

# **Doskonalenie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie**





# Doskonalenie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie

Stosowanie wspólnych europejskich  
narzędzi referencyjnych

Wiele dodatkowych informacji o Unii Europejskiej jest dostępnych w Internecie.  
Można z nich skorzystać za pośrednictwem serwera Europa (<http://europa.eu.int>)

Informacje katalogowe można znaleźć na końcu niniejszej publikacji.

Luksemburg:

Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich, 2006

ISBN 92-896-0438-7

© Europejskie Centrum Rozwoju Szkolenia Zawodowego, 2006

Powielanie jest dozwolone pod warunkiem podania źródła.

*Designed by Colibri Ltd. - Greece*

**Europejskie Centrum Rozwoju Szkolenia Zawodowego** (ang. Cedefop) jest ośrodkiem bibliograficzno-informacyjnym Unii Europejskiej w dziedzinie kształcenia i szkolenia zawodowego. Dostarczamy analiz i informacji na temat systemów, polityk, badań i praktyk w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego. Cedefop został utworzony w 1975 roku na mocy Rozporządzenia Rady (EWG) Nr 337/75.

Europe 123  
GR-570 01 Thessaloniki (Pylea)

Adres pocztowy: PO Box 22427  
GR-551 02 Thessaloniki

Tel. (30) 23 10 49 01 11, Fax (30) 23 10 49 00 20

E-mail: [info@cedefop.eu.int](mailto:info@cedefop.eu.int)

Strona internetowa: [www.cedefop.eu.int](http://www.cedefop.eu.int)

Interaktywna strona internetowa: [www.trainingvillage.gr](http://www.trainingvillage.gr)

**Redakcja:** Cedefop

Jennifer Wannan, John McCarthy,  
*kierownicy projektu*

Odpowiedzialny za publikację:

Aviana Bulgarelli, *dyrektor*

Christian Lettmayr, *zastępca dyrektora*



# O niniejszej publikacji

Niniejsza publikacja wprowadza zagadnienie trzech wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych w zakresie poradnictwa:

- cele i zasady świadczenia usług poradnictwa przez całe życie;
- punkty referencyjne dla systemów zapewniania jakości w zakresie świadczenia usług poradnictwa w Europie;
- najważniejsze cechy systemów poradnictwa przez całe życie.

Przedstawia ona kontekst, w jakim zostały one opracowane, a także zawiera propozycje wykorzystania poszczególnych narzędzi w celu doskonalenia istniejącej polityki i systemów poradnictwa na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym oraz do wymiany doświadczeń partnerskich na szczeblu krajowym i ogólnoeuropejskim.





# Przedmowa

Szefowie rządów i Państw Członkowskich UE na posiedzeniu w Lizbonie w 2000 roku wyznaczyli Europie cel: do 2010 roku ma się ona stać najbardziej konkurencyjną i dynamiczną, opartą na wiedzy gospodarką świata, zdolną do trwałego rozwoju gospodarczego, zapewniającą większą liczbę coraz lepszych miejsc pracy oraz charakteryzującą się większą spójnością społeczną. Uznali oni, iż edukacja, szkolenia oraz zatrudnienie mogą wnieść istotny wkład w urzeczywistnienie tego celu, przede wszystkim poprzez zapewnianie możliwości kształcenia przez całe życie dla wszystkich obywateli. Stwierdzili także konieczność unowocześnienia polityki, systemów oraz stosowanych praktyk.

Kolejnym krokiem było uzgodnienie przez Radę ds. Edukacji oraz Komisję Europejską wspólnej struktury europejskiej ułatwiającej procesy modernizacji. Struktura ta, określana mianem programu pracy „Edukacja i Szkolenie 2010”<sup>(1)</sup>, obejmuje trzy powiązane ze sobą komponenty: rozwój systemów kształcenia przez całe życie, realizacja przyszłych celów dotyczących systemów edukacji i szkolenia oraz poszerzenie współpracy w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego (ang. VET). Świadczenie usług poradnictwa przez całe życie dla obywateli Europy uznano za integralny składnik wszystkich trzech komponentów.

Aby ułatwić formułowanie polityki w zakresie poradnictwa, w grudniu 2002 roku Komisja Europejska powołała Grupę Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie<sup>(2)</sup>, stawiając przed nią następujące zadania:

- (a) wypracowanie wspólnego zrozumienia podstawowych pojęć i fundamentalnych zasad dotyczących poradnictwa;
- (b) przeanalizowanie jakości świadczonych usług poradnictwa w celu opracowania wspólnych wytycznych oraz kryteriów jakości wykorzystywanych do akredytacji usług i produktów poradnictwa<sup>(3)</sup>.

---

<sup>(1)</sup> Zob.: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10\\_year\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/10_year_en.pdf)

<sup>(2)</sup> Grupa składa się z 25 przedstawicieli reprezentujących ministerstwa właściwe do spraw edukacji i pracy, europejskich partnerów społecznych, europejskie stowarzyszenia konsumentów, rodziców i młodzież, podmioty o charakterze ogólnoeuropejskim (Europejska Fundacja ds. Szkoleń, Cedefop) oraz międzynarodowym (Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego – IAEVG, Organizacja Współpracy Gospodarczej i Rozwoju - OECD, Światowe Stowarzyszenie Publicznych Służb Zatrudnienia - WAPES).

<sup>(3)</sup> Zadania te są odzwierciedleniem potrzeb rozpoznanych w ramach przeglądu polityki w zakresie poradnictwa zawodowego, zainicjowanego w 2001 roku przez OECD oraz rozszerzonego, w latach 2002-2003, przez Komisję Europejską na wszystkie kraje europejskie, dzięki współpracy Cedefopu oraz ETF. Zob.: [http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects\\_Networks/Guidance/Career\\_Guidance\\_survey/](http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/Career_Guidance_survey/) and [http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en\\_2649\\_34511\\_1940323\\_1\\_1\\_1\\_37455,00.html](http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_1_37455,00.html)

Wspólny Raport Okresowy Rady i Komisji Europejskiej z 2004 roku pt. *Edukacja i Szkolenie 2010: sukces strategii lizbońskiej zależy od przeprowadzenia pilnych reform* <sup>(4)</sup> wzywał do opracowania wspólnych europejskich zasad i punktów referencyjnych, przydatnych w aspekcie formułowania polityk krajowych. Polityka Unii Europejskiej w zakresie edukacji i szkolenia zasadniczo pozostaje w kompetencji poszczególnych państw członkowskich UE. Z tego względu działania na szczeblu europejskim odbywają się na zasadzie dobrowolności. Aby usprawnić i unowocześnić politykę, systemy i praktyki w dziedzinie edukacji, kraje uzgadniają wspólne priorytety i cele, opracowują wspólne europejskie wskaźniki i wartości porównawcze (*benchmarks*), wspólne punkty referencyjne oraz uczą się od siebie wzajemnie poprzez wymianę najlepszych praktyk.

Efektom pracy Grupy Ekspertów ds. Poradnictwa przez Całe Życie jest opracowanie następujących europejskich narzędzi referencyjnych:

- wspólne cele i zasady świadczenia usług poradnictwa przez całe życie,
- wspólne punkty referencyjne dla systemów zapewniania jakości w zakresie poradnictwa, przede wszystkim z perspektywy obywatela/użytkownika,
- najważniejsze cechy systemowego modelu poradnictwa przez całe życie.

Narzędzia te mają pomagać Państwom Członkowskim w usprawnianiu i unowocześnianiu swoich polityk, systemów i praktyk poprzez samoocenę oraz samodzielny rozwój świadczenia usług na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym.

Konieczność zreformowania polityk, systemów i praktyki w zakresie poradnictwa w Europie dodatkowo podkreśla Uchwała Rady ds. Edukacji z maja 2004 roku <sup>(5)</sup>. W Uchwale tej za zagadnienia priorytetowe uznano: rozwój powszechnie dostępnych usług wysokiej jakości poradnictwa, usprawnienie mechanizmów zapewniania jakości oraz wzmocnienie struktur odpowiedzialnych za formułowanie polityki i rozwój systemów na szczeblu krajowym i regionalnym. Uchwała zachęcała państwa członkowskie UE do przyjrzenia się krajowym usługom poradnictwa i sposobom ich świadczenia w sektorze oświaty, szkoleń i zatrudnienia w świetle wniosków wyływających z przeglądów polityki w tym zakresie przeprowadzonych przez Komisję Europejską, OECD oraz Bank Światowy. Narzędzia referencyjne przedstawione w niniejszej broszurze mogą okazać się pomocne pod tym względem dla państw członkowskich UE.

---

<sup>(4)</sup> Zob: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir\\_council\\_final.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/jir_council_final.pdf)

<sup>(5)</sup> Zob: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_en.pdf)

Poparcie dla stosowania takich wspólnych narzędzi referencyjnych wyrażone zostało w Komunikacie z Maastricht <sup>(6)</sup>, wydanym w grudniu 2004 roku przez ministrów z 32 krajów europejskich, europejskich partnerów społecznych oraz Komisję Europejską. Komunikat wyznacza nowe priorytety i strategie w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego do końca 2006 roku. Poradnictwo zostało uznane za zagadnienie priorytetowe na szczeblu krajowym, zaś Państwa Członkowskie zachęca się do: *wykorzystywania wspólnych narzędzi, odniesień oraz zasad <sup>(7)</sup> do celów rozwijania [...] poradnictwa przez całe życie oraz zwiększania świadomości takich narzędzi wśród zainteresowanych podmiotów (interesariuszy) na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym.*

Celem niniejszej publikacji Cedefopu jest zapoznanie osób odpowiedzialnych za politykę, systemy i praktyki w zakresie poradnictwa na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym z omawianymi tu europejskimi narzędziami referencyjnymi. Mogą one być wykorzystywane jako układ odniesienia przy analizie, ocenie i poprawie jakości świadczonych usług. Narzędzia te mają charakter na tyle ogólny, że mogą być użyteczne we wszystkich 25 państwach członkowskich UE. W związku z tym powinny one zostać odniesione do określonego kontekstu (kontekstualizacja), przetestowane oraz udoskonalone. Wszystkie podmioty zainteresowane zagadnieniami poradnictwa - ministerstwa, partnerzy społeczni, służby zatrudnienia, podmioty świadczące usługi, doradcy, instytucje edukacyjne i szkoleniowe, użytkownicy i rodzice – mogą wnieść swój cenny wkład i powinni aktywnie angażować się w ocenę oraz tworzenie polityki, systemów i praktyk <sup>(8)</sup> oraz w kontekstualizację, testowanie i doskonalenie wspólnych narzędzi referencyjnych.

Spotkania/wizyty studyjne/nauka poprzez wymianę doświadczeń partnerskich w zakresie poradnictwa dla zainteresowanych podmiotów stanowią wyjątkowe okazje pozwalające na uczenie się różnych sposobów wykorzystywania takich narzędzi do analizy aktualnego poziomu świadczenia usług. Mogą one być organizowane wokół jednego z trzech głównych tematów: zasad świadczenia usług, punktów referencyjnych dotyczących zapewniania jakości oraz najważniejszych cech systemów poradnictwa przez całe życie. Każde z tych narzędzi ma formę listy kontrolnej (sprawdzającej), którą można wykorzystywać do ustalenia:

---

<sup>(6)</sup> Zob: [http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht\\_com\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/news/ip/docs/maastricht_com_en.pdf)

<sup>(7)</sup> Takich jak te opracowane przez Grupę Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie powołaną przez Komisję Europejską.

<sup>(8)</sup> Co zaleca Uchwała Rady na temat poradnictwa przez całe życie (2004). Zob: [http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/resolution2004_en.pdf)

- obszarów funkcjonujących właściwie, które można upowszechniać poprzez wymianę dobrych przykładów polityki lub praktyki działania;
- aspektów, które są nieobecne lub niesatysfakcjonujące i wymagają poprawy;
- tematów lub aspektów, w których współpraca na szczeblu europejskim mogłaby być użyteczna.

Ważne jest, aby uwzględnić perspektywę wszystkich zainteresowanych stron. Załącznik 1 zawiera propozycje wykorzystania wspólnych narzędzi referencyjnych podczas wizyt studyjnych oraz nauki przez wymianę doświadczeń partnerskich.

Cedefop odgrywa aktywną rolę w Grupie Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie: przeprowadza badania i analizy, zleca studia i upowszechnia rezultaty prac Grupy w formie publikacji i zasobów elektronicznych, takich jak strony internetowe poświęcone poradnictwu oraz wirtualna wspólnota Cedefopu.

Zachęcamy do dzielenia się doświadczeniami oraz wymieniania poglądów na temat wykorzystywania narzędzi referencyjnych podczas wizyt studyjnych oraz wymiany doświadczeń partnerskich. Można to robić, korzystając z forum dyskusyjnego wirtualnej wspólnoty Cedefopu w zakresie poradnictwa przez całe życie, pod adresem: [http://communities.trainingvillage.gr/lifelong\\_guidance](http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance)

Jennifer Wannan [jwa@cedefop.eu.int](mailto:jwa@cedefop.eu.int)  
John McCarthy [jmc@cedefop.eu.int](mailto:jmc@cedefop.eu.int)  
*Kierownicy Projektu*

Stavros Stavrou  
*Zastępca Dyrektora*

# Spis treści

O niniejszej publikacji	1
Przedmowa	3
<b>Sekcja 1. Wprowadzenie</b>	<b>9</b>
<b>Sekcja 2. Wspólne cele i zasady świadczenia usług poradnictwa przez całe życie</b>	<b>11</b>
2.1. Cel publikacji	11
2.2. Co oznacza pojęcie poradnictwa przez całe życie?	12
2.3. Cele poradnictwa	12
2.4. Zasady świadczenia usług poradnictwa	13
2.4.1. Centralna rola obywatela	13
2.4.2. Kształtowanie samodzielności obywateli	13
2.4.3. Zwiększanie dostępności poradnictwa dla obywateli	14
2.4.4. Zapewnianie wysokiej jakości świadczonych usług	14
2.5. Cele polityki UE, do realizacji których przyczynia się poradnictwo przez całe życie	15
2.6. Wstępna lista kontrolna pytań ułatwiających wymianę doświadczeń partnerskich w odniesieniu do wspólnych europejskich zasad świadczenia usług poradnictwa	16
<b>Sekcja 3. Niektóre wspólne punkty referencyjne dla systemów zapewniania jakości usług poradnictwa w Europie</b>	<b>19</b>
3.1. Udział obywateli i użytkowników	19
3.2. Kompetencje praktyków (doradców)	20
3.3. Podnoszenie poziomu usług	20
3.4. Spójność	21
3.5. Zasięg sektorowy	21

3.6.	Wstępna lista kontrolna pytań ułatwiających wymianę doświadczeń partnerskich w odniesieniu do wspólnych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości usług poradnictwa w Europie	21
<b>Sekcja 4.</b>	<b>Najważniejsze cechy systemowego modelu poradnictwa przez całe życie w krajach europejskich</b>	25
4.1.	Cechy dotyczące obywatela	25
4.2.	Cechy dotyczące formułowania polityki	26
4.3.	Cechy dotyczące koordynacji między systemami	27
4.4.	Ukierunkowywanie w ramach powszechnego świadczenia usług	28
4.5.	Cechy dotyczące analiz i ocen	28
4.6.	Cechy dotyczące aspektów międzynarodowych	29
4.7.	Wstępna lista kontrolna pytań ułatwiających wymianę doświadczeń partnerskich w odniesieniu do wspólnych cech systemów poradnictwa przez całe życie w Europie	30
<b>Załącznik 1.</b>	<b>Dodatkowe propozycje dotyczące wykorzystywania narzędzi referencyjnych do analizy i oceny świadczonych usług poradnictwa</b>	35
I.	Określanie obszarów funkcjonujących właściwie	35
II.	Określanie słabości i braków	35
III.	Określanie możliwych obszarów współpracy europejskiej	36
IV.	Doskonalenie narzędzi	37
<b>Załącznik 2.</b>	<b>Wybrane zasoby europejskie służące wymianie wiedzy i doświadczeń w zakresie poradnictwa</b>	38
I.	Wizyty studyjne	38
II.	Bazy danych i fora dyskusyjne	39

## SEKCJA 1

# Wprowadzenie

Niniejsza publikacja zawiera trzy pakiety wspólnych narzędzi europejskich służących analizie i ocenie świadczenia usług poradnictwa przez całe życie na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym; przedstawia także propozycje wykorzystywania ich w ramach wizyt studyjnych oraz nauki poprzez wymianę doświadczeń partnerskich. Mogą one stanowić przydatne narzędzie analizy porównawczej dla urzędników i kierowników placówek oferujących takie usługi, podczas wizyt studyjnych organizowanych przez Cedefop, a także dla praktyków w tej dziedzinie – podczas wymian i staży realizowanych w ramach programu Leonardo da Vinci. Narzędzia te zostały opracowane przez Grupę Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie powołaną przez Komisję Europejską dla potrzeb programu pracy „Edukacja i Szkolenie 2010” i mogą być wykorzystywane do celów samodzielnego rozwoju oraz przeglądów partnerskich systemów i usług poradnictwa.

Wspólne narzędzia referencyjne zawarte są we wspólnej publikacji Komisji Europejskiej oraz OECD pt. „Podręcznik dla twórców polityki w dziedzinie poradnictwa zawodowego” <sup>(9)</sup>, wydanej w języku angielskim, francuskim, niemieckim i hiszpańskim. Podręcznik przedstawia sugestie dotyczące takich zagadnień jak: poprawa usług poradnictwa dla młodzieży i dorosłych, sposoby zwiększenia ich dostępności oraz wzmocnienie systemów świadczenia takich usług. Podręcznik proponuje szereg możliwych rozwiązań w zakresie polityki oraz przedstawia przykłady dobrych rozwiązań służących realizacji potrzeb na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym w sektorze edukacji, szkoleń oraz zatrudnienia.

Z rezultatami pracy Grupy Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie można zapoznać się na stronach internetowych Cedefopu poświęconych poradnictwu zawodowemu: [http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects\\_Networks/Guidance/](http://www.trainingvillage.gr/etv/Projects_Networks/Guidance/)

---

<sup>(9)</sup> Podręcznik w wersji drukowanej można zamówić przez Internet pod adresem: [http://publications.eu.int/others/sales\\_agents\\_en.html](http://publications.eu.int/others/sales_agents_en.html) lub [http://oecdpublications.gfi-nb.com/isroot/OECDBookShop/Static\\_html/ab\\_8.htm](http://oecdpublications.gfi-nb.com/isroot/OECDBookShop/Static_html/ab_8.htm). Omówienia/streszczenia tego materiału, dostępne w kilku językach, można pobrać ze strony [http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en\\_2649\\_34511\\_1940323\\_1\\_1\\_1\\_37455,00.html](http://www.oecd.org/document/35/0,2340,en_2649_34511_1940323_1_1_1_37455,00.html)

Na stronach internetowych można także znaleźć informacje na temat pokrewnych programów i działań Unii Europejskiej, rezultaty krajowych przeglądów polityki w zakresie poradnictwa zawodowego przeprowadzonych przez OECD, Cedefop oraz Europejską Fundację Kształcenia (ETF), artykuły i referaty z poprzednich konferencji i spotkań międzynarodowych poświęconych zagadnieniom poradnictwa oraz informacje na temat planowanych inicjatyw tego rodzaju. Strona zawiera linki do systemu zarządzania wiedzą eKnowVet - bazy danej Cedefopu umożliwiającej użytkownikom wyszukiwanie i pobieranie informacji (w ujęciu tematycznym) z krajowych przeglądów polityki w zakresie poradnictwa zawodowego ze wszystkich lub z wybranych krajów z grupy 29, które wzięły udział w przeglądach. Pod tym adresem można także znaleźć linki do stron internetowych zawierających dodatkowe informacje na temat przeprowadzonych przeglądów. Obecnie przygotowywana jest część zawierająca interesujące przykłady dotyczące polityki i praktyki w zakresie poradnictwa.



## SEKCJA 2

# Wspólne cele i zasady świadczenia usług poradnictwa przez całe życie

### 2.1. Cel publikacji

Niniejsza publikacja prezentuje wspólne cele i zasady dotyczące świadczenia usług poradnictwa przez całe życie, opracowane w ramach programu pracy „Edukacja i Szkolenie 2010”. Zasady określają warunki świadczenia usług poradnictwa, których przestrzegania powinni oczekiwać obywatele korzystający z takich usług. Opracowała je Grupa Robocza G projektu zajmującego się badaniem realizacji Celów wspólnych z Grupą Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie powołaną przez Komisję Europejską. Opracowanie wspólnych celów i zasad dotyczących świadczenia usług poradnictwa przez całe życie na szczeblu ogólnoeuropejskim, mających na celu wsparcie krajowych systemów i polityk w tym zakresie, zalecił Wspólny Raport „Edukacja i Szkolenie 2010” Rady ds. Edukacji i Młodzieży oraz Komisji (2004), przedstawiony Radzie Europejskiej i odnotowany w Uchwale Rady ds. Edukacji i Młodzieży, dotyczącej wzmocnienia polityki, systemów i praktyk w zakresie poradnictwa przez całe życie w Europie z maja 2004 r. Uchwała uznała za kwestię priorytetową centralną rolę użytkownika/obywatela w świadczeniu takich usług, a także konieczność: (i) skoncentrowania usług poradnictwa na rozwijaniu kompetencji osobistych w zakresie umiejętności kierowania swoją karierą zawodową i kształceniem, (ii) poszerzenia dostępu do usług oraz (iii) podniesienia jakości świadczonych usług. Poniższe zasady dotyczące świadczenia usług poradnictwa są uszeregowane w kategorii zgodne z tymi priorytetami. Mogą one być wykorzystywane przez służby i podmioty zajmujące się poradnictwem jako narzędzia umożliwiające samodzielny rozwój na poziomie krajowym, regionalnym i lokalnym.

## 2.2. Co oznacza pojęcie poradnictwa przez całe życie?

Poradnictwo obejmuje szereg działań<sup>(10)</sup> umożliwiających obywatelom w każdym wieku i w każdym momencie życia (ang. *lifelong*) rozpoznawanie swoich umiejętności, kompetencji i zainteresowań, podejmowanie racjonalnych decyzji edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych oraz kierowanie swoimi indywidualnymi ścieżkami rozwoju w miejscu pracy, nauki oraz we wszelkich innych okolicznościach, w których takie umiejętności i kompetencje są zdobywane i/lub wykorzystywane (ang. *lifewide*). Poradnictwo realizowane jest w różnorodnym otoczeniu i w różnych kontekstach: nauki, szkoleń, pracy, społeczności lokalnej oraz w kontekście prywatnym.

## 2.3. Cele poradnictwa

Poradnictwo ma na celu:

- Umożliwianie **obywatelom** planowania i kierowania własnymi ścieżkami edukacyjnymi i zawodowymi zgodnie z ich własnymi celami życiowymi oraz odnoszenia swoich kompetencji i zainteresowań do istniejących możliwości w zakresie edukacji, szkoleń, rynku pracy oraz samozatrudnienia, w ten sposób przyczyniając się do zwiększenia ich satysfakcji z życia i poczucia osobistego spełnienia;
- wspieranie **instytucji edukacyjnych i szkoleniowych** poprzez zwiększanie motywacji uczniów, studentów i uczestników szkoleń tak, aby brali na siebie odpowiedzialność za własne kształcenie oraz wyznaczali swoje własne cele do realizacji;
- wspieranie **przedsiębiorstw i organizacji** poprzez zwiększanie motywacji pracowników, poprawę ich zdolności do zatrudnienia oraz umiejętności

---

<sup>(10)</sup> Przykłady takich działań to: udzielanie informacji i porad, doradztwo, ocena kompetencji, mentoring, rzecznictwo, uczenie podejmowania decyzji oraz umiejętności przydatnych w kierowaniu swoją karierą zawodową. Aby uniknąć niejasności i z uwagi na to, iż państwa członkowskie UE stosują szereg różnych terminów określających służby realizujące takie działania, obejmujące poradnictwo oświatowe, zawodowe oraz poradnictwo karier, poradnictwo i doradztwo, służby poradnictwa i doradztwa zawodowego, itd., w niniejszym tekście stosuje się termin „poradnictwo” na określenie wszelkich usług tego rodzaju, zaś państwa członkowskie UE powinny odnosić go do stosownych usług realizowanych w danym kraju. Definicja poradnictwa jest zgodna z definicją przyjętą w Uchwale Rady dotyczącej wzmocnienia polityki, systemów i praktyk poradnictwa przez całe życie (maj 2004).

<sup>(11)</sup> Zob. Rozdział 4 poniżej.

adaptacji, aby potrafili korzystać z możliwości kształcenia się zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim;

- dostarczanie **osobom odpowiedzialnym za kształtowanie polityki** ważnych narzędzi do realizacji szerokiego spektrum celów polityki publicznej <sup>(11)</sup>;
- wspieranie **gospodarki** na szczeblu lokalnym, regionalnym, krajowym oraz ogólnoeuropejskim poprzez rozwój zawodowy pracowników oraz kształtowanie umiejętności przystosowania się do zmieniających się wymogów gospodarczych oraz uwarunkowań społecznych;
- wspomaganie kształtowania takiego **społeczeństwa**, w którym obywatele aktywnie przyczyniają się do jego społecznego, demokratycznego i trwałego rozwoju.

## 2.4. Zasady świadczenia usług poradnictwa

Świadczenie usług poradnictwa oparte jest na następujących zasadach:

### 2.4.1. Centralna rola obywatela

- **Niezależność** – poradnictwo szanuje swobodę wyboru kariery i zawodu, a także rozwój osobisty obywatela/użytkownika;
- **Bezstronność** – poradnictwo bierze pod uwagę wyłącznie potrzeby obywatela; nie kieruje się interesami i potrzebami instytucji oraz podmiotów świadczących te usługi ani względami finansowymi; nie dyskryminuje nikogo ze względu na płeć, wiek, narodowość, pochodzenie społeczne, kwalifikacje, talenty, itd.;
- **Poufność** – obywatele mają prawo do traktowania jako poufne informacji o charakterze osobistym, jakich udzielają w ramach procesu doradczego;
- **Równość szans** – poradnictwo przestrzega zasady równych szans wszystkich obywateli w zakresie edukacji i zatrudnienia;
- **Podejście holistyczne** – proces doradczy szanuje osobisty, społeczny, kulturowy oraz ekonomiczny kontekst podejmowania decyzji przez obywateli.

### 2.4.2. Kształtowanie samodzielności obywateli

- **Upodmiotowienie** – poradnictwo pomaga obywatelom w nabyciu umiejętności planowania i kierowania własnymi ścieżkami dotyczącymi edukacji i rozwoju zawodowego oraz dokonywaniu przejść między nimi;
- **Aktywne uczestnictwo** – poradnictwo ma charakter działania opartego na współpracy między obywatelem i podmiotem świadczącym te usługi oraz innymi ważnymi uczestnikami tego procesu, np. placówkami oświatowymi czy szkoleniowymi, przedsiębiorstwami, członkami rodziny, instytucjami lokalnymi oraz opiera się na aktywnym uczestnictwie obywatela.

#### 2.4.3. Zwiększanie dostępności poradnictwa dla obywateli

- **Przejrzystość** – charakter usług dostępnych w ramach poradnictwa jest zrozumiały dla obywateli;
- **Życzliwość i empatia** – personel świadczący usługi tworzy przyjazną atmosferę dla obywateli;
- **Ciągłość** – poradnictwo wspiera obywateli w szeregu decyzji i zmian o charakterze edukacyjnym, zawodowym, społecznym i osobistym;
- **Osiągalność** – wszyscy obywatele mają prawo korzystania z usług poradnictwa <sup>(12)</sup> w każdym momencie życia;
- **Dostępność** – usługi poradnictwa są świadczone w sposób elastyczny i przyjazny dla użytkownika, np. poprzez kontakt bezpośredni, telefoniczny, poza poradniami, poprzez pocztę elektroniczną, w takich miejscach i o takich porach, jakie są właściwe ze względu na potrzeby obywateli;
- **Elastyczność** – poradnictwo wykorzystuje szerokie spektrum metod, odpowiednich wobec różnorodnych potrzeb obywateli.

#### 2.4.4. Zapewnianie wysokiej jakości świadczonych usług

- **Stosowanie odpowiednich metod doradczych** – stosowane metody doradcze mają odpowiednie oparcie w teorii/empirii i są odpowiednie do danego celu;
- **Ciągłe doskonalenie** – służby świadczące usługi poradnictwa stosują zasadę ciągłego doskonalenia się, wykorzystującego w systematyczny sposób informacje zwrotne od obywateli oraz zapewniają personelowi możliwość doskonalenia zawodowego;
- **Prawo do odszkodowania** – obywatele mają prawo do wnoszenia skarg w formalnym trybie, jeżeli ich zdaniem porada, jaką otrzymali, była niezadowolająca;
- **Kompetentny personel** – personel merytoryczny, świadczący usługi poradnictwa posiada kompetencje uznane na szczeblu krajowym, świadczące o umiejętności określania potrzeb obywateli i odpowiadania na nie oraz, jeśli zaistnieje taka potrzeba, do kierowania obywateli do innych placówek/służb, bardziej odpowiednich w danej sytuacji.

---

<sup>(12)</sup> EUROPEJSKA KARTA SPOŁECZNA (tekst jednolity z 1996 roku) Artykuł 9 – Prawo do poradnictwa zawodowego: „W celu zapewnienia skutecznego wykonywania prawa do poradnictwa zawodowego, Umawiające się Strony zobowiązują się zapewnić lub popierać, w miarę potrzeby, służby, które będą udzielać pomocy wszystkim osobom, w tym osobom niepełnosprawnym, w rozwiązywaniu problemów dotyczących wyboru zawodu i awansu zawodowego, uwzględniając indywidualne predyspozycje oraz związek tych predyspozycji z możliwościami zatrudnienia; pomoc ta będzie dostępna bezpłatnie, zarówno dla młodzieży, w tym dla dzieci w wieku szkolnym jak i dla dorosłych.”

## 2.5. Cele polityki UE, do realizacji których przyczynia się poradnictwo przez całe życie

Poradnictwo przez całe życie wspomaga osoby odpowiedzialne za kreowanie polityki w Europie w realizacji szeregu wspólnych celów politycznych:

- **Efektywne inwestycje w edukację i szkolenia:** Zwiększanie wskaźników uczestnictwa oraz ukończenia edukacji i szkoleń dzięki lepszemu dopasowaniu zainteresowań oraz zdolności jednostek do istniejących możliwości kształcenia się;
- **Efektywność rynku pracy:** Zwiększanie motywacji i wydajności pracy oraz wskaźników utrzymania zatrudnienia, zmniejszanie czasu poświęcanego na szukanie pracy i czasu pozostawiania bez pracy dzięki lepszemu dopasowywaniu indywidualnych kompetencji i predyspozycji do możliwości zatrudnienia i rozwoju kariery zawodowej, zwiększaniu świadomości obecnych i przyszłych możliwości kształcenia i zatrudnienia oraz dzięki większej mobilności przestrzennej i zawodowej;
- **Kształcenie przez całe życie:** ułatwianie rozwoju osobistego oraz zwiększanie zdolności do zatrudnienia wszystkich obywateli poprzez systematyczne uczestnictwo w edukacji i szkoleniach, pomaganie obywatelom w umiejętnym poruszaniu się w coraz bardziej złożonym i powiązanim ze sobą spektrum ścieżek edukacyjnych, w określaniu swoich umiejętności o charakterze uniwersalnym oraz formalnym uznawaniu doświadczeń zdobytych w ramach kształcenia nieformalnego i incydentalnego;
- **Zapobieganie wykluczeniu społecznemu:** wspomaganie edukacyjnej, społecznej i ekonomicznej integracji i reintegracji wszystkich obywateli i grup, w tym obywateli państw trzecich, zwłaszcza tych, którzy mają trudności w zdobywaniu i rozumieniu informacji o edukacji i zatrudnieniu, prowadzących do zwiększania integracji (inkluzji) społecznej i aktywnego życia obywatelskiego, a także zmniejszania cykli długoterminowego bezrobocia i ubóstwa;
- **Sprawiedliwość społeczna:** pomaganie obywatelom w przekraczaniu barier związanych z płcią, narodowością, wiekiem, niepełnosprawnością i pochodzeniem społecznym, a także barier instytucjonalnych utrudniających uczestnictwo w edukacji i zatrudnieniu;
- **Rozwój gospodarczy:** sprzyjanie zwiększaniu wskaźników zatrudnienia oraz rozwoju siły roboczej zgodnie z potrzebami gospodarki i społeczeństwa opartych na wiedzy.

## 2.6. Wstępna lista kontrolna pytań ułatwiających wymianę doświadczeń partnerskich w odniesieniu do wspólnych europejskich zasad świadczenia usług poradnictwa

### **Funkcja listy kontrolnej**

Niniejsza lista kontrolna zawiera przykładowe pytania, na których można oprzeć porównanie wspólnych cech systemów poradnictwa z praktyką znaną w Państwie kraju. Lista ta ma pomóc Państwu w określeniu: (i) mocnych stron usług poradnictwa w Państwie kraju, a także wyzwań przed nimi stojących, odnosząc je do wspólnych cech systemowych; (ii) Państwa pomysłów i sugestii dotyczących przyszłej współpracy europejskiej w odniesieniu do dzielenia się informacjami i wiedzą na temat takich mocnych stron i wyzwań oraz (iii) Państwa ewentualnych sugestii dotyczących opracowania innych wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych w zakresie poradnictwa.

### **Pytania dotyczące zasad odnoszących się do centralnej roli obywatela/ użytkownika (niezależność, bezstronność, poufność, równość szans, podejście holistyczne)**

- (a) Czy wszystkie te zasady są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) Czy służby zajmujące się poradnictwem informują o nich użytkowników? Skąd użytkownicy czerpią wiedzę o tym, że takie zasady funkcjonują?
- (c) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie tych zasad w życie? (np. doradcy są szkoleni, by uwzględniać takie zasady w swojej praktyce zawodowej, itd.)
- (d) Czy wprowadzanie tych zasad w życie jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (e) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą zasadę dotyczącą centralnej roli użytkownika?
- (f) Czy któraś z tych zasad powinna być usunięta z listy i dlaczego?

### **Pytania dotyczące zasad odnoszących się do kształtowania samodzielności obywateli (upodmiotowienie, aktywne uczestnictwo)**

- (a) Czy upodmiotowienie użytkowników zostało wyraźnie sformułowane jako cel usług poradnictwa, czy też ma jedynie charakter domyślny?
- (b) Czy przy formułowaniu swoich celów i planów zawodowych użytkownicy traktowani są jako aktywni współuczestnicy procesu doradczego czy też jedynie jako bierni odbiorcy wiedzy/porad/wsparcia ze strony służb zajmujących się poradnictwem?

- (c) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie tych zasad w życie? (np. użytkownicy są szkoleni w zakresie umiejętności kierowania karierą zawodową). Czy służby poradnictwa przewidują współuczestnictwo osób istotnych dla użytkowników oraz aktywny udział użytkowników w tym procesie? (np. organizowanie spotkań z udziałem użytkownika oraz osób posiadających wiedzę i informacje istotne z punktu widzenia potrzeb użytkownika).
- (d) Czy wprowadzanie tych dwóch zasad w życie jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (e) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą, zasadę dotyczącą kształtowania samodzielności użytkownika?
- (f) Czy któraś z tych zasad powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące zasad odnoszących się do poprawy dostępności usług poradnictwa dla obywateli (przejrzystość, empatia, ciągłość, osiągalność, dostępność, elastyczność)**

- (a) Czy wszystkie te zasady są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) Czy służby zajmujące się poradnictwem informują o nich użytkowników? Skąd użytkownicy czerpią wiedzę o tym, że takie zasady funkcjonują?
- (c) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie tych zasad w życie? (np. kierownicy ośrodków poradnictwa przeprowadzają systematyczne oceny świadczonych usług i procedur oraz wprowadzają niezbędne korekty)
- (d) Czy wprowadzanie tych zasad w życie jest monitorowane z zewnątrz, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (e) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą, zasadę dotyczącą dostępności usług poradnictwa dla użytkownika?
- (f) Czy któraś z tych zasad powinna być usunięta z listy, a jeśli tak, to dlaczego?

**Pytania dotyczące zasad odnoszących się do zapewniania jakości w zakresie usług poradnictwa (odpowiedniość metod, ciągłe doskonalenie, prawo do odszkodowania, kompetentny personel)**

- (a) Czy wszystkie te zasady są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) Czy służby zajmujące się poradnictwem informują o nich użytkowników? Skąd użytkownicy czerpią wiedzę o tym, że takie zasady funkcjonują?
- (c) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie tych zasad w życie? (np. regularnie przeprowadzane są sondaże wśród użytkowników, na podstawie których wyciągane są wnioski dotyczące funkcjonowania placówki)

- (d) Czy wprowadzanie tych zasad w życie jest monitorowane z zewnątrz, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (e) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą, zasadę dotyczącą zapewniania jakości usług poradnictwa?
- (f) Czy któraś z tych zasad powinna być usunięta z listy i dlaczego?

### **Pytania ogólne**

- (a) sW jakim stopniu definicja poradnictwa przez całe życie przedstawiona jako wyżej wymienione cele i zasady odzwierciedlona jest w praktyce usług poradnictwa w Państwa kraju?
- (b) W jakim stopniu cele i zadania polityki w zakresie poradnictwa, ujęte we wspólnych narzędziach referencyjnych, odzwierciedlone są w polityce w tej dziedzinie prowadzonej w Państwa kraju?
- (c) Prosimy o omówienie mocnych stron służb poradnictwa w Państwa kraju w odniesieniu do wspólnych europejskich zasad dotyczących świadczenia usług poradnictwa.
- (d) Prosimy o omówienie obszarów rozwojowych w odniesieniu do polityki, systemów i usług poradnictwa w Państwa kraju w świetle udzielonych odpowiedzi na pytania dotyczące wspólnych zasad.
- (e) Które z tych obszarów (o ile takie istnieją) Państwa zdaniem odniosłyby korzyści ze współpracy ogólnoeuropejskiej?
- (f) Czy Państwa zdaniem należy opracować dodatkowe wspólne europejskie narzędzia referencyjne, które stanowiłyby wsparcie dla polityki, systemów i praktyki poradnictwa na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym? Jakie i dlaczego?



## SEKCJA 3

# Niektóre wspólne punkty referencyjne dla systemów zapewniania jakości usług poradnictwa w Europie

Pięć przedstawionych poniżej zestawów punktów referencyjnych opiera się głównie na wnioskach wypływających z badania systemów zapewniania jakości w zakresie poradnictwa przez całe życie w Europie, które przeprowadził Cedefop w latach 2003-2004 na zlecenie Grupy Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie powołanej przez Komisję Europejską. W takiej wstępnej postaci, punkty referencyjne zostały pomyślane jako pierwszy krok w kierunku tworzenia wspólnej struktury służącej zapewnieniu jakości usług i produktów poradnictwa w Europie. Struktura taka mogłaby służyć jako narzędzie poprzecznej (przekrojowej) oceny systemów zapewniania jakości w zakresie poradnictwa. W przedstawionej tu formie mogą one służyć do dokonywania samooceny i samodzielnego rozwoju systemów zapewniania jakości dla usług i produktów poradnictwa oferowanych w ramach poszczególnych sektorów i pomiędzy nimi, na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym.

### 3.1. **Udział obywateli i użytkowników**

Systemy zapewniania jakości w poradnictwie powinny:

- (a) zawierać informacje dla użytkowników dotyczące ich praw (na przykład w formie kart praw użytkownika) oraz uwzględniać działania krajowych i europejskich organizacji konsumenckich w zakresie ochrony praw konsumenta oraz prawa do odszkodowania;
- (b) zapewniać regularne konsultacje z użytkownikami na temat poziomu zadowolenia ze świadczonych usług oraz dotychczasowych doświadczeń w zakresie korzystania z usług poradnictwa;
- (c) stosować mechanizmy gwarantujące, iż podmioty świadczące usługi będą systematycznie wykorzystywać wnioski wynikające z tego rodzaju konsultacji;

- (d) włączać użytkowników w projektowanie, zarządzanie oraz ocenę usług i produktów poradnictwa.

### 3.2. Kompetencje praktyków (doradców)

Systemy zapewniania jakości w poradnictwie powinny:

- (a) wymagać od personelu merytorycznego posiadania kompetencji niezbędnych do wykonywania zadań, jakich się od nich oczekuje z racji wykonywanego zawodu;
- (b) wymagać od personelu merytorycznego posiadania (lub podejmowania wysiłków w kierunku uzyskania) kwalifikacji gwarantujących, iż posiadają oni kompetencje potrzebne do wykonywania zadań w zakresie poradnictwa;
- (c) przewidywać monitorowanie lub ocenę pracy doradców w odniesieniu do oczekiwanych rezultatów interwencji doradczych;
- (d) stosować wymóg ciągłego doskonalenia zawodowego i podnoszenia poziomu usług;
- (e) włączać wszystkie istotne stowarzyszenia i organizacje zrzeszające doradców zawodowych w proces opracowywania standardów oraz procedur zapewniania jakości.

### 3.3. Podnoszenie poziomu usług

Systemy zapewniania jakości w poradnictwie powinny:

- (a) zawierać jasno sformułowane standardy usług <sup>(13)</sup>, opisywać sposób kontrolowania, czy standardy te są przestrzegane, a także przewidywać procedurę postępowania w przypadku, jeśli tak nie jest;
- (b) opisywać sposób monitorowania i oceny, czy działania podejmowane w celu usprawnienia poziomu usług oraz udzielanych informacji rzeczywiście przynoszą osiągnięcie założonych standardów oraz ciągłą poprawę;
- (c) uwzględniać sposoby różnicowania i monitorowania świadczonych usług tak, by odpowiadały one potrzebom różnych grup użytkowników;
- (d) wymagać, aby służby zajmujące się poradnictwem nawiązywały kontakty robocze z grupami i podmiotami oferującymi pomoc doradczą w sposób

---

<sup>(13)</sup> Standardy usług powinny obejmować usługi bezpośrednio świadczone na rzecz użytkowników oraz informacje udzielane i przekazywane użytkownikom (drukowane, wykorzystujące technologie informacji i komunikacji - TIK - lub inne formy).

- nieformalny (np. rodzice, organizacje wolontariatu, podmioty zajmujące się działalnością rekreacyjną) oraz udzielały im wsparcia;
- (e) gwarantować, że wykorzystywane materiały (na przykład narzędzia oceny) spełniają merytoryczne wymogi związane z zapewnianiem jakości.

### 3.4. Spójność

Systemy zapewniania jakości w poradnictwie powinny:

- (a) zawierać powiązania służące dobrym relacjom roboczym w ramach poszczególnych resortów administracji rządowej i pomiędzy nimi w aspekcie zapewniania jakości w usługach poradnictwa;
- (b) gwarantować, iż nie będą występowały konflikty między różnymi systemami zapewniania jakości w różnych sektorach świadczenia usług poradnictwa lub w odniesieniu do różnych grup użytkowników takich usług;
- (c) uwzględniać sposoby monitorowania wykorzystywania oraz użyteczności powiązań istniejących między placówkami świadczącymi usługi poradnictwa.

### 3.5. Zasięg sektorowy

Systemy zapewniania jakości w dziedzinie poradnictwa powinny zawierać wytyczne dotyczące działań doradczych podejmowanych przez ośrodki prywatne, pracodawców, związki zawodowe i inne placówki niepubliczne.

### 3.6. Wstępna lista kontrolna pytań ułatwiających wymianę doświadczeń partnerskich w odniesieniu do wspólnych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości usług poradnictwa w Europie

#### **Funkcja listy kontrolnej**

Niniejsza lista kontrolna zawiera przykładowe pytania, na których można oprzeć porównanie wspólnych cech systemów poradnictwa z praktyką znaną w Państwa kraju. Lista ta ma pomóc Państwu w określeniu: (i) mocnych stron usług poradnictwa w Państwa kraju, a także wyzwań przed nimi stojących, odnosząc je do wspólnych cech systemowych; (ii) Państwa pomysłów i sugestii

dotyczących przyszłej współpracy europejskiej w odniesieniu do dzielenia się informacjami i wiedzą na temat takich mocnych stron i wyzwań oraz (iii) Państwa ewentualnych sugestii dotyczących opracowania innych wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych w zakresie poradnictwa.

**Pytania dotyczące punktów referencyjnych dla systemów jakości odnoszących się do udziału obywateli i użytkowników (prawa użytkowników, konsultacje dotyczące poziomu zadowolenia ze świadczonych usług, wyciąganie wniosków z takich konsultacji, uczestnictwo w projektowaniu, zarządzaniu i ocenie usług)**

- (a) Czy wszystkie te punkty referencyjne są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie ich w życie? (np. deklaracje praw użytkownika, regularne badanie zadowolenia klientów i wyciąganie z nich wniosków, itd.).
- (c) Czy wprowadzanie w życie tych punktów referencyjnych jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób? Czy podlega ono sprawozdawczości?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotny, a pominięty aspekt dotyczący centralnej roli użytkownika w zapewnianiu jakości usług poradnictwa?
- (e) Czy któryś z tych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości powinien być usunięty z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące punktów referencyjnych dla systemów jakości odnoszących się do kompetencji doradców (wymagania związane ze stanowiskiem, wymagania dotyczące kwalifikacji, nadzorowanie pracy doradców, wymagania pracodawców dotyczące rozwoju zawodowego, udział stowarzyszeń zawodowych)**

- (a) Czy wszystkie te punkty referencyjne są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie ich w życie? (np. określenie wymagań związanych ze stanowiskiem doradcy i jego kwalifikacjami, wewnętrzna i zewnętrzna ocena pracy doradcy, itd.)
- (c) Czy wprowadzanie w życie tych punktów referencyjnych jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób? Czy podlega ono sprawozdawczości?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać któryś istotny, a pominięty aspekt dotyczący kompetencji doradców w aspekcie zapewniania jakości usług poradnictwa?
- (e) Czy któryś z tych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości powinien być usunięty z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące punktów referencyjnych dla systemów jakości odnoszących się do poprawy jakości usług (przestrzeganie standardów, ocena wysiłków zmierzających do osiągnięcia standardów, monitorowanie realizacji usług ukierunkowanych na określonych użytkowników, wykorzystywanie innych osób/grup zbliżonych do docelowych grup użytkowników, specyfikacja techniczna materiałów wykorzystywanych przez doradców pod kątem zapewniania jakości)**

- (a) Czy wszystkie te punkty referencyjne są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie ich w życie? (np. zdefiniowanie standardów usług, krajowe standardy dotyczące zapewniania jakości dla materiałów wykorzystywanych w pracy doradcy, itd.)
- (c) Czy wprowadzanie w życie tych punktów referencyjnych jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób? Czy podlega sprawozdawczości?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać któryś istotny, a pominięty aspekt dotyczący poprawy świadczonych usług w aspekcie zapewniania jakości poradnictwa?
- (e) Czy któryś z tych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości powinien być usunięty z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące punktów referencyjnych dla systemów jakości odnoszących się do współpracy między sektorami (współpraca międzyresortowa, spójność systemów zapewniania jakości w różnych sektorach i dla różnych docelowych grup użytkowników, monitorowanie powiązań między podmiotami świadczącymi usługi poradnictwa w różnych sektorach)**

- (a) Czy wszystkie te punkty referencyjne są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie ich w życie? (np. formalne umowy dotyczące zapewniania jakości zawierane między poszczególnymi resortami, regularne konsultacje personelu z różnych sektorów – osób zarządzających, doradców, itd.)
- (c) Czy wprowadzanie w życie tych punktów referencyjnych jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób? Czy podlega sprawozdawczości?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać któryś istotny, a pominięty aspekt zapewniania jakości dotyczący współpracy między sektorami?
- (e) Czy któryś z tych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości powinien być usunięty z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące punktów referencyjnych dla systemów jakości odnoszących się do świadczenia usług poradnictwa przez podmioty niepubliczne (placówki prywatne, pracodawców, związki zawodowe, organizacje społeczne, itd.)**

- (a) Czy w sektorze niepublicznym istnieją systemy zapewniania jakości usług poradnictwa?
- (b) Jeżeli tak, jak odbywa się wprowadzanie ich w życie? (np. wytyczne/standardy opracowane przez ministerstwo; rejestr placówek świadczących usługi poradnictwa; oficjalne uznawanie placówek /nadawanie marki)
- (c) Czy wprowadzanie w życie tych systemów zapewniania jakości jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób? Czy podlega sprawozdawczości?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać któryś istotny, a pominięty aspekt zapewniania jakości dotyczący sektora niepublicznego?
- (e) Czy któryś z tych punktów referencyjnych dotyczących systemów zapewniania jakości powinien być usunięty z listy i dlaczego?

**Pytania ogólne**

- (a) Prosimy o omówienie mocnych stron służb poradnictwa w Państwa kraju w odniesieniu do wspólnych europejskich punktów referencyjnych dotyczących zapewniania jakości usług poradnictwa.
- (b) Prosimy o omówienie obszarów rozwojowych w odniesieniu do polityki, systemów i usług poradnictwa w Państwa kraju w świetle udzielonych odpowiedzi na pytania dotyczące wspólnych punktów referencyjnych.
- (c) Które z tych obszarów (o ile takie istnieją) Państwa zdaniem odniosłyby korzyści ze współpracy ogónoeuropejskiej?
- (d) Czy Państwa zdaniem należy opracować dodatkowe wspólne europejskie narzędzia referencyjne, które stanowiłyby wsparcie dla polityki, systemów i praktyki poradnictwa na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym? Jakie i dlaczego?

## SEKCJA 4

# Najważniejsze cechy systemowego modelu poradnictwa przez całe życie w krajach europejskich

Niniejszy rozdział został pomyślany jako lista kontrolna, która może być wykorzystywana dla potrzeb krajowego audytu systemów poradnictwa w kontekście koncepcji kształcenia przez całe życie oraz wdrażania Uchwały Rady w sprawie poradnictwa przez całe życie (2004) przez osoby odpowiedzialne za formułowanie polityki oraz innych interesariuszy. Oparta jest ona na idealnym modelu świadczenia usług poradnictwa przez całe życie, który może służyć do oceny aktualnego stanu krajowego systemu świadczenia usług. Lista ta powinna być wykorzystywana łącznie z wspólnymi celami i zasadami poradnictwa przez całe życie oraz wspólnymi punktami referencyjnymi dotyczącymi zapewniania jakości w zakresie poradnictwa.

### 4.1. Cechy dotyczące obywatela

- Wszyscy obywatele mają **dostęp** do usług poradnictwa przez całe życie w każdym momencie ich życia, w takim miejscu, czasie i formie, jakie odpowiadają ich potrzebom.
- Obywatele mają możliwość **uczenia się**, w jaki sposób mogą podejmować racjonalne decyzje edukacyjne i zawodowe oraz jak mogą kierować swoją edukacją i zatrudnieniem tak, aby mogli rozwijać się, wykorzystując różnorodne możliwości kształcenia się oraz ścieżki kariery zawodowej <sup>(14)</sup>.
- Istnieją **mechanizmy** umożliwiające obywatelom: skuteczne inwestowanie w możliwości kształcenia przez całe życie oraz czerpanie z nich korzyści, definiowanie kompetencji zdobywanych w ramach kształcenia nieformalnego i incydentalnego oraz rozwijanie innych kompetencji i umiejętności.

---

<sup>(14)</sup> Kariera odnosi się do takich ścieżek aktywności życiowej, w których są zdobywane i/lub wykorzystywane kompetencje. Pojęcie to obejmuje całokształt doświadczeń życiowych, o charakterze zarówno formalnym (edukacja, praca), jak i nieformalnym (dom, społeczność lokalna).

- Uczestnictwo obywateli w usługach poradnictwa wspiera przestrzeganie **zasad** świadczenia usług poradnictwa przez całe życie, takich jak te opisane w Rozdziale 2.
- **Prawa** obywateli do poradnictwa są przejrzyste sformułowane.
- Jeżeli zaistnieje taka potrzeba, **obywatele są kierowani** do innych podmiotów oferujących wsparcie doradcze, w ramach danego sektora i poza nim, a także poza granicami danego kraju.
- **Ciągłemu udoskonalaniu** i usprawnianiu usług poradnictwa, informacji zawodowej oraz narzędzi i produktów w tej dziedzinie służy stosowanie mechanizmów zapewniania jakości, takich jak mechanizmy opisane w Rozdziale 3, w których kluczową rolę odgrywa obywatel/użytkownik.

#### 4.2. Cechy dotyczące formułowania polityki

- Koncepcja kształcenia przez całe życie oraz zwiększanie zdolności do zatrudnienia stanowią **nadrzędne zasady** oraz ramy dla opracowywania polityki, systemów i praktyk w zakresie poradnictwa.
- Polityka i programy w zakresie poradnictwa przez całe życie stanowią integralną część programów i polityki społeczno-gospodarczej prowadzonej zarówno na szczeblu krajowym, jak i całej Wspólnoty Europejskiej, w takich dziedzinach jak **edukacja, szkolenia i zatrudnienie**, integracja (inkluzja) społeczna, równouprawnienie płci, rozwój zasobów ludzkich, rozwój regionalny i obszarów wiejskich oraz poprawa warunków życia i pracy.
- Polityka i programy w zakresie poradnictwa przez całe życie są opracowywane w sposób **skoordynowany** dla sektora edukacji, szkoleń i zatrudnienia w ramach koncepcji kształcenia przez całe życie oraz aktywnej zdolności do zatrudnienia.
- Role i zadania wszystkich osób odpowiedzialnych za politykę, systemy i praktyki poradnictwa przez całe życie są jasno **określone**.
- Polityka i programy w zakresie poradnictwa przez całe życie są formułowane i wdrażane z **uczestnictwem zainteresowanych podmiotów (interesariuszy)** w ramach takich mechanizmów jak krajowe fora poradnictwa zawodowego. Interesariusze to: ministerstwa, użytkownicy, partnerzy społeczni, placówki świadczące usługi, służby zatrudnienia, placówki edukacyjne i szkoleniowe, doradcy zawodowi, rodzice czy młodzież.
- Polityka i programy w zakresie poradnictwa przez całe życie **uwzględniają zmiany zachodzące w gospodarce na poziomie krajowym i międzynarodowym oraz dokonujący się postęp technologiczny**. Podlegają



okresowej analizie i ocenie w świetle aktualnych i przewidywanych zmian społeczno-gospodarczych.

#### 4.3. Cechy dotyczące koordynacji między systemami

- Systemy poradnictwa funkcjonują w sposób otwarty, **elastyczny** i komplementarny w ramach różnych sektorów: edukacji, szkolenia, zatrudnienia oraz wspólnot lokalnych.
- Usługi poradnictwa w jednym sektorze są skoordynowane z usługami w innych sektorach na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym. Między usługami poradnictwa świadczonymi poza systemem edukacji i szkoleń a tego rodzaju usługami świadczonymi w ramach tego systemu zachowana jest ścisła **współpraca** i koordynacja.
- Na poziomie lokalnym powstają formalne sieci i **partnerstwa** placówek świadczących usługi poradnictwa.
- Usługi poradnictwa **w miejscu pracy** świadczone są poprzez partnerstwa tworzone przez podmioty edukacyjne i szkoleniowe, publiczne służby zatrudnienia, przedsiębiorstwa oraz organizacje reprezentujące pracowników.
- Przedstawiciele partnerów społecznych i innych **zainteresowanych podmiotów (interesariuszy)** są obecni w instytucjach i organizacjach odpowiedzialnych za zarządzanie usługami poradnictwa, które są finansowane ze środków publicznych.
- W strukturach zdecentralizowanych istnieją centralne rozwiązania zapewniające **spójność między usługami na poziomie regionalnym i lokalnym**, tak aby wszyscy obywatele mogli czerpać podobne korzyści niezależnie od lokalizacji geograficznej.

#### 4.4. Ukierunkowywanie w ramach powszechnego świadczenia usług

- Podejmowane są działania mające na celu zapewnienie skutecznego i adekwatnego poradnictwa na rzecz kształcenia i zatrudnienia dla **grup zagrożonych wykluczeniem społecznym**, jak np. osoby, które nie ukończyły szkoły lub nie zdobyły żadnych kwalifikacji, kobiety, starsi wiekiem pracownicy, członkowie mniejszości językowych lub etnicznych, osoby niepełnosprawne, pracownicy – migranci oraz osoby pracujące w niewydolnych sektorach

gospodarki i przedsiębiorstwach, które są zagrożone bezrobociem. Celem takich działań jest udzielanie pomocy tego rodzaju grupom, aby mogły korzystać z równego dostępu do zatrudnienia oraz lepiej integrować się ze społeczeństwem i gospodarką.

- Takie działania stanowią element krajowych, regionalnych i lokalnych **strategii** w zakresie powszechnego świadczenia usług poradnictwa przez całe życie.

#### 4.5. Cechy dotyczące analiz i ocen

- (a) Systemy i programy poradnictwa są okresowo poddawane analizom i ocenom, tak aby:
  - zapewniać jak najlepsze wykorzystanie dostępnych środków i zasobów;
  - wspierać synergię w ramach sektorów edukacji, szkolenia i zatrudnienia oraz pomiędzy tymi sektorami;
  - dostosowywać strukturę, treści oraz metody do: zmieniających się uwarunkowań społecznych i ekonomicznych, zmieniających się potrzeb poszczególnych grup oraz rozwoju danego obszaru wiedzy;
  - wprowadzać wszelkie zmiany, jakie mogą okazać się niezbędne w celu zapewnienia efektywności prowadzonej polityki krajowej.
- (b) Badania podejmuje się w celu **wspierania polityki działania opartej na przesłankach empirycznych oraz rozwijania systemów**.
- (c) Cele prowadzonych  **badań** i eksperymentalnych programów w zakresie poradnictwa są następujące:
  - ocena wewnętrznej wydajności oraz zewnętrznej efektywności poszczególnych elementów składających się na system poradnictwa przez całe życie;
  - określanie bezpośrednich i pośrednich kosztów oraz korzyści alternatywnych modeli i metod świadczenia usług poradnictwa przez całe życie;
  - określanie kryteriów formułowania priorytetowych celów oraz strategii służących rozwojowi poradnictwa przez całe życie w poszczególnych sektorach działalności gospodarczej i dla określonych grup ludności;
  - poszerzanie wiedzy na temat psychologicznych, socjologicznych i pedagogicznych aspektów poradnictwa przez całe życie;
  - doskonalenie testów psychologicznych i innych metod służących określaniu kompetencji, ocenie predyspozycji i zainteresowań, poziomu wiedzy i umiejętności nabytych w ramach kształcenia nieformalnego i incydentalnego;

- ocena możliwości zatrudnienia w różnych zawodach i sektorach działalności gospodarczej;
  - poprawianie jakości dostępnych informacji na temat zawodów, określonych dla nich wymagań oraz ścieżek awansu zawodowego.
- (d) Ustalenia i rozwiązania administracyjne są opracowywane i modyfikowane w taki sposób, aby mogły wspierać wdrażanie programów poradnictwa przez całe życie.

#### 4.6. Cechy dotyczące aspektów międzynarodowych

- (a) **Obszarem odniesienia** w aspekcie świadczenia usług poradnictwa przez całe życie w Unii Europejskiej jest **cała Europa**.
- (b) Państwa członkowskie UE współpracują ze sobą, z Komisją Europejską i z innymi zainteresowanymi stronami przy planowaniu, opracowywaniu i wdrażaniu **wspólnych działań** w zakresie poradnictwa przez całe życie w kontekście polityki wspólnotowej oraz programów na rzecz edukacji, szkolenia i zatrudnienia.
- (c) Współpraca taka może obejmować:
- pomoc dwustronną lub wielostronną na rzecz innych krajów przy planowaniu, opracowywaniu i wdrażaniu takich programów;
  - wspólne badania naukowe i przeglądy partnerskie mające na celu poprawę jakości planowania i realizacji programów;
  - udzielanie pomocy personelowi doradczemu w nabywaniu wiedzy, umiejętności oraz doświadczeń, których nie można uzyskać w danym kraju, na przykład poprzez zapewnianie dostępu do usług doradczych w innych krajach lub tworzenie wspólnej infrastruktury doradczej;
  - systematyczną wymianę informacji, w tym rezultatów badań i programów eksperymentalnych, w drodze spotkań ekspertów, zagranicznych wymian i staży, seminariów, grup badawczych, sieci tematycznych lub wymiany publikacji;
  - opracowywanie i upowszechnianie podstawowych materiałów w zakresie poradnictwa, obejmujących m.in. programy i charakterystyki zawodów, celem zwiększania mobilności przestrzennej i zawodowej.
- (d) Państwa członkowskie UE zachęcają i udzielają wsparcia **ośrodkom ułatwiającym wymianę doświadczeń** oraz promują współpracę międzynarodową w zakresie polityki, systemów oraz programów i badań nad metodologią.

#### 4.7. Wstępna lista kontrolna pytań ułatwiających wymianę doświadczeń partnerskich w odniesieniu do wspólnych cech systemów poradnictwa przez całe życie w Europie

##### **Funkcja listy kontrolnej**

Niniejsza lista kontrolna zawiera przykładowe pytania, na których można oprzeć porównanie wspólnych cech systemów poradnictwa z praktyką znaną w Państwie kraju. Lista ta ma pomóc Państwu w określeniu: (i) mocnych stron usług poradnictwa w Państwie kraju, a także wyzwań przed nimi stojących, odnosząc je do wspólnych cech systemowych; (ii) Państwa pomysłów i sugestii dotyczących przyszłej współpracy europejskiej w odniesieniu do dzielenia się informacjami i wiedzą na temat takich mocnych stron i wyzwań oraz (iii) Państwa ewentualnych sugestii dotyczących opracowania innych wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych w zakresie poradnictwa.

**Pytania dotyczące cech odnoszących się do centralnej roli obywatela/użytkownika (dostępność przez całe życie, planowanie kariery zawodowej, rozwijanie kompetencji, określanie kompetencji ogólnozyciowych, świadczenie usług w oparciu o zasadę centralnej roli obywatela, kierowanie do innych podmiotów, zaangażowanie w kwestię zapewniania jakości)**

- (a) Czy wszystkie te cechy są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwie kraju?
- (b) Czy cechy te są widoczne dla użytkowników / potencjalnych użytkowników? W jaki sposób to się dzieje?
- (c) Jak odbywa się wprowadzanie tych cech w życie? (np. ministerstwo formułuje wytyczne, itd.)
- (d) Czy wprowadzanie tych cech w życie jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (e) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą cechę dotyczącą centralnej roli użytkownika?
- (f) Czy któraś z tych cech powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące cech odnoszących się do kształtowania polityki (kształcenie przez całe życie i zdolność do zatrudnienia jako zasady nadrzędne, integralna/uznana część krajowej polityki społeczno-gospodarczej, koordynacja formułowania polityki pomiędzy sektorami, jasny podział ról i zadań dotyczących formułowania polityki i rozwoju systemów poradnictwa, szeroki udział interesariuszy, regularne oceny i analizy w kontekście zmian zachodzących w kraju i za granicą)**

- (a) Czy wszystkie te cechy są obecne w usługach poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) Jak odbywa się wprowadzanie tych cech w życie? (np. forum ogólnokrajowe, którego uzupełnienie stanowią fora regionalne, itd.)
- (c) Czy wprowadzanie tych cech w życie jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą cechę dotyczącą formułowania polityki?
- (e) Czy któraś z tych cech powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące cech odnoszących się do koordynacji systemów poradnictwa (komplementarność, koordynacja, sieci formalne oraz partnerstwa, podejście partnerskie do poradnictwa w miejscu pracy, zaangażowanie partnerów społecznych i innych podmiotów, scentralizowane rozwiązania/standardy dla struktur zdecentralizowanych)**

- (a) Czy wszystkie te cechy są obecne w koordynacji usług poradnictwa dostępnych w Państwa kraju?
- (b) Jak odbywa się wprowadzanie ich w życie? (np. formalne umowy między ministerstwami i podmiotami świadczącymi usługi w różnych sektorach, forum ogólnokrajowe, którego uzupełnienie stanowią fora regionalne, itd.)
- (c) Czy wprowadzanie tych cech w życie jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą cechę dotyczącą opracowania systemu koordynacji?
- (e) Czy któraś z tych cech powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące ukierunkowywania w ramach powszechnego świadczenia usług (krajowe, regionalne i lokalne strategie powszechnego świadczenia usług poradnictwa obejmują działania zmierzające do ukierunkowania usług na osoby zagrożone wykluczeniem społecznym)**

- (a) Czy ta cecha obecna jest w polityce świadczenia usług poradnictwa przez całe życie w Państwa kraju?
- (b) Jak odbywa się wprowadzanie tych cech w życie? (np. specjalne środki z budżetu ministerstwa; wytyczne dotyczące definiowania grup odbiorców, wyznaczanie priorytetów na szczeblu centralnym, itd.)
- (c) Czy wprowadzanie w życie tych cech jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (e) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą cechę dotyczącą ukierunkowywania usług?
- (f) Czy któraś z tych cech powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące cech odnoszących się do analiz i ocen (okresowe przeglądy, badania służące formułowaniu polityki opartej na przesłankach empirycznych, ustawiczny program badań i rozwoju, zmiany w rozwiązaniach i metodach administracyjnych oparte na rezultatach badań)**

- (a) Czy wszystkie powyższe cechy dotyczące analiz i ocen są obecne w polityce i systemach poradnictwa w Państwa kraju?
- (b) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie tych cech w życie? (np. stanowią część strategii krajowej; programy roczne finansowane przez ministerstwa)
- (c) Czy wprowadzanie tych cech w życie jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą cechę dotyczącą analiz i ocen polityki i systemów poradnictwa?
- (e) Czy któraś z tych cech powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania dotyczące cech odnoszących się do aspektów międzynarodowych (współpraca między państwami członkowskimi UE, Komisją Europejską oraz instytucjami międzynarodowymi w zakresie formułowania polityki, inicjatywy dwustronne i wielostronne, wspólne badania naukowe, wymiana i transfer wiedzy, wymiana doświadczeń partnerskich, wspieranie mobilności zawodowej i przestrzennej, wspieranie ośrodków współpracy międzynarodowej w zakresie formułowania polityki i rozwoju systemów poradnictwa)**

- (d) Czy wszystkie powyższe cechy dotyczące analiz i ocen są obecne w polityce i systemach poradnictwa w Państwa kraju?
- (d) W jaki sposób odbywa się wprowadzanie tych cech w życie? (np. uczestnictwo w programach i inicjatywach UE, wspieranie współpracy międzynarodowej, jak np. Międzynarodowe Centrum Rozwoju Kariery i Polityki Publicznej, uczestnictwo w międzynarodowych sympozjach poświęconych zagadnieniom poradnictwa, itd.)
- (d) Czy wprowadzanie w życie tych cech jest monitorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób?
- (d) Czy do tej listy należałoby dodać jakąś istotną, a pominiętą cechę dotyczącą międzynarodowych aspektów poradnictwa?
- (d) Czy któraś z tych cech powinna być usunięta z listy i dlaczego?

**Pytania ogólne**

- (a) Prosimy o omówienie mocnych stron służb poradnictwa w Państwa kraju w odniesieniu do wspólnych cech systemów poradnictwa przez całe życie.
- (b) Prosimy o omówienie obszarów rozwojowych w odniesieniu do polityki i systemów poradnictwa w Państwa kraju w świetle udzielonych odpowiedzi na pytania dotyczące najważniejszych cech.
- (c) Które z tych obszarów (o ile takie istnieją) Państwa zdaniem odniosłyby korzyści ze współpracy ogólnoeuropejskiej?
- (d) Czy Państwa zdaniem należy opracować ewentualne dodatkowe wspólne europejskie narzędzia referencyjne, które stanowiłyby wsparcie dla polityki, systemów i praktyki poradnictwa na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym? Jakie i dlaczego?





## ZAŁĄCZNIK 1

# Dodatkowe propozycje dotyczące wykorzystywania narzędzi referencyjnych do analizy i oceny świadczonych usług poradnictwa

### I. Określanie obszarów funkcjonujących właściwie

- Jakie aspekty polityk/systemów/praktyk w świetle narzędzi referencyjnych są dobrze rozwinięte i funkcjonują właściwie w Pana/Pani kraju?
- Które z nich mogliby Państwo uznać za przykłady dobrej polityki i praktyki? Dlaczego?
- Jak obecnie wygląda wymiana dobrych przykładów polityk/systemów/praktyk na szczeblu krajowym?
- Jak wygląda (lub może wyglądać) wymiana przykładów dobrych polityk/systemów/praktyk na szczeblu ogólnoeuropejskim? (np. poprzez strony internetowe, bazy danych, uczestnictwo w europejskiej sieci krajowych forów poradnictwa, wizyty studyjne, uczenie się poprzez wymianę doświadczeń partnerskich). Załącznik 2 zawiera informacje na temat zasobów, które można w tym kontekście wykorzystywać).

### II. Określanie słabości i braków

- Jakie aspekty polityki/systemów/praktyk w świetle narzędzi referencyjnych nie są obecne w Państwa kraju/sektorze/regionie/miejscowości i dlaczego?
- Jakie aspekty realizacji polityki/systemów/praktyk w świetle narzędzi referencyjnych w Państwa kraju/sektorze/regionie/miejscowości są słabo lub niewystarczająco rozwinięte i dlaczego?
- Które z tych braków/słabości/niedorozwoju określiliby Państwo jako najważniejsze i wymagające pilnej uwagi w perspektywie krótko- i średniookresowej?

- Czy różne zainteresowane podmioty (np. użytkownicy, zarządzający, praktycy) mają różne spojrzenie na obecnie świadczone usługi, przyczyny istniejących braków/słabości czy też priorytety rozwojowe? Dlaczego tak Państwo sądzą?
- Jaką ewentualną rolę mogą odgrywać poszczególni interesariusze w podnoszeniu poziomu świadczonych usług oraz usuwaniu słabości/braków (np. formy wsparcia, realizacja usług, szkolenia)? Dlaczego tak Państwo sądzą?
- W jaki sposób interesariusze mogliby lepiej współpracować ze sobą na rzecz poprawy istniejącego stanu rzeczy? Jakie mechanizmy (np. zdefiniowanie poszczególnych interesariuszy, powołanie ciała koordynacyjnego lub krajowych forów interesariuszy w zakresie poradnictwa) byłyby w tym pomocne?

### III. Określanie możliwych obszarów współpracy europejskiej

- W jaki sposób poszczególne kraje mogą udzielać sobie wzajemnie wsparcia przy doskonaleniu swojej polityki/systemów/praktyk w zakresie poradnictwa?
- Dla jakich konkretnych aspektów usług/polityki/systemów/praktyk współpraca na szczeblu ogólnoeuropejskim byłaby korzystna i dlaczego?
- Jakie mechanizmy byłyby pomocne przy wdrażaniu takiej współpracy? (np. wizyty studyjne, wymiana doświadczeń partnerskich, uczestnictwo w europejskiej sieci krajowych forów poradnictwa, uczestnictwo w europejskiej wirtualnej wspólnotie w zakresie poradnictwa, wykorzystywanie europejskich baz danych zawierających przykłady polityki i praktyk działania. Załącznik 2 zawiera informacje na temat zasobów, które można w tym kontekście wykorzystać).
- Prosimy o uszeregowanie takich mechanizmów pod względem preferowanych sposobów uczenia się poprzez wymianę doświadczeń partnerskich oraz najbardziej efektywnych/przydatnych sposobów wymiany takich doświadczeń. Czy rezultaty są podobne?
- Jakie mechanizmy najbardziej przyczyniłyby się do wprowadzenia pożądaných zmian na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym?
- Jakie wnioski może Pan/Pani wyciągnąć z mechanizmów wsparcia na poziomie ogólnoeuropejskim?

## IV. Doskonalenie narzędzi

- Czy jakieś aspekty wspólnych europejskich narzędzi referencyjnych wydają się nieodpowiednie lub niemające zastosowania? Dlaczego?
- Czy jakieś ważne aspekty nie zostały w nich uwzględnione?
- Czy mają Państwo jakieś inne pomysły/koncepcje dotyczące dodatkowego wykorzystania tych narzędzi na szczeblu europejskim, krajowym, regionalnym lub lokalnym?

Prosimy o przesyłanie uwag/propozycji na adres [jwa@cedefop.eu.int](mailto:jwa@cedefop.eu.int), skąd zostaną przekazane odpowiednim służbom Komisji Europejskiej.

## ZAŁĄCZNIK 2

# Wybrane zasoby europejskie służące wymianie wiedzy i doświadczeń w zakresie poradnictwa

### I. Wizyty studyjne

#### (a) **Wizyty studyjne dla praktyków poradnictwa**

Academia to sieć zrzeszająca europejskie organizacje zajmujące się poradnictwem, finansowana ze środków programu Leonardo da Vinci (LdV), w ramach której organizowane są zagraniczne programy staży dla doradców w krajach uczestniczących w programie. Więcej informacji na temat sieci oraz sposobu składania wniosków o uczestnictwo w wizytach studyjnych można znaleźć na stronie: <http://www.ac-creteil.fr/steurop/Welcome.html>

#### (b) **Wizyty studyjne dla specjalistów w zakresie szkolenia zawodowego**

Są one także finansowane ze środków programu LdV, zaś administrowane przez Cedefop. Więcej informacji na temat tego programu oraz sposób składania wniosków można znaleźć pod adresem:

<http://studyvisits.cedefop.eu.int/index.asp?cid=2&artid=129&scid=3&artlang=EN>

## II. Bazy danych i fora dyskusyjne

### (a) **Wirtualna wspólnota Cedefopu w zakresie poradnictwa przez całe życie**

Pozwala ona praktykom, politykom, badaczom oraz partnerom społecznym zaangażowanym w dziedzinę poradnictwa na włączenie się do prac Grupy Ekspertów ds. Poradnictwa Przez Całe Życie oraz umożliwia wymianę poglądów i doświadczeń w tej dziedzinie. Na forum tej wirtualnej społeczności można zainicjować dyskusję na interesujący nas temat lub wziąć udział w już trwającej dyskusji, zaprosić innych do dzielenia się swoimi doświadczeniami oraz zgłaszać uwagi na temat wstępnych wersji dokumentów przygotowywanych przez Grupę Ekspertów. Swoją akces do wspólnoty można zgłosić pod adresem: [http://communities.trainingvillage.gr/lifelong\\_guidance](http://communities.trainingvillage.gr/lifelong_guidance)

### (b) **Strona internetowa europejskiego forum badań nad poradnictwem**

Strona ta powstaje w ramach projektu programu LdV pt. „Wspieranie innowacyjnego poradnictwa i doradztwa: budowanie dialogu między teorią i praktyką”. Celem projektu jest nadzorowanie tworzenia sieci poradnictwa i doradztwa wykorzystującej stronę internetową, umożliwiającą wykorzystywanie badań naukowych i praktyki do poprawy jakości usług świadczonych na rzecz klientów. Więcej informacji na ten temat można znaleźć pod adresem: <http://www.guidance-europe.org>

### (c) **Guidenet**

W ramach finansowanego ze środków programu LdV projektu Guidenet powstała międzynarodowa sieć kompetencji i wiedzy, służąca różnorodnym inicjatywom w zakresie poradnictwa, ich ocenie oraz jak najszerszemu upowszechnianiu w europejskich środowiskach zajmujących się poradnictwem. Najważniejszymi grupami odbiorców projektu Guidenet są doradcy zawodowi, instytucje i inne organizacje zajmujące się poradnictwem, osoby odpowiedzialne za formułowanie polityki i inni istotni aktorzy na wszystkich poziomach krajowych oraz na szczeblu międzynarodowym. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie: <http://www.guidenet.org>

(d) **Exemplo**

Exemplo to wirtualne forum (w ekstranecie) służące wymianie dobrych praktyk i kontaktom między praktykami poradnictwa, umożliwiające prezentację produktów lub metod, udzielanie porad, znalezienie partnera czy przeprowadzenie wspólnych eksperymentów. **Exemplo**, zarządzane przez Europejskie Stowarzyszenie ds. Szkolenia Zawodowego (EVTA), to sieć zrzeszająca 15 organizacji z 14 krajów europejskich, reprezentujących krajowy sektor szkoleń oraz, w niektórych wypadkach, krajowe służby zatrudnienia. Aby uzyskać więcej informacji na ten temat lub zgłosić swój akces do sieci, należy wejść na stronę: <http://www.evta.net>

Cedefop  
(Europejskie Centrum Rozwoju Szkolenia Zawodowego)

# Doskonalenie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie

Stosowanie wspólnych  
europejskich narzędzi referencyjnych

Luksemburg:  
Urząd Oficjalnych Publikacji Wspólnot Europejskich

2006 – VI, 40 str. – 17 x 24 cm

ISBN 92-8 96-0438-7

Nr kat.: TI-67-05-121-PL-N

Publikacja bezpłatna – 4045 PL –

# Doskonalenie polityki i systemów poradnictwa przez całe życie

**Stosowanie wspólnych  
europejskich narzędzi referencyjnych**

04  
05  
16  
11-67-05-121-PL-N

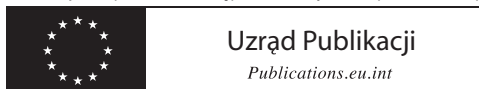
PL



Europejskie Centrum Rozwoju  
Szkolenia Zawodowego

Europe 123, GR-570 01 Thessaloniki (Pylea)  
Adres pocztowy: PO Box 22427, GR-551 02 Thessaloniki  
Tel. (30) 23 10 49 01 11, Fax (30) 23 10 49 00 20  
E-mail: [info@cedefop.eu.int](mailto:info@cedefop.eu.int)  
Strona internetowa: [www.cedefop.eu.int](http://www.cedefop.eu.int)  
Interaktywna strona internetowa: [www.trainingvillage.gr](http://www.trainingvillage.gr)

Publikacja bezpłatna – Udostępniana na życzenie przez Cedefop



ISBN 92-896-0438-7

4045 PL



9 789289 604383 >