

Noortele karjäärinõustamise osutamise teenusstandard

Seisuga 30. mai 2008

SISUKORD

Noortele karjäärinõustamise osutamise teenusstandard	3
1. KARJÄÄRINÕUSTAMISE SISU JA EESMÄRGID.....	3
2. SIHTRÜHMAD.....	3
3. MÕISTED.....	4
4. NÕUSTAMISE VORMID.....	4
5. INDIVIDUAALSE NÕUSTAMISE PROTSESS	5
6. GRUPINÕUSTAMISE PROTSESS.....	5
7. TEENUSE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED.....	6
7.1 Kättesaadavus ja läbipaistvus.....	6
7.2 Kliendikesksus	6
7.3 Koostöö.....	6
7.4 Noore omavastutus	6
8. NÕUSTAMISE DOKUMENTEERIMINE.....	7
8.1 Nõustamisele registreerimine.....	7
8.2 Arvestuse pidamine nõustamise kohta	7
9. NÕUSTAJA TÖÖKOORMUS JA TEENUSE OSUTAMISE MAHT.....	7
9.1 Teenuse osutamise maht prioriteetssele sihtrühmale.....	7
9.2 Tegevused oluliste sihtrühmade ja teiste noortega.....	7
10. KVALITEEDI TAGAMINE.....	7
10.1 Teenuse osutaja professionaalsus.....	7
10.2 Teenuse osutamiseks vajalikud tingimused ja vahendid	8
10.3 Tagaside kogumine ja teenuse arendamine.....	8
11. LISAD	10

Noortele karjäärinõustamise osutamise teenusstandard

Karjääriteenuste osutamise teenusstandardid kirjeldavad karjäärinõustamise ja karjääriinfo vahendamise sisu, mahtu, kliendiga tehtavaid tegevusi, oodatavaid tulemusi ning loovad eeldused kvaliteetsete karjääriteenuste osutamiseks noorte teavitamis- ja nõustamiskeskustes ning teistes noortele karjääriteenuseid pakkuvates organisatsioonides, mida rahastatakse riiklikult.

Käesolev teenusstandard reguleerib karjäärinõustamise teenuse osutamist Eesti Vabariigis noortele 7-26 eluaastat.

Teenusstandardi aluseks on EV Põhiseadus, EV Noorsootööseadus, EV Haridusseadus ja Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus.

1. KARJÄÄRINÕUSTAMISE SISU JA EESMÄRGID

Karjäärinõustamine (*edaspidi nõustamine*) on inimese toetamine iseenda tundaõppimisel ning tulevikuplaanide koostamisel, teadlike karjääriotsuste tegemisel ja elluviimisel. Nõustamise käigus käsitletakse isikliku elu, hariduse, kutse-, ja töövalikutega seotud teemasid.

Nõustamise eesmärk on aidata inimesel iseseisvalt teha tööturul efektiivsemaks rakendumiseks teadlikke kutse-, töö- ja haridusalaseid valikuid ning soodustada sotsiaalset kaasatust ühiskonnas tervikuna.

Alam-eesmärgid:

Nõustamine loob eeldused, et noor omab teadmisi teadlikust karjääriplaneerimisest, õppimisvõimalustest, tööturu olukorrast, elukutsetest.

Noor on suutlikum:

- analüüsima iseend ja oma võimalusi;
- tegema iseseisvaid teadlikke otsuseid;
- planeerima ja ellu viima isikliku karjääriplaani.

2. SIHTRÜHMAD

Nõustamise sihtrühm on noored vanuses 7-26 eluaastat.

Prioriteetne sihtrühm on:

- üldhariduskoolide lõpuklasside õpilased.

Olulised sihtrühmad on:

- kutseõppeasutustes õppivad noored;
- koolikohustust mittetäitvad noored;
- haridustee katkestanud noored;
- hariduslike erivajadustega noored.



3. MÕISTED

Amet – kindlate tööülesannete ja vastutusega tööalane tasustatav tegevus.

Elurollid – inimese käitumine oma staatuse kohaselt.

Elukestev õpe – kõik elu jooksul ette võetud õpitegevused (nii formaalsed, mitteformaalsed kui informaalsed) eesmärgiga parandada teadmisi ja oskusi ning suurendada kompetentse vastavalt iseenda, kodanikkonna, ühiskonna ja/või tööturu vajadustele. Elukestev õpe sisaldab kõiki õpitegevusi, mis on eesmärgilised, pidevad, sõltumatud finantseerimisallikast ning õppevormist; keskmes on õppija ja temapoolne õppimine ning elu jooksul toimuvate õppeprotsesside järjestus.

Karjäär tähendab inimese elukestvat arengut, tema hariduse ja tööga seotud ja teisi omavahelises seoses olevaid elurolle, ametite või töökohtade järgnevust.

Karjääriteenused on karjääriõpe, karjäärinõustamine ja karjääriinfo vahendamine.

Karjäärinõustaja (*edaspidi nõustaja*) toetab inimest karjääri planeerimisega seotud otsuste ja kutse-, töö-, haridusvalikute tegemisel ning elluviimisel.

Karjääriinfo spetsialisti töö eesmärgiks on aidata kaasa inimese haridust, tööturgu ja elukutseid puudutava infovajaduse rahuldamisele.

Karjäärikoordinaatori töö eesmärgiks on karjääriõppe planeerimine ja koordineerimine koolis ning selle integreerimine õppeprotsessi ja õppetöö välisesse tegevusse lõimuvalt teiste karjääriteenustega.

Karjääriplaneerimine on elukestev muutuste, õppimise ja otsustamise protsess, elu erinevate sündmuste ja rollide juhtimine, mis kujundavad inimese karjääri ja toetavad tema eesmärkide saavutamist.

Karjääriplaan on inimese konkreetne tegevuskava oma eesmärkide saavutamiseks.

4. NÕUSTAMISE VORMID

Nõustamise vormid on:

- individuaalne nõustamine
- grupinõustamine.

Individuaalnõustamisel tegeleb nõustaja ühe noorega. Individuaalsel nõustamisel osalevad noor ja nõustaja. Vajadusel ja poolte kokkuleppel võib nõustamisel osaleda kolmas osapool. Individuaalne nõustamine kestab 30 – 60 minutit.

Grupinõustamisel tegeleb nõustaja mitme noorega, kellel on sarnased vajadused. Grupinõustamisel osalevad nõustaja(d) ja grupp suuruses 2-30 noort. Grupinõustamine võimaldab kasutada nõustaja aega efektiivsemalt, arendada grupi liikmete suhtlemis-, koostöö- ja eneseväljendusoskust. Üldjuhul kestab nõustamine 45 kuni 90 minutit, sõltuvalt grupist ja käsitletavast teemast.

Nõustaja kasutab nõustamismeetodeid ja selleks läbiviidavaid tegevusi sõltuvalt kliendist, kliendi vajadustest, samuti vastavalt enda väljaõppele ja pädevusele.

Nõustamisprotsessi läbiviimiseks võib kasutada erinevaid **abivahendeid** nagu testid, küsimustikud, töölehed, karjäärimängud, harjutused, ülesanded jt arvestades seda, milliseid oskusi on vaja arendada konkreetse kliendi või grupi puhul. Testimist viiakse läbi noore ja lapsevanema nõusolekul ning nõustaja vastava ettevalmistuse olemasolul.

5. INDIVIDUAALSE NÕUSTAMISE PROTSESS

Individuaalse nõustamise protsess koosneb järgmistest etappidest:

1) Vajaduste väljaselgitamine ja nõustamise eesmärgi püstitamine

Nõustaja loob kontakti ja tutvub noorega, tema vajaduste ja hetkeolukorraga. Nõustaja sõnastab koostöös noorega noore vajadused ja eesmärgid. Nõustamise eesmärk on konkreetne, reaalne, saavutatav, ajaliselt piiritletud ja mõõdetav, sõnastatud positiivselt. Nõustaja loob mõttes tegevusplaani konkreetse kliendi nõustamiseks. Nõustaja ja noor sõlmivad suulise nõustamisleppe, milles nõustaja tutvustab nõustamise käigus läbi viidavaid tegevusi, määratleb poolte vastutuse, konfidentsiaalsuse, nõustamise kestuse ja muud praktilised tingimused.

2) Lahenduste otsimine ja tegevusplaani väljatöötamine

Nõustamisvestluse käigus kogub nõustaja lahenduste leidmiseks vajalikku teavet noore käekäigu, silmaringi, õpioskuste, huvi, eelduste, haridustee, kogemuste, oskuste, võimete, huvialade, isikuomaduste, sotsiaalse käitumise, motivatsiooni, tervise, informeerituse taseme jm olulise kohta, mis on oluline soovitud haridustee jätkamiseks, kooli astumiseks, elukutse omandamiseks või töökoha saamiseks.

Ühiselt analüüsitakse, kui realistlikud on noore ootused ning milles noor vajab täiendavat teavet. Nõustaja annab vajadusel infot õppimisvõimalustest, töömaailmast, elukutsetest, alternatiivsetest võimalustest. Ühiselt selgitatakse välja, millised tegurid toetavad, piiravad või takistavad soovitu saavutamist ning mil määral ja kuidas on takistused ületatavad. Vajadusel kasutab nõustaja teste, töölehti, erinevaid infoallikaid ja muid abivahendeid.

Nõustaja ja noor töötavad ühiselt välja erinevad tegevusvõimalused ja lahendusviisid lähtuvalt eelnevalt sõnastatud eesmärgist.

Noor järjestab nõustaja abil oma eelistused. Koos töötatakse välja konkreetne tegevusplan, milles kavandatakse tegevused sobivaima lahendusvariandi elluviimiseks. Arutatakse läbi, mida saab klient ise teha soovitu saavutamiseks, millist abi vajab ta teistelt ja kes saavad teda aidata.

3) Tulemuste kokkuvõtmine, hindamine ja tagasiside

Nõustaja võtab kokku nõustamise tulemused ja hindab neid koos noorega lähtuvalt püstitatud eesmärgist. Kui on vajadus nõustamise jätkamiseks, lepitakse kokku järgmise kohtumise aeg ja eesmärgid. Vajadusel soovib nõustaja noorel pöörduda teiste spetsialistide juurde. Nõustaja lõpetab kohtumise, kui eesmärk on saavutatud ja edaspidine vajadus nõustamisabi järele puudub.

Nõustaja ja noor annavad üksteisele tagasisidet nõustamise kohta.

6. GRUPINÕUSTAMISE PROTSESS

Grupinõustamise läbiviimiseks on oluline nõustaja eeltöö: teemade määratlemine; tegevuste planeerimine, ajakava koostamine, meetodite valimine, abivahendite ja jaotusmaterjalide ettevalmistamine.

Grupinõustamise protsess koosneb järgmistest etappidest:

1) Sissejuhatus

Nõustaja esitleb end, tutvustab teemat, loob positiivse õhkkonna ja julgustab gruppi aktiivseks koostööks. Grupi liikmed tutvustavad ennast ja oma ootusi. Lepitakse kokku nõustamise eesmärk ja grupitöö reeglid.

2) Põhitegevused

Nõustaja asub planeeritud tegevusi ellu viima, vajadusel täiendab või muudab oma tegevusplaani ja ajakava vastavalt grupi ootustele. Eesmärgi saavutamiseks kasutab sobivaid grupinõustamise meetodeid, vajalikke jaotusmaterjale või abivahendeid.

Aktiivõppe meetodeid kasutades annab nõustaja grupile teadmisi õppimisvõimalustest, töömaailmast, elukutsetest ja arendab eneseanalüüsi, infootsimise, planeerimise ning otsustamise oskusi.

Nõustaja vastab grupi liikmete poolt esitatud küsimustele, suunab arutelusid, jälgib grupiprotsesse, mõtestab need lahti ja loob soodsad tingimused grupi liikmete vaheliseks tagasisideks.

3) Lõpetamine

Nõustaja teeb kokkuvõtte nõustamisest ja küsib tagasisidet grupi liikmetelt. Vajadusel lepib grupiga kokku edasistes tegevustes. Nõustaja lõpetab grupinõustamise.

7. TEENUSE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED

7.1 Kättesaadavus ja läbipaistvus

Teenust osutatakse nõustamiskeskuses, koolis või muus nõustamiseks sobivas ning ligipääsetavas kohas. Teenuse osutaja vastuvõtuajad ja kontaktandmed ning info teenuse sisust on avalikult kättesaadavad. Teenus on tasuta.

7.2 Kliendikesksus

Iseseisvus: nõustaja austab noore vabadust karjääriotsuste tegemisel ja isikliku arengu suunamisel.

Erapooleetus: nõustaja lähtub ainult noore huvidest ja vajadustest, on sõltumatu organisatsiooni huvidest ja muudest motiividest.

Usaldus: nõustamine põhineb nõustaja ja noore vastastikusel usaldusel.

Konfidentsiaalsus: nõustamise käigus saadud noore kohta käiv info ja isiklikud faktid on konfidentsiaalsed ning ei kuulu noore nõusolekuta avalikustamisele (v.a seaduses ettenähtud juhud).

Võrdsed võimalused: nõustamine soodustab noorte võrdseid võimalusi õppimisel ja töötamisel.

Terviklik lähenemine: nõustaja arvestab noore isiklikku, sotsiaalset, kultuurilist ja majanduslikku konteksti, mis mõjutab tema otsuste langetamist.

7.3 Koostöö

Sihtrühmadeni jõutakse, teenust osutatakse ja arendatakse koostöös noore ning teiste oluliste osapooltega, näiteks karjäärikoordinaatorid, karjääriinfo spetsialistid, perekonnaliikmed, õppeasutused, alaealiste komisjonid, tööandjad, kohalikud omavalitsused jne.

7.4 Noore omavastutus

Noor on teadlik teenuse sisust ja oma vastutusest teenuse kasutajana. Koostöös nõustajaga osaleb noor aktiivselt oma eesmärkide seadmisel ja isikliku tegevuskava väljatöötamisel ning on ise vastutav oma otsuste elluviimise eest. Nõustaja juhendab ja abistab noort iseenda ja oma võimaluste analüüsimisel ning otsuste tegemisel.

8. NÕUSTAMISE DOKUMENTEERIMINE

8.1 Nõustamisele registreerimine

Nõustamisele registreerimine toimub teenuse osutaja juures kohapeal, telefoni teel või elektrooniliselt. Registreerimiseks on vajalikud noore või grupi esindaja eesnimi ja kontaktandmed.

Nõustaja planeerib oma vastuvõtuajad vähemalt 1 kuu ulatuses ette.

8.2 Arvestuse pidamine nõustamise kohta

Nõustaja peab kirjalikku arvestust nõustamise kohta vastavalt soovituslikule vormile (vt Lisa 1). Arvestust peetakse klientide üldarvu, vanuse, soo, elukoha, haridustaseme kohta.

9. NÕUSTAJA TÖÖKOORMUS JA TEENUSE OSUTAMISE MAHT

Nõustaja tööajast kuni 60% moodustab otsene töö klientidega, 40% tööajast kulub nõustamise ettevalmistuseks, organisatoorseks tööks, juhtumianalüüsiks, dokumentide koostamiseks, enesetäienduseks ja teiste nõustamistegevust toetavateks tegevusteks. Selleks, et tagada kvaliteetne ja vajadustele vastav grupi- ja individuaalne nõustamine, on optimaalne üks karjäärinõustaja kuuesaja noore kohta.

9.1 Teenuse osutamise maht prioriteetsele sihtrühmale

Üldhariduskoolide lõpuklasside õpilastele on ette nähtud vähemalt kaks tundi grupinõustamist. Grupinõustamine viiakse läbi järgmistel teemadel:

- karjääriplaneerimine
- õppimisvõimalused
- tööturu olukord ja võimalused
- kutsesobivuse testimine.

Grupinõustamist viiakse läbi koostöös kooli karjäärikoordinaatori ja karjääriinfo spetsialistiga.

Kliendil on võimalus saada soovi korral individuaalset nõustamist.

9.2 Tegevused oluliste sihtrühmade ja teiste noortega

Individuaalset ja grupinõustamist oluliste sihtrühmade ja teiste noortega planeeritakse ja viiakse läbi vastavalt vajadusele koostöös pedagoogide, sotsiaaltöötajate, lapsevanemate ja teiste koostööpartneritega.

10. KVALITEEDI TAGAMINE

10.1 Teenuse osutaja professionaalsus

Teenust osutab karjäärinõustaja, kes vastab karjäärinõustaja kutsestandardiga sätestatud kutseoskusuetele ja kes teenuse osutamisel lähtub käesolevast teenusstandardist.

Nõustaja järgib oma töös Rahvusvahelise haridus- ja kutsealase nõustamise assotsiatsiooni eetikakoodeksi põhimõtteid ja täiendab ennast regulaarselt erialaselt.

10.2 Teenuse osutamiseks vajalikud tingimused ja vahendid

Teenuse osutamise asukoht on kergesti leitav ja ligipääsetav, k.a. liikumispuudega inimestele. Soovitatavalt on teenuse osutamiseks eraldi info- ja nõustamisruumid, mis mõjuvad kliendile meeldivalt ja turvaliselt ning tagavad konfidentsiaalsuse.

Nõustamine toimub selleks spetsiaalselt kohandatud ruumis, kus on tagatud võimalused individuaalseks nõustamiseks ja vajadusel nõustaja iseseisvaks tööks. Grupinõustamisi on soovitatav läbi viia selleks ettenähtud ruumis või inforuumis.

Nõustamiseks vajalikud kaasaegsed vahendid on:

- 1) infotehnoloogilised vahendid
- 2) meetodilised vahendid
- 3) karjääriinfo teavikud.

10.3 Tagaside kogumine ja teenuse arendamine

Teenuse kasutajatelt, koostööpartneritelt ja teenuse tellijalt kogutakse regulaarselt suulist või kirjalikku tagasisidet ja viiakse läbi rahulolu-küsitlusi, -uringuid. Tagasisidet kogutakse teenuse kasutajate, sihtrühmade vajaduste, teenusega rahulolu kohta. Tagaside tulemusi kasutatakse teenuse kvaliteedi hindamiseks ja arendamiseks.

10.4 Teenuse kvaliteedi hindamine

Teenuse kvaliteeti hinnatakse 3 osapoole poolt – tellija (ministeerium, KOV, töörühm, juhtrühm, KTK), teenuse osutaja ja ka kliendi poolt. Kriteeriumid, mille järgi iga osapool teenuse kvaliteeti hindab on toodud allpool tabelis, hindamise regulaarsus on märgitud iga kriteeriumi taha sulgudesse.

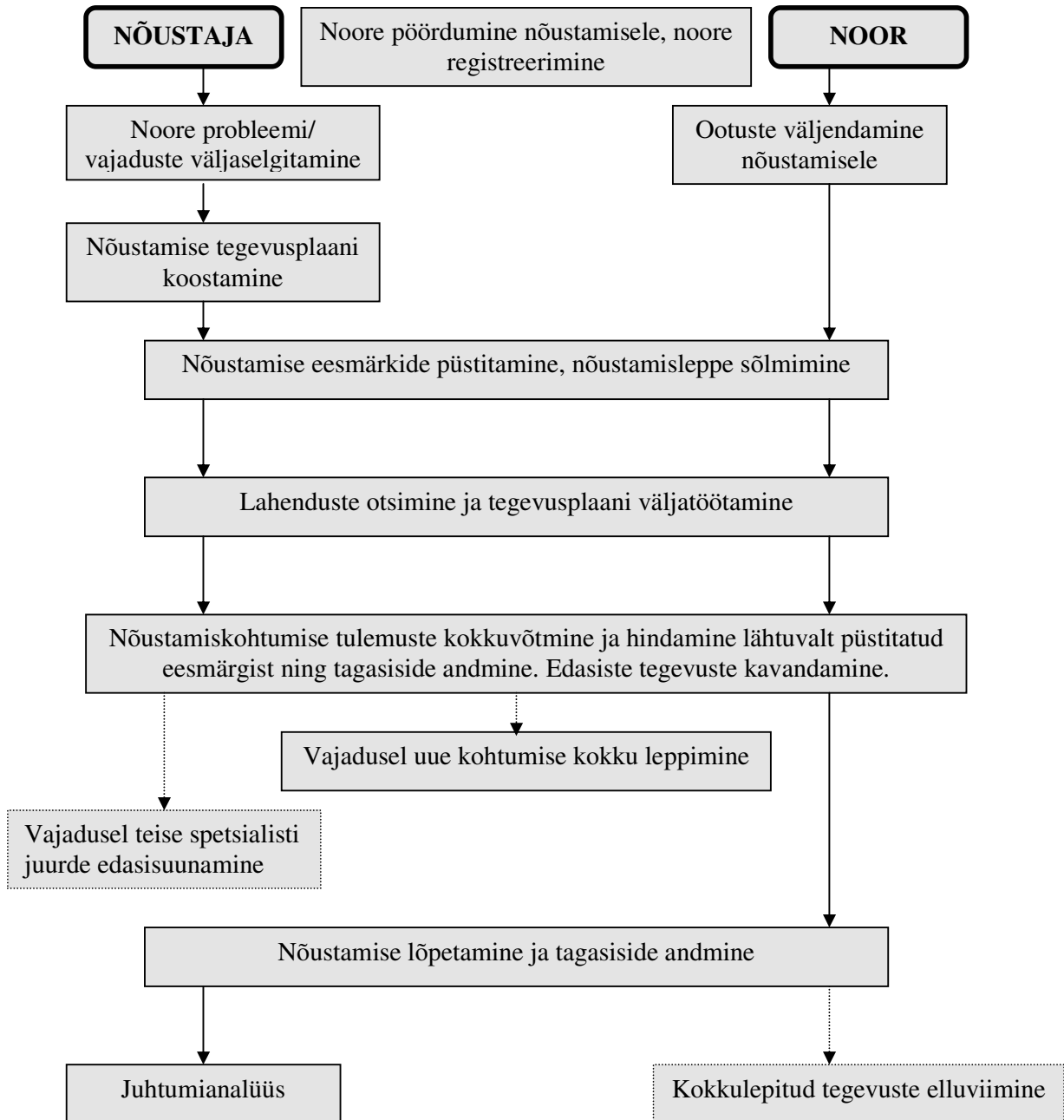
Teenuse osutaja ja tellija kriteeriumid:	Kliendi kriteeriumid:
1. Tingimuste loomine tellija poolt: ühine eesmärk, teenuse selge määratus, ülesannete määratus, rahaliste vahendite tagamine, seadusandlik tugi (kord aastas)	1. ja 2. Kliendikesksus, sh kasutatavate meetodikate ja teenuse vahendamise vormide mitmekesisus (vahetu teenus, meediumid, infoüritused jne) (pidev)
2. Töövahenditega varustatus (IKT, transport, ka meetodilised vahendid, mitmekesisus) (kaks korda aastas)	
3. Kättesaadavus, kliendikesksus ja läbipaistvus (teenuse kestus, sagedus, piisav ressurss, ooteaeg) (pidev kogumine, kokkuvõtted etapiviisiliselt)	3. Kättesaadavus ja läbipaistvus (millistel kellaegadel, kuhu, kui kiiresti, kas ta teab, mida saada läheb, ka erinevatele sihtrühmadele, nt erivajadusega jne) (pidev)
4. Teenuse osutaja rahulolu, enesehindamine (eesmärk püstitatud ja täidetud) (pidev)	4. Teenuse hindamine – rahulolu osutatud teenusega (kas eesmärk sai täidetud; Kas sinu arvates on sulle teenusest tulevikus kasu? Kas tuleksid tagasi? Kas soovitad teistele?) (pidev)
5. Teenuse osutaja töökoormus, (mitu noort teenuse osutaja kohta, osa- ja täisaeg, otsene töö kliendiga vs muidu töö, keskuse igapäeva töö etteplaneerimine ja läbiviimine) (kord	

Karjäärinõustamise osutamise teenusstandard

aastas)	
6. Klientide arv sihtrühmiti (kas kõik sihtrühmad on kaetud) (kord aastas)	
7. Tagasiside jm regulaarsed uuringud, sh aruandlus (nt klientide kohta, kaebuste arv, kaebustele vastamise aeg, sisu jne); pidev monitooring (töökorralduse efektiivsemaks muutmiseks jne) (pidev)	
8. Koostöövõrgustik (maakondlik ja üleriigiline) (pidev)	
9. Loodud vajadustele vastavad koolitusvõimalused, läbitud koolituste arv (kaks korda aastas)	
10. Teenuse osutajate oskuste vastavus kutsestandardis toodud nõuetele (ainult tellijal) (kord aastas)	

11. LISAD

LISA 1 Nõustamisprotsessi joonis (Näidis)



LISA 1 Nõustamisprotsessi graafiline joonis (Näidis)

