

NOVÝ POHĽAD NA PROFESIONALITU ODBORNÍKOV Z PRAXE V OBLASTI PORADENSTVA

Kľúčovú úlohu pri tvorbe politiky v oblasti celoživotného poradenstva zohráva definovanie roly a uznávanie kompetencií

Lockdown a sociálny odstup urýchlili digitalizáciu trhov práce, čo vyvolalo zmeny v deľbe práce a dopyte po zručnostiach, keďže európske spoločnosti a verejné inštitúcie začali využívať nové technológie a hľadať nových talentovaných ľudí¹. Zvyšovanie úrovne zručností, získavanie nových zručností a kariérové poradenstvo nadobúdajú čoraz väčší význam, pretože umožňujú ľuďom riadiť si svoju vlastnú vzdelávaciu cestu a pracovnú kariéru. Odzrkadľuje sa to aj v plánoch obnovy a odolnosti v niekoľkých krajinách EÚ. Niektoré členské štáty EÚ vyvíjajú komplexné systémy celoživotného poradenstva a rozvoja kariéry, ktoré sú postavené na informačných a komunikačných technológiách integrujúcich bohaté zdroje informácií o dopyte po zručnostiach na trhu práce. Prepájajú verejné služby zamestnanosti, podniky a poskytovateľov vzdelávania a odbornej prípravy s klientmi, ktorí si hľadajú príležitosti na prácu alebo vzdelávanie, a oslovujú tých, ktorí potrebujú sociálnu a finančnú podporu.

RÁMČEK Č. 1 – ZBER POZNATKOV O PROFESIJNOM PORADENSTVE

Cedefop už viac ako 20 rokov monitoruje zabezpečenie kvality v poradenských systémoch. Nedávno začal aktualizovať svoju prácu o profesionalite v kariérovom poradenstve. Tá siaha až do roku 2009, keď Cedefop publikoval [štúdiu](#), ktorá bola zameraná na profesijné štandardy a obsahovala návrh kompetenčného rámca. Online [register systémov a postupov v oblasti celoživotného poradenstva](#), ktorý Cedefop spustil v roku 2020, dnes poskytuje informácie o poradenských systémoch, politikách a postupoch v rôznych krajinách. Ponúka tiež tematické sekcie týkajúce sa zabezpečenia kvality, kvalifikácií a vzdelávania odborníkov z praxe, prístupu klientov, koordinácie medzi jednotlivými poskytovateľmi služieb a spolupráce vplyvných aktérov, využívania informačných a komunikačných technológií, poradenstva pre špecifické skupiny a prostredia a ukazovateľov sociálnej inklúzie.

Cedefop zriadil sieť [CareersNet](#) združujúcu nezávislých špecialistov, ktorí sú uznávanými odborníkmi v oblasti celoživotného poradenstva a rozvoja kariéry v rámci EÚ i mimo nej. Sieť monitoruje a dokumentuje implementáciu politik na dosiahnutie cieľov stanovených v [uznesení Rady EÚ o celoživotnom poradenstve](#) z roku 2008 a v [Európskych usmerneniach pre rozvoj politik a systémov celoživotného poradenstva](#) z roku 2015. V kontexte rýchlych zmien začali tvorcovia politik na úrovni EÚ a národnej úrovni znovu venovať pozornosť mieniacim sa rolám, kompetenciám, potrebám zručností a ďalšiemu profesijnému rozvoju poradcov. Táto stručná správa ponúka nový pohľad na to, ako sa v krajinách modernizujú systémy a služby kariérového poradenstva. Profesionalita

¹ Pozri nedávno publikovanú [stručnú správu Cedefopu o meniacich sa pracovných miestach a zručnostiach](#).

odborníkov z praxe vrátane rozvoja ich digitálnych kompetencií je neoddeliteľnou súčasťou tohto úsilia².

KTORÉ ZRUČNOSTI MAJÚ MAŤ PRACOVNÍCI V PORADENSTVE?

V poskytovaní poradenstva a jeho riadení sú v jednotlivých krajinách a regiónoch v EÚ značné rozdiely. Rovnako sa líšia aj pracovné profily a kvalifikácia poradcov. Mnohí majú vysokoškolský titul z behaviorálnych, pedagogických alebo spoločenských vied vrátane ekonómie, často v kombinácii so špecializovaným vzdelávaním z oblasti kariérového poradenstva, ktoré absolvujú pred vstupom do zamestnania alebo počas neho. Rôznorodosť prístupov k profesii odzrkadľuje množstvo rôznych prostredí, v ktorých sa poradenstvo poskytuje, a množstvo úloh a kompetencií, ktoré sa od odborníkov vyžadujú. Dynamický vývoj v dôsledku pandémie však poukazuje na potrebu, aby európske krajiny nanovo definovali a do určitej miery zovšeobecnil profesijné profily poradcov a aby im ponúkali možnosti na zvyšovanie úrovne zručností a získavanie nových zručností.

V závislosti od prostredia, v ktorom sa poradenstvo poskytuje, kontextu v danej krajine a cieľových skupín obsahuje portfólio poradcu štandardne tieto požiadavky:

- komplexné a aktuálne poznatky z oblasti práce; zahŕňa to poznatky z teórie kariéry a dobrú úroveň digitálnych zručností, potrebných na prehľadávanie databáz s relevantnými informáciami vrátane vznikajúcich povolání a povolání, ktoré prechádzajú digitálnou transformáciou,
- ovládanie najnovších poradenských techník, a to aj vo vzdialených prostrediach a prostredníctvom kombinovaných (blended) prístupov s ľudskou intervenciou, kolaboratívnymi metódami a spoločným plánovaním kariéry na skupinových stretnutiach,
- písomné a ústne komunikačné zručnosti na pokročilej úrovni orientované na klienta vrátane znalosti „netikety“ sociálnych médií s cieľom reagovať na profesijné a osobné potreby jednotlivcov v rôznych prostrediach, v ktorých sa poskytuje poradenstvo,
- znalosť metód skríningu a hodnotenia na identifikáciu potrieb klientov a ich odkázanie na služby na overenie predchádzajúcich výsledkov vzdelávania porovnaním s platnými štandardmi,
- schopnosť strategicky pracovať v rámci súboru kooperujúcich komunitných služieb vrátane terénnych služieb³,
- vysoká úroveň psychologických, sociálnych a emocionálnych zručností, ako napríklad rozlíšenie, keď majú jednotlivci špeciálne potreby, alebo čelia iným prekážkam v učení sa a kariérom postupe, a schopnosť dodržiavať etické postupy podľa profesijných štandardov.

PROFESIJNÝ ROZVOJ PORADCOV

Aj keď je pri profesionalizácii kariérového poradenstva stále prvoradé iniciačné vzdelávanie poradcov, rovnako dôležitý je ďalší profesijný rozvoj, ďalšie vzdelávanie alebo odborná príprava na pracovisku a tiež učenie sa medzi kolegami navzájom. Poskytovatelia služieb, napríklad poradcovia v rámci verejných služieb zamestnanosti (VSZ), si musia pravidelne aktualizovať svoje vedomosti a zručnosti, aby zabezpečili vysokú kvalitu poradenských služieb, ktoré budú poskytované na mieru a budú postavené na využívaní dát. Požiadavky na väčšie investovanie do zručností poradcov narastajú, čo je však v protiklade s tým, že v mnohých krajinách je nedostatok dôkazov o ich systematickom ďalšom

² Informácie a príklady osvedčených postupov obsiahnuté v tejto stručnej správe vychádzajú z príspevkov národných partnerov siete Cedefopu CareersNet v zbierke o [digitálnych prechodoch v celoživotnom poradenstve](#), publikovanej v rámci série pracovných dokumentov Cedefopu.

³ Pozri [stručnú správu Cedefopu z roku 2019 o digitálnej inovácii podporujúcej kariéru ľudí](#).

profesijnom rozvoji. Existujú ale náznaky zmien. Medzinárodné údaje z roku 2019 ukazujú, že sa zvýšil počet aktivít na národnej a miestnej úrovni na zlepšenie kvality poradenských služieb, ktoré boli zamerané na vzdelávanie a kvalifikáciu poradcov. V mnohých krajinách boli na podporu profesionality poradcov vypracované profesijné štandardy a požiadavky na vzdelávanie, ktoré sú v súlade s rôznymi referenčnými systémami, napríklad s Európskym kvalifikačným rámcom (EKR).

EURÓPSKY POLITICKÝ KONTEXT

Už v roku 2008 Rada EÚ vo svojom uznesení vyzvala všetky členské štáty EÚ, aby lepšie začlenili celoživotné poradenstvo do svojich stratégií celoživotného vzdelávania zabezpečením univerzálneho prístupu a spoločnej kultúry založenej na kvalite u jednotlivých poskytovateľov služieb na miestnej, regionálnej a národnej úrovni. Európsky program v oblasti zručností z roku 2020 pripomína vládam, že je potrebné zabezpečiť, aby všetci jednotlivci mali prístup k veľmi kvalitným podporným službám, akým je kariérové poradenstvo. [Európsky pilier sociálnych práv](#) zakotvuje právo ľudí na prácu a celoživotné vzdelávanie a [odporúčanie Rady z roku 2020 o moste k pracovným miestam – posilnení záruky pre mladých ľudí](#) sa zaoberá poradenstvom a hodnotením zručností. Plne sa uznáva dôležitosť otvorených a inkluzívnych poradenských systémov.

Dvadsať rokov tohto storočia sa označujú ako „[digitálne desaťročie](#)“ v dôsledku veľkého počtu nových politík, priorít a iniciatív EÚ, ktoré sú zamerané na to, aby sa európska pracovná sila prispôbila digitálnemu veku. Medzi ne patrí [aktualizovaný akčný plán digitálneho vzdelávania, akt o digitálnych službách, Koalícia pre digitálne zručnosti a pracovné miesta](#)⁴, iniciatíva [Digitálna Európa](#) a [platforma pre digitálne zručnosti a pracovné miesta](#), ktorá ponúka online nástroje a zdroje svojpomocného poradenstva pre tých, ktorí hľadajú kariérne príležitosti v oblasti digitálu. Do tohto vznikajúceho prostredia zapadá tiež nová [viacúčelová platforma Europass](#). A napokon možno uviesť [Pakt pre zručnosti](#) a s ním súvisiacu chartu, ktoré obsahujú výzvu pre verejných, súkromných a občianskych aktérov na spoluprácu a podporu všetkých týchto vzájomne súvisiacich iniciatív.

[Ekologizácia hospodárstva](#) má vplyv na vzdelávanie poradcov. Niektoré VSZ už do svojich stratégií začlenili prechod na ekologickejšie trhy práce a organizujú aktivity na zvýšenie informovanosti zamerané na prípravu svojich zamestnancov na očakávané zmeny v pracovných miestach a vyššiu mieru vytvárania a zanikania pracovných miest⁵.

STANOVENIE KVALIFIKAČNÝCH ŠTANDARDOV

Štandardy pre kvalifikáciu poradcov môžu byť stanovené rôznymi spôsobmi, jedným z nich je legislatíva. V 17 európskych krajinách boli prijaté príslušné zákony, tieto však zostávajú často nejasné. Len v niekoľkých krajinách, napríklad Fínsku, Islande a Írsku, sú v zákonoch jasne definované kvalifikačné úrovne a profesijný rozvoj poradcov⁶.

V Dánsku, Grécku a Francúzsku sú definované kvalifikácie a vzdelávacie štandardy prostredníctvom vykonávacích nariadení alebo usmernení. V Írsku bol vytvorený normatívny rámec stanovujúci kritériá,

⁴ Týka sa to digitálnych zručností konkrétne vymedzených skupín pracovníkov vrátane činností v oblasti kariérového poradenstva (pozn. prekl. na Slovensku bola na tento účel zriadená [Digitálna koalícia](#)).

⁵ Pozri [štúdiu Európskej siete verejných služieb zamestnanosti z roku 2021 o ekologizácii trhu práce](#).

⁶ Pozri [štúdiu Európskej komisie o politike a praxi v celoživotnom poradenstve](#), Barnes et al, 2020.

ktoré musia poskytovatelia iniciačného vzdelávania v oblasti poradenstva splniť⁷ pri príprave absolventov na prácu poradcov pre mládež a dospelých v pôsobnosti [ministerstva školstva](#).

V niektorých krajinách sa posilnil profesijný status poradcov tým, že sa definície štandardov kvality začlenili do regionálnych alebo miestnych stratégií vzdelávania. V Rakúsku je kvalita príslušného vzdelávania zabezpečená certifikáciou poskytovateľov. V Belgicku musia informačné a poradenské centrá pre celoživotné kariérové poradenstvo *Cité des Métiers* garantovať politiku profesionalizácie a ročný plán profesijného rozvoja pre každého zamestnanca.

V iných krajinách sú do vypracovania povinných alebo dobrovoľných štandardov kvality pre poradenstvo a do vzdelávania poradcov zapojené profesijné asociácie. V Maďarsku je profesionalita zamestnancov zahrnutá do širších národných štandardov kvality pre poradenstvo. V Nemecku existuje dobrovoľná [konceptia kvality poradenstva](#), ktorá zahŕňa kompetenčný profil a rámec rozvoja kvality v inštitúciách verejného a súkromného sektora.

Ďalším spôsobom uznávania kompetencií poradcov prepojených na výkon práce je napríklad validácia na základe štandardov definovaných v systéme profesijných kvalifikácií v Estónsku alebo udeľovanie digitálnych odznakov v Taliansku. [Kompetenčný rámec Cedefopu pre poradcov](#) a [európsky referenčný kompetenčný profil pre poradcov vo VSZ a EURES](#) Európskej komisie sú míľnikmi na podporu uplatňovania európskych kompetenčných štandardov.

RÁMČEK Č. 2 – PORADENSTVO AKO PREDPOKLAD PRE INDIVIDUÁLNE VZDELÁVACIE ÚČTY

V roku 2021 Európska komisia zintenzívnila prácu na odporúčaní o [individuálnych vzdelávacích účtoch \(IVÚ\)](#), ktoré sa považujú za jednu z kľúčových priorít nového Európskeho programu v oblasti zručností. Kariérové poradenstvo a validácia môžu byť základnými predpokladmi iniciatívy IVÚ, a to najmä s cieľom osloviť dospelých, pre ktorých by bolo zvyšovanie úrovne zručností a získavanie nových zručností najviac prospešné. Bez kompetentných poradcov nebude možné efektívne využívať takéto príležitosti pre dospelých. S cieľom podporiť Komisiu Cedefop vypracuje rámec zameraný na politiku IVÚ a preskúma potenciál integrovaných politík a systémov.

PREKONANIE FRAGMENTÁCIE PRE BEZPROBLÉMOVÉ POSKYTOVANIE SLUŽIEB

Podobne ako v prípade profesijného rozvoja poradcov⁸ je aj poskytovanie kariérového poradenstva roztrieštené v rámci mnohých služieb a prostredí. Pozitívnu stránkou je, že poskytovanie môže byť flexibilné, môže brať do úvahy konkrétne okolnosti a dá sa prispôsobiť potrebám cieľovej skupiny a komunity. Negatívnou však je to, že toto rozdelenie môže brzdiť integrované politické aktivity a bezproblémové poskytovanie navzájom prepojených služieb, ako aj rozširovanie úspešných regionálnych opatrení. To sa môže zhoršiť, keď poskytovatelia odlišných služieb nemajú strategické zručnosti a zdroje na koordináciu ponuky svojich služieb.

Pre klientov je fragmentované poskytovanie služieb nielen mätúce, ale môže vytvárať aj prekážky v prístupe k službám. Konkurencia medzi poskytovateľmi, či už kvôli klientom, alebo kvôli prístupu k finančným zdrojom, môže brániť spolupráci na úkor klientov. Politiky vzdelávania, odbornej prípravy a zamestnanosti musia zohľadňovať horizontálny a prierezový charakter celoživotného poradenstva, ktorého základom sú široké partnerstvá a spolupráca medzi jednotlivými sektormi a jednotlivými

⁷ V Írsku sa používa termín *guidance counselling* (na odlišenie od iných typov poradenstva).

⁸ Pozri [spoločný dokument Cedefopu a ETF o OVP v nasledujúcom desaťročí](#).

službami. Ak je poradenstvo dobre prepojené s inými relevantnými politikami a službami, môže sa lepšie prispôbiť potrebám klientov a trhu práce a dokonca môže vyplniť špecifické medzery v jednotlivých sektoroch⁹.

Väčšia interakcia medzi službami navyše umožňuje aktérom na národnej, regionálnej a miestnej úrovni vyvinúť spoločnú víziu a stratégiu pre úspešnú integráciu existujúcich a vznikajúcich technológií v rámci poradenských služieb a zabezpečiť, aby bol výber dostupných postupov podriadený potrebám klientov.

ZLEPŠENIE DIGITÁLNYCH ZRUČNOSTÍ PORADCOV

Diskusia o profesionalite v takom dôležitom sektore služieb, akým je kariérové poradenstvo, nemôžu ignorovať vplyv nových informačných a komunikačných technológií (IKT). Nielenže majú dosah na mnohé povolania a sektory trhu práce, ale priamo ovplyvňujú aj každodennú prácu poradcov tým, že im sprístupňujú celý rad nových zdrojov a nových prostriedkov komunikácie¹⁰.

Hoci digitálna transformácia v oblasti kariérového poradenstva stále prebieha, výrazne už zmenila charakter práce poradcov. Aké vzdelávanie potrebujú na (ďalšiu) integráciu digitálnych technológií do svojej každodennej práce? A čo kvalita poskytovania služieb, rovnaký prístup, rešpektovanie súkromia, neustrannosť a potenciálne etické dilemy?

V súčasnosti musia byť poradcovia schopní používať nové online nástroje na komunikáciu so svojimi klientmi. Zároveň musia vedieť vyhľadávať, extrahovať, vyhodnocovať a spravovať údaje o trhu práce (štatistiky, veľké dáta (big data)) a tieto poznatky neustále začleňovať do svojej práce. Bez týchto zručností riskujú, že prídu o hlavný aspekt svojich služieb klientom – osobitný vzťah, ktorý vždy mali k trhu práce.

Hoci veľké dáta, umelá inteligencia a inovatívne nástroje, napríklad chatboty, umožňujú dynamický, prenosný a flexibilný prístup k podpore kariéry a samostatnému učeniu sa, poskytovanie komplexného kariérového poradenstva na základe dostatočných informácií bude vždy nadradené strojom a bude si vyžadovať kvalifikovanú ľudskú intervenciu. To je aj dôvod, prečo sa zvýšila ponuka kombinovaných prístupov. Poradcovia by mali byť lepšie pripravení prijímať pozitívne zmeny, ktoré im ponúkajú digitálne nástroje v kombinácii s ľudskou intervenciou podľa potrieb klientov, a dokonca sa aj podieľať na ich vývoji. Na vyvodenie záverov o vplyve tohto vývoja a o tom, ako najlepšie zosúladiť technológie s cieľmi kariérového poradenstva, je potrebných viac dôkazov.

V mnohých krajinách však digitálne kompetencie ešte nie sú pre poradcov samozrejmosťou a poradcovia majú zdržanlivý postoj k digitálnym nástrojom, pretože veria, že ich úlohy prevezmú samoobslužné nástroje a čoraz viac aj umelá inteligencia. Na prekonanie tohto postoja bude potrebné masívne vzdelávanie, nové aliancie medzi poskytovateľmi služieb a predovšetkým to, že všetci vplyvní aktéri a poskytovatelia služieb budú prezieravo myslieť dopredu.

⁹ Pozri tiež [stručnú správu Cedefopu z roku 2020 o pomoci ľuďom zvládnuť zmenu](#) (pozn. prekl. slovenská verzia stručnej správy je k dispozícii pod názvom [Pomoc ľuďom zvládnuť zmenu](#)).

¹⁰ Cedefop zostavil [príručku osvedčených postupov IKT v poradenstve a rozvoji kariéry](#), ktorá má pomôcť tvorcom politik vyžiť potenciál IKT, a tiež množstvo [online zdrojov a nástrojov pre poradcov a riadiacich pracovníkov](#) (pozn. prekl. v slovenčine je k dispozícii [súbor nástrojov informovanosti o trhu práce](#)).

RÁMČEK Č. 3 – VZDELÁVACÍ PROGRAM PRE PORADCOV ZAMERANÝ NA IKT

Fínsky inštitút pre výskum vzdelávania, Univerzita v Malmö, dánska organizácia elektronického poradenstva [eVejledning](#) a [Islandská univerzita](#) spoločne navrhli a zrealizovali vzdelávanie v oblasti IKT pre poradcov s cieľom zlepšiť profesijný profil poradcov a umožniť im efektívnejšie reagovať na potreby klientov v digitálnom prostredí. Cieľom bolo umožniť pracovníkom v poradenstve poskytovať informácie prostredníctvom sociálnych médií, pričom vzdelávanie sa zameriavalo na rozvoj kompetencií týkajúcich sa:

- vysokej úrovne využívania obsahu v online prostredí,
- premyslenej a adaptabilnej písomnej komunikácie,
- otvorenia a udržania konštruktívneho dialógu v online prostredí,
- vybudovania viditeľnej a dôveryhodnej prezencie v online prostredí.

NA CESTE K SPOLOČNEJ STRATEGICKEJ VÍZII MODERNÝCH PORADENSKÝCH SLUŽIEB

Žiadny poskytovateľ služieb, profesijná skupina alebo organizácia nedokáže samostatne reagovať na rýchlo sa meniace potreby čoraz rôznorodejších cieľových skupín. Z tohto dôvodu stále viac a viac krajín už integrovalo celoživotné poradenstvo do svojich stratégií celoživotného vzdelávania, pričom cieľom je dosiahnuť väčšiu synergiu pri tvorbe koncepcií a poskytovaní služieb. V [záveroch estónskeho predsedníctva EÚ o celoživotnom poradenstve z roku 2017](#) sa uvádza, že rozšírenie prístupu k dobre koordinovaným službám si vyžaduje politickú koordináciu, partnerstvá, výmenu informácií o trhu práce a integráciu a profesionalizáciu poskytovateľov služieb.

[Kompetenčný rámec pre poradcov](#), ktorý vypracovala Medzinárodná asociácia študijného a profesijného poradenstva a bol aktualizovaný v roku 2018, podporuje okrem oblastí kompetencií definovaných Cedefopom v roku 2009 aj strategické myslenie v kariérovom poradenstve, a to podporou spolupráce a výmeny znalostí medzi komunitnými partnermi a poskytovateľmi služieb. Vyzýva poradcov, aby sa aktívne zapájali do lokálnych sietí vplyvných aktérov, aby mohli posúdiť potrebu poradenstva na miestnej úrovni a jeho poskytovanie a čo najlepšie využiť dostupné zdroje.

Takáto transdisciplinárna spolupráca poskytovateľov služieb pomáha všetkým vplyvným aktérom v komunite – pracovníkom kariérového poradenstva a sociálnych služieb, poskytovateľom vzdelávania a odbornej prípravy, tvorcom politik, systémovým vývojárom a súkromným inštitúciám – navrhnuť, zosúladiť, poskytovať a hodnotiť svoje služby koordinovaným spôsobom. Úzka spolupráca všetkých vplyvných aktérov môže zasa viesť k vytvoreniu spoločnej vízie koherentných, bezproblémových komunitných služieb vrátane inovatívneho kariérového poradenstva založeného na IKT a môže podporiť ich neustále zlepšovanie. Takýto systémový prístup k spolupráci v oblasti služieb môže pri plnom využití digitálnych technológií uvoľniť potenciál proaktívneho, vyváženého celoživotného poradenstva.

Keďže digitálne technológie otvárajú nové obzory a európske krajiny čoraz viac hľadajú spoločné prístupy a riešenia, rozvoj zručností poradcov možno podporiť aj prostredníctvom mobility a medzinárodných výmen. „Mysli globálne – konaj lokálne“ je určite dôležitým aspektom strategického myslenia v kariérovom poradenstve.

Preklad vychádza z anglickej verzie stručnej správy s názvom [A FRESH LOOK AT GUIDANCE PRACTITIONER PROFESSIONALISM \(BRIEFING NOTE, DECEMBER 2021, ISSN 1831-2411\)](#); anglická verzia je k dispozícii na https://www.cedefop.europa.eu/files/9161_en.pdf. Verzie v niektorých ďalších jazykoch sú k dispozícii na <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications/9161>.