



SVEŽ POGLED NA STROKOVNOST IZVAJALCEV SVETOVANJA

Opredelitev vloge in prepoznavanje kompetenc je ključnega pomena za razvoj politik na področju vseživljenjskega usmerjanja

Omejevanje gibanja in socialnih stikov je pospešilo digitalizacijo trgov dela ter sprožilo spremembe delovnih vzorcev ter povpraševanja po znanju in spretnostih, evropska podjetja in javni organi pa so prešli na uporabo novih tehnologij in iskanje novih vrst talentov⁽¹⁾. Kot je razvidno v načrtih za okrevanje in odpornost številnih držav članic EU, strokovno izpopolnjevanje, prekvalifikacije in poklicno usmerjanje postajajo vse bolj pomembni, saj z opolnomočenjem posameznikov pomagajo pri upravljanju njihovih izobraževalnih poti in poklicnih karier.

Nekatere države članice EU si prizadevajo ustvariti celovite sisteme vseživljenjskega usmerjanja in poklicnega razvoja na podlagi IKT, ki zagotavljajo integracijo virov informacij o zahtevnejših spretnostih. Ti sistemi povezujejo javne zavode za zaposlovanje, podjetja ter ponudnike storitev izobraževanja in usposabljanja z uporabniki, ki iščejo priložnosti za delo ali izobraževanje, ter pomagajo tistim, ki potrebujejo socialno in finančno podporo.

OKVIR 1: KREPITEV ZNANJA O POKLICNEM USMERJANJU

Cedefop že več kot 20 let spremlja zagotavljanje kakovosti v sistemih poklicnega usmerjanja. Pred kratkim je začel nadgrajevati svoje delo na področju strokovnosti v poklicnem usmerjanju, katerega korenine segajo v leto 2009, ko je objavil [študijo o poklicnih standardih in zasnovi okvira](#).

Danes Cedefopov spletni [popis sistemov in praks vseživljenjskega usmerjanja](#), uveden leta 2020, zagotavlja informacije o nacionalnih sistemih, politikah in praksah vseživljenjskega poklicnega usmerjanja. Popis zajema tudi tematska področja o zagotavljanju kakovosti, kvalifikacijah in usposabljanju izvajalcev svetovanja, uporabniškem dostopu, koordinaciji med svetovalnimi službami in sodelovanju deležnikov, uporabi IKT, usmeritvah za določene skupine in okolja ter kazalnikih socialne vključenosti.

Cedefop je vzpostavil mrežo [CareersNet](#), ki združuje neodvisne strokovnjake s priznanim strokovnim znanjem s področja vseživljenjskega usmerjanja in poklicnega razvoja in ki deluje po vsej EU in drugod. Mreža spremlja in dokumentira izvajanje politik, usmerjenih v cilje, določene v [resoluciji Sveta o vseživljenjski orientaciji](#) iz leta 2008 ter [evropskih smernicah za razvoj politik in sistemov vseživljenjskega usmerjanja](#) iz leta 2015.

Glede na te hitro spreminjajoče se okoliščine so EU in nacionalni oblikovalci politik ponovno usmerili pozornost v spreminjajoče se vloge izvajalcev svetovanja, njihove kompetence, potrebe po znanjih in spretnostih ter stalni strokovni razvoj. To obvestilo daje nove vpoglede v to, kako države modernizirajo sisteme in storitve poklicnega usmerjanja. Strokovnost izvajalca svetovanja, vključno z digitalnimi spretnostmi in znanji, je sestavni del tega prizadevanja⁽²⁾.

KATERA ZNANJA IN SPRETNOSTI POTREBUJE SVETOVALNO OSEBJE?

Pri zagotavljanju in upravljanju poklicnega usmerjanja so med državami in regijami v EU znatne razlike, prav tako pa tudi med profili delovnih mest izvajalcev svetovanja in njihovimi kvalifikacijami. Številni imajo končano terciarno izobraževanje s področja vedenjskih, izobraževalnih in/ali družbenih ved, vključno z ekonomijo, pogosto v kombinaciji s specializiranim usposabljanjem s področja poklicnega usmerjanja, opravljenim pred ali med zaposlitvijo. Raznolikost poti, ki vodijo do poklica, odraža številna različna okolja, v katerih se izvaja usmerjanje, kot tudi številne naloge in kompetence, ki se zahtevajo od izvajalcev svetovanja.

⁽¹⁾ Glejte nedavno Cedefopovo [obvestilo o spreminjajočih se delovnih mestih ter znanjih in spretnostih](#).

⁽²⁾ Informacije in primeri najboljših praks, ki jih vsebuje to obvestilo, temeljijo na prispevkih nacionalnih partnerjev mreže [CareersNet](#), ki jih center Cedefop objavlja v zbirki delovnih dokumentov [Digitalni prehod pri vseživljenjskem usmerjanju](#).

Vendar pa dinamična dogajanja, ki jih prinaša pandemija, izpostavljajo potrebo evropskih držav po ponovni opredelitvi in, do neke mere, osredotočenju poklicnih profilov izvajalcev svetovanja z možnostjo prekvalifikacij in strokovnega izpopolnjevanja.

Glede na okolje svetovalnih služb, razmere v državi in ciljne skupine današnji portfelj kompetenc izvajalca svetovanja običajno vključuje:

- obsežno in najnovejše poznavanje področja dela. Slednje obsega poznavanje kariernih teorij ter ustrezno raven digitalnih znanj in spretnosti za uporabo podatkovnih zbirk s pomembnimi podatki, vključno z nastajajočimi poklici in poklici, pri katerih prihaja do digitalne preobrazbe;

- obvladanje najnovejših tehnik usmerjanja, tudi v oddaljenih okoljih z mešanimi pristopi s človekovim posredovanjem, sodelovalnimi metodologijami in skupnim poklicnim načrtovanjem na skupinskih srečanjih;
- zahtevnejše, k stranki usmerjene pisne in ustne komunikacijske spretnosti, vključno s poznavanjem „omrežnega bontona“ na družbenih medijih za odzivanje na posameznikove poklicne in osebne potrebe v različnih okoljih usmerjanja;
- poznavanje presejalnih metod in metod ocenjevanja za prepoznavanje potreb strank in napotitev na službe za potrjevanje predhodno usvojenega znanja po veljavnih standardih;

OZADJE EVROPSKE POLITIKE



© Shutterstock

Že v letu 2008 so bile vse države članice EU z resolucijo Sveta pozvane k boljšemu vključevanju vseživljenjskega usmerjanja v svoje strategije vseživljenjskega učenja prek zagotavljanja vsesplošnega dostopa in skupne, na kakovosti temelječe kulture med različnimi službami s pristojnostmi na lokalni, regionalni in nacionalni ravni.

Program znanj in spretnosti za Evropo iz leta 2020 opominja vlade, da morajo poskrbeti, da so kakovostne podporne storitve, kot je poklicno usmerjanje, na voljo vsem posameznikom, medtem ko **evropski steber socialnih pravic** ljudem priznava pravico do dela in vseživljenjskega učenja, **priporočilo Sveta iz leta 2020 o mostu do delovnih mest – okrepitev jamstva za mlade** pa se nanaša na usmerjanje in vrednotenje znanj in spretnosti. Pomembnost odprtih in vključujočih sistemov usmerjanja je v celoti prepoznana.

Veliko število novih politik EU, prednostnih nalog in pobud označuje drugo desetletje 21. stoletja kot „**digitalno desetletje**“, posvečeno pripravljanju evropske delovne sile na digitalno dobo. Slednje vključuje: **posodobljen akcijski načrt za digitalno izobraževanje**, **akt o digitalnih storitvah**, **koalicijo za digitalno pismenost in delovna mesta**,⁽³⁾ **pobudo za digitalno Evropo ter platformo za digitalno pismenost in delovna mesta**, ki ponuja samostojna spletna orodja za usmerjanje ter vire za tiste, ki iščejo priložnosti za delo v digitalnih okoljih. Nova **večnamenska platforma Europass** prav tako ustreza temu nastajajočemu okolju. Nazadnje **evropski pakt za znanja in spretnosti** ter z njim povezana listina javne in zasebne akterje ter akterje civilne družbe vabita k sodelovanju in podpori vseh teh medsebojno povezanih pobud.

Oblikovanje okolju prijaznega gospodarstva vpliva tudi na usposabljanje izvajalcev svetovanja. Nekatere javne službe za zaposlovanje (PES) so v svoje strategije že vključile prehod na okolju prijaznejše trge dela, zlasti z organiziranjem dejavnosti za izboljšanje ozaveščenosti, s katerimi svoje zaposlene pripravljajo na pričakovane spremembe delovnih mest ter povečan obseg ustvarjanja in ukinitve delovnih mest.⁽⁴⁾

⁽³⁾ To obravnava digitalne spretnosti in znanja štirih skupin delovne sile, vključno z ukrepi na področju poklicnega svetovanja in usmerjanja.

⁽⁴⁾ Glejte **študijo mreže evropskih služb za zaposlovanje iz leta 2021 o razvoju okolju prijaznejših trgov dela**.

- zmožnost strateškega dela v okolju sodelujočih služb skupnosti, vključno s storitvami na terenu ⁽⁵⁾.
- visoko razvita psihološka, družbena in čustvena znanja in spretnosti, npr. sposobnost opaziti, da ima posameznik posebne potrebe ali se sooča z drugimi ovirami pri izobraževalnem ali poklicnem napredovanju, ter sposobnost upoštevati etične prakse v skladu s strokovnimi standardi.

STROKOVNI RAZVOJ IZVAJALCEV SVETOVANJA

Čeprav profesionalizacija poklicnega usmerjanja na podlagi začetnega izobraževanja in usposabljanja izvajalcev svetovanja ostaja prednostna naloga, so enako pomembni tudi nenehni strokovni razvoj, usposabljanje na delovnem mestu ter vzajemno učenje med kolegi. Izvajalci storitev, kot so svetovalci za zaposlovanje v javnih službah za zaposlovanje, morajo redno dopolnjevati svoje znanje in spretnosti, da bi zagotovili kakovostne, prilagojene in podatkovno vodene storitve usmerjanja. Toda vse pogostejši pozivi k večjim vlaganjem v znanja in spretnosti izvajalcev svetovanja so v številnih državah še vedno v nasprotju s pomanjkanjem dokazil o njihovem sistematičnem stalnem strokovnem razvoju.

Vendar pa so na vidiku znanilci sprememb. Mednarodni podatki za leto 2019 kažejo porast nacionalnih in lokalnih prizadevanj za izboljšanje kakovosti storitev usmerjanja z osredotočenostjo na usposabljanje in kvalifikacije izvajalcev svetovanja. Za spodbujanje njihove strokovnosti so številne države opredelile poklicne standarde in zahteve glede usposabljanja ter jih uskladile v različne referenčne sisteme, kot je evropsko ogrodje kvalifikacij (EQF).

DOLOČANJE KVALIFIKACIJSKIH STANDARDOV

Kvalifikacijski standardi za izvajalce svetovanja se lahko določijo na več načinov, eden izmed teh je zakonodaja. Sedemnajst evropskih držav je sprejelo ustrezne zakone, vendar ti pogosto ostajajo nedorečeni. Le nekaj držav, med njimi Finska, Islandija in Irska, je v svojih zakonih jasno opredelilo ravni kvalifikacij in strokovni razvoj izvajalcev svetovanja.⁽⁶⁾

Danska, Grčija in Francija opredeljujejo kvalifikacijske standarde in standarde usposabljanja z odredbami ali smernicami. Irska je razvila normativni okvir, s katerim določa merila, ki jih morajo izpolnjevati ponudniki začetnega usposabljanja za svetovanje na

področju usmerjanja, ⁽⁷⁾ ko diplomante pripravljajo na delo svetovalca za usmerjanje mladih in odraslih v pristojnosti nacionalnega **ministrstva za izobraževanje**.

Nekatere države so z vključitvijo opredelitev standardov kakovosti v svoje regionalne ali lokalne strategije usposabljanja okrepile poklicni status izvajalcev svetovanja. V Avstriji se kakovost ustreznih usposabljanj zagotavlja z izdajanjem potrdil izvajalcem. V Belgiji morajo centri za poklicno usmerjanje pod okriljem organizacije *Cité des Métiers* zagotavljati politiko profesionalizacije ter letni načrt strokovnega razvoja za vse zaposlene.

V drugih državah so poklicna združenja vključena v pripravo obveznih ali prostovoljnih standardov kakovosti za usmerjanje ter usposabljanje izvajalcev svetovanja. Na Madžarskem je strokovnost osebja vključena v širše nacionalne standarde kakovosti za usmerjanje. Nemški prostovoljni **koncept kakovosti za usmerjanje** obsega profil kompetenc ter okvir za razvoj kakovosti v organih javnega in zasebnega sektorja.

Drugi načini prepoznavanja delovnih kompetenc izvajalcev svetovanja vključujejo validacijo kompetenc na podlagi standardov, na katerih temelji sistem poklicnih kvalifikacij, kot na primer v Estoniji, ali prek digitalnih značk, kot na primer v Italiji.

Okvir kompetenc za izvajalce svetovanja centra Cedefop ter **evropski referenčni profil kompetenc za svetovalce javnih služb za zaposlovanje in svetovalce EURES** Komisije sta določila mejnike, ki podpirajo uporabo evropskih standardov za kompetence.

OKVIR 2: USMERJANJE – INSTRUMENT INDIVIDUALNIH IZOBRAŽEVALNIH RAČUNOV

V letu 2021 je Evropska komisija okrepila svoja prizadevanja glede priporočila o **individualnih izobraževalnih računih (ILA)**, ki so predvideni kot ena izmed ključnih prednostnih nalog novega programa znanj in spretnosti za Evropo. Poklicno usmerjanje in validacija sta morda ključna instrumenta pobude ILA, zlasti za doseganje odraslih, ki bi s prekvalifikacijo in strokovnim izpopolnjevanjem pridobili največ. Brez usposobljenih izvajalcev svetovanja odrasli ne bi mogli tako učinkovito izkoristiti takšnih priložnosti.

V podporo Komisiji bo center Cedefop razvil okvir računov ILA, osredotočen na politiko, ter raziskal potencial integriranih politik in sistemov.

PREMOSTITEV RAZDROBLJENOSTI ZA NEMOTENO ZAGOTAVLJANJE STORITEV

Podobno kot je razdrobljeno okolje strokovnega ra-

⁽⁵⁾ Glejte Cedefopovo **obvestilo iz leta 2019 o digitalnih inovacijah**, ki podpirajo poklicne poti.

⁽⁶⁾ Glejte **Študijo Evropske komisije o politiki in praksi vseživljenjskega usmerjanja**, Barnes s sod., 2020.

⁽⁷⁾ Izraz svetovanje za usmerjanje se na Irskem uporablja za razlikovanje tovrstnega svetovanja od drugih vrst svetovanja.

zvoja izvajalcev storitev,⁽⁸⁾ je tudi zagotavljanje poklicnega usmerjanja razpršeno med številne službe in okolja. Pozitivna plat tega je, da je zagotavljanje storitev povezano s pomenom ter prilagodljivo potrebam ciljne skupine in skupnosti. Negativna plat pa pomeni, pa lahko ta razdelitev okrne integrirane ureditve politik ter nemoteno zagotavljanje storitev med službami, kot tudi nadgrajevanje uspešnih regionalnih politik. Slednje se zaostri, ko izvajalcem različnih storitev primanjkuje strateških kompetenc in virov za koordinacijo ponudb v okviru svojih storitev.

Pri uporabnikih razdrobljena ponudba storitev ne povzroča le zmede, temveč lahko ustvarja tudi ovire pri dostopu do storitev. Konkurenca med izvajalci storitev, bodisi za stranke ali finančna sredstva, lahko oslabi sodelovanje, kar najbolj občutijo uporabniki. Politike izobraževanja, usposabljanja in zaposlovanja morajo upoštevati horizontalni in prečni značaj vseživljenjskega usmerjanja, ki izhaja iz večstrokovnih partnerstev ter sodelovanja med sektorji in storitvami. S celovito vključitvijo v druge ustrezne politike in storitve se lahko usmerjanje bolje odzove na potrebe uporabnika in trga dela ter celo zapolni določene sektorske vrzeli.⁽⁹⁾

Poleg tega boljše sinergije nacionalnim, regionalnim in lokalnim akterjem omogočajo razvoj skupne vizije in strategije za uspešno integracijo obstoječih in nastajajočih tehnologij v storitve usmerjanja ter hkrati zagotavljajo, da izbiro razpoložljivih načinov usmerjajo potrebe uporabnika.

KREPITEV DIGITALNIH ZNANJ IN SPRETNOSTI IZVAJALCEV SVETOVANJA

Ni razprave o strokovnosti v tako kritičnem storitvenem sektorju, kot je poklicno usmerjanje, ki bi lahko spregledala vpliv novih informacijskih in komunikacijskih tehnologij (IKT). Ne le, da te tehnologije vplivajo na številne poklice in sektorje na trgu dela, temveč neposredno vplivajo tudi na vsakodnevno delo izvajalcev svetovanja, saj odpirajo vrsto novih virov in komunikacijskih sredstev.⁽¹⁰⁾

Digitalna preobrazba, ki se v poklicnem usmerjanju še razvija, je že temeljito spremenila naravo dela izvajalca svetovanja. Kakšna usposabljanja potrebujejo za (nadaljnje) vključevanje digitalne tehnologije v svoje vsakodnevno delo? In kako je s kakovostjo

zagotavljanja storitev, enakopravnim dostopom, zasebnostjo, nepristranskostjo in morebitnimi etičnimi dilemami?

Danes morajo izvajalci svetovanja znati uporabljati nova spletna orodja za komunikacijo s svojimi strankami, hkrati pa morajo znati poiskati, priklicati, oceniti in upravljati podatke o trgu dela (statistični podatki, masovni podatki) ter to znanje nenehno uporabljati pri svojem delu. Brez teh sposobnosti tvegajo izgubo osrednjega vidika storitev za svoje stranke, tj. posebnega odnosa, ki so ga vedno imeli s trgom dela.

Medtem ko masovni podatki, umetna inteligenca in inovativna orodja, kot so klepetalni roboti, omogočajo dinamične, prenosne in prilagodljive pristope k spodbujanju poklicne kariere in samoizobraževanja, zagotavljanje preudarnega in celostnega poklicnega usmerjanja vedno presega naprave in zahteva spretno posredovanje človeka. Iz tega razloga je prišlo do porasta mešanih pristopov. Izvajalci svetovanja bi morali biti boljše pripravljeni na sprejemanje pozitivnih sprememb, ki jih prinašajo digitalna orodja v kombinaciji s človeško interakcijo, v skladu s potrebami uporabnika, ter tudi sodelovati pri razvoju slednjih. Za oblikovanje zaključkov o vplivu teh dogajanj ter najboljšem načinu povezovanja tehnologij s cilji poklicnega usmerjanja je potrebnih več dokazov.

Vendar pa v številnih državah digitalne spretnosti in znanja še niso nekaj običajnega med izvajalci svetovanja, pri čemer imajo nekateri odklonilen odnos do digitalnih orodij, ker se jim zdi, da njihovo delo nadomeščajo samopostrežna orodja in vse pogostejše tudi umetna inteligenca. Da bi to premagali, bodo potrebni veliki napor na področju usposabljanja, nova zavezišтва med službami ter predvsem v prihodnost usmerjena miselnost pri vseh deležnikih in službah.

OKVIR 3: PROGRAM USPOSABLJANJA S PODROČJA IKT ZA SVETOVALNO OSEBJE

Finski inštitut za raziskave na področju izobraževanja, univerza Malmö, danski instrument spletnega usmerjanja eVeiledning in univerza na Islandiji so skupaj zasnovali in izvedli usposabljanje s področja IKT za izvajalce svetovanja, usmerjeno v krepitev strokovnega profila izvajalca svetovanja, s čimer se lahko slednji učinkoviteje odziva na potrebe svojih strank v digitalnem okolju. Osredotočili so se na usposabljanje svetovalnega osebja na področju zagotavljanja informacij prek kanalov družbenih medijev ter obravnavali naslednje kompetence:

- aktivno uporabo spletnih vsebin;
- vsestransko in obzirna pisno komunikacijo;
- začetek in ohranjanje konstruktivnega spletnega dialoga;
- ustvarjanje vidne in zaupanja vredne spletne prisotnosti.

⁽⁸⁾ Glejte skupni dokument centra Cedefop in ETF o poklicnem izobraževanju in usposabljanju v prihodnjem desetletju.

⁽⁹⁾ Glejte tudi obvestilo iz leta 2020 o opolnomočenju ljudi za spoprijemanje s spremembami.

⁽¹⁰⁾ Center Cedefop je pripravil priročnik o IKT praksah za uporabo pri usmerjanju in poklicnem razvoju, ki oblikovalcem politik pomaga pri izkoriščanju potenciala IKT, ter tudi nabor spletnih virov in orodij za izvajalce svetovanja in vodstvo.

NAPROTI SKUPNI, STRATEŠKI VIZIJI SODOBNIH STORITEV USMERJANJA

Noben izvajalec storitev, strokovna skupina ali organizacija se ne more sama odzvati na hitro spreminjajoče se potrebe vse bolj raznolikih ciljnih skupin. Iz tega razloga vse več držav vseživljenjsko usmerjanje vključuje v svoje strategije vseživljenjskega učenja ter s tem krepi sinergije v razvoju politik in zagotavljanju storitev. V **sklepih estonskega predsedovanja EU o vseživljenjskem usmerjanju iz leta 2017** je navedeno, da razširitev dostopa do usklajenih storitev zahteva usklajevanje politik, partnerstva, izmenjavo informacij o trgu delovne sile ter integracijo in profesionalizacijo služb.

Okvir kompetenc za izvajalce svetovanja, ki ga je pripravilo mednarodno združenje za izobraževalno in poklicno usmerjanje (IAEVG) in je bilo posodobljeno leta 2018, poleg kompetenc, ki jih je leta 2009 opredelil center Cedefop, spodbuja strateško razmišljanje v službah za poklicno usmerjanje prek krepitev sodelovanja in izmenjave znanj med partnerji in službami v skupnosti. Izvajalce svetovanja vabi k dejavnemu vključevanju v lokalne mreže deležnikov, da bi lahko ocenili lokalne potrebe po usmerjanju in njihovo zadovoljevanje ter kar najboljše izkoristili razpoložljive vire.

Takšno meddisciplinarno sodelovanje med svetovalnimi službami koristi vsem deležnikom v skupnosti – osebju na področju poklicnega usmerjanja in socialnega varstva, izvajalcem izobraževanj in usposabljanj, oblikovalcem politik, sistemskim razvijalcem in zasebnim organom – pri zasnovi, prilagajanju, opravljanju in vrednotenju storitev na usklajen način. V zameno lahko tesno sodelovanje med deležniki doseže skupno vizijo usklajenega in povezanega nabora storitev skupnosti, vključno s storitvami za poklicno usmerjanje na osnovi inovativnih IKT, ter spodbuja stalno izboljševanje. Tako odločen sistemski pristop k sodelovanju med svetovalnimi službami, ki v celoti izkorišča digitalne tehnologije, bo sprostil potencial proaktivnih, pravičnih storitev vseživljenjskega usmerjanja.

Medtem ko digitalne tehnologije odpirajo nova obzorja in evropske države vse bolj iščejo skupne pristope in rešitve, lahko k razvoju kompetenc izvajalcev svetovanja pripomorejo tudi mednarodne izmenjave in mobilnost. „Misli globalno, deluj lokalno“ je zagotovo pomemben vidik strateškega razmišljanja v poklicnem svetovanju.


CEDEFOP

 Evropski center za razvoj poklicnega
usposabljanja

Tematski povzetek – 9161 SL

Kat. št.: TI-BB-21-006-SL-N

ISBN 978-92-896-3279-9, doi:10.2801/460182

 Copyright © Evropski center za razvoj poklicnega usposabljanja
(Cedefop), 2021. Creative Commons Attribution 4.0 International.

 Obvestila so objavljena v angleščini, francoščini, nemščini, grščini, italijanščini, poljščini, portugalsčini in španščini ter v jeziku predsedujoče države Svetu EU. Če jih želite redno prejemati, se registrirajte na naslovu:
www.cedefop.europa.eu/en/user/register

 Druga obvestila in publikacije centra Cedefop so na voljo na:
www.cedefop.europa.eu/EN/publications.aspx

 Europe 123, Thessaloniki (Pylea), GRČIJA
Poštni naslov: Cedefop service post, 57001, Thermi, GRČIJA
Tel. +30 2310490111, Faks +30 2310490020,
E-pošta: info@cedefop.europa.eu
www.cedefop.europa.eu