



Program  
„Uczenie się przez całe życie”

## **Raport Podsumowujący Sytuację Dotyczącą Jakości w Doradztwie Grupowym w wybranych Krajach Europejskich**

Zarządzająca  
Projektem:

Karin Steiner

Redaktor:

Ruth Kasper

Projekt:



[www.guideme.at](http://www.guideme.at)

Data:

czerwiec 2010

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Projekt lub publikacja odzwierciedlają jedynie stanowisko ich autora i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w nich zawartość merytoryczną.

## Spis treści

1 Wstęp .....	3
2 Streszczenie.....	3
3 Oferta doradcza przeznaczona do działań grupowych.....	4
4 Działania doradcze inicjatora(ów) .....	5
5 Organizacje prowadzące szkolenia .....	7
5.1 Forma i treść działań doradczych.....	8
5.2 Wymagania co do wstępnego i doskonalącego szkolenia personelu zajmującego się doradztwem.....	9
5.3 Certyfikaty jakości wymagane od instytucji doradczych.....	11
6 Programy jakości w ustawicznym i doskonalącym szkoleniu grupowym.....	11
6.1 Sytuacja jakości w doradztwie grupowym.....	12
6.2 Istniejące problemy w systemie i metasystemie .....	13
6.3 Propozycje ekspertów mające na celu poprawę jakości.....	13
7 Istniejące standardy jakości w doradztwie grupowym .....	14
8 Starania i jakość lub indywidualne programy jakości tworzone przez inicjatorów, instytucje szkoleniowe lub organizacje trenerów.....	15

## 1 Wstęp

Guide me! to innowacyjny projekt transferowy w ramach programu "Leonardo da Vinci", wspieranego przez Unię Europejską. Jego celem jest rozszerzenie na "nowe" kraje już opracowanych wytycznych dotyczących jakości doradztwa oraz curriculum zmiernającego do poprawy jakości działań związanych z doradztwem zawodowym w kontekście poprzedniego projektu QUINORA. Tak więc zostaną utworzone wspólne, unijne kryteria jakości doradztwa zawodowego, które następnie zastosują nowi partnerzy (Austria, Turcja, Grecja, Bułgaria, Litwa i Polska).

W fazie wstępnej wszyscy partnerzy w projekcie Guide me! sporządzili raporty charakteryzujące stan doradztwa w ich krajach. Celem niniejszego raportu syntetycznego jest podsumowanie poszczególnych raportów krajowych oraz określenie podobieństw, różnic i przyszłych wyzwań w doradztwie zawodowym we wszystkich krajach partnerskich.

## 2 Streszczenie

W dalszych rozdziałach przedstawimy przegląd stanu jakości doradztwa w krajach uczestniczących w projekcie Guide me!. Ponadto, opisane zostaną najważniejsze programy związane z jakością działań doradztwa zawodowego oraz personelu zajmującego się doradztwem, jak i trwających wysiłków poprawy stanu jakości w poszczególnych krajach. Wreszcie, omówię główne wyzwania i problemy związane z jakością a wymagające rozwiązania.

Krajami partnerskimi są Austria, Bułgaria, Grecja, Litwa, Polska i Turcja. Stan jakości w tych krajach jest bardzo niejednorodny. Odnosi się to również do istniejących programów związanych z jakością oraz standardów jakości. Niemniej stwierdza się istnienie pewnych podobieństw:

- Nie istnieją żadne ogólne standardy jakości (rozumie się tu standardy stosowane na skalę krajową) dla działań związanych z doradztwem oraz usług świadczonych na rzecz grup. W większości krajów standardy jakości ustalane są jedynie dla publicznych instytucji zajmujących się doradztwem.
- Rola krajowych publicznych służb zatrudnienia jako inicjatorów i organizatorów działań związanych z doradztwem (oraz działaniami

szkoleniowymi) jest bardzo ważna. W Polsce na przykład, państwowy urząd zatrudnienia jest wyłącznym inicjatorem doradztwa. Państwowe urzędy zatrudnienia oferują szeroki zakres usług oraz szkoleń dla kilku grup docelowych, takich jak bezrobotni, szczególnie - młodzi bezrobotni i dla tych, ze starszej grupy wiekowej, dla imigrantów, kobiet, osób niepełnosprawnych w różnych formach (szkolenia indywidualne, grupowe, doradztwo zawodowe/konsultacje, doradztwo za pośrednictwem internetu). Usługi doradztwa zawodowego świadczone są na szczeblu lokalnym i regionalnym za pośrednictwem lokalnych ośrodków państwowych urzędów zatrudnienia.

Poza działaniami związanymi ze szkoleniami zawodowymi wiele państwowych służb zatrudnienia oferuje kursy motywacyjne i aktywizujące (np. w Bułgarii, Turcji, Polsce), jak i kursy orientacji zawodowej (np. Austria). W kilku krajach, krajowe urzędy zatrudnienia oraz ministerstwa zapraszają do składania ofert przetargowych na działania szkoleniowe/doradcze, a realizują je różne państwowe i prywatne instytucje

- Wymagane standardy szkoleń trenerów i doradców są różne w różnych krajach i zależą również od tego czy zatrudniającym trenera/doradcę jest publicznym czy prywatnym organizatorem doradztwa. Oczywiście większość krajów partnerskich wymaga by trenerzy/doradcy zawodowi posiadali formalne kwalifikacje i pewne praktyczne doświadczenie w pracy. Poza wymaganą wiedzą specjalistyczną i doświadczeniem zawodowym coraz ważniejsze stają się kluczowe kompetencje oraz społeczno-psychologiczne umiejętności trenerów/doradców.
- Coraz więcej krajów posiada w ofercie studiów programy specjalizacji w zawodowym doradztwie (oraz szkoleniach). Niektóre uniwersytety oferują również na wydziałach pedagogicznych, psychologii itp. specjalizację z zakresu doradztwo zawodowe oraz szkolenia. W kilku krajach partnerskich jak Litwa, Grecja i Turcja wyższe studia, zakończone dyplomem zyskują na ważności, w Polsce wprowadzono nawet studia podyplomowe w tym zakresie.
- Z powodu szybkich zmian ekonomicznych, szkolenia zawodowe oraz orientacja zawodowa stają się głównymi kwestiami politycznymi we wszystkich krajach partnerskich. W dzisiejszych czasach podstawowym wyzwaniem dla

organizatorów szkoleń i doradztwa staje się kwestia przystosowania do ciągłych zmian na rynku pracy.

Jeżeli chodzi o konceptualizację oraz wdrażanie działań związanych z doradztwem, to w krajach partnerskich możemy zaobserwować kilka podobnych problemów:

- Powszechnym problemem jest komunikacja pomiędzy inicjatorami doradztwa i organizacjami wdrażającymi szkolenia, jak i komunikacja pomiędzy organizacjami szkolącymi i trenerami/doradcami oraz pomiędzy doradcami i klientami/uczestnikami. Trenerzy/doradcy często napotykać problem niewystarczającego uwzględnienia potrzeb uczestników w projekcie szkolenia, który został sporządzony przez inicjatorów doradztwa (często agencje zatrudnienia). Konceptcje szkoleń powinny być bardziej elastyczne, tak żeby dało się uwzględnić potrzeby uczestników. Szkolenia dostosowane do potrzeb klientów (w sensie ich adekwatności do sytuacji i potrzeb) będą również miały pozytywny wpływ na ich motywację.
- W większości krajów zauważa się brak ewaluacji przeprowadzonego działania doradczego. Należy ułatwić stałą zorientowaną na cel ewaluację usług doradczych by wychwytywać słabe strony oraz poprawiać jakość oferowanych usług. Należy przeprowadzać wewnętrzną i zewnętrzną ewaluację. Ponadto kontrola jakości oznacza wprowadzenie norm jakości na płaszczyźnie krajowej w i dłuższej perspektywie - europejskiej. Unia Europejska stanowi ważne ramy standaryzacji norm jakości oraz ich wdrażania we wszystkich krajach europejskich poprzez udostępnianie specjalnych curricula jakości.
- Usługi doradztwa są często w niedostateczny sposób przystosowane do potrzeb rynku pracy i panujących na nim tendencji.

(Powyższe tematy poddane krytyce zostaną omówione szczegółowo w rozdziale 5.2. "Problemy zaistniałe na płaszczyźnie systemowej i metasytemowej")

### **3 Oferta doradcza przeznaczona do działań grupowych**

W większości krajów partnerskich (jak w Austrii, Bułgarii, na Litwie, w Grecji i Turcji) doradztwem zajmują się różne organizacje. W większości krajów partnerskich kluczową rolę odgrywają publiczne agencje zatrudnienia, których działalność jest określana i regulowana przez prawo szczebla centralnego. W Polsce doradztwo jest

organizowane i regulowane wyłącznie przez prawo krajowe, mianowicie Ministerstwo Pracy i Polityki Socjalnej oraz Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Doradztwo na Litwie jest zorganizowane na dwóch osobnych płaszczyznach zawodowych – informacja zawodowa, którą dostarczają wychowawcy i nauczyciele oraz doradztwo zawodowe, prowadzone głównie przez doradców kariery zawodowej i psychologów.

W Bułgarii głównym organizatorem usług doradczych za pośrednictwem biur pracy znajdujących się na terenie całego kraju oraz prywatnych centrów i agencji doradczych jest Państwowy Agencja Zatrudnienia. Doradztwo dla dzieci i młodzieży prowadzą uniwersyteckie biura karier oraz doradcy-pedagodzy pracujący w ogólnych szkołach średnich oraz szkołach zawodowych. Z powodu wysokiego wskaźnika bezrobocia, głównym celem działań doradczych w Bułgarii jest motywacja i stymulacja bezrobotnych tak, by sami zorientowali się w rynku pracy i byli w stanie wybrać odpowiednie szkolenia umożliwiające im rozwój zawodowy. Zgodnie z "prawem zachęcającym do podejmowania zatrudnienia" doradztwo ma w ofercie trzy główne świadczenia: orientację zawodową (skierowane głównie do uczniów mające na celu wybór zawodu i rozwój zawodowy), szkolenia zawodowe oraz edukację zawodową.

W Grecji istnieją dwie ważne doradcze instytucje, a mianowicie "Państwowe Centrum Zasobów ds Doradztwa Zawodowego" służące jako rządowa instytucja wykonawcza oraz "Państwowy System Łączenia Edukacji Zawodowej i Szkoleń z Zatrudnieniem" koordynujący wszystkie rodzaje działalności związanych z doradztwem. Łącznie z Ministerstwem ds. Kształcenia Ustawicznego oraz Spraw Wyznaniowych i Ministerstwem Pracy oraz Bezpieczeństwa Socjalnego, owe dwie organizacje zajmują się opracowywaniem, nadzorem oraz kontrolą działań doradczych w Grecji.

Głównym organizatorem działań doradczych i szkoleniowych w Turcji jest publiczna agencja zatrudnienia ISKUR, oferująca usługi doradcze w regionalnych biurach rozmieszczonych na terenie całego kraju. ISKUR udziela informacji i porad nt. poszukiwania stałej pracy, informacji zatrudnieniu, ogłoszeń o wolnych stanowiskach pracy, analiz rynku pracy, usług VET (organizatorzy kształcenia zawodowego i szkoleń) oraz doradztwa zawodowego. Ponadto ISKUR oferuje kilka aktywnych programów mających na celu wprowadzenie, ewentualnie powtórne wprowadzenie, bezrobotnego na rynek pracy. ISKUR oferuje również doradztwo oraz szkolenia dla poszczególnych grup docelowych jak ludzie niepełnosprawni, młodzi bezrobotni oraz

kobiety. Doradztwo dla dzieci i młodzieży jest zorganizowane i prowadzone wyłącznie przez Ministerstwo Edukacji.

W Austrii, doradztwo i szkolenia dla szerokiego kręgu grup docelowych (osoby bezrobotne z różnych grup wiekowych, imigranci, niepełnosprawni, itd.) oferuje kilka instytucji prywatnych i publicznych (np. partie polityczne, związki zawodowe oraz izba pracy). Głównym propagatorem i inicjatorem doradztwa jest Austriacka Publiczna Służba ds. Zatrudnienia (PES). Organizacją edukacji dla dorosłych na poziomie federalnym zajmuje się Ministerstwo Edukacji, Sztuki i Kultury. Na poziomie regionalnym istnieje sieć instytucji rządowych, przy czym bardzo ważną rolę odgrywają założone przez PES „Centra Informacji Zawodowej”.

#### **4 Działania doradcze inicjatora(ów)**

Jak już wspomniano, głównymi inicjatorami działań doradczych we wszystkich krajach biorących udział w programie Guide me! są publiczne agencje zatrudnienia. Zazwyczaj funkcjonują one na poziomie centralnym, jak i lokalnym za pośrednictwem licznych biur i oferują szeroki wachlarz usług doradczych, takich jak informacja na temat zawodów, rynku pracy, szkolenia zawodowego, działań aktywizujących jak i udzielania porad (zarówno indywidualnie, jak i dla klientów grupowych). Wyjątkiem jest sytuacja w Polsce, gdzie państwowe agencje Ministerstwa Pracy i Ministerstwa Edukacji są wyłącznymi *inicjatorami* działań doradczych i one je regulują.

Na Litwie funkcjonują dwie główne usługi doradcze inicjowane i organizowane przez kilka publicznych instytucji, jak Ministerstwo Bezpieczeństwa Socjalnego i Pracy, Litewski Urząd Szkoleń dla Rynku Pracy, Wydział Statystyki o Komitet Rozwoju Społeczeństwa Informatycznego przy Rządzie Litwy, jak i urzędy miejskie w całym kraju. Dwoma głównymi propagatorami są Stacje Doradztwa Zawodowego (VAS) informujące ludność nt. możliwości uczenia się i znalezienia zatrudnienia w kraju i zagranicą. Po drugie istnieją Centra Doradztwa Zawodowego oferujące kilka rodzajów usług doradczych. Wszelkie czynności z zakresu doradztwa i poradnictwa zawodowego koordynuje *Rada ds. Doradztwa Zawodowego* składająca się z Ministra Edukacji i Nauki oraz Ministra Bezpieczeństwa Socjalnego i Pracy.

Podobnie jak na Litwie, działania doradcze w Grecji oferuje zarówno sektor edukacji, jak i sektor zatrudnienia. W pierwszym przypadku doradztwo organizowane jest przez „Centra Kariery Zawodowej i Doradztwa (regulowane przepisami państwowymi) pracujące pod nadzorem Ministerstwa Edukacji. W sektorze zatrudnienia, naczelnym organem

udostępniającym programy ustawicznego szkolenia zawodowego oraz ich adaptacje do zmieniających się potrzeb rynku pracy) jest „Organizacja Zatrudnienia Siły Roboczej”.

Sytuacja w Bułgarii jest podobna – głównym inicjatorem doradztwa jest krajowa agencja zatrudnienia oferująca również doradztwo i szkolenia za pośrednictwem biur pracy w różnych rejonach kraju (na szczeblu lokalnym agencja współpracuje z lokalnymi władzami miejskimi). Ponadto doradztwo i porady oferuje kilka prywatnych ośrodków orientacji zawodowej. Agencja zajmuje się przede wszystkim planowaniem oraz oferuje szkolenia, porady, jak i działania aktywizujące zatrudnionych i bezrobotnych. Wszystkie działania doradcze opierają się na rządowej polityce zatrudnienia, nad którą kontrolę sprawują państwowe „Rady ds. Współpracy”. Polityka zatrudnienia oraz doradztwa w Bułgarii opiera się na opracowanym przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej rocznym planie działania uwzględniającym tendencje i potrzeby bułgarskiego rynku pracy. Ministerstwo ds. Edukacji Młodzieży i Nauki koordynuje i kontroluje realizację planu. Kolejną ważną instytucją jest Państwowy Agencja ds. Edukacji Zawodowej i Szkoleń, która wydaje zezwolenia na czynności z zakresu kształcenia zawodowego, szkoleń oraz koordynuje zaangażowane instytucje.

W Turcji głównymi inicjatorami działań doradczych są Ministerstwo Edukacji oraz turecki publiczna służba zatrudnienia ISKUR. ISKUR jest afiliowany przy Ministerstwie Pracy i Bezpieczeństwa Socjalnego oraz Ministerstwie Edukacji Narodowej. ISKUR posiada biura na terenie całego kraju i świadczy trzy podstawowe usługi: znajdowanie stałej pracy osobom jej poszukującym; dostarcza informacji o rynku pracy oraz udziela indywidualnych porad, informuje o ubezpieczeniach dla bezrobotnych; udziela porad w sprawie pracy i szkolenia zawodowego. ISKUR oferuje również specjalne usługi i informacje dla uczniów i młodzieży. Innymi ważnymi grupami docelowymi, do których dociera ISKUR, są ludzie rozpoczynający życie zawodowe lub osoby pragnące zmienić pracę, wieloletni bezrobotni oraz osoby pragnące rozwinąć umiejętności zawodowe.

Tak jak w Turcji i Bułgarii, również w Austrii najważniejszym organizatorem usług doradczych jest publiczna służba zatrudnienia oraz jego lokalne biura dostarczające informacji i świadczące usługi doradcze bezpośrednio lub pośrednio poprzez wiele organizacji przynoszących dochód i organizacji typu non-profit. Innym bardzo ważnym działaniem są sześciotygodniowe kursy „orientacji zawodowej” dla bezrobotnych, w czasie których dokonują oni analizy swoich zainteresowań oraz kompetencji i opracowują plan przyszłej pracy zawodowej/szkolenia. Inne publiczne instytucje świadczące doradztwo to Izba Handlowa (zajmuje się przede wszystkim informacją zawodową oraz edukacyjną i poradami), Izba Pracy, która oferuje informację nt. dalszej edukacji i



doradztwo indywidualne oraz związki zawodowe (oferują one dalsze kształcenie głównie swoim członkom w specyficznych dziedzinach zawodowych). Kolejne instytucje to kościoły, partie polityczne, urzędy na szczeblu landów i miejskie oraz prywatne/publiczne organizacje edukacyjne takie jak Instytut Rozwoju Gospodarczego oraz Instytut Szkolenia Zawodowego.

## 5 Organizacje prowadzące szkolenia

U większości krajów partnerskich głównym organizatorem oraz dostawcą działań szkoleniowych są publiczne agencje zatrudnienia. Dzieje się tak na Litwie, w Bułgarii, Polsce, Austrii. Agencje bądź to przeprowadzają szkolenia bezpośrednio przez zatrudnionych trenerów lub składają oferty przetargowe na szkolenia (np. Austria i Bułgaria. Jeżeli chodzi o grupy docelowe, to organizatorzy szkoleń we wszystkich krajach partnerskich mają różnorodną ofertę: dla młodych ludzi, starszych bezrobotnych, niepełnosprawnych, imigrantów itp.

W największych miastach Litwy szkolenia i porady prowadzone są w siedmiu biurach „Biura ds. Szkoleń dla Rynku Pracy”. Biura oferują usługę z zakresu doradztwa, szkolenia dla kilku grup docelowych, programy wprowadzające na rynek pracy oraz usługi z zakresu planowanie i rozwoju kariery zawodowej. „Litewskie Biuro Wymiany Pracy” służy doradztwem zawodowym i poradami, poradami w sprawach zatrudnienia, przekazuje osoby poszukujące porad psychologicznych instytucjom o odpowiednich kompetencjach. Inne instytucje jak „Litewska Izba Technicznej Pracy Twórczej Studentów” dostarczają materiału do doradztwa zawodowego i konsultacji, jak i odpowiednich publikacji na temat możliwości pracy w różnych sektorach. Ponadto pracujący w szkołach średnich i na uniwersytetach litewskich psychologowie oraz pedagodzy społeczni pomagają uczniom i studentom w planowaniu kariery zawodowej.

W Polsce doradztwo zawodowe oraz szkolenia oferują różne instytucje w regionalnych urzędach zatrudnienia przy państwowym urzędzie zatrudnienia, jak i prywatnych biurach pracy i publicznych agencjach zasobów ludzkich, urzędach doradztwa zawodowego oraz agencjach pracy tymczasowej. Inne organy to stowarzyszenia polskich pracodawców, stowarzyszenia bezrobotnych i organizacja pozarządowa. Zgodnie z polskim prawem instytucje owe powinny udzielać informacji na temat specyfiki pracy poszczególnych zawodów, bieżącej sytuacji na rynku pracy oraz możliwościach kształcenia i szkolenia. W wyżej wymienionych organizacjach osoby poszukujące pracy mogą przetestować swoje uzdolnienia i zainteresowania zawodowe, przeanalizować własną przydatność w określonych dziedzinach pracy i poszczególnych zawodach. Instytucje te udostępniają

szkolenia grupowe dla bezrobotnych i pomagają pracodawcom/firmom w doborze kandydatów do pracy.

W Bułgarii istnieją instytucje dwojakiego typu: te, które szkolą i doradzają oraz takie, które jedynie udzielają informacji. Większość z tych państwowych i prywatnych instytucji realizuje zarówno porady, jak i szkolenia jako „centra ds. informacji i orientacji zawodowej” wykonujące orientację zawodową oraz szkolenia zawodowe dla różnych grup docelowych. Uniwersyteckie biura karier oferują usługi z zakresu orientacji zawodowej (łącznie z informacjami o poszukiwanych pracownikach, stażach i tendencjach na rynku pracy itd.). Państwowe biura zatrudnienia ogłaszają przetargi na organizowane przez siebie szkolenia, udzielają porad bezrobotnym, świadczą usługi dopasowywania kwalifikacji do wymagań dostępnych ofert pracy. Ponadto prywatne instytucje pośrednictwa pracy, które muszą uzyskać urzędową zgodę na prowadzenie swojej działalności, również oferują poszukującym pracy informacje, porady i psychologiczną pomoc (zarówno w formie grupowej, jak i indywidualnej). Biura karier uniwersyteckich oferują usługi doradcze dla studentów w zakresie rozwoju umiejętności potrzebnych do uzyskania zatrudnienia, oceny umiejętności itp.).

W Turcji główną organizacją szkolącą i świadczącą usługi doradztwa zawodowego jest publiczna agencja zatrudnienia ISKUR. Poza nią szkolenia oferują różne instytucje prywatne, jak KAR-DER (”Stowarzyszenie doradztwa w karierze oraz rozwoju zasobów ludzkich”), związki zawodowe, fundacje charytatywne, izby handlu i przemysłu. Prywatne instytucje szkoleniowe typu non-profit mają istotną funkcję, jako że realizują szkolenia, na które przetargi ogłasza publiczna agencja zatrudnienia.

Podobnie jak Turcja i Bułgaria, również austriackie państwowe organy zatrudnienia i Austriackie Ministerstwo Edukacji, Sztuki i Kultury ogłasza przetargi na proponowane przez siebie działania szkoleniowe. Szkolenia zawodowe w Austrii prowadzi kilka prywatnych i publicznych instytucji szkoleniowych. Sam PES oferuje konsultacje dla bezrobotnych. Innym organizatorem szkoleń jest Austriacka Izba Gospodarcza za pośrednictwem swoich Instytutów „Rozwoju Gospodarczego” oraz Izby Pracy, która oferuje bezpłatne doradztwo w karierze zawodowej oraz konsultacje (we współpracy z austriackimi związkami zawodowymi).

W Grecji szkolenia zawodowe dzielą się na dwie duże dziedziny: wstępne szkolenia zawodowe oraz kontynuowane szkolenie zawodowe. Początkowe szkolenie zawodowe, jest zasadniczo, nadzorowane przez Ministerstwo Narodowej Edukacji i Spraw Wyznaniowych. Kilka publicznych i prywatnych ”Instytutów Szkolenia Zawodowego” realizuje szkolenia w ramach ”Narodowego Systemu Edukacji Zawodowej i Szkoleń”.

Świadczą one szkolenia w różnych dziedzinach (IT, zarządzanie itp.). Kontynuowane szkolenia zawodowe w Grecji prowadzą różne organy nadzorowane przez kilka ministerstw takich jak np. publiczne i prywatne "Centra Szkolenia Zawodowego" akredytowane przez Narodowe Centrum Akredytacyjne Organizacji Szkolenia Zawodowego. Głównym celem kontynuowanego szkolenia zawodowego jest przypomnienie i aktualizacja umiejętności zawodowych osób poszukujących pracy.

Inną ważną instytucją jest "Pedagogiczny Instytut dla Osób ze Specjalnymi Potrzebami" oferujący usługi doradcze przeznaczone specjalnie dla osób niepełnosprawnych. W tak zwanych "Szkołach Drugiej Szansy" młodzi dorośli (pomiędzy 18 a 30 rokiem życia), mogą dokończyć przerwana edukację szkolną. I wreszcie należy wspomnieć, że wprowadzanie usług doradztwa w szkołach jest w Grecji kwestią polityczną pierwszorzędnej wagi.

### 5.1 Forma i treść działań doradczych

We wszystkich krajach partnerskich doradztwo prowadzone jest zarówno indywidualnie, jak i grupowo. Również we wszystkich krajach działania doradcze mają takie same cele: dostarczanie informacji nt. rynku pracy, specyficznych dziedzin pracy i/ lub zawodów, pomoc klientom w przygotowywaniu podań o pracę oraz rozmów kwalifikacyjnych, testowanie indywidualnych uzdolnień i umiejętności oraz, w razie potrzeby, proponowanie dalszego (zawodowego) szkolenia.

Na Litwie prowadzone są szkolenia indywidualne i grupowe. Najważniejsze tematy w doradztwie to rozwój kariery zawodowej oraz zmiana kariery, metody poszukiwania pracy, przygotowanie rozmów kwalifikacyjnych oraz odpowiednich dokumentów, jak i ocena indywidualnych zdolności, predyspozycji oraz kwalifikacji. Realizowane są ponadto programy psychologicznej aktywizacji, rehabilitacji społeczno-psychologicznej oraz programy integracji z rynkiem pracy. Programy te zachęcają uczestników do przemyślenia swoich ambicji i celów, opracowania metod emocjonalnej samoregulacji oraz poprawienia ich umiejętności społecznych (komunikacja itd.).

Tak jak na Litwie, doradztwo w Polsce prowadzone jest indywidualnie i grupowo. Cele są podobne, a mianowicie badania zawodowych zainteresowań i predyspozycji klientów, pomoc w selekcji zatrudnienia z wykorzystaniem zasobów informacji lokalnych, regionalnych, krajowych i międzynarodowych oraz dostarczanie informacji na temat poszukiwanych pracowników w różnych sektorach. Dla osób nie

posiadających żadnego doświadczenia w poszukiwaniu pracy istnieją specjalne oferty, również dla pozostających długo bezrobotnymi (na przykład tak zwane „sesje aktywizujące” dla osób, które utraciły motywację) oraz dla osób, które miały długą przerwę w pracy.

Państwowa agencja zatrudnienia w Bułgarii świadczy doradztwo zawodowe indywidualnie bądź grupowo za pośrednictwem biur pracy na terenie kraju. Agencja oferuje również szkolenia motywacyjne dla osób poszukujących pracy (w ofercie są kursy motywacyjne trwające od 30 godzin stanowiących część szkolenia zawodowego do oddzielnych szkoleń trwających 120 godzin). W Bułgarii popyt na porady indywidualne jest niewielki.

Jak już wymieniono w rozdziale poprzednim, doradztwem w Grecji zajmuje się osobno sektor edukacyjny oraz sektora zatrudnienia. W każdym sektorze usługi doradcze oferują inne instytucje. Publiczne „Centra Kariery i Doradztwa” oferują bezpośrednio indywidualne i grupowe usługi doradcze, poza tym wspierają doradców zatrudnionych w szkołach, zajmujących się karierami zawodowymi indywidualnie bądź grupowo. W sektorze zatrudnienia doradztwo zawodowe prowadzą „Centra Promocji Zatrudnienia”, przy czym ich główną grupą docelową są bezrobotni. Ponadto doradztwo dla osób indywidualnych i grup prowadzą następujące instytucje publiczne: Biura Informacji dla Bezrobotnych i Firm, które dostarczają informacji o możliwościach zawodowych, Biuro Informacyjne dla bezrobotnych i firm przy Greckiej Konfederacji Robotniczej oraz Lokalne Rządowe Organizacje Informacyjne.

Główni inicjatorzy doradztwa w Turcji, a mianowicie Ministerstwo Edukacji Narodowej oraz publiczna agencja zatrudnienia ISKUR oferują doradztwo indywidualne i grupowe dla różnych grup docelowych, np. bezrobotnych, kobiet, młodych bezrobotnych. Duże firmy oferują swoim pracownikom usługi doradcze w ramach własnych firm.

W Austrii łączy się doradztwo indywidualne z grupowym: osoby uczestniczące w działaniach doradczych biorą udział w sesjach plenarnych, w czasie których trener pracuje z grupą, jako całością, a następnie szkolone są indywidualnie, pracując z trenerem sam na sam. Publiczna Służba Zatrudnienia określa liczbę uczestników w działaniach orientacji lub aktywizacji zawodowej, gdzie grupy składają się w przybliżeniu z 10-15 osób. Ponadto coraz powszechniej stosowane jest „doradztwo

wirtualne” za pośrednictwem internetu, oferujące testy zainteresowań oraz doskonałości oraz testy określające indywidualne profile zawodowe.

## **5.2 Wymagania co do wstępnego i doskonalącego szkolenia personelu zajmującego się doradztwem**

Wymagania co do kwalifikacji specjalistów zajmujących się doradztwem różnią się znaczenie w krajach partnerskich. W Bułgarii, Polsce i Grecji większość trenerów/konsultantów posiada tytuły akademickie. Ponadto zawsze wymaga się od nich doświadczenia w pracy trenerskiej/konsultanckiej. W Austrii i na Litwie istnieją różnego rodzaju (inne niż uniwersyteckie) programy szkoleniowe dla trenerów/konsultantów. W Austrii główną instytucją świadczącą doradztwo i szkolenia jest Austriacka Publiczna Służba Zatrudnienia, określa ona standardy kwalifikacji dla wszystkich trenerów/konsultantów pracujących w PES. Standardy te zawierają wymagania co do teoretycznego i praktycznego kształcenia trenerów/konsultantów. W ostatnich latach w kilku krajach (np. Litwie, Polsce i Bułgarii) powstały programy studiów podyplomowych specjalizujące się w szkoleniach zawodowych oraz doradztwie.

Na Litwie różne programy proponowane przez „Rejestr Studiów nad Rynkiem Pracy oraz Programów Szkoleniowych umożliwiają wszelkie aspekty kształcenia trenera/konsultanta. Uczą się analizowania czynności zawodowych w różnych sektorach pracy, rozwijania emocjonalnych i psychologicznych kompetencji, jak i kompetencji z zakresu psychologii grupowej oraz umiejętności komunikowania się. Trener uczy się również analizowania historii zawodowej klienta w celu zasugerowania mu odpowiedniego szkolenia i/lub kroków do zaplanowania kariery zawodowej. Uniwersytet Vytautasa Magnusa oferuje program studiów, który także umożliwia zostanie trenerem zawodowym oraz doradcą (zakończony stopniem magistra).

W Polsce ludzie, zainteresowani pracą trenera/doradcy mają do wyboru uniwersyteckie studia podyplomowe (ze specjalizacją w doradztwie lub innej odpowiedniej dziedzinie w postaci studiów dziennych lub programu niestacjonarnego. Ogólnie rzecz biorąc w Polsce istnieją cztery poziomy kwalifikacji dla trenerów i doradców: konsultant ds. zawodowych - stażysta mogący pracować wyłącznie pod nadzorem certyfikowanego doradcy zawodowego, konsultant zawodowy ze stopniem

magistra, posiadający minimum 12 miesięcy doświadczenia w doradztwie, doradca zawodowy I stopnia (magister z minimum dwuletnim doświadczeniem zawodowym), doradca zawodowy II stopnia (magister z minimum trzyletnim doświadczeniem zawodowym w charakterze konsultanta I stopnia).

W Bułgarii większość trenerów kończy studia pedagogiczne, socjologiczne lub inne tego typu. Generalnie coraz więcej trenerów posiada stopnie akademickie, chociaż nie jest to wymagana formalność. Obecnie coraz więcej uniwersytetów oferuje specjalistyczne studia podyplomowe z dziedziny szkoleń/doradztwa. Państwowa agencja zatrudnienia określa wymagane kwalifikacje trenerów, w sposób następujący: muszą być zgodne z tematem kursu, trenerzy muszą mieć przynajmniej 600 godzin praktycznego nauczania w wykazanym zakresie szkolenia. Niektóre instytucje szkolące prowadzą wewnętrzne szkolenia dla zatrudnionych trenerów.

W Grecji, podobnie jak w Bułgarii i Polsce, przyszli trenerzy/doradcy mogą przechodzić szkolenia w agencjach doradztwa lub ukończyć studia podyplomowe (np. na Uniwersytecie Ateńskim), które obejmują również szkolenia praktyczne (300-400 godzin w zależności od programu). Studia podyplomowe są udostępnione absolwentom kierunków humanistycznych, społecznych, ekonomicznych lub nauk stosowanych któregoś z greckich uniwersytetów lub instytutów pedagogicznych. Doradcy pracujący w sektorze edukacji, jak np. w "Centrach ds. Kariery Zawodowej i Doradztwa" oraz w "Urzędach Doradztwa Edukacyjnego", to na ogół nauczyciele, którzy następnie ukończyli jednoroczne kursy podyplomowe z dziedziny doradztwa zawodowego i konsultacji. Praca w charakterze eksperta ds. informacji i dokumentacji wymaga dodatkowego sześciomiesięcznego szkolenia (900 godzin), które jest skoncentrowane na zbieraniu, rozpowszechnianiu oraz dokumentowaniu informacji nt. doradztwa zawodowego. Trenerzy pracujący w sektorze szkoleń zawodowych muszą mieć ukończone studia pedagogiczne (lub podobne) oraz dwusemestralny program szkoleniowy w Wyższej Szkole Edukacji Pedagogicznej i Technicznej.

W Turcji trenerzy/doradcy chcący pracować w publicznej służbie zatrudnienia muszą wykazać się odpowiednią wiedzą oraz doświadczeniem. Uniwersytet w Ankarze oferuje podyplomowy program "Zarządzanie Zasobami Ludzkimi oraz Doradztwo w Karierze Zawodowej".

Wymagane standardy kwalifikacyjne doradców i trenerów w Austrii są bardzo różnorodne, zarówno jeżeli chodzi o treść, trwanie i związane z nim koszty. Nie istnieją ustalone w skali kraju ogólnie przyjęte opisy pracy, ani standardy jakości dla trenerów. Austriacka publiczna służba zatrudnienia wymaga ukończenia przynajmniej szkoły średniej, ponadto, federalna norma jakości określa umiejętności i kwalifikacje trenerów (dla trenerów pracujących w formacjach PES). Standardy jakości mogą być zmodyfikowane przez każdy z regionalnych departamentów PES, ale modyfikacje muszą respektować krajowe standardy jakości. Obowiązkowe przedmioty to procesy grupowe/dynamika grupy, podstawy komunikacji, jak i moderacji (techniki), metodologia nauczania (adaptacja dydaktyki do różnych potrzeb/grup docelowych), techniki prezentacji, zarządzanie konfliktem, planowanie edukacji i szkolenia (tworzenie koncepcji i scenariuszy dla poszczególnych grup, zarządzanie czasem itd.) Po przepracowaniu pięciu lat w PES albo innej podobnej formacji finansowanej przez inne instytucje trener/doradca może uzyskać certyfikat „Starszego eksperta PES”. Pracownicy PES (którzy są głównymi organizatorami doradztwa) uczęszczają na wewnętrzne 10 tygodniowe programy szkoleniowe. Kilka prywatnych organizacji oferuje trenerom/doradcom certyfikację i szkolenie (np. certyfikat „Federalnego Instytutu Edukacji Dorosłych” lub program studiów ECGC<sup>1</sup> na uniwersytecie Donau-Universität Krems).

### 5.3 Certyfikaty jakości wymagane od instytucji doradczych

W zasadzie możemy dokonać rozróżnienia pomiędzy Litwą, która już ustanowiła ogólne certyfikaty jakości i innymi krajami partnerskimi, w których certyfikaty takie są ustanowione i stosowane częściowo (w Grecji i Polsce tylko dla instytucji państwowych, w Austrii jedynie dla trenerów pracujących w formacjach finansowanych przez PES).

Litewska państwowa Komisja Ewaluacyjna kontroluje jakość usług z zakresu doradztwa zawodowego realizowanych przez kilka publicznych i prywatnych instytucji doradczych. Wiąże się to z kryteriami dotyczącymi personelu (wymagana wiedza, umiejętności, doświadczenie w pracy), infrastruktury, informacji oraz materiału

---

<sup>1</sup> Zobacz również <http://www.ecgc.at/>. ECGC (European Career Guidance Certificate) oparta jest na standardach kompetencji MEVOC dla doradców w karierach zawodowych i potwierdza formalnie i pozaformalnie zdobytą wiedzę/umiejętności/kompetencje trenerów/konsultantów.

dostarczanego klientom (publikacje o zawodach itp.), jak i kryteriami stosowanych metod (np. do ewaluacji/samooceny potrzeb i oczekiwań klientów).

Jak już opisano w poprzednim rozdziale, doradcy zawodowi oraz trenerzy pracujący w państwowym urzędzie zatrudnienia w Polsce muszą posiadać co najmniej certyfikat konsultanta zawodowego, by móc prowadzić szkolenia i działania doradcze (jak już powiedziano, konsultanci zawodowi – stażyści mogą pracować jedynie, gdy są nadzorowani przez certyfikowanego doradcę zawodowego).

W Grecji jedynie te usługi doradcze, które są świadczone przez państwowe służby zatrudnienia, muszą spełniać pewne wymagania co do infrastruktury, wyposażenia i personelu.

W innych krajach członkowskich (Bułgaria, Turcja, Austria), nie istnieją ogólnokrajowe certyfikaty jakości. W Bułgarii licencjonowanie jest obowiązkowe jedynie dla profesjonalnych trenerów, ale nie dla personelu doradczego. W Turcji i Austrii stosuje się tylko bardzo ogólne normy jakości, jak ISO 9000 System Zarządzania Jakością oraz TQM Kompleksowe Zarządzanie Jakością, lecz nie są one w sposób wystarczający dostosowane do doradztwa. Turecki Urząd ds. Kwalifikacji Zawodowych zbiera obecnie standardy dotyczące zatrudnienia, które posłużą jako podstawa do zdefiniowania standardów jakości zawodowej. W Austrii, dwie prywatne instytucje opracowały, bądź stosują, standardy jakości: Pierwsza to "Akademia ds. Szkoleń", która certyfikuje i nadaje stopień trenerom pracującym w dziedzinie edukacji dorosłych (norma obejmuje 7 obligatoryjnych kompetencji, mianowicie: dydaktyczną, zarządzanie, teorię edukacji, doradztwo, zarządzanie informacją, bibliotekarstwo, kompetencje socjalne i kadrowe), druga, już wymieniona "Europejska Certyfikacja Doradztwa w Karierze Zawodowej (ECGC)" jest stosowana przez kilku organizatorów szkoleń.

## **6 Programy jakości w ustawicznym i doskonalącym szkoleniu grupowym**

Programy jakości istnieją w większości krajów członkowskich (Austria, Litwa, Polska, Grecja, Bułgaria). W Polsce, Grecji i Bułgarii, trenerzy/doradcy pracujący dla instytucji państwowych (głównie dla PES) muszą spełniać określone kryteria jakości. Ponadto Grecja i Bułgaria założyły centra certyfikacyjne, które certyfikują



organizatorów VET oraz na bieżąco dokonują ich ewaluacji. W Austrii ustalane są różne programy i standardy zapewniania jakości.

Na Litwie, zapewnienie jakości w doradztwie grupowym jest oparte na trzech programach związanych z jakością: podejmowanie decyzji zawodowych oraz programy planowania karier zawodowych (doradztwo w grupach), programy rozwijania umiejętności bycia konkurencyjnym na rynku pracy oraz programy rozwijające wiarę w swoje możliwości oraz poszukiwania pracy.

Co do Polski, jak już powiedziano wcześniej, wszyscy trenerzy/doradcy pracujący dla państwowej służby zatrudnienia także muszą być certyfikowanymi doradcami. Prywatne instytucje stosują inne procedury zapewnienia jakości. Przykładem programu jakości jest "Skala Oceny/Ewaluacji w Doradztwie Zawodowym", która koncentruje się na ocenie skuteczności własnej doradcy.

W Turcji, państwowy PES zapewnia jakość poprzez ewaluację wiedzy trenerów, ich umiejętności, doświadczenia oraz poprzez kryteria infrastruktury kursu. Niemniej nie istnieje tam jeszcze instytucjonalny/ certyfikat jakości doradztwa.

Zapewnienie jakości w Grecji i Bułgarii jest zorganizowane całkiem dobrze. W Grecji wszystkie organy doradcze są oceniane i nadzorowane przez Państwowe Centrum Akredytacyjne Szkoleń Zawodowych (podlegające Ministerstwu Pracy i Bezpieczeństwa Socjalnego). Jakość jest zapewniona dzięki akredytacji centrów szkolenia zawodowego, jak i poprzez certyfikację personelu. Ponadto istnieje system bieżącego monitorowania i ewaluacji pracy centrów akredytacyjnych. W Bułgarii dla wszystkich organizatorów VET ustalono obligatoryjny program jakości. Program jakości zawiera standardy dla personelu doradczego (kwalifikacje umiejętności, itd.) oraz podstawowe warunki szkoleń.

Jak już wymieniono w poprzednich dwóch rozdziałach, w Austrii nie istnieją jeszcze ogólnokrajowe standardy jakości szkoleń i doradztwa. Swoje własne standardy określiło kilka państwowych i prywatnych instytucji. Jednym z ważniejszych programów zapewnienia jakości są, już wymienione, standardy jakości austriackiego urzędu PES. Ponadto kilka innych prywatnych i publicznych instytucji opracowało programy jakości. Zawodowe Stowarzyszenie Konsultantów ustanowiło standardy jakości w kwalifikacjach trenerów, Związek Prywatnych Pracowników opracował program jakości dotyczący kryteriów dla trenerów i materiałów szkoleniowych, Stowarzyszenie Centrów Edukacji Dorosłych opublikowało podręcznik kryteriów.

Austriaccy konsultanci ds. doradztwa w karierze zawodowej utworzyli program zapewnienia jakości, który stosują w odniesieniu do swoich członków, Stowarzyszenie Edukacji i konsultantów kariery zawodowej opracowało curriculum jakości dla trenerów a Austriacki Instytut Badań nad Edukacją Zawodową opracował zewnętrzny system zapewnienia jakości dla instytucji świadczących doradztwo.

### **6.1 Sytuacja jakości w doradztwie grupowym**

Chociaż większość krajów opracowała programy jakości na potrzeby szkoleń i doradztwa, to w dalszym ciągu jeszcze brakuje szczegółowych standardów jakości dla doradztwa w grupach. Jednocześnie we wszystkich krajach członkowskich popyt na usługi doradcze jest coraz większy.

Na Litwie Uniwersytet Vytautasa Magnusa opracował "Program Doskonalenia Kwalifikacji Specjalistów Doradztwa Zawodowego" w celu poprawienia kompetencji, umiejętności i wiedzy konsultantów. W Polsce decydenci na szczeblu krajowym chcą założyć krajowe i regionalne "Zintegrowane Ośrodki Doradztwa Zawodowego" w celu standaryzacji czynności i usług wszystkich instytucji VET, które również mogłyby wpłynąć pozytywnie na jakość świadczonych usług doradczych. Badania przeprowadzone w Austrii i Turcji pokazują, że jakość doradztwa grupowego zależy głównie od następujących warunków: wielkość i jednorodność/niejednorodność grupy (im mniejsze i jednorodne, tym lepiej), kwalifikacji doradców (którzy powinni przejść specjalne szkolenie dla grup), motywacja klientów oraz ich umiejętność zaufania jakości i wynikowi doradztwa. Ponadto wskaźnik zatrudnienia nie powinien być jedynym kryterium pomiaru sukcesu.

### **6.2 Istniejące problemy w systemie i metasystemie**

W niniejszym rozdziale omówimy główne problemy krajów partnerskich.

Głównym problemem w kilku krajach jest brak spójnej krajowej polityki doradztwa. Oznacza to, że czynności, przeprowadzane przez główne urzędy świadczące usługi doradztwa nie są koordynowane bądź są koordynowane w sposób niewystarczający. Komunikacja pomiędzy krajowym PES, instytucjami szkolącymi, trenerami i klientami jest niewystarczająca.

Innym ważnym problemem są niewystarczające kwalifikacje konsultantów ds. kariery zawodowej. Równie istotną kwestią w większości krajów partnerskich są warunki pracy trenerów/doradców/. Konsultanci na ogół nie podlegają kontroli i nie kontynuują szkolenia, są słabo opłacani albo też nie płaci im się za przygotowanie kursu/czynności szkoleniowej oraz późniejsze jego opracowanie (jak w Austrii).

Inne czynniki to materiały informacyjne niewystarczającej jakości, brak ciągłego finansowania (który łączy się z problemem cen dumpingowych stosowanych przez organizatorów usług VET, jak np. w Austrii) oraz brak standaryzacji usług doradczych oraz materiałów dostarczanych klientom. Ankietowani trenerzy/doradcy stwierdzali również, że w czynności doradczych należy zachęcać do wykorzystywania ICT. W Turcji zasadniczym problemem jest brak trenerów w pewnych nowych dziedzinach zawodowych, spowodowany szybkimi zmianami na rynku pracy. Trenerzy /doradcy w kilku krajach (np. Austrii, Turcji) utrzymują, że usługi doradcze powinny być lepiej dostosowane do potrzeb poszczególnych grup (starsi bezrobotni, kobiety po przerwie w karierze zawodowej, osoby niepełnosprawne). Dostosowanie się do specyficznych grup jest szczególnie trudne, ponieważ wielu organizatorów usług doradczych koncentruje się przede wszystkim na wskaźnikach zatrudnienia, nie udostępniając wystarczających funduszy na zrównoważony proces doradczy.

### **6.3 Propozycje ekspertów mające na celu poprawę jakości**

W niniejszym rozdziale zostaną przedstawione ewentualne rozwiązania opisanych wcześniej problemów z jakością w różnych krajach członkowskich.

O ile chodzi o kwalifikacje trenerów/doradców, to organizatorzy doradztwa powinni ustalić szczegółowe wymagania dla konsultantów pracujących w działaniach doradczych dla grup (jak psychologia grupowa, dynamika grupy itp.). Ponadto należy zorganizować systematyczny nadzór. W trakcie planowania działań doradczych należy brać pod uwagę doświadczenia, oczekiwania i wymagania konsultantów. Jeżeli chodzi o charakterystykę wymagań, to należy opracować jasne i szczegółowe charakterystyki i opisy obowiązków „doradców zawodowych” oraz „trenerów zawodowych” określające jakich umiejętności, kompetencji i wiedzy wymaga się do ich wykonywania. Tego typu charakterystyki przyczynią się do standaryzacji procesów doradztwa w dalszej perspektywie.

Jeżeli chodzi o aktualne problemy z koordynacją oraz współpracą w różnych krajach partnerskich wydaje się, że rozwiązaniem byłoby założenie takich krajowych ośrodków koordynacyjnych, jakie zostaną założone np. w Polsce. Ośrodki te koordynowałyby działalność doradcą szkół, uniwersytetów, publicznych służb zatrudnienia, jak i działań realizowanych przez prywatne agencje i instytucje świadczące usługi społeczno-psychologiczne. Jednocześnie ośrodki takie zajmowałyby się wdrażaniem państwowej polityki w zakresie doradztwa (opracowywanej przez odpowiednie ministerstwa). Decydenci, poza tymi bardzo konkretnymi zadaniami związanymi z jakością, powinni pracować nad uświadamianiem społeczeństwu i odpowiedzialnym instytucjom roli doradztwa w ogóle (również w szkołach).

Koncepcja usług z zakresu działań doradczych powinna być na tyle elastyczna, by dawała się zaadaptować na potrzeby różnych grup docelowych, przystosować do zmieniających się warunków i sytuacji na rynku pracy. Do tego rodzaju adaptacji należy również wykorzystać zasoby, jakimi są doświadczenia doradców oraz reakcje klientów, którzy przeszli szkolenia. Klienci, w dalszej perspektywie, powinni mieć możliwość samodzielnego wybierania niektórych kursów. Zwiększyłyby to ich motywację i pozwoliło uniknąć zbytecznych szkoleń.

Do prowadzenia wysokiej jakości usług doradczych potrzebna jest ciągła i systematyczna ewaluacja. Augustyn Bańka z Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika w Polsce opracował „Skalę Ewaluacji Jakości Doradztwa Zawodowego”, która umożliwia mierzenie umiejętności i zdolności doradców/trenerów, a także ich braki.

Jeżeli chodzi o finansowanie, to kluczową sprawą jest zrównoważone planowanie zasobów finansowych. Organizatorzy doradztwa powinni przeznaczać część budżetu również na kontrole trenerów oraz ich dalszą edukację. Jeżeli chodzi o warunki pracy trenerów, to instytucje szkolące mogłyby albo zatrudniać jako trenerów pracowników (pełnoetatowych), co zapewniłoby im bezpieczeństwo finansowe, lub lepiej ich opłacać (można by rozpatrzyć podwójną stawkę za jedną godzinę nauczania). To umożliwiłoby trenerom/doradcom przygotowywanie się i opracowanie wyników szkolenia.

## 7 Istniejące standardy jakości w doradztwie grupowym

Jak już stwierdzono w rozdziale 5.1. w większości krajów partnerskich stosuje się kilka kryteriów i norm jakości, niemniej nie są one standaryzowane (Litwa, Bułgaria, Polska, Austria i Turcja). Chociaż w krajach tych standardy jakości są ustalone, to nie są one stosowane w skali całego kraju (w większości wypadków jedynie w instytucjach publicznych, wyjątkiem jest tu Grecja). W Grecji wszyscy organizatorzy doradztwa muszą spełniać krajowe standardy jakości i są oni stale kontrolowani.

Na Litwie Ministerstwo Edukacji i Nauki opracowało wraz z Uniwersytetem Vytautasa Magnusa standardy jakości obowiązujące dla informacji zawodowej, doradztwa oraz szkolenia konsultantów (zawierają one standardy wykorzystywania informacji, konsultację oraz system orientacji IT). Standardy te obejmują metodologiczne zalecenia dla trenerów konsultantów oraz program szkolenia dla konsultantów. Ponadto opracowano również „przewodnik pracy” dla celów informacji zawodowej oraz konsultacji (podobny do przewodnika „Informacja o Karierze Zawodowej oraz Pracy Doradczej” powstały w ramach projektu „Tworzenie i Wdrażanie Systemu Doradztwa Zawodowego”).

W Polsce funkcjonują różne ogólne standardy jakości doradztwa/konsultacji ujęte w „Klasyfikacji zawodów i specjalizacji” (opracowane przez Instytut Pracy i Spraw Społecznych na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej). Jak już wspomniano, doradcy ds. pracy zawodowej zatrudniani przez organy państwowe muszą spełniać pewne przepisowe wymagania obowiązujące usługi oraz instytucje na rynku pracy. Zastosowanie tych standardów przez wszystkich organizatorów doradztwa stanowiłoby pierwszy krok do standaryzacji.

W Bułgarii opracowano kilka norm jakości działań doradczych, jak „Zakres czynności w orientacji zawodowej”, standardy „Licencjonowanie instytucji organizujących działania szkoleniowe” oraz „Rejestracja instytucji organizujących orientację zawodową” (wszystkie normy są częścią prawa narodowego dotyczącego edukacji zawodowej i szkoleń). Inny stosowany standard to certyfikat „Międzynarodowy Regulator Rozwoju Kariery Zawodowej”. Jako że istnieje już kilka standardów, to głównym wyzwaniem jest wdrożenie ich we wszystkich krajowych instytucjach organizujących szkolenia. Poza tym należy ułatwić uzyskanie certyfikatu tym trenerom/doradcom, którzy uzyskali wiedzę poza instytucjami formalnymi.

W Austrii sytuacja wygląda całkiem podobnie do tej w Polsce i Bułgarii. Austriacka publiczna służba zatrudnienia określiła kryteria oceny zaproszeń do składania ofert. Kryteria te stanowią również standardy jakości, jako że w Austrii głównym organizatorem i inicjatorem doradztwa jest PES.

Grecja opracowała już państwowe standardy jakości, do których muszą stosować się publiczne i prywatne instytucje. Te ostatnie są również kontrolowane przez Państwowe Centrum Akredytacji Szkolenia Zawodowego.

W Turcji nie opracowano jeszcze żadnych specjalnych norm jakości dla usług doradczych, dlatego stosowane są bardziej ogólne standardy, takie jak certyfikaty jakości Tureckiej Instytucji ds. Norm (organizacja rządowa), Systemy Zarządzania Jakością, oraz TQM Kompleksowe Zarządzanie Jakością.

## **8 Starania o jakość lub indywidualne programy jakości tworzone przez inicjatorów, instytucje szkoleniowe lub organizacje trenerów**

Ogólnie rzecz biorąc w sektorze doradztwa istnieje współpraca wszystkich krajów partnerskich. W związku z tym standaryzacja oraz współpraca, to ważne wyzwania w dziedzinie doradztwa we wszystkich krajach partycypujących.

Litwa stworzyła "Przewodnik Informacji o Karierze Zawodowej oraz Pracy Doradczej" opisany w poprzednim rozdziale, mający na celu standaryzację kwalifikacji, kompetencji oraz umiejętności zawodowych doradców/trenerów. Przewodnik określa również wymagania stawiane przed "Punktami Informacji o Karierze Zawodowej" znajdującymi się na terenie całego kraju.

Podobnie jak Litwa, Polska posiada programy i metody (zapewnienia jakości, które bądź to koncentrują się na ciągłym monitorowaniu i ewaluacji usług świadczonych przez instytucje doradcze (np. EFQM- Europejska Fundacja Zarządzania Jakością), bądź ewaluacji własnej trenerów/doradców, postrzeganiu siebie oraz samokontroli (np. „ocena 360°”, w której to metodzie klienci, managerowie oraz szkoleni koledzy przekazują doradcóm/trenerom reakcję zwrotną. Ogólnokrajową metodą w Grecji również jest szerokie badanie ewaluacyjne instytucji i organizatorów doradztwa (badanie zostało zlecone przez Ministerstwo Kształcenia Ustawicznego oraz Spraw Wyznaniowych).

Innym ważnym regulatorem jest Greckie Towarzystwo Konsultacji i Doradztwa prowadzące badania naukowe w sektorze doradztwa.

W Turcji standaryzacja w doradztwie rozpoczęła się niedawno. W celu przeprowadzenia standaryzacji działań doradczych oraz kompetencji i trenerskich i ich tworzenia, należy określić w samych instytucjach doradczych standardy zawodowe oraz sporządzić charakterystyki/profile stanowisk.

W Bułgarii instytucje szkolące od niedawna opracowują własne wewnętrzne standardy jakości. Zawierają one standardy treści szkoleń, kwalifikacji trenerów oraz wyposażenia pomieszczeń szkoleniowych. W Bułgarii (oraz Turcji) ważną rolę odgrywają projekty oraz działania unijne, a także ułatwiają one tworzenie standardów jakości w doradztwie.

W Austrii w ciągu ostatnich lat kilka publicznych i prywatnych instytucji stworzyło programy jakości oraz standardy. Ważną inicjatywą jest certyfikat "Akademii Szkoleniowej" (wymieniony w rozdziale 4.3. Wymagane certyfikaty jakości dla instytucji doradztwa), który certyfikuje i szkoli trenerów pracujących w dziedzinie edukacji dorosłych, opierając się na siedmiu obszarach (dydaktycznym, zarządzaniu, teorii edukacji, konsultacji, zarządzaniu informacją i bibliotekarstwem oraz kompetencjach społecznych i kadrowych). Równie ważna jest wymieniona już Certyfikacja Doradztwa w Karierze Zawodowej (ECGC), gdzie opracowano "standardowy i dający się zastosować w różnych krajach system certyfikacji ("certyfikat ECGC") umożliwiający uznanie formalnie i nieformalnie uzyskanej wiedzy, umiejętności, kompetencji w dziedzinie doradztwa zawodowego i konsultacji. Ponadto Zawodowe Stowarzyszenie Konsultantów ustanowiło standardy jakości w kwalifikacjach trenerskich (istnieją od roku 2001), Stowarzyszenie Ośrodków Edukacji Dorosłych, które wydało podręcznik kryteria jakości w doradztwie (kryteria jakości jako takie, działania związane z rozwojem jakości oraz jej zapewnieniem, instrumenty zapewnienia i rozwoju jakości) oraz austriaccy doradcy ds. kariery zawodowej stworzyli program zapewnienia jakości, mający zastosowanie do wszystkich członków organizacji. Podobne jest curriculum jakości dla trenerów stowarzyszenia konsultantów ds. edukacji i kariery zawodowej.

Austriacki Instytut Badań nad Edukacją Zawodową opracował system zapewnienia jakości dla instytucji oferujących doradztwo zawodowe (do stosowania na zewnątrz). Inną ważną instytucją publiczną jest Związek Prywatnych Pracowników, który

---

opracował program jakości ustalający definicje i kryteria jakości dla trenerów, jak i dla produktów stosowanych w szkoleniu.