb sú zreteľné predovšetkým na základných školách a v odbornom vzdelávaní na stredných školách. Koncepcia by sa mala zamerať na formálne posilnenie spolupráce medzi všetkými zainteresovanými stranami, na zacielenie náplne prípravy k voľbe povolania na získavanie zručností pre riadenie vlastnej kariéry u študentov a na zlepšenie mechanizmov zodpovednosti.

Značné percento mladých ľudí opúšťa školy predčasne bez získania kvalifikácie. Potrebujú programy na komunálnej úrovni, ktoré im pomôžu prejsť do sveta práce a znovu ich zapoja do procesu ďalšieho vzdelávania, ktorého súčasťou musí byť kariérové poradenstvo. To musí byť tiež posilnené v rámci programov na školách, ktorých cieľom je predchádzať predčasnému ukončeniu školskej dochádzky.

Vo všeobecnosti nie je poskytovanie kariérového poradenstva pre študentov v rámci terciárneho vzdelávania dostatočné, a to aj napriek značným nákladom ako pre študentov, tak aj pre daňových poplatníkov. Je potrebné rozšíriť škálu služieb kariérového poradenstva poskytovaných v rámci terciárneho vzdelávania a posilniť politické nástroje, ktoré to zaručujú. Tvorcovia koncepcií majú možnosť presnejšie vyšpecifikovať ciele služieb kariérového poradenstva pre terciárne poradenstvo a výraznejšie prepojiť verejné financovanie terciárneho vzdelávania s úrovňou a kvalitou poskytovaných služieb.

Zlepšovanie kariérového poradenstva pre dospelých

Heterogénne zloženie dospeljej populácie predstavuje pre tvorcov koncepcií, ktorí sa snažia skvalitniť kariérové poradenstvo, široký rad problémov a výziev. Zamestnaní dospelí ľudia majú zriedkavo ľahký prístup k službám, iba málo zamestnávateľov sa stará o potreby rozvíjania profesijnej dráhy svojich zamestnancov, platené služby, ktoré si ľudia môžu súkromne obstarat', sú veľmi obmedzené; zamestnávatelia a odborové zväzy doteraz preukázali len oklieštený záujem o poskytovanie kariérového poradenstva, hoci v princípe často uznávajú potrebu rozvoja pracovnej sily za účelom zvýšenia konkurencie schopnosti a rovnosti. Napriek všetkým týmto problémom, vytváranie nových partnerstiev medzi organizáciami zamestnávateľov, vzdelávacími inštitúciami, verejnými službami zamestnanosti a ostatnými relevantnými organizáciami môže viesť k zabezpečeniu poskytovania kariérového poradenstva na pracovisku a pre pracovné sily. Kariérové poradenstvo by malo byť neodlučiteľnou súčasťou vzdelávacích programov pre dospelých.

Kariérové poradenstvo sa považuje za kľúčový prvok pri predchádzaní nárastu nezamestnanosti, a to hlavne dlhodobej nezamestnanosti. Vo väčšine krajín pri tom zohrávajú kľúčovú úlohu verejné služby zamestnanosti (VSZ). Kariérové poradenstvo v rámci VSZ však nie je plne rozvinuté. Pevnejšia spolupráca medzi VSZ a súkromnými službami, či kariérovým poradenstvom poskytovaným na komunitnej báze, ako aj s miestnymi vzdelávacími a školiacimi inštitúciami môže pomôcť nezamestnaným prekonať prechod do zamestnania a opätovne vstúpiť do vzdelávacieho procesu.

Starnúca populácia a problémy spojené s financovaním dôchodkov si v mnohých krajinách vyžadujú ako neskorší odchod do dôchodku, tak aj flexibilnejší prechod do dôchodku. Dodnes sa tvorcom koncepcií len pomaly darí zmobilizovať služby kariérového poradenstva podporujúce aktívne starnutie. Zamestnávatelia a zástupcovia zamestnancov môžu propagovať a podnikať iniciatívy v poskytovaní poradenstva v treťom veku, a to s využitím verejných a súkromných partnerstiev.

Zlepšovanie dostupnosti kariérového poradenstva

Dopyt po službách kariérového poradenstva prevyšuje ponuku. Veľký potenciál pre rozširovanie dostupnosti sa črtá vo využívaní flexibilnejších metód poskytovania služieb, vrátane využitia IKT a telefonických poradenských liniek. Ak majú mať všetci občania prístup ku

kariérovému poradenstvu, často vzniká potreba zacieliť služby poradenstva na ohrozené skupiny. Ich aktívne zapojenie do prípravy, plánovania, realizácie a monitorovania koncepcií kariérového poradenstva vo veľkej miere skvalitňuje rozvoj služieb zodpovedajúcich ich potrebám.

Neustálou výzvou je tiež zvyšovanie kvality a využiteľnosti informačných materiálov využívaných v kariérovom poradenstve, ktoré majú podporiť celkový prístup k službám. Pri poskytovaní a zdieľaní kariérových informácií často chýba spolupráca medzi jednotlivými ministerstvami, inštitúciami a medzi národnými a regionálnymi samosprávami. Materiály vypracované súkromným sektorom nepodliehajú žiadnym dohodnutým štandardom. Dôležitým východiskom pre vytvorenie koherentnej koncepcie a stratégie poskytovania kvalitných kariérových informácií občanom je národné, regionálne a miestne mapovanie kariérových informácií poskytovaných prostredníctvom rôznych médií (ako noviny a televízia) rôznym cieľovými skupinám (mladí ľudia, zamestnaní, nezamestnaní).

Zlepšovania podporných systémov kariérového poradenstva

Ako v rámci štátov, tak aj medzi jednotlivými krajinami sa spozorovali výrazné rozdiely v kvalite a typoch kariérového poradenstva poskytovaného občanom, ktoré sú výsledkom značných rozdielov v odbornej príprave poradcov. Dĺžka základnej prípravy sa pohybuje v rozpätí od troch týždňov do piatich rokov. Vlády často nerobia nič pre to, aby definovali obsah a proces základnej odbornej prípravy kariérových poradcov a aby prepojili obsah prípravy so želanými výsledkami a cieľmi štátnej politiky v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnateľnosti. Na preklenutie takto vzniknutej medzery sú potrebné silnejšie podnety zo strany ministerstiev.

Vo väčšine krajín existuje pravidelné a systematické hodnotenie kvality poskytovaného kariérového poradenstva len vo veľmi malej miere. Nie sú vypracované štandardy pre poskytovanie služieb, alebo sú dostupné len pre niektoré sektory, nie však pre všetky. Rámce kvality, ak sú vypracované, sú skôr dobrovoľné ako povinné a majú usmerňujúcu funkciu. Užívatelia služieb kariérového poradenstva zohrávajú kľúčovú úlohu pri navrhovaní a hodnotení služieb.

Údajová základňa pre tvorbu koncepcií poskytovania služieb kariérového poradenstva je nedostatočná. V súčasnosti iba niekoľko vlád disponuje údajmi, ktoré poskytujú celkový obraz o spôsoboch poskytovania kariérového poradenstva, alebo o ich účinnosti, čo do naplňania cieľov štátnej politiky. Iba málo vlád dokáže presne vyčíslit', koľko verejných financií sa vynakladá na služby kariérového poradenstva a akým spôsobom sa využívajú. Informácie o súkromných investíciách a výdavkoch v tejto oblasti nie sú dostupné. Spolupráca zainteresovaných strán (ako klienti, štátna správa, sociálni partneri a poradcovia) na národnej úrovni napomôže určeniu relevantných a použiteľných údajov a postupov hodnotenia vstupov, procesov, výstupov a výsledkov poskytovania kariérového poradenstva.

Vo väčšine krajín sa ciele kariérového poradenstva iba slabo odrážajú v štátnej politike pre vzdelávanie, odbornú prípravu a zamestnanosť, čo nie je prekvapujúcim faktom vzhľadom na nedostatočnú údajovú základňu. Okrem toho, poskytovanie poradenstva predstavuje často zmes nesúrodých podsystemov v rámci vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnanosti, súkromných a verejných sektorov, z ktorých má každý svoju vlastnú históriu, opodstatnenie a hnacie sily, nejde teda o jednotný a celistvý súbor opatrení. Dôležitým krokom, ktorý môžu vlády podniknúť na podporu konkrétneho zamerania a vypracovania štátnych programov a na posilnenie tvorby koncepcií, je vytvorenie národných fór pre rozvoj koncepcií poradenstva

a poradenských systémov, do ktorých je zapojená vláda a predstavitelia najdôležitejších zainteresovaných strán, ako sú zamestnávateľia a odborové zväzy.

Väčšinu nákladov na poskytovanie služieb kariérového poradenstva znášajú daňovní poplatníci. Rozširovanie rozsahu, dostupnosti a rôznorodosti služieb, ktoré si vyžadujú perspektívy celoživotného vzdelávania, signalizuje nové finančné nároky a záväzky zo strany vlád v oblasti, ktorá priťahuje iba nepatrné individuálne a súkromné investície. Nároky na verejné zdroje sa dajú zmierniť, ak sa podarí stimulovať viac súkromných investícií.

1 ÚVOD

Kontext a účel príručky

Táto príručka je spoločnou publikáciou OECD a Európskej komisie¹. Napísaná bola ako pomôcka pre tvorcov koncepcií v členských krajinách obidvoch organizácií s cieľom využívať kariérové poradenstvo ako nástroj štátnej politiky a pomôcť vytváraniu, sformulovaniu a šíreniu účinných koncepcií kariérového poradenstva v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti. V európskom kontexte predstavuje príručka reakciu na prebiehajúce zmeny v koncepciách pre vzdelávanie, odbornú prípravu a zamestnanosť, ktoré vyplynuli z cieľov Lisabonskej stratégie (2000), ktoré si stanovili vytvoriť z Európy do roku 2010 najkonkurencieschopnejšiu ekonomiku a spoločnosť na svete založenú na vzdelaní a vyznačujúce sa sociálnou kohéziou. Pri vytváraní tejto politickej stratégie sa kariérové poradenstvo dostalo do stredu záujmu: vníma sa ako kľúčový element koncepcií celoživotného vzdelávania, aktívnej zamestnanosti, sociálnej rovnosti a stratégií pre dosiahnutie lisabonských cieľov.

Tvorba politických koncepcií pre vzdelávanie a odbornú prípravu v rámci Európskej únie spadá pod jednotlivé členské štáty v spolupráci s Generálnym riaditeľstvom Európskej komisie pre vzdelávanie a kultúru, prostredníctvom Pracovného programu 2010 pre vzdelávanie a odbornú prípravu. Vzhľadom na dôležitosť kariérového poradenstva pre koncepcie vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti zriadila Komisia v decembri 2002 skupinu expertov pre celoživotné poradenstvo, na ktorej činnosti sa podieľa aj OECD. Táto príručka je iniciatívou tejto skupiny expertov.

Obsah príručky odráža zistenia nedávnych medzinárodných štúdií týkajúcich sa národných koncepcií kariérového poradenstva. V roku 2001 začala OECD prácu na medzinárodnej štúdiu, ktorej účelom bolo preskúmať, ako organizácia, riadenie a poskytovanie kariérového poradenstva pomáha krajinám pri dosahovaní niektorých kľúčových cieľov štátnej politiky, a to predovšetkým tých cieľov, ktoré vyplývajú z koncepcií celoživotného vzdelávania a aktívnej zamestnanosti. Štúdiu zahŕňala 14 krajín, z ktorých desať bolo členmi Európskej únie, a na jej vypracovaní sa úzko podieľala Európska komisia. Štúdiu OECD následne rozšírila Európska komisia a Svetová banka o ďalších 19 krajín Európy. Výsledky štúdií sa nachádzajú v publikáciách OECD (2004), Sultana (2004) a Watts a Fretwell (2004).

Účelom príručky je:

- Poskytnúť ľahko dostupné odporúčania, ktoré umožnia tvorcom koncepcií v Európe a mimo nej pohotovo identifikovať aspekty koncepcie, ktoré by mali byť zohľadnené pri prijímaní rozhodnutí týkajúcich sa poskytovania poradenstva pre jednotlivé cieľové skupiny v rámci celoživotného vzdelávania;
- Poskytnúť príklady koncepcií ako zdroj informácií pre túto prácu; a
- Identifikovať zodpovedajúce metódy hodnotenia koncepcií a ich implementácie.

¹ Príručka je publikáciou OECD a zároveň pracovným dokumentom pre pracovníkov Európskej komisie.

Materiály pre príručku pripravil profesor Ronald Sultana (Euro-mediteránne stredisko pre výskum výchovy a vzdelávania, Maltská univerzita) a profesor Tony Watts (Národný inštitút pre kariérové vzdelávanie a poradenstvo, Veľká Británia), za pomoci pracovníkov Generálneho riaditeľstva Európskej komisie pre vzdelávanie a kultúru a Richarda Sweeta, OECD. Autori by sa radi poďakovali členom skupiny expertov Európskej komisie pre celoživotné poradenstvo za ich užitočné rady a podporu, ako aj jednotlivcom, ktorí pripomenovali pracovné verzie jednotlivých častí.

Používanie príručky

Hlavná časť príručky je rozdelená na 14 koncepčných okruhov, ktoré sú zatriedené do štyroch častí: Zlepšovanie kariérového poradenstva pre mladých ľudí; Zlepšovanie kariérového poradenstva pre dospelých ľudí; Zlepšovanie dostupnosti kariérového poradenstva; Zlepšovanie koncepcií a systémov kariérového poradenstva. Pri každom zo štrnástich koncepčných okruhov poskytuje príručka:

- Kľúčové problémy alebo otázky, ktoré treba zohľadňovať (napríklad obmedzená dostupnosť služieb; nedostatočné údaje o nákladoch);
- Súbor otázok, ktoré musia tvorcovia koncepcií zodpovedať pri týchto problémoch (napríklad: Ktoré skupiny nemajú prístup k službám? Aké sú náklady na služby kariérového poradenstva?);
- Niektoré možnosti, ktoré tvorcovia koncepcií môžu prijať pre zlepšenie svojich koncepcií (napríklad stanovenie cieľov v rámci zabezpečovania rovnosti; zhodnotenie prínosov vzhľadom na náklady). Relevantnosť každej z možností bude, samozrejme, závisieť od krajiny a od miery rozvoja národných služieb kariérového poradenstva;
- Niekoľko príkladov účinných postupov, ktoré vyplynuli zo štúdií OECD a Európskej komisie.

Príručka končí prehľadom niekoľkých kľúčových znakov, ktoré by mali tvorcovia koncepcií zohľadňovať pri navrhovaní a zavádzaní systémov celoživotného poradenstva. Obsahuje tiež niekoľko technických príloh k samotnému obsahu knihy.

Čo je kariérové poradenstvo?

Príručka prevzala definíciu kariérového poradenstva, ktorá bola použitá v posledných štúdiách OECD, Európskej komisie a Svetovej banky:

Kariérové poradenstvo predstavuje služby a aktivity zamerané na pomoc jednotlivcom každého veku a v ktorejkoľvek fáze ich života pri voľbe vzdelávania, odbornej prípravy a povolania a pri riadení svojej kariéry. Tieto služby sa môžu vykonávať na školách, inštitúciách poskytujúcich odbornú prípravu, univerzitách a vysokých školách, vo verejných službách zamestnanosti, na pracoviskách, v treťom sektore alebo na komunálnej úrovni a v súkromnom sektore. Môžu sa vykonávať individuálne alebo skupinovo, osobne alebo dištančnou formou (vrátane telefonického poradenstva a služieb na internetových stránkach). Služby zahŕňajú poskytovanie kariérových informácií (v tlačenej, elektronickej alebo inej forme), hodnotiace a samohodnotiace nástroje, poradenské rozhovory, programy kariérového vzdelávania (zamerané na podporu rozvoja vedomia seba samého, vnímania možností a zručností pre riadenie kariéry), skúšobné programy (prehľad možností pred voľbou), programy pre vyhľadávanie práce, služby pre tranzitné obdobia.

POUŽITÁ LITERATÚRA

OECD (2004), *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*, Paris.

Sultana, R.G. (2004), *Guidance Policies in the Knowledge Economy. Trends, Challenges and Responses Across Europe. A Cedefop Synthesis Report*, Cedefop Panorama series No. 85, Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg.

Watts, A.G. and D. H. Fretwell (2004), *Public Policies for Career Development. Case Studies and Emerging Issues for Designing Career Information and Guidance Systems in Developing and Transition Economies*, The World Bank, Washington.

KARIÉROVÉ VZDELÁVANIE A PORADENSTVO NA ŠKOLÁCH

Koncepčné otázky

V povinnej školskej dochádzke

- Základy zručností riadenia vlastnej profesijnej dráhy (ako napríklad rozhodovanie sa, uvedomenie si svojich možností, sebadôvera) sa formujú v ranom veku. Kariérové vzdelávanie a poradenstvo na základných školách je však obmedzené alebo vôbec nejestvuje a na priblíženie sveta práce sa vyvíja len málo systematického úsilia.
- Je potrebné zaistiť hladký prechod mladých ľudí zo základnej školy do prvých ročníkov stredných škôl, pretože rozhodnutie, ktoré v tejto fáze urobia, bude mať zásadný vplyv na ich neskoršie vzdelávanie a možnosti pracovného uplatnenia. Kariérové poradenstvo by malo byť súčasťou celého procesu a pomôcť žiakom pri plynulom prechode.
- Kariérové vzdelávanie sa v čoraz väčšej miere dostáva do učebných osnov prvých ročníkov stredných škôl, buď ako samostatný predmet, alebo v rámci iného predmetu. Spôsoby jeho zahrnutia do osnov sa však značne líšia, občas sa zdá, že ide skôr o vyhovievanie organizačným potrebám škôl, ako o rozvíjanie zručností študentov v oblasti ich budúcej kariéry. Kariérové vzdelávanie je často len slabo prepojené so širšími osnovami školy.
- Na druhom stupni základných škôl sa kariérové poradenstvo často zameriava na kľúčové rozhodnutia študentov (výber predmetov, ukončenie povinnej školskej dochádzky, prechod na stredné školy, alebo prechod do zamestnania). Študenti, pre ktorých sa zvyčajne odporúčajú osobné pohovory, však často nie sú vyberaní na základe vopred definovaných kritérií (napríklad nízka zrelosť pre voľbu povolania, pripravenosť prijímať rozhodnutia).

Na stredných školách

- Často sa predpokladá, že študenti stredných škôl už spravili svoje konkrétne rozhodnutie ohľadom vzdelávania a svojho budúceho povolania a nepotrebujú už ďalšiu pomoc. Tento predpoklad je častý predovšetkým v prípade stredných odborných škôl a učilíšť. V mnohých krajinách sa týmto študentom dostáva viditeľne menej kariérového poradenstva ako študentom, ktorí sa rozhodli pre vzdelanie všeobecného zamerania. Iba v malej miere sa pri tom zohľadňuje narastajúca flexibilita odborných vzdelávacích programov stredných škôl, či väčšia škála možností pracovného uplatnenia, ktorá vyplýva zo širšie koncipovaného odborného vzdelania a prípravy.
- V rámci všeobecného vzdelávania sa poradcovia často zameriavajú na prípravu študentov na voľbu terciárneho vzdelávania a s tým súvisiace prijímacie pohovory. Následkom toho sa môže stať, že tí, ktorí sa nerozhodnú pokračovať v terciárnom vzdelávaní, dostanú len malú pomoc. Výsledkom je tiež skutočnosť, že sa pri jednotlivých výberoch terciárneho vzdelania iba v malej miere prihliada na ich dôsledky pri uplatňovaní sa na trhu práce.

Problémy týkajúce sa všetkých úrovní vzdelávania

- Ľudia zabezpečujúci kariérové vzdelávanie a poradenstvo na školách často nemajú špecializovanú odbornú prípravu.

- Ľudia zabezpečujúci kariérové vzdelávanie a poradenstvo na školách často nie sú odborníci na kariérové poradenstvo. Rolu poradcu mnohokrát spájajú s inými rolami: vyučovaním ďalších predmetov, poskytovaním poradenstva pri osobnostných a študijných problémoch.
- Počet ľudí zamestnaných na poskytovanie kariérového vzdelávania a poradenstva na školách je často nepostačujúci pre pokrytie potrieb študentov.
- Služby sa často poskytujú individuálne, osobne. Znižuje sa tým kapacita poradenských služieb vyhovieť potrebám všetkých študentov.
- Poradcovia často nemajú podmienky a vybavenie, ktoré potrebujú pre náležité vykonávanie svojej práce: osobitné priestory na rozhovory so študentmi, knižnicu s aktuálnymi kariérovými informáciami, počítač, prístup k telefónu, administratívnu pomoc.
- Mnohé služby kariérového poradenstva majú slabé prepojenie so svetom práce:
 - Vyučujúci majú málo informácií o trhu práce a o požiadavkách na jednotlivé druhy zamestnaní,
 - Slabé kontakty s verejnými službami zamestnanosti,
 - Študenti majú malé alebo žiadne možnosti získať pracovné skúsenosti,
 - Školy iba zriedkavo pozývajú zamestnávateľov, aby sa rozprávali so študentami,
 - Rodičia sú len v malej miere zapojení do programov kariérového vzdelávania na školách,
 - Nekonajú sa veľtrhy kariéry, na ktorých skupiny zamestnávateľov poskytujú informácie študentom.
- Kariérové vzdelávanie a poradenstvo sa často pokladajú za výhradnú zodpovednosť odborných poradcov, nie za spoločnú zodpovednosť celého učiteľského zboru.
- Iba málo poradenských služieb presadzuje štruktúrovaný prístup zameraný na rozvíjanie podnikateľského ducha a podnikateľských zručností študentov. Prevláda tendencia zameriavať poradenstvo viac na oblasť plateného zamestnania, než na samozamestnanie, živnosť.
- Služby kariérového poradenstva na školách často nepodliehajú auditu a užívatelia nemajú veľa možností naznačiť svoju nespokojnosť alebo spokojnosť s poskytovanými službami. Nezhromažďujú sa údaje o spokojnosti študentov, učiteľov, rodičov alebo zamestnávateľov s týmito službami.

Otázky, na ktoré by sa mali koncepcie zamerať

- Ako skoro sa má v povinnej školskej dochádzke začať s kariérovým vzdelávaním? Na prvom stupni základnej školy? Na druhom? Malo by sa v nej pokračovať aj neskôr? Do konca povinnej školskej dochádzky, alebo až do konca strednej školy? Vyskytujú sa konkrétne problémy pri poskytovaní potrebnej pomoci *všetkým* študentom? Akým spôsobom môžu koncepcie zabezpečiť, aby sa tieto problémy prekonali? Ako môžu koncepcie zaistiť, že v krajinách s oddeleným vzdelávaním odborného a všeobecného

zamerania študenti všetkých zameraní budú mať prístup ku kariérovému vzdelávaniu podľa svojej potreby?

- Malo by byť kariérové vzdelávanie osobitým predmetom v učebných osnovách, alebo by malo byť integrované spolu s inými predmetmi? Aké sú dôsledky oboch možností na kvalitu programu a na potrebné zdroje? Ak pôjde o osobitný predmet, je potrebné vytvoriť jeho prepojenie s ostatnými predmetmi? Ak nepôjde o osobitný predmet, akým spôsobom je potrebné koordinovať jeho vyučovanie? Aké by mali byť jeho ciele? Aký by mal byť jeho obsah? Kto by ho mal vyučovať a akú odbornú prípravu na to bude potrebovať?
- V rámci celkového programu kariérového vzdelávania na škole, v akom pomere by mali byť hodiny kariérového vzdelávania, osobné rozhovory a príležitosti priblížiť a vyskúšať si svet práce? Kto by mal absolvovať osobné rozhovory a kedy by sa mali vykonávať?
- Aké prípadné osobitné opatrenia je potrebné urobiť na pomoc znevýhodneným študentom a študentom, ktorí majú potenciál predčasne alebo bez získania kvalifikácie zanechať školskú dochádzku?
- Aké by malo byť zloženie vyučujúcich pre poskytnutie komplexného programu kariérového vzdelávania? Kto by mal koordinovať celkový program kariérového vzdelávania na každej škole? Aký má byť pomer medzi vyučujúcimi so špeciálnou odbornou prípravou, ktorí sa kariérovému vzdelávaniu venujú iba čiastočne, a špecialistami na kariérové poradenstvo na plný úväzok? Malo by mať kariérové poradenstvo v rámci školy osobitnú úlohu, alebo by malo byť skombinované s inými funkciami, ako napríklad osobnostným poradenstvom? Aká externá pomoc je potrebná: zo strany verejných služieb zamestnanosti, od členov komunity, od zamestnávateľov, od bývalých žiakov? Aké programy odbornej prípravy si vyžadujú títo externisti? Je potrebné uzatvoriť osobitné dohody na národnej, regionálnej alebo miestnej úrovni na podporu externých zložiek?
- Aké osobitné zdroje si každá škola vyžaduje na pokrytie programov výchovy k povolaniu a ich úspešnú realizáciu (osobitné priestory, kariérové informácie, čas vyučujúcich, IKT)?
- V prípadoch decentralizovaného financovania školstva, aké politické opatrenia sú potrebné na to, aby všetci študenti dostali adekvátne kariérové vzdelanie a poradenstvo, aby boli programy výchovy jednotnej kvality na všetkých školách a vo všetkých regiónoch a aby sa vyčlenili dostatočné zdroje pre kariérové vzdelávanie a poradenstvo?
- Akým spôsobom by sa mali monitorovať a hodnotiť programy kariérového vzdelávania na školách? Aký typ údajov zbieraných na centrálnej alebo národnej úrovni by pomohol pri tvorbe koncepcií?

Niekoľko koncepčných možností

- Vykonajte prieskum programov kariérového vzdelávania a poradenstva na školách na národnej úrovni, ktorých cieľom bude identifikovať medzery v ich poskytovaní a úroveň a typ materiálnych, ľudských a finančných zdrojov, ktoré sú využívané na tieto účely.
- Zaveďte národné, regionálne a miestne konzultácie s riaditeľmi škôl, zamestnávateľmi, rodičmi a študentmi ohľadom potreby kariérového vzdelávania a poradenstva na školách. Pri týchto konzultáciách sa zamerajte na preskúmanie stanovísk a názorov týkajúcich sa žiadanej miery poskytovania služieb, spôsobu, ktorým by mali byť nároky študentov zdefinované a implementované a spôsobu zaistenia jednotného prístupu a kvality.

- Preskúmajte spokojnosť študentov s programami kariérového vzdelávania a poradenstva. Pri analýze výsledkov prieskumu dbajte na to, aby bola miera spokojnosti skúmaná ako funkcia takých faktorov ako je pohlavie, ročník a zameranie vzdelávania.
- Pravidelne konzultujte so zamestnávateľmi a inštitúciami trhu práce na národnej, regionálnej a rezortnej úrovni, aby tak bol vývoj na trhu práce zapracovaný do programov kariérového vzdelávania na školách.
- Preskúmajte využitie a spokojnosť študentov s informačnými materiálmi, ktoré sa na školách používajú. Výsledky prieskumu by mali slúžiť na vylepšenie kvality predmetných materiálov.
- Tam, kde sa vyskytujú medzery v poskytovaní poradenstva, vypracujte a zhodnoťte pilotné programy ako podklad pre širšie národné programy. Tam, kde osobnostné kariérové poradenstvo nezabezpečujú špecialisti na túto oblasť (ale napríklad učitelia na čiastkový úväzok, alebo všeobecní školskí poradcovia alebo psychológovia v rámci osobnostného poradenstva), vypracujte a zhodnoťte pilotné programy, v ktorých služby zabezpečia pracovníci odborne vyškolení na oblasť kariérového poradenstva.
- Vypracujte usmernenia pre priestory a zdroje potrebné pre efektívne poskytovanie programov kariérového vzdelávania a poradenstva na školách.
- Zriadte národnú organizáciu založenú na partnerstve školských úradov a zamestnávateľov, ktorá bude podporovať zavádzanie školských programov pre získavanie pracovných skúseností, zabezpečovať podporu zo strany zamestnávateľov pri poskytovaní priestoru na získavanie pracovných skúseností, vydávať a monitorovať usmernenia pre školy a zamestnávateľov a zabezpečovať kvalitu programov.
- Na národnej úrovni preskúmajte potreby počiatočnej odbornej prípravy a doškolenia pracovníkov zabezpečujúcich na školách kariérové vzdelávanie a poradenstvo.
- Vypracujte národné usmernenia pre výsledky, ktoré by mali programy kariérového vzdelávania a poradenstva na školách priniesť. Na základe týchto očakávaných výsledkov monitorujte kvalitu a účinnosť programov na školách. Postarajte sa o to, aby rodičia a zamestnávatelia boli informovaní o výsledkoch hodnotenia programov na základe stanovených kritérií.
- Pravidelne vykonávajte prieskum umiestnenia študentov na trhu práce alebo v ďalšom vzdelávaní. Zabezpečte, aby školy dostávali informácie nielen o súhrnných národných výsledkoch, ale aj o vlastných študentoch.

Príklady efektívnych postupov

- *Školy zamerané na poradenstvo pre základné a stredné školy:* V Kanade (Quebec) sa podporujú školy v tom, aby vypracovali koncepciu tzv. škôl zameraných na poradenstvo (*l'école orientante*). V školskom procese bolo plánovanie osobnostného a kariérového rozvoja definované ako jedna z piatich širokých oblastí vzdelávania. Cieľom je poskytnúť študentom pomoc pri budovaní vlastnej identity na základnej škole a poradenstvo pri plánovaní kariéry počas strednej školy. Proces je prepojený so snahou, aby študenti pochopili užitočnosť svojho štúdia (jazyky, matematika, vedné odbory a podobne) a dôvod, prečo sa dané predmety učia. Kvôli zavádzaniu tejto koncepcie sa zvyšuje počet kvalifikovaných poradcov. Okrem toho sa podporuje aktívna spolupráca všetkých zainteresovaných strán, v prvom rade podporovaním diskusií a spolupráce učiteľov a poradcov, tiež vytváraním partnerstiev

s rodičmi a komunitou. Školy majú v rámci širokých základných parametrov značnú flexibilitu pri určovaní, čo vlastne poradensky orientovaná škola znamená.

- *Systémy využívajúce portfóliá:* Niektoré krajiny vyvinuli stratégie zamerané na integráciu vedomostí, zručností a postojov týkajúcich sa práce, ktoré študenti získali od rôznych učiteľov. S tým je spojené používanie portfóliá, do ktorého si študenti zaznamenávajú vedomosti a skúsenosti spojené s profesijnou dráhou. Takéto portfólio sa nazýva „pas pre budúce povolanie“ (Rakúsko), „denník vzdelávania“ (Dánsko), „kľúč pre voľbu povolania“ (Nemecko). Portfólio pomáha študentom riadiť vlastné vzdelávanie a pochopiť ich prepojenie s budúcimi kariérovými plánmi.
- *Premostenie so svetom práce:* Je možné organizovať rozmanité „pracovné skúsenosti“, „stáže“, „skúšobnú prax“, „exkurzie na pracoviská“, ktoré pomôžu študentom získať vhľad do sveta práce a zorientovať sa pri výbere povolania. V Nemecku sú exkurzie do podnikov a firiem neodlučiteľnou súčasťou kariérového poradenstva a väčšinou zahŕňajú získavanie pracovných skúseností. Firmy oceňujú takúto formu kontaktu so školami. Poznávacia stáž trvá zvyčajne od jedného do troch týždňov. K dispozícii sú materiály pre vyučovanie a informačné materiály, ktoré propagujú poznávacie stáže a tiež prípravu a nadväzujúce aktivity na školách. Z právnych a poisťných dôvodov boli zavedené rozsiahle opatrenia pre ochranu zdravia a bezpečnosť. V niektorých prípadoch je možné absolvovať poznávaciu stáž aj v iných európskych krajinách.
- *Kariérové poradenstvo ako zodpovednosť celého učiteľského zboru v rámci učebných osnov rôznych predmetov:* Vo Fínsku majú učitelia a ďalší partneri v popise práce konkrétne činnosti týkajúce sa poskytovania poradenstva. Zvyšuje sa tak minimálna úroveň poskytovaných služieb a zároveň sa podporuje zodpovednosť školy za kariérové vzdelávanie a poradenstvo.
- *Zabezpečenie spolupráce poradcov a ľudí zo sveta práce:* V niekoľkých krajinách sa podporuje vytváranie partnerstiev škôl pri poskytovaní kariérového poradenstva. Často tieto partnerstvá zahŕňajú prizývanie významných partnerov – ako rodičov, bývalých študentov, zástupcov firiem, odborových zväzov a mimovládnych organizácií, ktorí sa podieľajú na programoch kariérového vzdelávania. V niektorých prípadoch prenášajú školy časť zodpovednosti za kariérové poradenstvo na externých sprostredkovateľov, o ktorých sa predpokladá, že sú lepšie prepojení so svetom práce. Toto externé poskytovanie poradenstva by sa ale malo chápať ako doplnenie, nie náhrada poradenstva na školách. V takýchto prípadoch sa potom vyžaduje formálna dohoda o spolupráci (ako napríklad v nemeckom modeli).

KARIÉROVÉ PORADENSTVO PRE MLADÝCH ĽUDÍ OHROZENÝCH ŠKOLSKOU NEÚSPEŠNOSŤOU

Koncepcné otázky

- V niektorých krajinách sú opatrenia na rýchlu reintegráciu mladých ľudí, ktorí predčasne ukončili školskú dochádzku, len veľmi slabo rozvinuté. Tam, kde existujú služby pre mladých ľudí, ktorí už školu predčasne opustili a tých, ktorí sú týmto rizikom ohrození, často nie je kariérové poradenstvo súčasťou týchto služieb.
- Tvorcovia koncepcií musia zabezpečiť, aby sa kariérové poradenstvo stalo súčasťou komunálne financovaných služieb zameraných na mladých ľudí predčasne opúšťajúcich vzdelávací systém. Služby musia byť koncipované tak, aby sa ich užívatelia mohli identifikovať s poradcami, ktorí s nimi pracujú, a aby sa tam cítili uvoľnene. Ďalšou úlohou je rozvinúť schopnosť komunit s vysokým počtom rizikových mladých ľudí pomáhať tým študentom, ktorí by sa mohli rozhodnúť predčasne opustiť školský systém, ostať na škole, alebo tým, ktorí už zo školy odišli, znovu sa zapojiť do vzdelávacieho procesu.
- Kariérové poradenstvo na školách často nie je súčasťou stratégií prevencie predčasného odchodu zo školy, predovšetkým u mladých ľudí, ktorým hrozí sociálne vylúčenie. Úlohou tvorcov koncepcií je postarať sa o to, aby bolo kariérové poradenstvo zahrnuté do stratégií škôl pre identifikáciu, podchytenie a pomoc mladým ľuďom, ktorí opúšťajú školu predčasne alebo bez kvalifikácie: pomôcť im nájsť význam v zotrvaní na škole, alebo vypracovať stratégie, ktoré im umožnia opätovne sa zapojiť do vzdelávacieho procesu a úspešne dokončiť stredoškolské vzdelanie a odbornú prípravu. Tam, kde takéto programy nejestvujú, sa vynára rozsiahla úloha spolupracovať s pedagógmi pri ich vytváraní.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Tam, kde na školách neexistujú programy na vyhľadávanie mladých ľudí ohrozených predčasným odchodom mimo vzdelávací systém a následné poskytovanie pomoci, aké argumenty môžu tvorcovia koncepcií kariérového poradenstva a poradcovia v praxi použiť pri ich vytváraní? Aké kariérové poradenstvo by sa malo poskytovať mladým ľuďom, ktorí by sa mohli rozhodnúť pre predčasné opustenie školy? Ako by sa malo poskytovať? Malo by sa poskytovať v rámci učebných osnov alebo mimo nich? Mali by ho poskytovať interní alebo externí zamestnanci alebo obe skupiny? Malo by byť jeho súčasťou mimoškolské pokusné pracovné umiestnenie?
- Akú odbornú prípravu a zručnosti by mali mať poradcovia, ktorí pracujú s ohrozenými mladými ľuďmi a ľuďmi, ktorí predčasne zanechali školskú dochádzku? Ovládajú súčasní poradcovi v praxi tieto zručnosti (ako napríklad správne odkázať užívateľov na iné služby, spolupracovať v medzirezortných pracovných skupinách)? V rámci čo najlepšej optimalizácie výkonu všetkých strán, ako by mali poradcovia na školách a iných výchovno-vzdelávacích zariadeniach spolupracovať s pracovníkmi mimo škôl, ako sú sociálni pracovníci pre mládež, sociálni pracovníci všeobecne, komunity a iní?

- Poskytujú komunálne financované služby v rámci širšej škály individuálnej pomoci náležité kariérové poradenstvo pre ľudí, ktorí opustili školu bez získania kvalifikácie?
- Aká forma kariérového poradenstva sa poskytuje v programoch „druhej šance“ určených pre ľudí, ktorí opustili školu bez získania kvalifikácie? Ako je poradenstvo zapracované do takýchto programov? Čo by malo obsahovať? Ako, kým a kedy by sa malo poskytovať?

Niekoľko koncepčných možností

- Pri prideliťvaní zdrojov určených na poradenstvo na školách, určite prioritné postavenie kariérovému poradenstvu pre mladých ľudí, ktorí by mohli školy predčasne opustiť. Spolupracujte s ľuďmi zodpovednými za vzdelávací systém, ako aj s vedením škôl a argumentujte prínosom stratégií včasnej intervencie pri identifikovaní študentov, ktorí by mohli školy predčasne opustiť, a úlohou, ktorú vzdelávacie a kariérové poradenstvo zohráva v týchto stratégiách.
- Zlepšujte kvalitu počiatočnej a následnej odbornej prípravy riaditeľov škôl, učiteľov a poradenského personálu, pričom dbajte na to, aby boli oboznámení so spôsobmi zapracovania kariérového poradenstva do programov na pomoc študentom, ktorým hrozí, že predčasne odídu zo školy.
- Využívajte aktívnu pomoc komunity v teréne (poskytovanú tam, kde sa mladí ľudia zhromažďujú) a pri poskytovaní kariérového poradenstva ohrozeným mladým ľuďom spolupracujte s významnými dospelými osobami, ktoré sú s nimi v každodennom kontakte.
- Zabezpečte, aby odborná príprava kariérových poradcov obsahovala rozvíjanie zručností potrebných pre prácu s ohrozenými mladými ľuďmi a ľuďmi, ktorí opustili školu bez získania kvalifikácie, vrátane zručností pre vytváranie pracovných sietí, spolupráce s významnými dospelými a rôznymi združeniami a práce v tímoch a partnerstvách .
- Zabezpečte, aby mal každý, kto predčasne opustil školu, vypracovaný individuálny akčný plán pre ďalšie vzdelávanie, prácu a ďalšie životné ciele.
- Zabezpečte, aby školy sledovali svojich študentov, ktorí predčasne odišli pred získaním kvalifikácie, a aby im v prípade potreby poskytovali kariérové poradenstvo, podľa možností v období do dvoch rokov od odchodu zo školy.
- Vypracujte stratégie včasnej intervencie, ktoré zapájajú ostatných rodinných príslušníkov, zahŕňajú stretnutia v ich domácnosti a organizovanie pomoci napr. v kluboch pre domáce úlohy.

Príklady efektívnych postupov

- *Poskytovanie integrovaných služieb v Škandinávii:* Najúspešnejšie koncepcie pre pomoc ohrozeným mladým ľuďom a ľuďom, ktorí opustili školu bez získania kvalifikácie, sa dajú nájsť v Škandinávii (hoci časti tohto prístupu sa objavujú aj v iných európskych krajinách). Tieto koncepcie stavajú na individuálnom prístupe, v ktorom je skĺbené osobnostné, výchovné a profesijné poradenstvo spolu so škálou ďalších služieb pre osobnostný rozvoj, vzdelávanie a zamestnanosť: napríklad pomoc pri zdravotných problémoch a pri starostlivosti o domácnosť, kurzy pre získanie základnej gramotnosti, tréning zručností pri hľadaní práce, budovanie sebadôvery, učenie prácou, alebo krátkodobé podporované zamestnanie. Vyžaduje sa pri tom úzka spolupráca medzi pracovníkmi poskytujúcimi kariérové poradenstvo a rôznymi inými pracovníkmi. Pri ľuďoch, ktorí predčasne opustili

školu, sa tieto iniciatívy kombinujú so skorým zásahom/podchytením, vzájomným záväzkom a individuálnym plánom, pričom poradenstvo je najdôležitejším prvkom procesu.

- *Proaktívne samosprávy v Dánsku:* Samosprávam v Dánsku vyplýva zo zákona povinnosť kontaktovať mladých ľudí, ktorí vypadli z procesu formálneho vzdelávania, aspoň dvakrát do roka, kým nedosiahnu 19 rokov. Niektoré samosprávy tento systém predlžujú aj za túto hranicu. V niektorých prípadoch vykonávajú túto prácu školskí poradcovia. Od 18 roku veku majú títo mladí ľudia nárok na podporu v obmedzenej výške, ale len vtedy, ak vypracujú a realizujú akčné plány v rámci konzultácií s poradenskými službami pre mladých. Dôraz sa pri tom kladie na prístup vzájomného záväzku, ktorý im má pomôcť využiť svoje právo dostať vzdelanie a odbornú prípravu.
- *Program Cesta k mladým v Írsku:* Program je zacielený na nezamestnaných mladých ľudí, z ktorých mnohí opustili školu bez získania kvalifikácie. Jednotlivé programy sa vykonávajú v rámci rozmanitých prostredí: v centrách sponzorovaných miestnymi Výbormi pre odborné vzdelávanie (Vocational Education Committees); prostredníctvom komunálnych školiacich seminárov financovaných Agentúrou pre odbornú prípravu a zamestnanosť (FÁS), a v Centrách pre odbornú prípravu migrujúcej populácie (Senior Traveller Training Centres). V rámci programu vedú osobnostné a sociálne problémy a problémy týkajúce sa vzdelávania a povolania často k tomu, že profesijná orientácia a poradenstvo sú dôležitou súčasťou práce ľudí vyučujúcich v programoch. Pre ich odbornú prípravu v oblasti poradenstva sú vypracované pilotné programy. Okrem toho, v každom programe poskytuje poradenské služby kvalifikovaný personál na čiastočný úväzok: vrátane pracovníkov Agentúry pre odbornú prípravu a zamestnanosť.

KARIÉROVÉ SLUŽBY V TERCIÁRNOM VZDELÁVANÍ

Koncepčné otázky

- Študenti v terciárnom vzdelávaní len zriedkavo alebo vôbec nemajú prístup ku kariérovému poradenstvu. Často sú tieto služby obmedzené a študenti pri rozhodovaní sa ohľadom svojho ďalšieho vzdelávania a kariéry nemajú adekvátny prístup k informáciám a službám.
- Nie je dostatok kvalifikovaných pracovníkov na pokrytie potrieb rozvíjania kariéry a poradenstva pre terciárnych študentov.
- Zameranie existujúcich služieb kariérového pradenstva je často veľmi úzke, sústreďuje sa na poradenstvo v osobnostnej a študijnej oblasti. Iba málo pozornosti sa venuje rozvíjaniu kariéry a prijímaniu rozhodnutí, vrátane pomoci študentom rozvíjať zručnosti pre riadenie vlastnej kariéry a podnikanie a zväžiť možnosti samozamestnania.
- Často sa neprihliada na potreby osobitých skupín študentov – vrátane študentov prechádzajúcich do zamestnania, študentov, ktorí zanechávajú štúdium alebo menia jeho zameranie, dospelých študentov, ktorí sa k štúdiu vrátili, študentov diaľkového štúdia a zahraničných študentov.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Malo by sa od inštitúcií pre terciárne vzdelávanie, ktoré sú financované z verejných zdrojov, vyžadovať, aby študentom poskytovali služby kariérového poradenstva? Ak áno, na akej úrovni by mali byť tieto služby špecifikované? Mal by mať každý študent právo na túto úroveň služieb?
- Mala by byť kvalita kariérových služieb a zručnosti a kvalifikácia pracovníkov, ktorí ich poskytujú, súčasťou všeobecného hodnotenia kvality inštitúcií terciárneho vzdelávania?
- Aké hlavné/najdôležitejšie kariérové služby sú potrebné v inštitúciách terciárneho vzdelávania? Aký by mal byť vzťah týchto služieb k úlohám učiteľov a k obsahu študijných programov (predovšetkým tam, kde sa ako súčasť študijných programov vyžaduje rozvoj kariéry a praktické vzdelávanie)?
- Akým spôsobom by malo byť terciárne kariérové poradenstvo prepojené s externým kariérovým poradenstvom a službami zamestnanosti, ako aj so zamestnávateľmi, aby sa tým zabezpečili náležité informačné a poradenské kariérové služby s aktuálnymi informáciami o trhu práce?
- Akým spôsobom by malo byť kariérové poradenstvo a rozvoj profesijnej dráhy bližšie zapracované do vzdelávacích programov v rámci fakúlt a katedier?
- Akým spôsobom by sa mali podporovať kurzy riadenia vlastnej kariéry a rozvoja kariéry v rámci učebných osnov, a akým spôsobom by sa mali vypracovať systémy špecializácií a vedenia portfólií?

- Aké údaje o výsledkoch by sa mali zhromažďovať (napríklad zamestnanie sa absolventov, percento študentov, ktorí neukončia vzdelávanie, a ich následné smerovanie, ročné náklady na študentov, ktorí neukončia svoje vzdelávanie)? Akým spôsobom sa dajú tieto informácie následne použiť pre skvalitnenie kariérových služieb pre aktuálne študujúcich a zlepšiť rozhodnutia o výbere kurzov u budúcich študentov?
- Akým spôsobom by sa do rozvoja a poskytovania efektívnejších kariérových služieb mali zapojiť študenti, zamestnávateľia a ostatné zainteresované strany?
- Vzhľadom na vysokú mieru autonómnosti, ktorá sektoru terciárneho vzdelávania tradične patrí, aké koncepčné nástroje a podnety je možné použiť na stimuláciu a ovplyvňovanie rozvoja kariérových služieb v terciárnom vzdelávaní?
- Akým spôsobom sa zohľadňujú a pokrývajú potreby rôznych cieľových skupín v rámci terciárneho vzdelávania (napríklad dospelí študenti, osoby s postihnutím, osoby s obmedzenými finančnými prostriedkami, zahraniční študenti, študenti nezvládajúci študijný program)?

Niekoľko koncepčných možností

- Vykonajte národný prieskum kariérových služieb v terciárnom vzdelávaní a výsledky distribuujte a zverejňujte v médiách.
- V rámci prieskumu vypracujte dotazník týkajúci sa týchto služieb, ktorý by sa dal využívať ako pri vykonávaní národných, tak aj medzinárodných auditov. Zistite názory súčasných aj bývalých študentov a ostatných zainteresovaných strán, ako sú zamestnávateľia, pracovníci fakúlt, rodinní príslušníci. Pri administrácii a vyhodnocovaní tohto dotazníka sa zamerajte na špecifické skupiny študentov, ako sú dospelí študenti, študenti v procese prechodu na trh práce, zahraniční študenti, znevýhodnení a študenti so zdravotným postihnutím.
- Zanalyzujte kvalifikáciu pracovníkov poskytujúcich kariérové služby v terciárnom vzdelávaní a navrhňte a realizujte potrebné zmeny v ich prvotnej a priebežnej odbornej príprave a príprave na riadenie služieb.
- Prepojte služby kariérového poradenstva v terciárnom vzdelávaní s národnými prostriedkami financovania terciárneho vzdelávania: napríklad tak, že budú začlenené do výkonových cieľov, strategického plánovania alebo indikátorov kvality.
- Zabezpečte, aby sa zhromažďovali primerané údaje o uplatnení na trhu práce, ako aj údaje o študijných výsledkoch absolventov terciárneho vzdelávania (napríklad sektor a typ ich následného zamestnania, príjmy, miera nezamestnanosti, pokračovanie v ďalšom štúdiu). Zhromaždené údaje zverejňujte súčasťným a perspektívnym študentom, zamestnávateľom, riadiacim pracovníkom a akademickému personálu inštitúcií terciárneho vzdelávania.
- Zistite, aké je percento študentov na jednotlivých inštitúciách terciárneho vzdelávania, ktorí neukončili štúdium, aké sú skutočné náklady spojené s týmito študentmi, aký je pomer nákladov a prínosov pri poskytovaní kariérového poradenstva pred započatím štúdia a počas štúdia.
- Vytvorte národnú sieť medzi službami kariérového poradenstva v terciárnom vzdelávaní a ostatnými poskytovateľmi a zúčastnenými stranami kariérového poradenstva, predovšetkým so službami vychádzajúcimi z potrieb trhu práce, aby mali študenti o trhu práce adekvátne informácie.

- Podporujte rôznorodý prístup k poskytovaniu týchto služieb zohľadňujúci potreby jednotlivých cieľových skupín a podľa toho zaciľte aj financovanie.
- Zabezpečte finančné prostriedky pre rozbehnutie inovačných projektov a rozvoj služieb kariérového poradenstva v terciárnom vzdelávaní.

Príklady efektívnych postupov

- *Centrum kariérového poradenstva (The Careers Advisory Service) na Trinity College v Dubline* (<http://www.tcd.ie/Careers/>) poskytuje širokú paletu služieb pre študentov, absolventov, akademických pracovníkov a zamestnávateľov. Okrem osobnostného poradenstva, majú študenti prístup ku komplexnej knižnici s kariérovými informáciami, ako aj k on-line materiálom, ktoré sú dostupné v areáli školy aj mimo neho.
- Centrum organizuje dni kariéry, ktoré študentom sprostredkujú kontakt so zamestnávateľmi pre prípadné zamestnanie po absolvovaní štúdia. Študenti majú týmto spôsobom prístup k voľným miestam, dni kariéry pomáhajú pri dohadovaní stáží, pracovných pobytov a trvalého zamestnania. Počas roka sa pravidelne otvárajú semináre pre získavanie zručností pri hľadaní práce, využívajúce napríklad aj cvičné pohovory prostredníctvom videa. Študenti majú prístup k psychologickým testom, ktoré im pomáhajú pri rozhodovaní sa o budúcej kariére. V rámci skvalitnenia prípravy na zamestnanie sa po absolvovaní štúdia Centrum zabezpečuje študentom stretnutia a rozhovory s bývalými absolventmi školy. Na niekoľkých katedrách univerzity sa realizuje program osobnostného rozvoja, ktorého cieľom je pomôcť študentom rozvíjať zručnosti využiteľné pri hľadaní, získaní a udržaní si zamestnania.
- Absolventi Trinity College môžu využiť služby osobnostného poradenstva (za poplatok pre zamestnaných absolventov) ako pomoc pri hľadaní pracovného umiestnenia a využívať knižnicu s kariérovými informáciami. Zamestnávatelia majú prístup k študentom pri hľadaní zamestnancov a môžu voľné miesta avizovať v centre a na jeho internetovej stránke. Centrum disponuje celým radom adresárov firiem, od zamestnávateľov sa pravidelne zisťujú informácie o požiadavkách, ktoré kladú na absolventov, a od absolventov sa po šiestich mesiacoch od skončenia štúdia zisťujú informácie o ich pracovnom uplatnení.
- Na každej fakulte alebo katedre je určený akademický pracovník zodpovedný za kontakt s Centrom kariérového poradenstva. Centrum aktívne spolupracuje s pedagógmi, aby sa tak zabezpečilo, že študentov odkazujú na zodpovedajúce služby centra. Akademickí pracovníci sa úzko zapájajú do programov osobnostného rozvoja študentov, ktoré tvoria formálnu časť akademických študijných osnov.

KARIÉROVÉ PORADENSTVO PRE NEZAMESTNANÝCH DOSPELÝCH

Koncepcné otázky

- Naliehavé potreby mnohých ľudí, ktorí si hľadajú prácu, si vyžadujú komplexné kariérové poradenstvo, umožňujúce prístup k širokej škále služieb, ktoré pomáhajú zvýšiť ich zamestnateľnosť. Okrem neustálej pomoci pri hľadaní práce a pracovného miesta zahŕňajú aj odbornú prípravu, preškolenie, rekvalifikáciu a získanie pracovnej skúsenosti. Kľúčovou výzvou je zabezpečiť, aby takéto podporné služby dostali.
- Prevencia nezamestnanosti, predovšetkým dlhodobej, prevencia pred nesúlalom schopností, zručností s požiadavkami trhu práce, podpora regionálnej pracovnej mobility a rozvoj zručností pre zamestnateľnosť sú kľúčovou zložkou národných, európskych a medzinárodných stratégií zamestnanosti. Verejné služby zamestnanosti (VSZ) majú vo väčšine krajín medzi takýmito stratégiami vedúcu úlohu. Doposiaľ sú však služby kariérového poradenstva v rámci VSZ rozvinuté nedostatočne a nie sú systematicky prepojené s realizáciou daných cieľov.
- V rámci väčšiny VSZ musia poskytovatelia kariérového poradenstva pre nezamestnaných na seba zobrať často aj ďalšie úlohy: napríklad kontrolu nároku na príspevky, poskytovanie informácií a pracovné umiestňovanie. Tým sa znižuje priorita, ktorú môžu priradiť kariérovému poradenstvu. Môže to viesť aj ku konfliktom záujmov medzi protichodnými prioritami a cieľmi: pracovným umiestnením na jednej strane a kariérovým poradenstvom na strane druhej.
- Pracovníci VSZ v oblasti kariérového poradenstva majú vo väčšine prípadov nedostatočnú špeciálnu odbornú prípravu. Cieľom ich odbornej prípravy býva častejšie rozvoj organizačných a administratívnych zručností ako rozvoj kompetencií pre kariérové poradenstvo.
- Jednotlivé skupiny nezamestnaných majú pomerne rozdielne charakteristiky a problémy (napríklad starší pracovníci, ženy, ktoré sa do práce vracajú po období starostlivosti o dieťa, národnostné menšiny a ľudia so zdravotným postihnutím). Kariérové poradenstvo, ktoré majú k dispozícii, však často nezodpovedá ich osobitým potrebám.
- Kariérové poradenstvo pôsobiace v rámci určitej komunity má k potrebám občanov veľakrát bližšie, a preto býva efektívnejšie pri oslovovaní vybraných cieľových skupín dospelých. Strategickou otázkou v prípade takýchto komunitných služieb je to, do akej miery podporovať ich financovanie z vonkajších zdrojov (outsourcing) a súčasne zaručiť kvalitu ich poskytovania v súlade s prijatými národnými štandardmi a cieľmi.
- Pri poskytovaní služieb kariérového poradenstva nezamestnaným dospelým je napriek významnému pokroku v modernizácii VSZ v mnohých krajinách stále neuspokojivá miera využívania finančne efektívnejších metód, ako sú aktívne vyhľadávanie tých, ktorí potrebujú pomoc, relevantnými odborníkmi, poskytovanie integrovaných služieb (one-stop shop), samoobslužné metódy, IKT, či poskytovanie služieb rozličnej intenzity, ktoré odráža rôznu úroveň potreby.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Do akej miery hrá kariérové poradenstvo poskytované v rámci VSZ aktívnu úlohu v zvyšovaní zamestnateľnosti, pracovnej flexibility a redukcii úrovne dlhodobej nezamestnanosti? Má kariérové poradenstvo poskytované v rámci VSZ kapacitu a flexibilitu na to, aby oslovilo a motivovalo nezamestnaných jednotlivcov opätovne sa zapojiť do vzdelávania a práce? Do akej miery je kariérové poradenstvo poskytované v rámci VSZ schopné aktívne vyhľadávať geograficky a ekonomicky znevýhodnené skupiny? Sú potrebné nejaké iné služby, podobné kariérovému poradenstvu?
- Do akej miery funguje spolupráca VSZ v rámci vlastnej siete a partnerstvo s relevantnými inštitúciami z oblasti poradenstva, aby tak bolo možné rozšíriť paletu služieb pre nezamestnaných a umožniť decentralizované poskytovanie kariérového poradenstva?
- Ako vnímajú cieľové skupiny nezamestnaných kariérové poradenstvo, ktoré im je poskytované v rámci VSZ a inými organizáciami?
- Do akej miery sú používatelia VSZ a služieb iných organizácií, ktoré poskytujú kariérové poradenstvo nezamestnaným, zapojení do navrhovania a hodnotenia služieb, ktoré sú im poskytované?
- Aké sú osobité potreby rôznych skupín nezamestnaných dospelých v spojitosti s kariérovým poradenstvom? Do akej miery korešponduje aktuálne poskytovanie služieb s týmito potrebami? Ako môžu byť tieto služby organizované tak, aby uspokojovali natoľko širokú škálu potrieb efektívnejšie?
- Je kariérové poradenstvo integrálnou súčasťou aktivačných opatrení navrhnutých na zvýšenie možností a kompetencií nezamestnaných ľudí, ktorým hrozí sociálne vylúčenie?
- Ako môžu súkromné, ziskové a komunitárne služby kariérového poradenstva, resp. služby poskytované sociálnymi partnermi a inštitúciami tretieho sektora dopĺňať tie, ktoré poskytujú VSZ?
- Ako možno udržať štandardnú úroveň služieb kariérového poradenstva tam, kde ich nezamestnaným poskytuje veľa rôznych organizácií (vláda, tretí sektor, súkromný sektor)?
- Ako môžu verejné služby zamestnanosti pomôcť nezamestnaným dospelým rýchlo sa vrátiť do práce, no súčasne pokryť ich dlhodobé potreby súvisiace s vývinom ich kariéry?
- Ako môžu verejné služby zamestnanosti podporiť potreby celoživotného vzdelávania nezamestnaných dospelých?
- Majú VSZ vedúce postavenie na trhu internetových služieb zamestnanosti, vrátane informačných kariérových služieb?
- Ako možno využiť IKT na zlepšenie finančnej efektivity poskytovania služieb a na podporu samoobslužného prístupu k informáciám? Aké druhy pomoci si žiadajú jednotlivé typy užívateľov informačných systémov?
- Ako môžu verejné služby zamestnanosti garantovať kvalitu, obsah a relevantnosť kariérových informácií, ktoré v rámci svojich služieb poskytujú?
- Ako je ľudom hľadajúcim prácu prezentovaná európska a medzinárodná dimenzia pracovného trhu?

Niekoľko koncepčných možností

- Preskúmajte aktuálne národné a medzinárodné politiky, stratégie a smernice zamestnanosti. Zvážte, kde je najvhodnejšie miesto kariérového poradenstva medzi navrhnutými opatreniami na aktiváciu zamestnanosti a prevenciu nezamestnanosti.
- Poskytovaním komplexných služieb kariérového poradenstva zabezpečte, aby boli uspokojované naliehavé potreby ľudí hľadajúcich prácu tak, aby mali prístup k práci či iným opatreniam na podporu ich zamestnateľnosti alebo príležitostiam vzdelávania, ako sú odborná príprava a preškolenie, ktoré budú v prípade potreby kombinované s pokračujúcou pomocou pri hľadaní práce.
- Vypracujte stratégiu kooperatívnych vzťahov medzi VSZ, inštitúciami odborného vzdelávania a prípravy, komunitnými, súkromnými agentúrami kariérového poradenstva a tretím sektorom, aby boli nezamestnaným poskytované adekvátne služby kariérového poradenstva.
- Zabezpečte, aby VSZ pre potreby služieb kariérového poradenstva zamestnávali odborne vyškolených pracovníkov, a aby mali dobre rozvinutú stratégiu ďalšieho vzdelávania tých, ktorí boli v tejto oblasti zamestnaní bez špeciálnych odborných kompetencií. Udržiavajte vedomosti a zručnosti pracovníkov kariérového poradenstva v súlade s rýchle sa meniacim trhom práce.
- Zaručte posúdenie služieb kariérového poradenstva pre nezamestnaných rovnocennými odbornými partnermi a výsledky široko publikujte.
- Preskúmajte existujúce poskytovanie služieb kariérového poradenstva pre nezamestnaných a ako kritérium pritom použite dokument *Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance* (1998).
- Navrhňte stratégie na aktívne zapojenie ohrozených skupín do navrhovania, plánovania, implementácie a monitorovania koncepcií a služieb kariérového poradenstva.
- Vytvorte a aktualizujte systémy údajov o miestnom trhu práce a uistite sa, že ich poskytovatelia kariérových služieb pre nezamestnaných používajú.
- Zvážte oddelenie úloh kariérového poradenstva od ostatných úloh, ktoré pracovníci VSZ vykonávajú.
- Ak sa rozhodnete pre zachovanie ich poskytovania spolu s ostatnými úlohami, zabezpečte, aby bola kariérovému poradenstvu venovaná osobitá pozornosť.
- Podporujte komunitné a súkromné ziskové služby kariérového poradenstva: napríklad outsourcingom alebo zadávaním objednávok práce na zmluvnom základe.
- Určte kritériá kvality pre služby kariérového poradenstva zamerané na nezamestnaných dospelých.
- Vytvorte mechanizmy spätnej väzby používateľov, na základe ktorých bude možné zaručiť, že potreby kariérového poradenstva nezamestnaných dospelých sú satureované.
- Zabezpečte, aby v inštitúciách odborného vzdelávania a prípravy, ktoré sú financované z verejných zdrojov, bolo kariérové poradenstvo integrálnou súčasťou vzdelávacích programov pre dospelých.

Príklady efektívnych postupov

- **Uspokojovanie diferencovaných potrieb nezamestnaných dospelých prostredníctvom viacúrovňových, diferencovaných služieb:** Takéto diferencované služby môžu uvoľniť čas a zdroje na poradenstvo. Vo verejných službách zamestnanosti v Rakúsku, a do určitej miery aj vo Fínsku, Nemecku, Holandsku, Portugalsku a Veľkej Británii, možno rozlíšiť tri úrovne služieb:
 - Na prvej úrovni majú ľudia samoobslužným spôsobom prístup k tlačným, audiovizuálnym alebo elektronickým informáciám bez toho, aby potrebovali asistenciu pracovníkov.
 - Druhá úroveň pozostáva z relatívne stručného osobného rozhovoru.
 - Tretia úroveň služieb predstavuje odborné poradenstvo pre tých, ktorí ho podľa názoru poradcov potrebujú a / alebo, ktorí sami majú pocit, že by im mohlo pomôcť. Môže mať podobu od skupinového poradenstva po hĺbkové osobné interview a môžu k nemu patriť aj kluby práce a stretnutia, ktoré pomáhajú klientom vrátiť sebadôveru a motiváciu a rozvinúť zručnosti uľahčujúce ich zamestnateľnosť.
- **Zlepšenie odbornej prípravy pracovníkov ponúkajúcich kariérové poradenstvo vo verejných službách zamestnanosti:** v Írsku absolvovalo takmer 8 z 10 pracovníkov služieb zamestnanosti, ktorí poskytujú kariérové poradenstvo, nejakú formu odbornej prípravy. Majú možnosť absolvovať univerzitné štúdium popri zamestnaní, ktoré trvá vyše dvanásť mesiacov a je zamerané na poradenstvo pre dospelých, s tým, že majú hradené školné a dostanú platené voľno na štúdium; ukončenie štúdia má priamy vplyv na zvýšenie platu. Cieľom bolo zvýšiť počet pracovníkov s takouto kvalifikáciou.
- **Využitie IKT na rozvoj samoobslužných prístupov k poradenstvu:** V Holandsku bola vytvorená nová webová stránka (<https://www.werk.nl>), ktorá obsahuje diagnostické nástroje (ich základom je sledovanie záujmov), údaje o povolaniach (vrátane trendov na pracovnom trhu a údajov o platoch), informácie o možnostiach vzdelávania a odbornej prípravy a prístup na internetovú verziu databázy voľných pracovných miest. Existujú aj plány na vytvorenie centra pre pomoc klientom, ktoré by bolo dostupné telefonicky, prostredníctvom e-mailu, faxu alebo pošty. V Belgicku (Flámsko), predstavili verejné služby zamestnanosti (VDAB) systém univerzálnych služieb. Je založený na zvýšení používania nástrojov, ktoré umožňujú sebahodnotenie a sebariadenie ľudí, ktorí hľadajú prácu alebo chcú svoje zamestnanie zmeniť. „Mijn VDAB“ je ďalším krokom vo vývoji generácie nástrojov, ktoré podporujú nezávislosť užívateľa a využívanie elektronického portfólia. Spája už existujúce nástroje, ako sú informácie o povolaniach, životopisoch a možnostiach odbornej prípravy, a prináša ich v online podobe, ktorá ľudom umožňuje vytvoriť si vlastný profil a porovnať informácie o sebe s inými súbormi dát. VDAB má aj „clientvolgsysteem“, ktorý umožňuje podrobne sa zaoberať užívateľmi v rôznych etapách ich študijnej alebo profesijnej dráhy. Klienti majú k dispozícii aj príručku na pomoc pri využívaní množstva služieb dostupných na internete.
- **Komunitné poradenské služby:** V Luxembursku sú medzi miestnymi akčnými projektami aj projekty realizované dobrovoľníckymi a neziskovými organizáciami. Patria medzi ne Sieť na podporu plnej zamestnanosti (Réseau Objectif Plein Emploi), program pre ženy, ktoré sú obeťami domáceho násillia (projekt Femmes en Détresse) a miestne a regionálne rozvojové projekty. Odhaduje sa, že v Kanade pôsobí na úrovni komunity viac ako 10 000 organizácií poskytujúcich služby na podporu rozvoja kariéry. Veľa z nich je malých s piatimi

až siedmimi pracovníkmi na plný pracovný úväzok, i keď iné sú omnoho väčšie so 100 až 200 zamestnancami na viacerých pracoviskách. Niektoré z týchto organizácií sa zameriavajú na aktivity súvisiace s rozvojom kariéry, ako sú informačné služby, kariérové poradenstvo a workshopy zamerané na zručnosti týkajúce sa hľadania práce. Iné majú širšiu škálu úloh, vrátane rôznych foriem vzdelávacích programov a komunitnej práce. Niektoré programy, ako sú napríklad programy pre gramotnosť, môžu obsahovať body súvisiace s rozvojom kariéry, ktoré im umožňujú holistickejší prístup k potrebám svojich klientov.

POUŽITÁ LITERATÚRA

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998), Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance, <http://www.eurofond.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

KARIÉROVÉ PORADENSTVO PRE ZAMESTNANÝCH DOSPELÝCH

Koncepčné otázky

- Zamestnaní dospelí potrebujú mať prístup ku kariérovému poradenstvu zameranému na rozvoj kariéry v rámci svojho pracoviska, na rozvoj kariéry mimo neho v podobnej práci, alebo kvôli preškoleniu v nových schopnostiach a zručnostiach, aby mohli prejsť k inému typu práce. Zatiaľ majú zamestnaní dospelí len veľmi obmedzený prístup k službám kariérového poradenstva. Zamestnaní dospelí majú menšiu možnosť dostať sa k službám kariérového poradenstva, ako majú nezamestnaní dospelí. Vo väčšine krajín sú služby pre zamestnaných dospelých rozvinuté nedostatočne vo verejnom, súkromnom i treťom sektore. Na podporu celoživotného učenia a aktívnej politiky zamestnanosti je však potrebná väčšia dostupnosť služieb kariérového poradenstva pre zamestnaných.
- Svojim zamestnancom poskytuje služby kariérového poradenstva len málo podnikov. Existujúce služby sa spravidla týkajú len väčších organizácií. Spravidla sú určené pre manažérskych a kvalifikovaných pracovníkov, nie pre všetkých zamestnancov. A z väčšej časti sa zameriavajú na kariérový rozvoj v danom podniku, kariérovým možnostiam mimo neho je venovaná len malá pozornosť. Veľmi málo zamestnávateľov sa snaží ponúkať služby, ktoré by boli nezávislé od záujmov konkrétneho podniku: napríklad na platenej báze.
- Odborové organizácie prejavili obmedzený záujem o rozvoj služieb kariérového poradenstva pre svojich členov. Tam, kde takéto služby sami ponúkajú, bývajú poskytované nešpecializovanými pracovníkmi a zameriavajú sa viac na prístup k odbornej príprave než na kariérový rozvoj v širšom zmysle.
- Verejné služby zamestnanosti sa zvyknú úzko zameriavať viac na nezamestnaných než na zamestnaných dospelých, ktorí by si želali opäť sa zapojiť do vzdelávania alebo rozvíjať svoju kariéru.
- Tam, kde existujú súkromné služby zamestnanosti, zameriavajú sa na sprostredkovanie zamestnania a vyhľadávanie vhodných zamestnancov pre zamestnávateľov a na hľadanie uplatnenia pre zamestnancov, ktorým hrozí prepustenie. Zopár služieb ponúka osobné kariérové poradenstvo pre vedúcich pracovníkov. Len zriedkavo ponúkajú poradenstvo pre kariérový rozvoj širšej skupine klientov.
- Takmer vo všetkých krajinách je súkromný trh pre kariérové poradenstvo veľmi úzky. To obmedzuje prístup k službám tým zamestnaným dospelým, ktorí by si ich mohli dovoliť zaplatiť.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Do akej miery podporujú štátne politiky rozvoj služieb, ktoré môžu pokryť širokú škálu potrieb zamestnaných dospelých súvisiacich s rozvojom ich kariéry? Aké služby kariérového poradenstva sú dostupné pre zamestnaných dospelých a kto ich poskytuje?
- Ako možno podporiť spoločnosti, firmy, podniky, aby ponúkali svojim zamestnancom kariérové poradenstvo a podporovali ich kariérový rozvoj?

- Ako možno k rozvoju služieb kariérového poradenstva pre zamestnancov povzbudiť malé a stredné podniky?
- Ako môžu spoločnosti, odborové organizácie, profesijné združenia, organizácie zamestnávateľov, vzdelávacie inštitúcie, verejné a súkromné služby zamestnanosti a komunitné organizácie pri poskytovaní kariérového poradenstva dospelým efektívne spolupracovať?
- Ako možno podporiť väčší súkromný trh pre kariérové poradenstvo?

Niekoľko koncepčných možností

- Preskúmajte rezortné, regionálne a miestne dopady národných a medzinárodných koncepcií rozvoja pracovnej sily a celoživotného vzdelávania na kariérové poradenstvo – napríklad dokumentu *Rámec aktivít pre celoživotný rozvoj kompetencií a kvalifikácií* (Framework of actions for the lifelong development of competencies and qualifications, 2002), ktorý bol schválený európskymi sociálnymi partnermi.
- Hľadajte spôsoby ako rozšíriť úlohy VSZ pri poskytovaní kariérového poradenstva zamestnaným dospelým.
- Podporte kariérové poradenstvo na pracoviskách zavedením stimulov: napríklad, umožnite, aby kariérové poradenstvo bolo odpočítateľnou položkou v rámci systému financovania odbornej prípravy prostredníctvom daňových odvodov; alebo navrhňte projekty podnecujúce verejné uznanie podnikov poskytujúcich vzorové programy.
- Povzbudzujte a podporujte partnerstvo medzi zamestnávateľskými organizáciami, inštitúciami odborného vzdelávania a prípravy, VSZ a ďalšími relevantnými organizáciami, aby ste podporili poradenské služby na pracoviskách, predovšetkým v menších podnikoch.
- Poskytnite podporu a pomoc profesijným zoskupeniam a odborovým organizáciám, aby svojim členom poskytovali kvalitné služby kariérového poradenstva.
- Zabezpečte, aby koncepcie pre celoživotnú odbornú prípravu pracovnej sily kládli dôraz na dôležitosť kariérového poradenstva pre zamestnancov ako spôsobu zaistenia efektívneho investovania do odbornej prípravy.
- Zabezpečte, aby bolo kariérové poradenstvo súčasťou programov odbornej prípravy zamestnancov, financovaných z daňových odvodov na odbornú prípravu.
- Zabezpečte, aby otázky kariérového poradenstva pre zamestnancov boli súčasťou kolektívneho vyjednávania sociálnych partnerov na národnej i rezortnej úrovni.
- Poskytnite dobrý model neštátnemu sektoru tým, že zavediete koncepcie, ktoré podporujú rozvoj kariéry zamestnancov vo verejnom sektore.
- Podporte vytváranie väčšieho súkromného trhu pre kariérové poradenstvo: napríklad prostredníctvom využitia externých dodávateľov služieb a poukážok na služby kariérového poradenstva na podporu súkromných poskytovateľov platených služieb.
- Rozšírte služby, ktoré už existujú v sektore ďalšieho vzdelávania dospelých, pre zamestnaných dospelých.
- Podporte vytváranie národných telefónnych liniek pomoci poskytujúcich informácie a rady v oblasti celoživotného vzdelávania.

- Zvýšte šance na plynulú zamestnanosť dospelých tým, že zahrniete akreditáciu a validáciu predchádzajúcich vzdelávacích programov do služieb kariérového poradenstva.
- Podporte rozvoj kvalitných internetových služieb kariérového poradenstva pre dospelých pracovníkov, aby ste im pomohli v otázkach kariérového rozvoja.
- Zabezpečte, aby bola prezentovaná európska a medzinárodná dimenzia pracovného trhu klientom, ktorí hľadajú prácu, ako aj tým pracovníkom, ktorí chcú v kariére zmenu - aj (v Európe) prostredníctvom EURESu, európskej siete služieb zamestnanosti².
- Zabezpečte, aby bolo kariérové poradenstvo integrálnou súčasťou vzdelávacích programov pre dospelých v inštitúciách odborného vzdelávania a prípravy, ktoré sú financované z verejných zdrojov.

Príklady efektívnych postupov

- *Kariérové poradenstvo vo verejných službách zamestnanosti:* Niektoré VSZ naplňajú poradenské potreby zamestnaných dospelých tým, že poskytujú svoje služby spôsobom, ktorý odbúrava nežiaduce asociácie so stigmou nezamestnanosti a radmi na sociálne dávky. Takým príkladom je Nórsko. Jeho centrá VSZ sú v súčasnosti nanovo navrhované tak, aby boli v budúcnosti vybavené atraktívnym a dostupným moderným zariadením. Služby pre žiadateľov sociálnych dávok fungujú diskkrétne vzadu, oddelene od ostatných priestorov. Súčasťou vybavenia sú tlačené informácie o voľných pracovných miestach, možnosti napísať si na PC žiadosť o prijatie do zamestnania a životopisu, bezplatný telefón na kontaktovanie zamestnávateľov, v prípade potreby je k dispozícii aj nevyhnutná odborná pomoc. Navyše, bolo vytvorené množstvo svojpomocných nástrojov, mnoho z nich internetových. Patria medzi nich: dotazník záujmov; program voľby povolania, ktorý ponúka sebahodnotenie záujmov, pracovných hodnôt a schopností, možnosť priradenia adekvátnej profesie a pomoc pri hľadaní práce; a kariérový vzdelávací program určený najmä absolventom vysokých škôl.
- *Služby kariérového poradenstva v rámci pracoviska:* V Holandsku zriadilo niekoľko veľkých zamestnávateľov mobilitné centrá pre svojich zamestnancov. V týchto centrách sú často pracovníkmi odborníci na rozvoj ľudských zdrojov, ktorým pomáhajú externí konzultanti. Poskytujú ohodnotenie potrieb odbornej prípravy. Centrá sa zaoberajú najmä vnútorným pohybom v rámci spoločnosti, ale môžu tiež umožňovať zamestnancom sledovať príležitosti na vonkajšom trhu práce, v závislosti od toho, či je spoločnosť ochotná to podporovať alebo nie. Vo Veľkej Británii experimentujú niektorí zamestnávatelia s kombináciami telefonických centier, elektronickej pomoci a vyškolených kariérových poradcov zamestnaných spoločnosťou.
- *Vládne stimuly na rozvoj poradenských služieb na pracoviskách:* Kariérové poradenstvo je možné zaradiť medzi odpočítateľné položky z daňových odvodov na financovanie odbornej prípravy. V Holandsku vyvinuli niektoré sektory zamestnanosti svoje vlastné programy odbornej prípravy, financované z daňových odvodov pre odbornú prípravu od zamestnávateľov a zamestnancov. Tie sú dôležité najmä pre malé a stredné podniky, ktoré si sami školenia často nezabezpečujú. Uvedené programy môžu obsahovať prístup k určitému obmedzenému kariérovému poradenstvu špecifickému pre daný sektor. Ďalšou formou vládnej podpory je zavádzanie súťaží o značku kvality. V Holandsku a Veľkej Británii vládou dotovaný program *Investori do ľudí* (Investors in People) prideluje značku kvality

² <http://europa.eu.int/eures/index.jsp>

spoločnostiam, ktoré zaviedli dobré postupy rozvoja ľudských zdrojov. Vo Veľkej Británii možno udeliť akreditáciu organizáciám, ktoré svojim pracovníkom poskytujú informácie, rady a poradenstvo súvisiace so vzdelávaním a prácou. V Holandsku k tomu patrí aj podnecovanie spoločností využívať kariérových poradcov na podporu systémov kontroly ich rozvoja.

- *Služby kariérového poradenstva a odborové organizácie:* odborové organizácie sa môžu pokúsiť dohodnúť so zamestnávateľmi na poskytovaní poradenských služieb v procese kolektívneho vyjednávania. Takisto môžu poradenstvo poskytovať aj oni sami. V Dánsku, Nórsku a Veľkej Británii realizujú niektoré odborové organizácie kurzy na vyškolenie svojich dôverníkov, aby vystupovali v úlohe „veľvyslancov vzdelávania“ alebo „reprezentantov učenia“ a povzbudzovali svojich členov (najmä tých s nízkou alebo žiadnou kvalifikáciou) k získaniu vzdelania a odbornej prípravy. Tento program je vo Veľkej Británii rozšírený a získava silnú podporu tak zo strany vlády, ako aj odborových organizácií (<http://www.learningservices.org.uk/>).
- *Služby kariérového poradenstva a akreditácia predchádzajúceho vzdelania:* Služby kariérového poradenstva sa často angažujú v problematike uznávania predchádzajúceho vzdelania, keďže uľahčuje a pomáha aj ku kariérovému rozvoju aj pracovnej mobility pracovníkov. V Portugalsku sa Národný systém určovania, overovania a certifikácie predchádzajúceho vzdelania (RVCC) realizuje prostredníctvom siete centier. Dospelým, zamestnaným i nezamestnaným, je ponúknutá trojstupňová služba, konkrétne informácie, poradenstvo a doplnková odborná príprava, vrátane uznávania kompetencií. Do týchto centier odporúčajú klientov poskytovatelia odborného poradenstva a verejné i súkromné podniky. Očakáva sa, že do roku 2006 bude táto sieť pozostávať z 84 RVCC, rozptýlených po krajine podľa hustoty obyvateľstva a úrovne školstva.

POUŽITÁ LITERATÚRA

European Trade Union Confederation, Union of Industrial and Employers' Confederations of Europe, European Centre of Enterprises with Public Participation and of Enterprises of General Economic Interest (2002). Framework of Actions for the Lifelong Development of Competencies and Qualifications

<http://www.etuc.org/en/index.cfm?target=/en/dossiers/colbargain/111.cfm>.

KARÉROVÉ PORADENSTVO PRE STARŠÍCH

Koncepčné otázky

- Starnúca populácia v mnohých krajinách OECD a Európy si bude vyžadovať jednak vyšší vek odchodu do dôchodku ale aj flexibilnejší prechod do dôchodku. Tvorcovia koncepcií však zaostávajú s mobilizáciou služieb kariérového poradenstva, ktoré by podporovalo aktívne starnutie.
- Starší ľudia potrebujú špecifické informácie a rady, ktoré by im napomáhali k aktívnemu starnutiu: uspokojivejšie vyplnenie voľného času; dobrovoľnú prácu; a aktivity, ktoré ich udržia v dobrej mentálnej a fyzickej forme. Doterajšie služby kariérového poradenstva poskytujú v tejto etape ľudského života málo pomoci.
- Flexibilné prechody medzi prácou na plný úväzok a plným dôchodkom (kombinujúci prácu na plný pracovný úväzok, prácu na polovičný pracovný úväzok, dobrovoľnú prácu a obdobia neaktivity) si budú vyžadovať omnoho dôkladnejšie zladenie kariérového plánovania a finančného plánovania. Touto otázkou by sa mali zaoberať tvorcovia koncepcií.
- Je málo príkladov efektívnych reakcií na výzvu poskytovania služieb kariérového poradenstva starším ľuďom. Zdá sa, že v tejto oblasti nemá zatiaľ žiadna krajina vyvinutý systematický prístup.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Aký dopad majú koncepcie celoživotného vzdelávania a aktívneho starnutia na poskytovanie kariérového poradenstva starším ľuďom?
- Aké požiadavky na kariérové poradenstvo tretieho veku v budúcnosti sa dajú predpokladať na základe súčasných demografických prognóz?
- Ako môže kariérové poradenstvo prispieť k povzbudeniu ľudí vytvárať si flexibilnejší prechod od práce na plný pracovný úväzok k plnému dôchodku (napríklad kombinovať prácu na čiastočný pracovný úväzok, dobrovoľnú prácu a krátke obdobia práce na plný pracovný úväzok s voľným časom)?
- Ako možno vytvoriť užšie prepojenie medzi kariérovým poradenstvom a finančným plánovaním pre starších dospelých vzhľadom na komplexné vzájomné vzťahy, ktoré existujú medzi výškou daní, výškou starobného dôchodku, podmienkami poskytovania dôchodku, pracovnou dobou a pracovnými zmluvami? Ako by mali byť takéto integrované služby financované?
- Akú špeciálnu odbornú prípravu potrebujú pracovníci kariérového poradenstva pracujúci v tejto oblasti?
- Ktoré inštitúcie, asociácie a skupiny by sa s mohli s najväčšou pravdepodobnosťou zaujímať a súčasne byť kompetentné na rozvoj služieb kariérového poradenstva pre starších ľudí? Ako s nimi môže vláda spolupracovať?

Niekoľko koncepčných možností

- Zabezpečte, aby bolo kariérové poradenstvo integrálnou súčasťou vzdelávacích programov pre dospelých v inštitúciách odborného vzdelávania a prípravy, ktoré sú financované z verejných zdrojov.
- Vychádzajte z dostupných dôkazov, alebo si objednajete prieskum a urobte analýzu korelácie medzi aktívnym starnutím a zdravím.
- Rozvíjajte spoluprácu investičných a dôchodkových fondov, aby ste prediskutovali prepojenia medzi finančným plánovaním, kariérovým plánovaním a flexibilným prechodom do dôchodku.
- Podporte poskytovanie kariérového poradenstva starším ľuďom prostredníctvom finančnej podpory externých organizácií, ktoré sa úzko zameriavajú na prácu s nimi.
- Zaveďte inovatívne prístupy k poskytovaniu služieb, založené na IKT a telekomunikačných technológiách, s cieľom pokryť nenaplnené potreby.
- Zistite, ako by bolo možné úlohu verejných služieb zamestnanosti rozšíriť tak, aby boli lepšie uspokojované potreby starších ľudí súvisiace s kariérovým poradenstvom.
- Podporujte iniciatívy podnikov a komún, ktorých cieľom je zmeniť trend skorého odchodu a dlhodobej nezamestnanosti medzi staršími pracovníkmi.
- Podporte potencionálnu úlohu hospodárskych rezortov pri príprave starších zamestnancov na aktívny dôchodok.
- Podporte zamestnávateľov, aby kariérové poradenstvo bolo súčasťou stratégií preškoľovania a zmien pracovného zaradenia, na dlhšie udržanie si starších pracovníkov.

Príklady efektívnych postupov

- *Projekty kariérového poradenstva pre tretí vek:* V Dánsku sa realizovalo niekoľko projektov kariérového poradenstva pre ľudí tretieho veku. Jeden bol financovaný dánskym odborovým zväzom inžinierov a jeho cieľovou skupinou boli inžinieri – seniori vo Frederiksborg County. Ďalší bol financovaný ministerstvom financií.
- *Podpora návratu pracovnej sily:* V Západnej Austrálii pomáha ľuďom v zrelom veku vrátiť sa medzi pracujúcich program *Zisk zo skúseností*, ktorý bol financovaný Ministerstvom pre odbornú prípravu a dostupný prostredníctvom komunitných centier.

ROZŠIROVANIE PRÍSTUPU KU KARIÉROVÉMU PORADENSTVU

Koncepčné otázky

- Dopyt po službách kariérového poradenstva prevyšuje ich ponuku a mnoho ľudí k nim vôbec nemá prístup. Poskytovanie služieb sa obmedzuje iba na niektoré miesta, spôsoby, čas dňa alebo týždňa, alebo sa zameriava len na niektoré obdobia života. Nedostatočne sa zohľadňujú potreby zamestnaných dospelých, vysokoškolských študentov, matiek s malými deťmi, žien vracajúcich sa do práce, starších dospelých, ľudí s postihnutím, odľahlých komún a celej škály znevýhodnených skupín.
- V kariérovom poradenstve stále široko prevláda model osobných pohovorov, ktorý je nákladný a náročný na pracovnú silu. Pritom by finančne efektívnejšie metódy mohli zvýšiť prístup k službám pre väčší počet klientov. Medzi nimi sú napríklad také metódy ako samoobslužný prístup k informáciám, centrá združených služieb; systematické využívanie sietí skúsených a spoľahlivých kariérových poradcov; ukotvenie programov kariérového vzdelávania v osnovách škôl a inštitúcií terciárneho vzdelávania; skupinové kariérové poradenstvo; využívanie nových technológií, vrátane IKT a telefonických poradenských centier.
- Kariérové poradenstvo nie je široko prístupné na pracoviskách, alebo takých miestach ako sú centrá voľného času, malé komunity, obchodné strediská, verejné knižnice, poradenské centrá pre občanov, komunitné centrá a domovy. Iba málo služieb je dostupných mimo bežných úradných hodín vzdelávacích inštitúcií a štátnych úradov. Pri poskytovaní služieb kariérového poradenstva sa zriedkavo stretávame s mobilnými pracoviskami, aktívnym vyhľadávaním tých, ktorí potrebujú pomoc, či prácou na smeny.
- Verejne poskytované služby kariérového poradenstva musia byť doplnené súkromnými a komerčnými službami a službami poskytovanými na komunitnej báze. Úlohou politickej koncepcie je nájsť spôsoby, ako stimulovať takéto aktivity prostredníctvom partnerstiev a outsourcingu.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- V ktorých sektoroch a komunitách nie sú pokryté potreby poskytovania služieb kariérového poradenstva? Na základe čoho tak usudzujete?
- Existuje zo zákona nárok na kariérové poradenstvo? Ako je toto právo zviditeľňované a akým spôsobom sa podporujú jednotlivci pri jeho uplatňovaní?
- Aký je optimálny pomer medzi verejným, súkromným a na komunite založeným poskytovaním kariérového poradenstva, aby miera poskytovania týchto služieb viac zodpovedala skutočným potrebám?
- Akými prostriedkami je možné podporovať neformálne a informálne kariérové poradenstvo (napríklad pomocou distribuovania školiacich a informačných materiálov a posilniť tak kariérové poradenstvo v komunitách a iných prostrediach)?
-

- Čo je potrebné investovať do odbornej prípravy, podpory a komunikačných technológií za účelom rozvoja poskytovania služieb kariérového poradenstva na základe IKT?
- Aké alternatívne stratégie je možné využiť v regiónoch a krajoch so slabou komunikačnou sieťou? Ako sa dá využiť televízia, články v novinách, billboardy a mobilné pracoviská?
- Aké pomôcky – vrátane nástrojov na zisťovanie záujmov, nástrojov navigovania kariéry a katalógov povolání pre profesijnú orientáciu, , videí o povolaniach a pod. – už boli alebo by mohli byť vypracované pre samoobslužný prístup ku kariérovému poradenstvu? Sú takéto materiály bežne dostupné na internete a / alebo vo forme CD-ROM? Aké zmeny v štruktúre personálu a iniciatívy v odbornej príprave a rozvoji pracovníkov sú potrebné na podporu samoobslužného prístupu ku kariérovému poradenstvu?
- Akým spôsobom je možné organizovať služby kariérového poradenstva tak, aby sa k nim vytvoril priamejší prístup: mimo bežných úradných hodín; samoobslužným spôsobom; v centrách financovaných na komunitnej báze? Vyžadujú si tieto zmeny prejednanie pracovných podmienok pracovníkov?

Niekoľko koncepčných možností

- S cieľom optimalizovať budúce koncepčné voľby zmapujte na národnej, regionálnej a miestnej úrovni, nakoľko je kariérové poradenstvo poskytované cieľovým skupinám (mladí, zamestnaní, nezamestnaní) prostredníctvom škály médií (napr. noviny a televízia).
- Stimulujte rozvoj kariérového poradenstva v súkromnom a treťom sektore vytváraním partnerstiev s verejným sektorom prostredníctvom outsourcingu.
- Ako prostriedok na odstránenie geografického znevýhodnenia a na sprístupnenie služieb mimo bežných úradných hodín podporujte využívanie telefonických poradenských liniek a služieb založených na elektronickej pošte.
- Do pracovných zmlúv kariérových poradcov zaraďte aj ustanovenia o práci na smeny.
- Postarajte sa o prostriedky pre mobilné pracoviská a služby na komunitnej báze (autá, mobilné telefóny, laptopy, tlačené kariérové informácie).
- Predĺžte úradné hodiny, v ktorých sa poskytuje kariérové poradenstvo v rámci verejných služieb zamestnanosti, aby sa tak vo väčšej miere sprístupnili zamestnaným ľuďom.
- Poskytujte financie na spustenie, prevádzku, podporu a rozvoj služieb kariérového poradenstva poskytovaných pomocou IKT a samoobslužne.
- Vypracujte, upravte alebo prijmite nové programy kariérového poradenstva založené na IKT a sprístupnite ich na internete a CD-ROM.
- Vypracujte nové spôsoby prepojenia on-line a off-line poskytovaných služieb tak, aby vyhovovali osobitým potrebám klientov.
- Vypracujte metódy a nástroje hodnotenia kvality, ktoré zabezpečia, že rozšírenie služieb a produktov kariérového poradenstva sa uskutočňuje v súlade so štandardami kvality.
- Vypracujte a presadzujte využívanie skríningových procesov na identifikáciu klientov, ktorí potrebujú najintenzívnejšie a najnákladnejšie druhy služieb a čo najefektívnejšie im odporučte adekvátne služby.
- Poskytujte kariérové poradenstvo na verejných miestach, kde sa ľudia zhromažďujú, prostredníctvom internetových terminálov a komunitných informačných centier.

- Na niektoré služby kariérového poradenstva pre cieľové skupiny komunity uzavrite zmluvy s externými dodávateľmi.
- Zabezpečte, aby osnovy programov počiatočnej aj priebežnej odbornej prípravy pre kariérových poradcov obsahovali výučbu zručností efektívneho využívania IKT, a to tak poradcami, ako aj klientmi.
- Zabezpečte diferencované personálne a kvalifikačné zloženie tímov poradenských pracovníkov, v ktorých by pri poskytovaní kariérových služieb pracovali popri zamestnancoch s vyššou kvalifikáciou aj pomocní zamestnanci (napríklad pri poskytovaní pomoci pri vyhľadávaní informácií).

Príklady efektívnych postupov

- *Poskytovanie kariérového poradenstva prostredníctvom telefonických centier:* Služby „priameho vzdelávania“ *learnirect* vo Veľkej Británii využívajú prevažne telefónne linky. V Anglicku sú vytvorené dve centrá, jedno v Severnom Írsku a menšie centrá v Škótsku a Walese. Iniciatívu *learnirect* financuje Univerzita priemyselných odvetví (University for Industry) a jej cieľom je poskytovať bezplatné a nestranné kariérové poradenstvo, ktoré má dospelým ľuďom umožniť prístup k ďalšiemu vzdelávaniu a možnostiam odbornej prípravy. Poskytované informácie zahŕňajú napríklad informácie o dostupných fondoch pre vzdelávanie, alebo o zariadeniach pre starostlivosť o deti, ktoré pomáhajú rodičom s malými deťmi. Pre čo najväčšiu dostupnosť služieb fungujú linky pomoci týchto centier po celý rok až do desiatej hodiny večer. V priebehu prvých päť rokov prevádzky telefonovalo na linky vyše päť miliónov ľudí. Zamestnanci centier sa delia do troch úrovní: „informační poradcovia“ sa zaoberajú jednoduchými žiadosťami o informácie; „poradcovia pre vzdelávanie“ sa venujú tým žiadosťam, ktoré prekračujú základné údaje; „poradcovia pre celoživotné vzdelávanie“ riešia komplikovanejšie požiadavky. Pracovníci všetkých úrovní prešli špeciálnou odbornou prípravou a majú prístup k online databáze s informáciami o okolo 600 000 vzdelávacích a školiacich kurzoch na všetkých úrovniach, ako aj k širokej škále iných tlačených informačných materiálov. Do internetovej databázy, ktorá sa každý mesiac aktualizuje, sa dá priamo napojiť cez <http://www.learnirect.co.uk/>. Súčasťou internetovej stránky je online balík diagnostických nástrojov, pomocou ktorého je možné zhodnotiť záujmy a preferencie klientov. Za prvý rok prevádzky bolo na stránke zaregistrovaných viac ako 10 miliónov návštev.
- *Súkromné kariérové poradenstvo prostredníctvom IKT:* V roku 1999 sprístupnili *Helsingin Sanomat*, najpredávanejšie noviny vo Fínsku, kariérové poradenstvo všetkým občanom prostredníctvom internetu. Internetová stránka novín (<http://www.oikotie.fi>) ponúka svojim návštevníkom množstvo nástrojov a služieb pre plánovanie kariéry a hľadanie zamestnania. Všetky služby, vrátane samoobslužných online služieb, emailového poradenstva, pomôcky pre písanie životopisu a možnosti zasielania žiadostí zamestnávateľom prostredníctvom internetu, sú bez poplatkov.
- *Mobilné centrá:* Niektoré krajiny zaviedli inovačné využívanie mobilných poradenských tímov, aby tak zabezpečili služby pre inak ťažko dostupné komunity, alebo kvôli nedostatku zdrojov na uspokojenie dopytu. V Lotyšsku sa doteraz podarilo vytvoriť len 19 Centier pre odborné kariérové poradenstvo pre 26 krajov. Mobilné tímy centier sa však starajú aj o potreby ďalších siedmich krajov.

KARIÉROVÉ PORADENSTVO PRE ZNEVÝHODNENÉ SKUPINY

Koncepcné otázky

- Doteraz sa iba niekoľkým krajinám podarilo nájsť účinnú rovnováhu medzi komplexnými službami kariérového poradenstva dostupnými pre všetkých a cieľovými opatreniami uprednostňujúcimi konkrétne znevýhodnené skupiny so špecifickými potrebami.
- Nie je naplno využitý potenciál kariérového poradenstva pri identifikácii študentov so slabým prospechom a obnovovaní ich motivácie k vzdelávaniu, čím by sa výrazne znížilo percento študentov predčasne ukončujúcich školskú dochádzku, ako ani potenciál pre opätovné zapájanie mladých ľudí s problémovým správaním do procesu vzdelávania a odbornej prípravy.
- Mnohé z marginalizovaných a znevýhodnených skupín, na ktoré sa kariérové poradenstvo zameriava, tvorí práve ten druh ľudí, ktorí sa najviac zdráhajú využívať služby formálnych inštitúcií. Je úlohou dobrej koncepcie nájsť spôsob, ako osloviť tieto skupiny a pracovať s nimi podľa ich predstáv a v prostredí, ktoré by bolo menej formálne, a naopak cítili by sa v ňom uvoľnenejšie.
- Programy vzdelávania a odbornej prípravy určené ohrozeným skupinám musia zahŕňať presvedčivé prvky kariérového poradenstva, ktoré propagujú opätovné zapojenie sa do vzdelávacieho procesu a dokončenie odbornej prípravy a zabezpečia úspešný prechod k stálemu zamestnaniu.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Nakoľko účinne je kariérové poradenstvo zapracované do koncepcií a programov určených na dosiahnutie národných cieľov rovnosti príležitostí, napríklad koncepcií pre integráciu imigrantov a utečencov do pracovného procesu a odbornej prípravy; rovnosť pohlaví na trhu práce a rovnosť možností na všetkých úrovniach vzdelávania, vrátane dokončenia vzdelávania a využitia jeho výsledkov?
- Aké údaje o využívaní služieb kariérového poradenstva znevýhodnenými a ohrozenými skupinami a o ich spokojnosti s týmito službami sú k dispozícii? Vyžaduje sa od služieb kariérového poradenstva, aby takéto údaje zhromažďovali a analyzovali?
- Vypracovali sa alternatívne formy poskytovania služieb kariérového poradenstva, ktoré majú prekonávať zdráhavosť niektorých znevýhodnených skupín voči využívaniu služieb poskytovaných formálnymi inštitúciami?
- Aké zdroje blízke cieľovým skupinám sa dajú využiť v rámci komunity? Dajú sa tieto zdroje využívať (napríklad prostredníctvom outsourcingu) na poskytovanie služieb kariérového poradenstva spôsobom, ktorý bude týmito skupinami akceptovaný?
- Venujú sa programy odbornej prípravy pre poradenských pracovníkov osobitým potrebám rôznych cieľových skupín tak, aby rozvíjali potrebné vedomosti, zručnosti a prístupy pre efektívnu prácu s týmito skupinami?

- Aké kroky sa podnikajú pre to, aby sa zabránilo tomu, aby prístupy kariérového poradenstva aplikované v práci s rizikovými skupinami neboli poznačené kultúrnou predpojatosťou?

Niekoľko koncepčných možností

- Vypracujte stratégie, ktoré aktívne zapoja ohrozené skupiny do prípravy, plánovania, realizovania a monitorovania koncepcií a služieb kariérového poradenstva.
- Vzhľadom na fakt, že mnohé znevýhodnené skupiny hľadajú zamestnanie prevažne na miestnej úrovni, vytvorte a aktualizujte miestne informačné systémy o trhu práce.
- Prehodnotte súčasné služby kariérového poradenstva pre ohrozené skupiny: napríklad pomocou Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance (1998) ako kritéria na porovnanie.
- Uzatvorte zmluvy s poskytovateľmi služieb kariérového poradenstva, ktorí majú skúsenosti so špecifickými znevýhodnenými skupinami a podporujte tieto organizácie prostredníctvom odbornej prípravy a poskytovania finančných prostriedkov.
- Posilňujte potenciál ohrozených skupín poskytovať kariérové poradenstvo vlastnými silami: napríklad vyškolením rešpektovaných osobností z týchto skupín na plnenie úlohy vzdelávacích a poradenských asistentov.
- Zabezpečte, aby mali pracovníci poskytujúci kariérové poradenstvo odbornú prípravu potrebnú na prácu a efektívnu spoluprácu s rôznymi ohrozenými skupinami. Dbajte na to, aby táto príprava zahŕňala aj problematiku medzi-kultúrnych rozdielov.
- Vytvorte jasné kritériá pre zachytenie ohrozených skupín.
- Zabezpečte, aby sa zhromažďovali a analyzovali údaje o využívaní služieb kariérového poradenstva znevýhodnenými skupinami a o ich spokojnosti s týmito službami.
- Vyhodnocujte prínos kariérového poradenstva pre dosahovanie cieľov sociálnej rovnosti a sociálnej inklúzie.

Príklady efektívnych postupov

- *Miestne centrá:* Za finančnej pomoci Európskej únie založilo v Grécku Centrum výskumu rovnosti pohlaví (KETHI) Informačné a poradenské centrá pre zamestnanosť a sociálnu integráciu žien. Centrá sa zameriavajú na poskytovanie služieb ženám, a to ako nezamestnaným, tak aj tým, ktoré pracujú v ohrozených pracovných odvetviach, a chcú zmeniť zamestnanie. Centrá vypracovali nástroj pre identifikovanie potrieb žien, ktorý pomenovali „Šťastný štvorlístok“ (*To tychero Trifylli*). Vychádza z nástroja francúzskych centier pre kariérové poradenstvo a skúma potreby žien v troch základných kategóriách: osobnostný rozvoj, znalosti profesijného odvetvia a metódy hľadania práce.
- *Akčné projekty:* V Luxembursku sa medzi projekty organizácií tretieho sektoru radí aj Sieť na podporu plnej zamestnanosti (*Reseau Objectif Plein Emploi*), program pre ženy, ktoré sú obeťami domáceho násillia (projekt *Femmes en détresse*), ako aj projekty miestneho a regionálneho rozvoja. Tieto projekty sú financované z rôznych zdrojov.

POUŽITÁ LITERATÚRA

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1998),
Guidelines for Good Practice in Employment Counselling and Guidance,
<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9834EN.pdf>

ZVYŠOVANIE KVALITY KARIÉROVÝCH INFORMÁCIÍ

Koncepčné otázky

- Zhromažďovanie informácií o trhu práce je veľmi slabo prepojené s ich premenou na vzdelávací materiál použiteľný v kariérovom poradenstve.
- V niektorých odvetviach je nedostatok kvalifikovanej sily. Mladí ľudia a dospelí majú často o týchto nedostatkoch len veľmi málo informácií.
- Dôležitou úlohou, predovšetkým v krajinách s pomerne nízkym HDP na jedného obyvateľa, je aktualizovanie kariérových informácií.
- V niektorých krajinách nie sú kariérové informácie komplexné a ich kvalita je nízka. Vážne to okliešťuje možnosť občanov robiť uspokojujúce a informované rozhodnutia ohľadom svojej profesijnej dráhy.
- Často sa prejavujú nedostatky v spolupráci medzi jednotlivými vládnyimi orgánmi, predovšetkým medzi sektorom vzdelávania a zamestnanosti, ako aj medzi jednotlivými vládnyimi úrovňami – hlavne medzi národnou vládou a regionálnymi samosprávami – pri poskytovaní a vzájomnej výmene kariérových informácií. Výsledkom je nákladné prekrývanie sa informácií, rozštiepenosť, neprehľadnosť a nekomplexnosť.
- Nedostatok spolupráce vedie k zlyhaniu integrácie informácií o pracovných ponukách, možnostiach odborného vzdelávania a prípravy s ponukou a dopytom na pracovnom trhu. Nadväzujúcim problémom je neschopnosť prepojiť kariérové informácie s nástrojmi sebahodnotenia, plánovania kariérovej dráhy a vyhľadávania zamestnania.
- Dôležitým nástrojom učenia sa a nachádzania osobného významu vo veciach, ktoré sa človek naučí čítaním alebo v škole, je skúsenosť. Znami a dôveryhodní ľudia sú ďalším silným zdrojom informácií, ktoré sa premieňajú na osobný zážitok. Systémy kariérových informácií však často nedokážu systematicky umožňovať ľuďom vyskúšať si pracovné alebo vzdelávacie prostredie a len v malej miere sa využívajú vzťahy medzi členmi komunity, ako sú zamestnávateľia alebo bývalí študenti vzdelávacích inštitúcií.
- Veľké množstvo kariérových informácií sa tvorí v rámci súkromného sektora. Iba málo krajín však má buď schválené normy alebo nezáväznú usmernenia pre zhromažďovanie, prípravu a distribúciu kariérových informácií súkromným a verejným sektorom.
- Vlády pri vytváraní a rozširovaní vlastných produktov kariérových informácií iba v malej miere využívajú odborné znalosti a skúsenosti súkromného sektora s marketingom, publikovaním a medializovaním informácií. Výsledkom je, že mnohé informačné materiály sú málo atraktívne, nezaujímavé, s chabým dizajnom, ktoré neoslovujú správne cieľové skupiny.
- Iba málo kariérových informácií sa pripravuje na základe prieskumu potrieb klientov pre jednotlivé druhy kariérových informácií, preferencií istých spôsobov poskytovania, alebo spokojnosti s existujúcimi, súčasne dostupnými kariérovými informáciami.
- Systémy kariérových informácií využívajúce IKT a na internetových stránkach často nie sú viac ako elektronickou verziou tlačенých materiálov. Nevyužíva sa tak potenciál IKT

systemov na poskytovanie kariérových informácií zaujímavejším, flexibilnejším a intuitívnym spôsobom.

- Vlády stále viac ponúkajú kariérové informácie v elektronickej forme. Týmto prístupom sú však znevýhodňované skupiny ľudí, ktorí nemajú každodenný prístup k IKT alebo neovládajú potrebné zručnosti, či nemajú sebadôveru pre ich využívanie.
- Národné kariérové informácie často nezahŕňajú európsku a medzinárodnú dimenziu.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Ako sa dajú informácie o trhu práce a pracovných ponukách využiť za účelom poskytovania kariérových informácií a poradenstva?
- Akým spôsobom by sa pri tvorbe systémov poskytovania kariérových informácií mali zohľadňovať rôzne preferencie ľudí pre jednotlivé formy učenia sa? Aký by mal byť pomer medzi zážitkovou a nezážitkovou formou podávania kariérových informácií vo vyučovaní a pre ktoré cieľové skupiny? Akým spôsobom by sa jednotlivé formy podávania kariérových informácií (napr. sprievodcovia povolaniami, letáky, brožúrky, príručky, katalógy, propagačné materiály, videá, filmy, CD ROM a DVD, internet, masmédiá) mali prispôbiť potrebám rôznych klientov?
- Akým spôsobom je možné spracovávať kariérové informácie tak, aby nepredstavovali len spôsob oboznamovania sa so základnými údajmi, ale stali sa nástrojom vzdelávania?
- Akým spôsobom je možné zapojiť užívateľov služieb do prípravy a hodnotenia systémov poskytovania kariérových informácií a produktov?
- Ako by mali byť kariérové informácie zapracované do vyučovania a získavania zručností pre budovanie kariéry v priebehu celého života?
- Aké sú prípadné hlavné nedostatky v poskytovaní informácií užitočných pri prijímaní rozhodnutí ohľadom profesijnej dráhy a ktorých cieľových skupín sa to týka?
- Aké štandardy by sa mali vzťahovať na obsah a prezentáciu materiálov s kariérovými informáciami?
- Akú úlohu zohráva súkromný sektor pri poskytovaní kariérových informácií verejnosti? Mohli by verejno-súkromné partnerstvá a outsourcing pomôcť pri riešení niektorých problémov spojených s prípravou kariérových informácií?
- Akú úlohu majú sociálni partneri pri vypracovaní a poskytovaní kariérových informácií?
- Akým spôsobom by mali jednotlivé vládne ministerstvá a orgány spolupracovať pri vypracovaní a dopĺňaní študijných a profesijných informácií?
- Kto všetko je zodpovedný za náležité zhromažďovanie, prípravu a rozširovanie kariérových informácií podľa ustanovených národných noriem?
- Kto sa stará o vyváženosť obsahu a formy kariérových informácií pri ich zhromažďovaní, príprave, vzájomnom prepájaní a rozširovaní v jednotlivých administratívnych krajoch v decentralizovanom systéme, aby sa predišlo ich rozštiepenosti a slabej prehľadnosti?
- Spolupracujú navzájom poskytovatelia kariérových informácií, aby sa vyhli ich duplicite a vzájomnému prekrývaniu a naopak, aby zabezpečili, že systémy budú zrozumiteľné a prehľadné a budú spájať údaje o vzdelávaní, jednotlivých profesiách a ponuke a dopyte na trhu práce?

- Akým spôsobom je do národných, regionálnych a miestnych kariérových informácií zapracovaný európsky a medzinárodný rozmer?
- Zodpovedajú dostupné nástroje kariérových informácií potrebám užívateľov, alebo ich obsah zodpovedá skôr tomu, čo ich tvorcovia považujú za dôležité pre klientov, užívateľov?
- Podliehajú kariérové informácie pravidelnému hodnoteniu z hľadiska ich dostupnosti a účinnosti?

Niekoľko koncepčných možností

- Za účelom vypracovania komplexnej stratégie poskytovania kariérových informácií občanom preskúmajte informácie kariérového poradenstva na národnej, lokálnej a regionálnej úrovni poskytované cieľovým skupinám (mladým, zamestnaným, nezamestnaným) prostredníctvom škály médií (napr. novín a televízie).
- Vypracujte alebo upravte národné štandardy pre kariérové informácie.
- Zaved'te mechanizmus vzájomnej prepojenosti kariérových informácií medzi jednotlivými vládnymi orgánmi a medzi verejným a súkromným sektorom.
- Pomáhajte odvetviam, v ktorých je nedostatok kvalifikovanej pracovnej sily, vypracovať efektívne a objektívne kariérové informácie.
- Preskúmajte, či sa ponúkané kariérové informácie využívajú, kto ich používa a či sú s nimi užívatelia spokojní.
- Zabezpečte, aby boli kariéroví poradcovia zaškolení ako využívať a hodnotiť kariérové informácie.
- Investujte do kvalifikovanej prípravy a rozvoja špecialistov na kariérové informácie.
- Prepojte internetové celo-európske a medzinárodné systémy kariérových informácií s národnými informačnými systémami.

Príklady efektívnych postupov

- *Systematické informácie o trhu práce:* V Holandsku vypracovali databázu plánovaného dopytu na trhu práce asi u 2 500 profesií, ktorá je prepojená na ponuku odborného vzdelávania a prípravy.
- *Multidimenzionálne systémy kariérových informácií:* V Poľsku vypracovali multidimenzionálny systém kariérových informácií – „Poradca 2000“ -, ktorý využíva posledné výdobytky umelej inteligencie. Stimuluje snahu klienta tak, že spája riadenie informácií so stratégiami pre prijímanie rozhodnutí. Informácie o možnostiach vzdelávania a odbornej prípravy a príslušné výsledné možnosti zamestnania sú prepojené na osobnostný profil klienta využívajúceho systém, pričom profil sa vypracuje pomocou samohodnotiacich nástrojov toho istého softvéru. Okrem toho bol systém prispôbený tak, aby sa dal zacieliť na konkrétnu skupinu užívateľov, ako napríklad ľudí so zdravotným postihnutím.
- *Integrácia systémov kariérových informácií:* Vo Francúzsku má projekt IDEO (*Information documentation édition ONISEP*) za cieľ vypracovať systém prípravy informácií za účelom ich publikovania. Systém sa pokúsi systematicky a pravidelne obnovovať databázy využívané v poradenstve a prepojiť ich na metódy automatického zverejňovania. ONISEP (*Office national d'information sur les enseignements et les professions*) pracuje na novej rýchlej počítačovej

sieti s cieľom maximalizovať výmenu informácií prostredníctvom internetu so zárukou úplnej bezpečnosti prenášaných dát. ONISEP spolupracuje s CEREQ (*Centre d'études et de recherche sur les qualifications*), verejnou organizáciou, nad ktorou dohliadajú služby vzdelávania a zamestnanosti a ktorej úlohou je poskytovať expertízu na poli štatistiky, certifikácie, integrácie, príležitosti pracovného uplatnenia, prepojenia odbornej prípravy a zamestnanosti a podobne.

- *Iniciatíva súkromného sektoru v oblasti kariérových informácií:* *Svet kariéry* je široko využívaným produktom kariérových informácií, ktorý vypracovali v Írsku v súkromnom sektore za finančnej podpory Ministerstva vzdelávania a vedy. Je dostupný na internetovej adrese <http://www.careersworld.com/> a bezplatne sa distribuuje do škôl a iných vzdelávacích inštitúcií vo formáte CD-ROM. *Svet kariéry* získava svoje informácie od firiem, pričom ide väčšinou o veľké podniky v súkromnom sektore a umožňuje im tak poskytovať informácie o možnostiach profesijného uplatnenia a kariéry, ktoré ponúkajú. Financovaný je z členských príspevkov zamestnávateľov a vníma sa ako spôsob, ktorý pomáha firmám naberat' pracovnú silu na plnom trhu práce. Iba v malej miere pokrýva menšie firmy (ktoré tvoria väčšinu podnikov v Írsku), ako aj niektoré profesijné oblasti. Poskytuje prepojenie na informácie o terciárnom a ďalšom vzdelávaní v konkrétnych profesijných oblastiach. Obsahuje tiež test hodnotenia preferencií a prvok „skutočného života“: príklady jednotlivcov, ktorí sa zamestnali v zapojených podnikoch a firmách.
- *Štandardy kvality:* V mnohých krajinách boli vypracované usmernenia pre kariérové informácie, vrátane Dánska a Holandska. Všetky fungujú na dobrovoľnej báze.
- *Európsky rozmer v systémoch kariérových informácií:* PLOTEUS (<http://europa.eu.int/ploteus/portal/home.jsp>) je internetový portál Európskej únie pre možnosti vzdelávania. EUROGUIDANCE (<http://www.euroguidance.org.uk>) je sieť poradenských centier v EÚ a krajinách Európskeho hospodárskeho priestoru, je zdrojom informácií, reaguje na potreby poskytovateľov kariérového poradenstva, ktorí sa potrebujú oboznámiť so systémami a programami odborného vzdelávania, prípravy a poradenstva v iných krajinách.
- EURES (<http://europa.eu.int/eures/index.jsp>) spája všetky verejné služby zamestnanosti v Európskej únii a štátoch Európskeho hospodárskeho priestoru. Je financovaný z prostriedkov Európskej únie a má za cieľ uľahčiť mobilitu pracovnej sily a zabezpečiť, aby informácie o nedostatku a nadbytku kvalifikovanej sily v každej krajine a regióne boli prehľadnejšie a dostupnejšie. ERA CAREERS (<http://www.europa.eu.int/eracareers>) je portál zameraný na výskumných pracovníkov v každom štádiu ich kariéry, ktorý poskytuje informácie o miestach vo výskume, postoch vedeckých pracovníkov a grantoch v celej Európe.

ODBORNÁ PRÍPRAVA A KVALIFIKÁCIA

Koncepčné otázky

- Vlády z veľkej časti nerobia nič pre to, aby definovali obsah a proces počiatočnej prípravy kariérových poradcov a aby ich prepojili s cieľmi koncepcií verejného vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti. Výsledkom je, že asociácie školiteľov a poradcov si vypracovali programy odbornej prípravy, ktoré sa značne odkláňajú od cieľov štátnej politiky.
- Národný prieskum odbornej prípravy kariérových poradcov sa realizuje nepravidelne, alebo sa vôbec nevykonáva.
- Vyskytujú sa značné rozdiely medzi kvalitou a typmi služieb kariérového poradenstva, s ktorými sa ich užívatelia stretávajú v rámci svojej krajiny alebo v rámci niekoľkých krajín, a to kvôli výrazným odchýlkam v odbornej príprave kariérových poradcov.
- Príliš často sa považuje kvalifikácia v príbuzných oblastiach (napr. v psychológii alebo pedagogike) za dostatočnú odbornú prípravu pre kariérových poradcov, aj keď sa tieto kvalifikácie iba v malej miere alebo vôbec nevenujú kompetenciám potrebným pre kariérové poradenstvo.
- Nie je dostatok odborne pripravených kariérových poradcov na pokrytie potreby.
- Celonárodné údaje pre náležité plánovanie ľudských zdrojov pre kariérové poradenstvo a investície do odbornej prípravy poradcov sú nedostatočné.
- Dĺžka programov počiatočnej odbornej prípravy býva veľmi rozdielna: od troch týždňov po päť rokov. Väčšina odbornej prípravy, ktorá trvá len veľmi krátky čas, nie je adekvátna pre nadobudnutie vedomostí a zručností potrebných pre vykonávanie tejto práce. Na druhej strane, väčšina dlhodobej odbornej prípravy rozvíja zručnosti pre poskytovanie hĺbkových intervencií a psychologického poradenstva, ktoré si vyžaduje iba menšina užívateľov.
- Vo väčšine krajín neexistuje odstupňovaný a integrovaný systém odbornej prípravy, ktorý by umožnil pracovníkom v kariérovom poradenstve zmeniť status z nižšej na vyššiu úroveň odbornosti. Pomocní pracovníci v službách kariérového poradenstva, ako sú informátori a pracovníci určení pre komunikáciu a vonkajšie vzťahy (community liaison staff) nemajú žiadnu odbornú prípravu.
- Príveľká časť súčasnej odbornej prípravy je zameraná iba na isté sektory a existujúce štruktúry kvalifikácie neumožňujú kariérovým poradcov prechádzať medzi povolaniami v rezorte zamestnanosti a vzdelávania, alebo v niektorých prípadoch dokonca ani medzi jednotlivými sektormi vzdelávania.
- V obsahu programov odbornej prípravy existujú mnohé medzery, napríklad: zručnosti pre využívanie IKT, odborná príprava pomocných pracovníkov, zručnosti pre poskytovanie kariérového vzdelávania v rámci školských osnov, poznatky o zmenách trhu práce, medzinárodný rozmer poradenstva, spôsoby organizácie a riadenia služieb.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Vzhľadom na ciele štátnej politiky, ktorým slúži kariérové poradenstvo, a vzhľadom na to, že tieto služby sú prevažne financované z vládnych zdrojov, aký vplyv má štátna politika na

odbornú prípravu kariérových poradcov? Akú úlohu zohráva vláda pri zostavovaní a monitorovaní obsahu a procesu odbornej prípravy?

- Aká je úloha ostatných zainteresovaných strán, ako sú sociálni partneri, v počiatočnej a priebežnej odbornej príprave kariérových poradcov?
- Akú úlohu by mali mať združenia kariérových poradcov a organizácií poskytujúcich odbornú prípravu pri zostavovaní obsahu a procesu počiatočnej prípravy? Mali by mať iba poradnú úlohu? Mali by programy akreditovať?
- Pri rozhodovaní o obsahu, úrovni a dĺžke odbornej prípravy, aký by mal byť pomer zodpovednosti medzi vládou, ktorá stanovuje ciele štátnej politiky v oblasti kariérového poradenstva a financuje ho, združeniami, ktoré zastupujú záujmy poradcov, a organizáciami poskytujúcimi odbornú prípravu?
- V prípade, že programy počiatočnej prípravy kariérových poradcov nezávisle pripravujú inštitúcie vyššieho vzdelávania, akým spôsobom je možné vytvoriť národný štandardizovaný prístup, ktorým by sa minimalizovali rozdiely v prínose pre užívateľov služieb kariérového poradenstva vyplývajúce z rozdielov v odbornej príprave poradcov?
- Aká odborná príprava sa vyžaduje u pracovníkov, ktorí poskytujú služby spolu s kariérovými poradcami? Napríklad pre poskytovateľov vzdelávania a odbornej prípravy, súkromných konzultantov, učiteľov, riaditeľov škôl? Akým spôsobom môže takáto príprava doplniť odbornú prípravu kariérových poradcov?
- Kto a akým spôsobom monitoruje meniaci sa charakter práce kariérových poradcov, aby sa dali náležité zmeny alebo úpravy zakomponovať do obsahu a procesu ich odbornej prípravy?
- Vyhovuje súčasný obsah a proces počiatočnej a priebežnej odbornej prípravy kariérových poradcov nárokom tohto povolania? Sú v nej napríklad vhodne vyvážené poznatky psychológie, pedagogiky a analýzy trhu práce?
- Postačuje dĺžka odbornej prípravy na nadobudnutie požadovaných vedomostí a zručností? Aký by mal byť obsah počiatočnej odbornej prípravy vzhľadom na následný obsah ďalšieho vzdelávania?
- Majú ľudia poskytujúci kariérové poradenstvo vedomosti a zručnosti, ktoré si táto práca vyžaduje? Alebo potrebujú dodatočnú odbornú prípravu?
- Nakoľko je spôsob zabezpečenia odbornej prípravy efektívny (napríklad: univerzitné štúdium pred vstupom do praxe, doškolaovací kurz na pracovisku, odborná príprava počas výkonu povolania)? Je hospodárny?
- Existuje v súčasnej odbornej príprave primeraná rovnováha medzi poznatkami a teóriou na jednej strane a praktickými zručnosťami a kompetenciami na strane druhej?
- Je kvalifikácia, ktorú získavajú poradcovia, príliš vysoká, príliš nízka, alebo len zodpovedá možnostiam tých, ktorí vzdelávanie financujú?
- Do akej miery by sa na nákladoch na počiatočnú a priebežnú odbornú prípravu mali podieľať poradcovia a ich zamestnávateľia?
- Je vytvorený priestor na diferencovanejšie obsadzovanie pracovných pozícií v zmysle širšieho využívania vyškoleného pomocného personálu, pričom by kariéroví poradcovia vystupovali ako riadiaci pracovníci a koordinátori služieb, a nielen tieto služby osobne poskytovali?

- Aká odborná príprava by mohla podporiť kariérový rast poradcov? Venuje takáto odborná príprava primeranú pozornosť koncepčným otázkam, riadeniu služieb kariérového poradenstva a výskumu?

Niekoľko koncepčných možností

- Stanovte jasné ciele a výsledky programov kariérového poradenstva v rámci celkových koncepcií vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti a využívajte ich ako usmernenie pri zostavovaní a monitorovaní programov odbornej prípravy kariérových poradcov.
- Vypracujte národné postupy nadobúdania odbornej prípravy a kvalifikácie, ktoré umožnia kariérovým poradcům kariérny rast, získať vyššiu úroveň kvalifikácie.
- Vypracujte kvalitné programy odbornej prípravy, v ktorých bude skombinované vyučovanie v triede s rozvíjaním praktických zručností a získavaním praktických skúseností.
- Vypracujte špecificky zamerané postupy odbornej prípravy pracovníkov, ktorí spolupracujú s kariérovými poradcami, ako napr. učiteľov, pracovníkov s mládežou, dobrovoľníkov a sociálnych pracovníkov.
- Pre zvýšenie dostupnosti odbornej prípravy využívajte formu dištančného štúdia a IKT.
- Zabezpečte, aby koncepcie získavania pracovných síl do služieb kariérového poradenstva financovaných z verejných zdrojov prihliadali na vedomosti a zručnosti, ktoré sa pre výkon tohto povolania vyžadujú.
- Vypracujte štúdiu predpokladaných požiadaviek a dopytu po výkone povolání súvisiacich s kariérovým poradenstvom na najbližších 15 rokov.
- Spolupracujte s inštitúciami terciárneho vzdelávania a kariérovými poradcami pri vypracovaní rámca spôsobilostí pre všetkých, ktorí poskytujú kariérové poradenstvo. Postarajte sa o to, aby tento rámec obsahoval kompetencie potrebné pre napĺňanie cieľov štátnej politiky a pokrýval všetky relevantné prostredia, v ktorých sa kariérové poradenstvo poskytuje, ako aj všetky kategórie pracovníkov. Využívajte tento rámec pri zostavovaní modulárnych a medzi-sektorových programov odbornej prípravy.

Príklady efektívnych postupov

- *Rámec spôsobilostí:* V Kanade poskytujú *Štandardy a usmernenia pre kariérových poradcov* rámec, na základe ktorého je možné identifikovať niekoľko rôznych úloh. Štandardy boli vypracované po dôkladných konzultáciách a v procese hľadania konsenzu. Rámec načrtáva celý rad kľúčových spôsobilostí pre všetkých kariérových poradcov, bez ohľadu na to, v akom prostredí vykonávajú poradenstvo. Zahŕňa tiež škálu špecifických kompetencií, ktorých dôležitosť závisí od charakteru konkrétnych poskytovaných služieb, typu pracoviska a druhu klientov, ktorým sa poradenské služby poskytujú. Rámec bol odskúšaný v praxi na širokej vzorke prostredí, kde sa zhodnotilo jeho využitie (podrobnejšie viď www.career-dev-guidelines.org) Kanadský rámec vo veľkej miere ovplyvnil medzinárodné štandardy vypracované Medzinárodnou asociáciou pre študijné a profesijné poradenstvo, ktoré poskytujú užitočné východisko pre podobné postupy v iných krajinách.
- *Program odbornej prípravy:* Univerzita východného Londýna ponúka postgraduálny diplom z kariérového poradenstva, o ktorý sa môžu uchádzať absolventi univerzitného štúdia alebo iného vzdelania na ekvivalentnej úrovni. Diplom je možné získať po roku riadneho denného štúdia alebo po dvoch až troch rokoch štúdia popri zamestnaní. Študenti sa

pripravujú na prácu s rôznymi skupinami klientov. Úspešné ukončenie štúdia spĺňa požiadavky pre získanie členstva v Inštitúte kariérového poradenstva (Institute of Career Guidance, ICG). Štúdium zahŕňa predmety ako teória a prax poradenstva, rovnosť príležitostí (vrátane stratégií na podporu rovnosti príležitostí v kontexte kariérového poradenstva), organizačné zmeny a rozvoj (vrátane preskúmania poskytovateľa poradenstva v kontexte teórie organizácie a riadenia zmien), analýzy trhu práce a vzdelávacie systémy a prax.

- *Register kariérových poradcov*: Nemecká asociácia pre kariérové poradenstvo (DVB) vytvorila Register kariérových poradcov, ktorý má v súčasnosti 420 členov (okolo 100 z nich nie sú členmi DVB). Aby mohli byť žiadatelia zaregistrovaní, musia preukázať príslušnú počiatočnú kvalifikáciu, potvrdenú odbornú prax a pravidelnú priebežnú odbornú prípravu.

FINANCOVANIE SLUŽIEB KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Koncepčné otázky

- Služby kariérového poradenstva môžu byť financované rôznymi spôsobmi. Patrí medzi ne: priame financovanie centrálnou vládou; decentralizované financovanie prenesené na regionálne alebo miestne organizácie; subkontraktovanie služieb; a komerčné poskytovanie. Úlohou je nájsť najvhodnejší model alebo kombináciu modelov, ktoré by v konkrétnom kontexte fungovali.
- V prípade systémov prenesených kompetencií za financovanie vyvstáva niekoľko otázok k zostávajúcej zodpovednosti centrálnej vlády. Konkrétnou otázkou tu je, ako možno zaistiť kvalitu a hustotu, dostupnosť služieb.
- Súkromný trh v oblasti kariérového poradenstva je vo väčšine krajín rozvinutý nedostatočne. Tí, ktorí si za služby môžu dovoliť zaplatiť, k nim súkromne nemajú prístup. Na druhej strane väčšina tých, ktorí najviac potrebujú kariérové poradenstvo, si ho najmenej môže dovoliť a je najmenej ochotná zaňho zaplatiť. Keby existoval širší súkromný trh, stúpila by celková úroveň služieb kariérového poradenstva, ktoré sú občanom dostupné. To by následne umožnilo nasmerovať viac vládnych financií tým, ktorí ich najviac potrebujú. Preto je treba, aby vlády hľadali spôsob, ako podporiť rozvoj služieb založených na trhových princípoch.
- V dostupnosti informácií o vládnych výdavkoch na kariérové poradenstvo a jeho výkonných ukazovateľoch sú veľké medzery. Tvorcom koncepcií to zhoršuje možnosť vidieť, aké výsledky prinášajú ich investície.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Koľko finančných prostriedkov minie vláda na služby kariérového poradenstva, akým spôsobom ich minie a na čo? Ako možno skvalitniť údaje o výdavkoch?
- Ako možno existujúce investície využiť efektívnejšie?
- Aké dodatočné investície sú potrebné do ktorých stránok poskytovania služieb?
- Za ktoré aspekty poskytovania služieb je primárne zodpovedná vláda? Ktoré aspekty je vhodnejšie nechať na súkromný sektor alebo joint venture investície?
- Akú zodpovednosť má vláda voči službám poskytovaným v súkromnom sektore?
- Aké alternatívy existujú okrem financovania služieb kariérového poradenstva z prostriedkov vlády? Ako sa dajú takéto alternatívne zdroje financovania podporiť?
- Aké sú hranice podpory kariérového poradenstva poskytovaného súkromnými inštitúciami, predovšetkým vo vzťahu k rovnému prístupu ku kvalitným službám? Ako tieto obmedzenia stanoviť?
- Ako je možné preukázať prínosy vládnych investícií do kariérového poradenstva vo vzťahu k nákladom?

- Akými krokmi možno zaistiť, aby verejné financovanie určené na pokrytie potrieb, ktoré súvisia s kariérovým poradenstvom pre ohrozené skupiny, prinášalo pozitívne výsledky týmto cieľovým skupinám?
- Ak sú inštitúciám pridelené verejné financie určené na balík služieb vrátane kariérového poradenstva, akými opatreniami je možné zabezpečiť, aby inštitúcie skutočne prideliť tieto prostriedky na poskytovanie kariérového poradenstva? Je pre dosahovanie koncepčných cieľov vhodnejšie finančné prostriedky konkrétne vyčleniť, ako ich poskytovať na balík služieb?
- Mal by štát uplatňovať svoju rolu garanta kvality pri zaobstarávaní verejne prospesnej služby, akou kariérové poradenstvo je? Ak áno, ako?

Niekoľko koncepčných možností

- Vykonajte prieskum trhu v otázke dopytu občanov po kariérovom poradenstve a ich ochoty za takéto služby zaplatiť.
- Vytvorte simulované trhové podmienky v poskytovaní služieb kariérového poradenstva, podporujúce súkromné poskytovanie prostredníctvom subkontrahovania úloh tradične plnených verejným sektorom u ziskového a tretieho sektora..
- Zabezpečte, aby všetky služby kariérového poradenstva, ktoré dostávajú verejné finančné prostriedky, spĺňali vopred stanovené štandardy kvality.
- Zlepšite transparentnosť ponuky a dopytu po službách, aby sa súkromní poskytovatelia častejšie rozhodli pre investovanie prostriedkov do týchto oblastí.
- Prepojte kariérové poradenstvo s takými mechanizmami, ako sú individualizované vzdelávacie účty a odvody na financovanie vzdelávania (training levies). Uznávajte náklady na kariérové poradenstvo ako odpočítateľné položky popri priamych nákladoch na vzdelávanie a odbornú prípravu v takýchto programoch.
- Preverte možnosti rozvoja a rozširovania služieb kariérového poradenstva skôr pomocou príspevkov sociálneho poistenia od jednotlivcov a zamestnávateľov než priamo prostredníctvom vládnych rozpočtov z daňových príspevkov.
- Podporujte zamestnávateľov, aby investovali do poskytovania poradenstva, ktoré sa zameria na potreby súvisiace s rozvojom ich zamestnancov, pretože nepretržitý rozvoj zručností pracovníkov, ich motivácie a produktivity prispieva ku zlepšeniu konkurencieschopnosti zamestnávateľov.
- V prípade potreby zvážte ekonomicky efektívne alternatívy na obohatenie kariérového poradenstva poskytovaného osobne, medzi ktoré patrí zahrňanie problematiky do učebných osnov, skupinové poradenstvo, samoobslužné metódy a služby využívajúce IKT.
- Tam, kde sa služby financujú na základe prenesených kompetencií, dajte pozor na problémy, ktoré tým môžu vzniknúť: zdvojovanie nákladov; nedostatok koordinácie v rámci a medzi sektormi; nedostatky v normatívach na porovnanie medzi regiónmi, ktoré vedú k nerovnému prístupu k službám; a celkové znižovanie štandardov. Snažte sa nájsť rozumnú kombináciu centralizovaného a decentralizovaného modelu, v ktorej decentralizované jednotky rozvíjajú svoje vlastné koncepcie v kontexte cieľov a smerníc, schválených na základe rozsiahleho konzultovania so zainteresovanými stranami.

- Tam, kde sú finančné prostriedky do regiónov alebo inštitúcií poskytované vo forme celkového neviazaného rozpočtu, prijmite stratégie vyžadujúce od regiónov a lebo inštitúcií vyčlenenie finančných prostriedkov na kariérové poradenstvo (napríklad pomocou predpisov o obsadzovaní pracovných miest).
- Tam, kde má byť kariérové poradenstvo podporované prostredníctvom trhu, vytvorte plán stratégií na kompenzáciu jeho prípadného zlyhania.
- Zvýšte dôveru spotrebiteľov ustanovením štandardov kvality pre trh.
- Zabezpečte, aby existovali postupy na zbieranie dát o výdavkoch a použití prostriedkov pre účely tvorby koncepcií.

Príklady efektívnych postupov

- *Decentralizované financovanie:* V Estónsku podpísalo ministerstvo školstva a výskumu zmluvu o ročnej spolupráci s každým z 15 administratívnych regiónov v krajine. Kompetentní predstavitelia regiónov môžu pomocou outsourcingu zabezpečiť služby kariérového poradenstva poskytované buď neziskovou organizáciou alebo organizáciou vo vlastníctve verejnej správy. Regióny môžu rozhodnúť o využití asi 95% finančných prostriedkov, ktoré ministerstvo školstva určilo na kariérové poradenstvo pre mládež. Zvyšné prostriedky sú vyčlenené na školenia, informačné materiály a udržiavanie elektronických informačných systémov. Rozpočet na priebežné vzdelávanie poradenských pracovníkov je poskytnutý príslušnou samosprávou. Povinné štandardy služieb síce neexistujú, od poskytovateľov sa však požaduje riadiť sa špecifickými smernicami. V prípade ministerstva sociálnych vecí sú prostriedky na platy pracovníkov a vybavenie pre kariérové poradenstvo poskytované zo štátneho rozpočtu. Doplnkové finančné prostriedky pochádzajúce z procesu privatizácie sú vyčlenené na školenie kariérových poradcov a konzultantov sprostredkovateľských služieb, na publikovanie informačných materiálov, na zakúpenie relevantných testov a vyššenie pracovníkov v ich používaní. Finančné prostriedky z programu Európskej únie PHARE 2000 sú určené na projekt pod názvom „Podpora rovnomerného rozvoja služieb zamestnanosti“, ktorý zahŕňa odbornú prípravu pracovníkov a rozvoj systému a štandardov služieb kariérového poradenstva. Uvedené štandardy sú použiteľné celoplošne.

KOORDINÁCIA A STRATEGICKÉ VEDENIE

Koncepcné otázky

- Kariérovému poradenstvu priraduje väčšina krajín v koncepciách vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti len malú dôležitosť.
- Väčšina krajín potrebuje výraznejšie strategické vedenie, aby mohlo byť kariérové poradenstvo lepšie plánované a koordinované:
 - Služby v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnanosti, na úrovni komunity a v súkromnom rezorte sú roztrieštené, len zriedkavo dobre koordinované, koherentne plánované alebo dobre navzájom prepojené.
 - Príliš často býva obsah a spôsob poskytovania služieb podmienený viac požiadavkami inštitúcií a potrebami poradcov ako potrebami užívateľov.
 - Pri zriaďovaní a plánovaní služieb kariérového poradenstva je nedostatočná spolupráca tak medzi rôznymi rezortmi vlády, ako aj medzi vládou a inými zainteresovanými stranami.
 - Sociálni partneri a iné zainteresované strany okrem vlády nezohrávajú pri príprave koncepcií a poskytovaní poradenských služieb žiadnu rolu.
 - Výsledkom je, že ľudia, ktorí potrebujú kariérové poradenstvo, považujú za ťažké získať prístup k službám, ktoré by uspokojovali ich potreby, a služby medzi rezortom práce a rezortom školstva nie sú prepojené.
- Len málo krajín vytvorilo systémové mechanizmy, ktoré by zabezpečili vzájomné prepojenie rôznych podsystémov poskytujúcich kariérové poradenstvo. Prostriedkami na to môžu byť komisie tvorené viacerými ministerstvami alebo rezortmi, národné fóra pre poradenstvo, alebo koncepcný útvar, ktorý by bol kompetentným pre celý systém poskytovania služieb kariérového poradenstva. Osvojenie si celoživotnej perspektívy v otázke vzdelávania a zamestnateľnosti by pri navrhovaní služieb mohlo byť pomocným rámcom na zdlanie problému ich roztrieštenosti.
- Kvalitné strategické vedenie je ešte podstatnejšie, aj keď pri decentralizovanom systéme ťažšie dosiahnuteľné. V tomto prípade je potrebné na zaručenie rovného prístupu k službám a porovnateľných štandardov ich poskytovania.
- Legislatíva týkajúca sa kariérového poradenstva sa len zriedkavo zaoberá nárokom občanov na služby alebo štandardmi, ktoré by mali služby spĺňať. Často sa zmieňuje len o poskytovaní služieb, aj to vo všeobecnosti a obmedzuje sa na jednotlivé rezorty, ako sú školstvo alebo trh práce.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Do akej miery sa koncepciám pre vzdelávanie, odbornú prípravu a zamestnanosť darí odrážať potrebu a dôležitosť kariérového poradenstva?
- Ako sa dá použiť koncepcný rámec celoživotného vzdelávania na prepojenie poradenstva poskytovaného v rezortoch školstva, odbornej prípravy a zamestnanosti?

- Aké stratégie je treba vyvinúť na lepšie vnútorné prepojenie existujúcich subsystémov, v ktorých sa poradenstvo poskytuje, na zlepšenie jeho identifikovateľnosti a dostupnosti pre používateľov?
- Ako je možné podporiť a zlepšiť spoluprácu medzi rôznymi vládnyimi rezortmi, ktoré sú za kariérové poradenstvo zodpovedné?
- Aké dôsledky finančné, organizačné a týkajúce sa iných zdrojov má transformácia prístupu, ktorý oddeľoval jednotlivé vekové obdobia človeka a jednotlivé rezorty, na prístup integrovaný v systéme celoživotného vzdelávania a umožňujúci širokú škálu služieb poskytovaných počas celého života?
- Vychádzajúc z vládnych priorit a koncepčných cieľov, aké ciele by mali byť stanovené pre službu kariérového poradenstva?
- Aké politické páky existujú na presadenie kariérového poradenstva poskytovaného vo všetkých životných obdobiach? Ako sa dajú vylepšiť?
- Aké zmeny existujúcej legislatívy alebo iné nástroje na presadzovanie sú potrebné na ich prispôsobenie koncepcii systému celoživotného vzdelávania?
- Ak existujúca legislatíva nezahrňa poskytovanie kariérového poradenstva, aké iné koncepčné dokumenty by ho mohli presadiť?
- Ako by sa mohol v legislatíve alebo iných dokumentoch presadzujúcich kariérové poradenstvo odrážať nárok občanov na služby?
- Ako by sa dala prispôbiť súčasná legislatíva, v prípade že vychádza z poskytovania služieb a povinnosti poskytovateľov ich ponúkať, tak aby zdôraznila občana a špecifikovala jeho nárok na služby?
- Aké sú hlavné medzery v poskytovaní kariérového poradenstva, a ako by sa na ne dalo zamerať prostredníctvom spolupráce medzi ministerstvami, rezortmi a subsystémami?
- Aké mechanizmy existujú na zabezpečenie kvality a prepojenosti služieb v rámci a medzi rezortmi? Je poskytovanie týchto služieb povinné? Ak áno, aké postupy boli vyvinuté na inšpekciu a monitorovanie? Ako možno rozvinúť a zlepšiť medzirezortnú spoluprácu pri zabezpečovaní kvality?
- Ako je možné do prípravy koncepcií v oblasti kariérového poradenstva zapojiť aj používateľov, poskytovateľov a iné zainteresované strany?

Niekoľko koncepčných možností

- Porovnajte poskytované služby, ktoré existujú na národnej, regionálnej a miestnej úrovni, s cieľmi koncepcie celoživotného vzdelávania.
- Zakomponujte myšlienku integrovaného, celoživotného a komplexného systému služieb kariérového poradenstva do koncepcií celoživotného vzdelávania, ktoré sa pripravujú.
- Preskúmajte možnosti väčšej spolupráce medzi službami kariérového poradenstva v rámci a medzi rezortmi na všetkých úrovniach.
- Zrevidujte príslušné legislatívne rámce pre vzdelávanie, odbornú prípravu a zamestnanosť tak, aby sa špeciálne zaoberali kariérovým poradenstvom, predovšetkým z pohľadu občana, v kontexte celoživotného vzdelávania.

- Vytvorte medzirezortný systém, ktorý spojí rôzne vládne portfóliá a bude zodpovedný za poskytovanie kariérového poradenstva. Využite ho na prípravu spoločných vládnych koncepčných cieľov v oblasti poradenstva a väčšiu prepojenosť, efektivitu a spoločné zdieľanie zodpovednosti za jeho poskytovanie.
- Založte národné fórum pre rozvoj koncepcie a systému poradenstva, ktoré bude zapájať tak vládu a zástupcov zainteresovaných strán, ako aj kľúčových partnerov, s cieľom zamerať sa na prípravu programu a presadiť tvorbu koncepcií.
- V krajinách so silnými decentralizovanými regiónmi založte regionálne fóra pre poradenstvo ako podmnožinu činnosti národného fóra.
- Vytvorte koncepcie, systémy a postupy pre poskytovanie kariérového poradenstva prostredníctvom vzájomného získavania skúseností a medzinárodnej spolupráce a využite pritom možnosti ponúkané programami Európskej Únie na vzdelávanie, odbornú prípravu a zamestnanosť, Európskeho sociálneho fondu a investícií Svetovej banky.

Príklady efektívnych postupov

- *Legislatíva týkajúca sa služieb kariérového poradenstva:* Niektoré legislatívy špecifikujú typ služieb, ktoré majú byť poskytované, a ich cieľové skupiny. V Nemecku prikazuje Rámcový zákon pre vysokoškolské vzdelávanie inštitúciám vyššieho vzdelávania „informovať študentov a uchádzačov o štúdiu o možnostiach a podmienkach štúdia a o obsahu, štruktúre a požiadavkách jednotlivých študijných zameraní“ a v úvodnej fáze štúdia „pomáhať študentom poskytovaním poradenstva orientovaného na študijné predmety“. Pri poskytovaní takéhoto poradenstva súčasne žiada od inštitúcií spoluprácu s „úradmi zodpovednými za profesijné poradenstvo“.
- *Zlepšovanie medzirezortnej spolupráce a zapájanie sociálnych partnerov do prípravy koncepcií kariérového poradenstva:* Vo Fínsku sa kľúčové zainteresované strany zapájajú do veľmi rôznych a mnohostranných aktivít v rámci spolupráce a mnohé organizácie sa zaujímajú o otázky týkajúce sa kariérového poradenstva. Národná poradná skupina je aktívna od 80. rokov, má mandát od ministerstiev školstva a práce a má veľký počet členov, vrátane sociálnych partnerov. Raz za dva roky podáva správu o poradenstve v rámci stredného a odborného vzdelávania, a o otázkach týkajúcich sa prechodu z povinnej školskej dochádzky na strednú školu a zo vzdelávania na pracovný trh. Okrem toho predkladá návrhy na šírenie príkladov dobrej praxe a na vyplnenie medzier v poskytovaní poradenstva. Objavili sa aj diskusie o rozšírení jej mandátu na problematiku celoživotného poradenstva.
- *Vytvorenie integrovaného systému celoživotného kariérového poradenstva:* V roku 2001 Národné zhromaždenie pre Wales uviedlo do činnosti *Careers Wales*, služby kariérového poradenstva pre klientov každého veku, ktoré funguje ako konfederácia siedmich regionálnych spoločností služieb kariérového poradenstva so spoločným obchodným názvom. Vo filozofii služieb je vyjadrené ponímanie kariérového poradenstva ako podstaty sociálnej a ekonomickej prosperity, v službách sa odzrkadľuje dôvera v rozvoj človeka prostredníctvom plánovania jeho celoživotnej kariéry. *Careers Wales* zodpovedá za poskytovanie zo zákona vyplývajúcich kariérových služieb pre mládež, poradenstvo pre dospelých, sieť telefónnych poradenských liniek *learnirect*, krátky, intenzívny kurz na rozvoj zručností potrebných v prechodných obdobiach *Youth Gateway* (Vstupná brána pre mladých), určený ohrozeným mladým ľuďom vo veku 16-17 rokov, a za prepájanie škôl s podnikmi. Ďalej podporuje školské programy kariérového vzdelávania (vo Walse povinné vo veku 13-19 rokov) poskytovaním konzultácií ohľadom učebných osnov, odbornou

prípravou učiteľov a poskytovaním pomoci špecializovaným knižniciam. Jeho centrá združených služieb sú dostupné pre ľudí každého veku, ktorí sa tam môžu zastaviť. Ďalšie službou je aktívne vyhľadávanie tých, ktorí potrebujú pomoc, medzi dospelými. Služby tohto typu sú realizované v rôznych prostrediach komunit, niektoré využívajú mobilné pracoviská, iné fungujú po telefóne alebo on-line. Pracovníci zamestnaní v *Careers Wales* môžu pracovať s dospelými aj s deťmi, ale zvyknú sa špecializovať na jedno alebo druhé. Spoločný zamestnávateľ pre všetkých pracovníkov umožňuje manažérom flexibilitu pri rozmiestňovaní pracovníkov s rôznou špecializáciou a pri rozširovaní ich skúseností.

ZABEZPEČOVANIE KVALITY KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Koncepcné otázky

- Vo väčšine krajín chýba dostatočné pravidelné a systematické hodnotenie kvality služieb kariérového poradenstva. Normy pre kvalitu služieb neexistujú alebo existujú v niektorých rezortoch, ale nie v ostatných. Existujúce štandardy kvality sú častejšie dobrovoľné ako zákonom nariadené. Inšpekcia služieb podľa týchto štandardov býva skôr výnimkou ako pravidlom. Len zriedkavo bývajú k štandardom kvality pripojené aj postupy pre kontrolu a relevantné sankcie.
- V súkromnom sektore štandardy či kontroly služieb kariérového poradenstva nie sú. Tam, kde poradenské služby štátny sektor zabezpečuje zmluvou s tretím sektorom, bývajú štandardy služieb a výsledkov pre užívateľov všeobecné, nie špecifikované. V prípadoch, keď vláda decentralizovala alebo preniesla financovanie služieb kariérového poradenstva, sú rámce kvality na zaistenie plnenia koncepcných cieľov a štandardov zavedené len zriedkavo.
- Pri chýbajúcich rámcoch kvality sa až príliš spolieha na kvalifikáciu pracovníkov a odborné kódexy, ktoré by mali zaručiť kvalitu. Tie často súvisia s niektorými formami poskytovania služieb, no nie s ostatnými. V centralizovaných systémoch, kde kvalitu zabezpečuje administratívne riadenie, vznikajú problémy v dôsledku rôznorodej alebo neadekvátnej kvalifikácie pracovníkov.
- Veľa dostupných informácií o kariérovom poradenstve kvantitatívneho charakteru má len obmedzenú použiteľnosť pre hodnotenie procesov a kvality služieb.
- Miera, do akej sa koncepcie kariérového poradenstva riadia spätnou väzbou užívateľov a relevantnými štatistikami a dátami, vrátane takých základných informácií, ako sú úroveň využívania a typy dostupných služieb, je neuspokojivá.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Prečo je hodnotenie služieb kariérového poradenstva financovaného z verejných zdrojov dôležité pre užívateľov a daňových poplatníkov? Ako takáto evalvácia slúži práve ich záujmom?
- Aké by mali byť adekvátne evalvačné mechanizmy vzhľadom na aktuálny stav poskytovania poradenských služieb vo vašej krajine? Kto by mal mať možnosť do toho hovoriť a akým spôsobom?
- Aké sú výhody a obmedzenia mechanizmov zabezpečovania kvality zameraných (i) na úrady, (ii) na užívateľov a (iii) na poradcov? Ktorá ich kombinácia prináša najlepšie výsledky?
- Aké sú výhody a obmedzenia odporúčaných versus nariadených štandardov na zaručenie kvality?
- Do akej miery sú pre kariérové poradenstvo vhodné a adekvátne všeobecné rámce štandardov kvality ako sú *ISO* a *Total Quality Management*?

- Aké dobré príklady zabezpečenia kvality v kariérovom poradenstve, ktoré by sa mohli modifikovať a preniesť do iných kontextov, vznikli na národnej alebo rezortnej úrovni?
- Ako je kariérové poradenstvo evalvované a regulované v súkromnom sektore? Aká by v tomto prípade mala byť úloha vlády?
- Aké typy údajov, ktoré by mohli pomôcť pri získaní prehľadu o kvalite služieb, sú v súčasnosti dostupné?
- Ako sa využívajú obvyklé evalvačné postupy ako napríklad spätná väzba od užívateľov?
- Ktoré zainteresované strany a predstaviteľské organizácie je treba zapojiť do navrhovania a kontroly štandardov služieb? Ako by do tohto procesu mohli byť zapojení užívatelia? Ako sú v existujúcich rámcoch na zaručenie kvality zahrnuté záujmy jednotlivých zainteresovaných strán (užívateľov, daňových poplatníkov, správcov, poradcov)? Ako by mohli byť zahrnuté lepšie?
- Aké mechanizmy boli vyvinuté na zabezpečenie prepojenosti služieb poskytovaných v rámci rôznych rezortov, rôznych regiónov a rozličných poskytovateľov?
- Aké štandardy kvality sú potrebné na zabezpečenie spoľahlivosti, objektívnosti, aktuálnosti a zrozumiteľnosti kariérových informácií pre užívateľov?

Niekoľko koncepčných možností

- Preskúmajte evalvačné mechanizmy a rámce na zabezpečenie kvality v kariérovom poradenstve, vrátane rámcov kvality pre informačné materiály, ktoré sú používané vo vašej krajine. Ako by sa dali vylepšiť?
- Preskúmajte evalvačné mechanizmy a rámce na zabezpečenie kvality v kariérovom poradenstve, vrátane rámcov kvality pre informačné materiály, ktoré sú používané v iných krajinách. Čo sa možno z týchto skúseností naučiť?
- Preskúmajte rámce na zabezpečenie kvality a metódy, ktoré sa používajú v iných oblastiach vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti, a v koncepciách ochrany práv spotrebiteľov vo vašej krajine. Zhodnot' te, do akej miery sú relevantné alebo vhodné pre prispôbenie alebo využitie v problematike kariérového poradenstva.
- Skúšobne otestujte rôzne evalvačné postupy pre služby kariérového poradenstva. Určte, ktoré prinášajú najlepšie výsledky pre užívateľa, daňového poplatníka a financovateľa.
- Iniciujte medzirezortné diskusie o evalvačných postupoch a rámcoch na zabezpečenie kvality s príslušnými zainteresovanými stranami (užívateľmi, daňovými poplatníkmi, správcami a poradcami) a spoločne vytvorte stratégiu na zlepšenie existujúcich evalvačných postupov. Určte, ako si môžu jednotlivé rezorty navzájom pomôcť pri vyvíjaní tejto stratégie ako sa môžu navzájom učiť zo svojich skúseností. Vytvorte vhodné spoločné prístupy.
- Zvážte, ako by sa štandardy dali využiť na akreditáciu služieb kariérového poradenstva. Premyslite, ako by takémuto prístupu mohlo pomôcť označovanie akreditovaných služieb známku kvality, ktoré by predstavovalo určitý spôsob efektívnejšieho marketingu.
- Vytvorte štandardy kvality, s ktorými je možné zrovnávať vykázané služby poskytnuté klientom (vrátane dostupnosti služieb pre prioritné skupiny klientov), a zaveďte mechanizmy evalvácie a spätného ohodnotenia užívateľmi, aby ste zabezpečili splňanie týchto štandardov.

- Využite štandardy kvality ako kritériá na stanovenie výkonových cieľov (vrátane cieľov týkajúcich sa dostupnosti služieb pre prioritné skupiny klientov), na organizáciu evalvácie a inšpekcie služieb, a ako mechanizmus kontroly a spätnej väzby.
- Tam kde je financovanie poskytovaných služieb kariérového poradenstva decentralizované (či už prostredníctvom outsourcingu alebo priamej decentralizácie), určite minimálne štandardy, ktoré musia spĺňať regionálne a miestne orgány alebo iné tretie strany, napríklad komunitné skupiny, financované na účely poskytovania služieb z verejných zdrojov.
- Zlepšite kvalitu služieb vyžadovaním vyšších štandardov v počiatočnej a doplňujúcej odbornej príprave pri rôznych typoch pracovníkov pracujúcich v oblasti kariérového poradenstva.
- Realizujte alebo poverte niekoho iného prieskumom práce vykonávanej pracovníkmi v oblasti kariérového poradenstva a pracovníkmi zapojenými do prípravy kariérových informácií, tak v rezorte školstva ako i práce, aby ste zistili, aké kompetencie by poradcovia mali mať.
- Vypracujte spôsoby merania zručností a kompetencií, ktoré sa služby kariérového poradenstva snažia u klientov rozvíjať, a zvažte, ako by sa tieto spôsoby merania dali zakomponovať do štandardov kvality.
- Zapojte užívateľov do navrhovania, realizácie a evalvácie metód na zabezpečenie kvality.
- V prípadoch, kde je kariérové poradenstvo súčasťou celkovej evalvácie inštitúcií a organizácií (ako napríklad v školách, inštitúciách odborného vzdelávania, vysokých školách a úradoch práce), zabezpečte, aby inšpekčný tím zahŕňal ľudí, ktorí rozumejú kariérovému poradenstvu a sú pre takúto úlohu kompetentní. Určite špecifické kritériá, ktoré by sa použili na inšpekciu kariérového poradenstva na týchto miestach, a publikujte samostatné správy, alebo v celkovej správe venujte samostatnú časť kariérovému poradenstvu.
- Zvažte, ako by sa mohli rámce na zabezpečenie kvality pôvodne vytvorené pre kariérové poradenstvo financované z verejných zdrojov aplikovať na súkromný sektor, aby sa zabezpečila ochrana spotrebiteľa.

Príklady efektívnych postupov

- *Štandardy kvality:* Vo Veľkej Británii vytvorila štandardy kvality pre poskytovanie kariérového poradenstva najprv Rada pre poradenstvo, nezávislá organizácia zastupujúca organizácie zaoberajúce sa kariérovým poradenstvom. Momentálne ich má na starosti Národná vzdelávacia organizácia pre zamestnanosť (*Employment National Training Organization*). Súbor štandardov kvality (*The matrix Quality Standard*) pokrýva päť oblastí týkajúcich sa spôsobov pomoci jednotlivcom (napríklad, ako efektívne sa im pomáha preskúmať možnosti a vybrať si alebo získať prístup k informáciám) a päť oblastí, ktoré sa týkajú spôsobov riadenia služieb (napr. do akej miery sa využíva spätná väzba klientov, rozvoj zručností pracovníkov). Organizácie zaoberajúce sa kariérovým poradenstvom, ktoré chcú získať akreditáciu o splnení daných štandardov, sú hodnotené externým subjektom, momentálne Výborom pre akreditáciu poradenstva (*Guidance Accreditation Board*). Organizácie, ktoré by chceli získať finančné prostriedky od vlády na poskytovanie kariérového poradenstva, musia túto akreditáciu mať. Štandardy môžu byť súčasne využité aj na zlepšenie kvality s pomocou konzultantov z Rady pre poradenstvo. Ďalšie podrobnosti o súbore štandardov nájdete na: www.matrix-quality-standard.com.

- *Smernice pre tretí sektor:* V Dánsku boli následne po etických usmerneniach z roku 1995, ktoré publikoval Národný výbor pre študijné a profesijné poradenstvo (*National Council for Educational and Vocational Guidance*), publikované dodatočné smernice na vytváranie postupov na zabezpečenie kvality. Navrhuje sa v nich, aby sa v rámci každej služby prediskutovali a odsúhlasili kritériá kvality a zaviedli vhodné postupy na sebahodnotenie.

HODNOTENIE EFEKTIVITY KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Koncepcné otázky

- V súčasnosti má len málo vlád k dispozícii dáta, ktoré sú potrebné na získanie celkového obrazu o poskytovaní kariérového poradenstva alebo o jeho efektívite pri dosahovaní koncepcných cieľov.
- Len málo vládnych ministerstiev je schopných vyjadriť presne, koľko verejných financií sa míňa na služby kariérového poradenstva a akým spôsobom sú použité. Informácie o súkromných investíciách a nákladoch v tejto oblasti nie sú dostupné.
- Väčšina tvorcov koncepcií pri vyhodnocovaní vkladov, postupov a výsledkov služieb kariérového poradenstva dôveruje veľmi obmedzenej údajovej základni.
- V prípadoch, kde dáta zbierajú, sa častejšie sústreďujú na jednoduché kvantitatívne ukazovatele (ako je napríklad počet užívateľov, ktorí prejdú rozhovormi v poradenských službách; počet tých, ktorí nájdu pracovné umiestnenie, udávaný úradmi práce) než na ukazovatele, ktoré sú pre koncepcie relevantnejšie, ako je spokojnosť klientov alebo zlepšenie schopnosti robiť rozhodnutia týkajúce sa kariérovej dráhy.
- Úloha vytvoriť spoľahlivú údajovú základňu je v oblasti kariérového poradenstva obzvlášť náročná, pretože postupy a výsledky nie sú ani ľahko viditeľné ani jednoducho merateľné a navyše tu býva ťažké presne určiť kauzalitu.
- Napriek silnej tradícii výskumov v oblasti kariérového poradenstva je len málo výskumných pracovníkov a špecializovaných výskumných stredísk, ktoré sa venujú špecificky metodologickým a iným otázkam spojeným s vyvíjaním spoľahlivej údajovej základne priamo relevantnej ku koncepcii. To málo výskumu, ktoré existuje, je stále roztrieštené a vo svojej podstate sa nerozširuje.
- Aj tam, kde sa na údajovej základni pracuje, sa získané údaje často slabo využívajú pri procese tvorby koncepcií.

Otázky, ktoré musia koncepcie riešiť

- Aké prínosy vyplnú z lepšej údajovej základne pre tvorbu koncepcií kariérového poradenstva? Kto z toho bude mať prospech? Aký?
- Aké údaje sa v súčasnosti zbierajú, kto ich zbiera, v rámci akých rezortov a na aké účely? Ako sa tieto údaje využívajú pre tvorbu koncepcií a evalváciu (ak vôbec)? Aké údaje chýbajú a bolo by ich treba doplniť?
- Ak existujú administratívne informačné systémy, aké zmeny sú potrebné na to, aby zahrňali aj údaje spojené s poradenstvom? Sú tieto systémy, riadené orgánmi pre oblasť školstva a práce, navzájom kompatibilné? Je možné údaje z rôznych systémov zlúčiť?
- Aké postupy existujú v prípadoch decentralizovaných systémov, aby informácie zozbierané na regionálnej úrovni alebo na úrovni subsystémov mohli byť na národnej úrovni zlúčené

(napríklad kvôli monitorovaniu prepojenosti služieb a nediskriminačnému prístupu k tomu, na čo majú užívatelia nárok)?

- Aké nové druhy údajov sú potrebné na sledovanie toho, či sú poskytované služby kariérového poradenstva v súlade s koncepčnými cieľmi?
- Aké v súčasnosti používané postupy na zbieranie údajov slúžia na signalizovanie potreby nových, rozdielnych alebo širších služieb či cieľových skupín?
- Aké údaje existujú o návrate aktuálnych verejných financií investovaných do služieb kariérového poradenstva?
- Aké sú relatívne náklady a prínosy rôznych typov služieb?
- Aké informácie sú dostupné o rozsahu a povahe služieb kariérového poradenstva poskytovaných súkromným sektorom? Kto využíva tieto služby a koľko stoja?
- Zbierajú sa pre poradenské služby financované tak z verejných ako i súkromných zdrojov informácie o:
 - počtoch užívateľov poradenských služieb a ich charakteristikách (ako je vek, pohlavie, región, socio-ekonomická úroveň, úroveň vzdelania a národnosť);
 - rozdielnych potrebách rôznych typov užívateľov;
 - spokojnosti užívateľov; a
 - rozdieloch v ich spokojnosti v závislosti od ich charakteristík?

Niekoľko koncepčných možností

- Zistíte typ, účel, využitie a užitočnosť údajov, ktoré sa v súčasnosti zbierajú pre rôzne dimenzie kariérového poradenstva.
- Zistíte nedostatky v údajoch potrebných na meranie efektu súčasných investícií do kariérového poradenstva. Zvážte, ktorý typ dát je momentálne potrebný.
- Spolupracujte s jednotlivými zainteresovanými stranami (užívateľmi, administrátormi, poradcami) na národnej úrovni, aby ste zistili, ktoré typy dát a aké postupy zbierania údajov by boli potrebné na zlepšenie údajovej základne o vplyve kariérového poradenstva na dosahovanie koncepčných cieľov štátu. (Príklady môžu obsahovať ukazovatele týkajúce sa užívateľov, poskytovaných služieb, využitie času pracovníkmi a náklady a prínosy.)
- Zistíte, aký rozsah, typy a postupy pri zbieraní údajov sa aktuálne používajú v iných krajinách a ak je to vhodné, prispôbte alebo prevezmite ich.
- Spolupracujte s inými krajinami pri vyvíjaní spoločných ukazovateľov, meradiel a prístupov pri zbieraní dát a metód na sledovanie nákladov a ziskov.
- Finančne podporte prieskum, ktorého účelom bude zistiť, aké druhy údajov sú potrebné na prípravu spoľahlivých koncepcií v kariérovom poradenstve. Objednajte si prieskum a evalvačné štúdie.
- Zabezpečte, aby výskum, ktorý bol realizovaný na objednávku pre účely zavedenia a hodnotenia koncepcií vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti, obsahoval aj širšiu zmienku o poskytovaní kariérového poradenstva.
- Zabezpečte, aby pracovníci na ministerstvách, ktorí sa zaoberajú štatistickým výkazníctvom, mali prehľad o otázkach týkajúcich sa merania a hodnotenia poskytovaných služieb

kariérového poradenstva. Iniciujte diskusie medzi týmito pracovníkmi a tými, ktorí sú zodpovední za koncepciu kariérového poradenstva.

- Tam, kde je to reálne uskutočniteľné, podporujte vytvorenie výskumného útvaru, ktorý by sa zameriaval špeciálne na otázky kariérového poradenstva a posilnil údajovú základňu, aby mohla využiť pri príprave koncepcií.
- Poskytnite finančné prostriedky akademickým výskumným pracovníkom, medzi ktorými budú tí, čo pracujú v oblasti kariérového poradenstva, aby ste garantovali výskum podporujúci tvorbu koncepcií kariérového poradenstva vychádzajúcich z faktických údajov.
- Zaisťte, aby programy počiatočnej odbornej prípravy v oblasti kariérového poradenstva obsahovali výraznú zložku k tvorbe koncepcií na základe faktických údajov. Poskytnite dodatočnú odbornú prípravu v tejto oblasti kariérovým poradcom.
- Zakomponujte otázky týkajúce sa služieb kariérového poradenstva do výskumov, ktoré sa uskutočňujú na národnej alebo regionálnej úrovni a zaoberajú sa otázkami ako napríklad bežné využitie služieb a produktov, pracovná sila, vzdelávanie dospelých a študenti zanechávajúci štúdium. Skúmajte možnosti prieskumov trhu, aby ste získali predstavu o potrebách ľudí, ktoré súvisia s kariérovým poradenstvom a o tom, kde a ako sú tieto potreby momentálne uspokojované.

Príklady efektívnych postupov

- *Prepájanie evalúacie a prípravy koncepcií:* V rokoch 2000-2003 realizovalo Fínsko mnohostranné hodnotenie svojich poradenských služieb: na všeobecných stredných školách; na iných stredných školách; v terciárnom vzdelávaní; vo vzdelávaní dospelých a vo verejných službách zamestnanosti. Aj keď ukázali mnoho príkladov dobrej praxe, hodnotenie súčasne odhalilo, že mnoho národných koncepcií bolo roztrieštených a že služby nedokázali uspokojiť narastajúci dopyt. Mechanizmy spätnej väzby sa ukázali byť slabé na úrovni inštitúcií a vyšla najavo potreba intenzívnejšieho plánovania a vedenia pri poskytovaní poradenstva. Výsledky tohto prieskumu sa v koncepcii následne odrazili viacerými spôsobmi. Napríklad tak, že variabilita služieb, ktorú prieskum ukázal v terciárom vzdelávaní, mala za následok sprísnenie vzťahu medzi financovaním a kariérovým poradenstvom, kde sa od inštitúcií žiadala príprava poradenských plánov ako súčasť ich zmluvných záväzkov. Národný výbor pre vzdelávanie má pripraviť nové smernice pre poradenstvo na školách a zaviesť online služby na podporu hodnotenia vlastných služieb v rámci inštitúcií. Medzi ďalšie iniciatívy patrí posilnenie doplňujúcej odbornej prípravy pre učiteľov a poradcov, vytvorenie siete regionálnych konzultantov, uvedenie niekoľkých regionálnych pilotných programov a príprava národných štandardov týkajúcich sa pomeru počtu študentov na jedného poradcu.
- *Špecializované centrá kariérového poradenstva, ktoré majú na starosti výskum:*
 - V Českej republike realizoval *Národní ústav odborného vzdelávání* rozsiahly výskum využitia a spokojnosti študentov s rôznymi službami v oblasti kariérového poradenstva. Patria medzi ne jednak služby poskytované školami, ale tiež služby poskytované pre školy externými organizáciami prostredníctvom médií a internetu a neformálnym spôsobom napríklad rodinou či kamarátmi.
 - Írsko má *Národné centrum pre poradenstvo vo vzdelávaní*, organizáciu spadajúcu do pôsobnosti *Ministerstva pre vzdelávanie a vedu*. Medzi jeho úlohy patrí riadenie národných iniciatív, príprava poradenských pomocných materiálov pre poradcov,

poskytovanie rád týkajúcich sa dobrých postupov z praxe, podporovanie inovácií a pilotných projektov, šírenie informácií medzi poradcami, organizovanie doplňujúcej odbornej prípravy, objednávanie a uskutočňovanie prieskumov a výskumov v oblasti poradenstva a poradná činnosť pre ministerstvo pri príprave koncepcií.

- Rumunsko má *Sekciu pre študijné a profesijné poradenstvo* v rámci *Inštitútu pre pedagogické vedy*, ktorá vznikla ako metodologický orgán pre poradenskú sieť ministerstva školstva. Jej fungovanie má na starosti tím vysoko kvalifikovaných odborníkov s univerzitným titulom vyšším ako bakalár v rôznych oblastiach súvisiacich s poradenstvom. Tento tím realizoval niekoľko hodnotiacich výskumných projektov týkajúcich sa ľudských a IKT zdrojov, kvalifikácie pracovníkov, testov, kariérového poradenstva pre dospelých, počítačových programov pre kariérové poradenstvo a užívateľov poradenských služieb.
- Vo Veľkej Británii patrí medzi strediská špecializované na výskum a analýzu koncepcií v oblasti kariérového poradenstva *Národný inštitút pre kariérové vzdelávanie a poradenstvo (NICEC)* a *Centrum pre štúdium poradenstva na Univerzite v Derby*. Rôzne iné centrá, tak v rámci terciárneho vzdelávania ako aj mimo neho, zamestnávajú výskumných pracovníkov so špeciálnou kvalifikáciou v oblasti kariérového poradenstva. *Sekcia pre vzdelávanie a schopnosti* v Anglicku sponzorovala založenie *Národného výskumného fóra pre kariérové poradenstvo*. Fórum spája dohromady kľúčové zainteresované strany v oblasti výskumu kariérového poradenstva, aby sa zlepšila kapacita, prepojenosť, kvalita a koordinácia výskumu kariérového poradenstva vo Veľkej Británii. Plní úlohu centra pre komunikáciu medzi výskumníkmi, poskytovateľmi služieb, organizáciami poradcov a tvorcami koncepcií, slúži na podporu dôslednejšej údajovej základne pre prípravu koncepcií i pre prax.

ZÁVER: ZÁKLADNÉ PRVKY SYSTÉMU CELOŽIVOTNÉHO KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Krajiny OECD a Európskej únie sa zaviazali ku koncepcii celoživotného vzdelávania a aktívnej zamestnateľnosti. Pri napĺňaní týchto koncepcií a vytváraní systémov celoživotného kariérového poradenstva sa musia vysporiadať s dvoma hlavnými úlohami:

- Prejsť od prístupu, ktorý kladie dôraz na pomoc pri okamžitých rozhodnutiach týkajúcich sa povolania a vzdelávania, k širšiemu prístupu, ktorý okrem toho rozvíja schopnosti ľudí riadiť vlastnú profesijnú dráhu: rozvíjanie plánovania kariéry a zručností zvyšujúcich zamestnateľnosť;
- Nájsť finančne efektívne spôsoby rozširovania prístupu občanov ku kariérovému poradenstvu počas celého ich života.

Systémy celoživotného poradenstva, ktoré by zvládli tieto úlohy, musia mať niekoľko základných znakov:

- Transparentnosť a ľahký prístup počas celého života, vrátane schopnosti vyhovieť potrebám rôznorodej škály občanov;
- Osobitná pozornosť venovaná obdobiam kľúčových zmien v živote, ktoré súvisia so vzdelávaním a prácou;
- Flexibilita a inovácia pri poskytovaní služieb, ktoré odrážajú rozdielne potreby a okolnosti rôznych skupín klientov;
- Programy na rozvoj zručností pre riadenie kariéry;
- Príležitosti na preskúmanie a vyskúšanie si rôznych alternatív vzdelávania a pracovného uplatnenia ešte pred uskutočnením voľby;
- Prístup ku komplexným a integrovaným informáciám ohľadom vzdelávania, povolání a trhu práce;
- Prístup k individuálnemu poradenstvu poskytovanému adekvátne vyškolenými a kvalifikovanými poradcami pre tých, ktorí takúto pomoc potrebujú, v čase, keď ju potrebujú;
- Zabezpečený prístup k službám, ktoré sú nezávislé od záujmov konkrétnych inštitúcií alebo firiem;
- Proces, ktorým sa stimuluje pravidelné prehodnocovanie a plánovanie služieb;

- Zapojenie príslušných zainteresovaných strán.

Príloha 2 podrobnejšie stanovuje niektoré princípy posilňujúce tieto základné prvky.

Táto príručka sa venovala niekoľkým konkrétnym koncepčným otázkam, ktorými je potrebné sa zaoberať pri vytváraní systémov obsahujúcich tieto základné prvky. Načrtla niektoré otázky, ktoré si musia tvorcovia koncepcií sami položiť pri riešení týchto úloh, ako aj niekoľko možností, ktoré sa im pri ich riešení otvárajú. Rovnako poskytla praktické príklady riešení týchto otázok z jednotlivých krajín.

PRÍLOHA 1

ON-LINE ZDROJE PRE TVORCOV KONCEPCIÍ KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

1. Zdroje CEDEFOP

CEDEFOP (*Európske centrum na rozvoj odborného vzdelávania a prípravy*) ponúka na pomoc tvorcom koncepcií kariérového poradenstva škálu on-line zdrojov.

1.1 *Informácie o koncepciách Európskej únie, štúdiách a projektoch týkajúcich sa kariérového poradenstva*

Internetová stránka CEDEFOP venovaná kariérovému poradenstvu obsahuje: výsledky práce Expertnej skupiny Komisie pre celoživotné kariérové poradenstvo; informácie o programoch a vývoji koncepcií Európskej únie v danej oblasti; výsledky štúdií národných koncepcií kariérového poradenstva, ktoré realizovali OECD, CEDEFOP a ETF; ako aj materiály z predchádzajúcich medzinárodných podujatí venovaných kariérovému poradenstvu a informácie o pripravovaných podujatiach. Stránka ponúka odkaz na databázu Systému manažmentu vedomostí CEDEFOP-u *eKnowVet*, ktorá umožňuje jej používateľom vyhľadávať a získavať údaje z národných štúdií o koncepciách kariérového poradenstva podľa zvolenej témy vo všetkých, alebo len vybranej skupine 29 európskych krajín, ktoré sa na štúdiách podieľali. Obsahuje tiež odkazy na stránky s dodatočnými informáciami ohľadom štúdií. Plánuje sa vytvoriť časť stránky s príkladmi zaujímavých koncepcií a praxe.

Prístup na stránku je prostredníctvom adresy <http://www.trainingvillage.gr/etv/>, kde je potrebné sa zaregistrovať. Uvediete svoje meno, zvolíte si prihlasovacie meno a heslo, potvrdíte heslo, zadáte svoju e-mailovú adresu a krajinu, zvolíte si jazyk a uvediete pozíciu, ktorú zastávate vo svojej organizácii. (Máte možnosť zaradiť sa do databázy CEDEFOP *Elektronická obec odbornej prípravy (ETV)* „*Kto je kto v ETV*“). Po zaregistrovaní ste vyzvaný, aby ste sa prihlásili pod vašim novým užívateľským menom a heslom. Potom si môžete vybrať **projekty, siete** či **poradenstvo** a dostanete sa na aktuálne internetové stránky.

Zaregistrovať sa stačí len raz: po prvej registrácii si vás systém zapamätá a umožní vám prístup na stránky priamo cez túto adresu:

http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/

Ak potrebujete viac informácií, obráťte sa na p. Jennifer Wannanovú z CEDEFOP: jwa@cedefop.eu.int

1.2 *Virtuálna komunita CEDEFOP*

CEDEFOP poskytuje tiež možnosti tzv. virtuálnej komunity zameranej na tvorcov koncepcií, kariérových poradcov a výskumných pracovníkov, ktorí sa chcú aktívne zapojiť do výmeny názorov a informácií o širokej škále tém z oblasti kariérového poradenstva. Ak máte záujem pridať sa k virtuálnej komunite, prihláste sa prostredníctvom tejto internetovej adresy:

http://cedefop.communityzero.com/lifelong_guidance

2. Zdroje OECD

Štúdia OECD o národných koncepciách kariérového poradenstva obsahuje celý rad materiálov, ktoré prinášajú pre tvorcov koncepcií kariérového poradenstva zaujímavé informácie. Zahŕňa odpovede na národné dotazníky vypracované krajinami zúčastnenými na štúdiu, poznámky z jednotlivých krajín napísané tímami odborníkov, ktorí tieto krajiny navštívili, súbor ôsmich odborných správ vytvorených na základe spoločného poverenia OECD a Európskou komisiou a rad iných diskusných príspevkov. Všetky materiály sú dostupné na <http://www.oecd.org/edu/careerguidance>.

PRÍLOHA 2

SPOLOČNÉ CIELE A PRINCÍPY POSKYTOVANIA CELOŽIVOTNÉHO KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Úvod

Nasledujúci text predstavuje súbor spoločných cieľov a princípov pre poskytovanie celoživotného kariérového poradenstva, ktoré boli prijaté pod záštitou pracovného programu Európskej únie Vzdelávanie a odborná príprava 2010. Vypracovali sa v spolupráci s Expertnou skupinou Európskej komisie pre celoživotné kariérové poradenstvo. Vypracovanie spoločných cieľov a princípov poskytovania celoživotného kariérového poradenstva na celoeurópskej úrovni, ktoré by podporili rozvoj národných koncepcií a systémov, vyplýva z odporúčaní Priebežnej správy „Vzdelávanie a odborná príprava 2010“ Európskej rady (Vzdelávanie/Mládež) a Európskej komisie (2004). Zmieňuje sa o ňom aj Rezolúcia Rady (Vzdelávanie/Mládež) z mája 2004 týkajúca sa posilňovania koncepcií, systémov a aktivít v oblasti celoživotného kariérového poradenstva v Európe. Rezolúcia stanovuje prioritu kľúčovej úlohe jednotlivca/užívateľa pri poskytovaní služieb, ako aj potrebu (i) zamerať poskytovanie na rozvoj spôsobilostí jednotlivcov pre riadenie vlastnej kariéry, (ii) rozšíriť prístup k službám a (iii) zlepšiť kvalitu služieb. Nasledujúce princípy poskytovania kariérového poradenstva sú zoskupené podľa týchto priorít.

1. Čo znamená celoživotné kariérové poradenstvo?

Kariérové poradenstvo sa vzťahuje na celý rad aktivít³, ktoré umožňujú občanom všetkých vekových kategórií, v ktoromkoľvek období ich života určiť svoje schopnosti, spôsobilosti a záujmy, prijať zmysuplné rozhodnutia ohľadom vzdelávania, odbornej prípravy a voľby povolania a usmerňovať svoju individuálnu životnú dráhu v prostredí vzdelávania, práce a ostatných prostrediach, v ktorých sa tieto schopnosti a spôsobilosti nadobúdajú a/alebo využívajú. Kariérové poradenstvo sa poskytuje za rôznych podmienok: v oblasti vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnania, služby poskytované v rámci komunity a privátne.

2. Ciele

Cieľom kariérového poradenstva je:

- Umožniť **občanom** riadiť a plánovať vlastné vzdelávanie a pracovnú dráhu v súlade so svojimi životnými cieľmi, prepojiť svoje schopnosti a záujmy so vzdelávaním, odbornou

³ Príklady týchto aktivít zahŕňajú poskytovanie informácií a rád, poradenstvo, hodnotenie kompetencií, mentorstvo, obhajoba záujmov užívateľa a vyučovanie spôsobov prijímania kariérových rozhodnutí a získavania zručností pre riadenie kariéry. V rôznych krajinách sa používajú rôzne termíny, ktoré popisujú tieto aktivity. Medzi tieto termíny patria výchovné, kariérové alebo profesijné poradenstvo, profesijná orientácia a poradenstvo, poradenstvo a pod. Aby sme sa vyhli mnohoznačnosti, v texte sa používa pojem kariérové poradenstvo, ktorý označuje akúkoľvek alebo všetky z týchto foriem poskytovania poradenstva. Jednotlivé krajiny by si mali tento pojem vykladať podľa svojej formy poskytovania adekvátnych služieb.

prípravou a príležitosťami na trhu práce a samo-zamestnania a tým prispieť k ich osobnej sebarealizácii;

- Pomáhať **inštitúciám odborného vzdelávania a prípravu** pri motivácii žiakov, študentov a učňov, aby prijímali zodpovednosť za vlastné vzdelávanie a sami si stanovovali ciele, ktoré chcú dosiahnuť;
- Pomáhať **firmám a organizáciám** zamestnávať motivovaných, uplatniteľných a prispôsobivých pracovníkov, ktorí sú schopní nájsť si prístup k možnostiam vzdelávania v rámci pracoviska aj mimo neho a profitovať z nich;
- Poskytovať **tvorcom koncepcií** dôležité nástroje na dosiahnutie širokej škály cieľov štátnej politiky;
- Podporovať miestne, regionálne, národne a európske **hospodárstvo** prostredníctvom rozvoja pracovnej sily a jej prispôsobovania sa meniacemu sa hospodárskym potrebám a spoločenským podmienkam;
- Pomáhať pri rozvíjaní **spoločnosti**, v ktorej občania aktívne prispievajú k svojmu sociálnemu, demokratickému a dlhodobu udržateľnému rozvoju.

3. Princípy poskytovania kariérového poradenstva

Nasledujúce princípy predstavujú základy poskytovania kariérového poradenstva:

Centrálne postavenie záujmov užívateľa

- **Nezávislosť** - poskytované poradenstvo rešpektuje slobodu voľby povolania a osobnostného rozvoja občana/užívateľa;
- **Nezaujatosť** – poskytované poradenstvo je v súlade iba so záujmami občana, nie je ovplyvnené jeho poskytovateľom, záujmami inštitúcie alebo financovateľa, nediskriminuje na základe pohlavia, veku, etnickej príslušnosti, sociálnej triedy, kvalifikácie, schopností a pod.
- **Dôvernosť** – občania majú právo na dôvernosť osobných informácií, ktoré poskytujú v procese kariérového poradenstva;
- **Rovnosť príležitostí** – poskytované poradenstvo podporuje rovnosť príležitostí vo vzdelávaní a pracovnom uplatnení sa všetkých občanov;
- **Holistický prístup** – poskytované poradenstvo si váži osobný, sociálny, kultúrny a ekonomický kontext prijímania rozhodnutí občanov.

Poskytovanie možností pre občanov

- **Aktívna spolupráca** – kariérové poradenstvo predstavuje aktivitu, pri ktorej spolupracujú občania a poskytovatelia služieb a ostatné zainteresované strany a faktory

(napr. poskytovatelia vzdelávania, firmy, členovia rodiny, záujmy komunity) a ktorá stavia na aktívnom zapájaní sa občanov;

- **Posilnenie spôsobilostí** – poskytované poradenstvo pomáha občanom získať spôsobilosti pre plánovanie a riadenie vlastného vzdelávania a profesijnej dráhy a zmien, či prechodov, ktoré s nimi súvisia.

Zlepšovanie prístupu

- **Transparentnosť** - charakter poskytovaných služieb kariérového poradenstva je občanom hneď zrejmý;
- **Priateľský a empatický prístup** – poradenský pracovníci vytvárajú pri jednaní s občanmi priateľskú atmosféru;
- **Nadväznosť** – poskytované poradenstvo podporuje občanov počas zmien a prechodov vo vzdelávaní a práci, ako aj počas spoločenských a osobných zmien, pre ktoré sa rozhodnú alebo ktoré ich postretnú;
- **Dostupnosť** – všetci občania majú právo na prístup k službám kariérového poradenstva⁴ v ktoromkoľvek období svojho života;
- **Prístupnosť** – poskytované poradenstvo je dostupné vo flexibilných a zrozumiteľných formách, osobne, prostredníctvom telefónu či e-mailu, vo forme aktívnej pomoci, a je dostupné v čase a na miestach, ktoré vyhovujú potrebám občanov;
- **Ústretovosť** – poradenstvo sa poskytuje prostredníctvom širokej škály metód, ktoré zodpovedajú rozmanitým potrebám občanov.

Zabezpečenie kvality

- **Primeranosť metód kariérového poradenstva** – používané metódy kariérového poradenstva vychádzajú z teoretického a/alebo vedeckého základu, a sú adekvátne účelu, na ktorý sa používajú;
- **Nepretržité skvalitňovanie** – služby kariérového poradenstva si vyvinuli kultúru nepretržitého zvyšovania kvality prostredníctvom pravidelnej spätnej väzby zo strany občanov a svojim pracovníkom poskytujú možnosti ďalšej odbornej prípravy;
- **Právo na odškodnenie** – občania majú právo sťažovať sa formálnou cestou, ak usúdia, že kariérové poradenstvo, ktoré im bolo poskytnuté, nebolo na uspokojivej úrovni;

⁴ EURÓPSKA SOCIÁLNA CHARTA (revízia z roku 1996) Článok 9 – Právo na poradenstvo pri voľbe povolania

„Na zabezpečenie účinného výkonu práva na poradenstvo pri voľbe povolania sa zmluvné strany zaväzujú zabezpečiť alebo podporiť podľa potreby služby na pomoc všetkým osobám vrátane zdravotne postihnutých pri riešení problémov týkajúcich sa výberu povolania alebo postupu v ňom, so zreteľom na osobné predpoklady a možnosti na trhu práce. Takáto pomoc by sa mala poskytovať bezplatne mladistvým vrátane školopovinných detí, ako aj dospelým.“

- **Kvalifikovaní pracovníci** – pracovníci poskytující poradenstvo mají na národní úrovni akreditovanou kvalifikaci na určení a řešení potřeb občanů a případné doporučení vhodnějších služeb.

4. Politické cíle Evropské unie, ku kterým přispívá celoživotné kariérové poradenstvo

Celoživotné kariérové poradenstvo pomáhá tvorcům koncepcí v Evropě dosahovat niekoľko spoločných cieľov:

- **Efektívne investície do vzdelávania a odbornej prípravy:** zvyšovanie percenta ľudí v procese vzdelávania a ľudí s ukončeným vzdelaním a odbornou prípravou prostredníctvom kvalitného zosúladenia záujmov a schopností jednotlivcov s možnosťami vzdelávania sa;
- **Efektivita trhu práce:** skvalitňovanie pracovných výkonov a motivácie, zvyšovanie miery zotrvania v pracovnom pomere, znižovanie času stráveného hľadaním práce a nezamestnanosťou, a to prostredníctvom lepšieho zosúladenia schopností a záujmov jednotlivcov s možnosťami rozvoja práce a kariéry, prostredníctvom zvyšovania povedomia ohľadom súčasných a budúcich príležitostí zamestnania a vzdelávania, vrátane samo-zamestnania a podnikania a prostredníctvom geografickej a profesijnej mobility;
- **Celoživotné vzdelávanie:** uľahčovanie osobnostného rozvoja a zamestnateľnosti všetkých občanov prostredníctvom nepretržitého zapojenia do procesu vzdelávania a odbornej prípravy, pomoc občanom pri hľadaní svojej profesijnej dráhy prostredníctvom čoraz rozmanitejších, no prepojených možností vzdelávania, pri určovaní zručností a pri uznávaní ich neformálneho a nonformálneho vzdelania;
- **Sociálna inklúzia:** napomáhanie výchovno-vzdelávacej, sociálnej a ekonomickej integrácii a reintegrácii všetkých občanov a skupín vrátane občanov tretích krajín, predovšetkým tých, ktorí majú problémy s prístupom a porozumením informáciám o vzdelávaní a zamestnaní vedúcim k sociálnej inklúzii, aktívnemu občianstvu a znižovaniu problému zacyklenosti v dlhodobej nezamestnanosti a chudobe;
- **Sociálna rovnosť:** pomoc občanom prekonávať bariéry pri vzdelávaní a zamestnaní spojené s pohlavím, etnickou príslušnosťou, vekom, handikepom a sociálnou triedou a inštitucionálne bariéry;
- **Ekonomický rozvoj:** podpora vyššej miery zamestnanosti a zvyšovanie kvalifikovanosti pracovnej sily v spoločnosti a ekonomike založených na vedomostiach.

PRÍLOHA 3

VŠEOBECNÉ KRITÉRIÁ PRE HODNOTENIE KVALITY KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Nižšie popísané kritériá vychádzajú zo zistení štúdie európskych systémov zabezpečenia kvality kariérového poradenstva, ktorú v rokoch 2003-4 vypracoval CEDEFOP. Spájajú kritériá, ktoré vyplynuli ako spoločné pre rôznorodú škálu súčasných rámcov zabezpečenia kvality, a kritériá, ktoré sa považujú za podstatné a mali by byť do takéhoto rámca zaradené.

1. Zapájanie občanov a užívateľov

Systémy zabezpečenia kvality v kariérovom poradenstve by mali:

- obsahovať informácie pre užívateľov týkajúce sa ich práv (napríklad vyplývajúcich z chárt užívateľov) a mali by zohľadňovať prácu národných a európskych združení spotrebiteľov v procesoch na ochranu spotrebiteľa a možnosť náhrady;
- zabezpečiť, aby sa pravidelne zisťovala spokojnosť užívateľov a ich skúsenosti so službami;
- vyžadovať od poskytovateľov služieb, aby systematicky využívali zistenia týchto prieskumov;
- zapojiť užívateľov do navrhovania, riadenia a hodnotenia služieb a produktov kariérového poradenstva.

2. Kompetentnosť kariérových poradcov

Systémy zabezpečenia kvality v kariérovom poradenstve by mali:

- požadovať, aby mali kariéroví poradcovia potrebné kompetencie na vykonávanie úloh spojených s kariérovým poradenstvom, ktoré sa od nich vyžadujú;
- požadovať, aby kariéroví poradcovia mali, alebo pracovali na nadobudnutí kvalifikácie, ktorá zaručí ich kompetentnosť pre vykonávanie úloh kariérového poradenstva;
- obsahovať monitorovanie alebo hodnotenie práce kariérových poradcov vzhľadom na výsledky poradenských intervencií, ktoré sa od nich očakávajú;
- vyžadovať neustály profesionálny rast a zlepšovanie služieb;
- zapojiť všetky príslušné združenia kariérových poradcov do vypracovania štandardov a postupov zabezpečenia kvality.

3. Zvyšovanie kvality služieb

Systémy zabezpečenia kvality v kariérovom poradenstve by mali:

- obsahovať presne definované štandardy služieb⁵, spôsob monitorovania napĺňania týchto štandardov a ak tomu tak nie je, postup, ako služby so štandardmi zosúladiť;
- zahŕňať spôsob monitorovania a hodnotenia toho, či kroky podniknuté na skvalitnenie služieb a informácií skutočne ústia do dosahovania stanovených štandardov a neustáleho zvyšovania kvality;
- obsahovať spôsob rozlišovania a monitorovania poskytovania služieb v súvislosti s potrebami rôznych cieľových skupín;
- vyžadovať, aby služby vytvárali pracovné prepojenia a poskytovali podporu skupinám a orgánom, ktoré ponúkajú kariérové poradenstvo neformálnym spôsobom (ako sú rodičia, dobrovoľnícke organizácie alebo orgány prepojené na aktivity voľného času);
- zabezpečiť, aby materiály používané v kariérovom poradenstve (napríklad nástroje hodnotenia) spĺňali technické kritériá pre zaručenie kvality.

4. Nadväznosť

Systémy zabezpečenia kvality v kariérovom poradenstve by mali:

- zahŕňať prepojenia, ktoré podporujú účinné pracovné vzťahy pri zabezpečovaní kvality kariérového poradenstva medzi vládnyimi ministerstvami a v rámci nich;
- zabezpečiť, aby sa nevyskytovali konflikty medzi jednotlivými systémami záruky kvality, ktoré sa uplatňujú v rôznych sektoroch kariérového poradenstva, alebo vo vzťahu k jednotlivým cieľovým skupinám;
- zahŕňať spôsoby monitorovania využitia a užitočnosti prepojení medzi poskytovateľmi služieb kariérového poradenstva.

5. Alternatívni poskytovatelia

Systémy zabezpečenia kvality kariérového poradenstva by mali obsahovať usmernenia pre aktivity kariérového poradenstva, ktoré poskytujú súkromné organizácie, zamestnávateľia, odborové zväzy a iní neštátni poskytovatelia.

⁵ Štandardy služieb by sa mali vzťahovať ako na priame služby užívateľom, tak aj na informácie, ktoré sú užívateľom poskytované (či už v tlačenej forme, prostredníctvom IKT alebo inou formou).

PRÍLOHA 4

KLÚČOVÉ CHARAKTERISTIKY SYSTÉMU CELOŽIVOTNÉHO KARIÉROVÉHO PORADENSTVA

Táto príloha popisuje kľúčové prvky systému celoživotného kariérového poradenstva, ktoré vypracovala Expertná skupina Európskej komisie pre celoživotné kariérové poradenstvo, a má slúžiť tvorcom koncepcií ako kontrolná osnova pri hodnotení návrhu systému na inštitucionálnej a národnej úrovni. Predstavuje ideálny model systému celoživotného kariérového poradenstva, na základe ktorého je možné hodnotiť znaky súčasných národných systémov. Mala by sa používať v spojení so spoločnými cieľmi a princípmi celoživotného kariérového poradenstva, ktoré sú uvedené v Prílohe 2 a kritériami pre hodnotenie kvality kariérového poradenstva uvedenými v Prílohe 3.

1. Prvky zamerané na občana

- Všetci občania majú počas celého života prístup ku kariérovému poradenstvu: v čase, mieste a spôsobom, ktorý zodpovedá ich potrebám.
- Občania majú možnosť naučiť sa ako prijímať zmysluplné rozhodnutia ohľadom vzdelávania a povolania a ako usmerňovať svoje vzdelávanie a pracovný život tak, aby mohli napredovať prostredníctvom rozmanitých vzdelávacích príležitostí a rozvoja kariéry⁶.
- Existujú mechanizmy, ktoré umožňujú občanom: efektívne investovať do možností celoživotného vzdelávania a využívať jeho výsledky; rozpoznávať kompetencie nadobudnuté neformálnym alebo informálnym vzdelaním, ako aj rozvíjať ďalšie zručnosti.
- Podiel občanov na kariérovom poradenstve sa zvyšuje aplikáciou princípov poskytovania celoživotného kariérového poradenstva, ako sú napríklad princípy uvedené v *Prílohe 2*.
- Právo občanov na kariérové poradenstvo je stanovené jasným spôsobom.
- Občanom sú doplnkové poradenské služby odporúčané podľa ich potreby, a to v rámci sektoru alebo rôznych sektorov, bez ohľadu na hranice krajiny.
- Prostredníctvom mechanizmov zabezpečenia kvality uvedených v Prílohe 3, v ktorých kľúčovú úlohu zohrávajú občania a užívatelia, sa podporuje neustále skvalitňovanie služieb kariérového poradenstva, kariérových informácií, nástrojov a produktov kariérového poradenstva

⁶ Kariéra sa tu vzťahuje na celoživotný proces, v ktorom sa získavajú a využívajú zručnosti. Termín pokrýva skúsenosti vo všetkých životných oblastiach, a to ako formálneho (vzdelanie, zamestnanie), tak aj neformálneho charakteru (domov, komunita).

2. Prvky tvorby koncepcie

- Smerodajnými princípmi a rámcom pre vypracovanie koncepcií, systémov a praxe celoživotného kariérového poradenstva je celoživotné vzdelávanie a rozvoj zamestnateľnosti.
- Koncepcie a programy celoživotného kariérového poradenstva sú neodlučiteľnou súčasťou koncepcií a programov sociálneho a ekonomického rozvoja na národnej úrovni a úrovni Európskeho spoločenstva. Zahŕňajú koncepcie a programy týkajúce sa vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnanosti, sociálnej inklúzie, rodovej rovnosti, rozvoja ľudských zdrojov, regionálneho rozvoja, rozvoja vidieka a zlepšovania životnej úrovne a pracovných podmienok.
- Tvorba koncepcií a programov kariérového poradenstva je koordinovaná medzi sektormi vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnanosti a komunity v kontexte koncepcie celoživotného vzdelávania a aktívnej zamestnateľnosti.
- Úlohy a zodpovednosť všetkých, ktorí sa podieľajú na príprave koncepcií, systémov a programov celoživotného kariérového poradenstva, sú jasne definované.
- Koncepcie a programy celoživotného kariérového poradenstva sa pripravujú a realizujú za účasti ostatných zainteresovaných strán prostredníctvom rôznych mechanizmov, ako sú napr. národné fóra pre kariérové poradenstvo. Medzi príslušné zainteresované strany patria ministerstvá, užívatelia, sociálni partneri, poskytovatelia služieb, služby zamestnanosti, vzdelávacie inštitúcie, kariéroví poradcovia, rodičia a mládež.
- Koncepcie a programy celoživotného kariérového poradenstva zohľadňujú národné a medzinárodné ekonomické zmeny a technický rozvoj. Pravidelne sa prehodnocujú s ohľadom na súčasný a plánovaný sociálny a hospodársky rozvoj.

3. Prvky koordinácie systému

- Systémy kariérového poradenstva fungujú otvoreným a flexibilným spôsobom, dopĺňujúcim sa medzi sektormi vzdelávania, odbornej prípravy, zamestnanosti a komunity.
- Služby kariérového poradenstva v jednom sektore sú na národnej, regionálnej a miestnej úrovni koordinované so službami v ostatných sektoroch. Je rozvinutá úzka spolupráca a koordinácia medzi kariérovým poradenstvom poskytovaným mimo systému vzdelávania a odbornej prípravy a poradenstva poskytovaného v rámci neho.
- Na miestnej úrovni sú vytvorené formálne siete a partnerstvá medzi poskytovateľmi kariérového poradenstva.
- Kariérové poradenstvo na pracoviskách sa poskytuje prostredníctvom partnerstva medzi poskytovateľmi vzdelávania a odbornej prípravy, verejnými službami zamestnanosti, firmami a organizáciami zastupujúcimi pracovníkov.

- Do činnosti orgánov zodpovedných za riadenie služieb kariérového poradenstva financovaných z verejných zdrojov sú zapojení sociálni partneri a ostatné zainteresované strany.
- V decentralizovaných systémoch sú vytvorené centrálna opatrenia, ktoré zaručujú jednotnosť služieb na regionálnej a miestnej úrovni tak, aby ich mohli občania rovnako využívať bez ohľadu na ich geografickú polohu.

4. Špecializácia na konkrétne skupiny v rámci univerzálnych služieb

- Prijímajú sa opatrenia pre poskytovanie efektívneho a primeraného kariérového poradenstva pre vzdelávanie a zamestnanie skupinám, ktorým hrozí sociálne vylúčenie, ako napríklad: osobám, ktoré neukončili povinnú školskú dochádzku, alebo opustili vzdelávací systém bez získania kvalifikácie, ženám, starším občanom, príslušníkom jazykových a iných menšín, osobám so zdravotným postihnutím, migrujúcim pracovníkom, zamestnancom v ekonomicky nestálych sektoroch a firmách, ktorým hrozí nezamestnanosť. Cieľom týchto opatrení je pomôcť týmto skupinám využívať rovnosť pracovných príležitostí a zefektívniť ich integráciu do spoločnosti a pracovného života.
- Tieto opatrenia sú súčasťou národných, regionálnych a miestnych stratégií pre poskytovanie celoživotného poradenstva.

5. Charakteristiky prehodnocovania

- Systémy a programy kariérového poradenstva sú pravidelne prehodnocované, aby sa:
 - ✓ čo najlepším spôsobom nakladalo s dostupnými zdrojmi;
 - ✓ podporila synergia medzi sektormi vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti;
 - ✓ prispôbila ich organizácia, obsah a metódy vzhľadom na meniace sa sociálne a ekonomické podmienky, meniace sa potreby špecifických skupín a nové poznatky v danej oblasti;
 - ✓ vykonali zmeny potrebné pre dosiahnutie efektívnosti národných koncepcií.
- Rozvoj koncepcií a systémov založených na údajovej základni je doplnený výskumom.
- Pripravujú sa výskumné a experimentálne programy kariérového poradenstva, ktoré majú:
 - ✓ hodnotiť vnútornú a vonkajšiu efektívnosť jednotlivých zložiek systému celoživotného kariérového poradenstva;
 - ✓ určovať priame a nepriame náklady a prínosy alternatívnych štruktúr a metód poskytovania celoživotného kariérového poradenstva;
 - ✓ určovať kritériá pre stanovovanie priorít a vytvárať stratégie pre rozvoj celoživotného kariérového poradenstva v konkrétnych sektoroch ekonomickej aktivity a pre konkrétne skupiny obyvateľstva;

- ✓ rozširovať vedomosti týkajúce sa psychologických, sociologických a pedagogických aspektov celoživotného kariérového poradenstva;
 - ✓ skvalitňovať psychologické testy a iné metódy, ktoré sa používajú pri zisťovaní kompetencií, hodnotení vlôh a záujmov a hodnotení úrovne vedomostí a zručností nadobudnutých prostredníctvom neformálneho a nonformálneho vzdelávania;
 - ✓ hodnotiť možnosti zamestnania sa v rôznych sektoroch ekonomickej aktivity a v rôznych povolaniach;
 - ✓ skvalitňovať dostupné informácie týkajúce sa povolání, ich nárokov a možností kariérového postupu.
- Pripravujú a upravujú sa administratívne opatrenia a metódy, ktoré podporujú realizáciu programov celoživotného kariérového poradenstva.

6. Medzinárodné prvky

- Európa sa stala referenčnou oblasťou pre poskytovanie služieb celoživotného kariérového poradenstva v rámci Európskej únie.
- Členské štáty pri plánovaní, tvorbe a realizácii spoločných aktivít v rámci celoživotného kariérového poradenstva spolupracujú navzájom, s Európskou komisiou a inými zainteresovanými stranami v kontexte koncepcií a programov Spoločenstva pre vzdelávanie, odbornú prípravu a zamestnanosť.
- Táto spolupráca môže pozostávať z:
- ✓ bilaterálnej alebo multilaterálnej pomoci iným krajinám pri plánovaní, tvorbe alebo realizácii týchto programov;
 - ✓ spoločného výskumu a vzájomného hodnotenia s cieľom zvýšiť kvalitu prípravy a realizácie programov;
 - ✓ pomoci pracovníkom služieb kariérového poradenstva pri nadobúdaní vedomostí, zručností a skúseností, ktoré nemajú možnosť získať vo vlastnej krajine, napríklad tak, že sa im poskytne prístup k zariadeniam a inštitúciám v iných krajinách alebo vytváraním spoločných zariadení;
 - ✓ systematickej výmeny informácií, vrátane výsledkov výskumných a experimentálnych programov, a to prostredníctvom stretnutí odborníkov, medzinárodných výmen a stáží, seminárov, študijných skupín, tematických sietí alebo výmeny publikácií;
 - ✓ prípravy a diseminácie základného materiálu kariérového poradenstva, vrátane osnov vzdelávania a špecifikácií povolání, čím sa uľahčuje mobilita medzi profesiami a geografickými regiónmi.
- Členské štáty podporujú centrá, ktoré uľahčujú výmenu skúseností a propagujú medzinárodnú spoluprácu pri rozvoji koncepcií, systémov a programov a v metodologickom výskume.

The original version of this book was published under the title Career Guidance: A Handbook for Policy Makers, 9264015221

© 2004, Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)/ European Communities, Paris.
This translation is published by arrangement with the OECD. It is not an official OECD translation.

www.oecd.org/publishing/translations	- Translated versions of OECD publications
www.oecdbookshop.org	- OECD online bookshop
www.sourceoecd.org	- OECD e-library
www.oecd.org/oecddirect	- OECD title alerting service