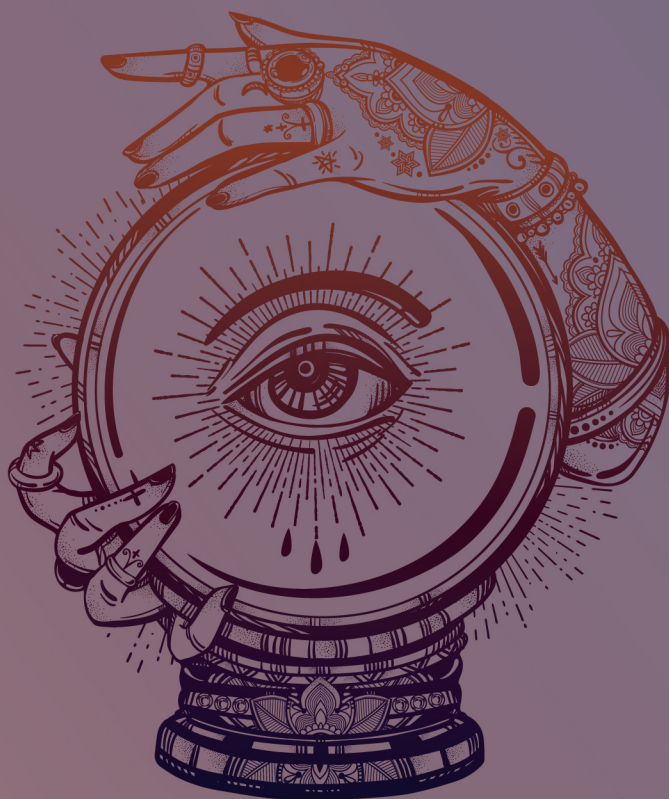


# ROMSKI DORADCA KARIERY

Metodologia doradztwa interkulturowego



**Augustyn Bańka**  
**Czesław Noworol**  
**Włodzimierz Trzeciak**



Augustyn Bańka  
Czesław Noworol  
Włodzimierz Trzeciak

---

## **Romski doradca kariery**

---

**Metodologia doradztwa interkulturowego**



Poznań – Warszawa 2016

# **Romski doradca kariery. Metodologia doradztwa interkulturowego**

Wydanie drugie

Recenzja

Prof. dr hab. Adam Biela

Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II

Wydawca: **SPiA – NFDK**

**ISBN 978-83-62051-68-7**

**DOI 10.14691/RDK.2016**

© Augustyn Bańka, Czesław Noworol, Włodzimierz Trzeciak

## **Spis treści**

<b>1.</b>	<b>DORADZTWO INTERKULTUROWE</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Wybrane zagadnienia integracji Romów</b>	<b>18</b>
2.1.	Spółeczność romska w województwie lubelskim, małopolskim, podkarpackim, śląskim i w Polsce	18
2.2.	Romowie, jako mniejszość zagrożona wykluczeniem społecznym	20
2.3.	Szanse integracji społeczności romskiej w województwach: lubelskim, małopolskim, podkarpackim i śląskim	22
2.4.	Wybrane dokumenty prawne	26
<b>3.</b>	<b>DORADZTWO KARIERY DLA SPOŁECZNOŚCI ROMSKIEJ – WYBRANE ZAGADNIENIA METODOLOGICZNE</b>	<b>31</b>
3.1.	Romowie a świat pracy	33
3.2.	Cenione wartości w społeczności romskiej	40
3.3.	Samocena	42
3.4.	Zainteresowania zawodowe	47
3.5.	Motywacja	49
3.6.	Kompetencje	51
<b>4.</b>	<b>ROMSKI INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁANIA – METODA PRACY DORADCY ZAWODOWEGO Z KLIENTEM</b>	<b>57</b>
4.1.	Model procesu doradczego	60
4.2.	Sesje indywidualne – wskazówki metodyczne	62
<b>5.</b>	<b>OCENA JAKOŚCI W INTERKULTUROWYM DORADZTWIE KARIERY</b>	<b>84</b>
5.1.	Jakość doradztwa zawodowego w pracy ze społecznością romską	84
5.1.1.	Definiowanie jakości w doradztwie zawodowym	84
5.1.2.	Uwarunkowania jakości doradztwa kariery	87
5.2.	Podejścia do jakości w doradztwie kariery	88
5.2.1.	Ocena jakości doradztwa poprzez pomiar odczuć i satysfakcji klientów	90
5.2.2.	Narzędzia ewaluacji jakości doradztwa kariery z perspektywy doradców	92
5.2.3.	Ocena jakości doradztwa poprzez samobadanie efektywności i poprawności mikrozachowań	95
5.3.	Znaczenie autosuperwizji w interkulturowym doradztwie kariery	96
5.3.1.	Autosuperwizja w doradztwie kariery z perspektywy samoskuteczności	96
5.3.2.	Autosuperwizja w doradztwie kariery z perspektywy teorii celów	98
5.4.	Skale do samobadania w interkulturowym doradztwie kariery	99
5.4.1.	Skala Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców	101
5.4.2.	Ocena jakości doradztwa na Skali Specyficznej Skuteczności Własnej Doradców (SSWD21)	107
5.5.	Podsumowanie	113
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>116</b>

## **1. DORADZTWO INTERKULTUROWE**

W przedstawianym czytelnikowi opracowaniu omawiane są kwestie warsztatu poradnictwa kulturowego, którego główną osią są działania, cele i metody interkulturowego doradztwa kariery (IDK). Celem IDK jest asymilacja społeczno-kulturowa mniejszości romskiej do otwartego rynku pracy, bez eliminowania ich etnicznej tożsamości indywidualnej i społecznej. Przyjęto założenie, iż w podejściu do doradztwa kariery dla mniejszości romskiej najważniejsza jest wyrobienie i umocnienie ich mobilności transkulturowej na otwartym rynku pracy, przy poszanowaniu odrębności kulturowej silnie zakorzenionej w tradycji etnicznej. Oczywiście te dwie sfery życia nie są do końca rozłączne, bowiem życie zawodowe i praca na otwartym rynku pracy pozostają w ścisłej interakcji z pozazawodową sferą życia, tak iż zmiana w jednym systemie pociąga za sobą zmiany w drugim systemie. Siłą rzeczy interkulturowe doradztwo kariery w zasadniczy sposób zmienia nie tylko indywidualne spostrzeganie zawodu, styl życia zawodowego oraz cele kariery, ale także do pewnego stopnia tradycyjne role związane z płcią, rodziną, rekreacją, czasem wolnym i życiem wspólnotowym. Mimo to interkulturowe doradztwo kariery jest możliwym i pożądanym działaniem na rzecz aktywizacji zawodowej Romów na otwartym rynku pracy, gdy w stopniu możliwie największym uwzględnione zostanie w nim poszanowanie odrębności kulturowej tej specyficznej grupy klientów.

Interkulturowy wymiar rynku pracy determinuje tendencję do planowania i realizowania karier zawodowych w kontekście transkulturowym, to znaczy takim, który zakłada uniwersalny charakter pracy i zatrudnienia z jednej strony, a z drugiej strony zachowanie specyfiki etnicznej i kulturowej ludności romskiej. Proces ten różni się od zwykłego doradztwa kariery tym, że pociąga za sobą istotne zmiany w ruchliwości zawodowej Romów, a więc w ścieżkach przejścia z edukacji zawodowej do pracy, jak też uruchamia procesy, które mogą potencjalnie naruszać i zmieniać inne sfery życia. Wyżej wymienione aspekty interkulturowej asymilacji ludności romskiej na rynku pracy narzucają w sposób istotny doradztwu kariery pewne dodatkowe wymagania. Przede wszystkim w IDK zachodzi większa potrzeba niż w doradztwie tradycyjnym uwzględnienia elementów subiektywnych klientów romskich. W konsekwencji IDK wymaga od doradców wykazania

się przez szczególną wrażliwością na potrzeby, percepcje i sposoby reagowania tej specyficznej grupy klientów. Ogólnie rzecz biorąc istnieją dwa sposoby patrzenia na karierę.

W podejściu pierwszym kariera jest strukturalną własnością zawodu lub organizacji (Bańka, 2007). W tym ujęciu kariera oznacza sekwencję pozycji zajmowanych przez typowego lub „idealnego” reprezentanta praktykującego ten zawód. Drugie podejście ujmuje karierę jako własność jednostki czy też swego rodzaju stan wewnętrzny posiadania wiedzy, umiejętności, kwalifikacji i kompetencji zdobytych przez jednostkę w trakcie całego jej życia. W tym rozumieniu kariera posiada dłuższy horyzont czasu niż wybór zawodu i wykonywanie zawodu, zawsze jest czymś, nie jest tożsama z zawodem (np. prawnika, mechanika czy sprzedawcy) oraz nie składa się jedynie z obiektywnych osiągnięć jednostki, bowiem obejmuje również elementy przynależące do kultury czy to narodowej, czy etnicznej.

Kariera jako zjawisko podmiotowe jest produktem kulturowym, posiadającym zarówno elementy obiektywne i subiektywne. Obiektywne elementy kariery to specyficzne kompetencje, obowiązki, role, aktywności i decyzje zawodowe, jakie są niezbędne do podjęcia i wykonywania pracy zawodowej. Z kolei subiektywne elementy kariery to interpretacje zdarzeń związanych z pracą takie jak np. aspiracje, oczekiwania, wartości, potrzeby, satysfakcje, lęki, fobie, stereotypy i związane z nimi uczucia dotyczące doświadczeń zawodowych ukształtowanych w relacjach społecznych grupy etnicznej.

Elementy obiektywne i subiektywne kariery, wynikające z odrębności etnicznej, stanowią podstawę kapitału kariery, którego kształtowanie jest celem doradztwa interkulturowego kariery. Obydwa elementy muszą podlegać stałej konstruktywnej stymulacji, rewitalizacji, odnawianiu i wzmacnianiu. W tym kontekście kariera osób należących do mniejszości etnicznych oznacza proces ustawicznego uczenia się funkcjonowania zawodowego na rynku pracy, na którym wartości, cele, normy i role są zdeterminowany kulturą organizacyjną i kulturą większości etnicznej. Rezultatem tego uczenia się jest zakumulowany zbiór doświadczeń interkulturowych, doświadczeń zawodowych i ról pracy, które tworzą specyficzny wzór kariery sprawdzany za każdym razem obiektywnymi kryteriami atrakcyjności i popytu ludzi na rynku pracy.

Interkulturalizm, który leży u podłoża interkulturowego doradztwa kariery, to zjawisko polegające na tym, że ludzie mimo ogromnego czasem wzajemnego dystansu (spowodowanego przynależnością do odmiennych kultur) wynikającego z odmiennych systemów wartości, obyczajów, wierzeń etc. – intensywnie realizują kontakty międzyludzkie

na różnych poziomach, z których najważniejszy jest poziom zaangażowania organizacyjno-zawodowego. Praca zawodowa jest najbardziej uniwersalnym poziomem egzystencji człowieka, wolnym potencjalnie od etnicznych wpływów, a więc w perspektywie umożliwia wzrost powiązań interpersonalnych na różnych poziomach życia społeczno-kulturalnego..

Wzrastająca liczba powiązań między ludźmi pochodzącymi z różnych kultur oraz różnorodność wymiany sprawia, iż nawet w szerszej skali rynków pracy, a więc ponadnarodowej, kształtuje się też powoli zjawisko zwane transnacionalizmem. Polega ono na tym, że w wielu miejscach świata na bazie intensyfikacji kontaktów między różnymi grupami etniczno-kulturowymi dochodzi do powstawania nowych normatywnych struktur społecznych, zwanych „społecznościami transnacionalnymi oraz nowych aktywności interkulturowych, które określane są mianem „transnacionalizmu”. Cechami transnacionalizmu są takie kryteria, jak intensywność i jednoczesność uczestnictwa ludzi w różnych przestrzeniach społecznych, narodowych, politycznych i innych (Bańka, 2007). Transnacionalizm nie jest synonimem imigracji, gdyż odnosi się do regularnych i stałych kontaktów społecznych realizowanych ponad granicami odrębności etnicznych, obejmujących m.in. takie zjawiska jak odwiedziny krewnych, przepływy dóbr konsumpcyjnych, podróże, odwiedziny pozazawodowe przyjaciół i znajomych etc. I chociaż transnacionalizm nie jest generalnie tożsamy z interkulturalizmem, to jednak w przypadku Romów oba zjawiska często pokrywają się.

Interkulturowe doradztwo kariery zorientowane na asymilację romskiej mniejszości etnicznej na polskim rynku pracy ma wiele cech wspólnych z doradztwem transnacionalnym na tej zasadzie, że Romów cechuje zarówno duża ruchliwość transnacionalna, jak i ponadnarodowa. Istotną cechą transnacionalizmu, będącego pogłębionym efektem interkulturalizmu, jest powstawanie specyficznej świadomości zwanej „świadomością diaspory”, powstającej w wyniku transformacji pamięci, wyobraźni, poczucia miejsca i innych form świadomości ludzi spotykających się z wielu kultur. Społeczność romska jest tylko z pozoru społecznością etnicznie jednorodną, bowiem poszczególne odłamy Romów mogą mieć tak naprawdę odmienne orientacje przynależności grupowej i narodowej, tworząc raz wspólną całość, a innym razem odrębne całości. Dla interkulturalizmu wystarcza spotkanie tylko dwóch kultur, jak np. polskiej i romskiej. Jednak w obydwu przypadkach spotkanie kultur odznacza się podwójną, a nawet wielokrotną identyfikacją społeczną. Osoby takie posiadają „zdecentrowane przywiązanie” do miejsca, przejawiające się poczuciem

jednoczesnego „bycia w domu poza domem” lub np. „i tutaj i tam”. W miejscu pracy i w życiu organizacyjnym osoby należące do mniejszości romskiej mogą mieć silniejszą jedną identyfikację zbiorową, a w innych sferach życia posiadać identyfikację dzieloną między różne zbiorowości narodowe. Wspólna świadomość i wspólnota doświadczeń pracowników w życiu organizacyjnym może wiązać jednostki w różne formy wspólnot transnarodowych i sieci powiązań społecznych. Świadomość przynależności do wielu miejsc życia (organizacyjnego, zawodowego, etnicznego, państwowego itp.) wzmacnia u ludzi dążenie do łączenia się z innymi ludźmi, którzy legitymują się podobną „drogą” życiową i korzeniami.

Oznacza to, że doradztwo interkulturowe kariery, jako w pewnej części doradztwo transnarodowe (Bańka, 2007), tworzy świadomość, której podłożem nie jest wspólnota cementowana terytorialnie, ale wspólnota skoncentrowana wokół aktywności i działań wynikających ze zmagania się z przeciwnościami podobnego losu, zakorzenienia, poczucia kulturowego odłączenia, spostrzegania podobnych barier i pozbawienia wsparcia.

Interkulturowe doradztwo kariery jest formą poradnictwa ukierunkowanego na wspomaganie i promowanie karier zawodowych osób przynależących do mniejszości etnicznych w związku ze stałym zagrożeniem tych grup klientów wykluczenia społecznego, jak też stale istniejącą koniecznością zapewnienia im tzw. reżimów obywatelstwa społecznego (poprzez asymilację). Ten rodzaj poradnictwa zawodowego może mieć charakter reaktywny i aktywny. Pierwszy rodzaj jest obroną praw i potrzeb osób z mniejszości etnicznych. Drugi rodzaj, nowszy, jest aktywnym, uprzedzającym działaniem prewencyjnym, nastawionym nie na obronę ale na promocję.

Pierwszym celem interkulturowego doradztwa kariery jest udzielanie obywatelom pochodzącym z mniejszości etnicznej pomocy doraźnej i profilaktycznej w wytworzeniu sobie samokrytycyzmu, co do zdolności radzenia sobie w otwartym świecie. Jednostka rodząca się we wspólnocie narodowej otrzymuje tożsamość zbiorową, jako coś danego, wg czego należy działać i postępować. Tożsamość jako rzeczywistość dana prowadzi do odtwarzania społecznie zaprogramowanego losu, przeciwko czemu ludzie, szczególnie młodzi, buntują się zwracając się ku rzeczywistości będącej tylko mirażem. Jednostka chce i może być podmiotem wyboru i konstruowania własnego losu. Ale konstruowanie tego losu nie dla każdego kończy się sukcesem. Pierwszym podstawowym narzędziem osiągnięcia sukcesu jest myślenie krytyczne, a następnie dopiero proaktywność, czyli uprzedzające działanie prowadzące do celu. Ludzie decydujący się na wyjazd i pracę za granicą najczęściej myślenie



krytyczne zastępują myśleniem życzeniowym, a proaktywność dobrymi chęciami. Poradnictwo interkulturowe ma kompensować braki refleksyjnego doświadczania świata wynikające z ograniczenia do wąskiej perspektywy etnicznej i włączenie do niej realiów zewnętrznego świata. Cel poradnictwa w tym punkcie jest zrealizowany wtedy, gdy kandydat na karierę międzynarodową po uzyskaniu szerokiej informacji nie tylko odczuje wolę działania w tym kierunku, ale poczucie pewności, że jego myślenie o życiu w „nowym” świecie jest dobrym przewodnikiem do działania.

Drugim celem interkulturowego doradztwa kariery jest interwencyjna i prewencyjna pomoc klientom rekrutującym się z romskiej mniejszości etnicznej w przezwyciężaniu problemów wynikających ze stygmatyzowania. Widoczne znamiona przynależności do mniejszości etnicznej prowadzą do zadekretowania tożsamości jednostki przez narzucanej przez większość obywateli kraju. Życie skoncentrowane we własnej grupie etnicznej jest wolnym wyborem, ale jest zarazem popadnięciem w sytuację o bardzo ograniczonych wyborach. Romowie w Polsce są naznaczeni piętnem bez względu na to, czy tego chcą czy nie. Jednostka ze świata „my” w oczach innych jest kategoryzowana jako „oni” , jak np. „praca dla Romów”. Osoba z kategorii świadomie kształtowanej tożsamości wpada do jednorodnej kategorii „Oni”. Sytuacja kategoryzowania jest tak silna, że jednostka w niektórych miejscach życia społecznego, organizacyjnego i zawodowego może sobie sama nie poradzić. Interkulturowe doradztwo kariery ma w tym przypadku pomagać w dwóch kwestiach. Przygotowywać do działania ponad podziałami i przygotowywać do umiejętnego zmieniania się w sensie wyboru własnej tożsamości wraz ze zmieniającą się sytuacją wskutek zmiany schematów spostrzegania przez innych.

Trzecim celem interkulturowego doradztwa kariery jest udzielanie obywatelom mniejszości romskiej pomocy w zakresie wyrabiania sobie zmysłu krytycznego, co do własnej tożsamości związanej z kultywowaną tradycją i kontekstami oraz wymaganiami życia społecznego, organizacyjnego większości społeczeństwa. Zadaniem interkulturowego doradztwa kariery jest wspomaganie integracji osobowości wskutek rozbicia tożsamości przez podwójną, a nawet wielokrotną lojalność. Wyrabianie u klientów romskich zmysłu krytycznego umożliwia odrzucenie elementów tradycji nieprzystających do nowej rzeczywistości życiowej zgodnie z oczekiwaniami i zakładanymi celami. Jest to umiejętność wyboru między systemami wartości. Jednostka nie jest zdana na jeden system wartości, ale nie może się też kierować wieloma systemami jednocześnie. Interkulturowego doradztwo

kariery ma za zadanie promować u klientów romskich postawy zaangażowania przeciwdziałające izolacjonizmowi etniczemu w wyborze i realizacji modeli karier.

Czwartym celem interkulturowego doradztwa kariery jest pomoc klientom romskim w wytwarzaniu w sobie zdolności do odwracalnej integracji z własną grupą pochodzenia, poprzez tymczasowy kompromis między systemami wartości indywidualnych i etnicznych z systemami wartości wymaganymi przez nowoczesne życie organizacyjne, zawodowe oraz gospodarcze. W tym celu mieści się promowanie partycypacji w stowarzyszeniach, w życiu obywatelskim kraju, a nie tylko w życiu własnych wspólnot. Zaangażowanie w życie gospodarcze i funkcjonowanie zawodowe na otwartych rynkach pracy wymaga przygotowywania klientów mniejszości romskiej do umiejętności przystosowywania się do obiektywnych oczekiwań, a nawet żądań, wykazywania wzorów zachowań takich, jakie reprezentuje większość ludności. Asymilacja poznawcza stwarza lepsze warunki dla elastycznych przejść do i ze środowiska kulturowego mniejszości. Przygotowanie do życia w świecie interkulturowym, w którym nie ma do końca demokratycznego „pluralizmu kulturowego” (decydujący głos ma kultura organizacyjna) pozwala wypracowanie niezbędnego kapitału mobilności. W tym kontekście przez kapitał mobilności rozumie się całokształt nabytych przez jednostkę doświadczeń kulturowych, pozwalających na twórcze i bardziej efektywne radzenie sobie w nowych środowiskach organizacyjnych i zawodowych oraz w nowych sytuacjach kulturowych związanych z różnymi kulturami organizacyjnymi.

Piątym celem interkulturowego doradztwa kariery jest pomoc w diagnozie i ocenie własnego potencjału z punktu widzenia kariery na otwartym rynku pracy. Efektem końcowym interkulturowego doradztwa kariery w tym przypadku nie jest „selekcja” osób, które najwyraźniej nie nadają się do funkcjonowania na otwartym rynku pracy, ale klasyfikacja do karier zawodowych najlepiej dopasowanych do potrzeb i możliwości klientów romskich.

Szóstym celem interkulturowego doradztwa kariery jest dostarczanie klientom pochodzenia romskiego rzetelnej informacji zawodowej dotyczącej ofert pracy na dostępnym rynku pracy oraz informacji dotyczących możliwości edukacji zawodowej.

Siódmym celem interkulturowego doradztwa kariery jest objęcie opieką obywateli pochodzenia romskiego, którzy z różnych powodów popadli w różnego rodzaju tarapaty związane z możliwością kontynuacji kariery zatrudnieniowej, wsparcie pośredniego poprzez wykorzystanie kooperacyjnych sieci powiązań z innymi państwowymi, publicznymi i prywatnymi agencjami świadczącymi usługi doradcze na rynku pracy.

Inne bardziej szczegółowe cele IDK obejmują następujące kwestie:

- Interkulturowe doradztwo kariery jest nauczaniem umiejętności przewycięzania realnej i postrzeganej dyskryminacji na otwartym rynku pracy.
- Interkulturowe doradztwo kariery jest tworzeniem, poprzez ukierunkowane informowanie, klimatu ekspresji potrzeb klienta w obcej mu rzeczywistości kultur organizacyjnych i zawodowych.
- Interkulturowe doradztwo kariery jest informowaniem o instytucjach i miejscach, w których klient pochodzenia romskiego w obcej mu rzeczywistości kultur organizacyjnych znajdzie wsparcie i sprzyjający klimat gwarantowany przez państwo i instytucje społeczeństwa obywatelskiego (stowarzyszenia, fundacje) do ekspresji swoich potrzeb oraz problemów zawodowych i zatrudnieniowych.
- Interkulturowe doradztwo kariery jest formą pomocy w sporządzaniu planu życiowego i zawodowego, uwzględniającego zasoby związane z dotychczasowym środowiskiem życia klienta, jak nowych miejsc.
- Interkulturowe doradztwo kariery jest orientacją międzykulturową opartą na państwowych i narodowych punktach odniesienia. Oznacza to, że chociaż poradnictwo interkulturowe jest obszarem spotkań międzykulturowych, a więc między kulturą większości i mniejszości, to jednak z istoty rzeczy jest ono kierowane do populacji własnych obywateli, podlegających tym samym uregulowaniom prawnym i instytucjonalnym.
- Interkulturowe doradztwo kariery jest formą poradnictwa, w którym klient i doradca różnią się kulturowo, co wymaga od doradcy większej wrażliwości na potrzeby klienta, a z drugiej strony większej świadomości skutków własnych działań.
- Interkulturowe doradztwo kariery ma za zadanie ukształtować zdrowe relacje między pracą i innymi rolami życiowymi osobom z mniejszości romskiej.
- Interkulturowe doradztwo kariery koncentruje się na wspomaganie indywidualnego rozwoju opartego na różnorodności kulturowej, oraz opiera się na interkulturowych kompetencjach doradców.
- Interkulturowe doradztwo kariery jest to forma praktyki służenia ludziom pomocą na wszystkich etapach życia w rozwiązywaniu problemów wynikających z ich dobrowolnych decyzji dotyczących życia, pracy lub kształcenia się zawodowego.
- Interkulturowe doradztwo kariery przekracza odwołuje się głównie do zasad równych szans w zatrudnieniu i innych form niedyskryminacji.
- Interkulturowe doradztwo kariery zorientowane jest na zaspokajanie specyficznych potrzeb ludzi, którzy świadomie i dobrowolnie wybierają pracę i karierę zawodową w oderwaniu od podstawowych ról życiowych i form zaangażowania ekonomicznego osadzonego w tradycyjnym środowisku etniczno-kulturowym.

Najważniejszym praktycznym sposobem realizowania interkulturowego doradztwa kariery jest przełamywanie barier, jakie na swojej drodze rozwoju kariery zawodowej realnie i potencjalnie doświadczają osoby pochodzenia romskiego. Bariery można ogólnie określić, jako czynniki środowiskowe i czynniki tkwiące w jednostce, które zniechęcają ją do podjęcia danego działania. Działanie bariery opiera się na zasadzie przeszkody, która utrudnia dążenie

jednostki do założonego celu, np. utrudnia postęp kariery. Bariery mogą być wydarzenie lub uwarunkowanie będące właściwością samej jednostki (np. niski poziom poczucia samoskuteczności) albo jej środowiska (np. dezaprobata ze strony osób znaczących). Zatem do wspólnej klasy barier zaliczane są zarówno czynniki psychiczne, jak i środowiskowe, niesprzyjające realizacji określonych celów.

Istotną właściwością barier jest fakt, że nie muszą one mieć obiektywnego charakteru. Ich znaczenie może być wynikiem indywidualnej interpretacji podmiotu. Oznacza to, że dany czynnik może być różnie percypowany przez różnych ludzi. To, co dla jednych stanowi przeszkodę nie musi oznaczać, że dla innych będzie miało takie samo znaczenie (Bańka, 2002). To, jak i czy jednostka spostrzega barierę warunkuje w dużym stopniu przekształcanie jej potrzeb na konkretne działania przybliżające do osiągnięcia celu. Percepcja barier wpływa na dwa procesy dążenia do sukcesu. Z jednej strony warunkuje formowanie zainteresowań w cele, a z drugiej strony warunkuje ustanawianie celi konkretnych działań.

Na podobnej zasadzie co bariery działają „zachęty”, tyle że odwrotnie. Zachęty to wydarzenia i uwarunkowania, które wspomagają i ułatwiają dążenie jednostki do osiągania celów. Najtrafniej można je zdefiniować jako pozytywne „potencjalne możliwości” tkwiące w środowisku społecznym (tzw. afordancje). Potencjalne możliwości, które zawierają w sobie różne właściwości otoczenia, jakie jednostka sprawna poznawczo może wykorzystać do realizacji własnych celów i wartości to np.: wysokie zarobki, możliwości nauki, możliwości poznania obcych krajów. Wydobywanie potencjału znaczeniowego tkwiącego w środowisku odbywa się za pomocą procesów spostrzegania i na tej podstawie możliwe jest dopiero wykorzystanie obiektywnych zasobów miejsca w konkretnych działaniach ukierunkowanych na realizację konkretnych celów.

Bariery mogą być przeszkodą w praktycznie każdym aspekcie postępu kariery, ale ich znaczenie zmienia się w relacji do konkretnych zadań. Dlatego ważne jest przekonanie jednostki, że potrafi ona przezwyciężyć pewne właściwości sytuacyjne, które mogą komplikować jej działania. Jest to ściśle związane z subiektywnym spostrzeganiem barier, a związek ten jest odwrotnie proporcjonalny. Im wyższe jest przekonanie o możliwości przezwyciężania niekorzystnych czynników sytuacyjnych, tym:

- mniej spostrzeganych barier,
- bariery są oceniane jako mniej zagrażające
- mniejsza jest wrażliwość jednostki na ich działanie.

Drugim praktycznym sposobem realizowania interkulturowego doradztwa kariery jest pomoc klientom pochodzenia romskiego w planowaniu życia zawodowego. Plany życiowe ludzi są zdeterminowane przez to, co możemy nazwać gotowością jednostki do eksploracji jej własnego systemu wartości i aspiracji. Uwarunkowania intrapsychiczne z jednej strony, oraz uwarunkowania środowiskowe z drugiej, wyznaczają orientację życiową w dłuższej i średniookresowej perspektywie czasu. Uwarunkowania te określają m.in. to, czy jednostka jest otwarta na realizowanie kariery w różnych środowiskach społecznych, kulturowych i geograficznych. Zatem gotowość i otwartość to dwa aspekty tego samego zjawiska dotyczącego nastawienia na eksplorację nowych środowisk oraz integrację zewnątrzgrupową. Otwartość cechują zachowania ryzykowne, zróżnicowane, złożone, alternatywne, niekonwencjonalne, a także śmiałe i niezależne. Problemem budzącym od pewnego już czasu kontrowersje jest: Co skłania niektórych ludzi do wybierania aktywności skierowanej na eksplorację nowych środowisk? Dlaczego jednych cechuje większa skłonność tj. gotowość do eksperymentowania niż innych?

W myśl współczesnych teorii interakcyjnych otwartość na zmianę nie jest stałą cechą osobowości, ale zgromadzoną formą doświadczenia życiowego w formie np. spostrzeganej skuteczności własnej, przenoszona na określone zachowania przybliżające do celu (Bańka, 2007). W tym modelu, otwartość na podejmowanie kariery zawodowej jest ujmowana jako, z jednej strony, funkcja względnie stabilnej osobowości dzięki zdolności do eksploracji własnych zasobów, a z drugiej strony, jako funkcja budowania sieci powiązań społecznych poprzez eksplorację (zewnętrzną) środowisk społecznych.

Planowanie każdej kariery zawodowej nie może się obyć bez poznania własnych atutów i słabych stron. Poznanie to dotyczy własnych zasobów oraz potencjałów istniejących w środowisku organizacyjnym i zawodowym. Ważny staje się w tym momencie stopień otwartości na ową eksplorację, co zależy od poziomu nie tylko nabytych w toku socjalizacji nawyków, ale też nabytych lęków społecznych zmniejszających zdolności do eksploracji wewnętrznej i zewnętrznej.

Gotowość do eksploracji wewnętrznej można zdefiniować jako aktywne oraz intencjonalne zaangażowanie w proces zmian zachodzących w obrębie tożsamości i osobowości klienta. Zmiany te mogą mieć charakter poznawczy, behawioralny oraz emocjonalno-afektywny, jak też mogą przejawiać się we wszystkich dziedzinach życia tj. w pracy, w czasie wolnym, w życiu rodzinnym i wspólnotowym. Zakres eksploracji

wewnętrznej dotyczy zasobów jednostki, czyli jej potencjału intrapsychicznego. Ludzie różnią się pod względem stopnia gotowości/otwartości na poznanie własnych możliwości, a co za tym idzie różnią się nastawieniem na kontrolę własnego Ja. Oprócz cech indywidualnych otwartość i gotowość do eksploracji kariery determinują względy kulturowe. Wyznaczniki kulturowe gotowości i otwartości do podejmowania kariery na otwartym rynku pracy przekładają się na planowanie i antycypowanie możliwości osiągnięcia celów. Aby zrealizować cele życiowe jednostka musi nie tylko odkryć posiadane przewagi (zasoby), ale również uzupełnić, zaktualizować a nawet wytworzyć nowe cechy charakteru. Poznanie własnych zasobów pozwala jednostce na lepsze i bardziej świadome wykorzystywanie ich w różnych sytuacjach życiowych, ale też jest to zadanie szczególnie trudne dla osób pochodzenia romskiego. Umiejętności te są szczególnie przydatne w przypadku znalezienia się w nowych, niepewnych okolicznościach. Orientacja na budowanie Ja daje w rezultacie większą pewność siebie, większe poczucie własnej skuteczności, co z kolei powinno wiązać się z obniżeniem poziomu lęku. Znajomość siebie, własnych predyspozycji i zdolności sprzyja generowaniu adekwatnych mechanizmów zachowania i pozwala we właściwym ocenienu swoich możliwości realizacji celu. Przeciwna sytuacja przyczyniać się może do obniżenia poczucia własnej wartości i zahamowania zachowań eksploracyjnych.

Gotowość do realizowania kariery związana jest nie tylko z budowaniem zasobów osobowości, ale również z otwartością na zewnątrz, a konkretnie z budowaniem sieci powiązań środowiskowych. Sieć powiązań społecznych jest ważnym czynnikiem warunkującym różne aspekty aktywności zawodowej i dążenia jednostki do osiągnięcia sukcesu. Niestety sieć powiązań społecznych w relacji do otwartego rynku pracy wśród osób pochodzenia romskiego jest bardzo uboga. Budowanie sieci powiązań opiera się na aktywności jednostki skierowanej na kontaktowanie się z przyjaciółmi, znajomymi i innymi bliskimi osobami z otoczenia w celu uzyskania informacji, pokierowania lub zdobycia użytecznych wskazówek bądź rady w jakiejś dziedzinie kariery. W przypadku aktywności zawodowej i uruchamiania kariery przez osoby pochodzenia romskiego, sieć takich powiązań musi być budowana przy wydatnej pomocy doradców zawodowych, a w niektórych przypadkach nawet od zera.

Kolejnym praktycznym zadaniem IDK jest wspomaganie u klientów pochodzenia romskiego poczucia skuteczności własnej. Pojęcie samoskuteczności oznacza wiarę we własne zdolności organizowania i wprowadzania w życie takich działań, które będą potrzebne

do przewyciężenia przyszłych, potencjalnych sytuacji. Jest to specyficzna ocena własnych kompetencji, możliwości wykonania różnych zadań w danej dziedzinie, a więc jest to indywidualny osąd każdego z nas dotyczący naszych zdolności poradzenia sobie z określonymi zadaniami. Wiara we własną skuteczność determinuje to, jak ludzie myślą, czują, jaką mają motywację i w efekcie jak się zachowują. Samoskuteczność wpływa na wybory, jakie dokonujemy i na nasze wysiłki z tym związane, a także na to jak długo podejmujemy ten wysiłek, kiedy napotykamy na przeszkody oraz jak się z tym wszystkim czujemy. Wiara we własną skuteczność daje podstawy ludzkiej motywacji, pomyślności działania i osobistym umiejętnościom. Poziom naszych motywacji, stany afektywne i działania, które podejmujemy bardziej bazują na tym, w co wierzymy i czy „czujemy się na siłach”, by coś zrobić, niż na tym, jaka jest obiektywna rzeczywistość. Z tego też powodu można skuteczniej przewidywać to jak ludzie się zachowają i jaki będzie skutek ich działania poprzez poznanie ich punktu widzenia na temat tego, jak oceniają swoje możliwości.

Silne poczucie samoskuteczności uwytadnia pozytywne umiejętności i osobistą pomyślność w tym, co się robi. Niestety ten zasób osobowości nie jest mocną stroną osób pochodzenia romskiego jeśli chodzi o radzenie sobie na otwartym rynku pracy. Ludzie przekonani o swoich zdolnościach raczej podchodzą do trudnych zadań jak do wyzwań, z którymi z pewnością sobie poradzą, a nie jak do zadań, których będą unikać. Tymczasem u osób pochodzenia romskiego silna jest niewiara we własne możliwości i niska samoocena co do możliwości realizacji karier zawodowych na otwartym rynku pracy. Pogląd o własnej skuteczności jest niezbędnym elementem sukcesu na rynku pracy, bowiem jest warunkiem wstępnym rozwoju zainteresowań i zaangażowania w dalszą aktywność. Ludzie sukcesu widzą siebie jako tych, którzy osiągnęli cele i to dodaje im motywację do kontynuacji podjętych czynności. Natomiast w obliczu porażki zwiększają i podtrzymują swoje wysiłki, a po doznanym niepowodzeniu nie załamują się tak szybko. Poczucie samoskuteczności jest silnie związane z wewnętrznym umiejscowieniem kontroli, gdyż osoba posiadająca oba te aspekty przypisuje niepowodzenia, które ją spotykają niewystarczającym staraniom, jakie włożyła w daną czynność lub swojej niewystarczającej wiedzy lub zdolnościom. Taki skuteczny pogląd kształtuje osobiste umiejętności, redukuje stres i obniża podatność na depresje.

Dla kontrastu ludzie, którzy nie wierzą w swoje umiejętności radzenia sobie z trudnymi zadaniami na rynku pracy, wybierają bierność za najlepszy dla siebie sposób życia.

Mają oni niskie aspiracje i słabo angażują się w osiąganie celów, które chcieliby osiągnąć. Kiedy stają twarzą w twarz z trudnymi zadaniami, rozpamiętują swoje osobiste braki i niepowodzenia, narzekając na „zły los”. Zamiast koncentrować się na tym, jak osiągnąć sukces i powodzenie rozpamiętują swoje beznadziejne położenie. W obliczu trudności znalezienia pracy osoby pochodzenia romskiego podejmują mały wysiłek i szybko się poddają. Ponieważ mają słabą wiarę we własne zdolności, wystarczy mała dawka niepowodzenia, by stracili ją do końca. Osoby takie łatwo stają się ofiarami wyuczonej bezradności, stresu i depresji.

Ważnym praktycznym zadaniem doradcy w interkulturowym doradztwie kariery jest podwyższenie poczucia skuteczności własnej. Wyróżnia cztery główne źródła wpływające na kształtowanie samoskuteczności: doświadczenie, modelowanie społeczne, perswazja oraz redukcja stresu. Doświadczenie życiowe, edukacyjne i zawodowej daje człowiekowi poczucie, że jest się dobrym w tym, co się robi. Aby poczucie skuteczności własnej było silne konieczne jest doświadczanie wielu trudności, sytuacji z którymi trzeba sobie poradzić poprzez stały wysiłek w to wkładany. Wówczas wzbudza to silne przekonanie o swojej skuteczności. Osobom pochodzenia romskiego niestety brakuje takiego doświadczenia ze względu na ich funkcjonowanie w społeczności zamkniętej i przez generacje odgradzonej od otwartego rynku pracy. Drugim źródłem tworzenia i wzmacniania wiary we własną skuteczność jest modelowanie społeczne. Obserwowanie ludzi podobnych do siebie, którzy osiągają swoje cele poprzez podejmowanie trwałych wysiłków powoduje, że zaczynamy wierzyć, że my też mamy takie zdolności. Z tego samego powodu obserwowanie porażek innych ludzi, mimo wkładanych przez nas wysiłków w osiągnięcie celu, obniża nasz osąd o własnej skuteczności. Działanie modelowania społecznego na kształtowanie naszej samoskuteczności jest więc silnie uzależnione od spostrzegania podobieństwa do modeli. Nasze zachowania dotyczące sukcesów lub porażek są bardzo łatwo modelowane. Jeżeli z kolei nie dostrzegamy podobieństwa do modelu, jego zachowanie i wyniki postępowania nie wywierają wpływu na kształtowanie naszej samoskuteczności. Trzecie źródło czyli perswazja społeczna wiąże się z tym, że ludzie długotrwale przekonywani przez otoczenie o tym, że mają zdolności radzenia sobie z wszelkiego rodzaju czynnościami, wykazują większą mobilizację i pokładają większy wysiłek, niż jeśli by oni żywili wątpliwości w sobie i rozpamiętywali własne deficyty, które się pojawiają w obliczu problemu. Perswazja ukierunkowana na wyrabianie w sobie pewności siebie w dostrzeganiu skuteczności popycha



ludzi do tego, by starali się z całych sił dążyć do wyznaczonego celu i go osiągnąć. Jest też ona zachętą do tego, by odkrywać w sobie umiejętności i poczucie osobistej samoskuteczności. Niestety, ale osoby pochodzenia romskiego są w większości w swoim życiu poza nawiasem perswazji społecznej ukierunkowanej na potwierdzanie skuteczności własnej na rynku pracy. Osoby pochodzenia romskiego częściej były raczej przekonywane przez otoczenie o swoim braku umiejętności w działaniu, stąd też mają oni silną skłonność do unikania wyzwań, a w obliczu niepowodzenia bardzo łatwo się poddają.

Czwartym źródłem kształtującym poczucie samoskuteczności jest redukcja stresu, skłonności do odczuwania negatywnych emocji i niekorzystnego interpretowania swoich fizjologicznych stanów. Ważne jest więc zwrócenie przez doradców uwagi na to, że ludzie często polegają na swoich somatycznych i emocjonalnych stanach w ocenianiu własnych zdolności. Niektórzy interpretują doświadczane reakcje stresowe i napięcie jako wrażliwość na swoje nie do końca udane działanie. A w czynnościach wymagających siły i wytrzymałości swoje zmęczenie, ból i cierpienie traktują jako swoją fizyczną słabość. Na ocenę zdolności wpływa także nasz nastrój, humor, w jakim się znajdujemy. Jak łatwo się domyślić, pozytywny nastrój uwydatnia dostrzeganie w sobie pokładów skuteczności, a przygnębiający, zły humor pomniejsza to poczucie.

Ostatnim praktycznym zadaniem IDK dla klientów pochodzenia romskiego jest wspomaganie działań ukierunkowanych na osiąganie celów w przyszłości, które określane są mianem proaktywności. Proaktywność oznacza to, że ludzie mogą świadomie i w sposób ukierunkowany wpływać na swoją przyszłą sytuację i środowisko zawodowe w teraźniejszości. Proaktywność to postawa jednostki ujawniająca się w procesach realizacji dążeń oraz celów, która w efekcie bardziej tworzy i zmienia rzeczywistość, a nie tylko ją przewiduje. Między jednostkami proaktywnymi i nie proaktywnymi dostrzegalne są wyraźne różnice w sile woli i wpływu na otoczenie społeczne.

- Osoby proaktywne poszukują możliwości zmiany, eksplorują środowisko, poszukują możliwości zdobycia czegoś dla osiągnięcia celów przez własne działania, wychodzą poza ograniczenia sytuacji, kreując ją w taki sposób, by możliwe stało się wydobycie wszelkich korzyści wynikających z jej przekształcenia.
- Osoby proaktywne ustanawiają efektywne i zorientowane na zmianę cele, koncentrują się na maksymalizowaniu swoich osiągnięć, otwierają nowe ścieżki

działania i nowe zależności oraz dążą do następnych osiągnięć, których efekty będą mogły oddziaływać na sposób, w jaki inni postrzegają ich społecznie.

- Osoby proaktywne przewidują problemy, podejmują środki zaradcze odrabiając uprzedzająco „zadania domowe”, analizują własne osiągnięcia, dokonują ewaluacji produktów swoich działań, poszukują sygnałów zagrożeń w ich związkach z innym, poszukują możliwości zmian poza obrębem własnego działania, ale z konsekwencjami pozytywnego oddziaływania na nie.
- Osoby proaktywne stale nastawione są na poszukiwanie nowych sposobów osiągania przyjętych przez siebie celów, nie kierując się ograniczeniami tradycji, lecz ambicją ustanawiania nowej tradycji.
- Osoby proaktywne jako ludzie czynu podejmują działania i różne próby, nigdy nie zatrzymują się na etapie pomysłu, a biorąc sprawy w swoje ręce mają świadomość ryzyka i odpowiedzialności.
- Osoby proaktywne są uparte, trwają przy swoich planach, ale też są w stanie zmienić strategię i taktykę działania, gdy wymagają tego okoliczności.
- Osoby proaktywne legitymują się osiągnięciami, które wymagają wdrażania zmian, a swoją postawą oddziałują na zaangażowanie na innych ludzi, inne procesy i inne organizacje.

Choć proaktywność w karierze zawodowej zależy częściowo od posiadania cech osobowości proaktywnej, to jednak w większym stopniu jest ona efektem kreowania jej w codziennym działaniu. Najważniejsze jest to, że poprzez poradnictwo i odpowiednie treningi dla osób pochodzenia romskiego można wykorzystać sytuacyjne uwarunkowania do ukształtowania pożądanых postaw wobec przyszłych celów kariery zawodowej. A zatem proaktywność, jako sposób zachowywania się ludzi w stosunku do własnych celów życiowych, można wytworzyć niezależnie od posiadanych zalet osobowościowych.

Sumując, interkulturowe doradztwo kariery dla klientów rekrutujących się z mniejszości pochodzenia romskiego jest zestawem działań umożliwiających zmianę punktu widzenia na pracę zawodową na otwartym rynku pracy. Poza tym, IDK pozwala na tworzenie pozytywnych dyspozycji, dzięki którym mogą oni wchodzić w skuteczne interakcje społeczne oferowane przez środowiska organizacyjne rynku pracy.

## 2. WYBRANE ZAGADNIENIA INTEGRACJI ROMÓW W POLSCE

### 2.1. Społeczność romska w województwie lubelskim, małopolskim, podkarpackim, śląskim i w Polsce

Romowie zamieszkujący w Polsce nie są grupą jednorodną, nie stanowią wspólnoty etnicznej lecz jej mniejszość, obejmującą wg Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań przeprowadzonego w 2011r. 16723 obywateli polskich<sup>1</sup>, w tym 5235 w województwach objętych projektem *Romski Doradca Kariery*, tj. lubelskim, małopolskim, podkarpackim i śląskim (Rysunek 1.)

Romska mniejszość etniczna jest jedyną mniejszością zagrożoną wykluczeniem społecznym. Jest to spowodowane wieloma czynnikami społecznymi i kulturowymi, a więc niskim poziomem wykształcenia tej grupy ograniczającym szanse uzyskiwania pracy, co z kolei rzutuje na sytuację bytową i zdrowotną Romów. Ważnym czynnikiem jest fakt dość hermetycznego charakteru niektórych tradycyjnych wspólnot romskich, strzegących swojej niezależności.

Warto podkreślić, że według danych GUS, Romowie w Polsce w zdecydowanej większości stanowią ludność o charakterze miejskim. Można ich spotkać w wielu miastach, jak również na obszarach wiejskich w całym kraju.

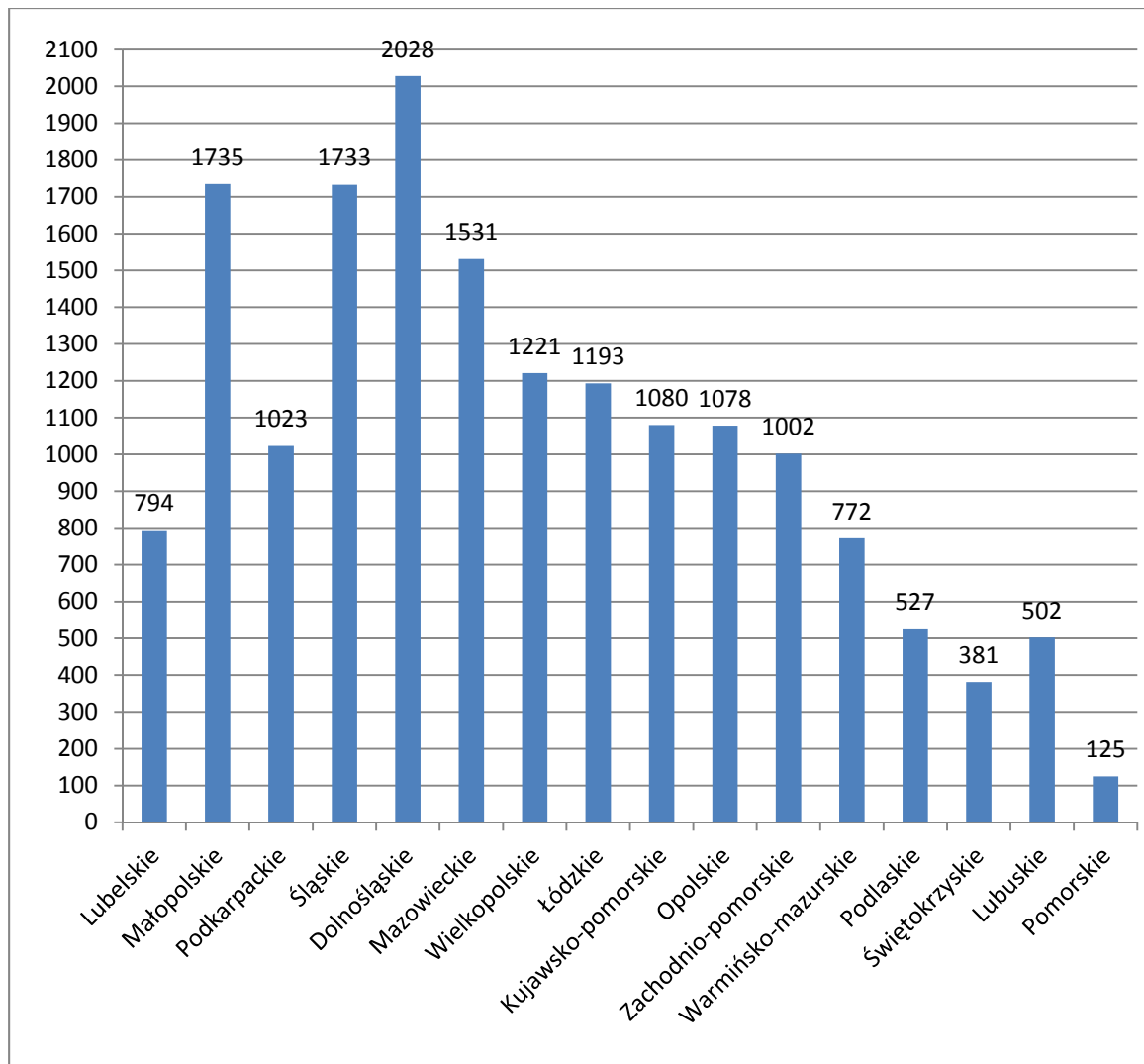
Populacja Romów liczy 8 604 kobiet<sup>2</sup> oraz 8 119 mężczyzn<sup>3</sup>, w tym 10 840 osób w wieku produkcyjnym. Niezależnie od powyższego z informacji napływających od wojewodów oraz partnerów *Programu* realizowanego w latach 2004-2013 wynika, że w Polsce żyje od 20 000 do 25 000. W Narodowym Spisie Powszechnym Ludności i Mieszkań w 2002 r. przynależność do społeczności romskiej zadeklarowało 12 731 obywateli polskich, a 15 657 zadeklarowało, że posługuje się w domu językiem romskim.

---

<sup>1</sup> Dane GUS.

<sup>2</sup> W 2002 r. - 6 334.

<sup>3</sup> W 2002 r. - 6 397.



**Rysunek 1.** Liczebność społeczności romskiej w objętych projektem na tle pozostałych województw w kraju.

To, co odróżnia społeczność Romów od innych nacji to hermetyczność, zamknięcie na świat inny niż romski, który w ich oczach postrzegany jest jako obcy, gorszy i niezrozumiały. Taki stosunek Romów do większości społeczeństwa polskiego, jak wyjaśniają etnolodzy, wynika z ich wielowiekowych doświadczeń, prześladowań, odrzucenia i zagrożenia utratą tożsamości (Szymańczak, 2011). Swoista kultura Romów z jej odrębnością i nieufnością do obcych i ich instytucji, a zwłaszcza instytucji edukacyjnych, przyczyniła się do ich marginalizacji. Społeczność romska jest zróżnicowana na grupy etniczne i język będący dialektem języka *Romani*, stanowiący również cechę wyróżniającą i identyfikator grupy. Jest także zróżnicowana ze względu na organizację społeczną, zwyczaje i tradycje rodzinne, miejsce zamieszkania i status społeczny.

## 2.2. Romowie, jako mniejszość zagrożona wykluczeniem społecznym

Romowie zamieszkali w Polsce stanowią cztery główne grupy:

- Polska Roma, to potomkowie uciekinierów z państw niemieckich w okresie XVI-XVIII wieku z powodu prześladowań. W ich dialekcie występują zapożyczone słowa z języka niemieckiego. Noszą także charakterystyczne polskie nazwiska, jak np. Paczkowski, Majewski, Wiśniewski, Kamiński, Głowacki, Krzyżanowski (Szymańczak, 2011).
- Romowie Karpaccy nazywani także Bergitka Roma lub Romami Górskimi. Przybyli do Polski w XV wieku z Wołoszczyzny, Węgier, Słowacji. Noszą nazwiska pochodzenia węgierskiego np. Gabor, Mirga, Ciuraja oraz polskiego – góralskiego np. Gil, Oraczko, Pompa, Kacica, Siwak.. W dialekcie tej grupy występują słowa zapożyczone z języka słowackiego i węgierskiego. Prowadzą osiadły tryb życia.
- Kełderasze (Kelderari, Kalderasza, Kotlarze), przybywali do Polski terenów Rumunii i Węgier w drugiej połowie XIX wieku. Ich głównym zajęciem było kotlarstwo.
- Lowarzy (Loara, Łowaria) migrowali do Polski równoległe z Kełderaszami z terenów dzisiejszej Rumunii i Węgier,

Integracja Romów w środowisku lokalnym jest szczególnie trudnym procesem. Istotą integracji jest współdziałanie i współlistnienie w ogólnie pojętej zgodzie grup społecznych zróżnicowanych pod każdym względem: kulturowo, społecznie i ekonomicznie. Głównym celem *Programu integracji społeczności romskiej w Polsce na lata 2014-2020* jest realizacja działań socjalnych, edukacyjnych i doradczych, umożliwiających zmniejszenie skali marginalizacji społeczno-ekonomicznej tej grupy etnicznej.<sup>4</sup> Warto podkreślić, że założony cel tego *Programu integracji* w odniesieniu do integracji na płaszczyźnie kulturowej, może okazać się trudny w trakcie realizacji zadań prowadzących do jego osiągnięcia<sup>5</sup>, gdyż cechy kultury społeczności romskiej ograniczają, a w niektórych przypadkach nawet wykluczają integrację kulturową. Jednakże zaproponowane w *Programie* takie działania, jak zwiększenie uczestnictwa Romów w systemie edukacji i w rynku pracy,

---

<sup>4</sup> *Projekt programu integracji społeczności romskiej w Polsce na lata 2014-2020*, (2013). Warszawa.

<sup>5</sup> Jest to jednocześnie zjawisko pełne sprzeczności, gdyż wymaga akceptacji obu stron, co nie jest sprawą oczywistą, gdyż może oznaczać konieczność wyrzeczenia się przez jedną lub obie strony pełni lub części swojej tożsamości rozumianej jako role społeczne, wartości, normy, zwyczaje, tradycja, prawo, światopogląd, nawet język.

poprawa infrastruktury mieszkaniowej i stanu zdrowia, mogą być szansą na zbliżenie tej grupy etnicznej do standardów charakteryzujących uczestnictwo w różnych sferach życia społecznego pozostałych grup ludności. Ważne jest, że uwzględniono w *Programie* zróżnicowanie regionalne a także fakt zamieszkiwania przez społeczność romską terenów miejskich i wiejskich.

Mimo faktu istnienia grup społeczności romskich w Polsce, które nie potrzebują materialnego wsparcia, gdzie poprzez ich własny, wolny wybór pozostają poza obszarem działań integracyjnych objętych *Programem integracji*, to jednakże jego formuła pozostaje otwarta dla wszystkich aktywnych podmiotów działających na rzecz integracji społeczności romskiej w Polsce. Dlatego w ramach nowej perspektywy działań podejmowanych na rzecz integracji Romów w Polsce w latach 2014 – 2020 realizowane będą działania skierowane do całej społeczności romskiej, zarówno zagrożonej wykluczeniem społecznym jak i tej części, która w wyniku dotychczasowych działań podejmowanych w ramach *Programu na rzecz społeczności romskiej w Polsce na lata 2004 – 2013* stała się samodzielnym i aktywnym podmiotem społeczeństwa obywatelskiego<sup>6</sup>.

Autorzy tego dokumentu podkreślają, że odmiennosc kulturowa pozostaje wartością dla podtrzymania różnorodności kulturowej w Polsce, mimo, że w treści niniejszego *Programu integracji* pojawia się katalog zagrożeń, będących konsekwencjami niektórych przejawów odmiennosci kulturowej (np. zjawisko wczesnego wypadania uczniów z systemu szkolnego, wczesne zamążpójścia itp.). Wynika to z istoty *Programu integracji*, który ma charakter pomocowy. *Program integracji* dostrzega także pozytywne różnice kulturowe, które są wyzwaniem, zwłaszcza dla instytucji publicznych, jak: edukacja dzieci dwukulturowych i dwujęzycznych, konieczność promowania wiedzy o historii i kulturze Romów i włączania tego dziedzictwa do głównego nurtu narracji społecznej.

W niniejszym dokumencie przez termin *integracja* rozumie się proces wspólnie wypracowanych i uzgodnionych niezbędnych zmian, zamierzających do nabycia umiejętności korzystania przez społeczność romską z dostępu do istniejących praw, usług i możliwości sprawnego funkcjonowania we współczesnym społeczeństwie<sup>7</sup>. Definiując zjawisko integracji należy również zwrócić uwagę na dwuaspektowość tego procesu. Integracja zewnętrzna, rozumiana jako zjawisko harmonijnego współdziałania grup mniejszościowych i

---

<sup>6</sup> Tamże, s. 5.

<sup>7</sup> Tamże, s. 6.

większościowych w społeczeństwie i integracja wewnętrzna – postrzegana jako zapewnienie spójności i harmonijnego współdziałania w ramach danej grupy.

Przemiany w Polsce po 1989 r. uwydatniły obszary ubóstwa i poszukiwania przez Romów krajów, mających wyższy niż Polska, status materialny, czego przykładem jest ich migracja do państw Europy Zachodniej, zwłaszcza po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Zdaniem Gیزی-Poleszczuk(1992), fakt występowania dość znacznej liczebności populacji żyjącej w skrajnym ubóstwie, zagrażającym podstawom egzystencji powoduje, że społeczność romska nierzadko jest postrzegana przez polskich beneficjentów pomocy społecznej jako grupa konkurencyjna, co może prowadzić do konfliktów społecznych na tle etnicznym.

Brak nawyku edukacji wczesnoszkolnej i szkolnej wśród części Romów spowodował, że kolejne generacje zaczęły dziedziczyć nie tylko biedę, ale i wzorec braku tak rozumianej aktywności edukacyjnej oraz zawodowej, co z kolei stało się przyczyną wzrastającego braku akceptacji społecznej wobec tej grupy.

W poszukiwaniu skutecznych rozwiązań dotyczących udzielania pomocy społeczności Romskiej, zalecenia Komisji Europejskiej zobowiązują organy państwa do podjęcia zdecydowanych działań, zarówno na poziomie krajowym, jak i na szczeblu UE, prowadzonych przy aktywnym dialogu z Romami. Działania te dotyczą przede wszystkim, stworzenia odpowiednich ram prawnych, wypracowania skutecznych mechanizmów oraz zapewnienia środków finansowych. Muszą jednakże tym działaniom towarzyszyć zmiany, z jednej strony - nastawienia większości społeczeństwa polskiego, a z drugiej – członków społeczności romskiej. Podkreślenia wymaga fakt, że jest to proces złożony, wymagający prowadzenia systematycznego dialogu, niwelowania konfliktów. Jest jednakże nadzieja, że przy szerokim partnerstwie organizacji pozarządowych i jednostek samorządu terytorialnego *Program integracji* zostanie zrealizowany i społeczność romska odczuje jego pozytywne skutki.

### **2.3. Szanse integracji społeczności romskiej w województwach: lubelskim, małopolskim, podkarpackim i śląskim**

Romowie mieszkający w Polsce nie są grupą zintegrowaną społecznie. Przyczyny takiego stanu leżą, z jednej strony w kulturowo motywowanej samoizolacji, a z drugiej w niedostatecznym poziomie wiedzy o Romach wśród społeczności większościowej. W

związku z powyższym obserwuje się wysoki poziom nieufności wobec tej społeczności. Podobnie, jak ze strony Romów wobec Polaków. Odmienna od dominującej specyfika kulturowa Romów wywołuje dystans w społeczeństwie większościowym przypisując im lekceważenie porządku prawnego wyrażającego się m.in. nieposyłaniem dzieci do szkoły, zawieraniem wczesnych małżeństw, unikaniem pracy zarobkowej oraz manifestowaniem postaw roszczeniowych. Niski poziom wykształcenia Romów, słaba znajomość języka polskiego stanowią przeszkody w integracji Romów.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że w *Programie integracji* wiele miejsca poświęcono określeniu potrzeb społeczności romskiej wskazując, że Romowie są mniejszością:

- najmniej zintegrowaną społecznie,
- nie przygotowaną do właściwego funkcjonowania w skomplikowanym, współczesnym świecie,
- posiadającą niski poziom wykształcenia stanowiący barierę zwiększenia samodzielności ekonomicznej i pozyskiwania pracy.

Dążąc do zmiany tak zdiagnozowanej sytuacji, w *Programie integracji* przyjęto założenie, że bez likwidacji barier, to jest podniesienia poziomu wykształcenia i ułatwienia podejmowania pracy przez Romów, wszelkie inne towarzyszące działania nie doprowadzą do zmian w tym zakresie. Podstawowym problemem do rozwiązania w społeczności romskiej jest, jak już wcześniej stwierdzono, niski poziom wykształcenia. Składa się na to nie uczęszczanie dzieci tej grupy w przedszkolach, trudności z porozumiewaniem się w języku polskim, wypadanie dzieci ze szkół (wynikające m.in. z migracji), absencja w zajęciach szkolnych (mająca swe źródło w mentalności rodziców) a także dystans manifestowany przez rówieśników polskich oraz bieda i złe warunki materialne i socjalne. Ważnym problemem jest tendencja rodziców dzieci romskich do posyłania ich do szkół specjalnych, które jak wiadomo mają niższy poziom nauczania niż szkoły dla dzieci w normie intelektualnej. Wiele działań w zakresie podniesienia poziomu wykształcenia dzieci romskich zostało już wdrożonych do praktyki szkół i placówek oświatowych. Należą do nich wprowadzone przepisy prawne,<sup>8</sup> jak np. § 11 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 14 listopada 2007 r. w sprawie warunków i sposobu wykonywania przez przedszkola, szkoły i placówki publiczne zadań umożliwiających podtrzymanie poczucia tożsamości narodowej, etnicznej i językowej uczniów należących do mniejszości narodowych i etnicznych oraz społeczności posługującej

---

<sup>8</sup> *Projekt programu integracji społeczności romskiej w Polsce na lata 2014-2020.* (2013), Warszawa.



się językiem regionalnym (Dz. U. Nr 214, poz. 1579, z późn. zm.) daje możliwość podejmowania przez szkoły, w razie takiej potrzeby, dodatkowych zadań edukacyjnych, mających na celu podtrzymywanie i rozwijanie poczucia tożsamości etnicznej uczniów romskich oraz wspomagające edukację tych uczniów, w szczególności prowadzenie zajęć wyrównawczych. Przepis stanowi podstawę do zatrudnienia w szkole, w charakterze pomocy nauczyciela, asystenta edukacji romskiej<sup>9</sup>. Nowelizacja tego rozporządzenia z dnia 4 kwietnia 2012 r. (Dz. U. Nr 2012, poz. 393) umożliwiła podejmowanie takich działań, poza szkołami, również placówkom przedszkolnym,

- wprowadzono nowy model finansowania dodatkowych działań podejmowanych na rzecz uczniów romskich przez jednostki samorządu terytorialnego,
- wygaszono tzw. „klasy romskie” na rzecz nauki w klasach integracyjnych,
- wprowadzono systemy stypendialne dla uczniów romskich szczególnie uzdolnionych, uczniów szkół ponadgimnazjalnych oraz dla studentów romskich,
- wprowadzono mechanizm dofinansowania zadań polegających na zapewnieniu wyprawek i podręczników szkolnych dla uczniów pochodzenia romskiego, ubezpieczeń, zajęć wyrównawczych, wypoczynku letniego, świetlic środowiskowych,
- dostrzegając specjalne potrzeby edukacyjne uczniów, w tym również uczniów pochodzenia romskiego, w rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 17 listopada 2010 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz. U. Nr 228, poz. 1487) ), jak również w nowych regulacjach rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 30 kwietnia 2013 r. w sprawie zasad udzielania i organizacji pomocy psychologiczno-pedagogicznej w

---

<sup>9</sup> Stanowisko asystenta edukacji romskiej zostało wprowadzone do polskiego systemu szkolnego w ramach *Pilotażowego programu rządowego na rzecz społeczności romskiej w województwie małopolskim na lata 2001 – 2003*. Z uwagi na efekty, jakie przyniosła praca asystentów edukacji romskiej, w rozdziale VII. 1 *Programu na rzecz społeczności romskiej w Polsce na lata 2004 – 2013*, ustanowionego uchwałą Rady Ministrów nr 209 z dnia 19 sierpnia 2003 r., przewidziano, że ich działalność będzie kontynuowana. Asystent edukacji romskiej udziela uczniom romskim pomocy w kontaktach ze środowiskiem szkolnym oraz współpracuje z ich rodzicami i ze szkołą. Celem wprowadzenia asystenta romskiego do szkół, w których uczą się dzieci romskie jest przede wszystkim podwyższenie niskiej frekwencji tych uczniów oraz pomoc w realizacji obowiązków szkolnych. Asystentami romskimi powinni zostać Romowie obdarzeni zaufaniem lokalnych społeczności romskich. Do obowiązków asystenta należy również budowa dobrego kontaktu między rodzicami uczniów a szkołą, informowanie rodziców o przebiegu nauki, a także kontrola frekwencji uczniów i postępów w nauce. Zadaniem asystentów jest zapewnienie dzieciom i uczącej się młodzieży wszechstronnej pomocy w szkole oraz poza nią. W dużej mierze to na nich spoczywa obowiązek współpracy z rodzicami uczniów romskich.

publicznych przedszkolach, szkołach i placówkach (Dz. U. poz. 532) – asystent edukacji romskiej, obok samego ucznia, rodzica, nauczyciela, wychowawcy grupy wychowawczej lub specjalisty prowadzącego zajęcia z uczniami, poradni psychologiczno-pedagogicznej, w tym poradni specjalistycznej został wskazany jako jeden z podmiotów, który może inicjować udzielenie pomocy psychologiczno-pedagogicznej konkretnemu uczniowi w danej placówce.

Obecnie można stwierdzić, że podjęte działania edukacyjne pomagające Romom wpłynęły na postawy części tej społeczności dostrzegając korzyści, jakie daje ich dzieciom odpowiednie wykształcenie.

Romowie mają także trudności z uzyskiwaniem pracy. Zgodnie z danymi Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań z 2002 r. współczynnik aktywności zawodowej<sup>10</sup> Romów wynosił 27% a w spisie w 2011 r. 22% (dla ogółu ludności współczynnik ten wynosił 55,5%). W 2002 r. wśród 8 881 osób w wieku 15 i więcej lat, 736 (8%) zadeklarowało, że pracuje, natomiast pozostała liczba 8 145 osób (92%) została zakwalifikowana jako bezrobotni, bierni zawodowo lub osoby o nieustalonym statusie na rynku pracy. Natomiast w 2011 r. wśród 12 776 osób w wieku 15 lat i więcej 1 700 osób (13,%) zadeklarowało, że pracuje, a pozostała liczba 11 076 osób (86%) została zakwalifikowana jako bezrobotni, bierni zawodowo lub osoby o nieustalonym statusie na rynku pracy.

O wysokim stopniu bierności zawodowej Romów świadczą również dane zbierane w latach 2004-2011 na poziomie wojewódzkim w ramach monitorowania realizacji *Programu na rzecz społeczności romskiej w Polsce na lata 2004 – 2013*, zgodnie z którymi stosunek szacunkowej liczby osób w wieku produkcyjnym do osób pozostających bez pracy wahał się od 87% do 94%, a w roku 2011 wyniósł 91%. Podczas analizy poziomu aktywności zawodowej Romów należy również uwzględnić występowanie jej pozastrukturalnych form, takich jak np. uzyskiwanie pracy w wyniku sezonowych migracji zagranicznych oraz zatrudnienia w „szarej strefie” a przecież takich faktów nie ma w statystykach. Stąd też liczba Romów, aktywnych zawodowo może być wyższa, niż przytoczone powyżej dane.

Jak już wspomniano, niski wskaźnik aktywności zawodowej społeczności romskiej ma swoje źródła. Jest nim niski poziom wykształcenia (często występująca niedostateczna znajomość języka polskiego a także zdarzający się analfabetyzm), brak doświadczenia

---

<sup>10</sup> Współczynnik aktywności zawodowej jest to procentowy udział aktywnych zawodowo (ludności pracującej i bezrobotnej) w ogólnej liczbie ludności w danej kategorii. Przy obliczeniach współczynnika aktywności zawodowej rozpatrywana jest ludność w wieku 15 lat i więcej.

zawodowego i niskie kwalifikacje, unikanie wysiłku związanego z poszukiwaniem pracy i związanego z tym braku umiejętności poruszania się na rynku pracy a także symptomy wyuczonej bezradności ( i związanej z nią postawy uzależnienia od pomocy socjalnej) oraz źródła tkwiące w patriarchalnym modelu rodziny (z określoną rolą kobiety, zajmującej się domem), niechęci Romów do podejmowania pracy niskopłatnej oraz niechęci pracodawców do zatrudniania Romów itp. Nie da się ukryć faktu, że nie sprzyja zatrudnieniu Romów utrzymująca się od wielu lat dość wysoka stopa bezrobocia w Polsce. Trzeba też podkreślić, że podejmowane działania w ramach programów pomocowych oferujących Romom: szkolenia i staże zawodowe, nabywanie umiejętności poszukiwania pracy, indywidualne formy wsparcia asystentów lub konsultantów społeczno-zawodowych nie przynoszą zakładanych wcześniej, rezultatów.

Podsumowując, trzeba stwierdzić, że sytuacja Romów na rynku pracy jest nad wyraz trudna, stąd też, w przeważającej większości, utrzymują się oni ze świadczeń pomocy społecznej. Część społeczności romskiej podejmuje jednakże wysiłek znalezienia pracy m.in. w handlu (samochody, tekstylia, antyki), w projektach realizowanych w ramach programów pomocowych (np. jako asystenci edukacji romskiej, pracownicy świetlic środowiskowych, koordynatorzy zadań itp.) bądź też poprzez podejmowanie sezonowych prac poza granicami kraju, a nieliczni z nich, prowadzą własną działalność gospodarczą (np. rozrywka, muzykowanie).

## **2.4. Wybrane dokumenty prawne<sup>11</sup>**

**Ustawa z dnia 6 stycznia 2005 r. o mniejszościach narodowych i etnicznych oraz o języku regionalnym (Dz. U. Nr 17, poz. 141, z późn. zm.)**

Art. 18 ust. 1 ustawy o mniejszościach narodowych i etnicznych oraz o języku regionalnym nakłada na organy władzy publicznej obowiązek podejmowania odpowiednich środków mających na celu wspieranie działalności zmierzającej do ochrony, zachowania i rozwoju tożsamości kulturowej mniejszości. Jednym z dopuszczonych ustawą środków jest podejmowanie programów wspierających integrację obywatelską mniejszości (art. 18 ust. 2 pkt 10 ustawy).

---

<sup>11</sup> *Projekt programu integracji społeczności romskiej w Polsce na lata 2014-2020*,(2013),Warszawa.

**Ustawa z dnia 6 grudnia 2006 r. o zasadach prowadzenia polityki rozwoju** (Dz. U. z 2009 r., Nr 84, poz. 712, z późn. zm.)

Ustawa o zasadach prowadzenia polityki rozwoju wprowadza pojęcie polityki rozwoju, rozumiane jako zespół wzajemnie powiązanych działań podejmowanych i realizowanych w celu zapewnienia trwałego i zrównoważonego rozwoju kraju, spójności społeczno-gospodarczej, regionalnej i przestrzennej, podnoszenia konkurencyjności gospodarki oraz tworzenia nowych miejsc pracy w skali krajowej, regionalnej lub lokalnej. Jednym z instrumentów realizacji polityki rozwoju przewidzianych w ustawie jest realizacja programów operacyjnych lub programów rozwoju z wykorzystaniem środków publicznych. Zgodnie z art. 15 ust. 1 ustawy, programy są dokumentami o charakterze operacyjno-wdrożeniowym, ustanawianymi w celu realizacji średniookresowej strategii rozwoju kraju oraz strategii rozwoju, określającymi działania przewidziane do realizacji zgodnie z ustalonym systemem finansowania i realizacji, stanowiącym element programu. Programy przyjmuje się w drodze uchwały lub decyzji odpowiedniego organu.

**Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych** (Dz. U. Nr 157, poz. 1240, z późn. zm.)

Stosownie do art. 136 ustawy o finansach publicznych, w budżecie państwa można określać, w ramach limitów wydatków na rok budżetowy, limity wydatków na programy wieloletnie. Programy wieloletnie są ustanawiane przez Radę Ministrów w celu realizacji strategii przyjętych przez Radę Ministrów. Rada Ministrów, ustanawiając program, wskazuje jego wykonawcę. Realizacja programów wieloletnich może być podzielona na etapy.

**Ustawa z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty** (Dz. U. z 2004 r., Nr 256, poz. 2572, z późn. zm.)

Jak stanowi zapis art. 13. ustawy o systemie oświaty szkoły i placówki publiczne umożliwiają uczniom podtrzymywanie poczucia tożsamości narodowej, etnicznej, językowej i religijnej, a w szczególności naukę języka oraz własnej historii i kultury. Warunki i sposób wykonywania przez szkoły i placówki tych zadań minister właściwy do spraw oświaty i wychowania określa w drodze rozporządzenia.

**Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania** (Dz. U. Nr 254, poz.1700)

Ustawa określa obszary i sposoby przeciwdziałania naruszeniom zasady równego traktowania ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, religię, wyznanie, światopogląd, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną.

**Ustawa z dnia 21 czerwca 2001 r. o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego** (Dz. U. z 2005 r., Nr 31, poz. 266 z późn.zm.)

Jak stanowi art. 4 ustawy o ochronie praw lokatorów, mieszkaniowym zasobie gminy i o zmianie Kodeksu cywilnego, tworzenie warunków do zaspokajania potrzeb mieszkaniowych wspólnoty samorządowej należy do zadań własnych gminy. Gmina, na zasadach i w wypadkach przewidzianych w ustawie, zapewnia lokale socjalne i lokale zamienne, a także zaspokaja potrzeby mieszkaniowe gospodarstw domowych o niskich dochodach. Ustawa wskazuje również, że gminy mogą otrzymywać dotacje celowe z budżetu państwa na wymienione powyżej zadania.

**Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym** (Dz. U. z 2011 r., Nr 43, poz. 225 z późn.zm)

Ustawa w art. 3. precyzuje działania które mogą być podejmowane w ramach Centrów integracji społecznej. Centra realizują reintegrację zawodową i społeczną przez kształcenie umiejętności pozwalających na pełnienie ról społecznych i osiągnięcie pozycji społecznych dostępnych osobom niepodlegającym wykluczeniu społecznemu, nabywanie umiejętności zawodowych oraz przyuczenie do zawodu, przekwalifikowanie lub podwyższanie kwalifikacji zawodowych oraz naukę planowania życia i zaspokajania potrzeb własnym staraniem, zwłaszcza przez możliwość osiągnięcia własnych dochodów przez zatrudnienie lub działalność gospodarczą, a także uczenie umiejętności racjonalnego gospodarowania posiadanymi środkami pieniężnymi.

Natomiast art. 18 ustawy wskazuje na działalność w klubach integracji społecznej, które organizują w szczególności: działania mające na celu pomoc w znalezieniu pracy na czas określony lub na czas wykonania określonej pracy, w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy u pracodawców, wykonywania usług na podstawie umów cywilnoprawnych oraz przygotowanie do podjęcia zatrudnienia lub podjęcia działalności w formie spółdzielni socjalnej, prace społecznie użyteczne, roboty publiczne, poradnictwo prawne, działalność

samopomocową w zakresie zatrudnienia, spraw mieszkaniowych i socjalnych, a także staże, o których mowa w przepisach o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

**Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. z 2008 r., Nr 164, poz. 1027 z późn.zm.)**

Zgodnie z art. 48 ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, programy zdrowotne mogą opracowywać, wdrażać, realizować i finansować ministrowie, jednostki samorządu terytorialnego lub Fundusz. Programy zdrowotne dotyczą w szczególności: ważnych zjawisk epidemiologicznych, istotnych problemów zdrowotnych dotyczących całej lub określonej grupy świadczeniobiorców przy istniejących możliwościach ich eliminowania bądź ograniczania oraz wdrożenia nowych procedur medycznych i przedsięwzięć profilaktycznych.

**Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 14 listopada 2007 r. w sprawie warunków i sposobu wykonywania przez przedszkola, szkoły i placówki publiczne zadań umożliwiających podtrzymanie poczucia tożsamości narodowej, etnicznej i językowej uczniów należących do mniejszości narodowych i etnicznych oraz społeczności posługującej się językiem regionalnym (Dz. U. Nr 214, poz. 1579, z późn.zm.)**

**Europa 2020. Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu (KOM(2010)2020)**

Jednym z zagadnień podejmowanych przez strategię *Europa 2020* jest zapewnienie w państwach członkowskich UE spójności gospodarczej, społecznej i terytorialnej w celu zwiększenia świadomości i uznania praw podstawowych osób ubogich i wykluczonych społecznie, dając im szansę godnego życia i aktywnego uczestniczenia w życiu społecznym. Wśród narzędzi służących realizacji „Europejskiego programu walki z ubóstwem” wskazano m.in. opracowanie i przeprowadzenie –na poziomie krajowym – działań mających na celu rozwiązywanie konkretnych problemów grup szczególnie zagrożonych, w tym Romów.

**Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Unijne ramy dotyczące krajowych strategii integracji Romów do 2020 roku (KOM, 2011,173)**

*Program integracji społeczności romskiej w Polsce na lata 2014-2020* wypełnia zobowiązania nałożone na Rząd RP przez Komisję Europejską w komunikacie: „Unijne ramy dotyczące krajowych strategii integracji Romów do 2020 roku”. Dokument wprowadza obowiązek sporządzenia przez państwa członkowskie krajowych strategii integracji Romów, uwzględniających co najmniej cztery dziedziny interwencji – edukacji, zatrudnienia, opieki zdrowotnej i mieszkalnictwa. Ponadto, Komisja zakłada, że w stosownych przypadkach określone zostaną mikroregiony znajdujące się w najbardziej niekorzystnej sytuacji lub obszary, w których społeczność romska znajduje się w najtrudniejszej sytuacji. W komunikacie założono także, że na realizację krajowych strategii przeznaczone zostaną środki z budżetów krajowych, które powinny zostać uzupełnione, w stosownych przypadkach, środkami międzynarodowymi i unijnymi. Komisja zaleca również stworzenie krajowego punktu kontaktowego ds. krajowej strategii integracji Romów.

Kwestia integracji Romów stanowi również jeden z warunków *ex-ante* dla Polityki Spójności 2014-2020 *Inwestycje w rozwój gospodarczy i wzrost zatrudnienia*, wskazanych dla celu tematycznego 9 - wspieranie włączenia społecznego i walka z ubóstwem (warunek 9.2).

### **3. DORADZTWO KARIERY DLA SPOŁECZNOŚCI ROMSKIEJ**

#### **- WYBRANE ZAGADNIENIA METODOLOGICZNE**

Doradztwo kariery dla osób społeczności romskiej ma na celu niesienie pomocy ułatwiającej im zrozumienie własnej kariery zawodowej w związku ze zmianami rozwojowymi, a także w sytuacji utraty pracy oraz wzmocnienie kapitału kariery poprzez nabywanie wiedzy i umiejętności przydatnych na rynku pracy. Pomoc ta zmierza – jednej strony, do wywołania refleksji na swoim dotychczasowym życiu zawodowym i przeanalizowania osiągnięć oraz „zdefiniowania na nowo indywidualnych możliwości i zawodowego „ja” (Bańka, 1995) a z drugiej strony – związana jest z nabywaniem wiedzy i umiejętności w dążeniu jednostki do samorozwoju i podejmowaniu działań w celu sprostania wymaganiom, stawianym w środowisku pracy.

Osoby społeczności romskiej często nie mogą same rozwiązać trudnych sytuacji życiowych i zawodowych, dlatego oczekują pomocy z zewnątrz, to jest pomocy Romskich Doradców Kariery.

Obecnie, doradztwo kariery postrzegane jest coraz częściej jako proces, mający na celu rozwiązywanie problemu klienta społeczności romskiej poprzez: identyfikację jego trudności zawodowych, określenie celu, opracowanie i wdrożenie Romskiego Indywidualnego Planu Działania (RIPD), a także ocenę rezultatów (weryfikację stopnia osiągnięcia celu). Sam proces rozwiązywania problemu obejmuje ocenę doradcą oraz wsparcie klienta w zakresie podejmowania przez niego konkretnych, realistycznych działań. Wsparcie to powinno prowadzić do wymiernych, zauważalnych zmian, takich jak: nabywanie umiejętności poszukiwania i uzyskiwania zatrudnienia, podejmowanie wysiłków zmierzających do szkolenia zawodowego i ustawicznego kształcenia się, czy też podejmowania ryzyka związanego z innym modelem życia niż praca najemna, a więc z utworzeniem własnej firmy (samozatrudnienie).

Podstawową sprawą dla doradcy kariery jest traktowanie klienta społeczności romskiej jako aktywnego podmiotu procesu doradczego. W procesie tym klient coraz bardziej znajduje się w centrum aktywności, a romski doradca kariery często staje się źródłem profesjonalnych informacji, do których sięga klient w sytuacjach decyzyjnych. Klient staje się aktorem swoich wyborów zawodowych i wymaga współdziałania z doradcą, jako osobą towarzyszącą w tworzeniu przez niego samego rozwiązań; on nie zawsze oczekuje od



doradcy gotowych rozwiązań, aby na nich opierać własne decyzje. W toku procesu doradczego klient próbuje także samodzielnie wykształcić umiejętności niezbędne do rozwiązania problemu, zatem doradca musi zadbać o dostateczne wyposażenie klienta w instrumentarium dla wykształcenia tych umiejętności.

Można więc stwierdzić, że obserwujemy wzrost zainteresowania doradztwem rozumianym jako przeciwieństwo dawania rad, lecz tworzeniem warunków dla powstawania Romskiego Indywidualnego Planu Działania (RIPD), stanowiącego adekwatną odpowiedź klienta na jego własny problem zawodowy.

Rola romskiego doradcy kariery sprowadza się nie tylko do określania poziomu i potencjału klienta, ale do pomocy w sformułowaniu przez niego celów życiowych i wynikających z nich średnio i długofalowych celów zawodowych, uczenia planowania ukierunkowanego na osiągnięcie satysfakcji zawodowej i pozazawodowej, organizowania pomocy w taki sposób, aby klient wykształcił umiejętności własnego wyboru ścieżki kariery i żeby potrafił postrzegać swoją pracę zawodową w kontekście całego życia.

Doradcy mają więc udzielać profesjonalnego wsparcia służącego identyfikacji dostępnych dla klienta możliwości rozwoju kariery, określeniu indywidualnych konsekwencji potencjalnych wyborów, zaplanowania strategii zdobycia wiedzy np. poprzez szkolenia zawodowe i doświadczeń niezbędnych dla osiągnięcia pożądaných celów oraz przemyślanym podejmowaniu decyzji. Doradcy muszą więc zaoferować większej liczbie klientów społeczności romskiej wszechstronną pomoc, stosując bogaty repertuar metod i technik pracy oraz procedur. Muszą więc wspierać wysiłki klienta społeczności romskiej w poznaniu samego siebie, pomagać mu w ukazaniu zależności pomiędzy uczeniem się, wykonywaniem pracy i spędzaniem czasu wolnego, które wpływają na kształtowanie się stylu życia a także wspierać rozwój umiejętności podejmowania decyzji, rozwijać elastyczność i umiejętność radzenia sobie ze zmianą w środowisku zawodowym i społecznym.

RIPD dla osób społeczności romskiej stanowi ramę, w której mieszczą się sekwencyjne działania romskiego doradcy kariery powiązane z samodzielnymi działaniami klienta. Szczęólnego znaczenia nabiera w tym podejściu, zawarcie psychologicznego kontraktu pomiędzy doradcą a klientem społeczności romskiej, czyli spisania praw wzajemnych zobowiązań. Zawieranie kontraktów ma dwa aspekty; pierwszy skupia się na procesach dotyczących osiągnięcia celu, a drugi koncentruje się na ostatecznym rezultacie (Gladding, 1994). Celem kontraktu jest określenie zakresu odpowiedzialności każdej strony i

sprecyzowanie, czego od takiej interakcji można oczekiwać. W procesie doradczym, którego wynikiem ma być opracowany a następnie wdrożony Romski Indywidualny Plan Działania, ważną rolę do odegrania sam klient. Powinien być skłoniony przez doradcę do niesienia pomocy samemu sobie poprzez podejmowanie działań przybliżających go do osiągnięcia celu jakim jest uzyskanie zatrudnienia.

### **3.1. Romowie a świat pracy**

Ważną kwestią dla romskiego doradcy kariery jest orientacja w świecie pracy i zawodów, których wykonywania społeczność romska unikała i tych, które przez Romów były preferowane. Jak wiadomo, w tradycji romskiej istniały tzw. zawody zakazane prawem, zawartym w Kodeksie Obyczajowym Romów (Romanipen), których nie mogli oni wykonywać. Zaliczano do nich takie zawody jak: lekarz, dentysta, pielęgniarz, hydraulik (określanymi jako zawody związane z kontaktem z wydzielinami z ludzkiego ciała). Zakazane też były takie zawody jak: grabarz, rzeźnik i rakarz (określanymi jako związane z kontaktem ze zwłokami ludzkimi i zwierzęcymi) oraz zawody takie jak: policjant, strażnik miejski, prawnik (określanymi jako związane z instytucjami uważanymi za wrogie i prześladowające Romów).

Romowie upodobali sobie jednakże wiele zawodów, w których często dominowali i osiągnęli duże sukcesy. Obejmowały one trzy obszary zawodowe: rzemiosło, handel i rozrywka.

W grupie zawodów rzemieślniczych przeważały takie zawody jak: kowal, ślusarz, stolarz, ludwisarz, snycerz, rusznikarz, płatnerz, rymarz a także obszar pracy związany z rękodzielnictwem artystycznym (np. stolarz artystyczny). W grupie zawodów handlowych przeważał handel końmi a w późniejszym czasie, handel samochodami. Natomiast w grupie zawodów związanych z rozrywką przeważały zawody związane z wykonywaniem muzyki, akrobacji, zonglerki, iluzji, tresowania niedźwiedzi, wróżbiarstwa. Obecnie można stwierdzić, że wiele zawodów wykonywanych przez Romów zaniknęło lub uległo przeobrażeniom. Romowie zdobywają wykształcenie i podejmują się wykonywania różnych zawodów, podobnie jak Polacy. Nie mniej obszary zawodów rzemieślniczych tzw. ginących, które

wymagają reaktywacji mogłyby stanowić ciekawą opcję dla społeczności romskiej zarówno z powodu tradycji romskiej, jak i przygotowania zawodowego w formie stażu.<sup>12</sup>

### **Zawody ginące, jako opcja do wyboru przez klientów romskich**

Zawody ginące stanowią kapitał regionu wytworzony w warstwie kulturowej, historycznej i przyrodniczej i powinny nadawać ton rozwojowi rzemiosła. Zdefiniować je można jako zawody o charakterze rękodzielniczym, wykorzystujące tradycyjne umiejętności i techniki rzemieślnicze. Wyodrębnione w zbiorze zawodów ginących, stanowią opcje do wyboru, przygotowania zawodowego a następnie podjęcia pracy, przez osoby bezrobotne społeczności romskiej. Podejmowanie decyzji w sprawie wyboru zawodu w tym przypadku zawodu ginącego w obszarze rzemiosła, odbywa się w układzie, w którym istotną rolę odgrywają cztery czynniki:

- przydatność jednostki do wykonywania określonego zawodu,
- skłonności i dążenia do opanowania zawodu lub określonej funkcji społecznej,
- obiektywne wymagania zawodu,
- obiektywne i zmienne warunki rynku pracy i zapotrzebowania gospodarczego na różnych specjalistów i pracowników ( Nowacki,2001).

Czynnik pierwszy – przydatność zawodowa, stanowi odpowiedniość, adekwatność pomiędzy sprawnością zawodową kandydata do pracy a wymaganiami stawianymi przez środowisko pracy. Czynniki dotyczące skłonności i dążenia do opanowania zawodu, sprzyja uzyskaniu sprawności zawodowej, rozumianej jako systemu możliwości (fizycznych i psychicznych) pozwalających na wykonywanie pracy, zgodnie z jej wymaganiami i warunkami środowiska pracy (Karney, 2004).

Czynnik dotyczący obiektywnych wymagań zawodu, odnosi się do środowiska pracy, rozumianego jako całości składników warunków pracy, zadań i sytuacji zawodowych, a więc tego, czego oczekuje się od kandydata do pracy w określonym zawodzie. Z kolei, czynnik czwarty, obejmujący rynek pracy, podlega nieustannym zmianom dotyczącym, zarówno treści pracy, narzędzi pracy a także samej organizacji pracy, co również wpływa na podejmowanie decyzji w sprawie wyboru zawodu. Wynika stąd, że ważna jest świadomość klienta doradcy zawodowego, dotycząca wiedzy o sobie a także wiedzy o zawodach. Wiedzę o sobie klient

---

<sup>12</sup> por. Tabela 1. Kody sumaryczne zawodów ginących.

powiększy w procesie doradczym, zwłaszcza w trakcie badania technikami diagnostycznymi, podobnie – wiedzę o zawodach ginących, traktowanych jako opcje decyzyjne, klient przyswoi sobie podczas spotkań doradczych.

W Tabeli 1, zaczerpniętej z opracowania *Zawody ginące jako szansa zwiększenia zatrudnienia bezrobotnych osób w wieku 50+*, (2011) przedstawione zostały zawody, które stanowić będą opcje dla osób bezrobotnych 50+, dla dokonania wyboru konkretnego zawodu. W rubryce „Kod” przypisano trój literowy kod Noworola, stanowiący most pomiędzy obrazem umiejętności klienta wybierającego zawód, a obrazem wymagań zawodu, wyrażonych w kategoriach psychologicznych (Noworol, 2013).

**Tabela 1.** Kody sumaryczne zawodów ginących

Lp.	Zawody	Opis	Kod
1.	Zdun	Wykonuje, naprawia i rozbiera różne rodzaje pieców ogrzewczych i kuchennych w budynkach mieszkalnych, użyteczności publicznej, administracyjnych itp.	TIN
2.	Sztukator	Wykonuje oraz montuje odlewy gipsowe, z zaprawy cementowej i betonu przy zastosowaniu form drewnianych, gipsowych, klejowych i żelatynowych, narzędzi i przyrządów sztukatorskich, jak: packi, cykliny, strugi, cyrkle, macki, kątowniki, oraz maszyn do przygotowania mieszanek gipsowych, zapraw cementowych, mieszanek betonowych i do transportu materiałów na placu budowy.	TIP
3.	Witrażownik	Wykonuje - montuje według projektu witraże o różnym typie kompozycji przez zestawianie i łączenie barwnych elementów szklanych za pomocą ołowianych ramek i osadzanie w metalowe obramowania.	TSI
4.	Brązownik	Brązownik to zawód zaliczany do rzemiosła artystycznego. Jego zadaniem jest wytwarzanie przedmiotów z brązu, według odpowiedniego modelu i planu oraz odnawianie i konserwowanie zabytkowych przedmiotów wykonanych z tego materiału.	TSI
5.	Ludwisarz	Wykonuje odlewy przedmiotów z brązu, spiżu (stop miedzi z cyną, cynkiem i ołowiem) i mosiądzu, korzystając z różnego rodzaju pieców i tygli.	TIS
6.	Kowal	Wykonuje i naprawia różnego rodzaju wyroby i urządzenia ze stali i metali kolorowych, ręcznie lub za pomocą urządzeń mechanicznych, jak: młoty i prasy, odkuwa elementy konstrukcji stalowych, kuje w matrycach odkuwki.	TIN
7.	Kowal wyrobów zdobniczych	Wykonuje wyroby zdobnicze ze stali lub metali kolorowych, takie jak: ozdobne kraty, balustrady, zawiasy krzyżowe, klamki, szyldy - ręcznie lub przy użyciu urządzeń kowalskich i ślusarskich.	TIS
8.	Podkuwacz koni	Podkuwanie koni	TPS
9.	Płatnerz	Wyrabia, naprawia, odnawia i konserwuje broje płytowe i broń białą, przy wykorzystaniu uniwersalnych narzędzi i przyrządów ślusarskich oraz narzędzi i przyrządów specjalistycznych.	TSI
10.	Rusznikarz	Wykonuje prace konserwacyjne, naprawia broń myśliwską i sportową przy wykorzystaniu uniwersalnych narzędzi, przyrządów ślusarskich i monterskich, oraz narzędzi i przyrządów specjalistycznych; sprawdza stan techniczny broni; dorabia, dopasowuje oraz wymienia uszkodzone części i elementy; przeprowadza próby po naprawach, przestrzeliwuje broń, ustawia przyrządy celownicze.	TIS

Lp.	Zawody	Opis	Kod
11.	Ślusarz galanterii metalowej	Wykonuje ozdobną galanterię metalową, kraty, lampy, rygle, zawiasy; naprawia i rekonstruuje metalowe obiekty i ich elementy o charakterze zabytkowym i muzealnym, z wykorzystaniem uniwersalnych narzędzi i przyrządów ślusarskich oraz monTERSkich, narzędzi i przyrządów specjalistycznych, z zachowaniem dyscypliny eksploatacyjnej; ocenia stan techniczny obiektu, dorabia, dopasowuje, wymienia uszkodzone części i elementy.	TIN
12.	Zegarmistrz	Celem pracy zegarmistrza jest naprawa i konserwacja zegarków i zegarów. Wśród nich są zegary zabytkowe, ścienne, kominkowe, szafkowe, wieżowe, zegarki kieszonkowe, naręczne, budziki i inne czasomierze powszechnego użytku, zarówno mechaniczne jak i elektroniczne, elektryczne i kwarcowe.	TPS
13.	Garncarz	Wyrabia naczynia, przedmioty użytkowe i zdobnicze oraz zabawki z gliny, przygotowując masę formierską, formując, susząc i wypalając wyroby w piecu garncarskim.	TIS
14.	Szkliwierz ceramiki	Przygotowywanie mas i szkliw ceramicznych	TIS
15.	Pozłotnik	Wykonuje różnymi technikami pozłocenia, posrebrzenia drewna, rzeźb kamiennych i gipsowych, elementów sztukaterii i metalu, przy zastosowaniu odpowiednich materiałów, środków chemicznych i narzędzi	STP
16.	Rzeźbiarz szkła	Wykonuje w szkłe wyżłobienia ułożone w określonym porządku, stanowiące kompozycje plastyczne; dobiera ściernice tarczowe do wykonywanych żłobin i kształtu rzeźbionych wyrobów.	TSI
17.	Zdobnik ceramiki	Głównym celem pracy zdobnika ceramiki jest podwyższenie wartości estetycznej wyrobu, wynikającej z barwy i kształtu. Uzyskuje się to przez umiejętne powiązanie rodzaju i wielkości dekoracji z formą wyrobu. Dotyczy to wszelkich wyrobów użytkowych wykonywanych z porcelany, fajansu, kamionki gospodarczej czy majoliki. Zdobieniu poddaje się powierzchnie wewnętrzne, zewnętrzne, a także krawędzie wyrobów surowych, wypalonych bez szkliwa (dekoracje podszkliwe), wypalonych ze szkliwem (dekoracje naszkliwe i wszkliwe).	TSI
18.	Zdobnik szkła	Głównym celem pracy zdobnika szkła jest podwyższenie własności estetycznych wyrobów szklanych. Uzyskuje się to przez zdobienie powierzchni ukształtowanych i wykończonych wyrobów. Zdobieniu poddaje się głównie szkło gospodarcze i oświetleniowe.	TSI
19.	Rękodzielnik wyrobów włókienniczych	Wytwarza tkaniny oraz wyroby dywanowe, posługując się urządzeniami ręcznymi.	TSI
20.	Pamiątkarz	Zajmuje się wykonaniem a następnie sprzedażą przedmiotów pamiątkowych o charakterze artystycznym, dekoracyjnym, zdobniczym i użytkowym. Rezultatem jego pracy są nie tylko przedmioty ładne, ciekawe, pomysłowe, wyróżniające się szczególnymi kształtami - ich najważniejszym walorem jest to, że wykonywane są ręcznie; ich wartością jest niepowtarzalność i oryginalność.	TSP
21.	Zabawkarz	Wykonuje ręcznie lub maszynowo zabawki o bardzo różnorodnych formach i przeznaczeniu (pojazdy, klocki, układanki, gry, lalki, przytulanki, itp.) z tworzyw sztucznych, gumy, drewna, materiału, papieru, statyczne lub mechaniczne. Może także wytwarzać maskotki i reklamówki różnych przedsiębiorstw. Jego celem jest stworzenie zabawek zgodnych z projektem, estetycznych, trwałych, bezpiecznych, dostosowanych do potrzeb i wieku dziecka oraz spełniających oczekiwania zleceniodawcy.	TSI
22.	Drukarz tkanin	Obsługuje drukarki wałowe, filmowe - płaskie i rotacyjne, drukarki do drukowania transferowego na płaskich wyrobach włókienniczych, urządzenia do przygotowywania farb, zagęstników i kąpieli oraz cedzaki, mieszała, wagi.	TIS

Lp.	Zawody	Opis	Kod
23.	Introligator	Głównym celem pracy introligatora jest nadanie formy użytkowej (książki, broszury, czasopisma) arkuszom zadrukowanym tekstem i ilustracjami. Produkuje on także galanterię papierową (pudła, pudełka, etui) oraz oprawia okolicznościowe druki (albumy, klasery, prace dyplomowe), oprawia reprinty (współcześnie drukowane kopie starych druków lub manuskryptów). Introligatorzy o najwyższych kwalifikacjach zajmują się także oprawianiem i wykonywaniem (dorabianiem, odtwarzaniem) okładek do zabytkowych, starych książek.	TIP
24.	Introligator galanteryjny	Wykonuje ręcznie lub maszynowo różnego rodzaju oprawy książek, dokumentów, broszur, czasopism, prac dyplomowych, albumów itp. (na jednostkowe zlecenia) oraz inne wyroby introligatorskie o specjalnym przeznaczeniu, takie jak: ozdobne futerały, pudła, klasery i opakowania; zabezpiecza starodruki oraz zniszczone karty i oprawy książek.	TIP
25.	Introligator poligraficzny	Wykonuje oprawy książek - ręcznie oraz posługując się urządzeniami introligatorskimi.	TIP
26.	Młynarz	Celem pracy młynarza jest mielenie ziarna zbóż na mąkę lub przerób zbóż na kasze i płatki. Zadaniem młynarza jest wyprodukowanie wyrobów spełniających oczekiwania konsumentów.	TIP
28.	Bednarz	Wykonuje i naprawia beczki drewniane grubo- i cienkościenne oraz kadzie przeznaczone do przechowywania takich płynów, jak piwo, wino lub spirytus; beczki do roztworów wodnych, w których są transportowane śledzie, pulpy czy kiszone ogórki, oraz beczki do przechowywania tłuszczów jadalnych i niekiedy technicznych.	TIN
29.	Gięciarz drewna	Wygina w różnych płaszczyznach za pomocą urządzeń giętarskich, mechanicznie lub ręcznie elementy z drewna o różnych promieniach krzywizny, służące do produkcji mebli i innych wyrobów z drewna.	TIS
30.	Kołodziej	Wykonuje i naprawa drewniane pojazdy gospodarcze, przyczepy, nadwozia transportowe, pojazdy zaprzęgowe resorowane i nieresorowane oraz sanie gospodarcze i osobowe, posługując się narzędziami ręcznymi oraz typowymi stacjonarnymi i przenośnymi obrabiarkami i urządzeniami stolarskimi.	TPI
34.	Renowator mebli artystycznych	Uczestniczy w pracach renowacyjnych i konserwatorskich mebli artystycznych	STI
35.	Stolarz galanterii drzewnej	Wykonuje z różnych gatunków drewna i tworzyw drzewnych wyroby galanterii dekoracyjnej (np. broszki, korale, ramy), wyroby galanterii użytkowej (np. laski, lampy, szkatułki, guziki, albumy) lub wyroby galanterii technicznej (np. uchwyty, klamki, rączki czy rękojeści narzędzi), posługując się narzędziami ręcznymi, elektronarzędziami, obrabiarkami stolarskimi i specjalistycznymi.	TIP
36.	Stolarz modelarz instrumentów muzycznych	Produkuje przeróżne instrumenty muzyczne takie, jak np. fortepiany czy harfy	TSI
37.	Bielizniarz	Wykonuje samodzielnie prace polegające na szyciu bielizny osobistej pościelowej i stołowej z różnych materiałów włókienniczych	TIS
38.	Gorseciarka	Wykonuje artykuły gorseciarskie, uwzględniając anatomię, fizjologię i podstawy higieny człowieka, kanony obowiązującej mody, zasady doboru fasonu w zależności od budowy ciała; dobiera materiały i dodatki oraz odpowiada na techniki szycia (ręczne, maszynowe na maszynach podstawowych i specjalnych).	TIS

Lp.	Zawody	Opis	Kod
39.	Kapelusznik-czapnik	Wykonuje maszynowo i ręcznie kapelusze - zgodnie z projektem albo na podstawie żurnali, używając form metalowych lub drewnianych, uwzględniając cechy fizyczne, chemiczne i użytkowe stosowanego surowca, a także przerabia i odświeża kapelusze używane	TSI
40.	Hafciarka	Praca hafciarki polega na wykonywaniu haftów na różnego rodzaju przedmiotach i materiałach: na konfekcji, tkaninach, sztandarach (wojskowych, szkolnych, kościelnych itp.), szatach liturgicznych. Przedmiotem jej pracy bywają również emblematy, dystynkcje wojskowe i transparenty.	TSI
41.	Wytwórca abażurów	Wykonuje ręcznie lub za pomocą urządzeń mechanicznych różnego rodzaju i kształtu abażury.	TSI
42.	Żaglownik	Wykonuje żagle zgodnie z dokumentacją techniczną lub wg projektów samodzielnych.	TPK
43.	Cholewkarz	Wykonuje górną część obuwia, cholewkę.	TIP
44.	Obuwnik	Obuwnicy wykonują modele, obuwie damskie, męskie i dziecięce na zamówienie klienta, a także obuwie ortopedyczne i wkładki do obuwia specjalnego, wykorzystując takie surowce, jak: skóra, tworzywa syntetyczne, materiały tekstylne; naprawiają i odświeżają obuwie noszone; wykonują operacje obróbki elementów obuwia, montażu i operacje wykańczające w przypadku masowego wytwarzania obuwia.	TSI
45.	Obuwnik miarowy	Przygotowuje na miarę obuwie na zamówienie klienta; zdejmuje miarę; wykonuje operacje formowania cholewek na kopytach oraz łączenia cholewek ze spodami obuwia za pomocą maszyn i urządzeń, takich jak: obciążarki zakładek, przybijarki podpodeszew, ćwiekarki (czubków, pięt, boków), drasarki, stabilizatory, nakładarki kleju, prasy do przyklejania spodów, przybijarki obcasów.	TSI
46.	Obuwnik ortopedyczny	Wytwarza obuwie i wkładki ortopedyczne do obuwia stosowanego przy skróceniu kończyn dolnych, schorzeniach i zniekształceniach stóp.	TSI
47.	Szewc naprawiacz	Naprawia i odświeża różne rodzaje obuwia męskiego, damskiego, dziecięcego oraz specjalistycznego (np. baletek, butów sportowych).	TPS
48.	Kaletnik	Kaletnik wytwarza i naprawia ręcznie lub maszynowo przedmioty użytkowe, wykonane ze skór miękkich, sztucznych oraz tkanin, takie jak torby, torebki, plecaki, tornistry, paski portfele, futerały na klucze lub okulary i inne.	TSP
49.	Rymarz	Wytwarza i naprawia wyroby ze skóry, takie jak: uprzęże, sprzęt myśliwski, artykuły sportowe i turystyczne, artykuły ochronne, artykuły techniczne, futerały na instrumenty, galanteria dla psów, artykuły dla wojska, większość prac wykonując ręcznie.	TIP

### Zawody mało popularne, jako opcja do wyboru przez klientów romskich

Zawody mało popularne<sup>13</sup> to zawody charakteryzujące się rosnącym popytem ze strony gospodarki i niedostateczną podażą zasobów pracy oraz niskim statusem społecznym

<sup>13</sup> Zawody mało popularne jako szansa zwiększenia zatrudnienia osób mniej dyspozycyjnych na rynku pracy, niepełnosprawnych oraz kobiet samotnie wychowujących dzieci. (2011). W: projekt *Innowacje Rynku Pracy*. Białystok.

zawodu. W związku z tym ludzie niechętnie podejmują pracę w tych zawodach, gdyż związane są one ze stereotypem opinii w społeczeństwie lokalnym. Zawody takie postrzegane są przez pryzmat warunków pracy (uciążliwej) a nie ich ważności i przydatności społecznej. Panuje zresztą powszechne przekonanie, że zawody te nie wymagają specjalnej wiedzy czy wykształcenia, dlatego w systemie edukacji często nie podejmuje się kształcenia w tych zawodach. Warto zwrócić uwagę, że w innych krajach członkowskich przygotowanie do wykonywania tych zawodów realizowane jest w ramach systemu edukacji zawodowej. Pomimo tych ograniczeń, wiele osób społeczności romskiej podejmuje pracę w tych zawodach.

**Tabela 2.** Kody sumaryczne zawodów mało popularnych wg branż

Lp.	Branże	Zawody	Kody
1.	Związane z sektorem usług porządkowych w biurach, hotelach	Sprzątaczkę biurowe, hotelowe i podobne	TIP
		Robotnicy czyszczący konstrukcje budowlane i pokrewni	TPI
		Zmywacze okien (czyściciele szyb)	TPI
2.	Ochrona osób i mienia	Pracownicy usług ochrony osób i mienia	TPI
3.	Usługi domowe	Pomoc domowa, gospodyni	TKP
4.	Usługi o charakterze gospodarczym	Robotnik gospodarczy	TIP
5.	Związane ze sprzedażą, konsultacjami przez telefon/Internet	Telemarketer	PSK
		Konsultant	KPI
		Konsultant ds. klientów indywidualnych	KPI
		Konsultant ds. sprzedaży	KPI
		Konsultant telefoniczny	PSK
		Specjalista ds. sprzedaży telefonicznej	PKS
6.	Związane ze sprzedażą bezpośrednią	Konsultant/agent sprzedaży bezpośredniej	KPI
8.	Usługi związane z opieką nad osobami	Opiekunka dziecięca	PKT



	zależnymi	Opiekunka domowa	TKN
9.	Prace pomocnicze w usługach gastronomicznych	Pomoc kuchenna	TIP
10.	Prace pomocnicze w usługach hotelowych	Pokojowa	TIP
11.	Prace pomocnicze w budownictwie	Robotnik budowlany	TIP
12.	Związane z rozdawaniem ulotek i przeprowadzaniem badań ankietowych	Ankieter Kolporter ulotek	PIS TIP

W Tabeli 2. zawarto podstawowe informacje dotyczące zawodów mało popularnych i przypisano im na potrzeby poradnictwa zawodowego i szkolenia kody sumaryczne (Noworol, 2013).

### 3.2. Cenione wartości w społeczności romskiej

Ważnym krokiem zmierzającym do udzielenia klientowi społeczności romskiej jest określenie własnych wartości. Jak wiadomo, wartości należą do podstawowych ludzkich przekonań. Stanowią źródło motywacji i osobistych standardów działania w danej dziedzinie. Mogą się przyczyniać do uzyskiwania dóbr materialnych i intelektualnych, jak i ich unikania (Paszowska-Rogacz, 2002, s. 33). Super uważa, że wartości są celami, które jednostce są niezbędne aby zaspokoić potrzebę. Badanie wartości pomaga zrozumieć, jak ludzie działają i dlaczego to robią.<sup>14</sup> Człowiek, działając w swoim otoczeniu spodziewa się uzyskania zamierzonych rezultatów, pewnych wartości. Wartości dzieli się na konkretne i abstrakcyjne.

Wśród wartości konkretnych wyróżnia się wartości życia codziennego takie, jak praca zawodowa, życie rodzinne, wykształcenie, rozrywki, stan posiadania oraz szczegółowe elementy tych dziedzin, np. rodzaj wykonywanych czynności zawodowych, mieszkanie, samochód, itp.

Z kolei, wartości abstrakcyjne to np. prestiż, sława, dobrobyt, itp. Na ogół ludzie tworzą własną hierarchię potrzeb i wartości. Indywidualne systemy wartości ulegają zmianom

<sup>14</sup> Tamże, s. 34

w zależności od zmian ogólnospołecznych w otoczeniu. Uwarunkowane są również cyklem życiowym człowieka oraz zmianami w konkretnych sytuacjach życiowych (Karney, 1998). W systemie wartości współczesnego człowieka na czoło wysuwa się praca zawodowa, ceniona na równi z życiem rodzinnym, walorami materialnymi i przyjaźnią. Obecnie praca zawodowa, stanowisko, rodzaj wykonywanych czynności stanowią dla człowieka wartość tym bardziej cenioną, im trudniej ją zdobyć. Jak wiadomo, w Polsce istnieje bezrobocie, nie wszyscy dorośli i zdrowi członkowie społeczeństwa mogą pracować i pracują, stąd też praca stała się bardzo cenioną wartością. Trzeba podkreślić, że wiele różnych aspektów pracy decyduje o tym, że praca stanowi wartość, a często nawet sens życia. Kariera osobista, awans, prestiż społeczny, a także podniesienie poziomu materialnych warunków życia, rozwój własnych zdolności, wypowiedzenie się twórcze, uzyskanie rzetelnych osiągnięć należą do wartości cenionych przez większość ludzi i możliwych do realizacji w normalnym toku pracy. Jeśli wykonywana praca jest w wyraźnej sprzeczności z systemem wartości jednostki, to staje się ona przymusem, przyczyną niezadowolenia, a w efekcie - powstawania konfliktów w pracy, obniżania aktywności, spadku ogólnej motywacji do działania, itp. Wartości są istotne w procesie planowania kariery zawodowej, ponieważ wytyczają kierunki realizacji pragnień.

W społeczności romskiej szczególnie cenioną wartością jest lojalność rodzinna i grupowa wynikająca m.in. z przestrzegania Kodeksu Obyczajowego Romów (Romanipen), gdzie zasadą jest rozstrzygnięcie sporów wewnątrz struktury grupy a nie na zewnątrz z udziałem osób innej społeczności. Ważną, cenioną wartością jest cygańskość (Lipowska-Teutsch, 2013), którą można określić jako poczucie odrębności, być może wynikające z silnego przywiązania do tradycji, obyczajów, kultury i języka. Innymi cenionymi wartościami są takie jak prawda i bycie człowiekiem, silnie związane z autonomią, honorem (postępowanie zgodnie z Kodeksem) oraz szacunek dla osób starszych, którzy mają przywilej wpływania na podejmowanie ważnych decyzji życiowych w rodzinie i grupie.

Wbrew pozorom, motywów dla których klient społeczności romskiej decyduje się na podjęcie określonej pracy może być wiele. Mogą nimi być na przykład następujące wartości:

- finansowe (dobre zarobki i pozyskiwanie pieniędzy w jakikolwiek sposób),
- uznanie i pochwały (jako dowód uznania rodziny lub grupy dla realnych osiągnięć),
- podejmowanie zadań akceptowanych przez grupę (grupowa odpowiedzialność za efekty pracy),

- możliwość awansu (wartość ceniona wewnątrz grupy),
- podróże (chęć zarabiania i poznania świata),
- twórczość (muzyka, taniec, stroje),
- tradycyjne spędzanie wolnego czasu.

W społeczności romskiej cenione wartości związane z pracą, wynikają z obowiązującej, hierarchicznej struktury rodzinnej, dominującej roli mężczyzny (męża, ojca) i podrzędnej roli kobiety (żony, matki). W związku z tym doradztwo kariery dla Romów staje się doradztwem specyficznym, w którym najistotniejszym aspektem jest wyodrębnienie wartości indywidualnych człowieka i jego ewentualnych planów życiowych od wartości grupy. Ta specyficzność doradztwa może powodować trudności, zwłaszcza u doradców, którzy mają niewielkie doświadczenie w pracy z Romami, polegające na próbie doradzania przez pryzmat wartości cenionych w społeczeństwie dominującym.

### **3.3. Samoocena**

Podczas planowania kariery zawodowej wykorzystuje się umiejętności podejmowania realistycznych decyzji, dotyczących wyboru szkolenia, miejsca pracy lub zmiany zawodu. Droga do nabycia tych umiejętności prowadzi najpierw przez samopoznanie i samoocenę, a następnie przez konfrontowanie swoich atutów (mocnych stron) z wymaganiami stawianymi przez zawody i rynek pracy. Człowiek w ciągu życia poznaje i ocenia otaczający go świat oraz gromadzi doświadczenia dotyczące własnej osoby (Karney, 1998, s. 99). Obraz samego siebie, samowiedza, jest ważnym czynnikiem regulującym relacje ze środowiskiem. Aktywność jednostki i uzyskane wyniki dostarczają jej informacji, które mają wpływ na kształtowanie się własnego obrazu, potencjału uzdolnień, możliwości, kompetencji i sprawności. Informacje te są konfrontowane z informacjami, jakie o nas samych uzyskujemy od innych osób. Może to być uznanie i podziw, ale może także być dezaprobata. Samopoznanie, ocena samego siebie i samoakceptacja pełnią istotną rolę w rozwoju kariery zawodowej, gdyż dobra znajomość samego siebie umożliwia jednostce podejmowanie racjonalnych wyborów tej dziedziny, czy też zadań zawodowych, w których może uzyskać istotne sukcesy.

W odniesieniu do klienta społeczności romskiej, ważne są założenia teoretyczne Bandury (Guichard, Huteau, 2005, s. 80) zawierające twierdzenie, że głównym elementem

systemu „ja” jest poczucie kompetencji oznaczające wiarę klienta w jego zdolności zrealizowania ważnych działań. Z jednej strony, poczucie kompetencji ma wpływ na podejmowane przez niego wybory obszaru pracy i zaangażowanie w realizację wyznaczonych celów, a z drugiej – na wytrwałość i emocje towarzyszące pokonywaniu barier. Zdaniem Bandury „w ustalaniu poczucia kompetencji uczestniczą cztery procesy:

- doświadczenia sukcesu, jeśli nie jest on przypadkowy i jeśli zadania nie są zbyt łatwe, zwiększają poziom poczucia kompetencji (jestem dobry w tym, co robię),
- obserwowanie innych, gdy podmiot ma niewielkie doświadczenie w zakresie zadania oraz gdy wzorzec jest skuteczny i wykazuje podobieństwa z podmiotem, również prowadzi do zwiększenia poziomu poczucia kompetencji (modelowanie społeczne),
- przekonywanie słowne oddziałuje również na poczucie kompetencji. Jest ono tym silniejsze, im źródło wpływu jest bardziej wiarygodne, a wyznaczone cele wydają się realistyczne (perswazja społeczna),
- poczucie kompetencji jest uzależnione od uczuć. Rzeczywiste dokonania, dobre czy złe, wywołują pewien stan emocjonalny. Tak samo jest w przypadku wyników przewidywanych. Stany emocjonalne są wskaźnikami poczucia kompetencji. Oddziaływanie na stany emocjonalne umożliwia zmianę poziomu kompetencji.”<sup>15</sup>

W teorii Bandury pojęcie samo skuteczności to wiara we własne możliwości wdrażania w życie działań, które będą niezbędne do przezwycięzania potencjalnych barier. Ta wiara we własną skuteczność wpływa więc na to, „jak ludzie myślą, czują, jaką mają motywację i w efekcie jak się zachowują” (Bańka, s. 9)<sup>16</sup> Właśnie ocena własnych możliwości pozwala przewidywać zachowania ludzi. Silne poczucie samo skuteczności manifestuje się pozytywnym scenariuszem działań, gdyż zadania trudne postrzegają w kategoriach wyzwań, a w obliczu porażki mobilizują się i działają wytrwale oraz nie rozpamiętują własnych niepowodzeń. Natomiast osoby z niskim poczuciem samo skuteczności manifestują negatywny scenariusz typu; lęk przed porażką, cechuje ich brak wiary w uzyskanie sukcesu, a po doznaniu porażki rozpamiętują własne niepowodzenia. W obliczu trudności, przy małym wysiłku i braku wiary we własne możliwości, łatwo się

---

<sup>15</sup> Tamże, s. 81

<sup>16</sup> Bańka A. (2005), *Poczucie samoskuteczności*. Poznań: Studio PRINT-B, Warszawa: Instytut Rozwoju Kariery, s. 9.

poddają. Należy podkreślić, że w doradztwie dla społeczności romskiej problem występuje dość często i w dużym nasileniu. Stąd też doradcy kariery powinni zwracać szczególną uwagę na diagnozowanie samo skuteczności klienta.

Samoocena wyraża się w działaniu, w sytuacji nauki czy pracy. Uważa się, że osoby posiadające niski poziom samooceny nie lubią innych, nie wierzą we własne siły, są często nieżyczliwe wobec tych, którym świadomie lub podświadomie zazdroszczą. Ludzie o niskim poziomie samooceny cechuje brak pewności siebie, gdyż myślą, że są gorsi od innych i widzą jedynie wady swojego postępowania. Sądzą, że tego na czym im zależy, nigdy nie uda im się osiągnąć. Brak wiary we własne siły rodzi poczucie bezradności, rezygnację z podjętych działań lub przygotowania planów nieadekwatnych do zadań. Prowadzi to do „samosprawdzającego się proroctwa”, jednostka osiąga niskie wyniki w nauce lub w pracy, co z kolei w konsekwencji powoduje potwierdzenie swej niskiej samooceny i dalsze funkcjonowanie poniżej swoich możliwości. Wśród tych ludzi z obniżoną samooceną przeważa postawa typu „lęk przed porażką”, co charakteryzuje się z kolei negatywnym myśleniem. W wyobraźni rozwija się lękowy scenariusz niepomysłnych zdarzeń w przyszłości. Lęk i negatywne emocje ujawniają się w przeżywaniu ewentualnych porażek i myślenia wewnętrznego typu „to będzie straszne, jak mi się nie powiedzie”. Na przykład obserwowane przez doradców kariery „ucieczki” klientów społeczności romskiej ze szkoleń i sesji grupowego poradnictwa zawodowego oraz opuszczania miejsca bez istotnego powodu, potwierdzają takie zachowania.

Negatywne myślenie działa niszcząco i przygnębiająco oraz powoduje, że człowiek działa w stresie. A przecież można polecić doradcom kariery kilka prostych sugestii, które mogą zmienić niewłaściwy sposób myślenia klienta. Zamiast mówić sobie: „nigdy nam się nie udaje” lepiej pomyśleć: „jesteśmy tacy jak wszyscy, popełniamy sporo błędów, ale też wiele rzeczy robimy dobrze” (Skłodowski, Czaplinski, 1999, s. 23).

Osoby z niskim poziomem samooceny mają zaniżone aspiracje, są niepewne, bierne i zależne, obawiają się klęski i ośmieszenia, unikają odpowiedzialności i inicjatyw. Na ogół mają także trudności w podejmowaniu decyzji.

Ich przeciwieństwem są ludzie z wysoką samooceną lub też zawyżoną, w stosunku do możliwości. Podejmują zadania, którym nie mogą sprostać. Uważają, że wszystko robią dobrze, a w razie popełnienia błędów, nie potrafią wykorzystać uwag krytycznych dla zmiany swojego postępowania. Wśród ludzi z zawyżoną samooceną przeważa postawa typu „nadziei

na sukces”. „Nadzieja na sukces” charakteryzuje się tym, co nazywa się również pozytywnym myśleniem. W wyobraźni rozwija się scenariusz pomyślnych zdarzeń w przyszłości i przeżywanie w związku z tym pozytywnych emocji typu: „na pewno mi się powiedzie”, „to będzie wspaniałe”, itp. Emocje te wzmacniają motywację do pracy. Osoby z zawyżoną samooceną podejmują się realizacji zadań przerastających ich możliwości, starają się często obarczać innych odpowiedzialnością za swoje niepowodzenia, są zarozumiali i przekonani o swojej wyjątkowości i nieomyślności. Lubią zawyżać cele i swoje możliwości, wykazują zmienną motywację.

Samoocena jest wymiarem osobowości o charakterze ciągłym, łączy się z akceptacją siebie lub jej brakiem. Samoakceptacja pozwala człowiekowi planować własny rozwój, akceptować własne sukcesy i zapobiegać niepowodzeniom. Pozwala także akceptować innych, życzliwie przyjmować ich sukcesy (Karney, 1998, s. 102).

Ważnym aspektem pracy doradcy kariery z Romami jest, jak zostało to wyżej powiedziane, rozpoznanie czy klient ma zaniżoną, czy też zawyżoną samoocenę. Warto podkreślić, że niektóre z wartości wyznawanych przez społeczność romską mogą wpływać w sposób istotny na samoocenę. Przykładowo, cygańskość może powodować zawyżoną samoocenę.

Samopoznanie, ocena samego siebie i samoakceptacja pełnią istotną rolę w rozwoju kariery zawodowej, gdyż dobra znajomość samego siebie umożliwia jednostce podejmowanie racjonalnych wyborów tej dziedziny, czy też zadań zawodowych, w których może uzyskać istotne sukcesy.

Tabela 3. zawiera skalę do badania cech i objawów zachowań przejawianych przez klientów. Skala ta pozwala doradcom ocenić w jakim stopniu badani Romowie mają zaniżoną bądź też zawyżoną samoocenę. Wyniki uzyskane za pomocą Skali do Badania Samooceny (Tabela 3.) są konwertowane na jednolitą skalę 100 stopniową, dzięki której doradca może ocenić, czy klient posiada zaniżoną, czy zawyżoną samoocenę. Jednocześnie przewaga wyników średnich lub też wyniki oscylujące w przedziale średnim (40-60 punktów) we wszystkich trzech podskalach wskazywać będzie na zrównoważoną samoocenę.

**Tabela 3.** Skala do Badania Samooceny<sup>17</sup>

Lp.	Cechy i objawy zachowań	nigdy	bardzo rzadko	rzadko	często	bardzo często	zawsze
1	Nadpobudliwość						
2	Realizm w ocenie						
3	Zawyżanie celów						
4	Agresywność						
5	Zawyżanie swoich możliwości						
6	Podejrzliwość						
7	Zachowanie adekwatne do sytuacji						
8	Podejmowanie zbyt trudnych zadań						
9	Konfliktowość						
10	Wytrwałość w zwalczaniu trudności						
11	Niska motywacja do pracy						
12	Dobra motywacja						
13	Niezadowolnienie						
14	Zaniżone aspiracje						
15	Śmiałość, swoboda w działaniu						
16	Poczucie niezawinionych porażek						
17	Spontaniczność w kontaktach interpersonalnych						
18	Niepewność						
19	Korzystanie z doświadczeń innych						
20	Lęki, trwogi, strachy						
21	Życzliwość i zaufanie w stosunku do innych						
22	Obawa przed klęską i ośmieszeniem						
23	Dojrzałość, wyrobienie						
24	Unikanie sytuacji trudnych						
25	Aktywność						
26	Poczucie bezradności						
27	Pewność w działaniu						
28	Poczucie izolacji społecznej						
29	Częste stany frustracji, niezadowolenia						
30	Bierność, pasywność						
31	Zarozumiałość, hardość						
32	Dystans, oziębłość						
33	Postawa roszczeniowa, upominanie się						
34	Unikanie odpowiedzialności						
35	Przekonanie o swojej wyjątkowości i nieomyślności						
36	Konformizm, ugodowość						
37	Hałaśliwy sposób bycia						
38	Trudności w podejmowaniu decyzji						

<sup>17</sup> Opracowanie własne na podstawie Karney J.E.,(1998), *Człowiek i praca - wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*. Warszawa: Międzynarodowa Szkoła Menedżerów.

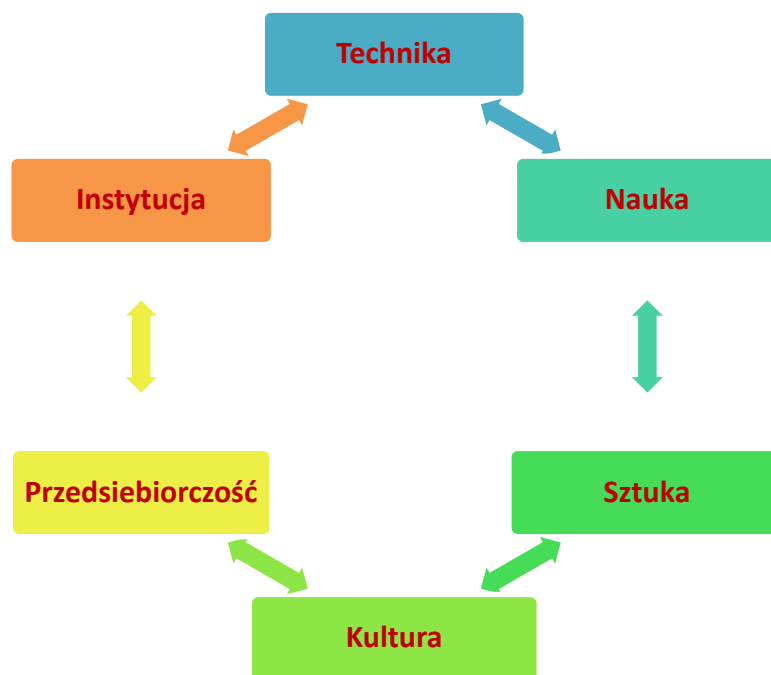
### 3.4. Zainteresowania zawodowe

Jak już wspomniano, przedstawionym powyżej, krótkim opisom zawodów ginących, przypisano trój-literowe kody wskazujące – z jednej strony zainteresowania osób oraz z drugiej odpowiadające im środowiska pracy. Wykorzystano tu założenia teoretyczne Hollanda, dostosowane do warunków polskich. Według teorii Hollanda większości ludzi można przypisać jeden z sześciu typów osobowości zawodowej, określonych przez niego jako typ: realistyczny, badawczy, artystyczny, społeczny, przedsiębiorczy lub konwencjonalny. Typ osobowości jest teoretycznym konstruktem, opracowanym na podstawie wiedzy o ludziach związanych z określoną grupą zawodów. Każdy z wymienionych typów osobowości zawodowej wiąże się ze specyficznym dla niego sposobem uczenia się, gromadzenia oraz rozumienia informacji, w tym informacji o zawodach oraz karierach zawodowych. Typ osobowości zawodowej jest modelem służącym do diagnozy ocenianej osoby, gdzie pod uwagę trzeba wziąć wiele czynników związanych z cechami osoby i jej środowiskiem, które będą decydować o wyborze ścieżki kariery zawodowej.

Różnice indywidualne w zakresie Hollandowskich preferencji zawodowych i cech osobowości zawodowej są wynikiem wpływu wielu uwarunkowań indywidualnych jak również społecznych. Kierunek rozwoju indywidualnego wyznaczają preferowane rodzaje czynności, które sprzyjają nabywaniu określonych kompetencji. Zainteresowania wraz z kompetencjami decydują o indywidualnej tendencji do określonego sposobu myślenia, spostrzegania rzeczywistości, a nawet stylu uczenia się i działania. Taka rozwojowa prawidłowość występuje nie tylko we wczesnej młodości, ale można ją zaobserwować praktycznie przez całe życie jednostki, w zależności od środowiska, w jakim ludzie żyją. Różny może być stopień wyrazistości określonych cech typu intelektu, zatem jest on charakteryzowany przez określony profil, o mniej lub bardziej zróżnicowanym kształcie.

W niniejszym Podręczniku przyjmuje się, poprzez zastosowania naukowej teorii analogii (Biela, 1991) do teorii Hollanda, że preferowane rodzaje czynności, które sprzyjają nabywaniu określonych kompetencji zachodzą w konkretnym obszarze pracy. Obszar pracy tworzą osoby o określonym typie intelektu oraz właściwości środowiska fizycznego, które wywierają wpływ na specyficzne problemy i wymagania związane z wykonywaniem pracy w tym obszarze. Można zatem w adaptacji teorii Hollanda wyróżnić sześć rodzajów obszarów pracy: techniki, nauki, sztuki, kultury, przedsiębiorczości oraz instytucji (Rysunek 2.)





**Rysunek 2.** Model heksagonalny zainteresowań zawodowych obszarami pracy, wg teorii Johna L. Hollanda (Noworol, 2012).

Jednostki w określonych obszarach pracy mają podobne wzorce typu intelektu, reagują na wiele sytuacji i problemów w podobny sposób oraz tworzą charakterystyczne interpersonalne środowisko. Różny może być stopień wyrazistości określonych cech w danym środowisku, zatem są one charakteryzowane przez określony profil preferencji, o mniej lub bardziej zróżnicowanym kształcie.

W każdym interpersonalnym środowisku można zaobserwować tendencje ludzi do otaczania się osobami podobnymi do siebie ze względu na zainteresowania, uznawane wartości, styl myślenia i postawy. W procesie rozwoju kariery jednostki poszukują takiego obszaru pracy, który umożliwi im jak najwyższy poziom wykorzystania ich możliwości fizycznych lub intelektualnych, zdolności, wiedzy, kompetencji i pozwoli na wyrażanie określonych wartości oraz pełnienie określonych ról społecznych.

Obszar pracy jest atrakcyjny dla osób o podobnym profilu typu intelektu wynikającego ze wspólnych cech zainteresowań. Z tego względu jednym z najbardziej istotnych problemów związanych z rozwojem kariery jednostki jest jej dopasowanie do obszaru pracy, będące efektem uprzednio dobrze zaplanowanej ścieżki edukacyjnej. Zazwyczaj jest to proces długotrwały i nie zawsze w pełni świadomy. Ocena rynkowa

zakumulowanego kapitału kariery dokonuje się poprzez historię zatrudnienia, a więc takie kryteria, jak satysfakcja z wykonywanej pracy czy poziom osiągnięć i stabilność zawodowa, pozwalają ocenić stopień dopasowania cech indywidualnych jednostki do obszaru pracy.

Kolejne założenie teorii Hollanda, które odnosiło się do oceny stopnia zgodności między dominującymi cechami osobowości zawodowej i preferowanymi zawodami należy teraz rozumieć, w adaptacji teorii Hollanda, jako stopień dopasowania cech intelektu do obszaru pracy danej osoby. Takie dopasowanie, w kontekście możliwości rynku pracy może być wykorzystane, jako podstawa do przewidywania zachowania danej osoby w kontekście dokonywanych wyborów rodzaju pracy i planowaniu dalszej ścieżki kariery. Z tego punktu widzenia można zdefiniować pojęcie wyboru obszaru pracy.

Wybór obszaru pracy jest rodzajem ekspresji motywacji i cech indywidualnych jednostki. Zatem, osoby poszukują zawsze, chociaż często w sposób niekoniecznie świadomy, obszaru pracy, który pozwoli im rozwijać zdolności i umiejętności, wyrażać przekonania oraz wartości a także podejmować role zgodnie z ich zainteresowaniami, uzdolnieniami i cechami osobowości. Sama decyzja dotycząca wyboru danego obszaru pracy dostarcza informacji na temat motywacji jednostki, wglądu w siebie i rozumienia posiadanych zdolności, umiejętności i kompetencji.

Z tego względu, w Tabeli 1., kody sumaryczne zawodów ginących, a w Tabeli 2., kody sumaryczne zawodów mało popularnych według branż, ułatwiają doradcy zawodowemu rozpoznanie profilu psychologicznego modelowej osoby wykonującej dany zawód. Stąd, doradca zawodowy po zdiagnozowaniu zainteresowań zawodowych klienta może stwierdzić, które z zawodów ginących są dla niego najbardziej odpowiednie.

### **3.5. Motywacja**

Oprócz cenionych wartości i zainteresowań zawodowych, ważne znaczenie w realizacji indywidualnych karier klientów społeczności romskiej, ma motywacja osiągnięć. Można ją określić jako dążenie do sukcesu. Podstawą motywacji osiągnięć są emocje, które powstają w wyniku rozbieżności pomiędzy aktualną sytuacją osoby a jej standardem doskonałości. Człowiek stara się porównać siebie z idealnym obrazem (standardem doskonałości), jaki chciałby osiągnąć. Towarzyszą temu emocje związane z działaniem służącym realizacji

określonego celu. Symptodem występowania motywacji osiągnięć są odpowiednie zachowania jednostki, takie jak:

- wyrażona wprost chęć wykonania czegoś lepiej niż inni i przewidywanie osiągnięcia sukcesu,
- częste porównywanie z innymi swoich osiągnięć, powiązane z wyrażaniem emocji,
- wykonywanie czynności pomocniczych, instrumentalnych, służących zapewnieniu realizacji celów i korygowanie wszystkich odchyłeń w działaniu, przewidywanie ewentualnych niepowodzeń,
- działania o charakterze „wyjątkowych osiągnięć”, angażowanie się w sytuacje trudne,
- zaangażowanie się w cele długodystansowe cele,
- poszukiwanie przeszkód w drodze do celu i uporczywe próby radzenia sobie z trudnościami,
- pozytywne stany emocjonalne ( dumą, radość) wówczas, gdy pojawia się sukces, i negatywne emocje (wstyd, żal, złość) w sytuacji niepowodzenia,
- radość z samego wykonywania czynności prowadzących do sukcesu (Karney, 1998, s.162).

Warto podkreślić, że wymienione wyżej zachowania, stanowiące przejawy motywacji można zaobserwować w środowisku pracy.

Atkinson natomiast uważa, że podstawą teorii oczekiwania – wartości jest model ryzyka zakładający, że na wybór zadania wpływa subiektywne prawdopodobieństwo sukcesu oraz nagradzająca wartość samego zadania (Bańka, 2005, s. 21). Tak więc, osoby nastawione na sukces (motywacja pozytywna) wybiorą zadania o średnim stopniu trudności, a osoby nastawione na unikanie porażki (motywacja negatywna) wybiorą zadania łatwe albo najtrudniejsze.

Bańka<sup>18</sup>, charakteryzując teorię Atkinsona, przedstawia następujący model:

- motywacja osiągnięć = motywacja do sukcesu + motywacja unikania niepowodzeń,
  - motywacja do sukcesu = potrzeba dążenia do sukcesu x subiektywne prawdopodobieństwo sukcesu × wartość gratyfikacyjna sukcesu,

---

<sup>18</sup> tamże, s. 21

- o motywacja unikania niepowodzeń = potrzeba unikania niepowodzeń x ujemna wartość niepowodzenia.

W świetle tej teorii, jednostki motywowane pozytywnie powinny wybierać zadania o umiarkowanym prawdopodobieństwie subiektywnego sukcesu, zadania łatwe są dla nich nieatrakcyjne, a zadania trudne niosą z sobą niskie szanse uzyskania sukcesu, gdyż wynik zależy w dużym stopniu od czynników losowych. Natomiast osoby motywowane negatywnie powinny unikać zadań umiarkowanych, w których sukces przypisuje się przede wszystkim indywidualnej wiedzy a porażkę jego brakowi. Jeżeli wybiorą zadania łatwe, zmniejszają ryzyko porażki, jeżeli zaś wybiorą zadania bardzo trudne mimo wysokiego prawdopodobieństwa porażki, unikną przykrych konsekwencji usprawiedliwiając porażkę charakterem zadania.

### 3.6. Kompetencje

Levy-Leboyer (1997) uważa, że kompetencje rozwijają się w toku aktywnego życia poprzez zbieranie doświadczeń zawodowych. Mają więc dynamiczny charakter i stanowią istotny czynnik elastyczności i możliwości adaptacji do zmian, jakie niesie współczesny rynek pracy. Ostatnio wiele firm formułuje wymagania dla kandydatów na określone stanowisko pracy na bazie kompetencji. Firmy tworzą listy kompetencji z jasnymi i konkretnymi definicjami.

Jak można zdefiniować pojęcie „kompetencji”?

• Intelektualne:
– perspektywa strategiczna,
– analiza i ocena,
– planowanie i organizacja,
• Interpersonalne:
– kierowanie współpracownikami,
– umiejętność przekonywania,
– umiejętność podejmowania decyzji,
– wrażliwość na sprawy dotyczące stosunków międzyludzkich,
– komunikacja werbalna
• Zdolność do adaptacji:

– motyw i zdolność do adaptacji,
• Nastawienie na wyniki:
– energia i inicjatywa,
– pragnienie osiągnięcia sukcesu,
– zmysł przedsiębiorczości.

Kompetencje określa się mianem ustalonych zbiorów wiedzy i umiejętności, typowych zachowań, standardowych procedur, sposobów rozumowania, które można zastosować bez nowego uczenia się (Montmolin,1984).

Dotyczą więc zintegrowanego wykorzystania zdolności, cech osobowości, nabytej wiedzy i umiejętności, w celu doprowadzenia do pomyślnego wykonania złożonej misji w danej firmie.

**Tabela 4.** Super-kompetencje dla kadry kierowniczej wg Dulewicza (Levy-Leboyer, 1997)

Kompetencje są zakorzenione w obserwowalnych zachowaniach w trakcie wykonywania zadań zawodowych i wyrażają się także w zachowaniach, które przyczyniają się do uzyskiwania sukcesu zawodowego. Mają charakter lokalny, tzn. zależą od środowiska organizacyjnego – obowiązującego w nim systemu wartości i reguł działania. Organizacje, wykorzystując różne metody, tworzą listy kompetencji dla kandydatów na określone stanowiska/obszary pracy. Przykładem takim są *Super-kompetencje* dla kadry kierowniczej (Tabela 4.)

Schemat (Tabela 5.) pokazuje, że kompetencje są rezultatem doświadczenia i mogą się rozwijać pod warunkiem istnienia u klienta odpowiednich zdolności i cech osobowości. Kompetencje nabywa się w realizacji określonego zadania lub w określonej działalności.

**Tabela 5.** Kompetencje: geneza i rola ( Levy-Leboyer,1997 s. 21)

<b>Zdolności + Osobowość + Doświadczenie = Kompetencje → Misja → Stanowisko Pracy</b>
---

Ważną rolę w nabywaniu kompetencji odgrywają zdolności. W początkowej fazie uczenia się realizacji zadania, człowiek musi zrozumieć wymagania i zapamiętać procedury i strategie, a więc wykorzystać możliwości intelektualne, pamięć i zdolności koncentracji

uwagi. W drugiej fazie znane są już podstawowe dane dotyczące informacji i zbiory wymaganych odpowiedzi, co pozwala mu przyspieszyć realizację i zmniejszyć liczbę błędów. Trzecia faza, stanowiąca potwierdzenie posiadania kompetencji, jest osiągnięta wówczas, gdy praca staje się bardziej automatyczna i coraz mniej zależna od stałej kontroli myślowej (np. prowadzenie samochodu, korzystanie z telefonu). Z badań wynika, że nie wszyscy w tym samym czasie osiągają ten sam poziom kompetencji, a więc nie dochodzą do fazy automatyczności. Pracodawcy oczekują od kandydata do pracy posiadania kompetencji, które pozwalają realizować misję firmy, zadania i funkcje zajmowanego stanowiska pracy. Oceniają więc pracownika na bazie kompetencji akcentując wynik, czyli zastosowanie wiedzy w praktyce. Kompetencje są oceniane w organizacji na danym stanowisku pracy na podstawie standardów. Dzięki wypracowanym standardom, pracownik wie, czego się od niego oczekuje i jakie działania musi podjąć, żeby sprostać owym standardom.

Jak już wspomniano, kompetencje można zastosować bez nowego uczenia się, a zatem kompetencje albo się posiada, albo trzeba je zdobywać.

Identyfikacja kompetencji u klientów społeczności romskiej, jest możliwa poprzez wykorzystanie w procesie doradczym narzędzia diagnostycznego Skala Kompetencji Praktycznych (Noworol, 2014).

Warto także pamiętać, że klient, pod kierunkiem romskiego doradcy zawodowego, poprzez ćwiczenia, może samodzielnie dokonać analizy własnych doświadczeń, a zwłaszcza edukacyjnej drogi zawodowej, mającej wpływ na dalszy przebieg kariery zawodowej.

Edukacyjna droga zawodowa, to zbiór zdarzeń o charakterze edukacyjnym, które zostały potwierdzone za pomocą: świadectwa, dyplomu, zaświadczenia, opinii lub przyrostu wiedzy, czy umiejętności wykorzystywanych w działalności zawodowej klienta (Drogosz-Zabłocka, 2001). Tak więc edukacyjną drogą zawodową klienta będzie zdobycie: zawodu w systemie szkolnym, kolejnego stopnia specjalizacji z zawodzie dzięki szkoleniu w firmie lub w formie kursu, dodatkowych uprawnień zawodowych pod nadzorem instruktora, kształcenie na odległość oraz zmiany stanowisk pracy i pełnionych funkcji. Rolą doradcy jest stworzenie takich sytuacji, aby klient przedstawił pełną informację biograficzną dotyczącą: edukacji (poprzez zbiory, uzyskanych dotychczas dokumentów) a także spędzania czasu wolnego, zainteresowań i hobby, rozrywki lub też uczestnictwa w działaniach pozazawodowych. Tak zebrane informacje autobiograficzne np. w formie inwentarza edukacyjnej drogi zawodowej, tworzą podstawę określenia doświadczeń klienta. To z kolei, pozwala klientowi

uświadomienie sobie własnych kompetencji i słabszych stron i ułatwia rozpoznanie swojej tożsamości. Trzeba dodać, że elementy tworzące inwentarz będą się zmieniać w zależności od drogi zawodowej klienta. Znajdą się tam elementy tradycyjnego kształcenia potwierdzonego dokumentami formalnymi oraz elementy samokształcenia i doświadczenia zawodowego nie potwierdzone żadnym świadectwem.

Z kolei, doświadczenie zawodowe jest zbiorem kompetencji zdobytych przez klienta w środowisku pracy. Wiele miejsca poświęcić należy analizie doświadczenia zawodowego zdobytego w sposób formalny i nieformalny, co jest szczególnie ważne w odniesieniu do klienta społeczności romskiej. W tym celu można wykorzystać podejście zawarte w zmodyfikowanej Biografii Europejskiej, zwanej Biografią Kluczowych Kompetencji KODE.

Tak prowadzona analiza doświadczenia zawodowego, pozwala klientowi zidentyfikować kompetencje, jakie nabył w różnych miejscach pracy a także ocenić te doświadczenia, które były dla niego trudne, bądź satysfakcjonujące i zaprojektować dalsze etapy kariery zawodowej.

W procesie samopoznania, uświadomienia sobie własnych zainteresowań, cenionych wartości związanych z pracą oraz kompetencji, istotne jest także określenie swoich uzdolnień, ponieważ różne zawody/stanowiska pracy wymagają różnych uzdolnień.

Aiken (1979) definiuje uzdolnienia jako możliwość wykonywania zadania bądź określonego rodzaju czynności (Gladding, 1994). Dobrze więc, jest jeśli uzdolnienia idą w parze z wymaganiami stanowiska pracy. I odwrotnie; rozbieżność pomiędzy uzdolnieniami i wymaganiami zawodu utrudnia, a niekiedy uniemożliwia, nabywanie kompetencji zawodowych, i co za tym idzie – wykonywanie czynności zawodowych, zgodnie z określonymi standardami. Rozpoznanie własnych uzdolnień, zwłaszcza osób społeczności romskiej, wymaga, jak już wspomniano wcześniej, analizy własnych doświadczeń zdobytych w toku nauki i pracy zawodowej. Dzięki analizie własnego doświadczenia można wskazać, co było trudne, a co przychodziło z łatwością. Analiza doświadczeń dostarcza pewnych informacji o posiadanych uzdolnieniach. Osiągnięcia jednostki w jakiejś dziedzinie mogą świadczyć o uzdolnieniach pod warunkiem, że uzyskiwaniu wysokich wyników nie towarzyszy bardzo duży nakład pracy, a sukcesy przychodzą z łatwością.

Generalnie można stwierdzić, że główne zadania w każdym zawodzie można podzielić na trzy obszary aktywności; „dane”, „ludzie”, „rzeczy”.

Wszyscy ludzie mają odziedziczone zdolności i specyficzne życiowe możliwości w trzech obszarach aktywności człowieka: „danych”, „ludziach”, „rzeczach”. Można powiedzieć, że każdy z nas ma większe lub mniejsze zdolności we wszystkich trzech obszarach, lecz w jednym obszarze może wykazywać zdecydowane preferencje. Na przykład osoba, która ma zdolności do pracy z ludźmi, będzie szukać sposobności do pomagania, przekonywania, uczenia itp.

Z kolei osoba, która ma zdolności do pracy z rzeczami, będzie dążyć do wykonywania takich czynności jak: manipulowanie, praca precyzyjna, ustawianie maszyn itp. Natomiast osoba, która przejawia zdolności do pracy z danymi, będzie preferowała takie czynności jak: obliczanie, analizowanie, systematyzowanie itp.

Dla uściślenia warto dodać, że:

- kiedy mówimy o takim obszarze aktywności człowieka jak „ludzie”, mamy na myśli nie tylko istoty ludzkie, ale także zwierzęta traktowane w sposób indywidualny, tak jakby to byli ludzie;
- kiedy mówimy o „danych” mamy na myśli informacje nienamacalne tj. liczby, wyrazy, symbole, pojęcia, itp.
- kiedy mówimy o „rzeczach” odnosimy to do obiektów innych niż ludzie, tj. do czegoś namacalnego, posiadającego kształt, formę i inne cechy fizyczne np. substancje, materiały, maszyny, narzędzia, produkty, itp.

Zdolności związane z „danymi”, „ludźmi”, „rzeczami”, zwane zdolnościami funkcjonalnymi lub umiejętnościami, powiązane są z funkcjami pracowniczymi, gdyż mają hierarchiczny charakter. Tabela 6. przedstawia funkcje pracownicze we wspomnianych obszarach wg malejącego stopnia złożoności (Bańka, 1995, s.142).

**Tabela 6.** Funkcje pracownicze w obszarach *dane, ludzie rzeczy*, wg malejącego stopnia złożoności

DANE	LUDZIE	RZECZY
Syntetyzowanie	Uczenie	Ustawianie
Koordynowanie	Negocjowanie	Praca precyzyjna
Analizowanie	Instruowanie	Obsługa - kontrolowanie
Zbieranie	Nadzorowanie	Kierowanie - obsługa
Obliczanie	Dostarczanie rozrywki	Manipulowanie
Powielanie	Przekonywanie	Dozorowanie
Porównywanie	Mówienie - sygnalizowanie	Dostarczanie - odbieranie
	Obsługa	Przenoszenie



	Przyjmowanie instrukcji Pomaganie	
--	--------------------------------------	--

Warto podkreślić, że zdolności funkcjonalne znajdujące się na górze tabeli są bardziej złożone i wymagają wyższego wykształcenia lub długotrwałego szkolenia. Z drugiej strony, zawody wymagające wykorzystania najprostszych czynności (porównywania, pomagania, dostarczania, odbierania) mogą być wykonywane przez osoby posiadające niższy stopień wykształcenia.

Każda umiejętność zwykle zawiera w sobie częściowo lub całkowicie umiejętności, które znajdują się niżej w hierarchii. Im wyższy jest zatem poziom umiejętności, tym łatwiej jest kandydatowi poszukiwać pracy. Ważne jest także to, że konkretne umiejętności można zastosować w różnych zawodach, na różnych stanowiskach pracy.

## **4. ROMSKI INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁANIA – METODA PRACY DORADCY ZAWODOWEGO Z KLIENTEM**

Romski Indywidualny Plan Działania (RIPD) wpisuje się obecnie w praktykę działań doradczych w ramach doradztwa kariery na przestrzeni życia. Pierwszą cechą doradztwa karier jest jego postrzeganie jako procesu ciągłego, który powinien rozpocząć się we wczesnych latach szkolnych, a następnie – powinien być kontynuowany aż do okresu przejścia w świat dorosłych i pracy zawodowej oraz przez cały czas życia dorosłego i pracy zawodowej.

Druga cecha dotyczy otwartego modelu profesjonalnego, w którym koncepcja pracy doradcy z klientem społeczności romskiej jest wzbogacona zróżnicowanymi metodami interwencji poprzez wprowadzenie, obok pracy indywidualnej, wykorzystanie komputerów i innych środków technicznych, wprowadzenie treningów podejmowania decyzji itp. Istotna jest także w odniesieniu do poradnictwa dla osób społeczności romskiej współpraca doradców zawodowych urzędów pracy, bądź doradców zawodowych innych organizacji, z pracodawcami.

Trzecią cechą jest traktowanie klienta społeczności romskiej, jako aktywnego podmiotu procesu doradczego. W procesie tym klient coraz bardziej znajduje się w centrum aktywności, a doradca często staje się źródłem profesjonalnych informacji, do których sięga klient w sytuacjach decyzyjnych. Klient staje się „aktorem” swoich wyborów zawodowych i wymaga współdziałania z doradcą, jako osobą towarzyszącą w tworzeniu przez niego samego rozwiązań; on nie oczekuje od doradcy gotowych rozwiązań, aby na nich opierać własne decyzje – w toku procesu doradczego próbuje samodzielnie wykształcić umiejętności niezbędne do rozwiązania problemu, zatem doradca musi zadbać o dostateczne „wyposażenie klienta w instrumentarium dla wykształcenia tych umiejętności”.

Można więc stwierdzić, że obserwujemy wzrost zainteresowania doradztwem rozumianym jako przeciwieństwo „dawania rad” lecz tworzeniem warunków dla powstawania własnego Romskiego Indywidualnego Planu Działania, jako adekwatnego rozwiązania problemu zawodowego klienta.

Rola doradcy w doradztwie karier sprowadza się nie tylko do określania poziomu i potencjału klienta, ale do pomocy w sformułowaniu przez klienta celów życiowych i wynikających z nich średnio i długofalowych celów zawodowych, uczenia planowania

ukierunkowanego na osiągnięcie satysfakcji zawodowej i pozazawodowej, organizowania pomocy w taki sposób, aby klient wykształcił umiejętności własnego wyboru ścieżki kariery i żeby potrafił postrzegać swoją pracę zawodową w kontekście całego życia. Doradcy mają więc udzielać profesjonalnego wsparcia służącego identyfikacji dostępnych dla klienta możliwości rozwoju kariery, określeniu indywidualnych konsekwencji potencjalnych wyborów, zaplanowania strategii zdobycia wiedzy (np. poprzez szkolenia zawodowe) i doświadczeń niezbędnych dla osiągnięcia pożądaných celów oraz przemyślanym podejmowaniu decyzji. Zdaniem specjalistów, doradcy wspierają wysiłki klienta w poznaniu samego siebie, pomagają mu w ukazaniu zależności pomiędzy uczeniem się, wykonywaniem pracy i spędzaniem czasu wolnego, które wpływają na kształtowanie się stylu życia, wspierają rozwój umiejętności podejmowania decyzji, rozwijają elastyczność i umiejętność radzenia sobie ze zmianą w środowisku zawodowym i społecznym.

Zalecaną usługą dla klientów społeczności romskiej, w ramach doradztwa kariery, jest Romski Indywidualny Plan Działania (RIPD), który określić można jako:

- pomoc świadczoną klientowi w ramach procesu doradczego, ułatwiającego podejmowanie konkretnych przedsięwzięć w celu rozwiązania problemu zawodowego (np. wyboru miejsca pracy lub zmiany w karierze zawodowej), zachowania kontroli nad własnym życiem oraz uzyskania samowystarczalności na rynku pracy,
- zaplanowaną aktywność klienta w kierunku zmiany sytuacji zawodowej umożliwiającą uzyskanie zatrudnienia.

Romski Indywidualny Plan Działania można także określić jako efekt pracy doradcy zawodowego i klienta wyrażony w formie pisemnej deklaracji stron, zawierający cele i alternatywy zawodowe, działania jakie będą podejmowane dla osiągnięcia celów i terminy ich realizacji. Plan działania jest przede wszystkim planem klienta. Konkretny plan działania składa się z realnych działań uzgodnionych przez doradcę i klienta. Muszą to być działania realne i możliwe do osiągnięcia i związane z precyzyjnie ustalonymi terminami. Opracowany na piśmie Romski Indywidualny Plan Działania, powinien przypominać schemat; kto, co, gdzie, jak i kiedy? Stwierdzenie zaangażowania klienta podczas opracowywania planu działania jest potwierdzeniem jego motywacji i porozumienia pomiędzy doradcą a klientem. RIPD, jako usługa doradcza, stanowi dla klienta szansę rozwiązania sytuacji problemowej związanej ze, znalezieniem pracy i dokonania trafniejszego wyboru niż, gdyby poszukiwał

pracy w sposób tradycyjny. Pomoc doradcy oferowana w ten sposób, pozwala klientowi ocenić własne potrzeby odnośnie zatrudnienia, wybrać właściwy cel rozwoju zawodowego, wzmocnić własną atrakcyjność w działaniu skierowanym na uzyskanie i utrzymanie odpowiedniego zatrudnienia.

Natomiast dla doradcy RIPD jest wyzwaniem do zbudowania, efektywnego warsztatu pracy, umożliwiającemu profesjonalne wsparcie klienta w; określeniu i sprecyzowaniu trudności zawodowych, wytyczeniu celu, opracowaniu i wdrożeniu planu działania oraz weryfikacji stopnia osiągnięcia celu, zapewniającego skuteczniejszą i szerszą pomoc klientom. Jest zarazem szansą na twórczą pracę przy konstruowaniu RIPD. Daje tym samym impuls i sposobność doradcy do własnego rozwoju w zawodzie. Ponadto także jest niepowtarzalną okazją dla doradcy śledzenia rezultatów swojej pracy, oglądania wymiernych efektów i ciągłego wpływania na doskonalenie jakości procesu doradczego.

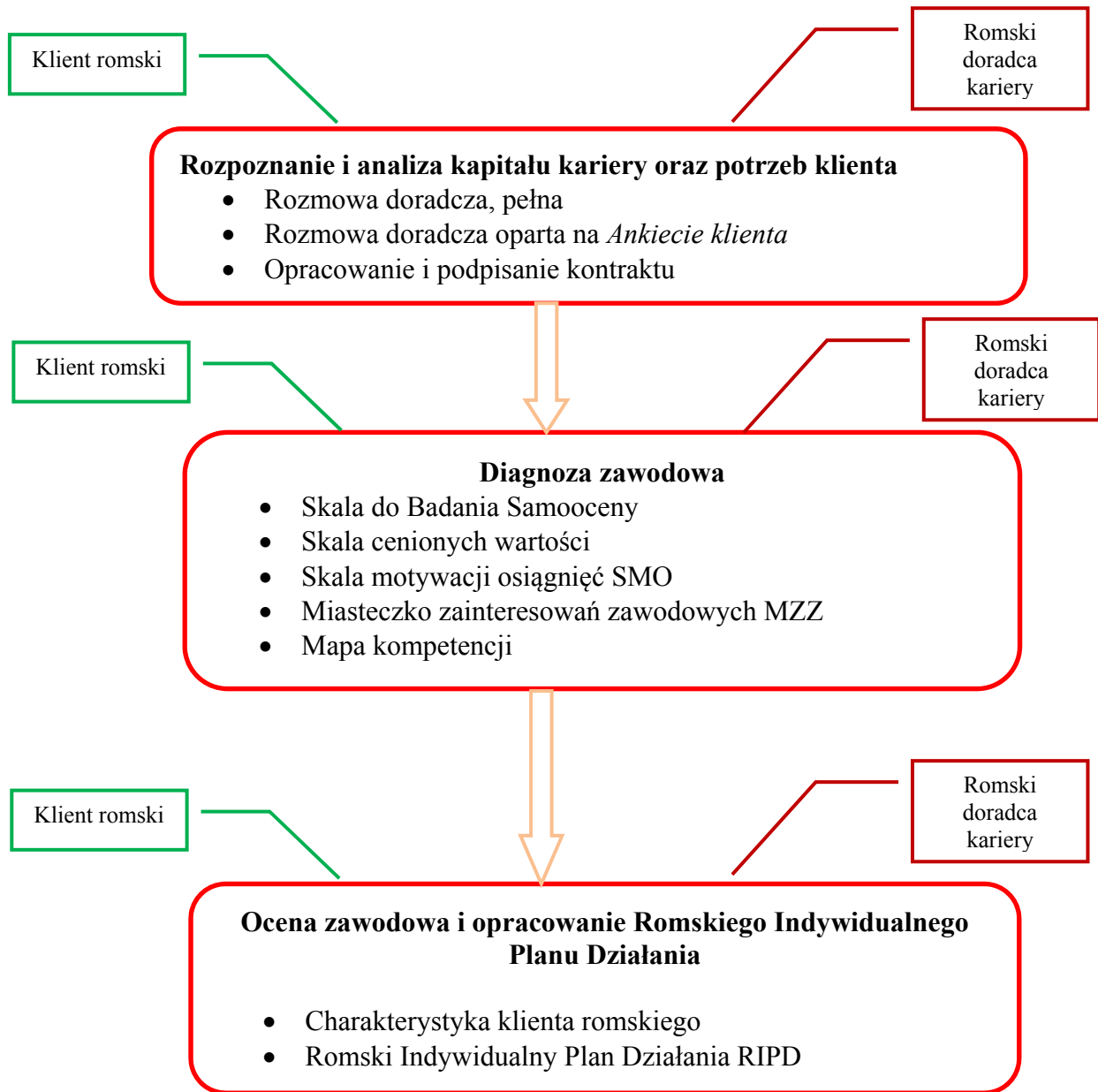
RIPD dla klientów społeczności romskiej stanowi ramę, w której mieszczą się sekwencyjne działania doradcy. Szczególnego znaczenia nabiera w tym podejściu zawarcie psychologicznego kontraktu pomiędzy doradcą a klientem, czyli spisania praw wzajemnych zobowiązań. Stanowi bowiem płaszczyznę partnerskiego ustanowienia relacji pomiędzy klientem społeczności romskiej a doradcą zawodowym. Zawieranie kontraktów ma dwa aspekty; pierwszy skupia się na procesach dotyczących osiągnięcia celu, a drugi koncentruje się na ostatecznym rezultacie (Gladding, 1994, s. 91). Celem kontraktu jest określenie zakresu odpowiedzialności każdej strony i sprecyzowanie, czego od takiej interakcji można oczekiwać. Zdaniem Egana (Guichard, Huteau, 2000, s. 231) kontrakt może obejmować;

- prezentację metody udzielania pomocy (określenie ram procesu doradczego w ramach RIPD),
- zdefiniowanie relacji doradca zawodowy – klient,
- określenie zakresu odpowiedzialności doradcy,
- określenie zakresu odpowiedzialności klienta,
- określenie granic ich relacji (np. czy klient w fazie wdrażania RIPD może kontaktować się z doradcą?),
- wyjaśnienie, w jaki sposób doradca będzie wpływał na klienta,
- uściślenia dotyczące elastyczności metody udzielania pomocy.

Warto zwrócić uwagę, że kontrakt dostarcza pisemnego zestawienia uzgodnionych celów i kroków, jakie będą podejmowane. Kontrakt nakłada na klienta odpowiedzialność za wszelką zmianę, spełnia więc funkcję motywującą. Niweluje także pewną nieufność, manifestowaną przez społeczność romską wobec obcych (nie Romów). Ponadto, umożliwia doradcy przekazanie klientowi ważnej informacji, że istotą doradztwa jest jego praca nad

rozwiązaniem problemu zawodowego a kontrakt powinien się koncentrować na zmianie samego klienta.

#### 4.1. Model procesu doradczego



Rysunek 3. Model procesu doradczego (3 sesje)

W procesie doradczym, którego wynikiem ma być opracowany a następnie wdrożony Romski Indywidualny Plan Działania (Rysunek 3.), ważną rolę do odegrania ma sam klient. Powinien być skłoniony przez doradcę do niesienia pomocy samemu sobie. Powiązanie treści

sesji doradczych z pracą własną klienta pozwala mu dostrzec postępy, jakie czyni, motywuje do zmiany zachowań i zwiększa jego odpowiedzialność za podejmowane działania.

Tworzenie RIPD obejmować będzie proces doradczy, w wyniku którego nastąpi: identyfikacja oczekiwań klienta i wstępnych celów zawodowych, poznanie mocnych i słabszych stron, wyznaczenie celów i podjęcie decyzji zawodowej przez klienta. Sam przebieg procesu doradczego mieć będzie formę trzech spotkań - sesji indywidualnych:

**Rozpoznanie i analiza potencjału kariery oraz potrzeb klienta**, pierwsza sesja indywidualna obejmuje: stworzenie warunków do aktywnej współpracy z klientem, określenie problemu zawodowego, pozyskanie informacji dotyczących biografii klienta, rozpoznanie wstępnych celów, ocenę postawy w stosunku do przyszłości, postrzeganie samego siebie. Oprócz treści merytorycznych przewiduje się określenie wzajemnych ról: doradca – klient, ram współpracy, wspólnego celu pracy i przebiegu kolejnych spotkań. Spotkanie kończy zawarcie kontraktu psychologicznego z klientem, obejmującego deklarację jego uczestnictwa w zajęciach indywidualnych i zobowiązania doradcy dotyczących świadczonej mu pomocy.

**Diagnoza zawodowa**, druga sesja indywidualna obejmuje następujące badania diagnostyczne z wykorzystaniem przez romskiego doradcę kariery, wg własnego uznania, następujących technik:

- Skali do Badania Samooceny
- Skali cenionych wartości
- Skali Motywacji Osiągnięć SMO
- Miasteczka Zainteresowań Zawodowych MZZ
- Skali Kompetencji Praktycznych

**Ocena zawodowa i opracowanie Romskiego Indywidualnego Planu Działania (RIPD)**, stanowi trzecią sesję indywidualną, która dzieli się na dwie części:

Pierwsza część sesji obejmuje ocenę zawodową potencjału klienta, uzyskaną w trakcie rozmowy doradczej oraz w wyniku badań diagnostycznych wartości związanych z pracą, samooceny, motywacji osiągnięć, zainteresowań i kompetencji (zawiera mocne i słabsze strony klienta) oraz sformułowanych przez klienta wstępnych celów zawodowych.

Druga część sesji obejmuje dyskusję doradcy z klientem nad planowaniem i podejmowaniem decyzji związanych z uzyskaniem pracy (wyborem kierunku szkolenia zawodowego lub przekwalifikowania). Podczas tej części sesji klient pod kierunkiem doradcy pracuje nad sformułowaniem celu, określeniem ograniczeń, sporządzeniem listy działań i ich wyboru a następnie wypełnia dokument – Romski Indywidualny Plan Działania (RIPD). Spotkanie kończy podpisanie przez doradcę i klienta tekstu dokumentu Romskiego Indywidualnego Planu Działania oraz ewentualnego podtrzymywania dalszego kontaktu.

## **4.2. Sesje indywidualne – wskazówki metodyczne**

### **Sesja 1. Rozpoznanie i analiza potencjału kariery oraz potrzeb klienta**

Metoda – rozmowa doradcza pełna albo oparta na *Ankiecie klienta*

Rozmowa doradcza wstępna jest podstawową metodą poradnictwa indywidualnego. Stanowi najbardziej naturalny, ale jednocześnie najtrudniejszy sposób poznawania człowieka oraz udzielania mu pomocy w rozwiązywaniu jego problemów (Czachorowska, 1994). Każda profesjonalna rozmowa doradcza – wstępna powinna zmierzać do określenia celu jasnego dla obu stron. Podczas pierwszej rozmowy doradczej doradca proponuje klientowi pracę nad sobą po to, aby klient samodzielnie stworzył własne rozwiązania problemu zawodowego. Rola doradcy polega na wspomaganiu klienta w jego rzeczywistym działaniu, czego wynikiem ma być wdrażanie opracowanego pod kierunkiem doradcy RIPD, a nie na udzielaniu porad poprzez proponowanie własnych rozwiązań.

Sytuacja zawodowa klienta społeczności romskiej sprawia, że zmuszony jest do poszukiwania pomocy specjalistycznej. Stąd też kluczową sprawą jest nawiązanie odpowiedniego kontaktu i stworzenie odpowiedniej atmosfery a zwłaszcza zniwelowania bariery nieufności. Prowadzenie rozmowy doradczej zakłada znajomość określonych reguł i zachowań.

We francuskiej „Metodzie Edukacyjnej” określone zostały zasady postępowania doradcy (Ho-Kim, Marti, 1999). Są one następujące:

- pomiędzy doradcą i klientem zawierany jest kontrakt psychologiczny (Tabela 1),
- celem pracy doradcy jest takie oddziaływanie, aby klient potrafił świadomie działać na rynku pracy,

- doradca proponuje techniki, które angażują klienta w działanie,
- doradca pomaga w zrozumieniu informacji, które pochodzą z własnych doświadczeń klienta lub środowiska pracy,
- doradca pomaga opracować Rolski Indywidualny Plan Działania na podstawie osobistych przemyśleń i planów klienta oraz uzyskanych wyników badań diagnostycznych.

W metodzie tej, zadania doradcy dotyczą identyfikacji niewykorzystanych zasobów i klaryfikacji sytuacji problemowej klienta. Doradca powinien stworzyć klientowi ramy do opowiedzenia własnej historii (swobodne i otwarte wypowiedzi klienta na temat jego atutów, uczuć, trudności i obaw).

Rozmowa doradcza składa się z trzech elementów i obejmuje:

- identyfikację i klaryfikację sytuacji problemowej klienta oraz określenie jego mocnych i słabszych stron,
- przedyskutowanie scenariuszy działań,
- sformułowanie projektu rozwiązania problemu zawodowego do umieszczenia w IPD.

Identyfikacja i klaryfikacja sytuacji problemowej klienta pozwala doradcy odpowiedzieć na pytanie, co przeszkadza klientowi w osiągnięciu atrakcyjnej pozycji na rynku pracy. Wyjaśnienie trudności wzmacnia motywację klienta oraz jego zaangażowanie w zmiany i działanie. Opory mogą wynikać z obawy przed zmianami. Z kolei, opracowanie pożądanego scenariusza działań umożliwi klientowi wyobrażenie sobie możliwości, które polepszą jego sytuację w przyszłości. Poprzez poznanie oczekiwań klienta, co do osiągnięcia atrakcyjnej pozycji na rynku pracy, doradca może określić jego postawę wobec przyszłości (czy jest zdeterminowany do działania, czy jest otwarty na modyfikowanie własnych zachowań, czy ma poczucie kontroli wewnętrznej, czy zewnętrznej, itp.). Natomiast, sformułowanie strategii ma na celu, określenie niezbędnych warunków i etapów, służących wprowadzeniu w życie pożądanego przez klienta scenariusza.

Ważną kwestią w rozmowie doradczej jest ustalenie ram pracy. Chodzi tu głównie o wyjaśnienie ról: doradcy i klienta oraz uwarunkowań działania i sposobów jego realizacji. Doradca powinien określić swoją rolę w organizacji, jaką jest np. Urząd Pracy, zakres świadczenia usług doradczych i ramy czasowe, w jakich ta pomoc będzie miała miejsce. Musi także skonkretyzować formy pomocy dla klienta (np. udostępnienie informacji,



przeprowadzenie badań diagnostycznych, itp.). Powinny być także omówione cele kolejnych spotkań doradczych (tzw. etapów do przebycia).

Określenie ram pracy spełnia podwójną rolę:

- z punktu widzenia doradcy eliminuje dwuznaczność i pomyłki,
- z punktu widzenia klienta stymuluje go do działania i angażowania się w proces doradczy.

Potwierdzeniem wzajemnych zobowiązań doradcy i klienta jest sporządzenie kontraktu psychologicznego (Tabela 10). Wynika to z faktu, że doradca powinien posiadać akceptację klienta do kolejnych spotkań doradczych, a klient zobowiązanie do aktywnej współpracy, celem opracowania RIPD, a następnie jego wdrożenia.

Rozmowa doradcza zmierza do realizacji następujących celów:

- potwierdzenie zaangażowania klienta w konieczność zmiany w swojej karierze zawodowej,
- identyfikacja niewykorzystanych zasobów i klaryfikacja sytuacji problemowej,
- zdefiniowanie i przeanalizowanie charakteru potrzeb klienta,
- poinformowanie o metodach i technikach wykorzystywanych w procesie doradczym.
- rozpoznanie trudności oraz określenie wstępnych celów zawodowych klienta.

Przebieg rozmowy doradczej obejmuje trzy fazy:

**W pierwszej fazie** doradca stara się nawiązać dobry kontakt z klientem, przedstawia się, mówi kilka słów o sobie. Informuje klienta o usługach oferowanych np. przez Urząd Pracy w zakresie poradnictwa zawodowego. Określa, jak długo potrwa proces doradczy, ile czasu zajmą sesje indywidualne i jakie konkretne cele przyświecają spotkaniom z doradcą a także, w jaki sposób może się kontaktować z doradcą poza wyznaczonymi spotkaniami. W fazie pierwszej doradca omawia, a następnie uzgadnia z klientem, treść kontraktu psychologicznego.

**W drugiej fazie** rozmowy następuje konkretyzacja problemu klienta poprzez określenie jego sytuacji wyjściowej, pragnień, wyobrażeń i oczekiwań związanych z sytuacją zmiany w karierze zawodowej. Istotne staje się ustalenie przez doradcę, w jaki sposób klient ocenia własną sytuację zawodową i jak ważną rolę przypisuje swojemu położeniu. Doradca pyta klienta o cele i wstępne plany zawodowe oraz stara się poznać jego osobistą historię.

Ustalenie przez doradcę wstępnych celów klienta stanowi kluczową sprawę rozmowy doradczej, gdyż w sposób zasadniczy nadaje kierunek procesowi doradczemu. Według Egana (Gladding, 1994) wybór i ostateczna identyfikacja celów często ma miejsce wtedy, gdy stworzy się klientowi możliwość mówienia o różnych sytuacjach – opowiadania osobistych historii. Doradca wzmacnia koncentrację klienta na sobie samym, dostarczając mu poniższej struktury, czynnie go słuchając i pomagając mu odnaleźć i skryształizować cele.

Osobista historia klienta – struktura i treść:

- Dane osobowe – informacje podstawowe, imię i nazwisko, adres zamieszkania, telefon, email, wiek, rodzina, dzieci, prawo jazdy, samochód, korzystanie z komunikacji publicznej, gotowość do mobilności (przeprowadzenia się w obrębie miasta, powiatu, województwa, kraju czy zagranicę).
- Sytuacja osobista i społeczna – doradca pyta o stan cywilny, miejsce zamieszkania, sytuację finansową, warunki mieszkaniowe itp. W stosunku do klienta romskiego doradca pyta o zawody wykonywane przez jego bliskich (rodzina, grupa społeczna) oraz pragnie dowiedzieć się co sądzą jego bliscy (seniorzy) o jego projektach zawodowych. Szczególnie ważne jest przedstawienie przez klienta jego ewentualnych zobowiązań finansowych wobec rodziny.
- Przebieg kariery edukacyjno-zawodowej:
  - Wykształcenie formalne i nieformalne
    - ✓ poziom i nazwa szkoły,
      - uzyskane dyplomy,
    - ✓ uzupełnianie kwalifikacji
      - uzyskane certyfikaty.
  - Doświadczenie zawodowe formalne i nieformalne:
    - ✓ przebieg kariery zawodowej,
    - ✓ nazwy zakładu pracy – zajmowane stanowiska,
    - ✓ zbiory kompetencji,
    - ✓ uzyskane uprawnienia zawodowe.
  - Opinie zawodowe z miejsc pracy.

Doradca, w trakcie wstępnej rozmowy doradczej, wyrabia sobie pogląd znajomości języka polskiego, możliwości intelektualnych klienta, jego wiedzy i umiejętności, poziomu motywacji i postawy wobec nauki i pracy. Szczególnie ważne jest aby doradca uzyskał informacje na temat działań zawodowych klienta, realizowanych misji w firmach, wykonywanych zadań na różnych stanowiskach pracy oraz zadań, które sprawiały mu satysfakcję.
  - Dane dotyczące bezrobocia:
    - nie dotyczy,
    - po raz pierwszy (czas trwania),
    - wielokrotnie (czas trwania),
    - uzyskane świadczenia,
    - aktualna sytuacja materialna,
    - oczekiwania wobec pracy (jakie zarobki satysfakcjonowałyby klienta?),
    - gotowość do zmian (etat, praca zmianowa, samo zatrudnienie, inne).
- Stan fizyczny i zdrowotny:

- Ograniczenia zdrowotne i związane z nimi przeciwwskazania zawodowe:
  - ✓ brak ograniczeń zdrowotnych,
  - ✓ lekkie ograniczenia (rodzaje schorzeń),
  - ✓ ciężkie ograniczenia (rodzaje schorzeń),
  - ✓ klient pozostaje pod opieką lekarską?
  - ✓ klient ma stwierdzoną niepełnosprawność?
- Zainteresowania i hobby – doradca stara się poznać zainteresowania zawodowe i aktywności pozazawodowe. Chce wiedzieć, czy wykonywane czynności zawodowe odpowiadają jego zainteresowaniom. Ważne jest, jakim czynnościom klient poświęca czas wolny, czy są to czynności wykonywane indywidualnie, czy też wymagające kontaktu z innymi, itp. Istotne są przykłady działań klienta w dziedzinie społecznej, technicznej, sportowej, rozrywki itp.
- Oczekiwania i cele zawodowe – doradca stara się poznać oczekiwania klienta, jego problemy zawodowe, cenione wartości, a zwłaszcza wartości związane z pracą. Ponadto stara się zgromadzić jak najwięcej danych dotyczących dotychczasowych działań klienta związanych z poszukiwaniem pracy, zorientować się, czy klient posiada odpowiedni zasób wiedzy na temat świata pracy (m.in. rynku pracy, wymagań pracodawców, możliwości uzupełniania kwalifikacji, zdobywania nowych kompetencji). Ważne jest także ustalenie czy klient jest zdolny do podjęcia działalności przedsiębiorczej – samo zatrudnienia.

Doradca może wykorzystać poniższą Ankietę Klienta, w celu zebrania ważnych informacji.

**Tabela 7.** Ankieta Klienta

<b>Dane osobiste</b>	
Imię i nazwisko	
Data urodzenia	
Miejsce zamieszkania	
Telefon komórkowy	
Email	
Sytuacja rodzinna (stan cywilny, liczba dzieci)	
Status (bezrobotny, absolwent, zatrudniony – etat, praca dorywcza itp.)	
Sytuacja finansowa (dochody, zobowiązania wobec rodziny)	
Sytuacja mieszkaniowa	
Wykształcenie (wykształcenie formalne i nieformalne poziom i nazwa szkoły uzyskane dyplomy uzupełnione kwalifikacje, uzyskane certyfikaty)	
Doświadczenie zawodowe formalne i	

nieformalne (nazwy zakładów pracy, zajmowane stanowiska, uzyskane uprawnienia zawodowe)	
Doświadczenie w ubieganiu się o pracę (dotychczasowe działania)	
Kompetencje zawodowe (znajomość języków obcych, obsługa maszyn i urządzeń, komputera, prawo jazdy)	
Stan zdrowia (ograniczenia zdrowotne: lekkie/ciężkie ograniczenia (rodzaje schorzeń), pozostawanie pod opieką lekarską, stwierdzona niepełnosprawność)	
<b>Aspiracje klienta – oczekiwania zawodowe</b>	
Gotowość do zmian etat, praca zmianowa, samo- zatrudnienie, inne)	
Praca (wymagająca, nie wymagająca kwalifikacji)	
Czynności (ulubione prace i hobby)	
Zarobki (wynagrodzenie od-do, za godzinę, tygodniowo)	
Mobilność (w obrębie powiatu, województwa, kraju, zagranicę)	

**W trzeciej fazie** rozmowy, doradca planuje z klientem dalszy sposób postępowania, omawia pojedyncze kroki, jakie należy podjąć, aby osiągnąć wstępny cel, który został sformułowany w trakcie rozmowy na temat potrzeb i oczekiwań klienta. Dla ustalenia celów klienta, doradca odnosi się do pozytywnych jego działań z przeszłości (odnoszących się do edukacji szkolnej i pracy zawodowej, jeśli takie wydarzenia miały miejsce w życiu klienta). W odniesieniu do analizy tych faktów z osobistej historii życia klienta proponuje się wykorzystać poniższe techniki zaczerpnięte ze zmodyfikowanej Biografii Europejskiej (KODE-NQF, 2014).

### **(1) Edukacja i szkolenia zawodowe**

Wpisz do Tabeli 8. szkoły, kursy, szkolenia, które ukończyłeś w kolejności chronologicznej, zaczynając od najnowszych. Każdą szkołę/kurs/szkolenie wpisz w osobny wiersz.

**Tabela 8.** Edukacja i szkolenie zawodowe

<b>Data (od –do)</b>	<b>Nazwa, rodzaj i lokalizacja szkół/jednostek szkolących</b>	<b>Specjalizacja, tematy szkoleń, uzyskane kwalifikacje</b>	<b>Uzyskany certyfikat (stopień naukowy)</b>	<b>Dodatkowo nabyte umiejętności</b>

### **(2) Doświadczenie zawodowe / przebieg kariery zawodowej**

Wymień w Tabeli 9. swoje miejsca pracy, rozpoczynając od najnowszego. Każdą istotną pracę, wpisz w osobny wiersz.

**Tabela 9.** Doświadczenie zawodowe / przebieg kariery zawodowej

<b>Data (od – do)</b>	<b>Nazwa i adres pracodawcy</b>	<b>Branża</b>	<b>Stanowisko</b>	<b>Najważniejsze zadania i obowiązki</b>	<b>Dodatkowo wymagane umiejętności</b>


### (3) Znajomość języków

Oceń swoją znajomość i umiejętności językowe:

Początkujący

Średnio zaawansowany

Zaawansowany

Biegły

1. Moim językiem ojczystym jest: \_\_\_\_\_

1. Język obcy: \_\_\_\_\_

2. Język obcy: \_\_\_\_\_

Na zakończenie rozmowy doradca może przekazać klientowi Kontrakt psychologiczny Klienta z Doradcą Kariery (Tabela 10.) Klasyczny kontrakt psychologiczny jest niepisany porozumieniem pomiędzy umawiającymi się stronami. Jednakże, w pracy doradcy z klientem ważne jest żeby taki kontrakt przygotować w formie pisemnej i podpisać. Wzór kontraktu zawarty jest w Tabeli 10.

Proponuje się stosowanie podanego poniżej wzorca, gdzie doradca i klient mogą dopisać, w razie potrzeby, własne punkty 8, 9, 10 itd. Z tego względu proponuje się podpisanie kontraktu dopiero po rozmowie doradczej i zaznajomieniu Klienta z metodologią RIPD.

Dobrze jest jeżeli doradca skłoni klienta do dopisania chociaż jednego punktu. Może to być bardzo szczegółowe oczekiwanie klienta, jak na przykład:

*Chciałbym tak opracować RIPD, żebym w wyniku jego wdrożenia podjął taką pracę, gdzie będę mógł wykorzystać mój talent muzyczny (nigdy się do tego nie przyznawałem).*

Doradca nie powinien, w żadnej sytuacji oceniać, czy też krytykować oczekiwań klienta. W przypadku kiedy będą to oczekiwania nierealistyczne lub bezsensowne, wówczas doradca asystuje klientowi, pomagając mu tak sformułować swoje myśli, żeby jego

oczekiwania nabrały charakteru możliwego do spełnienia w procesie wdrażania RIPD. Z tego względu ważne jest żeby doradca nie tylko przeczytał ale również przedyskutował specyficzne oczekiwania klienta.

Jeżeli klient nie dopisuje żadnych specyficznych oczekiwań, to i tak przed podpisaniem *Kontraktu*, doradca powinien przedyskutować z nim wszystkie punkty, żeby mieć pewność, że klient je rozumie i akceptuje.

W przypadku nie podpisania *Kontraktu*, doradca sam decyduje czy będzie kontynuował pracę z klientem wg metodologii RIPD czy nie.

**Tabela 10.** Kontrakt Klienta z Doradcą

Kontrakt Klienta z Romskim Doradcą Kariery zawarty dnia .....	
Pomiędzy Panem/ Panią ....., Romskim Doradcą Kariery zwanym dalej Doradcą,	
a Panem/Panią ..... zamieszkałym/łą w ....., ul. ....., zwaną dalej Klientem/ką.	
Doradca oczekuje od Klienta/ki:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. szczerości w rozmowie doradczej;</li> <li>2. współpracy i czynnego uczestniczenia w sesjach doradczych;</li> <li>3. rzetelnego wypełniania testów (w sesji diagnostycznej) ,</li> <li>4. opracowania Romskiego Indywidualnego Planu Działania (RIPD),</li> <li>5. chęci wprowadzenia w życie ustalonego planu działania;</li> <li>6. ...</li> <li>7. ...</li> <li>8. ...</li> </ol>	
Klient/ka oczekuje od Doradcy:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. wyrozumiałości, wysłuchania Go/Jej i zrozumienia Jego/Jej problemu zawodowego;</li> <li>2. pomocy w rozpoznaniu własnych silniejszych i słabszych stron;</li> <li>3. pomocy w stawianiu celów krótko i długoterminowych;               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. skierowania na kurs, szkolenie, staż itp.,</li> <li>b. pomocy w poruszaniu się po rynku pracy,</li> </ol> </li> <li>4. wskazówek do opracowania Romskiego Indywidualnego Planu Działania;</li> <li>5. wsparcia w sytuacji ewentualnego niepowodzenia na rynku pracy;</li> <li>6. kontaktu w przyszłości, w trakcie dalszego rozwijania własnej kariery.</li> <li>7. ....</li> <li>8. ....</li> <li>9. ....</li> </ol>	
Klient/ka	Romski Doradca Kariery
(podpis)	(podpis)

## Sesja 2. Diagnoza zawodowa

Diagnoza zawodowa odnosząca do klientów romskich jest specyficzna i opiera się na różnych procedurach i technikach. Należy założyć, że nie w pełni będą one wykorzystane przez doradcę, gdyż klienci romscy mogą mieć opory przed poddaniem się procedurze testowania. Wybór technik należy do doradcy. Warto zwrócić uwagę na wrażliwość doradcy, zwłaszcza w pierwszej fazie rozmowy z klientem tj. w momencie nawiązywania z nim kontaktu. Pozyskanie zaufania klienta romskiego do wspólnej pracy z doradcą jest nieodzownym warunkiem wykonania usługi doradczej. Umiejętność wnikliwej obserwacji, sposób prowadzenia rozmowy, stosowanie narzędzi (technik) diagnostycznych oraz przełamywanie oporu to czynniki ułatwiające wykonanie zadań, wg zaproponowanej metodologii.

### Metoda: testy, kwestionariusze, skale

W zależności od przebiegu i rezultatów pierwszej sesji, doradca wykorzystuje profesjonalne narzędzia diagnostyczne celem określenia kompetencji, motywacji, zainteresowań zawodowych i uzdolnień klienta. Doradca wybiera stosowne narzędzia diagnozy w zależności od potrzeb.

W dalszej części sesji, doradca stosuje wybrane narzędzia diagnostyczne wg zasad określonych w instrukcjach badań klientów, specyficznych dla poszczególnych metod:

- Skala do Badania Samooceny
- Skala cenionych wartości
- Skali motywacji osiągnięć SMO
- Miasteczka zainteresowań zawodowych MZZ
- Mapa kompetencji

Określ w Tabeli 11. jak ważne są dla Ciebie poszczególne wartości, posługując się następującą skalą:

1	2	3	4	5
W ogóle nie ważna	Mało ważna	Ważna	Wysoce ważna	Najważniejsza



**Tabela 11.** Skala cenionych wartości

Wartości	Ważność				
	1	2	3	4	5
<b>AUTONOMIA</b> Możliwość swobodnego działania i sposobu jego wykonania	1	2	3	4	5
<b>STABILNOŚĆ ZAWODOWA</b> Stałe zatrudnienie	1	2	3	4	5
<b>PRACA ZESPOŁOWA</b> Kontakty w grupie społecznej, współpraca z innymi	1	2	3	4	5
<b>PRESTIŻ SPOŁECZNY</b> Wysoki status, pozycja w społeczności romskiej	1	2	3	4	5
<b>ELASTYCZNOŚĆ</b> Gotowość do zmiany, różnorodność zadań, nowe wyzwania	1	2	3	4	5
<b>FACHOWOŚĆ</b> Znawstwo	1	2	3	4	5
<b>PRZYWÓDZTWO</b> Wpływanie na innych, stawianie celów, podejmowanie decyzji w sytuacjach niepewnych	1	2	3	4	5
<b>WŁADZA</b> Zarządzanie, ocenianie członków grupy, organizowanie	1	2	3	4	5
<b>ZACHOWAWCZOŚĆ</b> Jasno określone role i procedury postępowania, konserwatyzm	1	2	3	4	5
<b>ROZWÓJ WŁASNY</b> Uczenie się, dbałość o własną karierę	1	2	3	4	5
<b>OBYCZAJOWOŚĆ</b> Postępowanie zgodnie z własnymi przekonaniem	1	2	3	4	5
<b>PRACOWITOŚĆ</b> Pilność, wytrwałość, obowiązkowość	1	2	3	4	5
<b>FINANSE</b> Dobre zarobki, szybkie pieniądze	1	2	3	4	5
<b>UZNANIE I POCHWAŁY</b> Akceptacja społeczności, jako dowód uznania rodziny lub grupy dla realnych osiągnięć	1	2	3	4	5
<b>PODRÓŻE</b> Chęć poznania świata i zarobkowania	1	2	3	4	5
<b>TWÓRCZOŚĆ</b> Poszukiwanie oryginalnych rozwiązań, muzyka, taniec, stroje	1	2	3	4	5
<b>LOJALNOŚĆ RODZINNA I RODOWA</b> Przestrzeganie Kodeksu Obyczajowego Romów (Romanipen)	1	2	3	4	5
<b>CYGAŃSKOŚĆ</b> Odrębność obyczajów, kultury i języka	1	2	3	4	5
<b>SZACUNEK DLA OSÓB STARSZYCH</b>	1	2	3	4	5

Najbardziej cenione przez Klienta wartości, to te które uzyskały 4 lub 5 punktów.

Najmniej cenione przez Klienta wartości, to te które uzyskały 1 lub 2 punkty.

**Skala Motywacji Osiągnięć** jest narzędziem diagnozy w procesie doradczym dla osób z doświadczeniem zawodowym. Skala mierzy motywację osiągnięć rozumianą jako dążenie do sukcesu (Bańka, 2007). Motywacja osiągnięć powstaje jako rezultat emocji związanych z pragnieniem wyróżnienia się i zdobycia czegoś niedostępnego dla wszystkich.

Podstawą wszelkiej motywacji są emocje, które powstają jako wynik rozbieżności między oczekiwaniami a spostrzeganiem aktualnej sytuacji przez klienta. W przypadku motywacji osiągnięć emocje powstają na skutek rozbieżności między aktualną sytuacją jednostki a jej standardem doskonałości, czyli wyobrażeniem, jak należy, jak powinno być, jak chcę, żeby było (Karney, 1998). Człowiek, który spostrzeża, że jego działania prowadzą do osiągnięcia wyższych standardów wykonania, wzbudza u siebie emocje pozytywne i chęć dalszego działania.

Natomiast, duże rozbieżności wywołują negatywne emocje a niewielkie są źródłem emocji pozytywnych i motywują do działania w celu redukcji różnic.

Emocje są wrodzone, natomiast motywy powstałe w rezultacie ich pojawiania się to skutek uczenia się.

Warunkiem wzbudzenia motywacji osiągnięć jest, z jednej strony porównanie samego siebie z idealnym obrazem, jaki chciałoby się osiągnąć a z drugiej strony, wystąpienie emocji towarzyszących zaangażowaniu do osiągnięcia celu.

Reasumując, można powiedzieć, że w motywacji osiągnięć występują dwa składniki:

1. nadzieja na sukces,
2. lęk przed porażką.

Oba składniki występują w różnym stopniu, zależnie od sytuacji oraz właściwości człowieka. Wzajemne przeplatanie się czynników zewnętrznych (sytuacyjnych) i wewnętrznych (osobowościowych) tworzy wiele kombinacji motywów osiągnięć, o dużej sile, treści i kierunku

Skala Motywacji Osiągnięć umożliwia określić poziom motywacji, który jest istotnym predykatorem osiągnięcia sukcesu na rynku pracy.

**Miasteczko Zainteresowań Zawodowych** jest narzędziem diagnozy w procesie doradczym dla osób z doświadczeniem zawodowym oraz dla młodzieży w procesie tranzycji. Metoda ta jest opracowana na podstawie teorii Johna L. Hollanda, a więc na koncepcji modelu heksagonalnego umożliwiającego klasyfikowanie osobowości zawodowej, stanowiących

triadę dominujących typów: realistycznego, badawczego, artystycznego, społecznego, przedsiębiorczego i konwencjonalnego. Miasteczko Zainteresowań Zawodowych stanowi rozwinięcie myśli Hollanda, wyrażające się przejściem od modelu opartego na zawodach, do koncepcji obszarów pracy. Obszar pracy obejmuje również zawody, stanowiska pracy, rodzaje czynności itp. W zawiązku z tym typy Hollanda zostały uwzględnione w szerszym kontekście. Tak więc, typ realistyczny odnosi się do zainteresowań z obszaru techniki; typ badawczy – nauki; typ artystyczny – sztuki; typ społeczny – kultury; typ przedsiębiorczy – przedsiębiorczości; typ konwencjonalny – instytucji.

Konstrukcja narzędzia pozwala klientowi określić swoje zainteresowania i hobby, wyrażające się w chęci wykonywania pewnych czynności, prac czy też realizacji marzeń o konkretnym zawodzie. W fazie pierwszej badania klient zwiedza miasteczko i ma prawo wejścia do trzech wybranych domków, w których znajdują się przedstawiciele określonych zawodów, gdzie można porozmawiać na ulubione tematy. Klient wykorzystuje plan miasteczka gdzie widnieje sześć domków opisanych za pomocą następujących zainteresowań;

- Domek techniki
- Domek nauki
- Domek sztuki
- Domek kultury
- Domek przedsiębiorczości
- Domek instytucji

Klient opisuje własne zainteresowania poprzez wybór trzech kolejnych domków, w następujących aspektach osobowości zawodowej: interesuje się, lubię, potrafię, jestem oraz chciałbym się spotkać z przedstawicielem danego obszaru pracy. Na przykład, w domku techniki klient chciałby porozmawiać z inżynierem mechanikiem czy rybakiem.

W drugiej fazie badania klient odpowiada na pytania kwestionariusza *Moje zainteresowania i/lub hobby*. W końcowej części badania klient porównuje wyniki uzyskane w pierwszej fazie badania (podczas „spaceru” po miasteczku zainteresowań) z wynikami uzyskanymi w drugiej fazie badania (podczas udzielania odpowiedzi na pytania kwestionariusza). W rezultacie, klient uzyskuje informację na temat własnych zainteresowań w kategoriach modelu Johna L. Hollanda, co pozwala przyporządkować uzyskane wyniki do określonych obszarów pracy (zawodów). Klient może wyszukać odpowiedni dla siebie zawód, z listy preferowanych zawodów zawartych w *Inwentarzu Kodów Zawodów*.

### Sesja 3. Opracowanie Romskiego Indywidualnego Planu Działania

Metoda: rozmowa doradcza, dyskusja z klientem

Celem tej sesji jest podsumowanie dotychczasowych działań doradczych i dokonanie indywidualnej oceny zawodowej klienta oraz wypełnienie dokumentu Romski Indywidualny Plan Działania (RIPD). Doradca dokonuje analizy dostępnych źródeł, wyników badań metodami i technikami zastosowanymi w procesie doradczym, w tym także efektów rozmów doradczych.

Sesja ta składa się z dwóch części. **Część pierwsza poświęcona jest ocenie zawodowej wynikającej z dokonanej diagnozy, a część druga opracowaniu IPD.**

**W części pierwszej** Doradca omawia z Klientem wyniki badań z użyciem narzędzi diagnostycznych. W tym celu może wykorzystać następujący schemat oceny.

Ocena zawodowa klienta – schemat:

- Dane osobiste;
- Kariera edukacyjna:
  - Wykształcenie formalne i nieformalne:
    - poziom i nazwa szkoły,
    - uzyskane dyplomy,
    - uzupełnianie kwalifikacji – formy;
- Kariera zawodowa:
  - doświadczenie zawodowe,
    - nazwy zakładu pracy – zajmowane stanowiska,
    - zbiory kompetencji,
    - uzyskane uprawnienia zawodowe;
- Dane dotyczące ewentualnego bezrobocia;
- Stan fizyczny i zdrowotny oraz ograniczenia zdrowotne i związane z nimi przeciwwskazania zawodowe;
- Zainteresowania i hobby – deklarowane czy też zdiagnozowane MZZ;
- Wartości;
- Motywacja osiągnięć SMO;
- Kompetencje;
- Oczekiwania i cele zawodowe;
- Czynniki społeczno - ekonomiczne (czy są niesprzyjające warunki rozwoju kariery klienta?, jakie są szanse przezwyciężenia barier rozwoju kariery?);
- Modele życia (czy klient pragnie pracować w ramach pracy najemnej, czy chciałby założyć własną firmę?).

Pierwsze wrażenie Doradcy

- znajomość języka polskiego (np. niewielka, dobra),
- umiejętność komunikowania się (np. rzeczowo, łatwe nawiązywanie kontaktu)

- atmosfera rozmowy (np. przyjazna, konstruktywna, bądź też odbywająca się przy dużej dozie nieufności ze strony klienta ),
- wrażenie (np. pozytywne, negatywne),
- utrudniony kontakt,
- bierność, wycofywanie się,
- brak wiary w osiągnięcie jakiegokolwiek sukcesu,
- traktowanie doradcy w relacji: *ja* i *oni*, z dużym dystansem.

**Część druga** tej sesji poświęcona jest przygotowaniu przez klienta Romskiego Indywidualnego Planu Działania. Idea tworzenia RIPD opiera się na teorii podejmowania decyzji. Doradca w pracy z klientem powinien wykorzystać ją w procesie tworzenia RIPD. Szczególnie ważne są następujące zagadnienia: rozwiązywanie problemów, podejmowanie decyzji, formułowanie celów, związek decyzji z ryzykiem i plan działań.

Romski Indywidualny plan działań jest określeniem sposobów wdrożenia przyjętych w wyniku podjęcia decyzji określonych możliwości. RIPD jest procesem ochrony takiego planu przed nieprzewidzianymi przez klienta zdarzeniami, które mogą wystąpić w przyszłości. Jeśli nie ma planu, nie może być odchyień od niego. Można zatem przystąpić do aktywnego poszukiwania pracy dopiero po opracowaniu planu działania.

Ludziom zależy na powodzeniu opracowanych przez nich planów.

Doradca, w zależności od oceny zawodowej klienta, ma do wyboru dwie techniki służące opracowaniu Romskiego Indywidualnego Planu Działania (RIPD)

- technikę złożoną,
- technikę uproszczoną.

### **Technika złożona**

#### **A. W jakich zawodach możesz lub chciałbyś podjąć pracę?**

Wymień zawody/profesje jakich chcesz/chciałbyś się podjąć. Mogą to być zajęcia, które są dla Ciebie istotne w trakcie obecnej pracy lub poza nią.

Zaznacz poziom znajomości danej czynności lub doświadczenia praktycznego.

**Tabela 12.** Preferowane zawody

1. <b>Kim</b> chciałbym/chciałabym zostać z zawodu?				
2. <b>W jakiej dziedzinie i co</b> chciałbym/chciałabym osiągnąć?				
3. <b>Kto</b> będzie adresatem moich wysiłków?				
4. <b>Za co</b> jesteś w życiu najbardziej wdzięczny/wdzięczna? <b>W jaki sposób</b> wpływa to na moje oczekiwania i rozwój zawodowy?				
5. <b>Jakie</b> są moje podstawowe wartości zawodowe?				
6. <b>Co</b> jest dla mnie dobre?				
7. <b>Co</b> jest dla mnie złe?				
8. <b>Z czego</b> jestem dumny./dumna?				
9. <b>Jak</b> chcę żyć i pracować w przyszłości?				
Zawód	Poziom znajomości / doświadczenie praktyczne			
	Bardzo dobry/wieloletnie doświadczenie	Dobry/niewielkie doświadczenie	Dostateczny/brak doświadczenia	


### **B. Indywidualne nastawienie, cele i strategie**

Twoje osobiste cele i strategie są uwarunkowane przez twoje środowisko, otoczenie, rodzinę, sytuację w pracy i bezpośrednio przez twoje indywidualne nastawienie.

**Tabela 13.** Indywidualne podejście, cele i strategie

### **C. Moje najważniejsze aspiracje i cele: długoterminowe i średnioterminowe**

Wpisz do tabeli swoje długoterminowe i średnioterminowe cele. Po wpisaniu oceń ich istotność. Najważniejszemu przypisz „1”, mniej ważnemu „2” itd. osobno dla 1 i 2 ...

**Tabela 14.** Moje najważniejsze aspiracje i cele: długoterminowe i średnioterminowe

<b>1. Długoterminowe cele i aspiracje</b>	<b>Ocena</b>

<b>2. Średnioterminowe cele zawodowe i prywatne</b>	<b>Ocena</b>

### **D. Świadomość celów i nastawienie**

Najpewniej zaangażujesz się najbardziej w realizowanie tych celów, przy których ustalaniu miałaś/miałeś udział lub te które sam/sama zdefiniowałaś, jest też bardziej prawdopodobne, że te cele uda Ci się osiągnąć. Odpowiedz na niżej podane pytania. Być może będziesz zmuszony/a dokładniej sprecyzować swój cel, upewnić się co do niego, zmienić go a nawet porzucić. W każdym przypadku staraj się odpowiadać zgodnie z prawdą.

**Zapisz w skrócie jeden ze swoich najważniejszych celów zawodowych:**

**Pytanie nr 1: Czy na pewno chcę to osiągnąć? (Czy jest to coś czego sam/sama naprawdę pragnę czy po prostu zaakceptowałem/am to jako zadanie?)**

**Pytanie nr 2: Co będzie potrzebne do osiągnięcia tego celu? (czas, cierpliwość, szczęście, znajomości, pieniądze, znajomość języków, specjalny trening, zmiana pracy, zmiana miejsca zamieszkania...?)**

Jeśli po odpowiedzeniu na to pytanie nadal upierasz się przy tym celu, przejdź do pytania nr 3, w przeciwnym wypadku wybierz inny cel i zacznij od początku.

**Pytanie nr 3: Gdzie zdobędę rzeczy konieczne do osiągnięcia celu? Wpisz konkretnie, ze szczegółami co będzie Ci potrzebne, na przykład: zapisać się na kurs językowy w szkole „X”, zapisać się na szkolenie w przeciągu najbliższych 3 dni, nawiązać kontakt z „Y” i „Z” itp.)**

Nadal chcesz do tego dążyć? Czy wolisz zrezygnować? Jeśli chcesz osiągnąć ten cel za wszelką cenę, przejdź do pytania nr 4, w przeciwnym wypadku wybierz inny cel i wróć do pytania nr 1.

**Pytanie nr 4: Ile będzie mnie kosztować dojście do tego celu? (Co należy poświęcić? Wymień ewentualne wyrzeczenia i ponumeruj je!)**




**E. Które ze swoich kluczowych umiejętności chciałbyś/chciałabyś poprawić w zakresie wymagań zawodowych lub chęci samodoskonalenia się (dalsza edukacja, szkolenia, nauka przez praktykę, coaching...)?:**

**Kluczowe kompetencje i sposoby ich rozwijania**


## Technika uproszczona

Doradca pomaga klientowi określić cele jego dalszej kariery. Najpierw doradca pomaga klientowi rozpoznać jego gotowość do zmian, a następnie klient wspólnie z doradcą przystępuje do określania etapów osiągnięcia celów:

- wyznacza i zapisuje „na brudno” cel, który powinien być realistyczny i adekwatny do systemu jego wartości,
- sporządza listę wszystkich korzyści, jakie osiągnie po zrealizowaniu celu,
- wyznacza ostateczny termin realizacji celu,
- sporządza listę wszystkich przeszkód, stojących na drodze do osiągnięcia celu i największej przeszkody,
- określa dodatkowe informacje, ważne dla osiągnięcia celu (np. nabycie brakujących kompetencji, informacji, środków finansowych itp.),
- sporządza listę sojuszników.

W dalszej części sesji klient wypełnia dokument Romski Indywidualny Plan Działania.

Doradca objaśnia, że klient może w nim zapisać jeden główny cel, np. podjęcie pracy najemnej lub założenie własnej firmy. Istotnym zagadnieniem jest ewaluacja postawionego celu (ocena realności i czasu potrzebnego do jego osiągnięcia). Zwraca uwagę na konieczność rozpatrywania różnych działań, np. podnieść własne kwalifikacje (kursy, szkolenia staże itp.), poszukiwać pracy (np. w Internecie, w prasie, bezpośrednio u pracodawców, itp.) oraz wskazuje możliwości podejmowania działań równoczesnych.

Oryginał wypełnionego i podpisanego przez klienta i doradcę dokumentu Romski Indywidualny Plan Działania otrzymuje klient a kopię otrzymuje doradca.

**Tabela 15.** Dokument Romski Indywidualny Plan Działania – przykład

<b>Romski Indywidualny Plan Działania</b>	
Cel	praca na stanowisku Operator Wózków Widłowych
Termin osiągnięcia celu	pół roku, od chwili obecnej
Działanie bezpośrednie 1	poznanie specyfiki i wymagań stanowiska pracy

Termin realizacji Działanie bezpośrednie 2	miesiąc, od chwili obecnej poznane możliwości zatrudnienia, firmy, adresy, w kraju i zagranicą, zarobki
Termin realizacji Działanie bezpośrednie 3	kolejne dwa tygodnie znalezienie możliwości szkoleniowych, płatnych lub bezpłatnych. program, warunki uczestnictwa w szkoleniu
Termin realizacji Działanie bezpośrednie 4	kolejny tydzień uczestnictwo w szkoleniu i zdobycie certyfikatu
Termin realizacji Działanie bezpośrednie 5	kolejne 2,5 miesiąca znalezienie i podjęcie zatrudnienia – realizacja celu głównego
Termin realizacji Działanie pośrednie 1 (sieć wsparcia)	trzy tygodnie Romski Doradca Kariery – Urząd Pracy
Termin realizacji Działanie pośrednie 2 (sieć wsparcia)	dwa tygodnie Specjalista ds. rozwoju zawodowego, trenerzy firm szkoleniowych.
Termin realizacji Działanie pośrednie 3 (sieć wsparcia)	dwa tygodnie Romski Doradca Kariery, autorytety ze społeczności romskiej, rodzina
Termin realizacji	miesiąc
Data:	Podpis Klienta
	Podpis Romskiego Doradcy Kariery

**Tabela 16.** Dokument Indywidualny Plan Działania - praca najemna

<b>Indywidualny Plan Działania</b>	
Cel	
Termin osiągnięcia celu	
Działanie bezpośrednie 1	
Termin realizacji Działanie bezpośrednie 2	
Termin realizacji Działanie bezpośrednie 3	

Termin realizacji	
Działanie bezpośrednie 4	
Termin realizacji	
Działanie bezpośrednie 5	
Termin realizacji	
Działanie pośrednie 1 (sieć wsparcia)	
Termin realizacji	
Działanie pośrednie 2 (sieć wsparcia)	
Termin realizacji	
Działanie pośrednie 3 (sieć wsparcia)	
Termin realizacji	
Data:	Podpis Klienta
	Podpis Doradcy

## **5. OCENA JAKOŚCI W INTERKULTUROWYM DORADZTWIE KARIERY**

### **5.1. Jakość doradztwa zawodowego w pracy ze społecznością romską**

Ważnym pytaniem stawianym od dawna w całej dziedzinie szeroko rozumianego doradztwa w sprawach ludzkich, stanowi pytanie o to „Jak można i należy badać jakość oraz skuteczność usług związanych z udzielaniem różnych form pomocy ludziom?” W związku z tym od dłuższego już czasu starano się wypróbować różne procedury oceny jakości doradztwa, takie jak:

- ewaluację jakości i skuteczności poprzez oceny zewnętrznych ekspertów,
- badania satysfakcji i analizę potrzeb klientów,
- interwizję, superwizję i autosuperwizję.

Określanie jakości poradnictwa wymaga ścisłych pomiarów zjawisk, procesów, stanów i cech z dwóch powodów. Po pierwsze, mierzenie jakości doradztwa jest niezbędne, gdyż tylko tą drogą doradca może poprawiać swoje zachowanie oraz swoje kompetencje m.in. poprzez odpowiedź na takie pytania, jak: Czy obiektywnie rzecz biorąc moja działalność jest rzeczywiście skuteczna i efektywna? W którym miejscu i dlaczego należałoby zmienić swoje postępowanie? Jak w danym momencie przedstawia się moja motywacja pracy?

Osoby trudniące się poradnictwem w zasadzie nie są przeciwne badaniom jakościowym w doradztwie, ale pomiar jakości i zarządzanie jakością przez zewnętrznych ekspertów jest często postrzegane przez doradców jako potencjalne zagrożenie. Bądź to jako instrument kontroli, wkraczający w sferę zawodową leżącą na styku z ich prywatną sferą życia, bądź jako środek bezpośredniego nacisku na nich. Jest rzeczą naturalną, że kontrola zewnętrzna zawsze prowadzi do istotnych lęków, takich jak obawa o ciągłość zatrudnienia, obawa o skutki dla dalszego przebiegu pracy czy obawa o możliwość naruszenia prestiżu lub utraty dobrej reputacji.

#### **5.1.1. Definiowanie jakości w doradztwie zawodowym**

Zdefiniowanie jakości nie jest łatwe, gdyż pojęcie to obejmuje wiele jej aspektów działań związanych z udzielaniem pomocy, a mianowicie: 1 – stopień zaspokojenia potrzeb i

spełnienia klienta, 2 – zgodność z wymaganiami użytkowników 3 – ogół cech usługi stanowiących o jej zdolności do zaspokajania wyraźnie określonych potrzeb klientów<sup>19</sup>.

Encyklopedyczna definicja jakości, w kontekście świadczonych usług, podkreśla zespół cech wpływających na satysfakcjonujące zaspokojenie potrzeb klientów. Wyróżnia się takie elementy składowe jak: niezawodność obsługi klienta, szybkość działań i reakcji, fachowość i uprzejmość, empatia (jako indywidualne podejście do potrzeb klienta) oraz namacalność w sensie zapewnienia odpowiedniego sprzętu, środków i technik. Osiągnięcie wysokiej jakości usług wymaga nastawienia na zaspokojenie potrzeb klienta, dbałości o jego satysfakcję, stałego podnoszenia standardu wykonywanych zadań oraz szybkiego reagowania na sugestie i opinie klienta<sup>20</sup>.

Według A.Kargulowej i B.Wojtasik<sup>21</sup> jakość doradztwa zawodowego można najkrócej ująć poprzez porównanie poziomu zaradności, czyli zakresu i stopnia umiejętności radzenia sobie z problemami przez osoby uzyskujące poradę przed jej otrzymaniem i po jej otrzymaniu. W takim kontekście radzenie komuś posiada wysoką jakość wówczas, gdy kontakt poradniczy stał się punktem zwrotnym w życiu osoby radzącej się, pomógł jej lepiej rozwiązać problem, czy też oceniany jest przez nią jako ważne wydarzenie życiowe.

Analizując poradę jako usługę Alicja Kargulowa i Bożena Wojtasik<sup>22</sup> wymieniają szereg wskaźników wpływających na jakość tego procesu. Cechy jakości określają rodzaj poradnictwa. Częściami składowymi niezawodności są kompetencje doradcy, jego wiedza, argumentacja uzasadniająca, cechy osobowe, akceptacja, dyskrecja i trafność porady. Zgodność dotyczy światopoglądu doradcy i radzącego się, adekwatności porady do możliwości klienta oraz do warunków zewnętrznych, poziomu empatii doradcy oraz zaufania i poczucia bezpieczeństwa radzącego się. Trwałość wiąże się z zapamiętaniem wizyty, jako ważnego wydarzenia, kierowaniem się wskazówkami doradcy, utrwaleniem pożądanых zachowań i zmianą poglądów klienta. Łatwość obsługi to strona organizacyjna instytucji doradczej, jak lokalizacja czy stopień zbiurokratyzowania przyjęć. Z kolei postrzeganie jakości w opinii klienta to bezpośrednia ocena po wizycie, wyrażająca się chęcią korzystania z dalszej porady, polecaniem usługi i instytucji innym oraz powoływanie się na autorytet doradcy.

---

<sup>19</sup> Śmigiel, 2004

<sup>20</sup> Definicja zamieszczona [na:] <http://portalwiedzy.onet.pl>.

<sup>21</sup> Kargulowa, Wojtasik, 2003, s. 147)

<sup>22</sup> Tamże, s. 147

Istotną płaszczyzną oceny jakości doradztwa jest ocena własna doradcy, obejmująca poczucie poziomu radzenia sobie z wyzwaniami dyktowanymi przez wykonywany zawód. A. Bandura<sup>23</sup> (1986) określa to mianem poczucia własnej skuteczności. Odnosi się ono do zdolności radzenia sobie w określonych sytuacjach. Człowiek w wielu płaszczyznach może odczuwać własną skuteczność. Poczucie to jest dalece uzależnione od sytuacji oraz zadań życiowych, takich jak: rzeczywiste osiągnięcia, doświadczenia zastępcze, perswazja słowna oraz pobudzenie emocjonalne<sup>24</sup>. Głównym źródłem informacji o samoskuteczności są osiągnięcia rzeczywiste dające obraz mocnych i słabych stron jednostki, jej talentów i ograniczeń. Doświadczenia zastępcze wynikają z obserwacji innych ludzi i porównywania się z nimi, poprzez które doradca dowiaduje się nowych rzeczy o świecie i o sobie. Perswazja werbalna polega na tym, że inni ludzie mówią doradcy, jaki jest i czego ich zdaniem może dokonać. Jeśli ktoś doradcy wierzy, to ten czuje się inaczej, niż gdy ktoś w niego wątpi. Aby wyrazy zaufania wpływały na poziom poczucia skuteczności własnej, muszą zostać potwierdzone.

---

<sup>23</sup> Bandura

<sup>24</sup> zob. Pervin, 2002

### **5.1.2. Uwarunkowania jakości doradztwa kariery**

Najważniejsze uwarunkowania jakości doradztwa kariery związane są z kompetencje profesjonalnymi doradcy. Gerald Egan (2002) wskazuje na kompetencje doradcy niezbędne do świadczenia pomocy na wysokim poziomie jakości. Wśród najważniejszych kompetencji determinujących jakość doradztwa wymienia on umiejętności komunikacji w procesie poradniczym. W tym zakresie profesjonalny i kompetentny doradca powinien posiadać zdolność uważnego, aktywnego słuchania, rozpoznawania werbalnych i pozawerbalnych odczuć klienta oraz wewnętrzną umiejętność słuchania samego siebie. Na drugim miejscu Egan wymienia empatię, którą postrzega on, jako zasadniczy czynnik kontaktu z klientem. Trzecią kluczową kompetencją osoby udzielającej pomocy jest sztuka sondowania i podsumowywania. Ogólnie zdolności te mogą pozytywnie wpłynąć na zrównoważony pogląd klienta na sytuację problemową, wesprzeć go w uzyskaniu jasności sytuacji, zrozumieniu problemu.

Gerald Egan zwraca też uwagę na to, że o jakości usług doradczych może decydować szereg kompetencji związanych ze stosowaniem zaawansowanych technik doradczych. Chodzi tu po pierwsze o umiejętności zachęcania osób radzących się do opowiadania o problemach oraz ich analizowania oraz do przełamywania barier. Drugą istotną umiejętnością techniczną, jaką powinien posługiwać się ekspert w dziedzinie doradztwa jest sprawność w pomaganiu klientom w stawianiu wyzwań samym sobie, zmienianiu ograniczających go zachowań oraz w odnajdywaniu siły do pokonania własnych słabości. Z tą kompetencją wiąże się kolejna umiejętność techniczna doradcy, która polega na dawaniu fachowych wskazówek do stawiania sobie wyzwań przez radzącego się. Ostatnią ważną umiejętnością techniczną jest sprawne doprowadzenie klienta do określenia swych rzeczywistych potrzeb i aspiracji w perspektywie przyszłości, a następnie wskazanie na możliwości realizacji jego celów.

Wskazane wyżej kompetencje doradców silnie wpływają na jakość porad, toteż im wyższy będzie poziom wykształcenia tych umiejętności w praktyce, tym wyższa będzie efektywność całego procesu udzielania porady. Aby jednak osoby zajmujące się doradztwem kariery mogły doskonalić swój warsztat zawodowy, wcześniej muszą wiedzieć, w jakim kierunku się doskonalić powinny. To zaś z kolei wymaga stałego monitorowania i bilansowania posiadanych kompetencji.



## 5.2. Podejścia do jakości w doradztwie kariery

Jakość i skuteczność w doradztwie kariery może być diagnozowana i kontrolowana na różne sposoby. Pierwszym sposobem jest tak zwane podejście normatywne, reprezentowane przez stosowanie się kodeksów etycznych<sup>25</sup>. Najbardziej znany w doradztwie jest kodeks etyczny Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG). W 2003 roku Zgromadzenie Ogólne Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG) w Bernie, uchwaliło „Międzynarodowe kompetencje dla praktyków doradztwa edukacyjnego i zawodowego”.

Wskazywane przez IAEVG kompetencje koncentrują się na umiejętnościach, wiedzy i postawach, które. Dzielą się na dwie grupy. Pierwszą stanowią kompetencje kluczowe, obowiązujące wszystkich doradców, niezależnie od miejsca ich pracy, a drugie kompetencje specjalistyczne. Przyjmuje się, że jakość poradnictwa jest funkcją posiadanych przez doradcę kompetencji, przy czym niektórzy specjaliści będą potrzebować szerokiego zakresu specjalistycznych kompetencji, podczas gdy inni tylko kilka, w zależności od charakteru usług, jakie świadczą. *Kompetencje podstawowe obejmują:*

- Wykazywanie się właściwym zachowaniem etycznym i zawodowym w wypełnianiu ról i realizacji obowiązków.
- Okazywanie poparcia i wykazywanie się postawą przywódczą w popieraniu nauki klientów, rozwoju ich kariery i zainteresowań osobistych.
- Okazywanie świadomości i uznania dla różnic kulturowych między klientami, w celu efektywnego współdziałania ze wszystkimi grupami ludności.
- Włączanie teorii i badań do praktyki w poradnictwie, rozwoju kariery, doradztwie i konsultacjach.
- Umiejętności w zakresie projektowania, realizacji i oceny programów poradnictwa i doradztwa oraz interwencji w tym zakresie.
- Wykazywanie świadomości własnych możliwości i ograniczeń.
- Zdolność do efektywnego komunikowania się z kolegami lub klientami, posługując się językiem na odpowiednim poziomie.
- Znajomość aktualnych informacji na temat tendencji w edukacji, szkoleniu, zatrudnieniu, na temat rynku pracy i spraw socjalnych.

---

<sup>25</sup> Bańka

- Wrażliwość społeczna i kulturowa.
- Umiejętności w zakresie efektywnej współpracy w ramach zespołu specjalistów.
- Wykazywanie się wiedzą w zakresie procesu rozwoju kariery przez całe życie.

Wymienione kompetencje ogólne są niezwykle istotne szczególnie w kontekście doradztwa kariery dla społeczności romskiej, ponieważ kładą one nacisk na kwestie odmienności podstaw kulturowych beneficjentów porad. Jednak oprócz kompetencji kluczowych doradcy muszą legitymować się również kompetencjami specjalistycznymi.

Objęte one dziesięć obszarów uwzględniających różnice rodzaju obsługiwanych klientów:

- ocenę,
- poradnictwo edukacyjne,
- rozwój kariery,
- poradnictwo zawodowe,
- zarządzanie informacjami,
- konsultacje i koordynację,
- badania i ocenę,
- zarządzanie programem/służbami,
- budowanie więzi ze społeczeństwem,
- pośrednictwo pracy.

Ogólnie rzecz biorąc, kodeksy etyczne są skierowane na trzy cele:

- 1) informowania o zachowaniach absolutnie niemoralnych i zachowaniach, które nie mogą zejść poniżej określonego standardu;
- 2) promowania zachowań optymalnych.,
- 3) edukowania w zakresie zachowań niepożądanych i zachowań pożądanych.

Z punktu widzenia interkulturowego doradztwa karier trzecia funkcja kodeksów etycznych wydaje się niezwykle ważna, bowiem badania wykazują<sup>26</sup>, że 89% doradców uważa, iż etyka zawodowa oraz standardy zawodowe powinny być przedmiotem nauczania na wszystkich studiach, a 77% badanych stwierdziło, że jest w stanie nauczyć się zachowań etycznych w warunkach szkolnych. Wskazywane przez doradców kariery przeświadczenie o dużej roli dostępności do normatywnych standardów jakości działania wyraża jednocześnie ważne przekonanie doradców, iż w ich dobrej pracy z klientami niekoniecznie muszą się

---

<sup>26</sup> Ward i in., 1994.

liczyć wyłącznie wrodzone predyspozycje, bowiem dobre praktyki w praktyce doradczej są czymś, czego można się nauczyć i wykształcić w doświadczaniu codzienności.

Drugie podejście do jakości w doradztwie zawodowym obejmuje badania i ewaluacje jakości doradztwa zawodowego. Ocena jakości doradztwa kariery może się opierać w tym przypadku na różnych metodach pomiaru, takich jak:

- metody mierzące jakość długookresowo lub krótkookresowo;
- metody empiryczne-eksperymentalne lub metody kliniczne;
- metody biorące pod uwagę racje indywidualne, subiektywne i etyczne wymiary postępowania doradcy kariery;
- metody biorące pod uwagę racje klienta jako konsumenta usług;
- metody intersubiektywne ukierunkowane na audyt jakości funkcjonowania instytucji jako całości świadczącej usługi doradcze (ewaluacja jakości zarządzania);
- metody intrasubiektywne to znaczy ukierunkowane na pomiar procesów percepcji, własnych stanów wewnętrznych doradcy, jego zachowań molarnych i mikrozachowań oraz jego cech osobowości.

Poszczególne kryteria metod pomiaru jakości doradztwa nie mają charakteru wykluczającego się. Jedna metoda może obejmować kilka kryteriów, pochodzących z różnych modeli.

Z perspektywy interkulturowego doradztwa kariery dla klientów pochodzenia romskiego niezwykle ważną rolę pełnią wymienione w ostatnim punkcie szóstym oceny jakości oparte na pomiarze subiektywnych odczuć, których najbardziej zaawansowaną formą są pomiary psychometryczne, wykorzystujące aparat statystyczny i matematyczny do ustalania kryteriów (progów) ewaluacyjnych.

### **5.2.1. Ocena jakości doradztwa poprzez pomiar odczuć i satysfakcji klientów**

Badania jakości doradztwa na podstawie ewaluacji odczuć i satysfakcji beneficjentów usług doradczych zaczęły się w latach 60. ubiegłego stulecia. Początkiem była konstrukcja narzędzi do pomiaru percepcji procesu doradztwa przez beneficjentów pomocy oraz doradców<sup>27</sup>. Pierwsze psychometryczne instrumenty pomiaru jakości doradztwa poprzez pomiar

---

<sup>27</sup> Kirch, 1986; Hayes, Tinsley, 1989.

subiektywnych odczuć jakości ze strony klientów wykorzystywane były do analizy jakości związku doradczego, postrzeganej efektywności doradztwa, percepcji atrybutów doradcy ujawniających się w trakcie procesu doradczego oraz ewaluacji samego procesu doradczego. W początkowym okresie nie rozróżniano precyzyjnie między oczekiwaniami wobec doradztwa a percepcjami dotyczącymi doradztwa. Tymczasem te dwie kwestie znacznie się od siebie różnią, bowiem *oczekiwanie* oznacza nastawienie wyrażające określone prawdopodobieństwo wystąpienia pewnego stanu rzeczy. Natomiast *percepcja* doradztwa oznacza wiedzę osiąganą poprzez obserwację jego przebiegu jako procesu.

Jednymi z pierwszych miar (testów) jakości doradztwa były narzędzia mierzące percepcje osób korzystających z doradztwa takie jak chociażby Barretta-Lennarda *Inwentarz Związku Doradczego*.<sup>28</sup> We wszystkich tego typu instrumentach ocena jakości doradztwa opierała się na takich wymiarach, jak eksperckość, atrakcyjność oraz ufność. Wykrycie obecności tych trzech wymiarów stworzyło warunki niezbędne do sprawdzenia, na ile skale z podobnymi etykietami formują podobne czynniki. Analizy czynnikowe przeprowadzone na kilkudziesięciu skalach skonstruowanych w USA ujawniły typowe wymiary składające się na idealnego doradcę, które przedstawia Tabela 17<sup>29</sup>.

**Tabela 17.** Latentne wymiary idealnego doradcy wyabstrahowane z siedmiu metod mierzących jakość doradztwa

Cechy pożądane w pracy doradcy	
Ekspertyzm/efektywność	Otwartość
Zaufanie	Odpowiedzialność
Atrakcyjność	Akceptacja
Pozytywne postawy	Konfrontacja
Satysfakcja	Dyrektywność/instrukcyjność
Klimat	Łagodność/wyrozumiałość
Empatia	Opiekuńczość
Komfort	Samootwarcie
Zgodność	Tolerancja
Bezwarunkowość	Konkretność
Wola bycia znanym	Bezpośredniość
Motywacja	Zadaniowość

<sup>28</sup> Barrett-Lennard, 1962.

<sup>29</sup> Tracey i in., 1988.

Metody te mimo że dokonują oszacowania jakości doradztwa poprzez przegląd słabych i mocnych stron doradcy, to jednak charakteryzują się takim mankamentem, że jednostronnie koncentrują się one wyłącznie na percepcjach, postawach i oczekiwaniach beneficjentów procesu doradczego, pomijając punktu widzenia doradców.

### **5.2.2. Narzędzia ewaluacji jakości doradztwa kariery z perspektywy doradców**

Alternatywnym modelem pomiaru jakości doradztwa kariery jest szacowanie jakości procesu przez oszacowania subiektywnych odczuć i percepcji. W tej procedurze wykorzystywane jest kryterium motywacyjne, które występuje w pracy każdego doradcy. Zakłada się mianowicie, że doradcy sami z siebie wykazują wolę poprawy poziomu swojego profesjonalizmu i poprzez samoocenę w naturalny sposób dążą do tego, aby określić obszary swojego zachowania, swoich zdolności i swoich zasobów osobistych, które wymagają dalszego doskonalenia.

Podstawowym wyróżnikiem tej koncepcji oceny i kontroli jakości doradztwa jest jej zakotwiczenie w tzw. perspektywie podmiotowej działania ludzi. Zgodnie z tą orientacją teoretyczną, ludzie funkcjonują jako podmioty przewidujące, a więc świadomie podejmują zadania ukierunkowane na wybrane przez siebie cele i proaktywnie je realizują<sup>30</sup>. Kluczową rolę w działaniu podmiotowym jednostki odgrywa samoocena, będąca regulatorem motywacji działań ukierunkowanych zarówno na poprawę efektywności osiągnięcia celów zewnętrznych, jak i poprawę efektywności funkcjonowania osobowości. Zgodnie z tą ideą, ludzie mają zdolność nie tylko do korygowania własnych działań i błędów, ale zdolność wychodzenia ze swoimi intencjami (motywami) w perspektywie czasu przyszłego, posługując się planami działania.

Perspektywa podmiotowa doradztwa kariery przyjmuje, że w procesie doradczym zachodzi poznawcza regulacja działań, której podstawowym elementem jest samoocena skuteczności własnej doradcy<sup>31</sup>. Wszystkie pożądane efekty w działalności człowieka, w tym również jakość działań, wyrastają z jego podstawowego przekonania<sup>32</sup>, że posiada on moc sprawczą w zakresie wytwarzania pożądanych stanów. W przeciwnym przypadku, człowiek nie czułby motywacji do działania lub podtrzymywania jej w obliczu napotkanych trudności. A zatem, jakość procesu doradczego opiera się na samoświadomości siebie jako podmiotu

---

<sup>30</sup> Bańka, 2005c

<sup>31</sup> Bańka, 2005e i f

<sup>32</sup> Bandura i Locke, 2003

procesu i świadomości celu jako przedmiotu jego realizacji<sup>33</sup>. Działania doradcze na wysokim poziomie jakości to rezultat poznania i motywacji opartej na samoobserwacji, samoocenie i samowzmacnianiu.

Metody pomiaru jakości doradztwa poprzez samoocenę mają silne oparcie w teorii społeczno-poznawczej Bandury<sup>34</sup>. Konstrukty teorii społeczno-poznawczej znalazły zastosowanie w analizie samoskuteczności (*self-efficacy*) w odniesieniu do:

- procesu doradztwa emocjonalno-społecznego,
- procesu inicjowania zachowań użytecznych w procesie doradztwa,
- efektywności kierowania procesem doradczym,
- uzyskiwania pożądaných wyników w procesie doradztwa karier,
- oraz wykorzystania percepcji skuteczności w samokształceniu się i samodoskonaleniu doradców.

Ogólnie rzecz biorąc, koncepcja samoskuteczności Bandury (zob. Bańka, 2005d) koncentruje się na specyficznych mikrozachowaniach, z których każde może mieć inny wkład w sukces doradztwa mierzony bądź jego wynikami obiektywnymi, bądź subiektywnymi wskaźnikami jakości. Wg A. Bandury (1986) *samoskuteczność* jest *nabytą zdolnością* (wyuczoną) do elastycznej harmonizacji różnych mikrozachowań oraz różnych zdolności szczegółowych w obliczu ustawicznie zmieniającej się rzeczywistości, nacechowanej wieloznacznością, nieprzewidywalnością i stresogennością.

Koncepcja pomiaru jakości doradztwa poprzez pomiar samoskuteczności opiera się na założeniu, iż ludzie odczuwają skuteczność własnej osoby jako czynnik mediujący między tym, co widzą jako coś, co w doradztwie można zrobić, a tym, co rzeczywiście w nim robią. *Postrzegana skuteczność własna* jako ocena osobistej zdolności do działania w określonej sytuacji, takiej właśnie jak praca ze społecznością romską, warunkuje sposób zachowania się doradcy w związku doradczym oraz jego reakcje emocjonalne<sup>35</sup>. Innymi słowy, poczucie samoskuteczności jako ocena zaufania we własne możliwości determinuje jakość działania w sytuacji, a w szczególności:

- inicjowanie aktywności,
- realizowanie aktywności,
- regulowanie aktywności,

---

<sup>33</sup> Denin i Ellis, 2003

<sup>34</sup> Bandura, 1986, 1997

<sup>35</sup> Bandura, 1982

- podtrzymywanie trwania aktywności doradczych.

Tylko osoby o wysokim poziomie postrzeganej samoskuteczności są zdolne do inicjowania działań, do ich realizowania oraz trwania przy nich w okolicznościach niekorzystnych. A zatem, jakość działań mierzona skutecznością, wydajnością lub jeszcze innymi wskaźnikami jest funkcją wielkości zaufania doradcy kariery do siebie. Samoskuteczność doradcy odnosi się do przekonań dotyczących jego zdolności do udzielania porad, do zdolności negocjowania z klientem w różnych sytuacjach, do zdolności radzenia sobie z nieprzewidywalnymi trudnościami i wreszcie do zdolności docierania do informacji i wiedzy specjalistycznej potrzebnej do rozwiązywania skomplikowanych problemów.

Rozwijane na tym gruncie teoretycznym metody oceny jakości doradztwa z założenia ujmuje dwa nieco niezależne od siebie aspekty doradztwa:

- aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania o skuteczności własnej w odniesieniu do wykonywanych ról, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze procesu doradczego i emocjonalno-społecznych skutków procesu;
- aspekt doradztwa, w którym oceniane są przekonania o skuteczności własnej w odniesieniu do bardziej zaawansowanych profesjonalnie kompetencji doradczych, w których dominują konstrukty społeczno-poznawcze odnoszące się np. do techniki<sup>36</sup> doradczej, a więc wykorzystywania zaawansowanych teorii naukowych, wykorzystywania aktualnych badań naukowych, jak też szkolenia i doksztalcania się w zaawansowanych metodach diagnozy, planowania działań etc.

Rola doradcy zawodowego jest rozległym kontinuum zadań i kompetencji, które w trakcie nabywanego doświadczenia i formalnego doskonalenia zawodowego podlegają zmianie<sup>37</sup>. Sam doradca kariery na przestrzeni swojej kariery profesjonalnej, rozciągającej się od nowicjatu do końcowego jej stadium, może zmieniać swoje usytuowanie na kontinuum „kompetentnego doradcy” doradcy w różnych kierunkach zarówno na osi doświadczenia praktycznego, znajomości teorii naukowych, podstaw metodycznych etc.<sup>38</sup> Dobrze skonstruowana skala mierząca jakość doradztwa powinna obejmować więc całe spektrum doradztwa, począwszy od kompetencji w mikrozachowaniach i mikrozdolnościach potrzebnych na początkowym etapie kariery, a skończywszy na umiejętnościach złożonych,

---

<sup>36</sup> Bańka

<sup>37</sup> Bańka, 1994

<sup>38</sup> Egan, 2003; Bańka

potrzebnych w rozwiązywaniu wyrafinowanych, nietypowych, rzadko spotykanych lub stwarzających sytuacje ekstremalne problemów doradczych.

### **5.2.3. Ocena jakości doradztwa poprzez samobadanie efektywności i poprawności mikrozachowań**

Ocena jakości doradztwa poprzez samobadanie efektywności i poprawności mikrozachowań testuje samoświadomość orientacji własnej doradcy. Obejmuje ona dwa style doradztwa<sup>39</sup>:

- styl nastawiony na praktyczne umiejętności wynikające z doświadczenia oraz
- styl nastawiony na pogłębianie wiedzy teoretycznej, metodologicznej i naukowej (doradcy naukowca praktyka).

Efektem połączenia koncepcji samobadania poprawności mikrozachowań z koncepcją doradztwa opartego na podstawach naukowych jest powstanie całego szeregu kwestionariuszowych skal oceny jakości doradztwa w oparciu o samobadanie i autosuperwizję. Pojęcia samobadania i autosuperwizji mają wspólny mianownik, odnoszący się do autoregulacji. Autoregulacja polega na tym, że motywy ludzkich działań są wewnętrznymi mechanizmami wytyczającymi kierunek i jakość ludzkiej aktywności. Co więcej, motywacja człowieka ma charakter świadomy, planowy, celowy i intencjonalny<sup>40</sup>. Jej znaczenie najlepiej ocenić, biorąc pod uwagę fakt, że ludzie mogą wykonywać zadanie na wysokim poziomie jakości w dwóch przypadkach: Po pierwsze wtedy, gdy poddani są zewnętrznej kontroli, którą w doradztwie zorientowanym na klienta określa się mianem superwizji. Po drugie wtedy, gdy są sami dobrowolnie i intencjonalnie poddają się kontroli wewnętrznej, a więc takiej, która opiera się na zdolności do autosuperwizji, a więc automonitorowania swoich motywacji działania, samodzielnego wyznaczania celów doradczych i podtrzymywania ich w czasie. Ten drugi sposób osiągania jakości procesu doradczego, określany mianem autoseuperwizji<sup>41</sup>, i jako taki jest uważany obecnie za najbardziej skuteczny i zarazem najprostszy sposób zapewniania jakości we wszystkich usługach doradczych i terapeutycznych.

---

<sup>39</sup> zob. Bańka, 1996; Leong i Zachar, 1991

<sup>40</sup> Ryan, 1970, s. 18

<sup>41</sup> Dennin i Ellis, 2003



### 5.3. Znaczenie autosuperwizji w interkulturowym doradztwie kariery

Początkowo autosuperwizję traktowano jako zastępczy środek dla kontroli zewnętrznej<sup>42</sup>. Długi czas dominowało założenie, że lepiej jest, gdy nad działaniami doradców sprawowana jest kontrola zewnętrzna (superwizja), ale gdy ta staje się mało dostępna to od żadnej kontroli lepsza jest już samokontrola.

Z biegiem czasu autosuperwizja rozwinęła się w systematyczny proces, w trakcie którego profesjonalne działania doradcy ukierunkowują jego rozwój zawodowy<sup>43</sup>. Autosuperwizja i wszystkie w stosunku do niej działania pokrewne obejmują: 1 – ocenę, 2 – modyfikowanie, 3 – monitorowanie kompetencji zawodowych. Jest to też proces, któremu w doradztwie towarzyszy rozpoznawanie, zmiana nieefektywnych działań i reakcji (mikrozachowań) oraz poprawa kompetencji doradczych.

Autosuperwizja jako metoda samooceny doradcy jest szczególnie użyteczna w procesie samodoskonalenia się zawodowego doradców i przejmowania przez nich pełnej autonomii od zewnętrznej kontroli. Zdolność do udzielania klientom skutecznych porad, bez ryzyka narażenia interesów i ich potrzeb na szwank, wymaga nabycia kompetencji w zakresie samodzielnej oceny i zdolności do samokrytyki. W tej perspektywie autosuperwizja nie jest już środkiem zastępczym do kontroli zewnętrznej, ale jednym z najważniejszych elementów profesjonalizmu i jakości praktyki doradczej, gdyż jest najbliższa zdroworozsądkowej kategorii określanej mianem „trzeźwego spojrzenia” jako przeciwieństwa samookłamywania się<sup>44</sup>. Tylko ci doradcy, którzy są zdolni do kontroli wewnętrznej i autoregulacji są w stanie osiągać rezultaty na najwyższym poziomie standardów jakościowych<sup>45</sup>.

#### 5.3.1. Autosuperwizja w doradztwie kariery z perspektywy samoskuteczności

Idea samokierowania jakością procesu doradczego w oparciu o autosuperwizję opiera się na fundamentalnym założeniu, że samobadanie poprzez samoobserwację i samoocenę zawsze skutkuje zmianą. Podstawy teoretyczne wyjaśniające mechanizmy, wskutek których tak się

---

<sup>42</sup> Litrell i in., 1979

<sup>43</sup> Donnelly i Glassr, 1992

<sup>44</sup> Zjawisko to znane w psychologii jako samookłamywanie się (*self deception*) prowadzi do zniekształceń percepcyjnych i w nadmiernym podkreślanii swoich dobrych walorów, intencji działania i możliwości działania.

<sup>45</sup> Dennin i Ellis, 2003

właśnie dzieje a nie inaczej przedstawiają dwie teorie: Alberta Bandury (1986)<sup>46</sup> teoria autoregulacji wskazująca na rolę samoskuteczności w kierowaniu zachowaniami efektywnymi oraz Locke'a i Lathama (1990)<sup>47</sup> teoria ustanawiania celów. Są to dwie ogólne teorie wyjaśniające mechanizmy samoukierunkujących się działań podlegających zmianom pozytywnym<sup>48</sup>.

Teoria Bandury (1968) wskazuje przede wszystkim na przyczynowość samoskuteczności w determinowaniu skuteczności działań. Samoskuteczność jest przekonaniem jednostki regulującym jej funkcjonowanie poznawcze, emocjonalne, motywacyjne i decyzyjne. Samoskuteczność oparta na smooenie sprawia, że jednostka: 1 – *będzie* myślała o swoim rozwoju, 2 – *motywować będzie* siebie do dalszego działania, 3 – *wykaże* wytrwałość w podtrzymaniu działania, 4 – *wykaże* determinację w sytuacji napotkania trudności w realizacji zadania, 5 – *będzie* zadowolona z życia i pracy, 6 – *będzie* wykazywać wrażliwość na interes klienta w sytuacji stresu, 7 – *dokona* optymalnych wyborów w istotnych momentach decyzyjnych.

Teoria samoskuteczności Bandury (1977) wskazuje na cztery źródła informacji, które zwiększają lub zmniejszają postrzeganą samoskuteczność.

- Wykonywanie z sukcesem określonych aktywności.
- Uczenie się przez modelowanie.
- Wykorzystywanie werbalnych wskazówek i wyjaśnień dotyczących konkretnych zachowań.
- Pobudzenie emocjonalne.

Pojęcie „samoskuteczność doradcy” odnosi się do przekonań doradcy dotyczących jego zdolności do udzielania porad, do zdolności negocjowania z klientem w różnych sytuacjach, do zdolności radzenia sobie z nieprzewidywalnymi trudnościami i wreszcie do zdolności docierania do informacji i wiedzy specjalistycznej potrzebnej do rozwiązywania skomplikowanych problemów. Przekonania o samoskuteczności mogą mieć dwojakiego rodzaju znaczenie. Po pierwsze, samoskuteczność z założenia może wpływać na poziom praktycznego funkcjonowania doradcy zawodowego poprzez oddziaływanie na jego reakcje poznawcze, emocjonalne i zachowaniowe w konkretnych sytuacjach.

---

<sup>46</sup> Bandura, 1986

<sup>47</sup> Locke i Latham, 1990

<sup>48</sup> zob. Bańka, 2005d

Po drugie, samoskuteczność może pomagać doradcy w wyjaśnieniu mu jego szkoleniowych problemów w rozwoju jego kariery zawodowej poprzez dostarczanie informacji zwrotnej o jego zainteresowaniach, istotnych celach, doradztwie jako centralnej aktywności w zawodowym życiu doradcy<sup>49</sup>. W tym przypadku poczucie samoskuteczności jest moderatorem złożonych działań proaktywnych podmiotu<sup>50</sup>, które przybliżają go do realizacji głównego celu, jakim jest jakość (profesjonalizm) własnego działania.

### **5.3.2. Autosuperwizja w doradztwie kariery z perspektywy teorii celów**

Podstawowym założeniem teorii ustanawiania celów<sup>51</sup> jest to, że zadania stanowione samodzielnie przez podmiot prowadzą do wyższych osiągnięć, tj. wyższych poziomów wykonania oraz większego wysiłku wkładanego w nie. Fakt ten jest większym motywatorem efektywności działania niż „najlepsze instrukcje”. Zgodnie z tą koncepcją, kiedy cele są ustanawiane przez jednostkę samodzielnie, wtedy wysokiej skuteczności własnej towarzyszy wybór celów trudnych i ambitnych. Osoby o wysokiej skuteczności mają też większe zaangażowanie w realizację celów, używają lepszych strategii oraz reagują bardziej pozytywnie na negatywne informacje zwrotne<sup>52</sup>.

Cele determinują wykonanie zadań na cztery różne sposoby. Po pierwsze, cele posiadają funkcję ukierunkowywania działania. Po drugie, cele zawierają w sobie funkcję energetyzującą, a więc cele bardziej ambitne mobilizują do większego wysiłku niż cele mniej ambitne. Po trzecie, cele mają zdolność podtrzymywania działań. Po czwarte, cele oddziałują na działania pośrednio poprzez wiedzę. Oznacza to, że działanie jest rezultatem poznania (wiedzy) i motywacji.

Sumując, obydwie przedstawione teorie w podobny sposób podchodzą do kwestii autoregulacji działania wysuwając na plan pierwszy zasadę pozytywnego sprzężenia zwrotnego i uprzedzającego realizowania celów. Jakość procesu doradczego z punktu widzenia samoskuteczności i podmiotowego ustanawiania celów jest bardziej funkcją podejmowania przez doradców celów ambitnych, nowych i proaktywnie zorientowanych niż funkcją kontrolowania błędów. Innymi słowy, jakość procesu doradczego w większym stopniu zależy od świadomego i osobistego zaangażowania się doradców w różnorodne cele

---

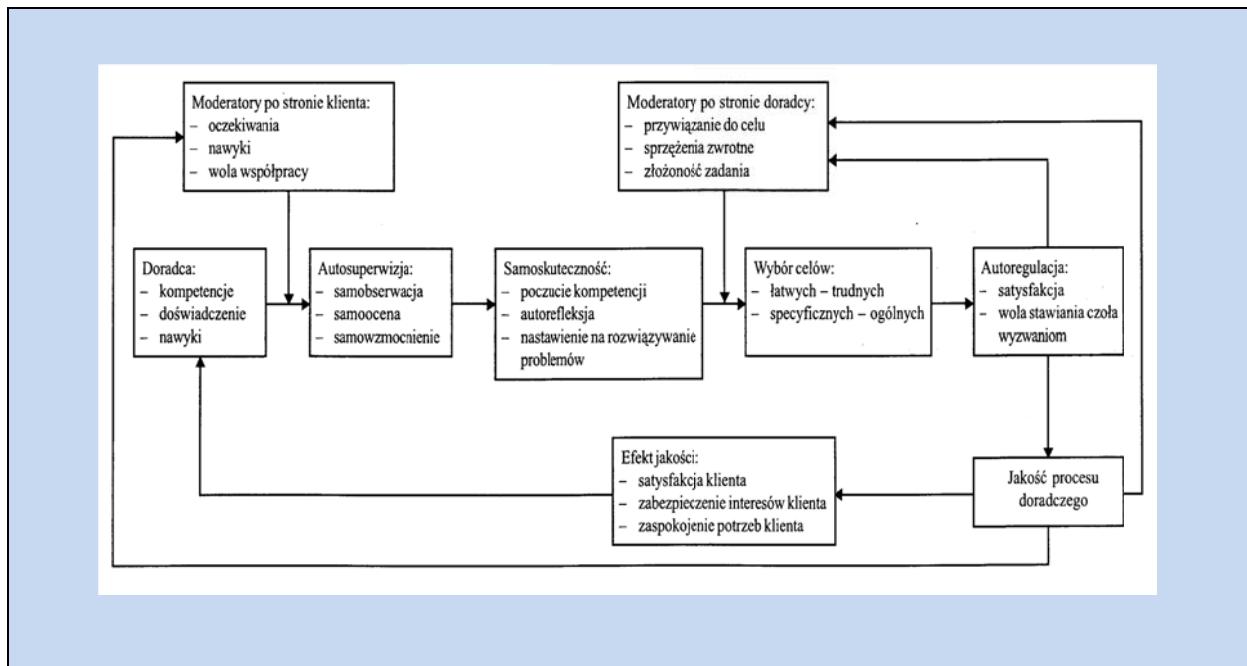
<sup>49</sup> Hepner i in., 1996

<sup>50</sup> zob. Bańka, 2005d

<sup>51</sup> Locke i Latham, 1990

<sup>52</sup> Locke i Latham, 2002; Seijts i Latham, 2002

swojej pracy, niż od zewnętrznej kontroli i formalnych procedur jakościowych nadzorowanych instytucjonalnie. Ideę tę schematycznie przedstawia Rysunek 4.



**Rysunek 4.** Model zintegrowany samobadania jakości procesu doradczego

Aby doradca kariery mógł wytworzyć w sobie poczucie skuteczności własnej musi on mieć możliwość przeprowadzania autosuperwizji (samobadania) w sposób usystematyzowany, czyli dokonywania kierowanej samoobserwacji, samooceny i samowzmocniania się. W tym kontekście samoocena to proces porównań, w którym doradca nabiera poczucia, że jest w stanie osiągnąć określony w ramach celu standard wykonania zadania. Efektem tak rozumianej samooceny jest poczucie skuteczności własnej, która determinuje wybór celów (trudnych vs łatwych, konwencjonalnych vs nowatorskich etc.), ustanowione cele warunkują procesy autoregulacji (satysfakcję i wolę stawiania czoła wyzwaniom). Zintegrowany model roli autosuperwizji jako narzędzia zapewniania jakości procesu doradczego przedstawia Rysunek 4.

#### 5.4. Skale do samobadania w interkulturowym doradztwie kariery

Do samooceny jakości doradztwa kariery skonstruowane zostały w Polsce specjalne skale, umożliwiające rzetelne i trafne diagnozowanie deficytów, przewag oraz potencjalnych

możliwości doradców w dziedzinie udzielania pomocy klientom<sup>53</sup>. Wszystkie one zostały poddane weryfikacji psychometrycznej na dużych grupach zawodowych doradców. Pierwsza z metod przedstawiana tutaj to 50. pozycyjna Skala Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD 50), służąca jako praktyczne narzędzie do autosuperwizji doradców w wymiarze globalnym ich pracy. Druga z metod to 21. pozycyjna Skala Specyficznej Skuteczności Własnej (SSWD 21) służąca do przeprowadzania przez doradcę autosuperwizji posiadanych kompetencji specjalistycznych. Obydwie skale to narzędzia typu inwentarzowego, testujące w trybie autosuperwizji posiadane przez doradcę w danym czasie możliwości efektywnego kierowania procesem doradczym. W pierwszej metodzie (SOSWD 50) chodzi o samoocenę przez doradcę jego umiejętności ogólnych postępowania z klientem. Natomiast w metodzie drugiej (SSWD 21) testowane są wyłącznie umiejętności z zakresu działań podejmowanych przez doradcę, które orientują klienta w sprawach zawodowych, a także wspierają jego funkcjonowanie zawodowe, przyczyniając się do jego rozwoju osobowego<sup>54</sup>. A zatem, o ile celem samooceny (SOSWD 50) jest umiejętność rozwiązywania problemów emocjonalno-społecznych w pracy z klientem, jak też dobrostan i jakość życia zawodowego doradcy, o tyle celem (SSWD 21) jest wąsko pojęte funkcjonowanie zawodowe doradców. Efektywny doradca kariery, a więc dostarczający wysokiej jakości usług, musi łączyć działalność ukierunkowaną na rozwiązywanie problemów emocjonalno-społecznych, jak i problemów ściśle zawodowych.

Celem przedstawianych dalej narzędzi jest ich pokazanie ich jako użytecznych technik do autodiagnozy jakości realizowanego przez doradcę procesu doradczego oraz do diagnozy potrzeb samodoskonalenia się. W konstrukcji narzędzi przyjęto, iż kryterium jakości jest *samosukteczność* doradcy, która jest sądem jednostki dotyczącym jej zdolności do wykonywania określonych zadań w danej chwili, lecz nie sądem dotyczącym jej dążeń czy usiłowań. W skonstruowanych i przedstawianych w dalszej części podręcznika praktycznych zaastosowaniach skal, jakość doradztwa jest szacowana na skalach liczbowych siedmiostopniowych. Doradcy dokonujący samobadania wskazują swoje *aktualne* zaufanie do posiadanych przez siebie mikrozdolności oraz mikrozachowań. Doradca ocenia sam siebie wg instrukcji zamieszczonej na formularzu badań (zob. Tabela 18). Ostateczne samooceny doradca wystawia sobie na podstawie porównań wyników uzyskanych przez siebie na poszczególnych skalach, porównując je z progami ocen, które zostały obliczone w badaniach

---

<sup>53</sup> Bańka 2007

<sup>54</sup> Blustein i Spengler, 1995; Dorn, 1992; Lucas, 1993

ogólnopolskich na reprezentatywnych próbach doradców zawodowych przy zastosowaniu metody odchyłeń standardowych<sup>55</sup>.

#### 5.4.1. Skala Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD50)

Skala Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD50) to zestaw 50 stwierdzeń o charakterze pozytywnym, odnoszących jakość procesu doradczego do mikrozdolności i zachowań doradcy głównie w sferze empatycznej, emocjonalno-komunikacyjnej i społeczno-kulturowej. Są to podstawowe wymiary efektywnego, podkreślanej szczególnie między innymi w tradycji terapeutycznej zapoczątkowanej przez Carla Rogersa. Procedura samooceny ogólnej skuteczności własnej z użycie SOSWD 50 opiera się on na założeniu, iż efektywny doradca musi być przede wszystkim empatyczny, rozumiejący i wczuwający się w różne problemy swojego klienta. Nie trzeba specjalnie udowodniać, że ten aspekt profesjonalizmu doradcy jest niezwykle istotny szczególnie w pracy z klientami specyficznymi, takimi właśnie jak klienci ze społeczności romskiej.

Pelen zestaw 50 pozycji Skali Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD50) zawiera Tabela 18. Są one zestawione w gotowy do badań formularz, w którym do poszczególnych stwierdzeń dołączone są liczbowe skale ocen, na których doradca zaznacza swoje odczucia. Po wypełnieniu całego inwentarza osoba dokonująca autosuperwizji (samooceny jakości i bilansu posiadanych kompetencji) przechodzi do szczegółowej analizy uzyskanych wyników.

**Tabela 18.** Zestaw 50 pozycji Skali Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD 50) wraz z instrukcją do samobadania

<b>Skala Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD50)<sup>56</sup></b>	
Poniżej znajduje się lista problemów, z jakimi borykają się wszyscy doradcy pomagający ludziom w sprawach zawodowych, pracy i zatrudnienia. Na załączonej obok 7 stopniowej skali zaznacz, skreślając jedną z siedmiu cyfr, na ile zgadzasz się z każdym stwierdzeniem z osobna, biorąc pod uwagę Twoje obecne odczucia, jakich aktualnie doświadczasz w swojej codziennej pracy. Na skali cyfra 1 oznacza – „całkowicie się zgadzam”, a cyfra 7 – „całkowicie się nie zgadzam”.	
1. Żywię przeświadczenie, że mój sposób formułowania pytań, interpretacji i wyrażania się jest jasny i łatwy do zrozumienia dla klienta.	1 2 3 4 5 6 7
2. Czuję, że mój sposób podchodzenia do problemów klienta jest trafny i właściwy z punktu widzenia, co klient mówi i czego oczekuje.	1 2 3 4 5 6 7

<sup>55</sup> Bańka

<sup>56</sup> © Augustyn Bańka

3. Mam pewność, że moje interpretacje problemów przedstawianych przez klienta są zwięzłe i trafne.	1 2 3 4 5 6 7
4. Uważam, że mój sposób widzenia potrzeb klienta jest prawidłowy, o czym świadczą jego bezpośrednie reakcje na moje działania.	1 2 3 4 5 6 7
5. Żywię przekonanie, że umiem zrozumieć problemy klienta oraz właściwie nazwać je.	1 2 3 4 5 6 7
6. Ufam, że potrafię odpowiednio reagować na zachowanie klienta, jakie prezentuje w kontakcie ze mną (np. w formie właściwych wypowiedzi znaczących, czy znaczących gestów).	1 2 3 4 5 6 7
7. Żywię przeświadczenie, że treść moich reakcji uczuciowych oraz zachowań jest spójna i nie rozbieżna z tym, co mówi i prezentuje sobą klient.	1 2 3 4 5 6 7
8. Uważam, że kompetencje, które prezentuję w kontakcie z klientem zasługują na jego szacunek.	1 2 3 4 5 6 7
9. Reagując na zachowanie klienta czy to w formie ujawnionych uczuć, czy uważnego słuchania, zawsze zachowuję dokładność i stosowność.	1 2 3 4 5 6 7
10. Kończąc spotkanie, robię to w sposób taktowny i we właściwym czasie.	1 2 3 4 5 6 7
11. Żywię przekonanie, że nie sprawia mi żadnych trudności ocena gotowości zaangażowania klienta w rozwiązanie jego własnych problemów.	1 2 3 4 5 6 7
12. Myślę, że jestem w stanie udzielać klientowi użytecznych wskazówek i porad.	1 2 3 4 5 6 7
13. Ufam, że jestem w stanie zawsze rozgraniczać problemy i konflikty osobiste od problemów i konfliktów, jakie rozwiązują wspólnie z klientem.	1 2 3 4 5 6 7
14. Kiedy komunikuję się z klientem, nie mam pewności, czy między nami zachodzi pełne porozumienie.	1 2 3 4 5 6 7
15. Umiem reagować na uczucia klienta w odpowiedni sposób.	1 2 3 4 5 6 7
16. Myślę, że moje zachowania i reakcje emocjonalne są stabilne w czasie.	1 2 3 4 5 6 7
17. Mam pewność, że wiek i płeć klienta w moim przypadku nie ma wpływu na przebieg i efekty procesu doradczego.	1 2 3 4 5 6 7
18. Nie obawiam się, że moje działania i oceny mogą nie być pomocne klientowi w definiowaniu i rozwiązywaniu jego problemów przez cały czas.	1 2 3 4 5 6 7
19. Nie obawiam się, że brakuje mi elastyczności w doborze różnorodnych metod do różnych problemów klienta.	1 2 3 4 5 6 7
20. Nie obawiam się, że moje sposoby reagowania, wyrażania uczuć i wartości w określonych momentach procesu doradczego mogą być nieodpowiednie.	1 2 3 4 5 6 7
21. Nie obawiam się, że moje działania doradcze, reakcje uczuciowe oraz oceny mogą nie być odpowiednio wyrażane i w związku z tym mogą być błędnie rozumiane przez klienta.	1 2 3 4 5 6 7
22. Nie obawiam się, że mogę nie rozumieć właściwego znaczenia zachowań klienta związanych z jego gestykulacją, postawą i ruchami ciała.	1 2 3 4 5 6 7
23. Nie obawiam się, że w procesie doradczym mogę nie potrafić zachować się naturalnie, bez zbędnego zastanawiania się nad każdym posunięciem i reakcją w relacji z klientem.	1 2 3 4 5 6 7
24. Znam swoje możliwości wychodzenia naprzeciw wyzwaniom, jakie stwarza klient i zmieniająca się sytuacja w procesie doradczym.	1 2 3 4 5 6 7
25. Moje oceny problemów klienta są tak trafne, jak by się chciało lub wymagała tego sytuacja.	1 2 3 4 5 6 7
26. Mam pewność, że jestem w stanie kontrolować rozwój klienta i ukierunkowywać jego specyficzne wybory w pracy nad sobą.	1 2 3 4 5 6 7
27. Mam pewność, że jestem w stanie wkładać tyle wysiłku i energii, by wywołać u klienta poczucie współuczestnictwa oraz zaufania we własne siły.	1 2 3 4 5 6 7
28. Nie obawiam się, że mój sposób mówienia, wyrażania uczuć, wyjaśniania i sondowania opinii może nie być dla klienta dostatecznie jasny.	1 2 3 4 5 6 7
29. Posiadam dostateczną wiedzę, by w doradztwie uważać się za osobę skuteczną.	1 2 3 4 5 6 7
30. Mam pewność, że moje reakcje przybliżają klienta w czasie do skonkretyzowania jego problemów i wyborów.	1 2 3 4 5 6 7
31. Mam pewność, że, klienci zawsze odbierają mnie jako osobę szczerą.	1 2 3 4 5 6 7
32. Mam pewność, że posiadam odpowiednio szeroki repertuar technik niezbędnych do efektywnego zmagania się z problemami, jakie stwarzają klienci.	1 2 3 4 5 6 7
33. Mam pewność, jak radzić sobie z klientami niezdecydowanymi i słabo angażującymi się w proces doradczy.	1 2 3 4 5 6 7

34. Czuję się osobą kompetentną, gdy chodzi o moje zdolności radzenia sobie w sytuacjach kryzysowych – np. związanych z nietrzeźwością.	1 2 3 4 5 6 7
35. Nie mam trudności w radzeniu sobie z klientami skrytymi, którzy nie ujawniają swoich myśli i intencji.	1 2 3 4 5 6 7
36. Wydaje mi się, że posiadam dostateczną wiedzę, by uważać się za osobę skuteczną w radzeniu sobie z osobami stwarzającymi problemy.	1 2 3 4 5 6 7
37. Ufam, że posiadam wystarczającą wiedzę, by radzić sobie z problemami klientów, którzy mają generalnie negatywną postawę wobec doradcy.	1 2 3 4 5 6 7
38. Myślę, że jestem w stanie radzić sobie z sytuacją, w której klient wykazuje postawę roszczeniową i oczekuje więcej niż mu się należy lub doradca jest w stanie mu dać.	1 2 3 4 5 6 7
39. Wierzę, że jestem w stanie sprostać wyzwaniom spowodowanym tym, że klient manipuluje sytuacją.	1 2 3 4 5 6 7
40. Jestem w stanie poradzić sobie nawet w sytuacji, w której klient wykazuje wyraźne oznaki nierównowagi psychicznej.	1 2 3 4 5 6 7
41. Uważam, że jestem w stanie poradzić sobie z osobami po bardzo ciężkich przeżyciach osobistych (np. po próbach samobójczych, długotrwałym uwięzieniu).	1 2 3 4 5 6 7
42. Myślę, że posiadam wystarczające kompetencje, by być dobrym doradcą niezależnie od tego, z jakiego środowiska społecznego pochodzą klienci.	1 2 3 4 5 6 7
43. Nie obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących z pewnych specyficznych środowisk mogłyby w mojej pracy pojawić się pewne problemy ze zrozumieniem problemu z ich punktu widzenia.	1 2 3 4 5 6 7
44. Nie obawiam się, że w przypadku klientów pochodzących ze środowisk zaniedbanych i z marginesu społecznego mogłyby wystąpić pewne problemy w efektywnym komunikowaniu się.	1 2 3 4 5 6 7
45. Rozumiem stres, jaki przeżywają klienci pochodzący z niektórych środowisk (np. zaniedbanych, marginalizowanych).	1 2 3 4 5 6 7
46. Posiadam wystarczające doświadczenie oraz wiedzę, by radzić sobie z klientami z różnych subkultur.	1 2 3 4 5 6 7
47. Jako doradca mam świadomość specyfiki swoich poglądów przekonań.	1 2 3 4 5 6 7
48. Potrafię być tolerancyjny wobec pewnych dziwactw lub niezwykłych postaw klientów.	1 2 3 4 5 6 7
49. Uważam, że umiem wykazać wrażliwość na odmienne uwarunkowania i doświadczenia różnych grup klientów.	1 2 3 4 5 6 7
50. Nie obawiam się kontaktów z klientami z tzw. „marginesu społecznego”.	1 2 3 4 5 6 7

Autoanalizę posiadanych kompetencji doradczych zaczyna się od podsumowania ogółu 50 pozycji skali SOSWD50. Robi się to przez zsumowanie uzyskanych wartości liczbowych na poszczególnych siedmiostopniowych skalach. Wynik minimalny dla jednej pozycji jest 1 maksymalny 7. Minimalny wynik sumaryczny dla 50 pozycji wynosi 5, a maksymalny  $50 \times 7 = 250$ . Interpretacji osiągniętego wyniku ogólnej oceny ogólnej skuteczności własnej dokonywana jest na podstawie progów ocen, które są zamieszczone w tabeli progów ocen dla 50. pozycyjnej skali SOSWD50.



**Tabela. 19.** Progi ocen skali SOSWD50 dla 50 pozycji łącznie

Próg	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	> 248	Bardzo wysokie	Bardzo wysoki poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje najwyższą jakość procesu doradczego. Osoba oceniająca siebie nie musi przechodzić przez jakiś czas przez proces dodatkowego szkolenia.
2.	214 – 248	Wysokie	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie i kontrolować jakość swoich zachowań na bardzo dobrym poziomie. Powinna mieć co najwyżej na uwadze, iż stan ten w przyszłości może ulec zmianie.
3.	180 – 213	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o profesjonalizmie, z koniecznością zwrócenia uwagi na niektóre niedoskonałości w kontrolowaniu swoich mikroumiejętności lub procesu doradczego.
4.	171 – 179	Przeciętne	Wyniki świadczące o przeciętnych umiejętnościach, które co prawda pozwalają na realizowanie zadań doradczych, ale nie gwarantują ich jakości oraz satysfakcji własnej z pracy.
5.	140 – 170	Poniżej przeciętnej	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca uzyskuje wyniki poniżej średniej wyników dla doradców i powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe ale pod zewnętrzną kontrolą (superwizją).
6.	106 – 139	Niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy, a nawet z pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego.
7.	< 106	Bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazalne przygotowanie zawodowe.

Drugim sposobem samooceny własnej skuteczności w doradztwie kariery jest poznanie przez doradcę struktury ogólnej skuteczności własnej. Temu celowi służy analiza czynników tworzący ogólną skuteczność własną w doradztwie kariery. Ogólna skala SOSWD50 dzieli się bowiem na cztery czynniki, którym odpowiadają cztery podskale: *Zdolności Radzenia Sobie (ZRS)*, *Zdolności Zarządzania Procesem (ZZP)*, *Kompetencje Emocjonalne (KE)* oraz *Kompetencje Emocjonalne-Społeczne (KES)*.

W skład czynnika pierwszego oraz podskali nazywającej się *Zdolności Radzenia Sobie (ZRS)* wchodzi 19 pozycji, a mianowicie: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 45, 47, 48, 49. Autoanalizę posiadanych kompetencji doradczych w zakresie ogólnych umiejętności radzenia sobie dokonuje się przez zsumowanie uzyskanych wartości liczbowych na siedmiostopniowych skalach ocen liczbowych. Wynik minimalny dla jednej pozycji jest 1 maksymalny 7. Interpretacji osiągniętego wyniku ogólnej oceny ogólnej zdolności radzenia

sobie dokonuje się na podstawie progów ocen, które są zamieszczone w tabeli progów ocen dla 19-pozycyjnej skali ZRS.

**Tabela 20.** Progi ocen czynnika I skali S0SWD (19 pozycji czynnika *Zdolności Radzenia Sobie*)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	> 110	Wyniki wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego. Osoba oceniająca siebie na skali w czynniku eksperckości nie musi wykazywać najwyższy poziom wykształcenia.
2.	90 – 110	Bardzo wysokie poczucie samoskuteczności	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających kompetencji specjalistycznych
3.	77 – 89	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie i eksperckości, z koniecznością zwrócenia uwagi na niewielkie niedoskonałości w kompetencjach specjalistycznych.
4.	56 – 76	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych umiejętnościach specjalistycznych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadawalającym poziomie.
5.	45 – 55	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne dla populacji polskich doradców kompetencje eksperckie, uzyskuje wyniki poniżej średniej wyników dla doradców i powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe ale pod zewnętrzną kontrolą (superwizją).
6.	30 – 44	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
7.	< 20	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy, a nawet z pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.

W skład czynnika drugiego nazywanego się *Zdolności Zarządzania Procesem (ZZP)* wchodzi 20 pozycji, a mianowicie: 14, 15, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 35, 43, 44. Autoanalizę posiadanych kompetencji doradczych w zakresie ogólnych umiejętności kierowania procesem doradczym dokonuje się przez zsumowanie uzyskanych wartości liczbowych na siedmiostopniowych skalach ocen liczbowych. Wynik minimalny dla jednej pozycji jest 1 maksymalny 7. Wynik dla podskali ZZP uzyskiwany jest przez zsumowanie ilości punktów dla 20 pozycji. Interpretacji osiągniętego wyniku ogólnej

zdolności kierowania procesem doradczym dokonuje się na podstawie progów ocen, które są zamieszczone w tabeli progów ocen dla 20 pozycji skali ZZP.

**Tabela 21.** Progi ocen czynnika II skali SOSWD (20 pozycji czynnika: *Zdolności Zarządzania Procesem*)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1	pow. 134	Wybitne	Poziom postrzeganej <i>zdolności zarządzania procesem</i> gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego.
2.	124 – 134	Bardzo wysokie	Poziom postrzeganej <i>zdolności zarządzania procesem</i> gwarantuje wysoką jakość procesu doradczego w zakresie kierowania procesami komunikowania się doradcy z klientem. Osoba oceniająca siebie na skali tego czynnika wykazuje najwyższy poziom wykształcenia w stosunku do innych doradców. Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie dzięki umiejętności komunikowania się z klientem. Jest w stanie dobrze działać bez nadzoru.
3.	94 – 123	Wysokie	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne w stosunku do populacji polskich doradców kompetencje w zakresie komunikowania się z klientem.
4.	70 – 93	Przeciętne	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty w zakresie komunikowania się z klientem i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
5.	50 – 69	Poniżej przeciętnej	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy, bez nadzoru superwizyjnego ze względu na brak umiejętności profesjonalnego komunikowania się z klientem. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
6.	29 – 49	Wyniki niskie	Wyniki wykluczające pracę z klientami i sugerujące konieczność podjęcia szkolenia, dającego podstawowe przygotowanie zawodowe.
7.	< 29	Wyniki bardzo niskie	

W skład czynnika trzeciego nazywanego się *Kompetencje Emocjonalne-Społeczne* (KES) wchodzi 11 pozycji, a mianowicie: 29, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 46, 50. Autoanalizę posiadanych kompetencji doradczych w zakresie umiejętności panowania nad emocjami w procesie doradczym dokonuje się przez zsumowanie uzyskanych wartości liczbowych na siedmiostopniowych skalach ocen liczbowych. Wynik minimalny dla jednej pozycji jest 1 maksymalny 7. Wynik dla podskali KES uzyskiwany jest przez zsumowanie ilości punktów dla 11 pozycji. Interpretacji osiągniętego wyniku ogólnej zdolności kierowania

procesem doradczym dokonuje się na podstawie progów ocen, które są zamieszczone w tabeli progów ocen dla 11 pozycji skali KES.

**Tabela 22.** Progi ocen czynnika III skali SOSWD (11 pozycji czynnika *Kompetencje Emocjonalno-Społeczne*)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	> 66	Wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego, dzięki kompetencjom radzenia sobie z sytuacjami społecznymi i trudnymi. Osoba oceniająca siebie na skali w czynniku kompetencji społecznych wykazuje najwyższy poziom kompetencji społecznych.
2.	57 – 66	Bardzo wysokie	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających kompetencji społecznych
3.	50 – 56	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie i wysokich umiejętnościach społecznych. Istnieje potrzeba zwrócenia uwagi na pojedyncze niedoskonałości w kompetencjach społecznych.
4.	41 – 49	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych umiejętnościach społecznych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadawalającym poziomie i samodzielnie.
5.	33 – 40	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne dla populacji polskich doradców kompetencje społeczne i umiejętności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi stwarzanymi przez klienta. Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe, ale doradca powinien rozglądać się za superwizją lub inną formą doskonalenia własnych umiejętności.
6.	24 – 32	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
7.	14 – 23	Niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym w zakresie kompetencji społecznych. Ich niski poziom wyłącza z samodzielnej pracy, bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
8.	< 14	Bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających elementarne przygotowanie zawodowe w zakresie funkcjonowania społecznego z klientem.

## 5.4.2. Ocena jakości doradztwa na Skali Specyficznej Skuteczności Własnej Doradców (SSWD21)

Drugą metodą skonstruowaną przy udziale polskich doradców zawodowych dla celów autosuperwizji jest 21. pozycyjna *Skala Specyficznej Skuteczności Własnej* (SSWD21). Zestaw 21 pozycji składających się na *Skalę Specyficznej Skuteczności Własnej* (SSWD21) przedstawia Tabela 23.

**Tabela 23.** Zestaw 21 pozycji Skali Oceny Specyficznej Skuteczności Własnej Doradców (SSWD21) wraz z instrukcją do samobadania

<b>Skala Oceny Specyficznej Skuteczności Własnej Doradcy (SSWD21)<sup>57</sup></b>	
Poniżej znajduje się lista problemów, z jakimi borykają się wszyscy doradcy pomagający ludziom w sprawach zawodowych, pracy i zatrudnienia. Na załączonej obok 7 stopniowej skali zaznacz, skreślając jedną z siedmiu cyfr, na ile zgadzasz się z każdym stwierdzeniem z osobna, biorąc pod uwagę Twoje obecne odczucia, jakich aktualnie doświadczasz w swojej codziennej pracy. Na skali cyfra 1 oznacza – „całkowicie się zgadzam”, a cyfra 7 – „całkowicie się nie zgadzam”.	
1. Potrafię dostarczać klientowi wsparcia we wdrażaniu jego celów zawodowych, towarzysząc mu w kształtowaniu uczuć wobec procesów związanych z wyborami zawodowymi i pracy.	1 2 3 4 5 6 7
2. Potrafię syntetyzować informację zawodową w sposób umożliwiający klientowi właściwe rozumienie jego sytuacji zawodowej i zatrudnieniowej.	1 2 3 4 5 6 7
3. Umieję pomagać klientowi w zrozumieniu osobowościowych barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.	1 2 3 4 5 6 7
4. Umieję pomagać klientowi w zrozumieniu zewnętrznych (środowiskowych) barier uniemożliwiających mu osiągnięcie zakładanych przez niego celów.	1 2 3 4 5 6 7
5. Towarzyszę klientowi w rozwiązywaniu jego problemów do końca.	1 2 3 4 5 6 7
6. Nie mam problemów z towarzyszeniem klientowi w zrozumieniu jego sytuacji ogólnozyciowej (np. rodzinnej, związanej z czasem wolnym, ogólnymi zainteresowaniami), wpływającej na jego sytuację zawodową.	1 2 3 4 5 6 7
7. Nie mam problemów z doбором metod oceny zainteresowań zawodowych klienta.	1 2 3 4 5 6 7
8. Nie mam problemów z doбором sposobów oceny zdolności klienta.	1 2 3 4 5 6 7
9. Nie mam problemów z doбором narzędzi diagnozy i sposobów wyjaśniania osobistych uwarunkowań decyzji i planów zawodowych klienta.	1 2 3 4 5 6 7
10. Nie mam problemów z wyborem metod oceny planów zawodowych i życiowych klienta, optymalnych ze względu na jego wiek, płeć, wykształcenie i pochodzenie społeczne.	1 2 3 4 5 6 7
11. Nie mam problemów z doбором narzędzi oceny systemu wartości klienta dotyczących jego kariery zawodowej.	1 2 3 4 5 6 7
12. Nie mam problemów z objaśnianiem rezultatów diagnoz i ocen (wyników badań) możliwości i planów zawodowych klienta.	1 2 3 4 5 6 7
13. Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z płcią, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	1 2 3 4 5 6 7
14. Nie mam trudności z rozumieniem specyficznych problemów zawodowych związanych z wiekiem, z jakimi borykają się klienci w miejscu pracy.	1 2 3 4 5 6 7
15. Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów podejmowania decyzji w zakresie kariery zawodowej, z jakimi borykają się klienci pochodzący z różnych	1 2 3 4 5 6 7

<sup>57</sup> © Augustyn Bańka

środowisk społecznych (subkultur).		
16. Nie mam problemów z rozumieniem specyficznych problemów w planowaniu i realizowaniu kariery związanych z płcią klienta.		1 2 3 4 5 6 7
17. Nie mam problemów z dysponowaniem i wykorzystywaniem informacji zawodowej potrzebnej do dopasowania klientów do rynku pracy.		1 2 3 4 5 6 7
18. Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej etycznych aspektów procesu doradczego.		1 2 3 4 5 6 7
19. Nie mam problemów ze znajomością i stosowaniem aktualnej wiedzy dotyczącej prawnych aspektów procesu doradczego.		1 2 3 4 5 6 7
20. Nie mam problemów z dostępem do aktualnych badań naukowych pozwalających na usprawnianie procesu doradczego.		1 2 3 4 5 6 7
21. Mam stały kontakt z wynikami badań naukowych ukazujących tendencje zmian w narzędziach diagnostycznych, metodach oceny i metodyce doradztwa.		1 2 3 4 5 6 7

Zasady przeprowadzania badania i obliczania samooceny skuteczności w doradztwie kariery metodą SSWD21 są takie same, jak w przypadku opisanej wcześniej 50. pozycyjnej skali *Ogólnej Skuteczności Własnej Doradców (SOSWD50)*.

**Tabela 24.** Progi ocen skali SSWD (dla 21 pozycji łącznie)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	> 106	Bardzo wysokie	Bardzo wysoki poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje najwyższą jakość procesu doradczego. Osoba oceniająca siebie nie musi przechodzić przez jakiś czas przez proces dodatkowego szkolenia.
2.	86 – 106	Wysokie	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie i kontrolować jakość swoich zachowań na bardzo dobrym poziomie.
3.	76 – 85	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o profesjonalizmie, z koniecznością zwrócenia uwagi na niektóre niedoskonałości w kontrolowaniu swoich mikroumiejętności lub procesu doradczego.
4.	60 – 75	Przeciętne	Wyniki świadczące o przeciętnych umiejętnościach, które co prawda pozwalają na realizowanie zadań doradczych, ale nie gwarantują ich jakości oraz satysfakcji z własnej z pracy.
5.	42 – 59	Poniżej przeciętnej	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca uzyskuje wyniki poniżej średniej wyników dla doradców i powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi.
6.	31 – 41	Niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy, a nawet z pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego.
7.	< 30	Bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia szkoleń, dających właściwe przygotowanie zawodowe.



Progi samooceny jakości procesu doradczego w samobadaniu Skalą Oceny Specyficznej Skuteczności Własnej (SSWD21) obliczone zostały dla trzech podskal: Kompetencje metodyczno-diagnostyczne (KMD10), Kompetencje Metodyczno-Planistyczne (KMP4) oraz Kompetencje Radzenia Sobie z Techniką Doradztwa (KRST).

W skład czynnika pierwszego i pierwszej podskali noszącej nazwę *Kompetencje Metodyczno-Diagnostyczne* (KMD10) wchodzi 10 pozycji oceniających, a mianowicie: 1, 2, 3, 4, 6, 13, 14, 15, 16, 17. Progi ocen dla podskali *Kompetencje metodyczno-diagnostyczne* wyodrębnionej w ramach skali SSWD przedstawione zostały w Tabeli 25.

**Tabela 25.** Progi ocen czynnika I skali SSWD (10 pozycji czynnika *Kompetencje Metodyczno-Diagnostyczne*)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	powyżej 64	Wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego. Osoba oceniająca siebie na skali w czynniku eksperckości nie musi wykazywać najwyższy poziom wykształcenia.
2.	54 – 64	Bardzo wysokie	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających kompetencji specjalistycznych
3.	44 – 53	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie i eksperckości, z koniecznością zwrócenia uwagi na niewielkie niedoskonałości w kompetencjach specjalistycznych.
4.	37 – 43	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych umiejętnościach specjalistycznych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadawalającym poziomie.
5.	26 – 36	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne dla populacji polskich doradców kompetencje eksperckie, uzyskuje wyniki poniżej średniej wyników dla doradców i powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe ale pod zewnętrzną kontrolą (superwizją).
6.	19 – 25	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
7.	13 – 18	Wyniki niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy, a nawet z pracy bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
8.	< 2	Wyniki bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających podstawowe przygotowanie zawodowe.

W skład czynnika drugiego i drugiej podskali noszącej nazwę *Kompetencje Metodyczno-Planistyczne* (KMP4) wchodzi 4 pozycje oceniających, a mianowicie: 18, 19, 20 i 21. Progi ocen dla podskali *Kompetencje Metodyczno-Planistyczne* (KMP 4), wyodrębnionej w ramach skali SSWD21, przedstawione zostały w Tabeli 26.

**Tabela 26.** Progi ocen czynnika II skali SSWD (4 pozycje czynnika: *Kompetencje Metodyczno-Planistyczne*)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	> 24	Wysokie	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje wysoką jakość procesu doradczego w zakresie kierowania procesami komunikowania się doradcy z klientem. Osoba oceniająca siebie na skali tego czynnika wykazuje najwyższy poziom wykszolenia w stosunku do innych doradców.
2.	20 – 24	Powyżej przeciętnej	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie dzięki umiejętności komunikowania się z klientem. Jest w stanie dobrze działać bez nadzoru.
3.	12 – 19	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne w stosunku do populacji polskich doradców kompetencje w zakresie komunikowania się z klientem.
4.	8 – 11	Poniżej przeciętnej	Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty w zakresie komunikowania się z klientem i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
5.	< 8	Niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym, wyłączającym z samodzielnej pracy, bez nadzoru superwizyjnego ze względu na brak umiejętności profesjonalnego komunikowania się z klientem. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.

W skład czynnika trzeciego i trzeciej podskali noszącej nazwę *Kompetencje Radzenia Sobie z Technikami Doradczymi* (KRST7) wchodzi 7 pozycji skali, a mianowicie: 5, 7, 8, 9, 10, 11 i 12. Progi ocen dla podskali *Kompetencje Radzenia Sobie z Technikami Doradczymi* (KRST7), wyodrębnionej w ramach skali SSWD 21, przedstawione zostały w Tabeli 27.



**Tabela 27.** Progi ocen czynnika III skali SSWD (7 pozycji czynnika *Kompetencje Radzenia Sobie z Technikami Doradczymi*)

Progi	Wyniki	Ocena	Interpretacja słowna
1.	> 43	Wybitne	Poziom postrzeganej samoskuteczności gwarantuje perfekcyjną jakość procesu doradczego, dzięki kompetencjom radzenia sobie z sytuacjami społecznymi i trudnymi. Osoba oceniająca siebie na skali czynnika kompetencji społecznych wykazuje najwyższy poziom wykszolenia.
2.	39 – 43	Bardzo wysokie	Osoba taka jest w stanie udzielać porad na wysokim poziomie umiejętności profesjonalnych wymagających kompetencji społecznych.
3.	34 – 38	Wysokie	Wyniki świadczące o profesjonalizmie i wysokich umiejętnościach społecznych. Istnieje potrzeba zwrócenia uwagi na pojedyncze niedoskonałości w kompetencjach społecznych.
4.	29 – 33	Ponadprzeciętne	Wyniki świadczące o nieco wyższych od przeciętnych umiejętnościach społecznych, które pozwalają na realizowanie zadań doradczych na zadawalającym poziomie i samodzielnie.
5.	21 – 28	Przeciętne	Wyniki świadczące o tym, że osoba oceniająca posiada przeciętne dla populacji polskich doradców kompetencje społeczne i umiejętności radzenia sobie z sytuacjami trudnymi stwarzanymi przez klienta.
6.	16 – 20	Poniżej przeciętnej	Wykonywanie pracy jest w dalszym ciągu możliwe, ale doradca powinien rozglądać się za superwizją lub inną formą doskonalenia własnych umiejętności. Wyniki poniżej średniej wyników dla ogółu doradców, świadczące o tym, że jednostka powinna rozważyć swoje deficyty i zastanowić się nad kierunkami i środkami zaradczymi. Zalecane jest zwrócenie się doradcy o wsparcie w formie superwizji.
7.	10 – 15	Niskie	Wyniki świadczące o słabym przygotowaniu profesjonalnym w zakresie kompetencji społecznych. Ich niski poziom wyłącza z samodzielnej pracy, bez nadzoru superwizyjnego. Niezbędne jest przejście przez proces szkolenia i treningu zawodowego w zakresie nabycia podstaw teoretycznych i doświadczeń w rozpoznawaniu problemów, dla których codzienne doświadczenie życiowe jest niewystarczające.
8.	< 10	Bardzo niskie	Wyniki całkowicie wykluczające z pracy z klientami i sugerujące konieczność podjęcia podstawowych procedur szkoleniowych, dających bazalne przygotowanie zawodowe w zakresie funkcjonowania społecznego z klientem.

## 5.5. Podsumowanie

Pomiar skuteczności własnej w procesie współdziałania z klientami pokazuje doradcy sfery posiadanych deficytów oraz uzyskanych osiągnięć w relacji do ustanowionych przez siebie standardów jakościowych. W przeciwieństwie do kodeksów etycznych, których podstawową wadą jest trudność w zarysowaniu granic między profesjonalnymi zachowaniami doradców jako członków korporacji zawodowych a ich zachowaniami prywatnymi<sup>58</sup>, zaprezentowane tutaj dwie skale samooceny działają jako regulatory dobrych praktyk poprzez odnoszenie zachowań profesjonalnych do sfery prywatności, czyli tożsamości zawodowej doradcy. W przypadku skal samooceny zachowana jest wolność jednostki do wyboru zachowań prywatnych, ale jest ona jednocześnie uporządkowana i ustopniowana wraz ze wzrostem świadomości profesjonalnej. Doradca zapoznając się z kolejnymi pozycjami skali SOSWD50 oraz SSWD21 stopniuje swoje uporządkowanie w zadaniach profesjonalnych najpierw w pojedynczych sferach mikrozachowań, po czym przechodzi do stopniowania swojego uporządkowania w zhierarchizowanych sferach zachowań doradczych, reprezentowanych przez całe skale i podskale. Zarówno poszczególne pozycje, jak i całe skale SOSWD50 oraz SSWD21 pełnią rolę tak zwanych *check-list*, a więc punktów kontrolnych i punktów odniesienia, które systematycznie powinny być przywoływane, jako że przez ich pozorną banalność mają tendencję do znikania z pola świadomości. Doradca poprzez samoocenę na uporządkowanych skalach uzyskuje możliwość integracji zachowań prywatnych i publicznych we własnej przestrzeni umysłowej, uzyskując poczucie spełnionego obowiązku zawodowego oraz rzetelności osobistej.

Tak więc skala samooceny SOSWD50 oraz SSWD21 są zbiorami kategorii zachowań publiczno-prywatnych przedstawionymi w formie list kontrolnych. Poprzez szacowanie doradca dokonuje kategoryzacji i oceny nachylenia konkretnego zachowania bądź w kierunku zachowania osobistego (prywatnego), bądź w kierunku zachowania profesjonalnego (publicznego). Efektem oceny własnych działań są konkretne, uporządkowane i ustopniowane sygnały do dalszych przemyśleń swojego postępowania.

Wyniki badań mogą służyć na poszczególnych etapach pracy z klientami do stałej kontroli postępów czy też zastoju w utrzymywaniu sprawności doradczej, lub do monitorowania procesu „zużywania się” umiejętności, wiedzy i techniki doradczej na

---

<sup>58</sup> Pipes i in., 2005

poszczególnych etapach praktyki. Jest empirycznie dowiedzione<sup>59</sup>, że gdy poczucie skuteczności własnej w działaniach doradczych maleje, to w tym samym czasie rośnie świadomość spadku jakości udzielanych porad. W miarę jednak jak zwiększa się w toku codziennego doświadczania praktyki doradczej świadomość doradców w odniesieniu do złożoności rozwiązywanych przez nich problemów, zwiększa się otwartość, gotowość i zdolność doradcy do autentycznej samokrytyki.

Celem zaprezentowanych tutaj metod SOSWD50 oraz SSWD21 jest ich udostępnienie praktykującym doradcom, którzy mają ambicję postępować zgodnie z własnym sumieniem, dostrzegając rozwój osobisty i rozwój zawodowy jako wspólną dziedzinę. Potrzeba autosuperwizji rośnie wraz z rozwojem osobowym jednostki i nie jest ona z góry zaprogramowana. Otwartość na samokrytykę jest zadaniem rozwojowym, które pojawia się w miarę nabywanych doświadczeń, które w świadomości odciskają się zarówno jako sukcesy i porażki. Zgodnie z założeniami *samosukteczność* jest sądem jednostki dotyczącym jej zdolności do wykonywania określonych zadań w danej chwili, a nie sądem dotyczącym jej dążeń czy usiłowań<sup>60</sup>. Analiza skuteczności własnej jest formą monitorowania stanu świadomości doradcy w odniesieniu do jego przekonań na temat jego możliwości działania w danym momencie kariery zawodowej.

Konstrukt samoskuteczności może być mierzony na różne sposoby. Zgodnie z procedurą zaproponowaną przez A. Bandurę (1977) i wykorzystaną w omówionych metodach, pomiar samoskuteczności jest oparty na metodologii mikroanalizy, w której osoba badana ocenia, a dokładniej mówiąc szacuje na skalach ocen, swoje *aktualne* zaufanie do posiadanych mikrozdolności oraz mikrozachowań. Źródła informacji, które decydują o percepcji skuteczności własnej można wykorzystać w szkoleniu.

Użycie skal samooceny SOSWD50 oraz SSWD21 w interkulturowym doradztwie kariery dla klientów wywodzących się ze społeczności romskiej jest czymś więcej niż tylko wskazaniem jak nie łamać zasad etycznych oraz standardów dobrych obyczajów. Wskazywanie konkretnego zachowania na skali prywatności-publiczności jest pierwszym krokiem samodoskonalenia się doradców w korygowaniu swoich zachowań, które zgodnie z szeroko rozumianymi zasadami aspiracji zawodowych powinny być stale obecnym ideałem mistrzostwa. A zatem, w tym kontekście teoretycznym badanie zachowań i ocena poprzez nie

---

<sup>59</sup> Sips i in., 1988

<sup>60</sup> Bandura, 1977

jakości procesu doradczego jest jednocześnie uruchamianiem przez doradców motywacji osiągnięć poprzez modelowanie aspiracji zawodowych.

Ponieważ pomiar samoskuteczności pokazuje doradcy sfery deficytów oraz własnych osiągnięć w relacji do własnych standardów jakościowych, wyniki badań mogą służyć na poszczególnych etapach pracy z klientami szczególnie trudnymi, jak klienci wywodzący się ze społeczności romskiej, do monitorowania procesu „zużywania się” jak i „wzbogacania” kompetencji potrzebnych w codziennej pracy i w zachowaniu poczucia dobrostanu osobistego i zawodowego. W pracy doradczej z klientami nietypowymi, jak klienci wywodzący się ze społeczności romskiej, brak jest rutyn postępowania i dobre praktyki jako spisane kodeksy w tej dziedzinie nie istnieją. Doradcy w codziennym doświadczeniu muszą je sobie sami ukształtować. Wiadomo jest na przykład, że na początkowych etapach pracy z nietypowymi i trudnymi klientami występuje tendencja do przeceniania skuteczności własnej zarówno w odniesieniu do posiadanych mikrouzdolnień, jak i w odniesieniu do wyobrażenia złożoności procesu doradczego<sup>61</sup>.

Praca doradcza z klientami wywodzącymi się ze społeczności romskiej jest z pozoru prosta, bowiem jak wynika z wcześniejszych rozdziałów klienci są w dużej mierze zdani na aktywizację w zawodach ginących i tego typu podobnych. Ale właśnie z tego powodu praca doradcza z tego typu klientami jest potencjalnie obciążająca sferę umysłową i emocjonalną doradców, bowiem nietypowe i skomplikowane problemy życiowe klientów romskich nieuchronnie muszą się przenosić na doradcę. Doradca w interkulturowym doradztwie kariery jest w swoim codziennym działaniu i postępowaniu w pewnym sensie rozdwojony między wysiłek wkładany w realizację technicznych celów związanych wykonywanym zawodem, a wysiłek wkładany w zachowanie własnej integralności osobowej chronicznie destabilizowanej przez zajmowanie się trudnymi problemami swoich klientów. Innymi słowy, interkulturowe doradztwo kariery w równym stopniu musi być dbałością o klienta, jak i dbałością doradcy o własną kondycję psychiczną. Dbłość o interes klienta paradoksalnie realizuje się poprzez dbłość o własny dobrostan psychiczny, gdyż doradca może w swojej misji być skuteczny tylko wtedy, gdy na bieżąco radzi sobie sam ze sobą. W przeciwnym razie umysł i wrażliwość doradcy zasypia i rodzą się demony. Ponieważ praca w związku doradczym z klientami trudnymi, takimi właśnie jak klienci pochodzenia romskiego, jest stałym jakościowym obciążeniem pracą, toteż stały automonitoring różnych stanów

---

<sup>61</sup> O'Brien i in., 1997

psychicznych jest niezbędnym elementem zachowania higieny psychicznej, a przez to ogólnej zdolności do pracy zgodnie z zasadami dobrych praktyk.

Zaprezentowana w niniejszym opracowaniu skale samooceny w doradztwie kariery można również wykorzystywać do diagnozowania kierunków swojego zaangażowania w rozwój zawodowy oraz poziomu motywacji do angażowania się w poprawę swojej skuteczności. Jednak cel ten nie może być widziany w zbyt uproszczony sposób, bowiem z badań wiadomo<sup>62</sup> jest, że zawyżone poziomy samoskuteczności mogą czasami prowadzić do obniżania poziomu sprawności działania doradców.

## BIBLIOGRAFIA

- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanisms in human agency. *American Psychologist*, 37, 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A., Locke, E.A. (2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*, 88, 1, 87-99.
- Bańka, A. (1994). Wiarygodność i odpowiedzialność etyczna psychologa jako eksperta. W: J. Brzeziński, W. Poznaniak (red.), *Etyczne problemy działalności badawczej i praktycznej psychologów* (s. 185-196). Poznań: Humaniora.
- Bańka A. (1995). *Zawodownawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy*. Poznań: Wydawnictwo PTINT-B.
- Bańka, A. (1996). O profesjonalizmie psychologicznym i jego związkach z nauką oraz etyką. *Czasopismo Psychologiczne*, 2,2,83-96.
- Bańka, A. (2002). *Spoleczna psychologia środowiskowa*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Scholar.
- Bańka, A. (2004). *Teorie transnarodowego poradnictwa zawodowego z perspektywy wielokulturowej* w Bańka, A., Ertelt B.J. *Transnarodalne poradnictwo zawodowe. Modułowy program podyplomowego kształcenia doradców zawodowych w zakresie eurodoradztwa*. Warszawa: Ministerstwo Gospodarki i Pracy.
- Bańka, A. (2004) (red.). *Poradnictwo zawodowe i doradztwo karier. Skale samooceny jakości procesu doradztwa zawodowego – konstrukcja, wstępna walidacja oraz możliwości zastosowania w szkoleniu i doskonaleniu doradców zawodowych*. Poznań: SPA.
- Bańka, A. (2005a). *Otwartość na nowe doświadczenia życiowe. Podstawy teoretyczne, oraz analiza czynnikowa Skali Otwartości na Karierę w Wymiarze Międzynarodowym*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005b). *Poczucie samoskuteczności. Podstawy teoretyczne, konstrukcja i analiza czynnikowa Skali Poczucia Skuteczności w Karierze Międzynarodowej*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005c). *Proaktywność a tryby samoregulacji. Podstawy teoretyczne, konstrukcja i analiza czynnikowa Skali Proaktywności w Karierze*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005d). *Poczucie samoskuteczności. Podstawy teoretyczne, konstrukcja i analiza czynnikowa Skali Poczucia Skuteczności w Karierze Międzynarodowej*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005e). *Motywacja osiągnięć. Podstawy teoretyczne, konstrukcja oraz walidacja skali do pomiaru motywacji osiągnięć w wymiarze międzynarodowym*. Poznań: Studio Print-B.
- Bańka, A. (2005f). *Otwartość na nowe doświadczenia życiowe. Podstawy teoretyczne, oraz analiza czynnikowa Skali Otwartości na Karierę w Wymiarze Międzynarodowym*. Poznań: Studio Print-B.

---

<sup>62</sup> Lent i in., 1994

- Bańka, A. (2005g). *Ocena, pomiar i usprawnianie jakości procesu doradztwa zawodowego*. Warszawa: Ministerstwo Pracy.
- Bańka, A. (2006). *Poradnictwo transnarodowe. Cele i metody międzykulturowego doradztwa karier*. Warszawa: Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.
- Bańka, A. (2007). *Psychologiczne doradztwo karier*. Poznań: SPA.
- Bańka, A. (2009). Proaktywność – intencjonalne konstruowanie przyszłości i uprzedzające osiągnięcie celów personalnych poprzez doświadczanie codzienności. W: H. Wrona-Polańska, W. Czerniawska, L. Wrona (red.), *Szkice o ludzkim poznawaniu i odczuwaniu* (s. 10-23). Kraków: Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej.
- Barrett-Lennard, G.T. (1962). Dimensions of therapists' response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs*, 76.
- Bartosz, A. (2007). *Cyganie/Romowie – ostatni wędrowcy Europy*. W: P. Borek (red.), *Romowie w Polsce – historia, prawo, kultura*. Prace Monograficzne Akademii Pedagogicznej im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie.
- Biela, A. (1991). *Analogy in Science: From a Psychological Perspective*. Frankfurt AM Main: Peter Lang.
- Blustein, D.L., Spengler, P.M. (1995). Personal adjustment: Career counseling and psychotherapy. W: W.B. Walsh, S.H. Osipow (red.), *Handbook of vocational psychology* (wyd. 2, s. 295-329). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Czachorowska, A. (1994). *Podstawowe umiejętności doradcze – doradztwo indywidualne*. W: *Zeszyty informacyjno-metodyczne doradczy zawodowego, nr. 1* Warszawa: Urząd Pracy,
- Dennin, M.K., Ellis, M.V. (2003). Effects of a method of self-supervision for counselor trainees. *Journal of Counseling Psychology*, 50,1,69-83.
- Donnelly, C., Glaser, A. (1992). Training in self-supervision skills. *The Clinical Supervisor*, 10, 85-96.
- Drogosz-Zablocka, E.(2001), *Edukacyjna droga zawodowa – całościowe ujęcie edukacji zawodowej*. Warszawa: BKKK, materiały pokonferencyjne.
- Egan, G. (2002). *Kompetentne pomaganie. Model pomocy oparty na procesie rozwiązywania problemów* (s. 80-90). Poznań: Wyd. Zysk i S-ka.
- Erltelt B.J., Schulz, W.E. (2010). *Podstawy doradztwa kariery z ćwiczeniami rozwijającymi umiejętności doradcze w świecie edukacji i pracy*. Warszawa – Kraków: Narodowe Forum Doradztwa Karier.
- Giza-Poleszczuk, A. (1992). *Polacy i Cyganie w Mławie, Konflikt etniczny czy społeczny?* Warszawa: CBOS,
- Gladding S.T. (1994). *Poradnictwo zawodowe zajęcie wszechstronne*. Warszawa: Urząd Pracy.
- Guichard J., Huteau, M. (2005). *Psychologia orientacji i poradnictwa zawodowego*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls.
- Heppner, M.J., O'Brien, K.M., Hinkelman, J.M., Flores, L.Y. (1996). Training counseling psychologists in career development: Are we our own worst enemies? *The Counseling Psychologist*, 24, 105-125.
- Kargulowa, A., Wojtasik, B. (2003). Jakość radzenia komuś a jakość radzenia sobie w codziennym życiu. W: *Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej* (s. 137-148). Warszawa: Biuro Koordynacji Kształcenia Kadr.
- Karney, J.Ĺ. (1998). *Człowiek i praca – wybrane zagadnienia z psychologii i pedagogiki pracy*. Warszawa: Międzynarodowa Szkoła Menedżerów.
- Karney, J.E. (2004). *Podstawy psychologii i pedagogiki pracy*. Pułtusk: Wyższa Szkoła Humanistyczna im. Aleksandra Gieysztor.
- KODF,-NQF. (2014). *Rozpoznanie i walidacja pozaformalnych i nieformalnych kompetencji w kontekście krajowych ram kwalifikacji*. Warszawa: Narodowe Forum Doradztwa Kariery.
- Lent, R.W., Lopez, F.G. (2002). Cognitive ties that bind: A tripartite view of efficacy beliefs in growth-promoting relationships. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 21, 256-286.
- Leong, F.T.L., Zachar, P. (1991). Development and validation of the Scientist-Practitioner Inventory for Psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 38, 331-341.
- Lipowska-Teutsch, A. (2013). *Romowie-historia i terażniejszość*. Fundacja Autonomia.
- Littrell, J.M., Lee-Borden, N., Lorenz, J. (1979). A developmental framework for counseling supervision. *Counselor Education and Supervision*, 19, 129-136.
- Locke, E.A., Latham, G.P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Locke, E.A., Latham, G.P. (2002). *Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year Odyssey*, *American Psychologist*, 57, 9, 705-717.

- Nowacki T.W. (2001). *Zawodownawstwo*. Radom: Instytut Technologii Eksploatacji.
- Noworol A., (2013). *Kompendium Kodów MZZ dla Typów Obszarów Pracy, Zawodów i Specjalności*. Warszawa: Narodowe Forum Doradztwa Kariery.
- Noworol, Cz. (2014). *Skala Kompetencji Praktycznych*. Warszawa: Narodowe Forum Doradztwa Kariery.
- Noworol, Cz. (2008). *Miasteczko Zainteresowań Zawodowych MZZ*. Kraków: Narodowe Forum Doradztwa Kariery.
- Noworol, Cz. (2009). *Repertorium Kompetencji RP*. Kraków: Narodowe Forum Doradztwa Kariery.
- Noworol, Cz. (2009). *Skala Motywacji Osiągnięć SMO*. Kraków: Narodowe Forum Doradztwa Kariery.
- O'Brien, K.M., Heppner, M.J., Flores, L.Y., Bikos, L.H. (1997). Hie Career Counseling Self-Efficacy Scale: Instrument development and training applications. *Journal of Counseling Psychology*, 44, 20-31.
- Paszowska-Rogacz, A. (2002). *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej* (s. 33). Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.
- Paszowska-Rogacz, A. (2004). *Psychologiczne podstawy wyboru zawodowego. Przegląd światowych koncepcji*. Warszawa: Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej.
- Pervin, LA. (2002). *Psychologia osobowości* (s. 264). Gdańsk: GWP.
- Pipes, R.B., Holstein, J.E., Aguirre, M.G. (2005). Examining the personal-professional distinction. Ethic codes and the difficulty of drawing a boundary. *American Psychologist*, 60, 4, 325-334.
- Projekt programu integracji społeczności romskiej w Polsce na lata 2014-2020*. (2013). Warszawa.
- Ryan, T.A. (1970). *Intentional behavior*. New York: Ronald Press.
- Seijts, G.H., Latham, G.P. (2001). The effect of learning, outcome, and proximal goals on a moderately complex task. *Journal of Organizational Behavior*, 22,291-302.
- Sipps, G.J., Sugden, G.J., Faiver, C.M. (1988). Counselor training level and verbal response type: Their relationship to efficacy and outcome expectations. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 397-401.
- Skłódowski, H., Czapliński, L. (1999). *Jak odnieść sukces*. Łódź: Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania.
- Szewczyk, M. (2013). *Unia Europejska i Romowie. System wobec kultury etnicznej*. Tarnów: Muzeum Okręgowe w Tarnowie.
- Szymańczak, J. (2011). *Społeczność Romów w Polsce*. Warszawa: Biuro Analiz Sejmowych, nr 1.
- Śmigiel, M. (2004). *Standardy jakości usług rynku pracy na przykładzie poradnictwa zawodowego*. W: *Jakość w poradnictwie zawodowym; Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego, zeszyt 28* (s. 57). Warszawa: Ministerstwo Gospodarki i Pracy.
- Tracey, T.J., Glidden, C.E., Kokotovic, A.M. (1988). Factor structure of the Counselor Rating Form-Short. *Journal of Counseling Psychology*, 35, 330-335.
- Trzeciak W, Noworol, Cz. (2005). *Metodologia tworzenia Indywidualnych Planów Działania*. Warszawa: IMC Polska.
- Ward, S.P., Wilson, T.E., Ward. D.R. (1994). Students perception of ethics instruction. *Perceptual and Motor Skills*, 79, 2, 1040-1042.
- Zawody ginące jako szansa zwiększenia zatrudnienia bezrobotnych osób w wieku 50+*. (2011). W: *Projekt Innowacje Rynku Pracy*, Białystok.
- Zawody mało popularne jako szansa zwiększenia zatrudnienia osób mniej dyspozycyjnych na rynku pracy, niepełnosprawnych oraz kobiet samotnie wychowujących dzieci*. (2011). W: *Projekt Innowacje Rynku Pracy*. Białystok.

(Footnotes)

1 ©Augustyn Bańka

2 ©Augustyn Bańka