MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY

TRANSNACJONALNE PORADNICTWO ZAWODOWE

MODUŁOWY PROGRAM PODYPLOMOWEGO KSZTAŁCENIA DORADCÓW ZAWODOWYCH W ZAKRESIE EURODORADZTWA

Redakcja naukowa

Prof. Augustyn Bańka
Prof. Bernd-Joachim Ertelt

TRANSNACJONALNE PORADNICTWO ZAWODOWE.
MODUŁOWY PROGRAM PODYPLOMOWEGO KSZTAŁCENIA
DORADCÓW ZAWODOWYCH W ZAKRESIE EURODORADZTWA

Redakcja
Augustyn Bańka, Bernd-Joachim Ertelt

© Copyright by Ministerstwo Gospodarki i Pracy

Wszelkie prawa zastrzeżone. Każda reprodukcja lub adaptacja całości bądź części niniejszej publikacji, niezależnie od zastosowanej techniki reprodukcji (drukarskiej, fotograficznej, komputerowej i in.), wymaga pisemnej zgody Wydawcy.

Wydawca:
MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY
Departament Rynku Pracy
ul. Tamka 1
00-349 Warszawa

Redakcja techniczna
Agnieszka Łukaszewska

ISBN 83-86539-24-0

Projekt realizowany jest przy wsparciu Wspólnot Europejskich w ramach Programu Leonardo da Vinci. Treść projektu nie ma na celu wyrażenia stanowiska Komisji Europejskiej lub Krajowej Agencji Programu i instytucje te nie ponoszą jakiejkolwiek odpowiedzialności za jego treść.

Skład: SPiA Poznań
Druk: Zakład Wydawniczo-Poligraficzny Ministerstwa Gospodarki i Pracy

MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY

TRANSNACJONALNE PORADNICTWO ZAWODOWE

MODUŁOWY PROGRAM PODYPLOMOWEGO KSZTAŁCENIA DORADCÓW ZAWODOWYCH W ZAKRESIE EURODORADZTWA

Zespół autorów:

Prof. Augustyn Bańka	Uniwersytet im. A. Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytet Śląski w Katowicach
Prof. Bernd-Joachim Ertelt	University of Applied Sciences in Mannheim (Republika Federalna Niemiec)
Dr Zofia Łącała	Uniwersytet Jagielloński w Krakowie
Mgr Eva Mezo-Zadori	County Labour Centre in Szeged (Węgry)
Dr Czesław Noworol	Uniwersytet Jagielloński w Krakowie
Dr Wolfgang Pöllauer	University of Klagenfurt (Austria)
Mgr Andrea Wank	University of Klagenfurt (Austria)
Dr Barbara Wiegele	University of Klagenfurt (Austria)
Dr Andras Zakar	University of Szeged (Węgry)

Redakcja naukowa:

Prof. Augustyn Bańka
Prof. Bernd-Joachim Ertelt

Koordyncja projektu:

Mgr Agnieszka Łukaszewska

TRANSNACJONALNE PORADNICTWO ZAWODOWE

PROJEKT
ZREALIZOWANY PRZY WSPARCIU WSPÓLNOT EUROPEJSKICH
W RAMACH PROGRAMU LEONARDO DA VINCI

PROMOTOR

Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Departament Rynku Pracy
ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa; Poland
Tel. (48 22) 461 62 41, Fax (48 22) 461 60 12
www.praca.gov.pl/tvc/, www.mgip.gov.pl

PARTNERZY PROJEKTU

Uniwersytet Jagielloński
ul. Józefa 19, 31-056 Kraków; Poland
Tel./fax (48 12) 430 69 15
www.uj.edu.pl

Arbeitsmarktservice Österreich
Treustraße 35-43, A-1200 Wien; Österreich
Tel. (43 1) 331 78 255, Tel/fax (43 1) 331 78 122
www.ams.or.at

Universitaet Klagenfurt
Universitaetsstrasse 65-67, A-9020 Klagenfurt; Österreich
Tel. (43 463) 2700 93 13, Fax (43 463) 2700 93 98
www.uni-klu.ac.at

Bundesagentur für Arbeit
Regensburger Straße 104, D-90478 Nürnberg; Deutschland
Tel. (49 911) 179 2354, Fax (49 911) 179 1483
www.arbeitsagentur.de

Csongrad Megyei Munkaügyi Központ
Bocskai u. 10-12, 6721 Szeged; Hungary
Tel. (36 62) 555 580, Fax (36 62) 555 581
www.npk.hu

Spis treści

PRZEDMOWA
(*Augustyn Bańka, Bernd-Joachim Ertelt*) **17**

WPROWADZENIE DO PROGRAMU KSZTAŁCENIA W ZAKRESIE TRANSNACJONALNEGO PORADNICTWA ZAWODOWEGO
(*Augustyn Bańka*) **19**

MODUŁ I. ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI
(*Bernd-Joachim Ertelt*) **31**

1. Wprowadzenie **33**

2. Kurs 1: Definicja zarządzania informacjami oraz jego rola w poradnictwie zawodowym i planowaniu kariery zawodowej **34**
2.1. Cele kształcenia **34**
2.2. Zajęcia 1: Definicja zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym **35**
2.3. Zajęcia 2: Dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami **36**
2.4. Zajęcia 3: Zarządzanie informacjami w międzynarodowych studiach na temat poradnictwa zawodowego **37**
2.5. Zajęcia 4: Systemy informacyjne w poradnictwie zawodowym oparte na popycie i podaży **37**
2.6. Zajęcia 5: Zakres zarządzania informacjami **40**
2.7. Metody nauczania **40**

3. Kurs 2: Korzystanie z informacji przy podejmowaniu decyzji zawodowych, rozwiązywaniu problemów i planowaniu kariery zawodowej **43**
3.1. Cele kształcenia **43**
3.2. Zajęcia 1: Funkcja aktywności informacyjnej w wybranych teoriach rozwoju zawodowego i poradnictwa zawodowego **43**
3.3. Zajęcia 2: Informacje w indywidualnych procesach podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów **43**
3.4. Zajęcia 3: Emocje (informacja afektywna) przy rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu decyzji **44**
3.5. Zajęcia 4: Analiza grup docelowych na spotkania informacyjne w ramach poradnictwa zawodowego **44**

3.6. Zajęcia 5: Koncepcje dydaktyczne i techniki prezentacyjne stosowane do orientowania się w problematyce zawodowej i udzielania informacji w krajach partnerskich **45**
3.7. Zajęcia 6: Wybrane koncepcje pracy grupowej w poradnictwie zawodowym **45**
3.8. Zajęcia 7: Analiza i ocena mediów oraz systemów informacyjnych w poradnictwie zawodowym krajów partnerskich **45**
3.9. Metody nauczania **46**

4. Kurs 3: Krajowe i europejskie środki przekazu, bazy danych i oferty internetowe oraz sieci informacji i poradnictwa zawodowego 48
4.1. Cele kształcenia **48**
4.2. Zajęcia 1: Media krajowe, transnarodowe i europejskie, płyty CD-ROM oraz narzędzia on-line do przekazywania informacji zawodowej na temat szkół, uniwersytetów, edukacji zawodowej, rynku pracy, banków ofert pracy, najlepszych wzorów, praktyk zawodowych, projektów w UE, mobilności w Europie, służb doradczych, treningu dla doradców **49**
4.3. Zajęcia 2: Kompetencje doradców zawodowych w dziedzinie technologii informatycznych i komunikacyjnych (ICT) **51**
4.4. Zajęcia 3: Kwestie prawne związane z mediami i ich użytkowaniem (w tym prawa autorskie) **52**
4.5. Metody nauczania **53**

5. Kurs 4: Procedury optymalizacji środków przekazu, systemów informacyjnych, bezpośrednich form udzielania informacji i marketingu informacyjnego 54
5.1. Cele kształcenia **54**
5.2. Zajęcia 1: Koszty i ceny mediów **55**
5.3. Zajęcia 2: Marketing jako koncepcja zarządzania **55**
5.4. Zajęcia 3: Cztery pytania, na które odpowiedzieć musi marketing informacji **55**
5.5. Zajęcia 4: Polityka produktu / polityka programu dla celów informacyjnych w poradnictwie zawodowym i jej związek z decyzjami **56**
5.6. Zajęcia 5: Polityka komunikacji **57**
5.7. Zajęcia 6: Polityka dystrybucji **58**
5.8. Zajęcia 7: Polityka cenowa – „polityka w dziedzinie odwzajemniania się odbiorców usług poradnictwa” **59**
5.9. Zajęcia 8: Tworzenie strategii marketingowych dla zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym **60**

5.10. Zajęcia 9: Zarządzanie jakością usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym **60**
5.11. Metody nauczania **62**

MODUŁ II. DORADZTWO, BADANIA TESTOWE I OCENA 67

Submoduł II.1. TEORIE TRANSNACJONALNEGO PORADNICTWA ZAWODOWEGO Z PERSPEKTYWY WIELOKULTUROWEJ (*Augustyn Bańka*) **67**

1. Wprowadzenie **69**
1.1. Podstawowe założenia i definicje **69**
1.2. Założenia dotyczące wytycznych i zasad kształcenia **72**

2. Kurs 1: Teorie doradztwa w zakresie karier międzynarodowych 75
2.1. Cele kształcenia **75**
2.2. Zajęcia 1: Specyfika karier międzynarodowych **75**
2.3. Zajęcia 2: Separacja psychologiczna osób pracujących i żyjących za granicą **76**
2.4. Zajęcia 3: TPZ jako dyscyplina zawodowa zajmująca się karierą międzynarodową i ekspatriacją oraz wielokulturowością **77**
2.5. Metody nauczania **77**

3. Kurs 2: Doradztwo w zakresie rozwoju osobistego w perspektywie wielokulturowości 78
3.1. Cele kształcenia **78**
3.2. Zajęcia 1: Kultura i rozwój osobowości **78**
3.3. Zajęcia 2: Kultura a typy osobowości **79**
3.4. Zajęcia 3: Empatia etnokulturowa **79**
3.5. Zajęcia 4: Kultura, migracja oraz męskość i kobiecość **79**
3.6. Metody nauczania **79**

4. Kurs 3: Doradztwo a badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości 80
4.1. Cele kształcenia **80**
4.2. Zajęcia 1: Badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości – dostępność standardowych metod pomiaru osobowości **81**
4.3. Zajęcia 2: Wielokulturowość jako kontekst oceny umiejętności i zainteresowań **81**
4.4. Zajęcia 3: Znaczenie tożsamości kulturowej w ocenie i ewaluacji **82**
4.5. Metody nauczania **82**

5. Kurs 4: Doradztwo w zakresie multikulturowych kompetencji interpersonalnych **83**
5.1. Cele kształcenia **83**
5.2. Zajęcia 1: Multikulturowe i transnacjonalne kompetencje oraz standardy w poradnictwie zawodowym **83**
5.3. Zajęcia 2: Ocena multikulturowych kompetencji doradców **84**
5.4. Zajęcia 3: Ocena stosunku wobec TPZ wśród doradców i odbiorców porad **84**
5.5. Metody nauczania **84**

6. Kurs 5: Doradztwo w przeciwdziałaniu konfliktom międzykulturowym **85**
6.1. Cele kształcenia **85**
6.2. Zajęcia 1: Konflikty wewnątrz- i międzykulturowe **85**
6.3. Zajęcia 2: Zachowania negocjacyjne w sytuacji kolizji kultur w środowisku międzykulturowym **86**
6.4. Metody nauczania **86**

7. Kurs 6: Doradztwo w przeciwdziałaniu prześladowaniom, dyskryminacji oraz nierównościom kulturowym i etnicznym **86**
7.1. Cele kształcenia **86**
7.2. Zajęcia 1: Stereotypy i stereotypizacja w TPZ: teoria, ocena i zapobieganie **88**
7.3. Zajęcia 2: Mechanizmy i strategie radzenia sobie z dyskryminacją w poradnictwie **88**
7.4. Zajęcia 3: Kompetencje multikulturowe jako narzędzie radzenia sobie z dyskryminacją **88**
7.5. Zajęcia 4: Wielokulturowa socjalizacja organizacyjna w promocji różnorodności i równości **89**
7.6. Zajęcia 5: Poradnictwo w zakresie planowania kariery międzynarodowej **89**
7.7. Metody nauczania **90**

Submoduł II.2. BADANIA TESTOWE I OCENA (*Zofia Łącała, Czesław Noworol*) **91**

1. Wprowadzenie **93**

2. Kurs 1: Diagnoza indywidualna **95**
2.1. Cele kształcenia **95**
2.2. Zajęcia 1: Indywidualne decyzje zawodowe **95**
2.3. Zajęcia 2: Metody i testy do samobadania **96**
2.4. Zajęcia 3: Indywidualne postawy i samoocena a decyzje zawodowe **96**

2.5. Zajęcia 4: Dostosowanie edukacji zawodowej do wymogów różnych rodzajów stanowisk pracy i zawodów **97**
2.6. Zajęcia 5: Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych, społecznie i kulturowo niedostosowanych, bezrobotnych oraz przekwalifikowujących się zawodowo **98**
2.7. Metody nauczania **98**

3. Kurs 2: Zastosowanie metod diagnostycznych 98
3.1. Cele kształcenia **98**
3.2. Zajęcia 1: Analiza danych osobowych (formularze aplikacyjne, CV, listy intencyjne i referencje) **99**
3.3. Zajęcia 2: Wywiad strukturowany **99**
3.4. Zajęcia 3: Testy uzdolnień i osiągnięć **100**
3.5. Zajęcia 4: Pomiar zainteresowań i osobowości **100**
3.6. Zajęcia 5: Centra Oceny (Assessment Centre – AC) **101**
3.7. Metody nauczania **101**

4. Kurs 3: Psychometryczne podstawy adaptacji kulturowej testów stosowanych w poradnictwie zawodowym 101
4.1. Cele kształcenia **101**
4.2. Zajęcia 1: Podstawy psychometrii i statystyki w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym **102**
4.3. Zajęcia 2: Adaptacja kulturowa testów stosowanych w poradnictwie edukacyjnym i zawodowym **102**
4.4. Metody nauczania **102**

5. Kurs 4: Wybrane zagadnienia doboru zawodowego 103
5.1. Cele kształcenia **103**
5.2. Zajęcia 1: Zarządzanie zmianami organizacyjnymi **103**
5.3. Zajęcia 2: Metody rekrutacji i selekcji **103**
5.4. Zajęcia 3: Rola kompetencji w obsadzie stanowisk pracy **104**
5.5. Metody nauczania **104**

MODUŁ III. KONSULTACJE Z ZAKRESU ROZWOJU ZASOBÓW LUDZKICH
(*Barbara Wiegele, Wolfgang Pöllauer, Andrea Wank*) **105**

1. Wprowadzenie **107**

2. Kurs 1: Podstawowe zagadnienia dotyczące transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy i podstawy ich działania 108
2.1. Cele kształcenia **108**
2.2. Zajęcia 1: Systemy rynku pracy i systemy zatrudnienia w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG) **109**

2.3. Zajęcia 2: Systemy nauczania, szkolenia i kształcenia podyplomowego w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG) **115**
2.4. Zajęcia 3: Możliwości publicznego i prywatnego pośrednictwa pracy na szczeblu krajowym **116**
2.5. Zajęcia 4: Zagadnienia prawne, czynniki związane z rynkiem pracy oraz kwestie dotyczące pracy warunkujące pośrednictwo pracy na poziomie krajowym **116**

3. Kurs 2: Operacyjne strategie rekrutacji i pracy personelu na szczeblu europejskim 116
3.1. Cele kształcenia **116**
3.2. Zajęcia 1: Podstawowe aspekty zarządzania zasobami ludzkimi **118**
3.3. Zajęcia 2: Ocena pracownicza praktykantów, stażystów i pracowników z zagranicy **120**
3.4. Zajęcia 3: Wymogi i modalność zatrudnienia w przedsiębiorstwach w kraju i zagranicą **121**
3.5. Zajęcia 4: Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych **121**

4. Kurs 3: Instytucje i programy wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy 121
4.1. Cele kształcenia **121**
4.2. Zajęcia 1: Krajowe i europejskie programy oraz sieci zapewniające logistyczne i finansowe wsparcie transnacjonalnego pośrednictwa pracy dla studentów, praktykantów, stażystów, pracowników itp. **122**
4.3. Zajęcia 2: Objaśnienie ekwiwalentów i uznawania kwalifikacji, świadectw i stopni naukowych uzyskanych za granicą oraz kwalifikacji związanych z wykonywanym zawodem (walidacja, ECTS etc.) **126**
4.4. Zajęcia 3: Rozwój zawodowy, stypendia i granty **127**
4.5. Zajęcia 4: Ważniejsze instytucje i organizacje wspomagające pośrednictwo pracy w kraju i zagranicą **127**
4.6. Zajęcia 5: Krajowe i lokalne punkty kontaktowe w przypadku problemów zawodowych, finansowych, socjalnych i osobistych **128**
4.7. Zajęcia 6: Zawodowe oferty promocyjne dla konkretnych grup docelowych (imigrantów, grup etnicznych, grup ryzyka) **128**

5. Kurs 4: Instrumenty i metody wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy 129
5.1. Cele kształcenia **129**
5.2. Zajęcia 1: Podstawowe aspekty pośrednictwa pracy **130**

5.3. Zajęcia 2: Profesjonalne materiały i wspomagane komputerowo systemy informacji zawodowych w internecie oraz inne oferty on-line **130**
5.4. Zajęcia 3: Wymiana informacji między krajami korzystającymi z nowych mediów (zwłaszcza z multimedialnych możliwości systemu informacyjnego EURO-PC) oraz doskonalenie bezpośredniej komunikacji między kandydatem a przedsiębiorstwem **131**
5.5. Zajęcia 4: Planowanie, realizowanie i ocena metod kształcenia w zakresie transnarodowego rozwoju kariery (oferty dokształcania dla osób zajmujących się rozwojem personelu w przedsiębiorstwach) **132**
5.6. Zajęcia 5: Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych **132**

6. Kurs 5: Informacje i porady dotyczące wyboru miejsca stażu i pracy w europejskich instytucjach z sektora prywatnego i publicznego 134
6.1. Cele kształcenia **134**
6.2. Zajęcia 1: Wsparcie podczas planowania kariery z uwzględnieniem możliwości pracy na szczeblu europejskim **135**
6.3. Zajęcia 2: Udzielanie porad dotyczących testów zdolności (przygotowanie do procedur testowych, kompetencja językowa, kompetencja zawodowa, kompetencja kulturowa itd.) z myślą o wymogach związanych z miejscem studiów, praktyk lub pracy w krajach partnerskich **136**
6.4. Zajęcia 3: Udzielanie porad dotyczących poszukiwania pracy, decydowania się na daną pracę i ubiegania się o nią (procedury aplikacyjne względnie wytyczne aplikacyjne w różnych krajach itp.) **136**
6.5. Zajęcia 4: Udzielanie porad dotyczących warunków odbywania praktyki oraz warunków zatrudnienia **136**
6.6. Zajęcia 5: Pomoc w zaaklimatyzowaniu się w nowej pracy w kraju partnerskim oraz podczas całego pobytu **138**
6.7. Zajęcia 6: Pomoc w przezwyciężaniu problemów językowych i kulturowych związanych z nauką, studiami, stażem lub pracą we własnym kraju lub w krajach partnerskich **138**
6.8. Zajęcia 7: Pomoc w powrocie do kraju i wykorzystaniu doświadczenia zdobytego za granicą **138**
6.9. Zajęcia 8: Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych **138**

MODUŁ IV. TWORZENIE I PRACA W SIECI ORAZ MARKETING (*Bernd-Joachim Ertelt*) **139**

1. Wprowadzenie **141**

2. Kurs 1: Tworzenie i praca w sieci w poradnictwie zawodowym i pośrednictwie pracy w kontekście europejskim 143

2.1. Cele kształcenia **143**

2.2. Zajęcia 1: Struktura, sposób funkcjonowania i tendencje rozwojowe europejskiej sieci poradnictwa „NRCVG – Euroguidance" **144**

2.3. Zajęcia 2: Struktura i sposób funkcjonowania sieci EURES **144**

2.4. Zajęcia 3: Oferta usług świadczonych przez EURES (ze specjalnym systemem pozyskiwania danych) **145**

2.5. Zajęcia 4: Zadania, organizacja i sposób funkcjonowania europejskich i międzynarodowych instytucji i zrzeszeń w kontekście ich znaczenia dla poradnictwa zawodowego w odniesieniu do Europy **145**

2.6. Zajęcia 5: Praca na poziomie krajowym na rzecz europejskich sieci **146**

2.7. Zajęcia 6: Działania marketingowe na rzecz europejskich sieci poradnictwa zawodowego i pośrednictwa **146**

2.8. Metody nauczania **146**

3. Kurs 2: Doradztwo zawodowe a konsultacje z przedsiębiorstwami w sieciach lokalnych i regionalnych 149

3.1. Cele kształcenia **149**

3.2. Zajęcia 1: Współpraca z pracodawcami (szczególnie MŚP) w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (HRD) **149**

3.3. Zajęcia 2: Tworzenie lokalnych / regionalnych sieci z urzędami pracy, izbami handlowymi, przedsiębiorstwami, ośrodkami szkoleniowymi i prywatnymi usługodawcami pośrednictwa pracy w celu zintegrowania osób mających trudności ze znalezieniem pracy **151**

3.4. Metody nauczania **156**

4. Kurs 3: Zarządzanie typu „case management" oraz tworzenie i praca w sieci 157

4.1. Cele kształcenia **157**

4.2. Zajęcia 1: Definicja i obszary działania zarządzania typu „case management" w poradnictwie zawodowym **158**

4.3. Zajęcia 2: Pomoc case management w procesie integracji na rynku pracy **161**

4.4. Metody nauczania **163**

5. Kurs 4: Marketing w doradztwie w zakresie rozwoju kariery zawodowej **164**
5.1. Cele kształcenia **164**
5.2. Zajęcia 1: Zakres marketingu w sektorach usług non-profit **164**
5.3. Zajęcia 2: Doradcy zawodowi w prywatnej praktyce oraz marketing usług **170**
5.4. Metody nauczania **172**

MODUŁ V. PROFESJONALIZACJA I ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ
(*Eva Mezo-Zadori*) **175**

1. Wprowadzenie **177**

2. Kurs 1: Profesjonalizacja doradców zawodowych **178**
2.1. Cele kształcenia **178**
2.2. Zajęcia 1: Poradnictwo zawodowe przez całe życie – międzynarodowe perspektywy poradnictwa w zakresie doskonalenia zawodowego **179**
2.3. Zajęcia 2: Międzynarodowe aspekty poradnictwa zawodowego i poradnictwa w zakresie rozwoju kariery **181**
2.4. Zajęcia 3: Kierunki rozwoju profesjonalizmu w poradnictwie zawodowym z perspektywy międzynarodowej **184**
2.5. Zajęcia 4: Typy szkolenia doradców w porównaniach międzynarodowych **186**
2.6. Zajęcia 5: Międzynarodowe standardy kwalifikacji doradców **186**
2.7. Metody nauczania **193**

3. Kurs 2: Standardy etyczne **194**
3.1. Cele kształcenia **194**
3.2. Zajęcia 1: Standardy etyczne AIOSP/IAEVG **194**
3.3. Zajęcia 2: Standardy etyczne i podobne wytyczne w krajach partnerskich **196**
3.4. Zajęcia 3: Wytyczne etyki poradnictwa zawodowego **201**
3.5. Metody nauczania **201**

4. Kurs 3: Zarządzanie jakością w poradnictwie zawodowym **201**
4.1. Cele kształcenia **201**
4.2. Zajęcia 1: Wprowadzenie i aspekty historyczne zarządzania jakością **202**
4.3. Zajęcia 2: Modele zarządzania jakością **203**

4.4. Zajęcia 3: Model EFQM (Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością / European Foundation for Quality Management) **205**
4.5. Zajęcia 4: Doskonalenie jakości w poradnictwie i edukacji **207**
4.6. Zajęcia 5: Wzrost profesjonalizmu, wsparcia oraz ochrony doradcy **208**
4.7. Metody nauczania **209**

5. Kurs 4: Zarządzanie jakością w wybranych formach poradnictwa **210**
5.1. Cele kształcenia **210**
5.2. Zajęcia 1: Metodologia usystematyzowanej informacji – Information structured methodology (ISM) **210**
5.3. Zajęcia 2: Aspekty wielokulturowe **211**
5.4. Metody nauczania **212**

BIBLIOGRAFIA **217**

RAPORT Z EWALUACJI PROGRAMU TPZ
(*Augustyn Bańka*) **235**

INDEKS
(*Augustyn Bańka, Bernd-Joachim Ertelt)* **265**

Przedmowa

Niniejsza publikacja wyników projektu pilotażowego w ramach programu LEONARDO DA VINCI pt.: „Transnacjonalne Poradnictwo Zawodowe – TPZ (Transnational Vocational Counselling – TVC)" koncentruje się na praktykach poradnictwa, wykładowcach, studentach i decydentach w sektorze usług w zakresie programów poradnictwa zawodowego i poradnictwa karier. Jej ambicją jest wniesienie wkładu do rozwoju kompetencji doradczych w zakresie poradnictwa transnacjonalnego w Europie.

Partnerstwo Publicznych Służb Zatrudnienia, ministerstw i uniwersytetów w ramach projektu stworzyło unikalną szansę aktywnego dialogu między praktyką i nauką. Dzięki temu, już podczas trwania projektu (2001–2004) wyniki prac mogły być wykorzystywane w edukacji i doskonaleniu profesjonalnym doradców zawodowych.

Projekt TPZ przypada na okres, który charakteryzuje się zwiększonymi wysiłkami Komisji Europejskiej, OECD, Banku Światowego, CEDEFOP, AIOSP/IAEVG i innych instytucji międzynarodowych na rzecz szerszego wykorzystania poradnictwa zawodowego we wsparciu procesu transformacji zawodowej ludzi na wszystkich etapach życia. We wszystkich krajach występują podobne wyzwania związane z przejściem ze szkoły do świata pracy, redukcją bezrobocia, reintegracją osób, które wypadły z edukacji lub rynku pracy, powrotem kobiet na rynek pracy po okresie wykonywania obowiązków rodzinnych, wspieraniem mobilności międzynarodowej, tworzeniem równych szans w edukacji i w pracy.

Program Unii Europejskiej LEONARDO DA VINCI nadał wysoką rangę poradnictwu zawodowemu i profesjonalizacji doradców. Odzwierciedleniem tej rangi jest szereg pokrewnych projektów, takich jak:

– Modułowe kształcenie na odległość na rzecz mobilności europejskiej doradców zawodowych /Modular Distance Learning for European Mobility Career Counsellors/MODILE EUROCARCO (SK, CZ, DE, ES, IR), 2001–2004.

- Europejskie Wytyczne w zakresie programu kształcenia ustawicznego w dziedzinie poradnictwa zawodowego w świetle wyzwania związanego z poszerzeniem UE /European Curriculum Guidelines for Lifelong Vocational Counselling in the Line with the Challenge of EU Enlargement (**LT**, DE, DK), 2002–2004.
- Rozwój metodologii poradnictwa / katalog metod poradnictwa zawodowego na odległość, włączając podręcznik szkoleniowy i koncepcję szkolenia / Development of a counselling methodology/a catalogue of methods for vocational distance counselling including a training manual and a training concept (**DE**, A, CZ, FL (CH), HU, PL, RO, SK), 2001–2004.
- Podręcznik na temat jakości poradnictwa edukacyjnego i zawodowego / Quality Manual for Educational and Vocational Counselling/MEVOC (**AT**, DE, IT, LN, PL, RO, UK), 2003–2006.
- Kod Nema (Nema Code) – narzędzie służące interpretacji inwentarzy zainteresowań obejmujących model Hollanda RIASEC / A Tool for Interpreting Interest Inventories incorporating the Holland RIASEC Model (**IS**, CZ, DE, EE, UK), 2003–2005.
- Umiejętności doradców zawodowych w zakresie technologii komunikacji i informacji / ICT-Skills for Guidance Counsellors (**IT**, DE, ES, RO, UK), 2002–2004.

Ze względu na powiązania personalne między różnymi projektami, partnerzy projektów mogli korzystać z efektów synergetycznych. Mamy nadzieję, że te pozytywne tendencje będą kontynuowane po oficjalnym zakończeniu projektu TPZ.

Pragniemy podziękować wszystkim tym, którzy przyczynili się do powstania niniejszej publikacji poprzez swoje artykuły, prace redakcyjne i pomoc organizacyjną. Szczególne podziękowanie pragniemy wyrazić polskim koordynatorom, którzy doprowadzili do pomyślnego końca nie zawsze łatwy proces realizacji projektu.

Prof. dr Augustyn Bańka
Poznań/Polska

Prof. dr Bernd-Joachim Ertelt
Mannheim/Niemcy

WPROWADZENIE DO PROGRAMU KSZTAŁCENIA W ZAKRESIE TRANSNACJONALNEGO PORADNICTWA ZAWODOWEGO

1. Założenia

Transnacjonalne poradnictwo zawodowe – TPZ (Transnational Vocational Counselling – TVC) jest szczególną formą europejskiego poradnictwa zawodowego zwanego też „eurodoradztwem" (Euroguidance). Transnacjonalne poradnictwo zawodowe (TPZ) koncentruje się na międzynarodowym i wielokulturowym w doradztwie w zakresie kariery zawodowej. Składa się z szeregu strategii pomagających ludziom w rozwoju kariery zawodowej w wymiarze międzykulturowym i międzynarodowym. 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 za granicą przez pewien czas. Transnacjonalne poradnictwo zawodowe jest formą pomocy opartej na międzynarodowej współpracy, skoncentrowanej na osobach, które kierowane wewnętrzną motywacją lub sytuacją zewnętrznego przymusu pozostają w separacji z rodzimą kulturą, przy jednoczesnej chęci korzystania z udziału w życiu kulturalnym innych narodów. TPZ ma za zadanie ukształtować zdrowe relacje między pracą i innymi rolami życiowymi osobom znajdującym się poza granicami kraju. Transnacjonalne poradnictwo zawodowe, koncentrując się na wspomaganiu indywidualnego rozwoju opartego na różnorodności kulturowej, polega na międzykulturowych kompetencjach doradców i osób korzystających z ich usług. Przekracza ono granice tradycyjnych koncepcji wielokulturowości, które odwołują się głównie do zasad równych szans w zatrudnieniu (*equal employment opportunity*) i innych form niedyskryminacji. TPZ zorientowane jest na zaspokajanie specyficznych potrzeb ludzi, którzy znaleźli się w sytuacji lokalizacji swojego miejsca pracy i innych podstawowych ról życiowych w obcym kontekście kulturowym. W europejskim obszarze gospodarczym transnacjonalne poradnictwo zawodowe jest postrzegane jako eurodoradztwo i jeden ze sposobów realizacji idei tzw. „tożsamości europejskiej".

Obecny program kształcenia kadr doradców w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego powstał w efekcie zmian społeczno-

politycznych, jakie dokonały się w ramach Wspólnoty Europejskiej oraz zmian w istocie i charakterze pracy doradców zawodowych. Chociaż dotychczas realizowano w Europie wiele różnych inicjatyw organizacji doradztwa zawodowego, podejmujących kwestie wielokulturowości i wielonarodowości, jak np. programy zajmujące się asymilacją imigrantów, niniejszy program kształcenia kompetencji transnacjonalnych jest jednym z pierwszych, który zajmuje się implikacjami ponadnarodowości w edukacji zawodowej, w szkoleniu zawodowym, w badaniach rynku pracy, testowaniu uzdolnień, ewaluacji przydatności zawodowej, w praktyce i organizacji doradztwa zawodowego na skalę międzynarodową. Proponowane w niniejszym programie TPZ wytyczne w zakresie kształcenia są wyrazem najnowszego trendu działania na drodze do zapoznawania doradców zawodowych w Europie z ramowymi usługami, jakie są lub powinny być świadczone w wymiarze europejskim oraz w odniesieniu do integrującej się, aczkolwiek niezmiennie zróżnicowanej narodowo i kulturowo populacji Europejczyków.

Proponowane w niniejszym programie TPZ wytyczne i zalecenia w zakresie kształcenia eurodoradców odnoszą się zarówno do ich roli – jako specjalistów od porad zawodowych, szkoleń, badań, praktyk oraz organizacji życia gospodarczego – w rozwiązywaniu problemów: a) mniejszości narodowych żyjących w kraju ojczystym doradcy, b) własnych (etnicznych) współobywateli, którzy z różnych powodów funkcjonują w kraju ojczystym w otoczeniu społeczności międzynarodowych, oraz c) własnych obywateli, którzy z różnych powodów, jak np. ekspatriacji, zamierzają pracować osobiście lub wraz z rodziną za granicą. Program kształcenia podyplomowego w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego koncentruje się w dużym stopniu na kontekstach międzykulturowych, ponieważ w europejskiej tj. ponadnarodowej edukacji czy praktyce zawodowej, wszystkie codzienne działania prowadzone są przez uczestników wywodzących się co najmniej z dwóch lub więcej kultur. Narodowość i etniczność, stanowiące podstawowe konstrukty tożsamości jednostek i grup ludzkich, są dzisiaj w europejskiej przestrzeni gospodarczej tak powszechnymi siłami dynamicznymi, że wymagają one ich uwzględniania w codziennej praktyce doradczej na wszystkich poziomach:

1 – Na poziomie bezpośredniej komunikacji i współdziałania.

2 – Na poziomie współdziałania między wszystkimi uczestnikami sytuacji doradczej.
3 – Na poziomie społeczności lokalnej, w której klient musi funkcjonować.
4 – Na poziomie sytuacji krajowej i ponadnarodowej.

Zasady powyższe podkreślają potrzebę poszanowania kulturowego dziedzictwa wszystkich grup narodowych wchodzących w skład społeczności europejskiej, jak też uznanie kontekstów kulturowych, wydarzeń historycznych, ekonomicznych i społeczno-politycznych za siły określające doświadczenie życiowe jednostek i grup otrzymujących wsparcie doradcze.

Tak widziana filozoficzna podstawa TPZ stwarza ramy realizacyjne dla edukacji, praktyki, organizacji i polityki doradztwa zawodowego w szerszym środowisku europejskim, które uwzględniałoby zarówno wymogi trafności naukowej i kulturowej. Skonstruowany program transnacjonalnego poradnictwa zawodowego wyznacza eurodoradcy rolę głównego dysponenta i przekaźnika wartości, które na społeczność doradców zawodowych narzucają wymagania podejmowania się odpowiedzialności za dyssyminację wiedzy na tematy wieloetniczności i wielokultorowości, jak też podejmowania się odpowiedzialności za upowszechnianie wrażliwości kulturowej i postaw zrozumienia dla partnerstwa obywateli Wspólnoty Europejskiej bez względu na miejsce ich pochodzenia w wymiarze międzynarodowym. Z tej perspektywy eurodoradcy mogą i powinni pełnić rolę agentów zmian społecznych i sprawiedliwości społecznej w wymiarze międzynarodowym. Dzięki temu eurodoradcy mogą być wiodącymi podmiotami w promocji społecznego zrozumienia dla różnorodności narodowych, dla afirmacji i uznania wielokulturowości jako antidotum na niszczące skutki uprzedzeń, stereotypizacji i dyskryminacji ze strony jednostek, instytucji i różnych grup społecznych zorientowanych ksenofobicznie.

Edukacyjne i szkoleniowe wytyczne programowe podyplomowego studium w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego opierają się na Standardach Etycznych Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Association for Educational and Vocational Counselling – IAEVG) (sierpień, 1995), Deklaracji Standardów Kwalifikacyjnych Doradców

IAEVG (Declaration of Counsellor Qualification Standards) (1999), Deklaracji Misji IAEVG – Mission Statement (1995), Międzynarodowych Kompetencjach Praktyków Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego – International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners (zatwierdzonych przez Zgromadzenie Ogólne IAEVG, Berno, 2003; patrz Jenschke, 2004). Syntetycznie wytyczne te przedstawiają się następująco:

1 – Etyczne postępowanie doradcy w zakresie TPZ jest budowane poprzez znajomość różnych przekonań i praktyk, wywodzących się z odrębnych ścieżek socjalizacji w różnych grupach narodowych i etnicznych.

2 – Zrozumienie i akceptacja specyficznych indywidualnych doświadczeń socjalizacyjnych w ramach konkretnego dziedzictwa narodowego może zwiększyć jakość edukacji, szkolenia oraz praktyki w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.

3 – Uznanie krzyżowania się uczestnictwa w grupie narodowej/etnicznej z innymi wymiarami tożsamości Ja – takimi jak płeć, wiek, orientacja religijna/duchowa, doświadczenia / osiągnięcia edukacyjne oraz status społeczno-ekonomiczny – jako sposobu zwiększania zrozumienia i lepszego traktowania wszystkich ludzi w sytuacji transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.

4 – Eurodoradcy mają unikalną szansę promowania równości i sprawiedliwości społecznej w perspektywie ponad-narodowej. Pomagać im w tym powinna ich świadomość własnego oddziaływania na inne osoby i znaczenia ich osobistej misji oraz zawodowej roli w społeczeństwie paneuropejskim.

5 – Wiedza eurodoradców w zakresie roli takich podstawowych organizacji europejskich, jak pracodawcy, instytucje rządowe i ponadnarodowe, jest potencjalnym źródłem praktyk dobrego zachowania, które skłaniają do dyskusji na forum międzynarodowym, edukacyjnym i szkoleń, oraz zachęcają do wprowadzania zmian instytucjonalnych na poziomie międzynarodowym.

6 – Transnacjonalne poradnictwo zawodowe będzie zaangażowane w rozwój polityki społecznej w wymiarze europejskim, odzwierciedlającej raczej pozytywne różnice kulturowe między poszczególnymi narodami Europy niż je lekceważące. Eurodoradcy uznają swoją rolę zawodową jako agentów zmian społecznych w zakresie wielokulturowości i integracji europejskiej.

2. Prace nad programem kształcenia podyplomowego zakresie TPZ

Punktem wyjścia prac nad programem kształcenia w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego był pogląd dotyczący tego „czym jest transnacjonalne poradnictwo zawodowe" jako wyłaniający się zawód i nowa specjalizacja w ramach poradnictwa zawodowego.

Historia prac nad programem kształcenia podyplomowego w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego obejmuje trzy etapy. Etap pierwszy, badawczy, był poświęcony analizie obszaru działalności doradców w różnych krajach europejskich. W rezultacie określono charakter poradnictwa zawodowego i edukacyjnego w Austrii, Niemczech, na Węgrzech i w Polsce. Jednocześnie zgromadzono programy edukacji i systemy szkolenia doradców w tych krajach.

Na drugim etapie prac, dane zebrane w fazie badawczej zostały użyte do analizy kompetencji, obowiązków i funkcji, które wspólnie określają profil zawodowy transnacjonalnego poradnictwa zawodowego. Dokonano przeglądu (Pöllauer, 2002) odpowiednich klasyfikacji kompetencji i zakresów profili zawodowych. Dla celów programu kształcenia w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego dostosowano opracowany przez Wattsa system klasyfikacji siedmiu głównych grup kompetencji w zakresie umiejętności, szkolenia i kwalifikacji, z 19 dziedzinami działalności (1993, CEDEFOP, 29–30). Analiza raportów i zadań realizowanych przez eurodoradców doprowadziła do określenia zestawu działań, obowiązków i funkcji, które są najbardziej charakterystyczne dla profilu zawodowego transnacjonalnego doradcy zawodowego. Zostały one wymienione w ramce 1 – w porządku alfabetycznym.

Ramka 1. Zestaw działań, obowiązków i funkcji, które są najbardziej charakterystyczne dla profilu zawodowego transnacjonalnego doradcy zawodowego

- Doradztwo w rozwiązywaniu problemów osobistych, w edukacji i w rozwoju kariery na szczeblu europejskim i międzynarodowym.
- Doskonalenie komunikacji i wymiany informacji między różnymi organizacjami i instytucjami publicznymi i prywatnymi oraz osobami zaangażowanymi w poradnictwo zawodowe w innych krajach europejskich.
- Dostarczanie potrzebnych informacji i wiedzy klientom, aby postrzegali w sposób realistyczny europejski rynek pracy oraz swoje przyszłe aspiracje w zakresie kariery.
- Informowanie o dostępnych ścieżkach edukacyjnych, stypendiach umożliwiających dalsze kształcenie zawodowe w Europie, o europejskim rynku pracy.
- Inicjowanie forum dyskusji on-line, które będzie funkcjonować jako sieć dostępna dla wszystkich eurodoradców umożliwiając im wymianę wiedzy i wyjaśnianie wątpliwości.
- Kierowanie osobą poszukującą pracy, aby pomóc jej w znalezieniu odpowiednich sposobów realizacji nowych aspiracji zawodowych.
- Motywowanie klientów do korzystania z okazji uczestnictwa w europejskim rynku pracy.
- Pomaganie klientom w rozwoju strategii zdobywania umiejętności i poszukiwania pracy, aby byli w stanie wybrać odpowiednią drogę kariery zawodowej w jednym z państw członkowskich UE; służenie pomocą osobom starszym, długotrwale bezrobotnym
  i innym w fazie reorientacji zawodowej i przygotowania zawodowego do kariery poza krajem ojczystym.
- Pomaganie osobom poszukującym pracy w rozwoju ich zdolności zawodowych i osobistych poprzez proces międzynarodowego poradnictwa zawodowego.
- Popieranie otwartego i kulturowo wrażliwego nastawienia do mniejszości, cudzoziemców i innych kultur.
- Prowadzenie konsultacji z innymi organizacjami europejskimi.

- Przewidywanie potencjalnych barier wiążących się z nowym miejscem pracy w Unii Europejskiej, tendencji zawodowych i tendencji w zakresie zatrudnienia.
- Przygotowanie kapitału zawodowego dla potrzeb nowej pracy w innym kraju.
- Przygotowanie kobiet do równego z mężczyznami dostępu do edukacji i zawodu.
- Rozwój osobowości, umiejętności społecznych oraz kariery i kapitału społecznego.
- Testowanie i ocenianie z zastosowaniem kulturowo wrażliwych narzędzi, strategii i odpowiednich teorii.
- Towarzyszenie osobom młodym i dorosłym w procesie podejmowania indywidualnych decyzji zawodowych.
- Tworzenie sieci europejskiej, która powinna być dostępna dla wszystkich transnacjonalnych doradców zawodowych; tworzenie powiązań z innymi zawodami, agencjami i organizacjami w kraju przyszłej pracy i badania na temat możliwości zawodowych i edukacyjnych w innych krajach europejskich.
- Udział w programach kształcenia ustawicznego, szkolenia i badań w zakresie zmieniających się warunków pracy i zmieniającego się środowiska kulturowego.
- Włączanie się do procesu kształcenia ustawicznego.
- Wspieranie decyzji zawodowych podejmowanych samodzielnie przez klientów; wspieranie klientów na różnych etapach poszukiwania pracy na europejskim rynku pracy, wspieranie osób niepełnosprawnych lub będących w niekorzystnej sytuacji, zainteresowanych integracją na europejskim rynku pracy.
- Współpraca z pracodawcami, związkami zawodowymi i w ramach innych odpowiednich sieci w Unii Europejskiej.
- Wywiady z osobami poszukującymi pracy w celu ustalenia ich przeszłości zawodowej, ich poziomu wykształcenia i celów w zakresie kariery.
- Wzmacnianie podmiotowości życia w zmieniającym się świecie poprzez planowanie i kontrolę procesu transformacji.
- Zachęcanie uczniów i studentów do uczestnictwa w europejskich programach edukacyjnych, do szkolenia praktycznego w organizacjach lub przedsiębiorstwach w jednym z państw członkow-

skich UE, do udziału w kursach szkoleniowych itp. w innym kraju.
- Zarządzanie informacjami na temat kariery, zmianami kariery, wchodzeniem na rynek pracy i reintegracją zawodową.

Dla celów stworzonego programu kształcenia w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego zaadaptowano również opracowane przez IAEVG taksonomie tzw. *kluczowych kompetencji,* tj. takich, które koncentrują się na wiedzy, umiejętnościach i postawach potrzebnych wszystkim praktykom TPZ, a także *kompetencji specjalistycznych,* tj. takich, które nie są wymagane od wszystkich doradców zaangażowanych w transnacjonalne poradnictwo zawodowe (patrz: Międzynarodowe Kompetencje Praktyków Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego – International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners – zatwierdzone przez Zgromadzenie Ogólne IAEVG, Berno, 2003; patrz również: Jenschke, 2003 oraz Moduł V). Poza *kluczowymi i wyspecjalizowanymi kompetencjami* opisano również inne kluczowe elementy, które definiują profil zawodowy transnacjonalnego doradcy zawodowego. Obejmują one zagadnienia wymienione w ramce 2.

Ramka 2. Kluczowe elementy profilu zawodowego eurodoradcy

- Obszary ekspertyzy.
- Treść szkolenia zawodowego doradców zawodowych w różnych krajach, włączając określone dziedziny naukowe, takie jak psychologia, socjologia, ekonomia, pedagogika, prawo, statystyka i poradnictwo zawodowe.
- Wymagania w stosunku do transnacjonalnego doradcy zawodowego (eurodoradcy): personalne, intelektualne i zdrowotne.
- Warunki rozpoczęcia pracy w zawodzie.
- Środowisko pracy: zaprojektowanie przestrzeni roboczej, wyposażenie.
- Zasoby informacyjne.
- Aspekty motywacyjne zawodu.

Po określeniu profilu zawodowego transnacjonalnego doradcy zawodowego, na trzecim etapie prac skonstruowano modelowy program kształcenia.

3. Treść i struktura modelu programu kształcenia w zakresie TPZ

Struktura modelowego programu kształcenia w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego obejmuje następujące wymiary i elementy:

1 – Pięć modułów określających ogólne obszary umiejętności, funkcje i kompetencje.
2 – Cele nauczania.
3 – Harmonogram czasowy.
4 – Kursy jako domeny wiedzy, z którą należy się zapoznać.
5 – Zajęcia/jednostki lekcyjne.
6 – Metody nauczania.
7 – Źródła bibliograficzne.
8 – Typ nauki (teorii) / taksonomia.

Wiążąc pięć modułów (M) z ich celami nauczania (learning objectives – LO), harmonogramem czasowym (time structure – TS), kursami nauczania (courses – C), zajęciami/jednostkami lekcyjnymi (units – U), metodami nauczania (methods of teaching – MT), źródłami bibliograficznymi (references – R), otrzymujemy matrycę składników opracowanego TPZ, obrazującą strukturę programu kształcenia. Została ona syntetycznie przedstawiona w tabeli 1.

Pięć modułów obejmuje wszystkie zagadnienia profilu zawodowego transnacjonalnego poradnictwa zawodowego: kompetencje, obowiązki i funkcje wymienione w ramce 1, a także kluczowe elementy profilu eurodoradcy wymienione w ramce 2.

Pierwszy moduł, zatytułowany *Zarządzanie informacjami*, dotyczy wiedzy doradców związanej z informacjami zawodowymi w różnych obszarach zaangażowania eurodoradcy: edukacja, szkolenie zawodowe, dalsze szkolenie, kariera i zawód, rynek pracy i możliwości pracy,

Tabela 1. Ogólny model odniesienia Podyplomowego Programu Kształcenia w zakresie Transnacjonalnego Poradnictwa Zawodowego

Moduły (1)	Cele nauczania (2)	Harmo-nogram czasowy (3)	Przed-mioty nauczania (4)	Jednostki lekcyjne (5)	Metody nauczania (6)	Źródła biblio-graficzne (7)	Typ nauki (teorii): Taksonomia (8)
I. Zarządzanie informacjami	LO_1 . . . LO_n	TS_1	C_1 . . . C_n	$U_{1...n}$ . . . $U_{x...n}$	MT_1 . . . MT_n	R_1 . . . R_n	**TAX. 1:** Zdobycie wiedzy teoretycznej (Znajomość teorii objaśniającej: wiedza deklaratywna – kluczowe kompetencje). **TAX. 2:** Zrozumienie wiedzy (Znajomość teorii – techniczna: wiedza o tym jak funkcjonują teorie). **TAX. 3:** Przekazywanie wiedzy (Znajomość teorii – techniczna: wiedza o tym jak można kształtować rzeczywistość). **TAX. 4:** Rozwiązywanie problemów (Wiedza techniczna związana z umiejętnościami w zakresie interwencji – kompetencje zawodowe).
II. Doradztwo, badania testowe i ocena	LO_1 . . . LO_n	TS_2	C_1 . . . C_n	$U_{1...n}$ . . . $U_{x...n}$	MT_1 . . . MT_n	R_1 . . . R_n	
III. Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich	LO_1 . . . LO_n	TS_3	C1 . . . C_n	$U_{1...n}$ . . . $U_{x...n}$	MT_1 . . . MT_n	R_1 . . . R_n	
IV. Tworzenie i praca w sieci oraz marketing	LO_1 . . . LO_n	TS_4	C_1 . . . C_n	$U_{1...n}$ . . . $U_{x...n}$	MT_1 . . . MT_n	R_1 . . . R_n	
V. Profesjonalizacja i zarządzanie jakością	LO_1 . . . LO_n	TS_5	C_1 . . . C_n	$U_{1...n}$ . . . $U_{x...n}$	MT_1 . . . MT_n	R_1 . . . R_n	

koszty utrzymania i standard życia, doradcze usługi wspierające, wsparcie informacyjne, pośrednictwo pracy. Drugi moduł, zatytułowany *Doradztwo, badania testowe i oceny*, koncentruje się na teoretycznych i praktycznych aspektach metodologii poradnictwa transnacjonalnego. Moduł ten dzieli się na dwa submoduły. Pierwszy został zatytułowany *Teorie Transnacjonalnego Poradnictwa Zawodowego z perspektywy wielokulturowej*. Koncentruje się on na zastosowaniu teorii w praktyce transnacjonalnego poradnictwa zawodowego. Bada on teoretyczną, metodologiczną i praktyczną specyfikę zawodu eurodoradcy. Drugi submoduł, zatytułowany *Badania testowe i ocena*, koncentruje się na praktycznych zagadnieniach testów i ocen z perspektywy międzynarodowej. Trzeci moduł, zatytułowany *Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich*, zgłębia profil zawodowy transnacjonalnego poradnictwa zawodowego związany ze wszystkimi aspektami funkcjonowania rynku pracy w europejskim obszarze gospodarczym. Czwarty moduł, zatytułowany *Tworzenie i praca w sieci oraz marketing*, wiąże się z metodologicznymi i praktycznymi zagadnieniami współpracy eurodoradcy z instytucjami lokalnymi, krajowymi, transnacjonalnymi i międzynarodowymi oraz z sieciami zasobów w zakresie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego. Piąty moduł, zatytułowany *Profesjonalizacja i zarządzanie jakością*, koncentruje się na stałym doskonaleniu kompetencji eurodoradców i poprawie jakości usług.

Każdy moduł składa się z kilku kursów określających dziedzinę wiedzy zawodowej, która ma być przedmiotem studiów. Kursy z kolei dzielą się na zajęcia, które obejmują konkretną część profilu zawodowego transnacjonalnego poradnictwa zawodowego. Poszczególne kursy i zajęcia zakładają zastosowanie różnych metod nauczania.

W każdym module są odniesienia bibliograficzne, które są zamieszczone na końcu opracowania.

Cele edukacyjne/nauczania składają się na czteroczęściową taksonomię:

1 – Zdobycie wiedzy teoretycznej (znajomość *teorii objaśniającej*).
2 – Zrozumienie wiedzy (wiedza *techniczna*; czyli wiedza o funkcji teorii w danej dziedzinie praktyki).

3 – Przekazywanie wiedzy ze środowiska edukacyjnego do rzeczywistych sytuacji (znajomość teorii *technicznych,* czyli wiedzy o tym jak można wpłynąć na empiryczną rzeczywistość doradczą (np. umiejętności diagnostyczne).
4 – Rozwiązywanie problemów (wiedza *techniczna* związana z uzyskaniem kompetencji do prowadzenia działalności zawodowej (np. umiejętności w zakresie interwencji).

Termin *wiedza* w odniesieniu do teorii i pojęć z zakresu transnacjonalnego poradnictwa zawodowego znajduje zastosowanie do metod i technik badawczych, a także do danych empirycznych. Szeroko rozumiana wiedza obejmuje świadomość różnych podejść, wzajemnych relacji między teoriami itp. Termin *umiejętności* oznacza zdolność do zastosowania wiedzy w praktyce i zdolność do efektywnego korzystania z metod i technik badawczych. Kompetencje zawodowe są zbiorem wiedzy i umiejętności, dzięki którym można rozwiązywać problemy spotykane w praktyce transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.

Dokonano również rozróżnienia między *nauką objaśniającą,* która stara się zrozumieć istniejącą rzeczywistość z jednej strony, a nauką *techniczną* lub *zorientowaną na zmiany*, której celem jest zmiana rzeczywistości, z drugiej strony. Rozróżnienia między nauką i technologią nie należy mylić z rozróżnieniem między badaniami podstawowymi i stosowanymi. Zarówno nauka objaśniająca jak i techniczna mają swoje badania podstawowe i obydwie mogą być stosowane przez praktyków przy rozwiązywaniu konkretnych problemów, z jakimi borykają się osoby pracujące na kontraktach zagranicznych.

Elementy programu kształcenia są częściami programu obejmującymi wiedzę, umiejętności i kompetencje, które studenci powinni zdobyć w różnych kombinacjach dziedziny studiów (kurs i zajęcia), typów nauki (cele nauczania), przeznaczonego czasu, konkretnych metod nauczania i różnego rodzaju materiałów źródłowych.

Moduł I
ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI

Bernd-Joachim Ertelt

1. Wprowadzenie

Niniejszy podręcznik dla wykładowców został opracowany w ramach projektu pilotażowego „Transnacjonalne poradnictwo zawodowe" programu LEONARDO DA VINCI.

Celem projektu było opracowanie programu kształcenia na poziomie akademickim dla doradców zawodowych pracujących na płaszczyźnie międzynarodowej.

Moduł I „Zarządzanie informacjami" obejmuje cztery części nauczania o łącznym wymiarze 600 godzin pracy, z czego 70 godzin stanowi czas kontaktu z uczestnikami i ich obecności na zajęciach. Wartość studiów wynosi (w przypadku akredytacji) 24 punkty kredytowe (tzw. crd w systemie ECTS).

Zakłada się, że wykładowcy mają pogłębioną wiedzę w dziedzinie teorii rozwoju zawodowego, teorii doradztwa i systemów informacji zawodowej (w wymiarze krajowym i europejskim), a także dysponują dobrą orientacją z zakresu praktyki poradnictwa.

Części kształceniowe składają się z zajęć z uczestnikami (przekazywanie materiałów, praca w ramach projektu, trening pod nadzorem, ćwiczenia i kolokwia) oraz pracy własnej studiujących (przygotowywanie się do zajęć i utrwalanie materiału po zajęciach). Orientacyjnie 25 godzin pracy studentów odpowiada jednemu punktowi kredytowemu (crd), w tym zawarte są 4 godziny obecności na zajęciach.

Przytoczone w module tematy, propozycje w zakresie metodyki nauczania, pytania i odsyłacze do materiałów źródłowych w powiązaniu z odpowiednim „Przewodnikiem dla słuchaczy" stanowią ramy i sugestię do wyodrębnienia zagadnień objętych programem kształcenia.

Należy wziąć pod uwagę, że stopień złożoności celów kształcenia lokuje się głównie na 3 (przekazywanie) i 4 (rozwiązywanie problemów) poziomie taksonomii celów poznawczych. Planowanie celów kształcenia należy oczywiście przystosowywać do wewnętrznych uwarunkowań osób, do których kształcenie jest adresowane.

Moduł I „Zarządzanie informacjami" ma różnorodne powiązania z pozostałymi czterema modułami, a w szczególności z modułem III „Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich". Do realizacji modułu I niezbędny jest indywidualny dostęp do internetu. Sala do zajęć musi być wyposażona w łącze internetowe oraz, o ile to możliwe, w jeden projektor multimedialny.

Przegląd kursów

Kurs 1: Definicja zarządzania informacjami oraz jego rola w poradnictwie zawodowym i planowaniu kariery zawodowej.
(6 punktów ECTS)

Kurs 2: Korzystanie z informacji przy podejmowaniu decyzji zawodowych, rozwiązywaniu problemów i planowaniu kariery zawodowej.
(6 punktów ECTS)

Kurs 3: Krajowe i europejskie środki przekazu, bazy danych i oferty internetowe oraz sieci informacji i poradnictwa zawodowego.
(6 punktów ECTS)

Kurs 4: Procedury optymalizacji środków przekazu, systemów informacyjnych, bezpośrednich form udzielania informacji i marketingu informacyjnego.
(6 punktów ECTS)

Poszczególne jednostki kursowe zostaną omówione w podziale na następujące zagadnienia:
– Cele kształcenia.
– Zagadnienia wchodzące w zakres kształcenia.
– Metody nauczania oraz uwagi na temat ocen.

2. Kurs 1: Definicja zarządzania informacjami oraz jego rola w poradnictwie zawodowym i planowaniu kariery zawodowej

2.1. Cele kształcenia

- Europejski doradca zawodowy zna definicję zarządzania informacjami i rozumie poszczególne zakresy zadań (TAX. 1 i 2).

- Europejski doradca zawodowy zna dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami i potrafi je zastosować w zakresie usług stanowiących „poradnictwo zawodowe" (TAX. 2 i 3).
- Europejski doradca zawodowy potrafi rozpoznać rolę zarządzania informacjami w aktualnych międzynarodowych studiach na temat poradnictwa zawodowego (TAX. 2).
- Europejski doradca zawodowy potrafi klasyfikować systemy informacyjne w wybranych służbach poradnictwa zawodowego według kryteriów opartych na popycie i podaży (TAX. 3).
- Europejski doradca zawodowy zna podstawową klasyfikację informacji w zakresie poradnictwa przy planowaniu kariery zawodowej (TAX. 2).

2.2. Zajęcia 1: Definicja zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym

Definicja: zarządzanie informacjami oznacza profesjonalne postępowanie z informacjami w odniesieniu do grup docelowych w poradnictwie zawodowym, a także umiejętność wykorzystywania odpowiednich sieci i współdziałania przy ich dalszym rozwijaniu.

Zadania:

– Zbieranie, strukturyzowanie, opracowanie (pod kątem adresata) i przekazywanie informacji na temat własnej osoby (klienta) oraz na temat świata zawodowego i świata pracy.
– Systematyczne obserwowanie rynku informacji, pozyskiwanie nowych źródeł informacji dla poradnictwa zawodowego.
– Ocena źródeł informacji z punktu widzenia ich potencjału i efektywności oraz adekwatności w stosunku do potrzeb określonej grupy docelowej.
– Opanowywanie nowych mediów i opartych na internecie systemów informacyjnych dla poradnictwa zawodowego oraz uczestniczenie w ich rozwijaniu.
– Marketing informacyjny w poradnictwie zawodowym.
– Zagadnienia etyki poradnictwa, zwłaszcza w związku ze stosowaniem systemów informacyjnych opartych na komputerach i korzystających z internetu.

2.3. Zajęcia 2: Dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami

1. Gospodarowanie informacjami

– Organizacja pozyskiwania, dokumentowania, dystrybucji oraz przechowywania i uaktualniania informacji.
– Analiza kosztów wewnętrznego i zewnętrznego pozyskiwania i opracowywania informacji.
– Formy badania zapotrzebowania.

2. Zarządzanie technikami informatycznymi

– Obserwowanie na bieżąco rozwoju technik informatycznych (w tym wizyty na targach specjalistycznych, wymiana doświadczeń, sympozja).
– Utworzenie i uaktualnianie pliku zawierającego charakterystyki wewnętrznych technik informatycznych.
– Badanie zapotrzebowania na techniki informatyczne i analiza ich użytkowników wśród doradców zawodowych, personelu centrów informacji zawodowej i klientów w odniesieniu do technik informatycznych z punktu widzenia wygody korzystania z nich.

3. Zarządzanie wiedzą

– Przekształcanie wiedzy ukrytej w wiedzę jawną: należy systematycznie zbierać wiedzę specjalistyczną nabytą przez osoby, zespoły lub jednostki organizacyjne i przygotowywać ją do dalszego przekazania.
– Systematyzowanie wiedzy wewnętrznej danej instytucji i powiązanie jej z wiedzą zewnętrzną: opracowywanie wewnętrznego „rejestru wiedzy" lub „mapy wiedzy" należy w taki sposób połączyć z zewnętrznymi źródłami wiedzy, aby osoby korzystające z wiedzy w instytucji i klienci uzyskiwali optymalną ofertę kompleksową.
– Wykrywanie luk w wiedzy w organizacji, poczynając od wiedzy kluczowej lub „wysp wiedzy", w których tkwi szczególne „know how" organizacji. W tym celu należy używać topologii wiedzy (mapy wiedzy), z której wynika, **kto ma jaką wiedzę** oraz **gdzie** ona jest.

– Zarządzanie wiedzą jako optymalizacja zbierania informacji – opracowywanie i przekazywanie informacji zgodnie z celem działania organizacji, przy zachowaniu efektywności ekonomicznej. Zagadnienie to obejmuje ograniczanie, wyznaczanie najważniejszych tematów oraz marketing informacyjny.

2.4. Zajęcia 3: Zarządzanie informacjami w międzynarodowych studiach na temat poradnictwa zawodowego

– Komisja Europejska: Memorandum na temat uczenia się przez całe życie (październik 2000)
– OECD
– Bank Światowy
– ETF
– CEDEFOP
– Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (AIOSP/IAEVG): *International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners*, Berno, wrzesień 2003 r.

2.5. Zajęcia 4: Systemy informacyjne w poradnictwie zawodowym oparte na popycie i podaży

– Zjawisko przeciążenia informacjami w nowoczesnym społeczeństwie: w nowoczesnych społeczeństwach łączna ilość dopływających informacji wzrasta szybciej niż popyt na nie. Głównym problemem jest zatem nie produkowanie nowych mediów i danych, ale ożywienie **popytu na informacje.** Poczynając od pewnego stopnia przesytu informacyjnego, zaczyna spadać jakość podejmowanych decyzji i rozwiązywania problemów, i to zarówno w wymiarze ogólnospołecznym jak i indywidualnym.

– Sposoby postępowania przy indywidualnym stresie informacyjnym (Ertelt, 2001, s. 1385 i nast.):

  Porcjowanie informacji (*Information chunks*) – grupowanie dochodzących informacji za pomocą nadrzędnych pojęć zbiorczych.

  Wycinkowe przyswajanie informacji (*Omission*) koncentrowanie się na określonych informacjach, pozostałe informacje nie są przyswajane (fragmentaryczne przyswajanie informacji).

Ustawianie informacji w kolejce (*Queuing*) – odbiorca tworzy w pamięci krótkotrwałej kolejkę informacji, aby później – mając więcej czasu – wybrać te, które należy trwale zapamiętać.

Ucieczka od informacji (*Escaping*) – przerwanie przyjmowania i przetwarzania informacji przez osobę, po osiągnięciu pewnego stopnia przeciążenia informacjami („wyłączanie się").

Filtrowanie informacji (*Filtering*) – dochodzące informacje są postrzegane selektywnie poprzez filtr subiektywnych kryteriów lub strategii wyszukiwania.

Abstraktowanie informacji (*Abstracting*) – osoba postrzega jedynie ogólne struktury informacji, nie dostrzegając ich szczegółów.
Habituacja – po osiągnięciu pewnego stopnia przeciążenia informacjami osoba postępuje wyłącznie według przyjętych wzorców, dochodzące dane stają się drugorzędne z punktu widzenia rozwiązania problemu.

– Oddziaływanie dopływu informacji na indywidualne zachowania komunikacyjne, także w poradnictwie zawodowym:

1. Moc aktywizująca prezentowanych informacji musi się stale zwiększać, dochodzi do „konkurencji aktywizacji" pomiędzy oferentami informacji.
2. Zainteresowanie informacjami odbiorców spada lub dochodzi do wytworzenia się postawy obronnej w stosunku do nowych informacji.
3. Zwiększa się komunikacja za pomocą obrazów, przekaz słowny myśli i uczuć traci na atrakcyjności.

– Systemy informacyjne w poradnictwie zawodowym oparte na popycie i podaży:

1. Konstrukcja i rozwój **systemów opartych na popycie** bazuje na „wewnętrznych uwarunkowaniach" odbiorców informacji: posiadanych przez nich umiejętnościach, motywacji, zaangażowaniu, zdolności do nauki, przyzwyczajeniach do środków przekazu, a przede wszystkim na poziomie ich umiejętności rozwiązywania problemów. Dla dalszego rozwoju systemów decydujące znaczenie ma uwzględnienie przyzwyczajeń użytkowników oraz rodzaj interakcji ze źródłem informacji.

2. **Systemy oparte na podaży** koncentrują się na logice przedmiotu oraz zdefiniowanych przez ekspertów strukturach i koniecznościach informacyjnych. Krytycznie można powiedzieć, że w odniesieniu do oferty informacyjnej obowiązuje tu zasada „zbieraczy i łowców". Systemy oparte na podaży można spotkać w centrach informacji zawodowej, normatywnie zorganizowanych placówkach orientacji zawodowej oraz w bankach danych jako system ekspercki.

3. **Internetowe źródła informacji** dla poradnictwa zawodowego:

   Zintegrowane witryny internetowe są elementami systemu poradnictwa zawodowego na odległość i oferują zwykle informacje specyficzne dla danej organizacji oraz linki do innych jej usług, które są istotne z punktu widzenia poradnictwa zawodowego.

   Niezależne witryny internetowe oferują informacje i usługi dla poradnictwa zawodowego, które nie są ze sobą powiązane: programy do samooceny, giełdy pracy, zakładowe giełdy talentów, zamieszczane przez przedsiębiorstwa informacje o studiach, oferty placówek edukacyjnych, pomoc przy podejmowaniu decyzji dotyczących wyboru zawodu.
   Oba rodzaje witryn internetowych są z reguły **oparte na podaży informacji.** Tym samym zakładają one, że użytkownik 1` potrafi dokładnie sformułować swoje potrzeby i ocenić, czy dana witryna przyniesie mu jakąś korzyść, czy też nie.

   Systemy informacyjne oparte na popycie pozwalają użytkownikowi:

   a) określić najpierw własne potrzeby;
   b) wybrać takie źródła, które prowadzą do dokładnie określonych wyników;
   c) uzyskać informacje, jak należy wykorzystywać te źródła do własnych potrzeb;
   d) zrozumieć, kiedy należałoby skorzystać z osobistej pomocy doradcy zawodowego;
   e) korzystać tylko z takich linków, które pomagają w rozwiązaniu problemu.

2.6. Zajęcia 5: Zakres zarządzania informacjami

- Informacje o ludziach: zainteresowania, wyobrażenia o życiu, warunki kwalifikacyjne, warunki zdrowotne.
- Informacje na temat edukacji, kształcenia zawodowego, dokształcania w Europie.
- Informacje na temat zawodów i karier zawodowych w Europie.
- Informacje na temat rynku pracy i miejsc pracy w Europie.
- Informacje na temat warunków życiowych i kwestii ubezpieczeniowych, informacje krajoznawcze.
- Informacje na temat służb doradczych, służb informacyjnych i służb związanych z pośrednictwem w Europie.
- Informacje o systemach komputerowych (wspomagane komputerowo systemy poradnictwa zawodowego – *Computer-Assisted Career Guidance Systems*).

2.7. Metody nauczania

Zajęcia 1: Definicja zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym

Wykładowca: Wykład na temat definicji zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym i zadań w tym zakresie (ekspozycyjna metoda nauczania).

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Za pomocą różnych pól zadaniowych uczestnicy mają sami sklasyfikować swoje dotychczasowe doświadczenia. Jeśli do tej pory nie mieli jeszcze żadnych doświadczeń w zakresie poradnictwa zawodowego, można wykorzystać doświadczenia z innych dziedzin.

Pomoce: Kwestionariusze z polami zadaniowymi do samodzielnej klasyfikacji przy pomocy haseł i skal.

Zajęcia 2: Dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami

Wykładowca: Wykład wprowadzający na temat „gospodarowania informacjami", „zarządzania technikami informatycznymi" i „zarządzania wiedzą".

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point z kluczowymi pojęciami.

Uczestnicy: Praca w małych grupach nad projektami dotyczącymi poszczególnych dziedzin składających się na zarządzanie informacjami. Jako punkt wyjścia należy przyjąć konkretne organizacje zajmujące się poradnictwem zawodowym lub innych usługodawców działających w tym zakresie.
Wyniki należy udokumentować w sprawozdaniach z projektu, które posłużą jako podstawa do końcowej dyskusji i ewaluacji.

Pomoce: Karty z kategoriami z poszczególnych dziedzin do strukturyzacji pracy nad projektami.
Grupy pracujące nad projektami przedstawiają wykładowcy do uzgodnienia plan pracy oraz wybraną organizację, która ma być analizowana. Podczas pracy nad projektami wykładowca zaproponuje pomoce związane z celem i przebiegiem projektu.

Zajęcia 3: Zarządzanie informacjami w międzynarodowych studiach na temat poradnictwa zawodowego

Wykładowca: W charakterze wprowadzenia prezentacja (w postaci wykładu przeglądowego) nowszych międzynarodowych studiów na temat poradnictwa zawodowego.

Pomoce: Memorandum na temat uczenia się przez całe życie (Komisja Europejska 2000), studia OECD, Banku Światowego, ETF, CEDEFOP oraz raport syntetyczny R. Sweet'a (2002 – 2003): hasłowe streszczenie na kartach dla uczestników.

Uczestnicy: Praca w małych grupach, z których każda przeanalizuje jedno studium międzynarodowe i poda, jakie postawiono w nim zadania oraz co w związku z tym zalecono, a co poddano krytyce.
Przewidziany czas: 2 godziny

Pomoce:
– Jedno studium dla każdej małej grupy (studia podano w punkcie Wykładowca).

Następnie przedstawienie rezultatów przez sprawozdawców małych grup na forum całej grupy wraz z dyskusją nad wszystkimi wynikami.

Sporządzenie raportu z wyników przez zespół redakcyjny jako zadanie domowe (do powielenia dla wszystkich uczestników):
– Protokoły pracy w małych grupach i dyskusja w całej grupie.
– Raport z wyników (po zadaniu domowym).

Zajęcia 4: Systemy informacyjne w poradnictwie zawodowym oparte na popycie i podaży

Wykładowca: Wykład przedstawiający charakterystykę systemów informacyjnych opartych na popycie i podaży.
Po wykładzie kierowana przez wykładowcę dyskusja na temat efektywności i krytycznego ujęcia tych systemów w poradnictwie zawodowym.

Pomoce:
– Foliogramy lub prezentacja Power-Point.
– Tablica do rejestracji i strukturyzacji argumentów podawanych w dyskusji.

Uczestnicy: Po prezentacji i dyskusji na forum całej grupy uczestnicy, pracując w małych grupach, dokonają kategoryzacji wybranych systemów informacyjnych poradnictwa zawodowego, włącznie z witrynami internetowymi, w zależności od tego, czy są one oparte na popycie czy na podaży.
Wyniki pracy w grupach zostaną następnie poddane krytycznej dyskusji.

Pomoce: Materiały drukowane, filmy ze spotkań informacyjnych w zakresie poradnictwa zawodowego, internet.

Zajęcia 5: Zakres zarządzania informacjami

Wykładowca: Referat przeglądowy na temat dziedzin, w których stosuje się zarządzanie informacjami, na podstawie literatury krajowej i zagranicznej.

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Po zakończeniu wykładu uczestnicy na forum całej grupy przygotują zestawienie przykładów znanych im dziedzin (całej grupie).

Pomoce:
– Tablica typu flip-chart.
– Technika metaplan połączona z pisaniem przez uczestników odpowiedzi na kartach umieszczanych na posterze.

3. Kurs 2: Korzystanie z informacji przy podejmowaniu decyzji zawodowych, rozwiązywaniu problemów i planowaniu kariery zawodowej

3.1. Cele kształcenia

- Doradcy zawodowi potrafią dopasować informacje do indywidualnego procesu podejmowania decyzji i rozwiązywania problemu przez klienta (TAX. 3).
- Doradcy zawodowi mają opanowaną dydaktykę i metodykę udzielania informacji zawodowych i przedstawiania problematyki orientacji zawodowej w grupach (TAX. 3).
- Doradcy zawodowi potrafią, zależnie od życzeń klientów, korzystać ze źródeł informacji i pobudzić klienta – o ile to możliwe – do samodzielnego aktywnego korzystania z nich (TAX. 4).

3.2. Zajęcia 1: Funkcja aktywności informacyjnej w wybranych teoriach rozwoju zawodowego i poradnictwa zawodowego

– Koncepcje cechy i czynnika (trait & factor) w poradnictwie, przede wszystkim teoria Johna Hollanda.
– Koncepcja klientocentryczna.
– Doradztwo pod kątem rozwoju zawodowego.
– Koncepcje psychodynamiczne.
– Koncepcje kognitywno-behawiorystyczne.
– W szczególności: metodyka informacyjno-strukturalna (ISM), kognitywne przetwarzanie informacji (*Cognitive Information Processing* – CIP), poradnictwo zorientowane na rozwiązanie problemu, zarządzanie rozwiązywaniem problemów (G. Egan).
– Koncepcja teorii kształcenia (Krumboltz).

3.3. Zajęcia 2: Informacje w indywidualnych procesach podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów

– Racjonalne i heurystyczne modele decyzyjne.

– Fazy i etapy indywidualnych procesów decyzyjnych.
– Rodzaje informacji w procesach decyzyjnych i procesach rozwiązywania problemów:
  - **Wiedza oparta na faktach** (znajomość alternatyw i „ofert satysfakcjonujących").
  - **Wiedza oceniająca** (informacje wartościujące, kryteria).
  - **Wiedza na temat procesu** (indywidualne reguły podejmowania decyzji, umiejętność wyszukiwania i zbierania informacji przez poszczególne osoby).

3.4. Zajęcia 3: Emocje (informacja afektywna) przy rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu decyzji

– Konflikt – model decyzyjny (Janis i Mann).
– Reakcje na „przeciążenie informacjami".
– Zaangażowanie, motywacja.
– Ekstrawertyzm i introwertyzm w stosunku do informacji.
– Reaktancja i dysonans poznawczy.

3.5. Zajęcia 4: Analiza grup docelowych na spotkania informacyjne w ramach poradnictwa zawodowego

– Stosunek do informacji i styl informowania.
– Wiadomości wstępne.
– Zaangażowanie, zainteresowanie, motywacja.
– Zdolność do nauki.
– Stan zaawansowania w procesie decyzyjnym i procesie rozwiązywania problemów.
– Postrzeganie problemów przy wyborze zawodu i w rozwoju zawodowym.
– Tło społeczno-kulturowe (bezrobocie, cechy typowe dla danej warstwy społecznej, status mniejszości, rynek pracy i rynek edukacyjny, edukacja szkolna, itp.).
– Metody analizy adresatów poradnictwa (metody pisemne i ustne, analiza statystyczna: tabele krzyżowe, test *chi*-kwadrat, graficzna charakterystyka „pedagogicznego stopniowania napięcia").

3.6. Zajęcia 5: Koncepcje dydaktyczne i techniki prezentacyjne stosowane do orientowania się w problematyce zawodowej i udzielania informacji w krajach partnerskich

- Metody prezentacyjne (ekspozycyjne).
- Metody uczenia się przez odkrywanie.
- Metody kształcenia za pośrednictwem środków przekazu, kształcenie na odległość.
- Wyprzedzające formy informacji o zawodach (przede wszystkim orientacja zawodowa) i formy opiekuńcze, tj. spotkania dla grup docelowych (np. osób o niższych kwalifikacjach, bezrobotnych, osób powracających do pracy w zawodzie po okresie poświęconym sprawom rodzinnym, imigrantów).
- Rozgraniczenie roli doradcy i nauczyciela podczas udzielania informacji zawodowej w grupach (doradca również podczas zajęć lekcyjnych grupy musi myśleć o potrzebach osób indywidualnych, nauczyciel musi realizować program kształcenia opracowany na potrzeby grupy).
- Organizowanie targów – prezentacja i cykle wykładów poświęconych problematyce zawodowej.

3.7. Zajęcia 6: Wybrane koncepcje pracy grupowej w poradnictwie zawodowym

- Metody interakcyjne koncentrujące się na określonym temacie.
- Koncepcja zakładająca skupienie się na osobie.
- Koncepcja zakładająca skupienie się na zachowaniu.
- Formy pracy w grupowym poradnictwie zawodowym w krajach partnerskich.
- Ramowe warunki prawne orientacji zawodowej w edukacji, dokształcaniu i zarządzaniu pracą w krajach partnerskich.
- Informacja w klubowych placówkach pośrednictwa pracy.

3.8. Zajęcia 7: Analiza i ocena mediów oraz systemów informacyjnych w poradnictwie zawodowym krajów partnerskich

- Możliwość przystosowania do charakterystyki grupy docelowej.
- Koncepcja dydaktyczna i wymogi metodyczne.

– Kryteria jakościowe: prawidłowość, reprezentatywność, aktualność, użyteczność, zrozumiałość, zróżnicowanie (zakres tematyczny i pogłębienie), dogodność dla użytkownika, stopień usieciowienia.

3.9. Metody nauczania

Zajęcia 1: Funkcja aktywności informacyjnej w wybranych teoriach rozwoju zawodowego i poradnictwa zawodowego

Wykładowca: Zajęcia prezentujące analizę rodzajów informacji i znaczenia przekazu informacji w poszczególnych teoriach.
Zajęcia w formie pytań rozwijających zastosowanie informacji.

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Przygotowują się do spotkania, korzystając ze skryptu przeglądowego.

Pomoce: Skrypt omawiający wybrane teorie (patrz materiał do modułu II).

Zajęcia 2: Informacje w indywidualnych procesach podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów

Wykładowca: Wprowadzenie przy użyciu metodyki informacyjno-strukturalnej (ISM) i koncepcji kognitywnego przetwarzania informacji (CIP).

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Lektura tekstów służących do przygotowania się i pogłębienia wiedzy: Ertelt, Schulz, 1997; Ertelt, Schulz, 2002; Sampson, Reardon, Lenz, w: Brown, 2003; Poradnik dla doradców zawodowych opracowany w projekcie pilotażowym programu LEONARDO DA VINCI „Poradnictwo na odległość", 2003/2004).

Pomoce: Teksty (lektury).

Zajęcia 3: Emocje (informacja afektywna) przy rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu decyzji

Wykładowca: Wprowadzenie w postaci pytań rozwijających poszczególne wątki.

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Pogłębiona lektura tekstów.

Pomoce: Teksty do przeczytania: Ertelt, Schulz, 1997; Schulz, Ertelt, 2002; Ertelt 2001 (ibv 45/2001, 1385–1396 i piśmiennictwo tam podane).

Zajęcia 4: Analiza grup docelowych na spotkania informacyjne w ramach poradnictwa zawodowego

Wykładowca: Omówienie kategorii stosowanych w analizie adresatów informacji.

Uczestnicy: Praca w małych grupach w celu opracowania instrumentu analizy danej grupy docelowej, do której kierowane są informacje zawodowe. Dopełnienie analizy adresatów informacji poprzez udział innych grup. Ocena za pomocą prostej metody statystycznej umożliwiającej tabelaryzację krzyżową (np. *chi*-kwadrat). Wypracowanie „pedagogicznych charakterystyk stopniowania napięcia". Prezentacja i dyskusja na forum całej grupy.

Pomoce: Foliogramy, tablica typu flip-chart, kopie opracowanych instrumentów analizy dla wszystkich uczestników.

Zajęcia 5: Koncepcje dydaktyczne i techniki prezentacyjne stosowane do orientowania się w problematyce zawodowej i udzielania informacji w krajach partnerskich

Wykładowca: Omówienie poszczególnych koncepcji, a następnie zajęcia w małych grupach od 5 do 8 uczestników, w celu przećwiczenia koncepcji dotyczących różnych zagadnień.

Pomoce: Sprzęt wideo do rejestracji i odtwarzania fragmentów zajęć.

Uczestnicy: Przygotowanie i realizacja ćwiczeń w małych grupach pod nadzorem (z rejestracją wideo).

Pomoce:
– Arkusze wzorcowe do planowania spotkań informacyjnych.
– Arkusz analityczny do analizy i oceny zajęć.
– Materiały do prezentacji prasowej i cykli wykładów.

Zajęcia 6: Wybrane koncepcje pracy grupowej w poradnictwie zawodowym

Wykładowca: Omówienie przez wykładowcę możliwości zastosowania koncepcji w różnych grupach docelowych i do różnych zagadnienień. Następnie ćwiczenia w grupach, a potem dyskusja na temat dziedzin zastosowania i doświadczeń ze stosowaniem koncepcji pracy grupowej w krajach partnerskich.

Pomoce: Foliogramy, tablica typu flip-chart.

Uczestnicy: Zdają relację ze stosowania koncepcji pracy grupowej w poradnictwie zawodowym.

Pomoce: Foliogramy, materiały z krajów partnerskich.

Zajęcia 7: Analiza i ocena mediów oraz systemów informacyjnych w poradnictwie zawodowym krajów partnerskich

Wykładowca: Referat przeglądowy streszczający części 1 do 6.

4. Kurs 3: Krajowe i europejskie środki przekazu, bazy danych i oferty internetowe oraz sieci informacji i poradnictwa zawodowego

4.1. Cele kształcenia

- Europejski doradca zawodowy jest zdolny i umotywowany do samodzielnego przyswajania i aktualizacji wiadomości na temat edukacji, kształcenia, studiów, zawodów i pracy w Europie (TAX. 3).
- Europejski doradca zawodowy jest zdolny i umotywowany do dokonywania transnarodowych porównań systemów edukacji, kształ-

cenia i studiów oraz warunków na rynku pracy w krajach partnerskich [porównań tych należy dokonywać zarówno z krajowego punktu widzenia, jak i przy użyciu kategorii neutralnych (tertium comparationis)] (TAX. 3).

- Dostosowane do życzenia klienta korzystanie ze specjalistycznych krajowych i zagranicznych oraz europejskich mediów i banków danych w transnacjonalnym udzielaniu informacji i poradnictwie zawodowym. Zdolność i motywacja do współpracy transnarodowej (TAX. 4).
- Europejski doradca zawodowy nabywa umiejętności na poziomie ICT Skills (TAX. 3), które są niezbędne do korzystania ze źródeł danych wykorzystywanych w poradnictwie.
- Europejski doradca zawodowy zna i przestrzega stosowne regulacje prawne dotyczące korzystania ze źródeł informacji i postępowania z danymi osobowymi (TAX. 3).

4.2. Zajęcia 1: Media krajowe, transnarodowe i europejskie, płyty CD-ROM oraz narzędzia on-line do przekazywania informacji zawodowej na temat szkół, uniwersytetów, edukacji zawodowej, rynku pracy, banków ofert pracy, najlepszych wzorów, praktyk zawodowych, projektów w UE, mobilności w Europie, służb doradczych, treningu dla doradców

Przykłady na szczeblu krajowym i europejskim

Niemcy: Federalna Agencja Pracy
– http://www.ba.de/hst2/gb_i/ref_ic2/index.html
– http://www.arbeitsagentur.de

Hasła:
„BERUFEnet" (zawody i rodzaje działalności)
„asie" (system informacji o placówkach edukacyjnych)
„KURS" (bank danych na temat kształcenia i dokształcania oraz możliwości studiowania)
– http://www.studienwahl.de (studiowanie w Niemczech)
– http://www.hochschulkompass.hrk.de (informacje na temat szkół wyższych, programów studiów, wykonywania prac doktorskich, współpracy międzynarodowej)

– http://www.daad.de (możliwości studiowania i wymiany na całym świecie)
– http://www.inwent.org (dokształcenie i rozwój kwalifikacji w różnych krajach)
– http://www.arbeitsagentur.de

Hasła:
„Job-Vermittlung" („pośrednictwo pracy")
„Praktikantenbörse" („Giełda praktykantów")

Polska
– http://www.poland.pl/science (linki na temat „Edukacja", lista szkół wyższych, szkoły zawodowe)
– http://www.wow.pl/Edukacja/Uczelnie (linki na temat „Edukacja")
– http://www.praca.gov.pl/nczpz/ (Ministerstwo Gospodarki i Pracy)
– http://www.nrcgkowez.edu.pl (Ministerstwo Edukacji Narodowej i Sportu)
– http://www.dpjw.org (Niemiecko Polska Współpraca Młodzieży – program wymiany)

Austria
– http://www.bmbwk.gv.at (studiowanie w Austrii, wskazówki dla studentów z zagranicy, placówki serwisu szkolnego)
– http://www.fhr.ac.at (studiowanie w wyższych szkołach zawodowych)
– http://www.berufsbildende schulen.at (szkoły średnie i wyższe przygotowujące do zawodu)
– http://www.ams.or.at (centrum informacji zawodowej instytucji obsługującej rynek pracy w Austrii, poszukiwanie pracy, giełdy pracy, prywatne pośrednictwo pracy)
– http://www.berufsinfo.at (centrum informacji zawodowej austriackiej izby gospodarczej, komputerowy system wyboru zawodu)
– http://citizens.eu.int/ (informacje na temat uznawania wykształcenia w Europie)
– http://www.berufsbildende schulen.at

Węgry
– http://www.fsz.bme.hu/hungary/c_edu.html (lista szkół wyższych i wydziałów)
– http://bmwf.gv.at/2stuinf/10intern/stufoin.htm (studia i placówki badawcze w Europie)

– http://www.uni-online.de/studium/rundum.htm (informacje na temat studiów za granicą)

Europejskie banki danych i media

– EURO - CD - ROM - fit for Europe – przewodnik opracowany w ramach programu LEONARDO DA VINCI (informacje na temat edukacji, kształcenia, studiów, pracy, z dostępem do Internetu i linkami do krajowych i międzynarodowych banków danych, w różnych wersjach językowych)
– http://europa.eu.int/ploteus (podstawowe narzędzie on-line poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz informacji zawodowej)
– http://www.chance-europa.at (narzędzie on-line wspierające mobilność w Europie)
– Europejskie Służby Zatrudnienia (EURES) (europejska sieć współpracy publicznych służb zatrudnienia (PES) z centralnym bankiem danych i ponad 500 krajowymi partnerami do kontaktów w sprawie pracy za granicą, warunków pracy i życia, oferowanych miejsc pracy, praktyk stażowych, EUROSTAT – statystyki dotyczące ludności, stopy bezrobocia, atrakcyjności gospodarczej regionu)
– http://europa.eu.int/eures/index.jsp
– euroguidance (europejska sieć transnacjonalnego poradnictwa zawodowego)
– http://www.euroguidance.org.uk/
– http://www.europass.at/ (informacje na temat EuroPass)

4.3. Zajęcia 2: Kompetencje doradców zawodowych w dziedzinie technologii informatycznych i komunikacyjnych (ICT)

– Ogólne umiejętności w zakresie obsługi edytora tekstu: manipulowanie tekstem, formatowanie i pozycjonowanie tekstu, korzystanie z narzędzi do pisania, grafiki i rysunków, tworzenie i korzystanie z tabel, obsługa poczty elektronicznej oraz korzystanie z internetu/intranetu.
– Umiejętności z zakresu współtworzenia społeczności sieciowych oraz z zakresu interaktywnych metod kształcenia na odległość za pośrednictwem mediów elektronicznych (*e-learning*) jako użytkownik i jako menedżer: uczestnictwo w forach dyskusyjnych i czatach, udział w wideokonferencjach lub ich prowadzenie, korzystanie z systemów zarządzania kształceniem, przygotowywanie materiałów do internetu.

– Umiejętność prezentacji: tworzenie baz danych, wprowadzanie i edytowanie danych, zarządzanie danymi za pomocą złożonych kwerend, sporządzanie raportów, importowanie i eksportowanie danych z/do bazy danych.
– Umiejętności związane z bazą danych: tworzenie baz danych, wprowadzanie i edytowanie danych, stosowanie złożonych kwerend, znajomość baz danych pod kątem poradnictwa zawodowego i udzielania informacji.
– Umiejętności związane z arkuszem kalkulacyjnym i prezentacjami: manipulowanie arkuszem, korzystanie z wykresów, łączenie informacji z różnych zbiorów i plików, wykorzystanie grafiki i obiektów, przygotowywanie pokazu slajdów.
– Pozostałe umiejętności ICT: wysyłanie krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez telefon komórkowy, obsługa aparatu cyfrowego, odtwarzacza wideo i kamery, zapewnianie wsparcia użytkownikom komputerów.
– Wytyczne dotyczące doradztwa opartego na internecie (zob. Program Ariadne/SOCRATES GRUNDTVIG I):

  Użytkownicy: korzyści, profil użytkowników, weryfikacja i przetwarzanie informacji, umiejętności kognitywne użytkowników.

  Przekaz: rodzaje usług doradczych świadczonych przez internet, niezbędne umiejętności doradców zajmujących się poradnictwem przez internet, wpływ na praktykę doradztwa, monitoring i ocena.

  Projekt/rozwój: interakcja człowiek-komputer w projektowaniu stron internetowych, indywidualne style przyswajania wiedzy, użyteczny projekt strony.

  Teoria: wyzwania w postaci odległości, teorie i narzędzia internetowe, rola doradcy zawodowego.

  Etyka: etyka i praktyka oparta na internecie.

4.4. Zajęcia 3: Kwestie prawne związane z mediami i ich użytkowaniem (w tym prawa autorskie)

– Szczebel krajowy.
– Szczebel transnarodowy.
– Szczebel europejski.
– Szczebel pozaeuropejski (przede wszystkim USA i Kanada).

– Szczebel prywatny i publiczny.
– Szczebel komercyjny i niekomercyjny.
– Dane osobowe.
– Formy współpracy na rynku informacyjnym instytucji i organizacji będących istotnymi źródłami informacji dla poradnictwa zawodowego.

4.5. Metody nauczania

Zajęcia 1: Media krajowe, transnarodowe i europejskie

Wykładowca: Omówienie metod porównywania systemów edukacji i zatrudnienia w różnych krajach (kraj odniesienia, tertium comparationis).

Uczestnicy: Praca w małych grupach na temat porównań danej dziedziny (edukacja, kształcenie, zatrudnienie, itd.) w różnych krajach, w oparciu o różne życzenia (pytania klientów). Następnie przedstawienie protokołów wyników pracy na forum całej grupy.

Pomoce: Internet, broszury (np. Europa nadchodzi – idźmy do niej), CD-Rom (np. fit for Europe).

Zajęcia 2: Kompetencje doradców zawodowych w dziedzinie technologii informatycznych i komunikacyjnych

Wykładowca: Omówienie wytycznych do poradnictwa internetowego na forum całej grupy.

Pomoce: Program Ariadne: Jak prowadzić poradnictwo przez internet (*A Guidance for Web-based Guidance*) (program SOCRATES: działanie Grundtvig).

Uczestnicy: Praca z partnerami (w zależności od posiadanych wiadomości) związana z rozwijaniem różnych umiejętności. Praca w ramach projektu: tworzenie witryny internetowej dla poradnictwa zawodowego, z prezentacją i ewaluacją na forum całej grupy.

Pomoce: Internet z odpowiednimi narzędziami.

Zajęcia 3: Kwestie prawne związane z mediami i ich użytkowaniem (w tym prawa autorskie)

Wykładowca: Wprowadzenie przez specjalistę (wykład) do porównawczego europejskiego prawa mediów i użytkowników.

Pomoce: Foliogramy, skrypt wykładowcy z prezentacjami porównawczymi.

Uczestnicy: Praca własna (praca w domu) na temat krajowych regulacji prawnych dotyczących najważniejszych ofert medialnych / internetowych w poradnictwie zawodowym.

Pomoce: Krótki raport do rozdania między pozostałych uczestników.

5. Kurs 4: Procedury optymalizacji środków przekazu, systemów informacyjnych, bezpośrednich form udzielania informacji i marketingu informacyjnego

5.1. Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi są świadomi konieczności przeprowadzania analiz kosztów osobowych i medialnych systemów informacyjnych i środków przekazu (afektywny cel kształcenia) oraz korzyści z nich płynących, a także są w stanie zastosować odpowiednie w danym przypadku metody (TAX. 3).
- Europejscy doradcy zawodowi potrafią w sposób ekonomiczny tworzyć i optymalizować media i systemy informacyjne oraz nimi zarządzać, zależnie od postawionego pytania/życzenia i grupy docelowej, w zależności od nakładu pracy (doradca i klient) i kosztów socjalnych (pieniądze, czas, korzyści z poradnictwa) (TAX. 4).
- Europejscy doradcy zawodowi znają najważniejsze metody marketingu informacyjnego i są gotowi uczestniczyć w odpowiednich jego zastosowaniach na szczeblu krajowym i transnarodowym (TAX. 3).
- Europejscy doradcy zawodowi potrafią zastosować najważniejsze metody zarządzania jakością do usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym (TAX. 4).

5.2. Zajęcia 1: Koszty i ceny mediów

- Koszty/ceny mediów, systemów informacyjnych oraz banków danych związane z:
  - zakupem,
  - zarządzaniem i aktualizacją,
  - dystrybucją,
  - kosztami osobowymi związanymi z zastosowaniem i administrowaniem,
  - tłumaczeniem, dubbingiem, adaptacją.

5.3. Zajęcia 2: Marketing jako koncepcja zarządzania

dla celowo zaprojektowanej wymiany z partnerami w ramach organizacji i poza organizacją oraz z ogółem społeczeństwa. Jako że doradztwo w zakresie rozwoju kariery zawodowej jest działalnością niekomercyjną prawie we wszystkich krajach partnerskich, nazywana jest ona marketingiem non-profit lub społecznym.

Ta dziedzina marketingu musi być omawiana w następującym kontekście: marketing społeczny, marketing informacji, marketing wizerunku, marketing pozyskiwania, marketing sprzedaży.

5.4. Zajęcia 3: Cztery pytania, na które odpowiedzieć musi marketing informacji

a) Jakiego rodzaju informacje kierowane są do różnych klientów i grup docelowych (treść, formy)?
b) Jak i w jakiej kolejności informacje te są wykorzystywane?
c) W którym momencie ingeruje doradca?
d) Na jakich warunkach może zostać zorganizowany skuteczny przekaz informacji pojedynczym osobom i grupom?

Pytania te można adresować poprzez utworzenie czterech narzędzi i ich optymalną kombinację w formie „mix marketingu”:

1. Polityka produktu/polityka programu: a)
2. Polityka komunikacji: b)
3. Polityka dystrybucji: c)
4. Polityka cenowa: d)

5.5. Zajęcia 4: Polityka produktu / polityka programu dla celów informacyjnych w poradnictwie zawodowym i jej związek z decyzjami

– Co może i co powinien oferować produkt?
– Jakie szczególne wymogi musi spełnić produkt informacyjny?
– Jakie występują ograniczenia (związane ze środkami finansowymi, wyposażeniem, prawami autorskimi, profesjonalizmem doradców)?
– Czy istnieją produkty komplementarne lub substytucyjne?
– Kto może tworzyć takie produkty informacyjne i kiedy?

Aby rozwijać nowe rodzaje usług informacyjnych, zalecamy skorzystanie ze specjalnego narzędzia – portfela marketingowego, który ukazuje dwa wymiary: „atrakcyjność dla grup docelowych" i „efektywność dla grup docelowych".

Tabela 1: Portfel marketingowy dla usług informacyjnych

	niska	średnia	wysoka	
Atrakcyjność dla grup docelowych	1.1	1.2	1.3	wysoka
	2.1	2.2	2.3	średnia
	3.1	3.2	3.3	niska
	Efektywność dla grup docelowych			

Pierwszym krokiem jest przypisanie do pól w tabeli istniejących mediów i usług informacyjnych. Marketing informacji jest najbardziej interesujący w przypadku pól, które wykazują największą różnicę między „efektywnością" i „atrakcyjnością", tj. pól 1.1 i 3.3. Ogólnie można wyróżnić następujące produkty informacyjne dla grup docelowych przedmiotowego transferu informacji:

Absolwenci, którzy muszą wybrać uniwersytet

(1) Możliwości związane ze studiami na uniwersytecie oraz rozwiązania alternatywne.
(2) Alternatywy dla studiów na uniwersytecie.
(3) Poradnictwo zawodowe i systemy informacyjne umożliwiające wybór pracy.

Absolwenci i osoby wkraczające po raz pierwszy na rynek pracy

(1) Informacje o rozwoju kariery.
(2) Strategie poszukiwania pracy.
(3) Samoocena.
(4) Programy wspomagające pośrednictwo pracy.

Poszukujący pracy (osoby bezrobotne i zmieniające zawód)

(1) Wymiana ofert pracy w internecie.
(2) Systematyczna analiza ogłoszeń w prasie i innych mediach.
(3) Możliwości samozatrudnienia (własna działalność gospodarcza).
(4) Dalsze szkolenia i przeszkalanie (możliwości, finansowanie, perspektywy na rynku pracy).

Osoby zatrudnione zagrożone zwolnieniem

(1) Możliwości dostosowującego szkolenia zawodowego.
(2) Orientacja zawodowa: struktura rynku pracy, rotacja zatrudnienia, praca w niepełnym wymiarze godzin, urlop naukowy.

Pracodawcy

(1) Informacje dla przedsiębiorstw (zwłaszcza MŚP) mające zapobiegać redukcji zatrudnienia lub zwolnieniom przewidującym szukanie pracy dla zwalnianych pracowników (*outplacement*).
(2) Informacje o specjalnych krajowych i międzynarodowych programach dla przedsiębiorstw.
(3) Informacje o pośrednictwie pracy i zatrudnianiu personelu.
(4) Informacje i poradnictwo dla działu zasobów ludzkich.

5.6. Zajęcia 5: Polityka komunikacji

W przypadku marketingu informacji, polityka komunikacji koncentruje się wokół dwóch aspektów: jak można skierować uwagę grup docelowych na usługi informacyjne oraz jak można skłonić te grupy do zaakceptowania takich usług. Należy pamiętać, że we współczesnym nam społeczeństwie podaż informacji przewyższa popyt na informacje, prowadząc do coraz większego ich nadmiaru i przeciążenia informacjami.

Polityka komunikacji powinna przekonać odbiorcę, że usługi świadczone w ramach poradnictwa zawodowego są nakierowane na dostarczanie konkretnych informacji i mogą je dostarczyć odbiorcy, pomagając mu rozwiązać bieżący problem i nie przekraczając takiej ilości informacji, jaką odbiorca chce i potrafi przetworzyć.

Komunikacja związana z reklamowaniem roli systemów informatycznych dla potencjalnych klientów w poradnictwie zawodowym musi również podkreślać ich możliwości w fazie przeddecyzyjnej, podecyzyjnej i decyzyjnej. Klient zaangażuje się tylko wtedy, gdy może oczekiwać, że otrzyma informacje na temat faktów, kryteriów i procedur (przetwarzanie informacji), które pasują do etapu decyzyjnego.

Metody *public relations* w poradnictwie zawodowym

- Przygotowywanie publikacji prasowych (w wymiarze regionalnym, narodowym, transnarodowym i europejskim) w ramach poradnictwa zawodowego.
- Logo tj. wizualne elementy związane z wizerunkiem firmy (*corporate design*) i tożsamość firmy (*corporate identity*) jako istotne elementy public relations.
- Przygotowywanie broszur, prezentacji na targach, witryn internetowych, audycji w radiu i telewizji.
- Reklama: ogłoszenia, artykuły reklamowe, reklama w mediach publicznych, reklama w internecie, lobbing.
- Konferencje prasowe/przesłuchania.
- Opracowywanie broszur, prospektów, plakatów.

5.7. Zajęcia 6: Polityka dystrybucji

Polityka dystrybucji zakłada udostępnianie różnych „produktów" i usług różnym grupom docelowym we właściwym czasie, właściwym miejscu, właściwej ilości i we właściwy sposób.

Metoda bezpośrednia zakłada bezpośrednią komunikację między grupą docelową a doradcą lub instytucją zajmującą się poradnictwem.

W **metodzie pośredniej** bierze udział szkoła, uniwersytet, stowarzyszenie, społeczność kościelna itp., czyli pośrednicy.
Kiedy wykorzystywane są środki przekazu i systemy wspomagane komputerowo, osiągnięcie optymalnej dystrybucji informacji oraz kombinacji metod bezpośredniej i pośredniej wymaga systematycznego wsparcia doradcy.

Przedstawiona poniżej tabela pomaga zrozumieć **pośrednią dystrybucję** informacji zawodowych. Pomaga ona również zdefiniować relacje między poradnictwem zawodowym i potencjalnymi partnerami na rynku informacji.

Tabela 2: Relacje z potencjalnymi partnerami

	Koordynacja		Współpraca		Konflikt	
Pośrednik	Stan obecny	docelowo	Stan obecny	docelowo	Stan obecny	docelowo
Liderzy opinii w grupach docelowych	Stan obecny	docelowo	Stan obecny	docelowo	Stan obecny	docelowo
Konkurenci	Stan obecny	docelowo	Stan obecny	docelowo	Stan obecny	docelowo

W polach wpisano osoby lub instytucje oraz rodzaj prowadzonej z nimi współpracy (**stan obecny** = w stanie, w jakim jest obecnie; **docelowo** = taka, jaka powinna być w przyszłości).

5.8. Zajęcia 7: Polityka cenowa – „polityka w dziedzinie odwzajemniania się odbiorców usług poradnictwa”

Polityka cenowa, zwana w marketingu społecznym „polityką w dziedzinie odwzajemniania się” (consideration policy), określa materialne warunki świadczenia usług informacyjnych grupom docelowym.

Należy tu wyróżnić pieniężne i niepieniężne świadczenia odbiorców informacji:

– świadczenie bezpośrednie,
– świadczenie bezpośrednie niematerialne,

– świadczenie pośrednie z elementami kosztowymi,
– świadczenie pośrednie niematerialne.

Oszacowanie usług informacyjnych za pomocą „ceny" jest zasadniczym warunkiem ekonomicznego (efektywnego) korzystania z zasobów. Udostępnianie ludziom pewnych rzeczy za darmo nie zawsze jest równoznaczne z przyzwoleniem społecznym. Dlatego zwłaszcza publiczne służby zatrudnienia i poradnictwa zawodowego muszą znajdować sposoby zabezpieczania wydajnego i efektywnego korzystania z ich usług przy pomocy „polityki w dziedzinie odwzajemniania się".

5.9. Zajęcia 8: Tworzenie strategii marketingowych dla zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym

– Definicja segmentów rynku, które zostaną włączone do strategii (dziedziny pracy, grupy docelowe).
– Określenie sposobu zwracania się do grupy docelowej (autoselekcja klientów lub aktywny kontakt z grupą).
– Wyjaśnienie, które osoby lub organizacje mogą zostać włączone w charakterze pośredników przekazujących informacje.
– Ustalenie najważniejszych zagadnień w zakresie instrumentów marketingu.
– Określenie wskaźników sukcesu oraz strategii wymiarowania sukcesu.

5.10. Zajęcia 9: Zarządzanie jakością usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym

– Zakresy ewaluacji:

  Ewaluacja czynników wejściowych: analiza grup docelowych, życzeń, zapotrzebowania na informacje.

  Ewaluacja docelowa: zakres i zróżnicowanie celów informacyjnych poradnictwa zawodowego.

  Ewaluacja procesu: ocena bieżącego przekazu informacji, ocena wyników pośrednich oraz – w razie potrzeby – podejmowanie działań korygujących.

Ewaluacja czynników wyjściowych: ocena skutków udzielenia informacji przy użyciu kryteriów jakości.

Ewaluacja przekazu informacji: określenie, w jakim stopniu użytkownicy mogą wykorzystać informacje do zrealizowania swoich potrzeb.

Ewaluacja zasobów: ocena skuteczności i efektywności zasobów osobowych i materialnych środków systemu informacyjnego poradnictwa zawodowego.

– Kryteria ewaluacji:

Kryteria związane z produktem
Aktualność, reprezentatywność, autentyczność, zróżnicowanie (zakres – jak głęboko sięgają informacje, linki do innych banków danych), atrakcyjność, marketing, orientacja transnarodowa – międzynarodowa, jednoznaczność – zrozumiałość).

Kryteria związane z użytkownikiem informacji
Możliwość adaptacji do sposobu ujęcia problemów przez użytkowników, interaktywność, łatwość korzystania przez użytkowników, satysfakcja użytkowników, kryteria dydaktyczno-metodyczne.

Kryteria organizacyjno-instytucjonalne
Skuteczność, efektywność, kryteria związane z polityką danej instytucji, kryteria naukowe (wywodzące się z teorii, przejrzyste, obiektywne, obowiązujące, niezawodne, reprezentatywne), kryteria etyczne związane z poradnictwem, kryteria zarządzania pracownikami (satysfakcja doradców, kwalifikacje, funkcja), dostosowane do współpracy międzynarodowej (przede wszystkim "euroguidance", EURES).

– Uzasadnienie ewaluacji:

- Powody polityczne, związane z polityką danej instytucji.
- Powody ekonomiczne (w wymiarze krajowym – europejskim).
- Poprawa usług (zakres, zróżnicowanie, media, kwalifikacje personelu).
- Dalszy rozwój organizacji poradnictwa zawodowego.
- Dalszy rozwój strategiczny (w wymiarze krajowym – europejskim).

– Narzędzia ewaluacji:

- Ewaluacja wewnętrzna:
  a) ewaluacja przez pracowników danej instytucji,
  b) samoocena.
- Ewaluacja zewnętrzna: Ewaluacja przez osoby z zewnątrz.
- Techniki nadzoru w poradnictwie zawodowym: raport na temat własnej działalności, ocena przez klienta, obserwacja przez kolegów, obserwacja przez uczestniczącego w pracy przełożonego, konsultacja.
- Wybrane techniki empirycznych badań społecznych (projektowanie badania, technika prób losowych, studia przypadków, opracowywanie i testowanie (pół/standardowych) kwestionariuszy ankiet i wywiadów, ocena przy użyciu jednej i wielu zmiennych, analiza treści, interpretacja i prezentacja wyników).
- Zastosowanie komputerów w ewaluacji i ocenie statystycznej.

5.11. Metody nauczania

Zajęcia 1: Koszty i ceny mediów

Wykładowca: Omówienie szacowania kosztów i rachunku kosztów w usługach informacyjnych.

Pomoce: Tablica typu flip-chart, foliogramy.

Uczestnicy: Praca własna (praca w domu) mająca na celu określenie kosztów i rachunku kosztów usług informacyjnych we własnej instytucji poradnictwa.
Spotkanie podczas zajęć: porównanie i dyskusja w małych grupach połączona ze sprawozdaniem na forum całej grupy i protokołami całościowymi.

Pomoce: Materiały z krajów partnerskich i instytucji poradnictwa.

Zajęcia 2: Marketing jako koncepcja zarządzania

Wykładowca: Omówienie marketingu jako koncepcji zarządzania.

Pomoce: Foliogramy, prezentacja Power Point.

Uczestnicy: Praca własna (praca w domu) obejmująca analizę koncepcji marketingowych we własnej organizacji poradnictwa oraz związku z systemem zarządzania, ze szczególny uwzględnieniem usług informacyjnych. W czasie zajęć: dyskusja na temat wyników pracy własnej w małej grupie. Następnie prezentacja i sterowana dyskusja na forum całej grupy.

Pomoce: Dokumentacja zawierająca protokoły z pracy w grupach z przykładami z krajów partnerskich.

Zajęcia 3: Cztery pytania, na które odpowiedzieć musi marketing informacji

Wykładowca: Omówienie tematyki (referat).

Pomoce: Foliogramy, prezentacja Power Point.

Zajęcia 4: Polityka produktu / polityka programu dla celów informacyjnych

Wykładowca: Omówienie portfela działań marketingowych i segmentacji rynku usług.

Pomoce: Foliogramy, prezentacja Power Point.

Uczestnicy: Studium w postaci projektu obejmującego opracowanie zbioru działań związanych z kształtowaniem produktu/programu na potrzeby marketingu informacyjnego, z uwzględnieniem grup docelowych.

Pomoce: Formularz do procedury opracowywania portfela, przegląd grup docelowych i ich życzeń.

Zajęcia 5: Polityka komunikacji

Wykładowca: Prezentacja ekspertów na temat reklamy, przygotowywania publikacji prasowych oraz public relations w zakresie związanym z wykonywaniem usług.

Pomoce: Foliogramy, prezentacja Power Point, materiały do demonstracji.

Uczestnicy: Studium projektowe poświęcone opracowaniu koncepcji polityki w dziedzinie komunikacji na potrzeby marketingu informacyjnego w poradnictwie zawodowym.

Pomoce: Materiały PR, kamera cyfrowa, Power Point, sprzęt wideo.

Zajęcia 6: Polityka dystrybucji

Wykładowca: Referat wprowadzający do dyskusji na forum całej grupy.

Pomoce: Foliogramy, Power Point.

Uczestnicy: Praca w grupach poświęcona analizie rozpowszechniania (bezpośredniego i niebezpośredniego) informacji we własnych instytucjach poradnictwa. Prezentacja i dyskusja wyników na forum całej grupy.

Pomoce: Schemat klasyfikacji i oceny stosunków z potencjalnymi partnerami na rynku informacyjnym.

Zajęcia 7: Polityka cenowa – „polityka w dziedzinie odwzajemniania się odbiorców usług poradnictwa"

Wykładowca: Wykład z dyskusją na forum całej grupy.

Pomoce: Foliogramy, Power Point.

Uczestnicy: Praca z partnerami na temat „kształtowania cen" wybranych usług informacyjnych. Następnie prezentacja na forum całej grupy.

Pomoce: Oferty informacyjne w poradnictwie zawodowym w krajach partnerskich.

Zajęcia 8: Tworzenie strategii marketingowych dla zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym

Wykładowca: Omówienie strategii marketingowych w dziedzinie usług poradnictwa.

Pomoce: Formularz ze strukturą przepływu informacji.

Uczestnicy: Studium projektowe trwające dłuższy czas (realizowane podczas zajęć i w fazie kształcenia na odległość).
Sprawozdania śródokresowe i końcowe na forum całej grupy.

Pomoce: Raporty, foliogramy, prezentacja Power Point.

Zajęcia 9: Zarządzanie jakością usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym

Wykładowca: Referat wprowadzający na temat kryteriów i form ewaluacji usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym. Prezentacja i dyskusja przykładowych studiów ewaluacyjnych.

Pomoce: Empiryczne studia ewaluacyjne z krajów partnerskich (streszczenia), foliogramy, prezentacja Power Point.

Uczestnicy: Praca w grupach poświęcona projektowaniu, realizacji i ocenie empirycznych studiów ewaluacyjnych dotyczących zarządzania informacjami. Przeprowadzanie badań między zajęciami.

Pomoce: Sprawozdanie grupowe zawierające projekt, instrumenty, prezentację rezultatów (do dyskusji na forum całej grupy).

Moduł II

DORADZTWO, BADANIA TESTOWE I OCENA

Submoduł II.1

Teorie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego z perspektywy wielokulturowej

Augustyn Bańka

1. Wprowadzenie

1.1. Podstawowe założenia i definicje

Wszyscy ludzie funkcjonują zawsze w określonym kontekście społecznym, politycznym, historycznym i ekonomicznym, a zadaniem Eurodoradców, tj. transnacjonalnych doradców zawodowych jest zrozumieć wpływ tych kontekstów na zachowania jednostek. Moduł ten skupia się na przedstawieniu wskazówek nauczania na temat praktyki poradnictwa zawodowego z uwzględnieniem wielokulturowości, dziedzictwa etnicznego i narodowego oraz kulturowej tożsamości indywidualnej i społecznej.

Celem przedstawianym w niniejszym submodule wytycznych do programu kształcenia transnacjonalnego poradnictwa zawodowego (TPZ) jest zaznajomienie studentów oraz już praktykujących doradców zawodowych z:

(a) powodami uzasadniającymi konieczność zajmowania się wielokulturowością oraz różnorodnością w poradnictwie zawodowym;
(b) podstawowymi teoriami, systemami terminologicznymi, wynikami badań empirycznych z zakresu poradnictwa wielokulturowego oraz wynikami badań prowadzonymi w dyscyplinach pokrewnych;
(c) z najnowszymi prądami w dziedzinie edukacji, szkoleń, badań, praktyk oraz metodologii wprowadzania zmian organizacyjnych;
(d) teoriami, które z eurodoradztwa jako transnacjonalnego poradnictwa zawodowego czynią odrębny zawód lub specyficzną specjalizację zawodową.

Prezentowane wytyczne i zalecenia do programu nauczania TPZ na poziomie studiów podyplomowych dotyczą zarówno jednostek, grup mniejszościowych, młodzieży, jak i rodzin funkcjonujących w kontekście ponadnarodowym i multikulturowym. W*ielokulturowość* definiowana jest w wąskim znaczeniu jako termin odnoszący się do interakcji pomiędzy jednostkami należącymi do różnych grup narodowych w ramach wspólnoty europejskiej. Wytyczne w zakresie nauczania TPZ obejmują te aspekty pracy doradczej, które dotyczą interakcji między doradcą a jego klientami pochodzącymi z różnych narodowości, jak w przypadku studentów zagranicznych, osób zatrud-

nionych za granicą, imigrantów czy pracowników czasowych gościnnie przebywających w danym kraju.

Termin *wytyczne programowe* odnosi się w tej części curriculum do empirycznie i teoretycznie uzasadnionych twierdzeń oraz celów kształcenia, sugerujących lub rekomendujących specyficzne i prawidłowe zachowania oraz sposoby postępowania doradców w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym. Uzasadnione teoretycznie i empirycznie wytyczne nauczania mają na celu ułatwić doradcom zawodowym zainteresowanym w praktykowaniu TPZ stały i systematyczny rozwój profesjonalny, jak też pomóc im w osiąganiu wysokiego poziomu profesjonalizmu w praktyce zawodowej.

W tej części curriculum przez *kulturę* rozumie się systemy przekonań oraz systemy wartości, które oddziałują na zwyczaje, normy, praktyki oraz funkcjonowanie instytucji społecznych, obejmujących ogół procesów psychologicznych (takich jak język i stosowane praktyki opiekuńcze) oraz ogół procesów organizacyjnych (takich jak media i systemy kształcenia). W definicji tej zawarte jest przekonanie, iż wszyscy ludzie są osobnikami ukształtowanymi przez kulturę i w związku z tym posiadającymi odrębność etniczną i narodową. Kultura jest ucieleśnieniem światopoglądu, poprzez który dają znać o sobie wyuczone i przekazywane przekonania, wartości oraz praktyki składające się na tradycję zawodową, edukacyjną, religijną i duchową. Kultura jest również sposobem życia jednostek i grup ludzkich, na który oddziaływają siły historyczne, ekonomiczne, ekologiczne oraz polityczne. Ogół przytoczonych definicji sugeruje, że kultura jest czymś płynnym i dynamicznym oraz że istnieją zarówno uniwersalne zjawiska kulturowe, jak i specyficzne.

Termin *narodowość* odnosi się w tej części curriculum do etniczności jako akceptacji zasad i praktyk kulturowych charakterystycznych dla miejsca pochodzenia danej jednostki oraz związanego z nim poczucia przynależności do danego narodu. Co więcej, jednostki mogą posiadać kilka tożsamości narodowych, których znaczenie zmienia się w różnych chwilach dziejowych lub w różnych momentach ich biegu życia.

Termin *wielokulturowość*, w szerokim tego słowa znaczeniu, obejmuje wszystkie aspekty tożsamości wynikające z przynależności narodowej

jednostki w odniesieniu do szerokiego zakresu wymiarów kultury: języka, płci, wieku, statusu społeczno-ekonomicznego, edukacji, orientacji religijnej/duchowej. Wszystkie wymienione aspekty etnicznej, narodowej lub indywidualnej tożsamości jednostki mają istotne znaczenie w życiu każdego człowieka, toteż jest rzeczą niezwykle ważną, aby doradcy TPZ posiadali niezbędne kompetencje w kwestiach związanych ze wszystkimi wymiarami kultury. Poza tym, z każdym z wymiarów kultury związane są specyficzne kwestie i aspekty. Każda jednostka identyfikuje się z pewną liczbą tożsamości, zaś niektóre z nich oddziaływają na siebie nawzajem. Eurodoradcy, aby móc skutecznie pomagać swoim klientom w TPZ, powinni posiadać szeroką orientację w kwestiach związanych z wielorakimi tożsamościami tkwiącymi wewnątrz jednostek oraz pomiędzy nimi.

TPZ zajmuje się również problemami różnorodności. Termin *różnorodność* odnosi się do problemów społecznej tożsamości jednostek, obejmującej etniczność, narodowość, wiek, kompetencje językowe, status społeczno-ekonomiczny, role i pozycje w miejscu pracy, orientację religijną i duchową oraz sytuację zawodowo-rodzinną. Eurodoradcy napotykając w swej pracy na różnorodność, muszą w TPZ stosować praktyki *zorientowane kulturowo*.

Pojęcie praktyk *zorientowanych kulturowo* jest używane we wszystkich częściach niniejszego curriculum jako koncepcja wspierania przez doradców TPZ klientów pochodzących z różnych środowisk przez pryzmat tzw. „soczewek kulturowych", stanowiących istotę zachowań profesjonalnych. W praktykach zorientowanych kulturowo doradcy TPZ kierują się wiedzą i założeniami, iż wszyscy ludzie, włącznie z nimi samymi, poddani są wpływom ze strony różnych kontekstów kulturowych, takich jak kontekst historyczny, ekologiczny, społeczny, polityczny i edukacyjny. Jeżeli kultura jest częścią środowiska życia, a zachowanie się jest ukształtowane przez kulturę, transnacjonalne poradnictwo zawodowe powinno brać pod uwagę wszystkie wzory postępowania wyuczone w ramach kultury. Zachowanie klienta może być ukształtowane przez kulturę, przez grupową przynależność klienta oraz kulturowe stereotypy, jakim poddany jest klient. Jedynie właściwie kulturowo zorientowane poradnictwo zawodowe może być etycznie poprawnym poradnictwem zawodowym realizowanym w wymiarze ponadnarodowym.

Program nauczania TPZ skupia się na kompetencjach kulturowych, gdyż usługi doradcze w zakresie TPZ muszą być dopasowane do różnorodnych potrzeb klientów o różnym pochodzeniu i dziedzictwie narodowym. Przez *multikulturowe kompetencje doradcze* w niniejszym submodule rozumie się z jednej strony uświadomienie doradcy w zakresie etniczności/narodowości, kultury, języka oraz statusu społecznego jego klientów oraz uświadomienie tego, w jaki sposób zmienne te funkcjonują w ich życiu.

1.2. Założenia dotyczące wytycznych i zasad kształcenia

Wytyczne programowe niniejszego submodułu odnoszą się do zasad transnacjonalnego poradnictwa zawodowego w odniesieniu zarówno do tych klientów, którzy posiadają status mniejszości narodowych, jak i tych, którzy należą do większości narodowych, a poszukują pomocy w zakresie edukacji, szkoleń, badań, lub informacji w zakresie praktyk czy organizacji usług doradczych za granicą.

W edukacji, szkoleniach i praktykach związanych z TPZ wszystkie transakcje, które wchodzą w zakres poradnictwa zawodowego eurodoradcy mają miejsce z udziałem przynajmniej dwóch kultur, a często z udziałem większej liczby. Narodowość i etniczność jako konstrukty oraz dynamiczne siły tożsamości jednostek, mogą mieć wpływ na praktykę doradczą w TPZ oraz działania eurodoradcy na wszystkich poziomach:

1 – na poziomie bezpośredniej komunikacji i współdziałania;
2 – na poziomie interakcji pomiędzy wszystkimi uczestnikami sytuacji doradczej;
3 – na poziomie społeczności lokalnej, w której klient musi funkcjonować;
4 – na poziomie sytuacji globalnej w europejskiej przestrzeni gospodarczej.

Prezentowane w niniejszym submodule zalecenia i wskazówki programowe kształcenia w zakresie teoretycznych podstaw TPZ obejmują jedynie ten zakres wiedzy związanej z umiejętnościami, nastawieniami oraz kompetencjami eurodoradcy, który jest specyficznie istotny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym. Oznacza to, że od uczestników studiów podyplomowych wymagana jest podstawowa wiedza z zakresu ogólnych teorii poradnictwa zawodowego zanim

jeszcze rozpoczną udział w programie kształcenia TPZ. Wymagania wstępne obejmują ogólne przygotowanie teoretyczne z zakresu rozwoju zawodowego ludzi oraz rozwoju osobowości jednostek. W szczególności wymagania wstępne obejmują:

1. Teorie rozwoju zawodowego dotyczące teorii *wyboru karier* oraz teorii *obrazu samego siebie*, skoncentrowane na wzorach tranzycji rozwojowych jednostki w cyklu życia (life span) oraz w przestrzeni życiowej (life space). Ta klasa teorii obejmuje następujące rodzaje teorii szczegółowych:

- teorię rozwoju zawodowego na przestrzeni życia i w przestrzeni życiowej (Super, 1957, 1990);
- teorię wyboru zawodu (Ginzberg, Ginzburg, Axelard i Herma, 1951);
- teorię wyboru kariery i przystosowania (Tiedeman, O'Hara, 1963);
- teorię podejmowania decyzji w sprawie kariery (Tiedeman, Miller-Tiedeman, O'Hara 1989).

2. Teorie rozwoju odnoszące się do procesów *tworzenia siebie samego* oraz teorie odnoszące się do *poglądów organizmicznych*. Ta klasa teorii obejmuje następujące rodzaje teorii szczegółowych:

- teorię rozwoju moralnego i inteligencji Piageta (1951),
- teorię rozwoju moralnego Kohlberga (1973),
- teorię sezonów życia Levinsona (1986).

3. Teorie rozwoju zawodowego odnoszące się do pojęcia osobowości. Ta klasa teorii obejmuje następujące rodzaje teorii szczegółowych:

A – Teorie *psychodynamiczne* (psychoanalityczne) obejmujące:
  - teorię stylów rodzicielstwa oraz roli nadmiernie chroniącego vs. nadmiernie wymagającego środowiska (Roe, 1956);
  - teorię *motywacji intrapsychicznej* (Ryan, Deci, 2000);
  - teorię *tematów życia* Watkins'a i Savickas'a (1990).

B – Teorie *czynników charakterystycznych* lub *dopasowania jednostki do środowiska*, obejmujące:
  a) charakterystykę osobową,
  b) style zachowania,
  c) wartości, oraz
  d) zainteresowania (Holland, 1997; Lofquist, Dawis, 1984).

C – Teorie *cechy i czynnika* oraz teorie *podejmowania decyzji,* obejmujące:
  – teorię generalizacji związanej z samoobserwacją (Krumboltz, Nichols, 1990);
  – teorię *paradygmatu człowieka jako siły sprawczej*, odzwierciedlającej wpływy rewolucji kognitywnej w koncepcjach osobowości.

Zakłada się, że wykładowcy mają wszechstronną wiedzę w dziedzinie teorii osobowości, rozwoju zawodowego, teorii doradztwa oraz teorii międzykulturowych. Zakłada się również, że wykładowcy dysponują dobrą orientacją z zakresu praktyki poradnictwa w wymiarze krajowym i międzynarodowym.

Ogólnie biorąc, submoduł II.1 obejmuje 250 godzin pracy, na które składają się zajęcia z uczestnikami (przekazywanie materiałów, praca w ramach projektu, trening pod nadzorem, ćwiczenia i kolokwia) oraz praca własna studiujących (przygotowywanie się do zajęć i utrwalanie materiału po zajęciach). 250 godzin pracy studentów odpowiada 10 punktom kredytowym w tym zawartych jest 30 godzin obecności na zajęciach lekcyjnych.

Przegląd kursów

Kurs 1: Teorie doradztwa w zakresie karier międzynarodowych. (1 punkt ECTS).

Kurs 2: Doradztwo w zakresie rozwoju osobistego w perspektywie wielokulturowości 2 punkty ECTS).

Kurs 3: Doradztwo a badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości (1 punkt ECTS).

Kurs 4: Doradztwo w zakresie multikulturowych kompetencji interpersonalnych (2 punkty ECTS).

Kurs 5: Doradztwo w przeciwdziałaniu konfliktom międzykulturowym (1 punkt ECTS).

Kurs 6: Doradztwo w przeciwdziałaniu prześladowaniom, dyskryminacji oraz nierównościom kulturowym i etnicznym. (3 punkty ECTS).

2. Kurs 1: Teorie doradztwa w zakresie karier międzynarodowych

2.1. Cele kształcenia

- Kurs ten pozwala studentom TPZ uzyskać ogólną wiedzę na temat działalności zawodowej w wymiarze międzynarodowym i międzykulturowym (TAX. 1).
- Kurs ten pozwala studentom TPZ uzyskać wiedzę na temat głównych teorii separacji psychicznej w sytuacji migracji, ekspatriacji (pracy zagranicznej), pracy lub studiowania w oddzieleniu od rodziny i lokalnej społeczności (TAX. 1).
- Kurs ten pozwala studentom zrozumieć TPZ jako dyscyplinę wiedzy i obszar działalności zawodowej ukierunkowanej na analizę pracy poza granicami kraju ojczystego w sytuacji emigracji, ekspatriacji, separacji kulturowej lub etnicznej jednostek oraz grup (TAX. 2).
- Kurs pozwala studentom TPZ uzyskać zdolność zweryfikowania tradycyjnych modeli prowadzenia praktyki doradczej ze względu na ich przydatność w układzie międzynarodowym i międzykulturowym, a w szczególności takich modeli interwencji, jak skoncentrowanych na jednostce, kognitywno-behawioralnych, psychodynamicznych. W efekcie odbycia kursu studenci zachęcani są do poszerzania tradycyjnych form doradztwa zawodowego o takie nowe elementy, jak świadomość wielokulturowości czy strategie doradztwa zawodowego dla specyficznych kultur (TAX. 3).

Kurs składa się z 3 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 4 godziny lekcyjne ze studentami. Za ten kurs można otrzymać 1 punkt ECTS.

2.2. Zajęcia 1: Specyfika karier międzynarodowych

– Wzorce kontraktów zagranicznych (Bańka, 1997; Adler, 2000).
– Ekspatriacja a kontrakt psychologiczny (Arthur i in., 1999).
– Wspieranie osób oczekujących lub znajdujących się w sytuacji ekspatriacji (Adler, 2000).
– Skuteczne kierowanie pracownikami zagranicznymi (Adler, 2000).

– Kontrakt zagraniczny jako problem rodzinny: modele przystosowania współmałżonków (Vormbrock, 1993; Shaffer, Harrison, 2001).
– Żyjąc globalnie: praca i życie za granicą (Artur, Rosseau, 1996).
– Identyfikacja osób pracujących za granicą zagrożonych przedterminowym wyjazdem (Guzzo i in., 1994).

2.3. Zajęcia 2: Separacja psychologiczna osób pracujących i żyjących za granicą

– Teorie separacji jako modele psychologiczne rzeczywistości w zakresie związków międzyludzkich osób dorosłych (Tokar i in., 2003).
– Teorie przywiązania a separacja związana z pracą (Vormbrock, 1993).
– Separacja związana z pracą a konflikt na linii praca-rodzina (Vormbrock, 1993).
– Psychologiczne mechanizmy wchodzenia w nową rzeczywistość organizacyjną, kulturową, zawodową lub edukacyjną (Adler, 2000).
– Problemy, mechanizmy oraz cykle adaptacji do pracy, studiowania lub życia poza swoim dziedzictwem etnicznym.
– Ponowne wejście w krąg własnej kultury (Adler, 2000; Hofstede, 1997).
– Teorie zachowań związanych z poszukiwaniem pomocy w przypadkach separacji związanej z pracą (Chirkov i in., 2003):
    - Wiedza na temat mężczyzny i kobiecej męskości w kontekście społecznej konstrukcji zachowań związanych z poszukiwaniem pomocy.
    - Socjalizacja z rolą płci w kontekście kulturowym.
    - Dlaczego mężczyźni rzadziej niż kobiety poszukują profesjonalnej pomocy? Konsekwencje tego faktu dla TPZ.
    - Które osoby są niechętne do otwierania swojego wnętrza w relacji z doradcą?
    - W jaki sposób stymulować autonomię reflektywną, a w jaki reaktywną.
    - W jaki sposób stymulować gotowość do zastosowania się do porad specjalisty (Chirkov, 2003).

– Stres akulturacyjny: teoria i pomiary wśród studentów międzynarodowych (Berry, 1980; Sandhu, Asrabadi, 1994)
– Adaptacja kulturowa i jej pomiary (Sandhu i in., 1996)

2.4. Zajęcia 3: TPZ jako dyscyplina zawodowa zajmująca się karierą międzynarodową i ekspatriacją oraz wielokulturowością

– Wykorzystanie teorii TPZ jako narzędzia zrozumienia specyfiki zawodu transnacjonalnego doradcy zawodowego:
  - działania afirmatywne oraz równość szans w zatrudnieniu w różnych krajach,
  - modele etniczne opracowane dla wyjaśnienia poszczególnych stadiów przystosowania grup większościowych oraz konkretnych mniejszości do nowego środowiska (np. Minority Identity Development Model – Atkinson i in., 2000; Symptom of Culture Shock – Marx, 1998, 2000).
– Wykorzystanie teorii karier międzynarodowych jako wymiaru kompetencji doradcy w zakresie TPZ.
– Cele transnacjonalnego poradnictwa zawodowego z perspektywy kontraktów zagranicznych, pracy zagranicznej oraz wielokulturowości (Adler, 2000).
– Przydatność i aktualności tradycyjnych teorii doradczych w TPZ (Bańka, 2004b).

2.5. Metody nauczania

Wykładowca: Główną metodą nauczania stosowaną przez wykładowcę jest wykład oraz ćwiczenia. W charakterze wprowadzenia wykładowca dokonuje prezentacji aktualnych teorii karier międzynarodowych i globalnych.

Pomoce: Materiały drukowane, foliogramy, prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Studenci studiują przypadki oraz piszą wypracowania.

Pomoce: Foliogramy lub prezentacja Power-Point z kluczowymi pojęciami.

3. Kurs 2: Doradztwo w zakresie rozwoju osobistego w perspektywie wielokulturowości

3.1. Cele kształcenia

- Kurs pozwala uczestnikowi/studentowi zrozumieć rolę różnych kontekstów kulturowych w procesie rozwoju osobowości (TAX. 1).
- Kurs pozwala uczestnikowi/studentowi przenieść wiedzę na temat osobowości kulturowej z sali wykładowej do konkretnych sytuacji TPZ, w szczególności nabyć umiejętność rozróżniania osobowości indywidualistycznych od osobowości kolektywnych (TAX. 4).
- Kurs pozwala uczestnikowi poznać koncepcje oraz teorie dotyczące rozwoju kariery zarówno w kontekście międzynarodowym jak i w kontekście historii życia jednostki (potrzeby, wartości, zainteresowania, cele, stabilność zawodowa, niepewność kariery) (TAX. 1).
- Kurs pozwala studentowi zrozumieć rolę wymiaru wielokulturowego w sferze aspiracji i samorozwoju (TAX. 2).
- Kurs pozwala studentowi uzyskać umiejętność diagnozowania empatii etnokulturowej (TAX. 4).

Kurs składa się z 4 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 6 godzin lekcyjnych. Za ten kurs można otrzymać 2 punkty ECTS.

3.2. Zajęcia 1: Kultura i rozwój osobowości

- Własna perspektywa kulturowa: implikacje dla pojmowania, emocji i motywacji (Markus, Kitayama, 2001).
- Kultura i rozwój intelektualny oraz dojrzałość zawodowa.
- Kultura, globalizacja oraz zmiana w zakresie zawodowego i osobistego rozwoju tożsamości samego siebie (Arnett, 2000 – emerging adulthood).
- Pojęcie przyczynowości w różnych kulturach: zróżnicowanie i uniwersalność.
- Rola doświadczeń wielokulturowych i transnacjonalnych w procesie samodoskonalenia (Masten, Douglas, 1998; Sedikides, Brewer, 2001).
- Rola doświadczeń wielokulturowych i transnacjonalnych w radzeniu sobie z trudnością w podejmowaniu decyzji zawodowych.
- Akulturacja, przystosowanie międzykulturowe oraz modernizacja kulturowa (Berry, 1990; Bańka, 1997).

– Stres akulturacyjny wśród imigrantów, pracowników zagranicznych oraz innych klientów TPZ (Berry, 1990).

3.3. Zajęcia 2: Kultura a typy osobowości

– Tradycja dychotomizacji kultur: Zachód kontra reszta świata (Triandis, 1995, 1996).
– Kultury indywidualistyczne oraz typy osobowości i zachowań (Triandis, 1996).
– Kultury kolektywistyczne oraz typy osobowości i zachowań (Triandis, 1996).
– Globalizacja i degeneracja kultury: Interpretacja kontekstu globalnego i lokalnego (Hermans i in., 1998).
– Autonomia różnicowania a indywidualizm kulturowy (Chirkov i in., 2003).
– Skale diagnozowania orientacji indywidualistycznej i kolektywnej (Triandis, 1996).

3.4. Zajęcia 3: Empatia etnokulturowa

– Uczucia empatyczne i ich ekspresja (Wang i in., 2003).
– Przyjmowanie perspektywy empatycznej (Wang i in., 2003).
– Akceptowanie różnic kulturowych.
– Empatia i świadomość empatyczna charakterystyczna dla danej kultury (Wang i in., 2003).
– Skala Empatii Etnokulturowej (Wang i in., 2003).

3.5. Zajęcia 4: Kultura, migracja oraz męskość i kobiecość

– Ocena adaptacji do emigracji i ekspatriacji (Zamarripa, 2003).
– Ocena adaptacji do funkcjonowania za granicą poprzez pomiar jakości życia (Derbis, Bańka, 1998).
– Męskość, żeńskość oraz migracja (Zamarripa, 2003).

3.6. Metody nauczania

Wykładowca: Główną metodą nauczania stosowaną przez wykładowcę jest wykład oraz ćwiczenia. W charakterze wprowadzenia wykładowca dokonuje prezentacji aktualnych teorii doradztwa w zakre-

sie rozwoju międzykulturowego. Przedstawia on założenia konstrukcji testów do badania kulturowych wymiarów osobowości, oraz założenia teoretyczne skali do badania jakości życia i skali do pomiaru kulturowej empatii.

Pomoce: Materiały drukowane, foliogramy, prezentacja Power-Point.

Uczestnicy: Uczestnicy/studenci studiują przypadki za pomocą skal, testów i kwestionariuszy oraz piszą wypracowania i interpretacje. Wyniki omawiają w małych grupach.

Pomoce: Foliogramy, prezentacja Power-Point z kluczowymi pojęciami, kwestionariusze oraz testy do badania osobowości.

4. Kurs 3: Doradztwo a badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości

4.1. Cele kształcenia

- Uczestnicy uczą się nie korzystać z instrumentów, które nie zostały przystosowane do populacji docelowej, zachęcani są również do stosowania zarówno testów jak i wywiadów pilotażowych w celu określenia kulturowej przydatności stosowanych przez nich instrumentów (TAX. 2).
- Studenci uczą się wykorzystywać krytyczne myślenie podczas stosowania standardowych narzędzi oraz metod oceny w kontekście transnacjonalnym (TAX. 3).
- Studenci są zachęcani do zwracania uwagi na językową odpowiedniość narzędzi badawczych i diagnostycznych (aby były one odpowiednio przełożone na języki, którymi posługują się klienci międzynarodowi), jak również na pojęciową oraz funkcjonalną odpowiedniość testowanych konstruktów (TAX. 3).
- Kurs dostarcza studentowi przeglądu różnych podejść do oceny zainteresowań zawodowych, jak i testowania umiejętności zawodowych z perspektywy wielokulturowej (TAX. 3).

Kurs składa się z 3 jednostek dydaktycznych, które w sumie obejmują 4 godziny lekcyjne. Ma on wartość 1 punktu ECTS.

4.2. Zajęcia 1: Badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości – dostępność standardowych metod pomiaru osobowości

- Inteligencja oraz zdolności poznawcze jako typy kulturowe (Greenfield, 1997).
- Testy umiejętności jako elementy elementów symbolicznych (Ellis i in., 1991).
- Testy umiejętności stosowane poza kulturą pochodzenia (Ellis i in., 1991).
- Czy te same elementy oznaczają to samo w różnych kulturach? (Ellis i in., 1991).
- Modele poznania w różnych kulturach (Dana, 1993).
- Odpowiedni przekaz komunikacji w procesie diagnostycznym TPZ (Dana, 1993).

4.3. Zajęcia 2: Wielokulturowość jako kontekst oceny umiejętności i zainteresowań

- Teoria cechy i czynnika z perspektywy wielokulturowej (Rounds, Tracey, 1998):
  - Zrozumienie obrazu samego siebie w kontekście międzynarodowym oraz rola testów, na których oparta jest diagnoza.
  - Znaczenie informacji zawodowej (Fry, Hirasawa, 1997).
  - Integracja samooceny oraz świata pracy w kontekście międzynarodowym.
- Teorie przystosowania do pracy:
  - Wzajemne relacje pomiędzy osobą i środowiskiem w perspektywie międzykulturowej.
- Ocena umiejętności, wartości, osobowości oraz preferencji zawodowych w kontekście transnacjonalnym (Meir, Tziner, 2004):
  - Ocena wymagań zawodowych na globalnych rynkach pracy (Griggs, Louw, 1995).
  - Przystosowanie do popytu zawodowego na globalnych rynkach pracy (Bell, 1990).
- Teoria typów Johna Hollanda w perspektywie wielokulturowej i transnacjonalnej (Ryan i in., 1996; Meir, Tziner, 2004):

  - RIASEC a sześcioramienna typologia osobowości w różnych kulturach.
  - Zastosowanie konstrukcji Hollanda do rozwoju kariery w perspektywie międzykulturowej.
  - Znaczenie informacji zawodowej w koncepcji Hollanda z perspektywy globalnej.
  - Narzędzia oceny Hollanda oraz ich znaczenie w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym.
- UNICAT jako przykład narzędzia oceny zainteresowań zawodowych w kontekście wielokulturowym (Rounds, Tracey, 1998).

4.4. Zajęcia 3: Znaczenie tożsamości kulturowej w ocenie i ewaluacji

- Pomiar tożsamości kulturowej w ocenie (Dana, 1998; Spengler, 1998).
- Wykorzystanie audytów kulturowych jako narzędzia oceny i zmiany (D'Andrea i in., 1999).
- Ocena osobowości w kontekście transnacjonalnym (Ellis i in., 1991; Ivey i in., 1998; Sodovsky, Kuo, 2001).
- Standaryzowane instrumenty oceny w TPZ (Constantine, 1998).
- Zapewnianie i zabezpieczanie równości w badaniach testowych i ocenie osób pochodzących z różnych kultur (Sandoval i in., 1998).

4.5. Metody nauczania

Wykładowca: Główną metodą nauczania stosowaną przez wykładowcę jest wykład oraz ćwiczenia. W charakterze wprowadzenia dokonuje on prezentacji aktualnych teorii doradztwa międzykulturowego, teorii rozwoju, badań testowych i ewaluacyjnych w kontekście międzykulturowym. Wykładowca przedstawia założenia skal oraz testów specjalnie skonstruowanych do badania osobowości w różnych kulturach.

Pomoce: Materiały drukowane, foliogramy, prezentacja PowerPoint.

Uczestnicy: Studenci studiują przypadki klientów pochodzących z różnych krajów za pomocą skal inteligencji, testów umiejętności

i kwestionariuszy, które przeszły kulturową adaptację oraz piszą wypracowania i interpretacje. Wyniki omawiają w małych grupach.

Pomoce: Foliogramy, prezentacja Power-Point z kluczowymi pojęciami, kwestionariusze oraz testy.

5. Kurs 4: Doradztwo w zakresie multikulturowych kompetencji interpersonalnych

5.1. Cele kształcenia

- Kurs dostarcza przeglądu różnych podejść do kompetencji wielokulturowych, będących wynikiem zaangażowania doradców w świadomość kulturową oraz wiedzę o samych sobie i o innych (TAX. 1).
- Kurs uczy doradców metod oceny kompetencji multikulturowych na różnych etapach procesu doradczego (TAX. 4).
- Doradca jest w stanie zdiagnozować obszary braków w zakresie kompetencji multikulturowych oraz rozwiązać związane z nimi problemy (TAX. 3).
- Kurs pozwala uczestnikom zrozumieć nastawienia osób zgłaszających się po poradę w TPZ (TAX. 3).
- Kurs dostarcza studentom kompetencji w zakresie oceny sposobu postrzegania TPZ przez klientów oraz ich oczekiwań (TAX. 3).
- Uczestnicy prawdopodobnie będą mieli coraz więcej kontaktów z osobami różniącymi się od nich oraz do nich podobnymi pod względem etnicznym, lingwistycznym oraz kulturowym jako specjaliści do spraw zasobów ludzkich, konsultanci, administratorzy agencji oraz doradcy (TAX. 3).

Kurs składa się z 3 jednostek dydaktycznych (zajęć), które w sumie obejmują 4 godziny lekcyjna. Ma on wartość 2 punków ECTS.

5.2. Zajęcia 1: Multikulturowe i transnacjonalne kompetencje oraz standardy w poradnictwie zawodowym

– Wymiary i kompetencje w poradnictwie międzykulturowym w kontekście TPZ (Sue i in., 1998; Pope-Davis i in., 1997, 1998; Jenschke, 2003).

- Wskaźniki wrażliwości kulturowej w wielokulturowym i ponadnarodowym poradnictwie zawodowym: warunki wstępne wystąpienia zachowań wrażliwych na aspekty kulturowe sytuacji klientów, zachowania kulturowo responzywne, skutki zachowań biorących pod uwagę aspekty kulturowe (Ridley i in., 1994).
- Ewaluacja wrażliwości kulturowej w różnych sytuacjach: przed rozpoczęciem szkolenia, podczas procesu szkolenia, przed rozpoczęciem sesji doradczych, w trakcie procesu doradczego oraz ewaluacja po zakończeniu procesu doradczego (Steward i in., 1998; Sue, Sue, 1999).

5.3. Zajęcia 2: Ocena multikulturowych kompetencji doradców

- Kompetencje w zakresie poradnictwa wielokulturowego: Treść werbalna, cechy doradcy oraz przydatność społeczna (Wortington i in., 2000).
- Skale samooceny kompetencji w zakresie poradnictwa wielokulturowego (Constantine, Ladany, 2000).
- Pomiar oraz samoocena w zakresie poradnictwa wielokulturowego w kontekście TPZ (Sodovsky i in., 1994; Sodovsky i in., 1998).
- Pomiar tendencji w zakresie użyteczności społecznej (Crowne, Marlowe, 1960; Drwal, 1995).
- Inwentarz Poradnictwa Międzykulturowego – Wersja poprawiona (La Fromboise i in., 1991)
- Inwentarz Poradnictwa Wielokulturowego (Sodovsky i in., 1994).
- Skale samooceny jakości procesu doradztwa (Bańka, 2004a).

5.4. Zajęcia 3: Ocena stosunku wobec TPZ wśród doradców i odbiorców porad

- Prognozowanie zadowolenia z TPZ (Constantine, 2002).
- Wpływ postrzeganej etiologii atrybucji na ocenę wiarygodności doradców przez klientów (Worthington, Atkinson, 1996).
- Skale oceny zadowolenia z TPZ (Worthington, Atkinson, 1996).

5.5. Metody nauczania

Wykładowca: Główną metodą nauczania stosowaną przez wykładowcę jest wykład oraz ćwiczenia. W charakterze wprowadzenia do-

konuje on prezentacji teoretycznych podstaw metod analizy jakości doradztwa w wymiarze międzykulturowym. Wykładowca przedstawia założenia konstrukcji testów do badania kulturowych wymiarów jakości doradztwa, przestawia założenia skal do badania jakości procesu doradczego z perspektywy klientów oraz skal do pomiaru jakości procesu doradczego z jego własnej perspektywy.

Pomoce: Materiały drukowane, foliogramy, prezentacja za pomocą Power-Point stosowanych na świecie narzędzi diagnozy procesu jakości doradztwa, drukowane formularze skal do samobadania jakości doradztwa.

Uczestnicy: Uczestnicy/studenci studiują przypadki za pomocą skal, testów i kwestionariuszy, dokonują analiz w małych grupach oraz piszą wypracowania i interpretacje.

6. Kurs 5: Doradztwo w przeciwdziałaniu konfliktom międzykulturowym

6.1. Cele kształcenia

- Kurs dostarcza uczestnikom kształcenia wglądu w kulturowe uwarunkowania poznawczych reprezentacji konfliktu (TAX. 1).
- Kurs dostarcza studentowi wglądu w podejścia oraz metody terapii związane z mediacją w sytuacjach konfliktu wewnątrz- i międzykulturowego (TAX. 2).
- Kurs dostarcza uczestnikom kształcenia umiejętności negocjowania w konfliktach międzykulturowych (TAX. 3).

Kurs składa się z 2 jednostek dydaktycznych, obejmujących w sumie 4 godziny. Ma on wartość 1 punktu ECTS.

6.2. Zajęcia 1: Konflikty wewnątrz- i międzykulturowe

– Konflikt kulturowy jako reakcja na akulturację (Mossovici, 1998).
– Poznawcze reprezentacje konfliktu kulturowego (Gelfand i in., 2001).
– Przekonania tkwiące w jednostce, które prowadzą do konfliktu (Eidelson, Eidelson, 2003).
– Ocena konfliktu wartości kulturowych (Inman i in., 2001).

– Eliminacja opresji kulturowej i etnicznej w poradnictwie transnacjonalnym (Sue, 1978).

6.3. Zajęcia 2: Zachowania negocjacyjne w sytuacji kolizji kultur w środowisku międzykulturowym

– Różnice kulturowe w zachowaniach negocjacyjnych (Adair i in., 2001).
– Doradca transnacjonalnego poradnictwa jako mediator w konfliktach wewnątrz- i międzykulturowych (Gaertner, Dovidio, 2000).
– Zachowania negocjacyjne normowane przez kulturę (Adair i in., 2001).
– Mniejszości i faworyzowanie wewnątrzgrupowe (Turner i in., 1979).

6.4. Metody nauczania

Planowane są następujące główne metody nauczania: lekcje, wypracowania, lektury oraz ćwiczenia.

Wykładowca: Główną metodą nauczania stosowaną przez wykładowcę jest wykład oraz ćwiczenia. W charakterze wprowadzenia dokonuje on prezentacji metod analizy konfliktów międzykulturowych. Wykładowca przedstawia założenia konstrukcji skal do diagnozowania konfliktów międzykulturowych.

Pomoce: Materiały drukowane, foliogramy, prezentacja PowerPoint, skale do badania konfliktów międzykulturowych.

Uczestnicy: Studenci studiują przypadki za pomocą skal, testów i kwestionariuszy, dokonują analiz w małych grupach oraz piszą wypracowania i interpretacje.

7. Kurs 6: Doradztwo w przeciwdziałaniu prześladowaniom, dyskryminacji oraz nierównościom kulturowym i etnicznym

7.1. Cele kształcenia

- Studenci są zachęcani do poznania jak kultury różnią się między sobą (TAX. 1).

- Studenci zachęcani są do poznania sposobu, w jaki ludzie pojmują swój świat społeczny poprzez tworzenie kategorii otaczających ich jednostek, włącznie z faworyzowaniem, tworzeniem stereotypów, nastawieniami pełnymi uprzedzeń, prześladowaniem oraz dyskryminacją (TAX. 2).
- Studenci zachęcani są do zapoznania się ze sposobem, w jaki automatyczne uprzedzenia i nastawienia prowadzą do zakłóceń w komunikacji z klientami oraz są w stanie prowadzić terapię w sposób zgodny ze światopoglądem klienta (TAX. 3).
- Studenci namawiani są do poszerzenia swojej świadomości i wrażliwości w zakresie własnych nastawień wobec innych oraz unikania dyskryminującego i stygmatyzującego podejścia poprzez poszanowanie światopoglądów i perspektyw osób różniących się od nich samych pod względem etnicznym (TAX. 2).
- Studenci są zachęcani do poznania sposobów terapii zogniskowanych na kulturze, poszanowania różnic kulturowych i zróżnicowanych światopoglądów występujących w różnych kulturach, jak również doświadczeń związanych ze stygmatyzacją (TAX. 3).
- Studenci będą świadomi potencjalnych przyczyn zbyt rzadkiego korzystania z usług TPZ, takich jak brak wrażliwości kulturowej, brak zaufania klientów pochodzących z pewnych grup etnicznych wobec tego rodzaju usług, oraz przekonania, iż poradnictwo jest wykorzystywane jako narzędzie opresji przez grupy posiadające władzę (dyskryminacja wtórna) (TAX. 1).
- Studenci uczeni są sposobów rozwiązywania problemów osób pracujących za granicą poprzez planowanie kariery międzynarodowej: skupiając się na klientach w ramach ich kontekstu kulturowego, korzystając z narzędzi oceny kulturowej oraz stosując szerokie spektrum działań terapeutycznych (TAX. 3).
- Studenci zachęcani są do nauki tego, w jaki sposób przygotować się do pełnienia roli agentów zmiany oraz głosicieli tolerancji, równości, pozytywnej różnorodności w różnych segmentach społeczeństwa, organizacji, agencji rządowych oraz innych środowiskach pracy (TAX. 3).

Kurs składa się z 5 jednostek dydaktycznych, obejmujących w sumie 8 godzin lekcyjnych. Wartość kursu wynosi 3 punkty ECTS.

7.2. Zajęcia 1: Stereotypy i stereotypizacja w TPZ: teoria, ocena i zapobieganie

- Tworzenie stereotypów na temat grup mniejszościowych (Abreau, 2001).
- Uodpornienie własnych wartości (Abreau, 2001).
- Teorie zmniejszania przesądów (Mossovici, 1998).

7.3. Zajęcia 2: Mechanizmy i strategie radzenia sobie z dyskryminacją w poradnictwie

- Tożsamość etniczna a orientacja na własną grupę i orientacja na inną grupę (Lee, 1999).
- Doświadczanie prześladowań etnicznych w poradnictwie (Sue, 1978).
- Rola środowiska w TPZ (budynek oraz konkretne biuro) jako źródła przekazu adresowanego do klientów oraz pracowników (dwujęzykowa obsługa telefoniczna, recepcjoniści, magazyny w poczekalni oraz inne sygnały, które mogą wskazywać na wrażliwość kulturową i językową) (Arrendodo, 1996).
- Diagnoza prześladowania kulturowego: Skala Prześladowania Etnicznego (Schneider i in., 2000).

7.4. Zajęcia 3: Kompetencje multikulturowe jako narzędzie radzenia sobie z dyskryminacją

- Samoświadomość własnych wartości jako doradcy transnacjonalnego.
- Nastawienia klientów wobec poradnictwa oraz prognozy, co do zadowolenia z TPZ (Constantine, 1998).
- Wrażliwość kulturowa w TPZ (Ridley i in., 1994).
- Kompetencje poradnictwa wielokulturowego: treść werbalna, cechy doradcy, użyteczność społeczna (Worhighton, Atkinson, 1996).
- Postrzegana wiarygodność doradcy (Worhighton, Atkinson, 1996).
- Samoocena jakości procesu doradczego w TPZ: Inwentarz Poradnictwa Wielokulturowego (Sodovsky i in., 1994).

7.5. Zajęcia 4: Wielokulturowa socjalizacja organizacyjna w promocji różnorodności i równości

- Adaptacja do kultury w miejscu pracy, różniącej się od kultury miejsca pochodzenia.
- Rozpoznawanie czynników kontekstualnych, mogących wpływać na światopogląd klienta pracującego w danej organizacji (zachowanie, myśli czy uczucia) (Meneses, 1991; Vondracek, Fouad, 1994; Lent i in., 2000).
- Metody, ramy oraz modele wielokulturowego rozwoju organizacji (Cox, 1993; Cox, Finley, 1995; Adler, 2000).
- Pomoc klientom w rozpoznaniu czy stanowią przedmiot uprzedzeń, prześladowania czy dyskryminacji.
- Ocena oraz kontrola socjalizacji do danej organizacji jako element zmiany organizacyjnej zogniskowanej na kulturze (ograniczony, etnocentryczny oraz synergiczny model organizacji) (Adler, 2000).
- Tworzenie klimatu przyjaznego różnorodności w pracy jako wsparcie socjalizacji klienta TPZ do organizacji (Cox, 1993).
- Wspieranie organizacji w określeniu ich podejścia do kwestii wielokulturowości i różnorodności (Griggs, Louw, 1995; Arrendodo, 1996; Adler, 2000).
- Wsparcie organizacji poprzez rozwój umiejętności poddawania w wątpliwość, podważania oraz zmiany funkcjonujących norm i przekonań z perspektywy międzykulturowej.

7.6. Zajęcia 5: Poradnictwo w zakresie planowania kariery międzynarodowej

- Planowanie kariery międzynarodowej w perspektywie europejskiej (Vorbeck, 1999; Watts, 1999, 2000; Young Programme, 2000; Jenschke, 2003).
- Bariery, wsparcie i możliwości w karierach międzynarodowych: pojęcia i ocena (Reid, 1999; Adler, 2000; Lent i in., 2000).
- Planowanie kariery międzynarodowej jako interakcja światopoglądu i podstaw kulturowych klienta z interesem jednostki, rodziny i grupy (Vondracek, Fouad, 1994; Sanchez, 2001; Spokane i in., 2003).
- Ocena roli czynników o znaczeniu kulturowym i społeczno-politycznym w historii klienta w zakresie TPZ (np. sposób przybycia do danego kraju), obywatelstwa lub statusu związanego z za-

mieszkaniem (np. liczba lat spędzonych w danym kraju, historia rodziców w kontekście migracji, pracy za granicą lub imigracji), płynność w standardowym oficjalnym języku (lub w innych językach lub dialektach), stopień wsparcia ze strony rodziny lub dezintegracji rodziny, dostępność środków zapewnianych przez społeczność lokalną, poziom wykształcenia, zmiana w statusie społecznym w wyniku przybycia do danego kraju (jako imigrant lub pracownik zagraniczny), historia pracy oraz poziom stresu związanego z akulturacją (Herr, 1978; Bell, 1990; Fry, Hirasawa, 1997; Arrendodo, 2002; Bańka, 2003).

7.7. Metody nauczania

Wykładowca: Główną metodą nauczania stosowaną przez wykładowcę jest wykład oraz ćwiczenia. W charakterze wprowadzenia dokonuje on prezentacji metod analizy stereotypów i stereotypizacji.

Pomoce: Materiały drukowane, foliogramy, prezentacja PowerPoint.

Uczestnicy: Studenci studiują przypadki klientów pochodzących z różnych krajów za pomocą skal i kwestionariuszy do badania postaw i uprzedzeń. Dokonują analiz w małych grupach oraz piszą wypracowania i interpretacje. W kontaktach z innymi ćwiczą metody postępowania względem klientów zróżnicowanych pod względem kulturowym. Wykładowca zaprasza przywódców społeczności lokalnych pochodzących z innych kultur oraz inne wpływowe osobistości reprezentujące społeczności z innych krajów (np. polityków, duchownych, biznesmenów).

Moduł II
DORADZTWO, BADANIA TESTOWE I OCENA

Submoduł II.2
Badania testowe i ocena

Zofia Łącała
Czesław Noworol

1. Wprowadzenie

Pomimo różnorodności kulturowych kontekstów edukacyjnych i społeczno-gospodarczych, które charakteryzują kraje Unii Europejskiej, wszystkie te kraje mają przed sobą szereg podobnych wyzwań w zakresie Testów i Ocen – Testing and Assessment (T&A), mających zasadniczy wpływ na Transnacjonalne Poradnictwo Zawodowe – TPZ (Transnational Vocational Counselling – TVC). Aby zrozumieć co oznacza T&A w wymiarze europejskim, należy zrozumieć znaczenie TPZ w kontekście innych modułów: teorie leżące u ich podstaw, zarządzanie informacjami, profesjonalizacja doradców, zarządzanie jakością (QM), rozwój zasobów ludzkich (HRD) oraz w pewnym sensie tworzenie sieci i marketing.

Mówiąc krótko, T&A są podstawą doradztwa jako źródła informacji o zainteresowaniach zawodowych, kompetencjach, uzdolnieniach, umiejętnościach, inteligencji, osobowości, itp. Jest to wszystko to, co może wspomóc klienta w podjęciu najlepszych decyzji zawodowych dotyczących przyszłej pracy, ścieżki edukacyjnej lub zmiany pracy.

Testy oznaczają mierzenie, a oceny coś więcej, obejmując obserwacje i postawy pracowników, ich upodobania i niechęci, zadania oraz trudności, których doświadczają w ramach organizacji, osiągnięcia pracowników oraz wszelkich instytucji dążących do osiągnięcia celów, które zwykle zakładają standardy efektywności. Testy są powszechnie stosowane, np. w szkołach, ośrodkach kariery, urzędach pracy, w celu planowania indywidualnych ścieżek kariery edukacyjnej i zawodowej (Williams, 1994).

Brytyjskie Towarzystwo Psychologiczne podzieliło testy na dwie główne kategorie:

1. Typowe testy osiągnięć.
   Odpowiedzi na te testy wskazują na wybory i odczucia jednostki. Przykładami takich testów, które są przydatne w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym, są testy osobowości i inwentarze zainteresowań zawodowych.
2. Testy maksymalnych osiągnięć.
   Odpowiedzi na te testy oceniają zdolność jednostki do efektywnego działania w standardowych warunkach. Przykładami takich te-

stów, które są przydatne w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym, są testy umiejętności i uzdolnień.

Doradztwo, T&A zakładają zarówno brak podejścia psychologicznego, jak i takie właśnie podejście. W pierwszym przypadku chodzi głównie o koncepcje ekonomiczne i socjologiczne, traktujące zachowanie jednostki w pracy jako bardzo mało ważny aspekt jej kariery. Drugie podejście koncentruje się na zachowaniu jednostki w pracy, traktując różnice indywidualne (cechy osobowości), inteligencję, postawy, zainteresowania zawodowe i umiejętności jako zasadniczą podstawę rozwoju kariery.

Transnacjonalne poradnictwo zawodowe zajmuje się europejskim rynkiem pracy, tak więc zasadniczą rolę odgrywają wszelkie metody i testy, które w pewnym zakresie opierają się różnicom kulturowym. Z tego punktu widzenia uprzywilejowane są wszystkie testy, które są oparte na ocenie osobowości lub testy pokrewne w sensie korelacji cech osobowości. Osobowość odgrywa kluczową rolę w podejmowaniu decyzji organizacyjnych. Dlatego to właśnie organizacje prawie zawsze biorą pod uwagę osobowość kandydatów w trakcie wywiadu rekrutacyjnego.

Tak więc, rola testów i ocen w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym jest tym bardziej ważna im bardziej jest ono oparte na testach psychometrycznych. Aby test został uznany za psychometryczny, powinien być on obiektywny, znormalizowany, rzetelny, uzasadniony, rawomocny i wyróżniający.

Przegląd kursów

Kurs 1: Diagnoza indywidualna (5 punktów ECTS).
Kurs 2: Zastosowanie metod diagnostycznych (4 punkty ECTS).
Kurs 3: Psychometryczne podstawy adaptacji kulturowej testów stosowanych w poradnictwie zawodowym (3 punkty ECTS).
Kurs 4: Wybrane zagadnienia doboru zawodowego (2 punkty ECTS).

2. Kurs 1: Diagnoza indywidualna

2.1. Cele kształcenia

- Doradcy potrafią przenieść metody poradnictwa zawodowego do zastosowań i potrzeb interkulturowych i transnacjonalnych (TAX. 3).
- Doradcy rozumieją metody diagnostyczne właściwe dla transnacjonalnego poradnictwa zawodowego i ich adaptacje w krajach partnerskich (TAX. 2).
- Doradcy potrafią zastosować badania osobowości w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym, ze szczególnym odniesieniem do kluczowych zagadnień oceny osobowości (TAX 4).
- Doradcy potrafią przenieść metody diagnozy umiejętności, zainteresowań zawodowych i dojrzałości przy podejmowaniu decyzji w sprawie kariery do transnacjonalnego poradnictwa zawodowego (TAX. 3).

Kurs składa się z 5 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 125 godzin lekcyjnych, włączając 14 godzin kontaktowych. Za ten kurs można otrzymać 5 punktów kredytowych.

2.2. Zajęcia 1: Indywidualne decyzje zawodowe

– Proces podejmowania decyzji jest złożony, długotrwały i wymaga wielu informacji, a także często daleko idącej pomocy transnacjonalnego doradcy zawodowego (Savickas, 2000).
– Mierniki zdolności – w szczególności ogólnych zdolności umysłowych (Robertson, 1994) – dokonania i wiedza są w większości przypadków jednymi z ważniejszych prognostyków osiągnięć w pracy (Schmitt, Unes, Hunter, 1992).
– Zasadniczą rolę w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym odgrywa Indywidualny Plan Działania, który stosowany jest w Danii, Francji, Kanadzie, Polsce i w Wielkiej Brytanii jako efektywna metoda zwalczania bezrobocia w danym kraju (Mik-Meyer, 1999; Atkinson i in., 2000; Born, Jensen, 2002).
– Standardy legalizacji stworzyły solidne perspektywy adaptacji kulturowej testów umiejętności zawodowych i zainteresowań i stanowią dobrą podstawę dla stosowania testów w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym (Hartigan i Wigdor, 1989).

- Uczciwość w testach (Jackson, 1996), bardzo dobry przykład, który znakomicie ilustruje zagadnienia uczciwości w testach, granice wynikające z etyki zawodowej i ochronę danych osobowych, pochodzi z promocji Baterii Testów Uzdolnień Ogólnych (General Aptitude Test Battery) w Służbie Zatrudnienia dla potrzeb kierowania do wszystkich miejsc pracy w gospodarce USA (Hartigan i Wigdor, 1989).
- Granice wynikające z etyki zawodowej (Hartigan i Wigdor, 1989).
- Ochrona danych osobowych (Hartigan i Wigdor, 1989)

2.3. Zajęcia 2: Metody i testy do samobadania

- Autodiagnoza wywiera bardzo duży wpływ na indywidualne decyzje zawodowe (Savickas, 2000).
  - Istnieje kilka koncepcji autodiagnozy (Guilford, 1959; Combi i Snygg, 1959; Super, i in., 1963; Tiedeman i O'Hara, 1963).
  - Badania obserwacyjne i przekrojowe Johna L. Hollanda wskazują, że typy osobowości (RIASEC) mogą być różnicowane przy pomocy kilku czynników, takich jak samoocena cech i umiejętności (Holland, 1985).
  - Zestaw do Samobadania (SDS) mierzy cechy osobowości, dodatkową działalność i zainteresowania, status społeczny (włączając pochodzenie), aspiracje edukacyjne, osiągnięcia i decyzje zawodowe, które są funkcją inteligencji oraz samoocenę (Holland, 1985).

2.4. Zajęcia 3: Indywidualne postawy i samoocena a decyzje zawodowe

- Poczucie własnej wartości pojawia się w dobrze znanej hierarchii modelu potrzeb Maslowa (Maslow, 1943, 1954).
- Najbardziej wyróżniającą się teorią potrzeb w zakresie wyborów zawodowych jest teoria sformułowana przez Roe (1956, 1957).
- Doradcy zawodowi pracujący w wymiarze europejskim powinni szczególnie rozważyć postawy zdefiniowane jako tendencja do reagowania w odpowiedni sposób (Ribeaux, Poppleton, 1978).
- Zgodnie z tym, co podają Holland, Daiger i Power (1980) z pewnymi modyfikacjami można określić jaką rolę będzie odgrywać diagnoza w procesie poradnictwa transnacjonalnego.

- Prognozowanie indywidualnego sukcesu w karierze zawodowej w oparciu o diagnozę wynikającą z testów i samooceny w największym stopniu zależy od dostosowania zawodowego (Savickas, 2000).
- Diagnoza i prognozowanie indywidualnego sukcesu w karierze zawodowej (Holland, 1985):
  - Teoria Hollanda przyczynia się do prognozowania indywidualnego sukcesu w karierze zawodowej:
    - decyzje dotyczące kariery,
    - zaangażowanie w rozwój kariery,
    - dokonania zawodowe,
    - stabilność kariery.
  - Pomaga to doradcy w służeniu pomocą klientom w rozwiązywaniu problemów przy podejmowaniu decyzji (Holland, 1985):
    - źródła niezdecydowania,
    - nieudolne decyzje,
    - zmiana kariery w znaczeniu zmiany szczebla lub typu pracy.

2.5. Zajęcia 4: Dostosowanie edukacji zawodowej do wymogów różnych rodzajów stanowisk pracy i zawodów

- Komunikat Komisji Europejskiej na temat uczenia się przez całe życie uznał poradnictwo w zakresie kariery zawodowej za kluczowe narzędzie ułatwiania rozwoju osobistego i zatrudnienia, odpowiadające kształceniu i szkoleniu ustawicznemu (European Training Foundation, 2003).
  - Informacje na temat struktury edukacji w Europie (Kluczowe dane na temat edukacji w Europie, 2001).
    - Zastosowanie technologii informacji i komunikacji (ICT) na różnych poziomach edukacji (Kluczowe dane na temat edukacji w Europie, 2001).
- Porównanie kariery zawodowej inżynierów w Europie. Przykłady ścieżek kariery we Francji i w Polsce (Stolarska, 1998).
- Przejście ze świata edukacji do świata pracy. (www.schoolandbusiness.at).
- Poradnictwo w zakresie kariery zawodowej jest bardzo zaangażowane w uczenie się przez całe życie. Transnacjonalne poradnictwo zawodowe tworzy nowe możliwości dla klientów i doradców.

2.6. Zajęcia 5: Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych, społecznie i kulturowo niedostosowanych, bezrobotnych oraz przekwalifikowujących się zawodowo

– Specjalne problemy i potrzeby osób odmiennych kulturowo (Zunker, 1986).
– Ocena osób odmiennych kulturowo (Zunker, 1986).
– Testy dla osób niepełnosprawnych (Payne, 1995).
– Poradnictwo w zakresie kariery dla osób niepełnosprawnych (Zunker, 1986).
– Instrumenty oceny dla osób niepełnosprawnych dla celów planowania kariery (Zunker, 1986).
– System pomocy zawodowej dla bezrobotnych (Bańka, 1995).
– Indywidualny plan działania jako efektywny sposób na znalezienie pracy i planowanie kariery dla bezrobotnych (PARP, IMC Consulting Ltd., 2003).
– Określenie umiejętności i reorientacja zawodowa w sytuacji utraty pracy (outplacement) (Zunker, 1986).
– Reorientacja zawodowa w sytuacji utraty pracy (outplacement) jako specjalne rozwiązanie dla znalezienia efektywnej kariery (Smith i Robertson, 1993).

2.7. Metody nauczania

Do głównych metod nauczania należą wykłady, dyskusje w grupie, rozwiązywanie problemów, studia przypadków i ćwiczenia praktyczne, prezentacja testów psychometrycznych oraz koncentracja na metodach interpretacji.

3. Kurs 2: Zastosowanie metod diagnostycznych

3.1. Cele kształcenia

- Doradcy potrafią zastosować diagnozy i dostosować różne metody do potrzeb transnacjonalnego poradnictwa zawodowego (TAX. 3).
- Doradcy potrafią prowadzić analizy danych osobowych, zorganizowane wywiady, inwentarze zainteresowań i osobowości, a także centra oceny (TAX. 4)

- Doradcy potrafią stosować metody diagnozowania i oceny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym z wrażliwością kulturową i są odpowiednio motywowani w tym kierunku (cel afektywny) (TAX. 3).
- Doradcy zdają sobie sprawę z możliwości i ograniczeń przy stosowaniu formularzy wniosków, referencji i życiorysów, wywiadów, znają metody efektywnego przeszukiwania, jak odpowiednio zaprojektowane formularze wniosków, tworzenie systemów znakowania (TAX. 2).
- Doradcy posiadają wiedzę w zakresie zorganizowanych wywiadów w ogóle, różnych typów wywiadów, jak np. wywiad sytuacyjny, wywiad opisujący modelowe zachowanie (Patterned Behaviour Description Interview), wszechstronny zorganizowany wywiad, czy zorganizowany wywiad behawioralny (TAX. 1).
- Doradcy potrafią konstruować i prowadzić wywiady: wywiad bezpośredni, wywiad telefoniczny, wywiad w formie wideo-konferencji (TAX. 4).

Kurs składa się z 5 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 100 godzin lekcyjnych, włączając 12 godzin kontaktowych. Za ten kurs można otrzymać 4 punkty kredytowe.

3.2. Zajęcia 1: Analiza danych osobowych (formularze aplikacyjne, CV, listy intencyjne, referencje)

– Analiza danych osobowych jako ważne źródło informacji dla potrzeb doradztwa i selekcji (Lewis, 1992, Smith i Robertson, 1993, Wood i Payne, 1999).
– Możliwości i granice w stosowaniu formularzy wniosków, CV, listów intencyjnych i referencji, skoncentrowanie na efektywności doradztwa (Keenan, 1995; Sheppard, 1997; Wood i Payne, 1999).
– Formularze wniosków oparte na kompetencjach, dane biograficzne i CV, które przy zastosowaniu nowoczesnych technologii można przeszukiwać elektronicznie (Bird, 1997).

3.3. Zajęcia 2: Wywiad strukturowany

– Znaczenie zorganizowanych wywiadów (Cook, 1993; Wood i Payne, 1999).

- Wstępne przesiewanie, dogłębna ocean i udzielanie informacji (Cook, 1993; Wood i Payne, 1999).

– Umiejętności praktyczne doradcy (Silvester, Haddleton, Anderson, Cunnigham-Snell i Gibb, 1997).
  - Wywiady oparte na kompetencjach, obejmujące cele, przygotowanie, pytania, nawiązanie dobrych stosunków, strukturę, notatki (Wood i Payne, 1999).

– Do najbardziej efektywnych metod wywiadów należy zorganizowany wywiad behawioralny, który ma własności psychometryczne (Motowidlo, Carter, Dunnette, Tippins, Werner, Burnett i Jo Vaughan, 1992).

3.4. Zajęcia 3: Testy uzdolnień i osiągnięć

– Charakter i pomiar umiejętności wymaga odróżnienia osiągnięć, uzdolnień lub potencjału i kompetencji (Cook, 1993).
– Rola testów uzdolnień (Dictionary of Occupational Titles, 1991; Cook, 1993; Carless, 1999).
– Rola testów osiągnięć (Zunker, 1986).

3.5. Zajęcia 4: Pomiar zainteresowań i osobowości

– Inwentarze zainteresowań w poradnictwie transnacjonalnym w zakresie kariery (Holland, 1997; Day, Rounds, 1998; Blake, Sackett, 1999; Fuller, Holland, Johnston, 1999; Hansen, Scullard, Haviland, 2000).
– Inwentarze kariery-dojrzałości jako miernik sukcesu w indywidualnej karierze (Zunker, 1986; Levinson, Ohler, Caswell, Kiewra, 1998; Savickas, 2000).
– Inwentarze osobowości w poradnictwie transnacjonalnym w zakresie kariery (McCrae, Costa, 1989; Paunonen, Jackson, Trzebinski, Forsterling, 1992; Katz, Joyner, Seaman, 1999; Seibert, Crant, Kraimer, 1999; Buboltz, Johnson, Nichols, Miller, Thomas, 2000; Tobacyk, Cyrson, Tobacyk, 2000).
– Indywidualne modele osobowości identyfikujące i wyjaśniające potrzeby klientów, które zmieniają się na przestrzeni życia (Steers, Porter, 1991; Bańka, 2000).

3.6. Zajęcia 5: Centra Oceny (Assessment Centra – AC)

– Centra oceny umożliwiają pomiary wielu cech przy zastosowaniu wielu metod (Schneider i Schmitt, 1992; Shore, McFarlane i Thornton III, 1992; Thornton III, 1992; Tziner, Ronen, Hacohen, 1993; Woodruff, 1993; Wood i Payne, 1999).

- Stosowanie Centrów Oceny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym wiąże się z wiedzą i umiejętnościami doradców zawodowych w zakresie tworzenia metod.
- Psychometryczne własności Centrów Oceny (Schneider i Schmitt, 1992; Shore, McFarlane i Thornton III, 1992; Thornton III, 1992; Tziner, Ronen, Hacohen, 1993; Woodruff, 1993; Wood i Payne, 1999).

3.7. Metody nauczania

Do głównych metod nauczania należą wykłady, dyskusje w grupie, rozwiązywanie problemów, studia przypadków i ćwiczenia praktyczne, prezentacja testów psychometrycznych oraz koncentracja na metodach interpretacji.

4. Kurs 3: Psychometryczne podstawy adaptacji kulturowej testów stosowanych w poradnictwie zawodowym

4.1. Cele kształcenia

- Doradcy posiadają wiedzę i umiejętności w zakresie stosowania psychomterii i statystyki w poradnictwie zawodowym (TAX. 4).
- Doradcy posiadają doświadczenie zawodowe i wrażliwość interkulturową w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego oraz ocen okresu życia (TAX. 4).
- Doradcy potrafią stosować metody diagnozowania i oceny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym z wrażliwością kulturową i są odpowiednio motywowani w tym kierunku (cel afektywny) (TAX. 3).
- Doradcy rozumieją standardy testów edukacyjnych i psychologicznych (TAX. 3).

- Doradcy rozumieją potrzebę uczciwości w testach w zakresie zatrudnienia: legalizacja validity generalization (TAX. 3).
- Doradcy rozumieją zagadnienia związane z kulturowym dostosowaniem testów zawodowych (TAX. 3).

Kurs składa się z 2 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 75 godzin lekcyjnych, włączając 8 godzin kontaktowych. Za ten przedmiot nauczania można otrzymać 3 punkty kredytowe.

4.2. Zajęcia 1: Podstawy psychometrii i statystyki w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym

– Testy psychometryczne, rzetelność, legalizacja, obiektywizm, standardyzacja i normalizacja (Jackson, 1996; Brzeziński, 1998).
– Legalizacja Validity generalization (Harington, Wigdor, 1989).
– Inferencja statystyczna oparta na wynikach testów w stosunku do transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.
– Wybrane metody agregacji wyników i inferencja wyników testów: analiza czynników, analiza grup, analiza korelacji i regresji (Noworol, 1989).

4.3. Zajęcia 2: Adaptacja kulturowa testów stosowanych w poradnictwie edukacyjnym i zawodowym

– Bateria Testów Uzdolnień Ogólnych General Aptitude Test Battery – GATB (Beauvale, Noworol, Łącała, 1998).
– Testy Hollanda:
  - Kwestionariusz Preferencji Zawodowych – VPI (Nosal, Piskorz, Świątnicki, 1998).
  - Kwestionariusz do Samobadania – Self-Directed Search – SDS (Łącała, Noworol, Beauvale, 1998).
– Kwestionariusz Temperamentu i Charakteru Cloningera – TCI (Cloninger, Przybeck, Svrakic, Wetzel, 1994; Hornowska, 2003).

4.4. Metody nauczania

Do głównych metod nauczania należą wykłady, dyskusje w grupie, rozwiązywanie problemów, studia przypadków i ćwiczenia praktyczne, prezentacja testów psychometrycznych oraz koncentracja na metodach interpretacji.

5. Kurs 4: Wybrane zagadnienia doboru zawodowego

5.1. Cele kształcenia

- Doradcy znają powszechne procedury rekrutacji stosowane w przedsiębiorstwach w krajach partnerskich (TAX. 2).
- Doradcy rozumieją rolę kompetencji nieformalnych i formalnych w selekcji (TAX. 2).
- Doradcy potrafią przygotować klientów do metod rekrutacji i selekcji w różnych krajach partnerskich (TAX. 4).

Kurs składa się z 3 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 50 godzin lekcyjnych, włączając 6 godzin kontaktowych. Za ten kurs można otrzymać 2 punkty kredytowe.

5.2. Zajęcia 1: Zarządzanie zmianami organizacyjnymi

– Globalizacja gospodarki, lokalizacja i rola przedsiębiorstw wielonarodowych, Unia Europejska i zmiany stabilności politycznej w różnych częściach świata (Rothwell, 1995; Thornhill, Lewis, Millmore, Saunders, 2000).
– Kluczowe indywidualne cechy ważne w rekrutacji i selekcji w warunkach zmian organizacyjnych (Flynn i in., 1990, Smith i Robertson, 1993, Keenan, 1995, Saunders, 2000).

5.3. Zajęcia 2: Metody rekrutacji i selekcji

– Systematyczne podejście do rekrutacji i selekcji (Cook, 1993, Wood i Payne, 1999).
– Równość szans w selekcji (Grupa Ministerstwa Zatrudnienia, 1994).
– Można założyć, że prognostyki mierzące „zawodowców – occupationals" będą najbardziej stosowne przy podejmowaniu decyzji w zakresie poradnictwa zawodowego, decyzji „promocyjnych" oraz decyzji selekcyjnych w organizacjach, w których występuje znaczna stabilność (Smith, 1992; Smith, i Robertson, 1993).
  - Cechy wymagane we wszystkich rodzajach prac.
  - Zawodowcy, cechy wymagane w niektórych rodzajach prac.
  - Stosunki, cechy potrzebne w stosunkach z innymi w określonych środowiskach.

5.4. Zajęcia 3: Rola kompetencji w obsadzie stanowisk pracy

- Kompetencje zwiększają dokładność w ocenie przydatności różnych osób do różnych rodzajów prac lub ich potencjału (Levy-Leboyer, 1997; Sparrow, 1997; Wood i Payne, 1999).
- Znaczenie umiejętności i kompetencji (Wood i Payne, 1999).
- 21 kompetencji Boyatzisa (Boyatzis, 1982).
- Rząd brytyjski, za pośrednictwem Krajowej Rady Kwalifikacji Zawodowych – the National Council for Vocational Qualifications (NCVQ), skoncentrował się na określeniu zadań i wyników wymaganych w pracy (Standards BTEC Publications, 1990).

5.5. Metody nauczania

Wykłady, dyskusje w grupie, rozwiązywanie problemów, studia przypadków i ćwiczenia praktyczne, prezentacja testów psychometrycznych oraz koncentracja na metodach interpretacji.

Moduł III
KONSULTACJE Z ZAKRESU ROZWOJU ZASOBÓW LUDZKICH

Barbara Wiegele
Wolfgang Pöllauer
Andrea Wank

1. Wprowadzenie

Prezentowany podręcznik został opracowany w ramach unijnego projektu „Transnacjonalne poradnictwo zawodowe" i jest kierowany do prowadzących szkolenie (trenerów).

Celem projektu było opracowanie programu kształcenia tzw. transnacjonalnych doradców zawodowych, czyli doradców zawodowych pracujących w wymiarze europejskim. Program ten obejmuje obecnie pięć modułów, w tym odpowiednie obszary przedmiotowe dla transnacjonalnych doradców zawodowych, które zostały zaprojektowane i opracowane przez różnych partnerów projektu.

Moduł III „Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich", został opracowany przez partnera projektu A2 „Gesellschaft zur Förderung der Berufsplanung an der Universität Klagenfurt" (Stowarzyszenie na rzecz Promocji Planowania Kariery Zawodowej przy Uniwersytecie w Klagenfurcie) i składa się z pięciu kursów, z których cztery obejmują 125 godzin, a jeden 100 godzin pracy. Czas obecności podczas realizacji modułu (70 godz.) może zostać przeznaczony na działania szkoleniowe.

Trenerzy korzystający z niniejszego podręcznika powinni posiadać rozległe doświadczenie z zakresu kształcenia dorosłych, aby móc odwołać się do swych praktycznych doświadczeń podczas podejmowania działań instruktażowych i szkoleniowych związanych z poradnictwem zawodowym.

Mając na uwadze powyższe, poprzestaliśmy jedynie na krótkim opisie poszczególnych zajęć, a sugestie dalszej pracy proponujemy traktować jako propozycje. W zależności od potrzeb słuchaczy, poszczególne części nauczania mogą być wydłużane lub skracane bądź uzupełniane innymi środkami dydaktycznymi.

Ramy czasowe

Moduł składa się z 5 kursów, a każdy kurs koncentruje się na odrębnym aspekcie. Cały moduł obejmuje łącznie 600 godzin. Liczba ta uwzględnia 70 godzin kontaktu ze słuchaczami. Jedna godzina kontaktu liczy 60 minut. Za cztery kursy słuchacze otrzymują po 5 punktów kredytowych w systemie ECTS, a w przypadku jednego z kursów

– 4 punkty ECTS. Łącznie za cały moduł można zdobyć 24 punkty ECTS.

Przegląd kursów

Kurs 1: Podstawowe zagadnienia dotyczące transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy i podstawy ich działania (5 punktów kredytowych ECTS).

Kurs 2: Operacyjne strategie rekrutacji i pracy personelu na szczeblu europejskim (5 punktów kredytowych ECTS).

Kurs 3: Instytucje i programy wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy (4 punkty kredytowe ECTS).

Kurs 4: Instrumenty i metody wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy (5 punktów kredytowych ECTS).

Kurs 5: Informacje i porady dotyczące wyboru miejsca stażu i pracy w europejskich instytucjach z sektora prywatnego i publicznego (5 punktów kredytowych ECTS).

2. Kurs 1: Podstawowe zagadnienia dotyczące transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy i podstawy ich działania

2.1. Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi posiadają wiedzę o rynku pracy i systemach zatrudnienia w swoim kraju oraz w krajach partnerskich, która jest niezbędna do wykonywania czynności w ramach pośrednictwa pracy (TAX. 1).
- Europejscy doradcy zawodowi są świadomi podstawowych warunków prawnych i instytucjonalnych związanych z wykonywaniem czynności w ramach pośrednictwa pracy z lub do innych państw (dla swojej grupy klientów) (TAX. 1).

Treści

- Systemy rynku pracy i systemy zatrudnienia w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG):
  a) uregulowania w zakresie kompetencji dla różnych grup docelowych i ujęcie koncepcyjne,

b) prawo do zatrudnienia/pozwolenia na pracę w kraju i zagranicą,
c) płaca minimalna w kraju i zagranicą,
d) zagadnienia dotyczące ubezpieczenia w kraju i zagranicą.
e) publiczne i prywatne służby pośrednictwa pracy (w tym uregulowania dotyczące opłat),
f) oferty pracy i oferty ubiegających się o pracę w krajach partnerskich jako warunek wstępny do funkcjonowania transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy,
g) zatrudnienie kobiet (rozwój kariery zawodowej kobiet),
h) zatrudnienie obcokrajowców,
i) znajomość podstawowych zagadnień z zakresu ekonomii oraz sytuacji na rynku pracy, jej ogólnego rozwoju i rozwoju w poszczególnych sektorach,
j) znaczenie pracy i bezrobocia, zadowolenie z wykonywanej pracy, wymogi związane z wykonywaną pracą, rotacja personelu, zmiany w społeczeństwie i miejscu pracy oraz w modelach czasu pracy,
k) modele czasu pracy.

- Systemy nauczania, szkolenia i kształcenia podyplomowego w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG).
- Możliwości publicznego i prywatnego pośrednictwa pracy na szczeblu krajowym.
- Podstawowe warunki prawne oraz związane z rynkiem pracy i zatrudnieniem w pośrednictwie na szczeblu krajowym.

Czas realizacji: 125 godzin.

2.2. Zajęcia 1: Systemy rynku pracy i systemy zatrudnienia w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG)

a) Uregulowania w zakresie kompetencji dla różnych grup docelowych i ujęcie koncepcyjne

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy kursu otrzymują aktualne broszury na temat głównych celów obecnie realizowanych programów na rzecz rozwoju administracji rynku pracy w różnych krajach. Ich zadaniem jest przygoto-

wanie krótkiej prezentacji na temat tychże programów dla pozostałych uczestników.

b) Prawo do zatrudnienia/pozwolenia na pracę w kraju i zagranicą

Instrukcje do ćwiczenia:
W parach, dobranych zgodnie z kolejnością na liście obecności, uczestnicy kursu analizują wymagania krajów UE i opracowują na komputerze konspekt dla pozostałych uczestników, zgodnie z podanym wzorem. Kraj, który będzie opracowywany przez uczestników, wybierany jest w drodze losowania.

Informacje o poszczególnych krajach:
http://www.ams.or.at/neu/1047_2778.htm

c) Płaca minimalna w kraju i zagranicą

Instrukcje do ćwiczenia:
Po krótkim wprowadzeniu uczestnicy proszeni są o porównanie obowiązujących w poszczególnych krajach układów zbiorowych pracy/uregulowań dotyczących płacy minimalnej, korzystając z bazy danych EURES. W tym celu uczestnicy dzieleni są na grupy i otrzymują szczegółowe wskazówki na temat zadanej pracy.

Np.: pracownik w przemyśle metalowym, 10 lat doświadczenia zawodowego, chciałby pracować w Niemczech lub we Włoszech. Jakiego wynagrodzenia może oczekiwać?

Każda grupa powinna dokonać analizy 5 przypadków!

d) Zagadnienia dotyczące ubezpieczenia w kraju i zagranicą

Instrukcje do ćwiczenia:
Zob. b) – kwestie te są wzajemnie powiązane i powinny być rozpatrywane razem.
W parach, dobranych zgodnie z kolejnością na liście obecności, uczestnicy kursu analizują wymagania krajów UE i opracowują na komputerze konspekt dla pozostałych uczestników, zgodnie z poda-

nym wzorem. Kraj, który będzie opracowywany przez uczestników, wybierany jest w drodze losowania.

e) Publiczne i prywatne służby pośrednictwa pracy (w tym uregulowania dotyczące opłat)

Instrukcje do ćwiczenia:
Takie jak w a) z uwagi na zazębianie się tematów.

f) Oferty pracy i oferty ubiegających się o pracę w krajach partnerskich jako warunek wstępny do funkcjonowania transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy mają jedną jednostkę czasową na zapoznanie się z bazą danych EURES i samodzielne jej przeszukiwanie. Następnie otrzymują wnioski od fikcyjnych klientów. Zadaniem uczestników jest zebranie informacji z bazy danych.

g) Zatrudnienie kobiet (rozwój kariery zawodowej kobiet)

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener krótko objaśnia zawartość stron internetowych (zob. Bibliografia) i przydziela grupom różne adresy, prosząc uczestników o zebranie dalszych informacji w internecie. Zadaniem grup jest określenie charakterystycznych cech inicjatyw, a następnie wygłoszenie referatu na ich temat.

h) Zatrudnienie obcokrajowców

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestników należy uczulić na obawy obcokrajowców. Informacje oparte na faktach należy uzupełnić podstawowymi informacjami o osobach ubiegających się o azyl i ich losach. W tym celu należy rozdać uczestnikom teksty do przeczytania, które powinny stanowić punkt wyjścia do rozpoczęcia dyskusji.
Za próbki tekstów można przyjąć artykuły prasowe/reportaże telewizyjne bądź radiowe o ubieganiu się o azyl (Traiskirchen itp.). Proponowany materiał: Ottomeyer/Peltzer, 2002: s. 139 i nast.

i) Znajomość podstawowych zagadnień z zakresu ekonomii oraz sytuacji na rynku pracy, jej ogólnego rozwoju i rozwoju w poszczególnych sektorach

Próbka tekstu: Arbeitsmarktvorschau 2006 (2002).

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Tekst jest przedstawiany uczestnikom, a następnie staje się przedmiotem dyskusji.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Uczestnicy analizują rozwój sytuacji demograficznej. W tym celu analizują fragment średnioterminowej prognozy dotyczącej oczekiwanego wzrostu liczby ludności. Następnie omawiają jej wpływ na stopę udziału siły roboczej.

j) Znaczenie pracy i bezrobocia, zadowolenie z wykonywanej pracy, wymogi związane z wykonywaną pracą, rotacja personelu, zmiany w społeczeństwie i miejscu pracy oraz w modelach czasu pracy

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Trener przedstawia aktualne dane statystyczne dotyczące bezrobocia. Uczestnicy pracują w małych grupach (maks. 4 osoby w grupie) i mają 20 min. na zinterpretowanie danych statystycznych i ich implikacji.

Próbka tekstu:
http://www.ams.or.at/stmk, Riedel/Müller et. al., 2003.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Uczestnicy analizują dane w bazie EUROSTAT (dane statystyczne dotyczące bezrobocia) i porównują je z danymi krajowymi. Praca odbywa się w parach przy wykorzystaniu internetu. Na wykonanie zadania przewiduje się 45 min.

k) Modele czasu pracy

Więcej informacji: www.best-zeit.de

- Informacje o czasie pracy/modelach czasu pracy.

- Informacje o wymiarze czasu pracy:
  - wymiar czasu w pracy krótkoterminowej,
  - ruchomy czas pracy,
  - roczny wymiar czasu pracy,
  - wymiar ruchomego czasu pracy: „światła drogowe" (tzw. *traffic light account*, typ mierzenia czasu pracy, który pomaga pracownikowi i pracodawcy zarządzać pracą w ruchomych godzinach; polega na rejestracji czasu pracy i nieobecności w tabelach, w oparciu o zasadę działania świateł drogowych: kolory zielony, żółty i czerwony sygnalizują poziom czasu do przepracowania/czasu wolnego na rachunku pracownika),
  - „korytarz czasu pracy" (tzw. *Arbeitszeitkorridor*, przedsiębiorstwa określają autonomicznie wymiar czasu pracy w przedziale 35–40 godzin tygodniowo),
  - wymiar czasu w pracy długoterminowej, urlopy naukowe, staż pracy,
  - zalety i wady modelu (ta część nie jest realizowana w ramach wykładu, uczestnicy powinni pracować nad nią w małych grupach).

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Podsumowanie przez trenera:
Zalety i wady dla pracodawcy/pracownika.

Wprowadzenie przez trenera:
- praca w niepełnym wymiarze godzin,
- warianty pracy w niepełnym wymiarze godzin,
- „blokowa" praca w niepełnym wymiarze godzin (pracownik pracuje w pełnym wymiarze godzin w pierwszej połowie okresu swojej częściowej emerytury, a w drugiej połowie tego okresu już nie pracuje, ale nadal jest zatrudniony i przysługują mu świadczenia),
- praca w niepełnym wymiarze godzin w ujęciu rocznym,
- praca w niepełnym wymiarze godzin dla osób wykwalifikowanych,
- nienormowany czas pracy, kombinacje pracy w niepełnym wymiarze godzin i innych elastycznych modelów czasu pracy.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Podsumowanie przez trenera:
Dlaczego praca w niepełnym wymiarze godzin? Zalety i wady tego modelu dla pracodawcy/pracownika.

Wprowadzenie przez trenera:
– dzielenie czasu pracy,
– warianty dzielenia czasu pracy.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.
Podsumowanie przez trenera: zalety i wady tego modelu dla pracodawcy/pracownika.

Wprowadzenie przez trenera:
– praca na wezwanie,
– uregulowania dotyczące pracy na wezwanie,
– praca na wezwanie jako specjalna forma pracy w niepełnym wymiarze godzin.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Podsumowanie przez trenera:
Dlaczego praca na wezwanie? Zalety i wady tego modelu dla pracodawcy/pracownika.

Wprowadzenie przez trenera:
– praca w systemie zmianowym,
– warianty pracy w systemie zmianowym,
– uelastycznienie pracy w systemach zmianowych.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Podsumowanie przez trenera:
Dlaczego praca w systemie zmianowym? Zalety i wady tego modelu dla pracodawcy/pracownika.

Wprowadzenie przez trenera:
Wymiar czasu pracy oparty na wzajemnym zaufaniu (tzw. *Vertrauensarbeitszeit*, zniesienie formalnej rejestracji czasu pracy w przedsiębiorstwach, likwidacja urządzeń do rejestracji czasu pracy; czas spędzony w pracy nie odgrywa już żadnej roli przy ocenie wyników pracy).

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Możliwe podsumowanie przez trenera:
Dlaczego wymiar czasu pracy oparty na wzajemnym zaufaniu? Zalety i wady tego modelu dla pracodawcy/pracownika.

Wprowadzenie przez trenera:
– nieokreślony czas pracy,
– warianty nieokreślonego czasu pracy.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Wprowadzenie przez trenera:
– telepraca.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy omawiają w małych grupach zalety i wady modeli, a następnie przedstawiają wyniki dyskusji na forum.

Podsumowanie przez trenera:
Zalety i wady tego modelu dla pracodawcy/pracownika.

2.3. Zajęcia 2: Systemy nauczania, szkolenia i kształcenia podyplomowego w Europejskim Obszarze Gospodarczym (EOG)

Więcej informacji: www.bmbwk.gv.at

Instrukcje do ćwiczenia:
Model zostaje przedstawiony uczestnikom, wraz z dodatkowymi informacjami o systemach edukacyjnych w innych państwach członkowskich UE (w miarę możliwości należy uwzględnić badania PISA). Po teoretycznym wprowadzeniu, omawiane są zagadnienia dotyczące oświaty.

2.4. Zajęcia 3: Możliwości publicznego i prywatnego pośrednictwa pracy na szczeblu krajowym

Omówione w punkcie a).

2.5. Zajęcia 4: Zagadnienia prawne, czynniki związane z rynkiem pracy oraz kwestie dotyczące pracy warunkujące pośrednictwo pracy na poziomie krajowym

Omówione w innych instrukcjach do ćwiczeń.

3. Kurs 2: Operacyjne strategie rekrutacji i pracy personelu na szczeblu europejskim

3.1. Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi znają stosowane strategie badawcze pracodawców/ przedsiębiorstw w zakresie przepisów regulujących kształcenie, praktyki/staż i wymianę w krajach partnerskich (TAX. 2).
- Europejscy doradcy zawodowi są świadomi wymogów i modalności zatrudnienia w przedsiębiorstwach krajów partnerskich oraz istotnych dla tych przedsiębiorstw rynków pracy/sektorów edukacji (TAX. 1).
- Współdziałają oni z przedsiębiorstwami w kraju i zagranicą oraz udzielają porad dotyczących tworzenia profili wymogów kwalifikacyjnych i analiz stanowisk (TAX. 4).
- Europejscy doradcy zawodowi znają się na zarządzaniu zasobami ludzkimi i potrafią wskazać potencjalne obszary jego zastosowania. Potrafią również działać w charakterze kompetentnych pośredników wobec przedsiębiorstw oraz informować pracowników i pracodawców o operacyjnej polityce rynku pracy (TAX. 4).

- Europejscy doradcy zawodowi potrafią ocenić systemy organizacyjne, zachęty i systemy motywacyjne operacyjnego zarządzania zasobami ludzkimi. Udzielają porad i wsparcia w tym kontekście (TAX. 4).

Treści

- Podstawowe aspekty zarządzania zasobami ludzkimi:
  A) Zapotrzebowanie na zasoby ludzkie i ich ocena.
  B) Marketing zasobów ludzkich.
  C) Fazy rekrutacji personelu (tworzenie profili wymogów kwalifikacyjnych itp.).
  D) Różne metody rekrutacji personelu (strategie rekrutacji, modalność zatrudnienia, utrzymywanie profili kandydatów itp.).
  E) Rozwój personelu.
  F) Obsadzanie stanowisk.
  G) Redukcja zatrudnienia i wspieranie zwolnionych pracowników (*outplacement*).
  H) Nadzór nad pracownikami.
  I) Zarządzanie jakością.
  J) Zarządzanie współpracą.
  K) Operacyjne systemy zachęt.
  L) Strategie motywacyjne.
  M) Pośrednicy w rekrutacji personelu (konsultanci ds. personelu, przeprowadzanie naboru pracowników, zarządzanie zasobami ludzkimi – leasing itp.).
  N) Usługi pracownicze/marketing usług.
- Ocena pracownicza praktykantów, stażystów i pracowników z zagranicy.
- Wymogi i modalność zatrudnienia w przedsiębiorstwach w kraju i zagranicą.
- Treningi z zakresu umiejętności interpersonalnych:
  A) Umiejętności przywódcze i negocjacji.

Czas realizacji: 125 godzin.

3.2. Zajęcia 1: Podstawowe aspekty zarządzania zasobami ludzkimi

a) Zapotrzebowanie na zasoby ludzkie i ich ocena
b) Marketing zasobów ludzkich
c) Fazy rekrutacji personelu (tworzenie profili wymogów kwalifikacyjnych itp.)

W odniesieniu do punktów a) b) i c), trener dokonuje wprowadzenia, omawiając następujące tematy:

- Planowanie zapotrzebowania na zasoby ludzkie i ich ocena.
- Planowanie zapotrzebowania na zasoby ludzkie i metody jego określania.
- Techniki statystyczne (ocena tendencji i analiza regresji).
- Metoda kluczowej liczby (determinowanej przez: relacje operacyjne, wydajność pracy, zapotrzebowanie na czas na 1 jednostkę, okres dokonania osiągnięć).
- Procedury oceny personelu (dokładnie obliczanych i planowanych jest kilka etapów procesu).
- Procedura oceny (na podstawie opinii eksperta).
- Metoda wykazu stanowisk (łączne zapotrzebowanie na zasoby ludzkie jest określane na podstawie wykazu stanowisk i schematu organizacyjnego).
- Wymogi dodatkowe (rekompensata za nieobecności).

Instrukcje do ćwiczenia:
Po wprowadzeniu uczestnicy otrzymują przykładowe ogłoszenia o pracę. Ogłoszenia te (maks. 3 na grupę) są dokładnie analizowane w małych grupach (maks. 6 osób), które odpowiadają na towarzyszące ogłoszeniom pytania. Następnie wyniki są prezentowane na forum przez wybrane grupy.

d) Różne metody rekrutacji personelu (strategie rekrutacji, modalność zatrudnienia, utrzymywanie profili kandydatów itp.)

Instrukcje do ćwiczenia:
Po otrzymaniu wiadomości teoretycznych, zadaniem uczestników jest dokonanie oceny wymogów związanych z siłą roboczą w oparciu o fikcyjny przykład (gra w planowanie). W tym celu należy wybrać

przykładowe przedsiębiorstwo, podając dokładne informacje o bieżącym stanie jego siły roboczej, dane ilustrujące wielkość obrotów, informacje o możliwościach rynkowych itp. oraz prognozy dotyczące przyszłych tendencji. Uczestnicy powinni następnie zademonstrować sposób postępowania podczas planowania.

e) Rozwój personelu

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener przedstawia przykładowy plan rozwoju personelu w przedsiębiorstwie i omawia go z uczestnikami.

f) Obsadzanie stanowisk

Instrukcje do ćwiczenia: zob. d)

g) Redukcja zatrudnienia i wspieranie zwolnionych pracowników (*outplacement*)

Instrukcje do ćwiczenia:
Po wprowadzeniu uczestnicy otrzymują przykładowe referencje. Powinni ocenić, czy według nich list referencyjny został sporządzony prawidłowo oraz w jaki sposób opisuje starania pracownika.
Jeśli uczestnicy nie znają sformułowań używanych w listach referencyjnych, trener powinien podać niezbędne wiadomości *ad hoc*.

h) Nadzór nad pracownikami

- Akta osobowe.
- Informacje o formalnych aktach osobowych wraz z zawartą w nich dokumentacją.
- Istotne akta osobowe wraz z zawartą w nich dokumentacją.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy analizują rzeczywiste akta osobowe (anonimowe), a następnie omawiają je.

i) Zarządzanie jakością
j) Zarządzanie współpracą
k) Operacyjne systemy zachęt

Literatura: Gruber/Katzauer, 2002.

Punkty i) do k):

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy mają 15 min. na zapoznanie się z tekstem. Następnie biorą udział w otwartej dyskusji.

l) Strategie motywacyjne

- Strategie motywacyjne: podstawowe informacje
- Piramida potrzeb Maslowa
- Teoria ERG Alderfera
- Dwuczynnikowa teoria Herzberga
- Teoria potrzeb McClellanda
- Model kognitywny Vrooma
- Teoria oczekiwań Atkinsona
- Teoria równowagi/teoria wymiany Adamsa
- Model motywacji Portera i Lawlera
- Podsumowanie

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener omawia poszczególne teorie, odpowiadając na potencjalne pytania uczestników. Następnie uczestnicy proszeni są o skomentowanie omówionych teorii.

m) Pośrednicy w rekrutacji personelu (konsultanci ds. personelu, przeprowadzanie naboru pracowników, zarządzanie zasobami ludzkimi – leasing itp.)

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener zapoznaje uczestników z procedurami i funkcjonowaniem Assessment Centre („centrum oceny"). Uczestnicy zajmują się odrębnymi etapami procedury AC (charakterystyką, prezentacją hobby, dyskusją w grupie).

n) Usługi pracownicze/marketing usług

3.3. Zajęcia 2: Ocena pracownicza praktykantów, stażystów i pracowników z zagranicy

Instrukcje do ćwiczenia: zob. m)

3.4. Zajęcia 3: Wymogi i modalność zatrudnienia w przedsiębiorstwach w kraju i zagranicą

Instrukcje do ćwiczenia: zob. m)

3.5. Zajęcia 4: Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych

a) Umiejętności przywódcze i negocjacji

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Podczas burzy mózgów trener omawia z uczestnikami wskazówki dotyczące prowadzenia negocjacji.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Uczestnicy zostają podzieleni na dwie grupy. Ich zadaniem jest przeprowadzenie negocjacji na pewien temat. Każda grupa przyjmuje odmienne stanowisko wobec danego zagadnienia i zbiera argumenty popierające jej stanowisko. Następnie odgrywana jest scenka. Przedstawiciele przeciwnych grup przystępują do negocjacji. Zawsze mogą oni poprosić o chwilę przerwy, aby skonsultować się ze swoją grupą. Można również powołać nowego głównego negocjatora, reprezentującego stanowisko swojej grupy.

4. Kurs 3: Instytucje i programy wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy

4.1. Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi potrafią dostarczyć pracodawcom i kandydatom informacje na temat finansowych korzyści płynących z krajowych i europejskich programów oraz przepisów regulujących transnarodową mobilność (studia, edukacja, praktyki, rozwój personelu, dokształcanie itp.) (TAX. 4).
- Europejscy doradcy zawodowi znają najważniejsze instytucje i organizacje wspomagające pośrednictwo pracy w krajach partnerskich, a także mogą się do nich zwrócić o pomoc (TAX. 3).

Treści

- Krajowe i europejskie programy oraz sieci zapewniające logistyczne i finansowe wsparcie transnacjonalnego pośrednictwa pracy dla studentów, praktykantów, stażystów, pracowników itp., w szczególności:

  a) LEONARDO DA VINCI II
  b) EURES
  c) DAAD
  d) EUROGUIDANCE
  e) SOCRATES II
  f) YOUTH
  g) EU-ACADEMIA

- Objaśnienie ekwiwalentów i uznawania kwalifikacji, świadectw i stopni naukowych uzyskanych za granicą oraz kwalifikacji związanych z wykonywanym zawodem (walidacja, ECTS itp.).
- Rozwój zawodowy/stypendia/granty.
- Ważniejsze instytucje i organizacje wspomagające pośrednictwo pracy w kraju i zagranicą.
- Krajowe i lokalne punkty kontaktowe w przypadku problemów zawodowych, finansowych, socjalnych i osobistych.
- Zawodowe oferty promocyjne dla konkretnych grup docelowych (imigrantów, grup etnicznych, grup ryzyka).

Czas realizacji: 100 godzin.

4.2. Zajęcia 1: Krajowe i europejskie programy oraz sieci zapewniające logistyczne i finansowe wsparcie transnacjonalnego pośrednictwa pracy dla studentów, praktykantów, stażystów, pracowników itp.

a) LEONARDO DA VINCI II

<u>Wprowadzenie przez trenera:</u>

- **Europejskie programy wymiany:**

SOCRATES
obejmuje osiem następujących działań:

Działanie 1 (**Comenius**)
ma na celu poprawę jakości edukacji i wzmocnienie jej europejskiego wymiaru.

Działanie 2 (**Erasmus**)
ma na celu poprawę jakości edukacji wyższej, wzmocnienie jej europejskiego wymiaru, promowanie międzynarodowej współpracy między instytucjami szkolnictwa wyższego oraz mobilności studentów i nauczycieli akademickich, a także zwiększanie przejrzystości oraz uznawalności programów studiów i stopni naukowych uzyskanych w obrębie Wspólnoty Europejskiej.

Działanie 3 (**Grundtvig**)
ma na celu poprawę jakości i zwiększanie europejskiego wymiaru kształcenia dorosłych oraz zapewnianie obywatelom europejskim lepszego dostępu do możliwości kształcenia ustawicznego.

Działanie 4 (**Lingua**)
wspiera pozostałe działania programu SOCRATES poprzez promowanie zróżnicowania językowego ludności w Unii Europejskiej, poprawę jakości kursów językowych i nauki języków obcych oraz ułatwianie dostępu – w ramach kształcenia ustawicznego – do nauczania dostosowanego do indywidualnych potrzeb ucznia.

Działanie 5 (**Minerva**)
dąży do rozwoju europejskiej współpracy w dziedzinie kształcenia otwartego i na odległość (ODL) oraz technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) w systemie szkolnictwa. Celem jest zwiększanie świadomości nauczycieli, uczniów, decydentów i ogółu społeczeństwa o wpływie ODL i ICT na kształcenie.

Działanie 6 (**obserwacja i innowacyjność systemów szkolnictwa i polityki**) przyczynia się do poprawy jakości i przejrzystości systemów szkolnictwa oraz do promowania innowacyjności w systemach edukacyjnych w Europie w drodze wymiany informacji i do-

świadczeń, identyfikacji ogólnie przyjętych procedur, analizy porównawczej systemów edukacyjnych oraz polityki, a także w drodze omawiania i analizowania kwestii będących przedmiotem wspólnego zainteresowania instytucji edukacyjnych i organów politycznych.

Działanie 7 (**wspólne działania**) ma na celu łączenie programu SOCRATES z innymi europejskimi programami, np. w obszarach szkolenia zawodowego (LEONARDO DA VINCI) i kształcenia młodzieży (YOUTH for EUROPE).

Działanie 8 (**działania flankowe**) przyczynia się do wspierania szeregu inicjatyw, które ułatwiają realizację wszystkich celów programu SOCRATES; są to na przykład działania uwrażliwiające i informacyjne, czynności z zakresu upowszechniania wiedzy i kształcenia oraz działania stowarzyszeń lub organizacji pozarządowych, które prowadzą działalność w sektorze edukacyjnym.

Instrukcje do ćwiczenia:
Na początku uczestnicy muszą zapoznać się z podstawowymi informacjami. Następnie każdy z uczestników sam wybiera sobie program i szuka o nim informacji w internecie. Zadaniem uczestników jest znalezienie przykładów realizacji programów i przedstawienie ich krótkiej charakterystyki na forum.

LEONARDO DA VINCI
ułatwia organizowanie praktyk zawodowych dla stażystów, uczniów, studentów, młodych pracowników, absolwentów i instruktorów w jednym z 30 krajów uczestniczących w programie, a także realizację partnerskich projektów przez instytucje szkolnictwa zawodowego i przedsiębiorstwa w całej Europie, mających na celu rozwój, testowanie i upowszechnianie innowacyjnych materiałów edukacyjnych dla uczniów i nauczycieli oraz nowych metod i podejść w szkolnictwie zawodowym.

Instrukcje do ćwiczenia:
Na początku uczestnicy muszą zapoznać się z podstawowymi informacjami. Następnie każdy z uczestników sam wybiera sobie program i szuka o nim informacji w internecie. Zadaniem uczestników jest znalezienie przykładów realizacji programów i przedstawienie ich krótkiej charakterystyki na forum.

Tempus

Tempus III jest programem współpracy akademickiej Unii Europejskiej z państwami niestowarzyszonymi z południowo-wschodnej Europy (CARDS), republikami byłego Związku Radzieckiego (Wspólnotą Niepodległych Państw) (TACIS) oraz z niektórymi państwami graniczącymi z Morzem Śródziemnym (MEDA).

Instrukcje do ćwiczenia:
Na początku uczestnicy muszą zapoznać się z podstawowymi informacjami. Następnie każdy z uczestników sam wybiera sobie program i szuka o nim informacji w internecie. Zadaniem uczestników jest znalezienie przykładów realizacji programów i przedstawienie ich krótkiej charakterystyki na forum.

Wprowadzenie przez trenera:
- ÖAD (*Österreichischer akademischer AustauschDienst* – Austriacka Służba Wymiany Akademickiej).
- Usługi.

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Na początku uczestnicy muszą zapoznać się z podstawowymi informacjami. Następnie każdy z uczestników sam wybiera sobie program i szuka o nim informacji w internecie. Zadaniem uczestników jest znalezienie przykładów realizacji programów i przedstawienie ich krótkiej charakterystyki na forum.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Podczas burzy mózgów zbierane są propozycje projektów, które miałyby na celu lepszą promocję zatrudnienia studentów. Następnie uczestnicy proszeni są o opracowanie w małych grupach wstępnej wersji projektu. W tym celu stosowane są metody zarządzania projektem. Projekty te są później przypisywane do programu wspierającego. Pomysły są prezentowane na forum.

Instrukcje do ćwiczenia (3):
Uczestnicy zapoznają się z oryginalnym formularzem wniosku jednego z unijnych programów. Następnie przeprowadzana jest na forum dyskusja o jakości wniosku, jego zaletach oraz możliwości jego udoskonalenia.

Punkty od b) do g) omawiane są w taki sam sposób!

b) EURES
c) DAAD
d) EUROGUIDANCE
e) SOCRATES II
f) JUGEND ("YOUTH")
g) EU-ACADEMIA

4.3. Zajęcia 2: Objaśnienie ekwiwalentów i uznawania kwalifikacji, świadectw i stopni naukowych uzyskanych za granicą oraz kwalifikacji związanych z wykonywanym zawodem (walidacja, ECTS etc.)

Wprowadzenie przez trenera:
– Co to jest nostryfikacja?
– Kto może ubiegać się o nostryfikację?
– Gdzie można ubiegać się o nostryfikację?
– Konieczne dokumenty.
– Wydatki.
– Procedura.

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Ogólne informacje są przekazywane uczestnikom w formie wykładu.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Informacje zostają przekazane uczestnikom w zrozumiały dla nich sposób, a następnie rozpoczyna się dyskusja, w której uczestnicy proszeni są o wyobrażenie sobie konsekwencji takiej procedury w praktyce. Doradcy dzielą się swoimi doświadczeniami dotyczącymi procedur nostryfikacji, wskazując na szczególne potrzeby klientów na takim etapie.

Instrukcje do ćwiczenia (3):
Uczestnicy otrzymują fikcyjny wniosek osoby ubiegającej się o nostryfikację (doktor z Egiptu). Zadaniem uczestników jest opracowanie planu procedury, ukazującego sposób, w jaki przeprowadzaliby konsultacje. Dyskusja na forum.

4.4. Zajęcia 3: Rozwój zawodowy, stypendia i granty

Wprowadzenie przez trenera:
- Rozwój zawodowy/stypendia/granty.
- Finansowanie działań edukacyjnych w Austrii.
- Programy kształcenia w Austrii:
  - Program stypendialny *Nord-Süd-Dialog* (Dialog Północ-Południe):
    - Badania nad pokojem (tzw. *peace studies*).
    - Zdrowie publiczne.
    - Techniki badania wód gruntowych.
    - Zarządzanie turystyką.

Źródło: www.eza.at

Ogólne informacje o ÖAD (*Österreichischer akademischer Austauschdienst* – Austriacka Służba Wymiany Akademickiej)

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy otrzymują niezbędne informacje. Następnie analizują fikcyjne case studies, w których konsultanci proszą o informacje na temat programów wspierających/grantów. Przykłady są analizowane w małych grupach.

4.5. Zajęcia 4: Ważniejsze instytucje i organizacje wspomagające pośrednictwo pracy w kraju i zagranicą

Wprowadzenie przez trenera: treść jest realizowana z uczestnikami w formie pytań:
- Przepisy regulujące wkroczenie na terytorium i pobyt obywateli UE/EOG.
- Przepisy regulujące wkroczenie na terytorium i pobyt obywateli z innych państw (kraje trzecie).
- Studenci austriackich akademii i uniwersytetów (kraje trzecie).

Instrukcje do ćwiczenia:
Treść jest realizowana z uczestnikami interaktywnie w formie pytań.

4.6. Zajęcia 5: Krajowe i lokalne punkty kontaktowe w przypadku problemów zawodowych, finansowych, socjalnych i osobistych

Wprowadzenie przez trenera:
Krajowe i lokalne punkty kontaktowe w przypadku problemów zawodowych, finansowych i osobistych.

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy otrzymują case studies, w których przedstawiono fikcyjne, poważne problemy. Następnie w małych grupach opracowują środki, które powinny ukazywać, jakich porad udzieliliby różnym klientom i z jakiej pomocy instytucjonalnej poleciliby im skorzystać.

4.7. Zajęcia 6: Zawodowe oferty promocyjne dla konkretnych grup docelowych (imigrantów, grup etnicznych, grup ryzyka)

Wprowadzenie przez trenera:
Propozycje rozwoju kariery dla konkretnych grup docelowych.

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Trener przedstawia przykłady ofert rozwoju dla wybranych grup. Po dokładnym objaśnieniu sposobu wykonania zadania, uczestnicy opracowują program rozwoju zawodowego dla danej grupy.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Uczestnicy szukają w internecie programów realizowanych w innych krajach z myślą o grupach marginalizowanych. Następnie przedstawiają wyniki na forum.

Wprowadzenie przez trenera:
Tekst do przeczytania.

Instrukcje do ćwiczenia (3):
Uczestnicy mają dowolną ilość czasu na krytyczne i dogłębne zapoznanie się ze wskazanym tekstem. Następnie otrzymują dane statystyczne dotyczące sytuacji społecznej w Austrii (albo w kraju, z którego pochodzą), po czym proszeni są o omówienie tekstu w małych grupach, wypisanie najważniejszych wniosków (różnic w odniesieniu do

tekstu) na tablicy (flipcharcie) i przedyskutowanie ich z pozostałymi uczestnikami na forum.

Dla każdego państwa członkowskiego UE opracowywany jest plan działania. Podczas szkoleń w innych krajach należy koniecznie przedstawić Narodowy Plan Działania danego kraju i aktualne dane statystyczne!

Tekst do przeczytania: www.europa.eu.int

Teksty dla uczestników z innych krajów:
Zob. Narodowy Plan Działania tegoż kraju na lata 2003–2005 oraz aktualne dane statystyczne.

5. Kurs 4: Instrumenty i metody wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy

5.1. Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi ściśle współpracują z doradcami EURES (Europejskich Służb Zatrudnienia) w obszarze pośrednictwa pracy; współpraca ta obejmuje konsultacje prowadzone w związku z wystąpieniem konkretnych przypadków, regularną wymianę informacji o bieżących wydarzeniach i działaniach oraz wspólny udział w dalszych procedurach edukacyjnych (TAX. 4).
- Europejscy doradcy zawodowi są świadomi wydajności i skuteczności komputerowo wspomaganych metod transnacjonalnego pośrednictwa pracy (TAX. 2).

Treści

- Podstawowe aspekty pośrednictwa pracy:
  a) Metody świadczenia usług z zakresu pośrednictwa pracy (wymogi/profile kwalifikacyjne).
  b) Bazy danych: badania, wytyczne dotyczące ochrony danych osobowych.
  c) Funkcja bazy danych EURES.
  d) Technologie informacyjne oraz informacje związane z kształceniem i pracą.

- Profesjonalne materiały i wspomagane komputerowo systemy informacji zawodowych w internecie oraz inne oferty *on-line*.
- Wymiana informacji między krajami korzystającymi z nowych mediów (zwłaszcza z multimedialnych możliwości systemu informacyjnego EURO-PC) oraz doskonalenie bezpośredniej komunikacji między kandydatem a przedsiębiorstwem.
  a) Konsultacje i współpraca.
- Planowanie, realizowanie i ocena metod kształcenia w zakresie transnarodowego rozwoju kariery (oferty dokształcania dla osób zajmujących się rozwojem personelu w przedsiębiorstwach).
- Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych.
  a) Praca zespołowa.

Czas realizacji: 125 godzin

5.2. Zajęcia 1: Podstawowe aspekty pośrednictwa pracy

a) Metody świadczenia usług z zakresu pośrednictwa pracy (wymogi/profile kwalifikacyjne).
b) Bazy danych: badania, wytyczne dotyczące ochrony danych osobowych.
c) Funkcja bazy danych EURES.
d) Technologie informacyjne oraz informacje związane z kształceniem i pracą.

Punkty te zostały już omówione w kursie 3.

5.3. Zajęcia 2: Profesjonalne materiały i wspomagane komputerowo systemy informacji zawodowych w internecie oraz inne oferty on-line

Wprowadzenie przez trenera:
Materiały dotyczące kształcenia zawodowego.

Obecnie można skorzystać z wielu bardzo dobrych stron w internecie, na których znajdują się opisy stanowisk. Poniżej podajemy adresy stron będących dobrymi źródłami informacji:

www.berufskunde.com
www.dfz.de
www.ams.or.at

www.frag-jimmy.at
www.lehrlinge.at
www.jobline.de
www.berufsinfo.at
www.sprungbrett.or.at
www.learn4life.at
www.machs-richtig.de
www.berufswahlnavigator.de
www.was-werden.de
www.focus.msn.de
www.bw-tips.de
www.orientiere-dich.de

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Uczestnicy otrzymują powyższe adresy stron i proszeni są o samodzielne przeszukanie baz danych.

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Uczestnicy otrzymują kartki z opisem nowych stanowisk. Pracując w małych grupach starają się odgadnąć, jakie stanowisko może być opisywane. Można omawiać następujące kwestie:
– szczegółowy opis stanowiska,
– profil zawodowy,
– wymagania stawiane kandydatom,
– wyposażenie w miejscu pracy,
– procedura szkolenia i początkowe wynagrodzenie.

5.4. Zajęcia 3: Wymiana informacji między krajami korzystającymi z nowych mediów (zwłaszcza z multimedialnych możliwości systemu informacyjnego EURO-PC) oraz doskonalenie bezpośredniej komunikacji między kandydatem a przedsiębiorstwem

a) Konsultacje i współpraca

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener szczegółowo opisuje europejski wzór życiorysu (CV). Wyjaśnia różnice między tym wzorem a wzorami stosowanymi w poszczególnych krajach. Następnie uczestnicy przygotowują europejskie CV i dokonują wzajemnej korekty.

5.5. Zajęcia 4: Planowanie, realizowanie i ocena metod kształcenia w zakresie transnarodowego rozwoju kariery (oferty dokształcania dla osób zajmujących się rozwojem personelu w przedsiębiorstwach)

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy badają, jakie akademickie kursy instruktażowe są obecnie oferowane w ich własnym kraju i w kraju sąsiednim. Prezentacja wyników na forum.

Ważne kwestie:
- poziomy kwalifikacji uprawniające do uczestnictwa w takim kursie instruktażowym,
- koszty szkolenia,
- określenie osób, dla których szkolenie to mogłoby być użytecznym i cennym dodatkiem.

5.6. Zajęcia 5: Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych

a) Praca zespołowa

Wprowadzenie przez trenera:
- Praca zespołowa.
- Na czym dokładnie polega praca zespołowa?
- Zalety pracy zespołowej.
- Charakterystyka zespołów.

Rodzaje zespołów:
- Koło jakości.
- Grupy projektowe.
- Klasyczne grupy robocze.
- Zespoły produkcyjne.
- Częściowo autonomiczne grupy robocze.

Budowa grupy.
Kontekst organizacyjny.
Synergia grupy.
Kryteria wydajności procesu.
Zasoby fizyczne.
Wydajność grupy.

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener przedstawia podstawowe informacje, łącznie z przykładami ilustrującymi omawiane zagadnienie.

Wprowadzenie przez trenera:
Zegar rozwoju zespołu.

Instrukcje do ćwiczenia (1):
Uczestnicy zostają podzieleni na małe grupy, a następnie definiują przedstawione terminy w sposób bardziej precyzyjny (por. Francis/Young, 1998).

Instrukcje do ćwiczenia (2):
Uczestnicy są proszeni o narysowanie symbolu/wizerunku udanej pracy zespołowej. Po skończeniu, opracowują „10 przykazań udanej pracy zespołowej". Prezentacja na forum.

Podsumowanie przez trenera: Udana praca zespołowa (ZESTAWIENIE).

Instrukcje do ćwiczenia (3):
W każdym zespole obowiązują zasady pracy zespołowej; zwłaszcza zespoły odnoszące sukcesy charakteryzują się przestrzeganiem tych zasad i wartości.
Uczestnicy podzieleni na małe grupy zostają teraz poproszeni o zastanowienie się nad tego typu zasadami, którymi mogłyby z dużym prawdopodobieństwem kierować się zespoły odnoszące sukcesy. Zasady te należy przedstawić na podobieństwo znaków drogowych.

Instrukcje do ćwiczenia (4):
Uczestnicy zostają podzieleni na małe grupy (maks. 8 osób) i poproszeni o wymyślenie zasad pewnej gry. Na zaplanowanie gry, opracowanie dużego planu i spisanie najważniejszych zasad na flipcharcie uczestnicy mają jedną godzinę.
Grupa obserwatorów przygląda się uczestnikom i stara się opisać role poszczególnych członków zespołu, styl komunikacji itp., sporządzając na ten temat notatki. Po godzinie gra zostaje odegrana i wyjaśniona, a uczestnicy zostają poproszeni o zastanowienie się nad swoim postępowaniem i rolą w zespole.

– Kultura pracy zespołowej (model Riemanna).

Instrukcje do ćwiczenia (5):
Trener objaśnia uczestnikom model Riemanna, a następnie prosi ich o dobranie się w pary i zastanowienie się, w jaki sposób postępowaliby, gdyby mieliby doradzać pewnemu zespołowi o specyficznej kulturze pracy zespołowej.

Instrukcje do ćwiczenia (6):
Ćwiczenie pracy zespołowej – budowanie mostu (por. Gudjons, 1990, s. 209 i nast.). Uczestnicy dzielą się na czteroosobowe grupy (maks. 6-osobowe). Jedna grupa może ponownie obserwować drugą grupę, aby potem dostarczyć jej informacji zwrotnych. Konstruktorzy mają 45 min. na zbudowanie swojego mostu.
Następnie są proszeni o skomentowanie swojej roli w zespole i wspólnego procesu pracy. Obserwatorów również prosi się o ocenę!
Później uczestnicy powinni dokonać analizy nagrania wideo, które dokumentuje przebieg wydarzeń.

Instrukcje do ćwiczenia (7):
Po przedstawieniu zagadnienia, wprowadzany jest model „zespołowego pola gry". Uczestnicy analizują w małych grupach główne aspekty opisywanych ról, przedstawiając następnie swoje wyniki na forum; trener dokonuje podsumowania.

Instrukcje do ćwiczenia (8):
Teraz uczestnicy proszeni są o przydzielenie zespołowego pola gry do grupy seminaryjnej. Ocena dokonywana jest w małych grupach, a następnie prezentowana na forum.

Instrukcje do ćwiczenia (9):
Trener podsumowuje tę jednostkę kursu omówieniem listy: „Co to naprawdę znaczy być dobrym członkiem zespołu?" (por. Gellert, Nowak, 2002).

6. Kurs 5: Informacje i porady dotyczące wyboru miejsca stażu i pracy w europejskich instytucjach z sektora prywatnego i publicznego

6.1. Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi oferują zarówno bezpośrednią pomoc w międzynarodowym pośrednictwie pracy podczas procesu

aplikacyjnego i rozmowy kwalifikacyjnej w przedsiębiorstwach, jak i dalsze wsparcie (dalsze działania i informacje zwrotne dla oferujących pracę) (TAX. 4).

- Europejscy doradcy zawodowi oferują pomoc podczas procesu aplikacyjnego i rozmowy kwalifikacyjnej warunkującej przyjęcie do kolegium/na studia, na praktykę lub do pracy w europejskich i międzynarodowych instytucjach (TAX. 4).

Treści

- Wsparcie podczas planowania kariery z uwzględnieniem możliwości pracy na szczeblu europejskim.
  a) Konsultacje i koordynacja: informacje i porady/wskazówki dla poszukujących pracy.
- Udzielanie porad dotyczących testów zdolności (przygotowanie do procedur testowych, kompetencja językowa, kompetencja zawodowa, kompetencja kulturowa itd.) z myślą o wymogach związanych z miejscem studiów, praktyk lub pracy w krajach partnerskich.
- Udzielanie porad dotyczących poszukiwania pracy, decydowania się na daną pracę i ubiegania się o nią (procedury aplikacyjne względnie wytyczne aplikacyjne w różnych krajach itp.).
- Udzielanie porad dotyczących warunków odbywania praktyki oraz warunków zatrudnienia.
- Pomoc w zaaklimatyzowaniu się w nowej pracy w kraju partnerskim oraz podczas całego pobytu.
- Pomoc w przezwyciężaniu problemów językowych i kulturowych związanych z nauką, studiami, stażem lub pracą we własnym kraju lub w krajach partnerskich.
- Pomoc w powrocie do kraju i wykorzystaniu doświadczenia zdobytego zagranicą.
- Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych:
  a) Kompetencja komunikacyjna.

Czas realizacji: 125 godzin.

6.2. Zajęcia 1: Wsparcie podczas planowania kariery z uwzględnieniem możliwości pracy na szczeblu europejskim

a) Konsultacje i koordynacja: informacje i porady/wskazówki dla poszukujących pracy.

6.3. Zajęcia 2: Udzielanie porad dotyczących testów zdolności (przygotowanie do procedur testowych, kompetencja językowa, kompetencja zawodowa, kompetencja kulturowa itd.) z myślą o wymogach związanych z miejscem studiów, praktyk lub pracy w krajach partnerskich

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy są proszeni o skorzystanie z podanych adresów internetowych i wypróbowanie procedur testowych. Po fazie samotestowania, grupa powinna omówić zalety i wady stosowanych procedur testowych.
Ponadto trener wprowadza i wykonuje dalsze procedury z grupą.
Np.: Test D2
Wykonanie ćwiczenia typu mailbox: "Bonn Mailbox Module".
Sporządzenie raportu.

6.4. Zajęcia 3: Udzielanie porad dotyczących poszukiwania pracy, decydowania się na daną pracę i ubiegania się o nią (procedury aplikacyjne względnie wytyczne aplikacyjne w różnych krajach itp.)

Trener przedstawia informacje na następujące tematy:
– procedury aplikacyjne,
– pytania, które mogą pojawić się podczas rozmowy kwalifikacyjnej.

Instrukcje do ćwiczenia:
Pytania są omawiane z uczestnikami. Następnie uczestnicy powinni przećwiczyć rozmowę kwalifikacyjną w parach. Dwie rozmowy są przedstawiane jako przykład przed całą grupą.

6.5. Zajęcia 4: Udzielanie porad dotyczących warunków odbywania praktyki oraz warunków zatrudnienia

Trener przedstawia informacje na następujący temat:
– umowa o pracę – szczegółowe informacje o aspektach, które powinny znaleźć się w umowie.
(por. Schürmann/Mullins, 2001)

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy otrzymują pisemne wytyczne, a następnie mają możliwość porównania różnych wzorów umów o pracę oraz dokonania ich oceny/uzupełnienia ich itp.

Wprowadzenie przez trenera:
– Uregulowania dotyczące praktyk/stażów i zatrudnienia:

a) Uregulowania prawne w sektorze szkolnictwa dotyczące odbywania praktyk:
   – prawo zatrudniania osób niepełnoletnich,
   – definicja „dzieci",
   – definicja „osób niepełnoletnich".

b) Zatrudnienie:
   – nietypowe rodzaje zatrudnienia (umowa o dzieło i umowa-zlecenie, praca na własny rachunek),
   – roszczenia w tych systemach zatrudnienia,
   – ubezpieczenia społeczne,
   – umowa o dzieło i umowa-zlecenie oraz ich charakterystyka,
   – wolontariat,
   – praktyki obowiązkowe,
   – praca wakacyjna.

c) Praca w niepełnym wymiarze godzin:
   – roszczenia wnoszone przez osoby pracujące w niepełnym wymiarze godzin przeciwko pracodawcy na gruncie prawa pracy,
   – praca w niepełnym wymiarze godzin a ubezpieczenia społeczne,
   – możliwość samoubezpieczenia.

d) Praca czasowa:
   – umowa o pracę dla pracowników czasowych.

(Źródło: www.arbeiterkammer.at)

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener przekazuje uczestnikom stosowne informacje. Następnie uczestnicy otrzymują case studies dotyczące umów o pracę i określają, do której kategorii należy je przypisać.

6.6. Zajęcia 5: Pomoc w zaaklimatyzowaniu się w nowej pracy w kraju partnerskim oraz podczas całego pobytu

6.7. Zajęcia 6: Pomoc w przezwyciężaniu problemów językowych i kulturowych związanych z nauką, studiami, stażem lub pracą we własnym kraju lub w krajach partnerskich

6.8. Zajęcia 7: Pomoc w powrocie do kraju i wykorzystaniu doświadczenia zdobytego zagranicą

6.9. Zajęcia 8: Trening z zakresu umiejętności interpersonalnych

a) Kompetencja komunikacyjna.

Trener przekazuje informacje o stylach komunikacji według Schultza von Thun:

- styl dramatyzująco-wylewny,
- styl dystansujący się,
- styl kontrolująco-określający, dominujący,
- styl uzasadniający siebie,
- styl poniżająco-agresywny,
- styl altruistyczny,
- styl bierno-zależny,
- styl „ratownika”,
- aksjomaty komunikacji.

(por. Schultz von Thun, 1989)

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy analizują poszczególne obrazki na pomocach dydaktycznych, a następnie w grupach opisują odpowiedni styl komunikacji.

Moduł IV
TWORZENIE I PRACA W SIECI ORAZ MARKETING

Bernd-Joachim Ertelt

1. Wprowadzenie

Podręcznik dla wykładowców opracowany został w ramach pilotażowego projektu programu LEONARDO DA VINCI „Transnacjonalne Poradnictwo Zawodowe".

Celem projektu jest ukształtowanie curriculum dla akademickich kwalifikacji doradców zawodowych pracujących na płaszczyźnie transnarodowej .

Moduł IV „Tworzenie i praca w sieci oraz marketing" obejmuje cztery kursy o łącznej liczbie 600 godzin roboczych (nakład pracy), w tym 70 godzin czasu kontaktowego/obecności.

Wartość studiów (przy zastosowaniu Europejskiego Systemu Transferu Punktów ECTS – European Credit Transfer System) wynosi 24 punkty kredytowe.

Wychodzi się z założenia, że wykładowcy mają doświadczenie w zakresie poradnictwa zawodowego, kontaktów z przedsiębiorstwami i kooperacji z instytucjami poradnictwa działającymi na płaszczyźnie lokalnej. Korzystne byłoby też posiadanie doświadczeń w zakresie poradnictwa i pośrednictwa pracy na płaszczyźnie transnarodowej.

Kursy obejmują zajęcia stacjonarne (wykłady, referaty, praca nad projektami, praca grupowa, ćwiczenia i kolokwia) oraz pracę własną studiujących (przygotowywanie się do zajęć stacjonarnych i ich późniejsze opracowywanie, przygotowywanie się do egzaminów, raporty, badania praktyczne). Dla orientacji 25 godzin pracy studiujących (nakład pracy) odpowiada jednemu punktowi kredytowemu ECTS (ECTS crd), stanowiącemu równoważnik 4 akademickich godzin zajęć stacjonarnych.

Wymienione w module tematy, metody i media stanowią ramy i są inspiracją dla realizacji zadań w połączeniu z „Przewodnikiem dla studentów". W podręczniku tym znajdują się pytania do samodzielnej ewaluacji oraz wykaz literatury.

Jeżeli chodzi o cele kształcenia, to stopień kompleksowości docelowych kompetencji podawany jest tu każdorazowo w stopniach taksonomicznych (TAX).

TAX. 1: poznać, wiedzieć, umieć powtórzyć,
TAX. 2: rozumieć, integrować z nabytą wcześniej wiedzą, umieć oddać własnymi słowami,
TAX. 3: transfer nabytej wiedzy na inne podobne zagadnienia (transfer lateralny) lub na bardziej kompleksowe zagadnienia (transfer pionowy),
TAX. 4: rozwiązywanie nowych kompleksowych problemów z kreatywnym podejściem.

Zaproponowane stopnie taksonomiczne muszą zostać w procesie realizacji zaadaptowane do wewnętrznych warunków studiowania.

Moduł IV „Tworzenie i praca w sieci oraz marketing" wykazuje w odniesieniu do pracy w europejskich sieciach (Euroguidance, EURES) silne odniesienia do modułu III „Konsultacje w zakresie rozwoju zasobów ludzkich". Dlatego realizuje się tu tylko tematy uzupełniające. Jeśli chodzi o marketing, to ważne aspekty omawiane są już w module I „Zarządzanie informacjami". Dlatego też również w tym przypadku powinny zostać wymienione tylko uzupełniające jednostki dydaktyczne.

Dlatego też punktem ciężkości modułu IV jest zintegrowanie poradnictwa zawodowego w sieci lokalne i regionalne oraz case management.

Dla realizacji modułu IV niezbędny jest indywidualny dostęp do internetu. Sala zajęć musi być wyposażona w łącze internetowe, beamer i projektor.

Przegląd kursów

Kurs 1: Tworzenie i praca w sieci w poradnictwie zawodowym i pośrednictwie pracy w kontekście europejskim (6 punktów ECTS).
Kurs 2: Doradztwo zawodowe a konsultacje z przedsiębiorstwami w sieciach lokalnych i regionalnych (6 punktów ECTS).
Kurs 3: Zarządzanie typu „case management" oraz tworzenie i praca w sieci (6 punktów ECTS).
Kurs 4: Marketing w doradztwie z zakresu rozwoju kariery zawodowej (6 punktów ECTS).

Kurs dzieli się na następujące jednostki:

– Cele kształcenia
– Treści kształcenia
– Wytyczne metodologiczne

2. Kurs 1: Tworzenie i praca w sieci w poradnictwie zawodowym i pośrednictwie pracy w kontekście europejskim

2.1. Cele kształcenia

- Doradcy zawodowi są kompetentni i zmotywowani do aktywnej i innowacyjnej współpracy w ramach sieci NRCVG Euroguidance (TAX. 4).
  (NRCVG = National Resource Centre for Vocational Guidance *Narodowe Centrum Zasobów Poradnictwa Zawodowego*)
- Doradcy zawodowi są kompetentni i zmotywowani do kooperacji z siecią EURES w odniesieniu do transnarodowego pośrednictwa, informacji, rozwoju mediów, współpracy z prasą i z opinią publiczną (TAX. 4).
  (EURES = European Employment Services *Europejskie Służby Zatrudnienia*)
- Doradcy zawodowi są kompetentni i zmotywowani do nieustannego poszerzania swych kompetencji w wymiarze europejskim poprzez uczestniczenie w projektach i w wymianie realizowanej w ramach programów Unii Europejskiej, takich jak np. LEONARDO DA VINCI, SOCRATES, Grundvig, EU-ACADEMIA, EQUAL, ESF (TAX. 4).
- Doradcy zawodowi są kompetentni i zmotywowani do kooperacji z europejskimi i międzynarodowymi instytucjami w zakresie poradnictwa zawodowego, kształcenia, dokształcania i odpowiadania na pytania powstające na rynku pracy (np. CEDEFOP, ETF, AIOSP/IAEVG, ILO, krajowe biura Komisji Europejskiej, Parlament Europejski) (TAX. 4).
- Doradcy biorą aktywny udział w przedsięwzięciach marketingowych na rzecz europejskich sieci poradnictwa zawodowego i pośrednictwa w kontekście grup celu (marketing ofertowy) i własnej organizacji (marketing pozyskiwaniowy) (TAX. 4).

2.2. Zajęcia 1: Struktura, sposób funkcjonowania i tendencje rozwojowe europejskiej sieci poradnictwa „NRCVG – Euroguidance"

- Powstanie, przyczyny powołania do życia „euroguidance" i jej poprzedników (LEONARDO DA VINCI).
- Organizacja i finansowanie (z perspektywy europejskiej i narodowej) europejskich centrów poradnictwa zawodowego.
- Działalność w sieci „euroguidance": współpraca ze służbami doradczymi na płaszczyźnie narodowej i transnarodowej, realizacja wspólnych projektów, transnarodowe pośrednictwo w zakresie miejsc kształcenia, wskazywanie na możliwości kształcenia w szkołach i na uczelniach wyższych, informacje o możliwościach zawodowych na rynku kształcenia, dokształcania i na rynku pracy.
- Kształcenie doradców zawodowych pod kątem potrzeb europejskich poprzez organizowanie spotkań, wymiany doradców, seminariów europejskich, prezentacji podczas konferencji krajowych i międzynarodowych, rozwój ofert medialnych i internetowych (np. „fit for Europe", „Nadchodzi Europa – idźmy tam").
- Wsparcie komputerowe i obecność w internecie NRCVG euroguidance (Europa – PC, CD-Rom):

  Euroguidance: http://www.euroguidance.org.uk
  Ploteus Portal: http://europa.eu.int/ploteus
  Narodowe Centrum Zasobów Poradnictwa Zawodowego: http://nrcvg.hrdc.bg/default.htm

- Zarządzanie jakością w NRCVG euroguidance: sprawozdania z realizowanych prac, ewaluacja na płaszczyźnie narodowej i europejskiej, sprawozdania z realizacji projektów (LEONARDO DA VINCI).

2.3. Zajęcia 2: Struktura i sposób funkcjonowania sieci EURES

- Organizacyjne powiązanie poradnictwa w ramach EURES w publicznych służbach zatrudnienia (PES), organizacje regionalne, zrzeszenia pracodawców, związki zawodowe.
- Partnerzy do rozmów i partnerzy kooperacyjni w krajach partnerskich: formy kooperacji, doświadczenia, kompetencyjne punkty ciężkości, zakresy odpowiedzialności.

– Kształcenie doradców EURES.
– Prace badawcze i rozwojowe w ramach sieci EURES: konferencje dla managerów EURES, grupy robocze, przedstawicielstwo w Brukseli.

2.4. Zajęcia 3: Oferta usług świadczonych przez EURES (ze specjalnym systemem pozyskiwania danych z banków danych)

– Informacje o możliwościach podejmowania pracy w Europie.
– Warunki życia (system polityczny, ustawodawstwo, kultura, koszty utrzymania, poziom płac, podatki, system kształcenia itp.).
– Warunki pracy (czas pracy, wynagrodzenie i płace, urlop, umowy o pracę, świadczenia na wypadek choroby, zasiłki macierzyńskie, praca w niepełnym wymiarze itp.).
– Adresy ważne dla pracy i życia za granicą.
– Oferty miejsc pracy (wraz z informacjami o kraju, rodzaju stosunku zatrudnienia, wymaganych świadectwach i doświadczeniu w pracy, wymaganej znajomości języków obcych, wypłacie wynagrodzeń itp.).
– Praktyki w dziedzinie zatrudnienia (ubieganie się o pracę, testy kompetencyjne, umowa o pracę, okres próbny itp.).
– Samodzielna praca zarobkowa, tworzenie podstaw egzystencji.

2.5. Zajęcia 4: Zadania, organizacja i sposób funkcjonowania europejskich i międzynarodowych instytucji i zrzeszeń w kontekście ich znaczenia dla poradnictwa zawodowego w odniesieniu do Europy

– CEDEFOP: http://www.cedefop.eu.int
– OECD: http://www.oecd.org/home/
– Bank Światowy
– ETF (European Training Fund, Turyn/Włochy)
– AIOSP/IAEVG/IVSBB: http://www.iaevg.org/
– ILO: http://www.ilo.org
– Krajowe biura Komisji Europejskiej (w Niemczech: Bonn, Berlin, Monachium)
– Parlament Europejski: http://www.europarl.eu.int
– Obywatele Europy: http://www.citizens.eu.int

- Unia Europejska: http://europa.eu.int
- LEONARDO DA VINCI: http://europa.eu.int/en/comm/education/programmes/leonardo/new/leonardo2_en.html
- SOCRATES: http://europa.eu.int/en/comm/education/programmes/socrates_en.html

2.6. Zajęcia 5: Praca na poziomie krajowym na rzecz europejskich sieci

- Struktura i sposób funkcjonowania narodowych sieci poradnictwa zawodowego oraz pośrednictwa w krajach partnerskich odnoszących się do Europy.
- **Przykład:** Struktura, funkcje i wzrost zatrudnienia w „Centrach Europaservice" Federalnej Agencji Pracy w Niemczech.

2.7. Zajęcia 6: Działania marketingowe na rzecz europejskich sieci poradnictwa zawodowego i pośrednictwa

- Image marketing.
- Marketing pozyskiwaniowy.
- Marketing „ofertowy".
- Przedsięwzięcia dla uznania i organizacyjnej integracji pracy w ramach sieci na płaszczyźnie regionalnej, narodowej, transnarodowej i europejskiej.
- Kooperacja z sieciami poradnictwa zawodowego i pośrednictwa spoza Europy.

2.8. Metody nauczania

Zajęcia 1: Struktura, sposób funkcjonowania i tendencje rozwojowe europejskiej sieci poradnictwa „NRCVG – Euroguidance"

Wykładowca: Wykład z przykładowymi zastosowaniami przez internet (prezentacja).

Pomoce: Folie do projektora lub prezentacje Power Point, łącze internetowe z beamerem.

Uczestnicy: Samodzielna praca nad krajowymi i europejskimi sprawozdaniami o tendencjach rozwojowych, działalności i projektach sieci NRCVG – Euroguidance. Ćwiczenia na stronie internetowej NRCVG – Euroguidance. Przygotowanie referatu o pracy NRCVG – Euroguidance we własnym kraju na podstawie wywiadów z doradcami biorącymi udział w realizacji projektów NRCVG.

Zajęcia 2: Struktura i sposób funkcjonowania sieci EURES

Wykładowca: Wykład z przykładami studialnymi w ramach EURES poprzez internet i intranet (prezentacja).

Pomoce: Folie do projektora lub prezentacje Power Point i prezentacje internetowe/intranetowe (beamer).

Uczestnicy: Samodzielna praca nad sprawozdaniami dotyczącymi doświadczeń i ewaluacji EURES. Przygotowanie referatu na temat prac EURES we własnym kraju na podstawie wywiadów z wybranymi doradcami EURES.

Zajęcia 3: Oferta usług świadczonych przez EURES (ze specjalnym systemem pozyskiwania danych z banków danych)

Wykładowca: Planowanie, realizacja i ocena studium nad projektem realizowanego w ramach podziału pracy. Postawienie zadań problemowych oraz udostępnienie, zorientowanych na cel i wynik, pomocy naukowych w ramach uczenia przez odkrywanie (discovery learning). Ocena wyników pracy nad projektem i dyskusja nad wynikami tej pracy w całej grupie.

Uczestnicy: Praca nad projektem za pomocą systemu pozyskiwania danych z banków danych w odniesieniu do różnych dziedzin pracy EURES. Sporządzenie sprawozdania z pracy nad projektem w małej grupie i wymiana doświadczeń z innymi grupami pracującymi nad projektem. Prezentacja wyników w całej grupie i dyskusja nad nimi.

Zajęcia 4: Zadania, organizacja i sposób funkcjonowania europejskich i międzynarodowych instytucji i zrzeszeń w kontekście ich znaczenia dla poradnictwa zawodowego w odniesieniu do Europy

Wykładowca: Referat (z przykładami) dotyczący poszczególnych instytucji.

Pomoce: Publikacje poszczególnych instytucji, internet (z beamerem).

Uczestnicy: Lektura wybranych publikacji. Analiza stron internetowych prezentacji instytucji międzynarodowych w internecie.

Pomoce: Publikacje, dostęp do internetu dla każdego uczestnika.

Zajęcia 5: Praca na poziomie krajowym na rzecz europejskich sieci

Wykładowca: Przygotowanie studium nad projektem poprzez postawienie zadań w zakresie organizacji, sposobu pracy, indywidualnego rozwoju i sukcesu sieci poradnictwa (poradnictwo zawodowe/karierowe, pośrednictwo, informacja, itp.) na płaszczyźnie krajowej.

Pomoce: Zlecenie dla uczestników na piśmie.

Uczestnicy: Sporządzenie sprawozdania według podziału zaproponowanego przez wykładowcę. Przygotowanie krótkiego referatu wraz z kartą tez.

Pomoce: Folie do projektora lub prezentacje Power Point; kopie sprawozdania dla wszystkich uczestników.

Zajęcia 6: Działania marketingowe na rzecz europejskich sieci poradnictwa zawodowego i pośrednictwa

Wykładowca: Referat na temat kategorii analizy przedsięwzięć marketingowych (prezentacja). Krytyczna analiza działań marketingowych na rzecz europejskich sieci „NRCVG – Euroguidance" i EURES (prezentacja). Opracowanie przedsięwzięć mających na celu po-

lepszenie działań marketingowych (praca z partnerami i prezentacja wyników w całej grupie).

Pomoce: Folie do projektora lub prezentacje Power Point; publikacje (przykłady).

Uczestnicy: Partnerska współpraca dla wypracowania lepszych wyników. Propozycje działań marketingowych i prezentacja wyników pracy w całej grupie (z dyskusją).

Pomoce: Folie do projektora lub prezentacje Power Point, karta tez dla wszystkich uczestników.

3. Kurs 2: Doradztwo zawodowe a konsultacje z przedsiębiorstwami w sieciach lokalnych i regionalnych

3.1. Cele kształcenia

- Doradcy zawodowi znają główne pobudki, jakimi kierują się zakłady pracy nawiązując z nimi kontakt (TAX. 2).
- Doradcy zawodowi znają preferowane przez zakłady pracy drogi nawiązywania kontaktów z placówkami poradnictwa zawodowego w PES – Publiczne Służby Zatrudnienia (TAX. 2).
- Doradcy zawodowi znają ofertę usług prywatnego pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego (TAX. 2).
- Doradcy zawodowi potrafią określić zapotrzebowanie pracodawców, izb i komun na współpracę w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (TAX. 3).
- Doradcy zawodowi posiadają specyficzne umiejętności komunikatywnego porozumiewania się w sieci z zakładami pracy (TAX. 3).
- Doradcy zawodowi posiadają wiedzę na temat planowanych przedsięwzięć, struktury i dalszego rozwoju lokalnych i regionalnych sieci z zakładami pracy i innymi partnerami w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (TAX. 4).

3.2. Zajęcia 1: Współpraca z pracodawcami (szczególnie MŚP) w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (HRD)

– Wymogi zakładów pracy względem poradnictwa w zakresie HRD:

a) **Pozyskiwanie pracowników**
Opracowywanie profilu wymogów, analiza rynku pracy, kształtowanie ofert (prasa, internet), analiza podań o pracę i ich wstępna weryfikacja, pomoc przy rozmowach kwalifikacyjnych, test kwalifikacyjny, poradnictwo w zakresie umów o pracę, coaching/ wprowadzenie w tematykę, poradnictwo w zakresie płac.

b) **Rozwój osobisty pracowników**
Sporządzanie analiz zapotrzebowania odnoszących się do dalszego kształcenia, poradnictwo w zakresie kariery zawodowej pracowników, poradnictwo w zakresie wewnątrzzakładowego rynku pracy, określanie przyszłego zapotrzebowania na kadrę kierowniczą, planowanie w zakresie ruchów kadrowych, poradnictwo przy wyborze planów dokształcania, poradnictwo przy wyborze trenerów z zewnątrz.

c) **Kierowanie pracownikami**
Opracowywanie zasad kierowania pracownikami, opracowywanie i kontrola zasad oceny osiągnięć / potencjału; trening w zakresie technik kierowania; współdziałanie przy kształtowaniu struktur organizacyjnych (przede wszystkim techniki pracy w grupach); współdziałanie przy ankietowaniu pracowników (np. klimat w zakładzie pracy, fluktuacja, mobilność, zachorowania).

d) **Poradnictwo w zakresie outplacement**
Poradnictwo dla zakładów pracy przy rozwiązywaniu umów o pracę, przy zwolnieniach z pracy, przy reorganizacji miejsc pracy; poradnictwo i udział w rozmowach związanych z outplacement, psychiczne wspieranie pracownika; poradnictwo dla zwolnionego pracownika w zakresie ponownego szukania miejsca pracy i aktywne poszukiwanie miejsca pracy dla pracownika.

– Finansowa pomoc dla zakładów pracy w zakresie HRM:

a) pomoc ze strony PES – Publicznych Służb Zatrudnienia,
b) programy komunalne i regionalne,
c) programy rządowe;
d) programy UE (np. LEONARDO DA VINCI, ESF);
e) fundacje, fundusze (krajowe, międzynarodowe).

– Rodzaje nawiązywania kontaktów z zakładami pracy przez doradców zawodowych:

a) nawiązanie kontaktu drogą pisemną: list, faks, e-mail, sms (forma, okazja, język, typowe błędy, powodzenie);
b) kontakty telefoniczne (forma, język, okazja, umiejętność komunikowania się, typowe błędy i konflikty, powodzenie, opracowywanie efektów rozmowy);
c) osobista wizyta (przygotowanie, nawiązanie kontaktu, prowadzenie rozmowy, techniki kończenia rozmów, rozmowy na tematy konfliktowe, opracowywanie efektów rozmowy);
d) ewaluacja i pielęgnowanie kontaktów z zakładami pracy (systematyczne powtarzanie pytań, kontrola nawiązywania kontaktów przez zakłady pracy, zapraszanie na specjalne imprezy organizowane dla zakładów pracy w ramach poradnictwa zawodowego, systematyczne wizyty w zakładach pracy, specjalne informacje dla zakładów pracy – w kraju i za granicą).

3.3. Zajęcia 2: Tworzenie lokalnych / regionalnych sieci z urzędami pracy, izbami handlowymi, przedsiębiorstwami, ośrodkami szkoleniowymi i prywatnymi usługodawcami pośrednictwa pracy w celu zintegrowania osób mających trudności ze znalezieniem pracy

– Zestawienie i charakterystyka ewentualnych partnerów w sieci (zakłady pracy, izby, Urząd Pracy, prywatne poradnictwo indywidualne, instytucje zajmujące się dokształcaniem, cechy rzemieślnicze, instytucje komunalne, regionalne zrzeszenia gospodarcze, związki zawodowe).
– Przeprowadzanie z potencjalnymi partnerami, w celu nawiązania kontaktu z nimi, rozmów na następujące tematy:
  - Struktura zakładów pracy w regionie.
  - Gospodarka zasobami ludzkimi w zakładach pracy (z odpowiedzialnymi osobami).
  - Kontakt z instytucjami zajmującymi się poradnictwem.
  - Pozyskiwanie pracowników w przeszłych, obecnych i przyszłych okresach.
  - Współpraca z instytucjami zewnętrznymi, usługodawcami w zakresie poradnictwa oraz z komunalnymi/regionalnymi placówkami HRM.
  - Gotowość kooperacji w sieciach w celu zintegrowania osób wokół problemów występujących na rynku pracy.

- Zapotrzebowanie na kooperację zakładów pracy z zewnętrznymi partnerami w zakresie HRM w odniesieniu do następujących obszarów:

		Zapotrzebowanie na kooperację	Partner powinien być/jest	Dotychczasowe doświadczenia
1.	Pozyskiwanie pracowników			
2.	Akceptowalne ze społecznego punktu widzenia zwolnienia z pracy			
3.	Kształcenie i dokształcanie oraz rozwój osobisty pracowników			
4.	Wewnątrzzakładowy rynek pracy			
5.	Kształtowanie czasu pracy			
6.	Informacje o zewnętrznym rynku pracy			
7.	Nauka zawodu			
8.	Zmiany w strukturze działalności zakładu pracy			
9.	Zatrudnianie obcokrajowców			
10.	Kształt umów o pracę			

– Schemat dla stworzenia lokalnych i regionalnych sieci poradnictwa zawodowego:

I. **Nawiązywanie kontaktu** (do kogo można się zwrócić?):
   a) *jako jednostka* (placówka poradnictwa zawodowego, Urząd Pracy, zakład pracy, instytucja zajmująca się dokształcaniem);
   b) *jako zakład pracy* (placówka poradnictwa zawodowego, Urząd Pracy, placówka prywatnego poradnictwa indywidualnego, placówki komunalne, organizacje nadrzędne);
   c) *jako instytucja kształcenia* (placówka poradnictwa zawodowego, Urząd Pracy, izba, zrzeszenia gospodarcze, placówki komunalne).

II. **Wyjaśnienie problemu** (kto jest kompetentny, by pomóc rozwiązać problem?):
   a) *dla jednostki* (placówka poradnictwa zawodowego, Urząd Pracy, izba: wydział ds. dokształcania, instytucje zajmujące się dokształcaniem, zakład pracy: wydział ds. personalnych lub wydział ds. kształcenia i dokształcania);

b) *dla zakładu pracy* (izba, cech rzemieślniczy, placówka prywatnego poradnictwa indywidualnego, Urząd Pracy, placówka poradnictwa zawodowego);
c) *dla instytucji kształcenia* (placówka poradnictwa zawodowego, Urząd Pracy, izby, zakłady pracy: np. praktyki, umowa o kształceniu).

III. Poradnictwo w zakresie oceniania:

a) *dla jednostki* (placówka poradnictwa zawodowego, Urząd Pracy, służby psychologiczne, instytucja kształcenia, prywatni pośrednicy pracy lub prywatne służby doradcze, „Centra Bilansu Kompetencji”);
b) *dla zakładu pracy* (w zakładzie: wydział ds. personal-nych; poza zakładem: izby, prywatni doradcy personalni, placówki poradnictwa zawodowego przy Urzędzie Pracy);
c) *dla instytucji kształcenia* (placówki poradnictwa zawodowego, służby psychologiczne i/lub służby medyczne przy Urzędzie Pracy, specjaliści ds. diagnostyki kompetencji i diagnostyki kształcenia).

IV. Realizacja:

a) *dla jednostki* (placówki poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy w Urzędzie Pracy; giełda pracy w internecie; izby: poradnictwo w zakresie kształcenia; prywatni pośrednicy pracy);
b) *dla zakładu pracy* (Urząd Pracy: pomoc finansowa przy zatrudnianiu, pomoc finansowa przy przedsięwzięciach związanych z kształceniem, poradnictwo pracy; giełdy pracy dla pracodawców w internecie, internet; prywatni doradcy personalni i pośrednicy pracy);
c) *dla instytucji kształcenia* (placówki poradnictwa zawodowego w Urzędzie Pracy: opieka nad uczestnikami przedsięwzięć związanych z kształceniem, pomoc przy finansowaniu; zakłady pracy: praktyczna nauka, praktyki zawodowe; izby: uznanie świadectw ukończenia / certyfikatów).

V. Follow up (opieka towarzysząca – monitorowanie dalszego losu klienta):

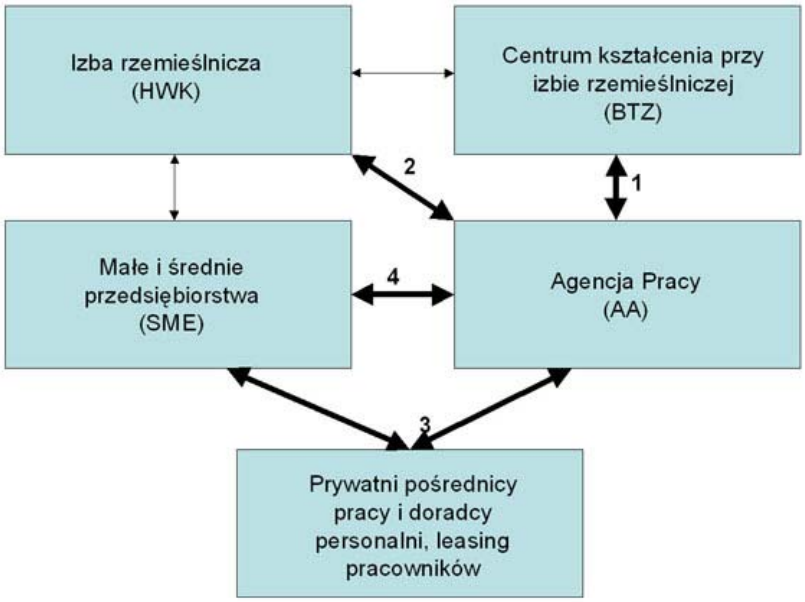
a) *dla jednostki* (ankietowanie przez placówki poradnictwa zawodowego i pośrednictwa w Urzędzie Pracy, towarzyszenie

w fazie po podjęciu decyzji: redukcja dysonansu poznawczego, ewaluacja procesu asymilacji w miejscu pracy);

b) *dla zakładu pracy* (wizyta doradców zawodowych / pośredników pracy ze strony Urzędu Pracy w zakładzie pracy; usługi doradcze i nadzór ze strony wydziału ds. personalnych; towarzysząca opieka ze strony prywatnych doradców personalnych);

c) *dla instytucji kształcenia* (kontrolowanie na podstawie ilości obsadzonych miejsc pracy; informacja zwrotna ze strony pracodawców dotycząca pożądanych umiejętności).

– Przykład sieci obrazujący powiązanie osób z problemami występującymi na rynku pracy „Region trójkąta Ren-Neckar" (Mannheim/Niemcy):



Numerowane strzałki prowadzące w obydwu kierunkach wskazują na punkty ciężkości sieci:

Strzałka 1: Zorganizowanie, finansowanie i towarzyszenie działaniom mającym na celu kwalifikację i klasyfikację grup problemów przez Agencję Pracy we współpracy z Centrum kształcenia (BTZ):

a) Agencja Pracy (AA) daje klientom wskazówki i udziela im rad odnośnie istniejących ofert uzyskania kwalifikacji, sprawdza, czy dany klient ma predyspozycje do realizacji wybranych przedsięwzięć, oraz zapewnia finansowanie.
b) Centrum kształcenia (BTZ) zwraca się również z własnej inicjatywy do Agencji Pracy (AA) w celu zaplanowania, zrealizowania i ewaluowania wspólnych przedsięwzięć związanych z uzyskiwaniem kwalifikacji. Do działań tych należy również socjologiczno-pedagogiczna opieka podczas uzyskiwania kwalifikacji.

Strzałka 2: Agencja Pracy (AA) współpracuje intensywnie z izbami rzemieślniczymi (HWK) w celu rozszerzenia usług doradczych izb dla zakładów pracy dla efektywniejszego kształtowania oferty w zakresie poradnictwa HRD dla małych i średnich przedsiębiorstw (SME).
Przykładem istniejącej już korzystnej współpracy pomiędzy Agencją Pracy (AA) a izbami rzemieślniczymi (HWK) są specjalne seminaria dla nowopowstałych firm oraz dla osób bezrobotnych zdecydowanych na samodzielne kształtowanie podstaw własnej egzystencji.

Strzałka 3: Nasze badania wykazały, że przy pozyskiwaniu pracowników małe i średnie przedsiębiorstwa (SME) korzystają głównie z usług prywatnych doradców personalnych.

W tym kontekście godnym zalecenia dla Agencji Pracy (AA) byłoby, aby kooperowała ona z prywatnymi doradcami personalnymi.

Strzałka 4: Oferta doradcza Agencji Pracy (AA) dla małych i średnich przedsiębiorstw (SME):
– Sytuacja i rozwój lokalnego i regionalnego rynku pracy oraz zawodów.
– Pomoc przy obsadzaniu miejsc kształcenia i miejsc pracy w zakładzie pracy.
– Pomoc przy kształtowaniu miejsc pracy, warunków pracy i czasu pracy.
– Pomoc przy dokształcaniu personelu.
– Pomoc przy integrowaniu pracowników będących osobami niepełnosprawnymi.
– Informowanie o możliwościach uzyskania wsparcia finansowego ze strony kraju i UE.
– Ewaluacja lokalnych i regionalnych sieci.

Proces tworzenia sieci można podzielić na **trzy fazy**, a mianowicie:

(1) Analiza sytuacji wyjściowej.
(2) Konstrukcja sieci wewnątrzzakładowych i pozazakładowych możliwości poradnictwa w celu zniesienia przeszkód utrudniających zwiększenie stopnia elastyczności sił roboczych.
(3) Utworzenie sieci wraz z ewaluacją procesu, ewaluacją wyników i ewaluacją transferu.

Kryteria ewaluacji obejmują:

a) Społeczne znaczenie projektu: Jakie korzyści dało utworzenie sieci pracobiorcom, zakładowi pracy, komunie, placówkom poradnictwa zawodowego, Agencji Pracy, instytucji kształcenia?
b) Krótko- i średniookresowa możliwość transferu w aspekcie efektywności gospodarczej.
c) Legitymizacja poszczególnych aktorów; czy realizacja projektu jest uzasadniona, czy odpowiedzialne placówki są gotowe do pracy w sieci?

Kryteria / Fazy	a) znaczenie społeczne	b) realizacji/ efektywność	c) legitymizacja aktorów
(1) Analiza	1a	1b	1c
(2) Konstrukcja sieci	2a	2b	2c
(3) Realizacja	3a	3b	3c

3.4. Metody nauczania

Zajęcia 1: Współpraca z pracodawcami (szczególnie MŚP) w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (Human Resource Development –HRD)

Wykładowca: Wkład – referat o głównych oczekiwaniach zakładów pracy względem poradnictwa zawodowego i pośrednictwa (prezentacja). Wkład – referat o preferowanych przez zakłady pracy drogach nawiązywania kontaktów (prezentacja). Wkład – referat o instrumentach określania zapotrzebowania w zakresie HRD z przykładami (prezentacja z dyskusją). Mikro poradnictwo odnośnie umiejętności

komunikowania się w kontaktach z zakładami pracy. Gra ról w rozmowach doradczych w zakładzie pracy w zakresie HRD.

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point; sprzęt wideo z osobnym mikrofonem.

Uczestnicy:
Udział w mikro poradnictwie i w grze ról wraz z doradztwem i kontrolą (z zapisem wideo). Samodzielne studia nad narodowymi, transnarodowymi i europejskimi programami dotyczącymi HRD w zakładach pracy. Przeprowadzenie dwóch wywiadów z managerami ds. HRD w zakładach pracy własnego regionu, dotyczących zapotrzebowania na usługi poradnictwa zawodowego/karierowego i przygotowanie sprawozdania do dyskusji w grupie.

Pomoce: Poszukiwania w internecie, folia do projektora, prezentacja Power Point; karta tez dla wszystkich uczestników.

Zajęcia 2: Tworzenie lokalnych / regionalnych sieci z urzędami pracy, izbami handlowymi, przedsiębiorstwami, ośrodkami szkoleniowymi i prywatnymi usługodawcami pośrednictwa pracy w celu zintegrowania osób mających trudności ze znalezieniem pracy

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point; sprzęt wideo z osobnym mikrofonem.

4. Kurs 3: Zarządzanie typu „case management" oraz tworzenie i praca w sieci

4.1. Cele kształcenia

- Doradcy dysponują wiedzą na temat zarządzania typu „case management" na szczeblu lokalnym, regionalnym i transnacjonalnym (TAX. 3).
- Doradcy są skłonni współpracować z partnerami społecznymi w celu oszacowania zapotrzebowania klientów na usługi szkoleniowe, edukację, dokształcanie, aspektów współżycia w rodzinie

związanych z karierą zawodową i zatrudnieniem, a także usługi ukierunkowane międzykulturowo (TAX. 4).
- Doradca zawodowy zna różne role zawodowe i niezbędne kwalifikacje case managera (TAX. 2).
- Doradca zawodowy rozumie schemat postępowania w ramach case management (TAX. 2).
- Doradca zawodowy potrafi zastosować metody zapewnienia jakości w ramach case managment (TAX. 3).
- Doradca zawodowy zna potencjalnych partnerów w sieci w głównym obszarze i w obszarach drugorzędnych (TAX. 2).

4.2. Zajęcia 1: Definicja i obszary działania zarządzania typu „case management" w poradnictwie zawodowym

– Możliwe role zawodowe case managera:
  Do zakresu pracy case managera / doradcy należy dzisiaj pełnienie następujących ról:

  - **Agent systemowy** – partner do rozmów z klientami i osoba odpowiedzialna za to, aby usługi realizowane były w sposób zgodny z ich celem oraz skutecznie.
  - **Adwokat klienta** (clients' advocat) – rozpoznanie zapotrzebowania na pomoc i obsługa klienta, pomoc przy sporządzaniu wniosków o wsparcie.
  - **Manager ds. obsługi klienta** – sprawdzenie prawidłowości i skuteczności świadczonej pomocy. Jako agent instytucji sprawdza on celowość i strukturę kosztów oraz bada skargi klienta.
  - **Makler usług** – często łącznie z wykonywaniem samodzielnej pracy (free lancer), przy której case manager działa odpłatnie na zlecenie organizacji i klienta.
  - **Manager wspierający** (support manager) – case manager pomaga z jednej strony bezpośrednio klientowi, zaś z drugiej strony koordynuje pracę innych służb.
  - **Funkcja przewodnika** – zasada lekarza pierwszego kontaktu: case manager diagnozuje zapotrzebowanie na pomoc i decyduje o potrzebie konsultacji z różnymi wyspecjalizowanymi służbami.
  - **Pośrednik w komunikowaniu się** – kształtowanie przepływu informacji pomiędzy różnymi aktorami.

- **Mediator** – pośredniczenie w przypadku konfliktów pomiędzy klientami a organizacjami świadczącymi pomoc.
- **Specjalista ds. zarządzania zasobami** – case manager ponosi odpowiedzialność za klienta i za budżet. W związku z tą finansową odpowiedzialnością musi on dysponować szerszymi uprawnieniami decyzyjnymi.

– Cechy i umiejętności case managera:

- **Umiejętności merytoryczne i systemowe:** znajomość medycznej i społecznej infrastruktury na płaszczyźnie lokalnej, regionalnej i (w razie takiej potrzeby) narodowej i transnarodowej; znajomość wielu kultur; znajomość prawa i administracji; wiedza na temat warunków życia różnych grup celu; znajomość lokalnego, regionalnego, narodowego i transnarodowego rynku pracy; wiedza z zakresu ekonomiki przedsiębiorstw i ugruntowana wiedza na temat przedsiębiorstw działających lokalnie i w regionie.
- **Umiejętności w zakresie metod i procedur:** tworzenie i praca w sieci, ocenianie, planowanie świadczenia usług, linking, monitoring, wspieranie (advocating), coaching; zarządzanie wiedzą, umiejętności ewaluacyjne; alokacja zasobów, kompetencje w zakresie mediów, kompetencje ICT.
- **Umiejętności na płaszczyźnie społecznej:** umiejętność komunikowania się, umiejętność działania w ramach kooperacji, umiejętność znoszenia krytyki i rozwiązywania konfliktów, umiejętność pokonywania frustracji, zdolność do współpracy interdyscyplinarnej, kompetencje wynikające ze znajomości różnych kultur, umiejętność prowadzenia negocjacji.
- **Cechy charakteru:** pewność siebie, umiejętność planowania czasu, zdolność nawiązywania kontaktów, zdolność do samokrytyki, inicjatywa, empatia, otwartość, umiejętność podejmowania decyzji, gotowość do permanentnego dokształcania się, umiejętności językowe.

– Procedury w ramach case management:

1. **Zarządzanie dostępnością:**
   Jakim klientom powinno się oferować case management (CM)? W jakich terminach i w jakich miejscach prowadzone są rozmowy

kwalifikacyjne? Jacy eksperci / które instytucje powinny partycypować? Jak dotrzeć do klientów, dla których przeznaczony jest case management? Jak powinny wyglądać przedsięwzięcia public relations na rzecz CM?

2. **Sprawdzanie kryteriów dla CM:**
   Czy dany przypadek pasuje do zaoferowanej usługi?
   Czy aktorzy danego przypadku są gotowi do współpracy?
   Jaką rolę powinien odgrywać CM w powiązaniu z poradnictwem i pośrednictwem? Jak dalece winny być zaplanowane w ramach CM sankcje względem klienta, np. gdy klient nie akceptuje określonych możliwości rozwiązań?
3. **Ocenianie:**
   Jakie są powody problemów klienta?
   Jaka jest historia problemu?
   W jakim otoczeniu społecznym żyje klient?
   Jaki wpływ na aktualnie zaistniały problem ma otoczenie społeczne?
   Ile spotkań jest niezbędnych i jakie metody należy zastosować? (analiza zasobów)
4. **Uzgodnienie celów i plan pomocy:**
   Jaką sytuację wyjściową zastali zainteresowani?
   Jakie wspólne konstatacje wynikły z oceniania?
   Jakie cele zostały uzgodnione?
   Jakie wyniki, ryzyka, niekorzyści należy antycypować?
   Jakie należy przedsięwziąć kroki dla uniknięcia ryzyk?
5. **Wdrażanie:**
   Czy case manager sam udostępnia zasoby do implementacji planu pomocowego?
   Czy należy skorzystać z usług innych placówek?
6. **Zapewnienie jakości / ewaluacja:**
   Czy wyniki i cząstkowe cele procesu pomocowego zostały wystarczająco udokumentowane, aby możliwa była ewaluacja? (Uwaga: w przypadku usług w sferze społecznej zawsze istnieć będzie rozdźwięk pomiędzy subiektywną korzyścią a obiektywną efektywnością). (Monitoring / controlling).
7. **Sprawozdanie:**
   Udokumentowanie skuteczności i efektywności zastosowanych

środków i instrumentów dla zainteresowanych osób i usługodawców.

4.3. Zajęcia 2: Pomoc case management w procesie integracji na rynku pracy

– Rodzaje pomocy:
  1. Zorientowane na klienta działania wyjaśniające dotyczące motywacyjnych, kognitywnych i społecznych barier i potencjałów.
  2. Indywidualna ocena osobistych predyspozycji, często poprzez próby w praktyce zawodowej.
  3. Dopasowany plan pomocowy z uzgodnieniami dwustronnymi, systematyczną kontrolą i – o ile to konieczne – adaptację uzgodnień dotyczących pomocy.
  4. Zogniskowane na kliencie asystowanie przy pośredniczeniu pracy w celu zniesienia indywidualnych, społecznych i zakładowych barier przy wdrażaniu do pracy.
  5. Monitorowanie losu klienta w celu stabilizacji nowego stosunku pracy jako monitorowanie procesu integracji.

– Czynniki i warunki wpływające na powrót bezrobotnych na rynek pracy (na przykładzie Niemiec):
  - Wraz z wiekiem spada prawdopodobieństwo zintegrowania się z pierwotnym rynkiem pracy.
  - Kobiety i obcokrajowcy mają mniejsze szanse na zatrudnienie na czas nieokreślony.
  - Osoby z wykształceniem zawodowym mają wyraźnie więcej szans.
  - Osoby z ograniczeniami wynikającymi ze stanu zdrowia mają zmniejszone szanse na rynku pracy.
  - Otrzymujący zasiłek dla bezrobotnych mają na rynku pracy mniejsze szanse, aniżeli bezrobotni niepobierający takich świadczeń. Najmniejsze szanse mają osoby korzystające z pomocy społecznej.
  - Im wyższe bezrobocie w regionie, tym mniejsze szanse dla bezrobotnych na wejście na pierwotny rynek pracy.

– Ale nie tylko czynniki obiektywne wpływają na powrót bezrobotnych na rynek pracy, lecz również czynniki subiektywne, przede

wszystkim wpływy na indywidualną aktywność w zakresie poszukiwania pracy:

- Część zarejestrowanych bezrobotnych w ogóle nie poszukuje pracy (w Niemczech ok. 7 %).
- Część chce jedynie przetrwać do momentu wejścia w wiek emerytalny.
- Kobiety w Niemczech Wschodnich są bardziej nastawione na wykonywanie pracy zarobkowej i są bardziej aktywne w poszukiwaniu pracy.
- Najsilniejszą aktywność w poszukiwaniu pracy wykazują osoby w wieku 25 do 40 lat. Jedynie 50% osób z grupy wiekowej pomiędzy 50 a 54 rokiem życia poszukuje aktywnie pracy, zaś spośród 60-latków jedynie ok. 10%.
- Czasookres bycia bezrobotnym: około 60% bezrobotnych, będących bezrobotnymi przez okres krótszy, aniżeli jeden rok, poszukuje pracy intensywnie. Po dwóch latach bycia bezrobotnym aktywność w poszukiwaniu pracy wykazuje jedynie jedna trzecia.
- Subiektywna ocena szans na rynku pracy: lepsza ocena idzie w parze z większą aktywnością.
- Aktywni bezrobotni są gotowi raczej ponieść pewne ofiary (redukcja przychodów, zmiana miejsca zamieszkania), byleby tylko dostać pracę.

– Partnerzy w sieci w głównym obszarze i w obszarach drugorzędnych case management:

Usługi w głównym obszarze:

- Komunalny/regionalny urząd pomocy społecznej.
- Instytucje kształcenia.
- Izby przemysłowo-handlowe / izby rzemieślnicze.
- Komunalne przedsiębiorstwa dające pracę.
- Urzędy mieszkalnictwa / opieka nad bezdomnymi.
- Urząd ds. młodzieży.
- Placówki poradnictwa w zakresie problemów finansowych (poradnictwo dla dłużników).

Usługi w obszarach drugorzędnych:
- Poradnictwo w zakresie narkomanii / poradnictwo w zakresie uzależnień.
- Urzędy ds. ochrony zdrowia.
- Agencja Pracy: służby medyczne.
- Agencja Pracy: służby psychologiczne.
- Agencja Pracy: poradnictwo zawodowe.
- Służby resocjalizacyjne.
- Dostawcy energii i wody.

Aby wzmocnić skuteczność case managemant, informacje dotyczące partnerów w sieci muszą być podzielone w następujący sposób:

1. Ogólny opis i wyznaczenie celów.
2. Struktura organizacyjna.
3. Zadania.
4. Powiązania z case management.
5. Możliwe treści uzgodnień.
6. Podstawy prawne.

4.4. Metody nauczania

Zajęcia 1: Definicja i obszary działania zarządzania typu „case management" w poradnictwie zawodowym

Wykładowca: Wykład dotyczący ról zawodowych i umiejętności case managera (prezentacja). Studia nad poszczególnymi przypadkami procedur w ramach CM (praca w małych grupach). Studiowane przypadki powinny zostać wybrane z obszaru doświadczeń zgromadzonych przez uczestników.

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point.

Uczestnicy: Samodzielne studia nad case management jako przygotowanie. Praca nad pojedynczymi przypadkami w małych grupach z przedstawieniem sprawozdania i z dyskusją w całej grupie.

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point.
Karta tez dla wszystkich uczestników dla celów pracy w grupie.

Zajęcia 2: Pomoc case management w procesie integracji na rynku pracy

Wykładowca: Wkład – referat o rodzajach pomocy i o czynnikach wpływających na proces integracji bezrobotnych. O ile to możliwe, uczestnictwo zaproszonych referentów. Studium projektowe dotyczące case management dla wybranych grup celu na przykładzie regionów, z których pochodzą uczestnicy.

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point. Zlecenie wykonania studium projektowego.

Uczestnicy: Uczestnictwo w studium projektowym i w badaniach przeprowadzanych we własnym regionie, z wywiadami i analizą dokumentów. Sporządzenie sprawozdania do zaprezentowania go przed całą grupą.

5. Kurs 4: Marketing w doradztwie z zakresu rozwoju kariery zawodowej

5.1. Cele kształcenia

- Doradcy doceniają i uznają marketing społeczny jako jeden z instrumentów doskonalenia sposobów podejmowania i wypełniania zadań społecznych przez instytucje non-profit (TAX. 3, i cel afektywny).
- Doradcy są zaznajomieni z metodami marketingu społecznego i gotowi stosować je w swojej pracy (TAX. 3).
- Doradcy są w stanie pomagać w opracowaniu strategii marketingu społecznego dla doradztwa w zakresie rozwoju kariery zawodowej w swoich organizacjach na szczeblu krajowym i europejskim oraz uczestniczyć we wdrażaniu takiej organizacji (TAX. 3).

5.2. Zajęcia 1: Zakres marketingu w sektorze usług non-profit

– **Koncepcja marketingowa** to obszerny intelektualnie projekt posiadający myśl przewodnią i łączący w jeden plan zasadnicze strategie oraz niezbędne działania operacyjne (instrumentalizacja) (policy paper).

– Marketing może być również postrzegany jako **marketingowa koncepcja** zorientowanego na określony cel kształtowania procesów wymiany z partnerami w zakładzie pracy / w organizacji **(wewnętrznie)** i z partnerami **zewnętrznymi** (w szczególności z partnerami na rynkach ofert i na rynkach pozyskiwania) jak również w obszarze opinii publicznej (public marketing).

- **Marketing wewnętrzny:** kształtowanie stosunków wymiany z osobami z organizacji w celu stworzenia podstaw dla skutecznego marketingu zewnętrznego.
- **Marketing zewnętrzny:** marketing ofertowy, marketing pozyskiwaniowy i public marketing.
- **Proces wymiany:** proces dobrowolnego wzajemnego przenoszenia świadczeń rzeczowych, usług, środków pieniężnych, informacji, usług doradczych. Procesy wymiany dochodzą pomiędzy stronami do skutku, gdy każda ze stron dysponuje czymś, co ma wartość dla drugiej strony.

  Wymiana bezpośrednia / dwustronna:
  Za wykonane świadczenie i za wykonane świadczenie zwrotne płaci się bezpośrednio po ich wykonaniu (clear payment) względnie też – w przypadku dóbr publicznych (dobra merytoryczne) – uiszcza się opłatę niepokrywającą kosztów.

  Wymiana pośrednia / wielostronna:
  Świadczenie wykonywane jest nie w zamian za bezpośrednią, lecz za pośrednią zapłatę (podatki) lub jako pozornie nieodpłatna usługa na rzecz obywatela, np. administracja komunalna, Urząd Pracy.

– **Myśli przewodnie i cele przewodnie marketingu:**

1. Idea gratyfikacji: ukierunkowanie marketingu na potrzeby, oczekiwania i wymagania partnera wymiany. Specjalny przypadek: zorientowanie na klienta i wywodzące się stąd zasady marketingowe – cel: zadowolenie klientów.
2. Zorientowanie na „wąskie gardła“: ukierunkowanie na najważniejsze „wąskie gardła” w organizacji:
   – Obszar oferowania.
   – Obszar pozyskiwania (ograniczone zasoby ludzkie, merytoryczne, finansowe).
   – Opinia publiczna (image, krytyka).

3. Konkurencyjność, jakość świadczonych usług, obroty, udział w rynku.
4. Zasada odpowiedzialności społecznej (działa w odwrotnym kierunku do tendencji coraz większego podkreślania roli osiąganych obrotów i zysku).

Ważne jest przyporządkowanie głównych idei przewodnich i celów marketingu do nadrzędnej corporate identity organizacji doradczej. Przy kształtowaniu corporate identity (CI) ważny jest mix trzech instrumentów:

1. Corporate communications (CC): reklama, public relations, komunikacja wewnętrzna
2. Corporate design (CD): zewnętrzne oblicze organizacji ze znakiem, nagłówkiem na papierze firmowym, architekturą, ubiorem pracowników, itp.
3. Corporate behavior (CB): zachowania do wewnątrz i na zewnątrz

Wszystkie te trzy aspekty muszą być ze sobą zharmonizowane (w znaczeniu świadomości bycia „My").

– **Planowanie marketingu społecznego – strategia dla poradnictwa zawodowego:**

1. Ustalenie wymagających opracowania **segmentów** w obszarze świadczenia usług doradczych: Jakie zadania w zakresie poradnictwa powinny być realizowane w odniesieniu do jakich grup klientów?

Krok 1: Oferowaną usługę doradczą należy dokładnie opisać, gdyż od tego zależy wielkość segmentu rynku. Rynek jest tym mniejszy, im bardziej precyzyjnie zdefiniowany jest produkt. Cechy produktu z jednej strony i życzenia uczestników rynku z drugiej strony dają w rezultacie realny i potencjalny rynek.

Krok 2: Podział rynku na segmenty winien zostać dokonany na podstawie takich kryteriów, które odkryją istotne z punktu widzenia zapotrzebowania lub istotne z punktu widzenia zachowań różnice pomiędzy potencjalnymi klientami (1) zmienne socjoekonomiczne (płeć, zawód, dochody, bezrobocie, warstwa społeczna, sytuacja rodzinna), (2) zmienne geograficzne, (3) zmienne psychologiczne (wartości, motywacje, styl życia), (4) stosunek do identycznych lub podobnych ofert doradczych.

2. Ustalenie **rodzaju** klientów – opracowanie: Czy zadania doradcze winny być oferowane w drodze nie zróżnicowanego, czy też zróżnicowanego opracowywania grup celu?
   Na podstawie kombinacji kryteriów można wyodrębnić typy segmentów rynku. W przypadku **aktywnego podziału na segmenty** instrumenty marketingowe stosowane są w określonym celu, nie powstają żadne straty wynikające z rozrzutu.
   O **pasywnym podziale na segmenty** lub o autoselekcji klientów mówi się, gdy oferta doradcza odnosi się do większego rynku; istnieje tu niebezpieczeństwo powstania strat wynikających z rozrzutu.
3. Ustalenie formy **zorientowania na konkurencyjność:** Czy cele powinny być osiągane z wyraźnym oddzieleniem od podobnych organizacji, niezależnie od organizacji konkurencyjnych?
4. Ustalenie rodzaju **pośredników w zakresie ofert**: Jak ścisła jest współpraca z innymi organizacjami będącymi pośrednikami w zakresie ofert?

Poniższa tabela pozwala określić związki między poradnictwem zawodowym a potencjalnymi partnerami na rynku usług poradnictwa.

Tabela 1. Stosunki z potencjalnymi partnerami

	Koordynacja		Współpraca		Konflikt	
Pośrednik (facylitator)	faktyczna	docelowa	faktyczna	docelowa	faktyczny	docelowy
Liderzy opinii grup docelowych	faktyczna	docelowa	faktyczna	docelowa	faktyczny	docelowy
Konkurenci	faktyczna	docelowa	faktyczna	docelowa	faktyczny	docelowy

W rubrykach wyszczególniamy osoby lub instytucje oraz typ stosunków z nimi utrzymywanych (faktyczny = sytuacja obecna; docelowy = przyszły stan pożądany).

5. Ustalenie punktów ciężkości przy zastosowaniu **instrumentów marketingowych.**
   Marketing można zdefiniować jako efekt zastosowania czterech narzędzi i ich optymalnego połączenie na rzecz stworzenia mieszanki marketingowej (marketing mix).

1. **Polityka produktowa / Polityka programowa.**
   - Co może i co powinien tworzyć produkt doradczy / usługa doradcza?
   - Jakie konkretne wymagania musi spełniać produkt doradczy / usługa doradcza?
   - Jakie istnieją ograniczenia (liczba doradców, profesjonalizm kadr, ograniczenia finansowe, wyposażenie, ograniczenia prawne)?
   - Czy istnieją jakiekolwiek produkty uzupełniające lub zastępcze?

Poniższa tabela ukazuje instrument oferty marketingowej optymalizacji usług doradczych w dwóch wymiarach „Atrakcyjność dla grup docelowych" oraz „Efektywność u grup docelowych".

Tabela 2: Oferta marketingowa usług informacyjnych

	niska	średnia	wysoka	
Atrakcyjność dla grup docelowych	1.1	1.2	1.3	wysoka
	1.2	2.2	2.3	średnia
	1.3	2.3	3.3	niska
	Skuteczność u grup docelowych			

Pierwszym krokiem jest przypisanie istniejących i planowanych usług doradczych do jednej z 9 rubryk; zalecamy wykonanie tego dla każdej grupy docelowej oddzielnie.
Marketing doradczy wydaje się najbardziej interesujący w rubrykach wskazujących na najszerszą przepaść między „skutecznością" a „atrakcyjność", tzn. rubryki 1.1 i 3.3.

2. **Polityka komunikacyjna.**
   W marketingu doradczym polityka komunikacyjna określa, w jaki sposób można przyciągnąć uwagę grup docelowych do usług informacyjnych i jak można je skłonić do ich przyjęcia.
   W tym celu należy najpierw zdecydować, na jakim poziomie wymagań powinna zostać przeprowadzona kampania:

- **Kampanie kognitywne** ukierunkowane są na zmiany w poziomie wiedzy, w tym na uświadomienie korzyści płynących z poradnictwa, na informowanie grup klientów o rynku pracy, na informowanie o wsparciu finansowym w przypadku bezrobocia, o mediach służących samodzielnemu pozyskiwaniu informacji, itp.
- **Kampanie akcyjne** ukierunkowane są na konkretne działania adresatów/klientów, w tym na zaangażowany udział w indywidualnym poradnictwie, na aktywne poszukiwanie miejsc pracy, na udział w uzyskaniu kwalifikacji zawodowych, na wizytę w centrum informacji zawodowej.
- **Kampanie mające na celu zmianę zachowań** ukierunkowane są na długofalową poprawę zachowań potencjalnych klientów, w tym na permanentne dokształcanie zawodowe, na polepszenie stosunku do pracy, na unikanie nadużywania alkoholu i narkotyków, na poprawę świadomości wagi zdrowia.
- **Kampanie mające na celu zmianę wyobrażeń, co do uznawanych wartości** charakteryzują się najwyższym stopniem trudności, ponieważ skierowane są przeciwko uprzedzeniom. Przykłady: zmniejszanie niechęci do obcokrajowców, poprawienie poziomu świadomości w odniesieniu do ochrony środowiska naturalnego, dochodzące do głosu podczas ubiegania się o pracę uprzedzenia względem osób pozostających przez długi czas bez pracy.

Metoda bezpośrednia polega na bezpośredniej dystrybucji pomiędzy grupą docelową / klientem a doradcą lub służbą doradczą; tzn. doradztwo twarzą w twarz, bezpośrednia komunikacja z klientem przez telefon, internet, list.
Metoda pośrednia oznacza działania za pomocą pośrednictwa podmiotów trzecich, tzn. szkoły, uniwersytetu, zrzeszeń, instytucji społecznych, związków zawodowych.

3. **Polityka dystrybucyjna.**
   Polityka dystrybucyjna polega na udostępnianiu grupom docelowym rozmaitych produktów i usług doradczych we właściwym czasie, we właściwym miejscu, we właściwej liczbie i we właściwy sposób.

4. **Polityka cenowa: polityka rozważności.**
   Przypisanie usługom doradczym „ceny" jest niezbędnym warunkiem wstępnym produktywnego (skutecznego) wykorzystania zasobów. Bezpłatne udostępnianie ludziom oferty usługowej nie zawsze jest jednoznaczne z mandatem społecznym. Dlatego też szczególnie państwowe służby zatrudnienia i poradnictwa zawodowego muszą znaleźć sposób na zapewnienie skutecznego i efektywnego wykorzystania ich usług z pomocą polityki rozważności.

   Stąd należy brać pod uwagę finansowe i pozafinansowe względy przy:

   – bezpośrednim braniu pod uwagę charakteru niektórych składników ceny realnej, np. koszty kształcenia;
   – bezpośrednim uwzględnianiu czynników niematerialnych;
   – pośrednim uwzględnieniu składników kosztów, np. podatek wyznaniowy, składki ubezpieczenia społecznego;
   – pośrednim braniu pod uwagę względów niematerialnych, np. dobry wizerunek i akceptacja ze strony grup docelowych.

5.3. Zajęcia 2: Doradcy zawodowi w prywatnej praktyce oraz marketing usług (zob D. Brown, 2003, 447–462)

– Rodzaje usług (wraz z potencjalnymi klientami):
  - Poradnictwo zawodowe indywidualne i grupowe.
  - Testy.
  - Outplacement (często specjalizacja w usługach poradnictwa dla pracowników umysłowych).
  - Pośrednictwo pracy.
  - Usługi headhunterskie (często obejmujące rekrutację i poszukiwanie kandydatów na stanowiska dyrektorskie czy naukowców).
  - Rozwój umiejętności w zakresie formułowania CV oraz potencjału znalezienia zatrudnienia (usługi często skierowane do młodych pracowników (np. studentów), pracowników tymczasowych, jak i tych osób, które właśnie straciły pracę).

- Planowanie emerytury.
- Integracja zawodowa / w zakresie roli społecznej (może być kierowana do pracowników przechodzących kryzys wieku średniego lub tych, którzy świeżo dołączyli do szeregów siły roboczej).
- Szkolenie.
- Konsultacje (przedsiębiorstwa, agencje rządowe, szkoły, szkoły wyższe, programy federalne).
- Ocena programu rozwoju kariery zawodowej (przedsiębiorstwa, agencje rządowe, szkoły, uniwersytety, programy federalne z programami rozwoju kariery zawodowej).
- Poradnictwo w zakresie przystosowania do pracy (społeczeństwo; przedsiębiorstwa na zasadach umowy).
- Przeniesienie partnerów (przedsiębiorstwa; szczególnie przedsiębiorstwa zainteresowane w przesunięciu/przeniesieniu zamężnych / żonatych przedstawicieli kadry zarządzającej, których współmałżonkowie pracują zawodowo).
- Ocena zdolności do pracy (Administracja Zabezpieczenia Społecznego; zakłady ubezpieczeniowe; inne podmioty zainteresowane określeniem stopnia niezdolności do pracy).
- Informacja o możliwościach kariery zawodowej (opracowanie odpowiednio skrojonych pakietów informacyjnych dla klientów, którzy nie chcą sami niezależnie poszukiwać informacji).

– Przy podejmowaniu decyzji o tym, jakie usługi świadczyć, należy odpowiedzieć na następujące pytania:

1. Czy faktycznie prowadzę taką działalność czy raczej planuję praktykę w niepełnym wymiarze godzin?
2. Czy będę się specjalizować w poradnictwie zawodowym/doradztwie z zakresu rozwoju kariery zawodowej? Jeśli tak, jakie usługi zamierzam świadczyć?
3. Czy w mojej społeczności obecne są jakieś grupy nieuprzywilejowane?
4. Czy oferowane są jakieś usługi z zakresu rozwoju kariery zawodowej, które mogłyby być świadczone bardziej efektywnie?
5. Czy buduję właściwy wizerunek?
6. Czy powinienem/powinnam dołączyć do praktyki grupowej/zespołowej?

– Marketing usług prywatnych:

  Marketing postrzega się jako decydujący element odnoszącej sukcesy prywatnej praktyki doradczej. Dlatego też prywatni doradcy muszą realistycznie rozważyć, czy posiadają odpowiednie umiejętności, by świadczyć usługę, i czy na daną usługę istnieje rynek.
  Ponieważ doradcy z zakresu rozwoju kariery zawodowej w Publicznych Służbach Zatrudnienia są regularnie opłacani przez instytucję państwową, ich bezpośrednie zapotrzebowanie na marketing jest nie tak silne. A i wielu doradców zatrudnionych w instytucjach państwowych niechętnie podchodzi do reklamy.
  Jednym z najlepszych rodzajów działań reklamowych jest reklama nie wprost – typu „non-ad" np. regularne publikowanie w magazynach i czasopismach, świadczenie usług w bardzo medialnych formach wolontariatu, w związku z czym nazwiska doradców są często przytaczane przez lokalne media informacyjne.

  Kampania reklamowa może się zacząć od reklamy nie wprost, ale wkrótce należy poszerzyć grupy docelowe, stworzyć listę strategii do realizowania, zaplanować budżet na reklamę oraz wyznaczyć kalendarium działań reklamowych. Podczas wszystkich działań związanych z marketingiem, organizacją, kształtowaniem pracy, finansowaniem, kształtowaniem honorariów i kooperacją z innymi służbami doradczymi należy przestrzegać standardów etycznych dla poradnictwa zawodowego uchwalonych np. przez AIOSP/ IAEVG w 1995 roku (patrz Moduł V).

5.4. Metody nauczania

Zajęcia 1: Zakres marketingu w sektorze usług non-profit

Wykładowca: Wkład – referat dotyczący skali działań marketingowych w obszarze usług non-profit, z przykładami (prezentacja). Praca w małych grupach nad planowaniem strategii marketingowej w różnych obszarach poradnictwa zawodowego. W tym celu przygotowanie szkieletowych opracowań.

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point.
Szkieletowe opracowania dla uczestników.

Uczestnicy: Systematyczne opracowywanie strategii marketingowych w małych grupach. Sporządzenie sprawozdania. Prezentacja i dyskusja w całej grupie.

Pomoce: Sprawozdanie z wyników. Folia do projektora lub prezentacja Power Point.

Zajęcia 2: Doradcy zawodowi w praktyce prywatnej oraz marketing usług

Wykładowca: Wkład – referat dotyczący ewentualnych pól dla prywatnego poradnictwa zawodowego, z przykładami zaczerpniętymi z kraju. Studium nad projektem utworzenia prywatnej firmy doradczej. Zasięgnięcie opinii ekspertów co do oceny wyników.

Pomoce: Folia do projektora lub prezentacja Power Point.

Uczestnicy: Studium (samodzielne lub zrealizowane w partnerskiej współpracy) nad projektem utworzenia i prowadzenia prywatnej firmy doradczej. Badania regionalne. Sporządzenie sprawozdania z wyników (z kartą tez). Prezentacja i dyskusja z całą grupą.

Moduł V
PROFESJONALIZACJA I ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ

Eva Mezo-Zadori

1. Wprowadzenie

W ciągle i gwałtownie zmieniającym się świecie, w którym przyszło nam żyć, potrzeby ludzi w zakresie planowania kariery/życia są odmienne od tych sprzed kilku lat. Te zmiany mają wpływ nie tylko na potrzeby klientów, ale również na sposób świadczenia usług w zakresie poradnictwa. W związku z tym pożyteczne jest dokonanie przeglądu ról, funkcji i podstawowych kompetencji niezbędnych by doradcy zawodowi byli w stanie efektywnie zaspokajać społeczne i edukacyjne potrzeby klientów. Użyteczna też jest jasna konceptualizacja tych funkcji, ról, kompetencji i obowiązków bez względu na miejsce świadczenia tych usług.

Obserwuje się obecnie duże zróżnicowanie między krajami, jeśli chodzi o szkolenie zawodowe, a także role i funkcje doradców zawodowych i innych praktyków poradnictwa. Różnego rodzaju specjaliści oferują klientom różne rodzaje usług, w zależności od rodzajów działalności, typów klientów i typów szkolenia. W tym kontekście międzynarodowym pożyteczny byłby dialog w zakresie kompetencji, które określają pracę doradców edukacyjnych i zawodowych, w celu zaspokojenia potrzeb i wymagań klientów w systemie edukacji i na rynku pracy. Ostatecznym celem tego dialogu byłoby osiągnięcie porozumienia w sprawie rodzaju kompetencji, które praktycy powinni uzyskać, aby efektywnie wykonywać pracę. W ciągle zmieniającym się społeczeństwie, które w coraz większym stopniu nabiera globalnego charakteru, pożyteczne byłoby przeprowadzenie tych działań na szczeblu międzynarodowym, w celu stworzenia wspólnej płaszczyzny dla praktyków i ich klientów z różnych krajów, tym samym uzyskując jasność, jeśli chodzi o kompetencje niezbędne w zawodzie.

W celu zwiększenia odpowiedzialności doradców i służenia im pomocą w lepszej identyfikacji procesu, w którym są zaangażowani, opracowano różne wytyczne (np. Hiebert, 1999, 2000). Wytyczne te jednak mają skłonność do koncentrowania się na kontekście kraju, w którym zostały opracowane. Istnieje potrzeba podjęcia inicjatywy opracowania ogólnych, międzynarodowych wytycznych w zakresie kompetencji wymaganych od praktyków poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, umożliwiających im świadczenie usług na wysokim europejskim poziomie.

Struktura modułu

4 kursy = 24 punkty kredytowe ECTS
1 kurs = 6 punktów kredytowych
1 kredyt = 25 godzin dydaktycznych
70 godzin kontaktowych ogółem

4 stopnie/poziomy taksonomiczne:
– wiedza
– zrozumienie
– transfer
– rozwiązywanie problemów

Przegląd kursów:

Kurs 1: Profesjonalizacja doradców zawodowych (6 punktów ECTS).
Kurs 2: Standardy etyczne (6 punktów ECTS).
Kurs 3: Zarządzanie jakością w poradnictwie zawodowym (6 punktów ECTS).
Kurs 4: Zarządzanie jakością w wybranych formach poradnictwa (6 punktów ECTS).

2. Kurs 1: Profesjonalizacja doradców zawodowych

2.1. Cele kształcenia

- Korzystając z krajowych i międzynarodowych źródeł zarządzania poradnictwem na poziomie europejskim, „eurodoradcy" powinni bez przerwy pogłębiać swoją wiedzę i rozwijać swoje kompetencje (TAX. 1).
- Konsekwentne pogłębianie wiedzy w zakresie terminologii w obcych językach. Za obopólną zgodą państw partnerskich podczas komunikacji może być stosowany każdy europejski język, oprócz obowiązkowego języka angielskiego (TAX. 2).
- Śledzenie i stosowanie najnowszych osiągnięć technik komunikacji i informacji (TAX. 3).
- Wprowadzenie do systemów informacji i banków danych poradnictwa transnacjonalnego i europejskiego oraz udzielanie porad dotyczących edukacji, mobilności i rynku pracy (Ploteus, EURES, banki danych wybranych krajów) (TAX. 1).

2.2. Zajęcia 1: Poradnictwo zawodowe przez całe życie – międzynarodowe perspektywy poradnictwa w zakresie doskonalenia zawodowego

Gdy porównamy zakres zadań doradcy edukacyjnego i zawodowego z międzynarodowymi badaniami terenowymi w dziedzinie poradnictwa w zakresie kariery zawodowej, znajdziemy interesujące podobieństwa i różnice.

Główne zadania poradnictwa zawodowego w porównaniach międzynarodowych (według Ertelt, Schulz, 1997):

I. Zarządzanie informacjami:

1. Zbieranie, systematyzowanie i dostarczanie informacji zorientowanych na wymagania dotyczące:
   - edukacji, szkolenia, doskonalenia zawodowego,
   - zawodów, ścieżek kariery,
   - warunków na rynku pracy,
   - krajowych, transnacjonalnych i europejskich programów promocji.
2. Udział w tworzeniu i aktualizacji systemów informacji i baz danych w zakresie poradnictwa zawodowego.
3. Analiza i ocena mediów i systemów informacji w zakresie poradnictwa zawodowego.
4. Marketing informacji.

II. Poradnictwo indywidualne (pomoc w indywidualnych przypadkach):

1. Zapobiegawcze i interwencyjne poradnictwo bezpośrednie.
2. Diagnoza, ocena, profilowanie i bilans kompetencji („bilan de competence").

III. Praca z grupami:

1. Orientacja i informacja zawodowa dla młodzieży i dorosłych.
2. Konsultacje grupowe.
3. Praca z rodzicami i grupami samopomocy.
4. Porady i informacje dla grup docelowych.

(Zadania te są zwykle wykonywane w ścisłej współpracy z instytucjami / realizatorami programów w zakresie kształcenia i szkolenia zawodowego oraz rehabilitacji).

IV. Poradnictwo w związku z usługami pośrednictwa:

1. Strategie poszukiwania pracy dla jednostek.
2. Pomoc w korzystaniu z krajowych lub transnacjonalnych systemów pośrednictwa i w poszukiwaniu pracy przy pomocy internetu.
3. Konsultacje z przedsiębiorstwami w zakresie zarządzania personelem (rekrutacja pracowników, rozwój zasobów ludzkich, planowanie zasobów ludzkich, reorientacja zawodowa dla zwalnianych pracowników (outplacement).
4. Pomoc w korzystaniu z programów promocji (np. samozatrudnienie).

V. Zarządzanie i rozwój:

1. Nawiązywanie i prowadzenie współpracy w ramach lokalnych i regionalnych sieci poradnictwa zawodowego (instytucje, organy, izby, realizatorzy programów, itp.).
2. Marketing usług doradczych.
3. Zarządzanie jakością w poradnictwie.
4. Analizy zawodowe i analizy rynku pracy.
5. Intensywna współpraca z instytucjami zajmującymi się doskonaleniem zawodowym.
6. Analiza i ocena krajowych, transnacjonalnych i europejskich programów w zakresie mobilności zawodowej, pośrednictwa, rozwoju zasobów ludzkich, edukacji, szkolenia początkowego i doskonalenia zawodowego, stosowania odpowiednich metod poradnictwa dla grup docelowych.
7. Rozwój organizacyjny.

Główne zadania szkolenia początkowego i doskonalenia zawodowego, wypracowane przez wyżej wspomnianą grupę roboczą, mogą być w następujący sposób powiązane z tymi europejskimi kategoriami:

– Poradnictwo i informacja dla jednostek i grup we wszystkich sprawach szkolenia początkowego i doskonalenia zawodowego: II oraz III.
– Badania rynkowe w zakresie szkolenia ustawicznego: II i III.
– Stała aktualizacja, utrzymywanie i dalszy rozwój systemów doskonalenia zawodowego (bazy danych, internet): I.1.
– Public relations, docieranie do grup docelowych, reklama szkolenia początkowego i doskonalenia zawodowego: I.4 i V.2.
– Rozpoznawanie potrzeb w zakresie doskonalenia zawodowego, analizy rynku szkoleniowego i bilansowanie z regionalnym ryn-

kiem pracy, tworzenie możliwości szkolenia początkowego i doskonalenia zawodowego: V.4 i V.5.
- Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z instytucjami zajmującymi się rozpowszechnianiem: V.1.
- Udzielanie porad i współpraca z instytucjami szkolenia początkowego i doskonalenia zawodowego, władzami, stowarzyszeniami, inicjatywami, innymi centrami poradnictwa, itp.: V.1 i V.5.
- Konsultacje i współpraca z przedsiębiorstwami: IV.3.
- Wspólna praca w ramach różnych organów i sieci współpracy, głównie w zakresie pracy w regionie, rozwoju doskonalenia zawodowego i rozwoju strukturalnego: V.l.
- Pomoc w realizacji regionalnych programów popierania kwalifikacji, zatrudnienia i rozwoju strukturalnego: I do V.

Jak wskazują pobieżne porównania międzynarodowe, które pomijają te cechy krajowe, poradnictwo zawodowe ewidentnie koncentruje się w swoich działaniach na zarządzaniu informacjami i na poradnictwie indywidualnym.

Jeśli chodzi o poradnictwo w zakresie rozwoju kariery, sądząc na podstawie liczby zaleceń, główny nacisk jest kładziony na „zadania w zakresie zarządzania i rozwoju"(V).

Można powiedzieć, że – w zależności od punktu widzenia – poradnictwo w zakresie rozwoju kariery jest częścią poradnictwa zawodowego i odwrotnie. Tym niemniej, obserwuje się wysoki stopień zgodności, jeśli chodzi o zadania i obowiązki, możemy więc oprzeć nasze rozważania na wspólnych kierunkach rozwoju w kontekście międzynarodowym.

2.3. Zajęcia 2: Międzynarodowe aspekty poradnictwa zawodowego i poradnictwa w zakresie rozwoju kariery

Na światowym kongresie Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Association for Educational and Vocational Guidance – AIOSP), który odbył się w 2001 roku w Paryżu, dobrze znany na arenie międzynarodowej francuski naukowiec zajmujący się poradnictwem, Jean Guichard (Institut National d'Etude du Travail et d'Orieniation Professionnel-

le, I.N.E.T.O.P., Paryż), wyraził następującą opinię: „Są trzy cechy, które charakteryzują naszą aktualną koncepcję poradnictwa. Po pierwsze traktujemy poradnictwo jako poradnictwo ustawiczne (poradnictwo przez całe życie). Po drugie, wpływa ono na wszystkie procesy transformacji – szkolny, zawodowy, osobowy. Po trzecie, traktujemy klienta jako 'aktora' swojego własnego rozwoju zawodowego i naszym celem powinno być zapewnienie, by stał się on podmiotem własnej egzystencji."

W badaniu OECD „Mapping the Future – Young People and Career Guidance" (Planowanie przyszłości – młodzi ludzie a poradnictwo w zakresie kariery) (1996) podkreślono korzyści wynikające z efektywnego poradnictwa zawodowego dla rządu i społeczeństwa, dla pracodawców, systemu edukacji i jednostki. Jako warunki efektywnego poradnictwa OECD wymienia większą profesjonalizację, wiążące standardy, innowacyjne metody, poważną ocenę i doskonalszą współpracę na szczeblu krajowym i międzynarodowym.

Na nadzwyczajnym „szczycie w sprawie zatrudnienia" Rady Europejskiej nt. Zatrudnienia (Luksemburg, 20–21 listopada 1997 roku) poradnictwu zawodowemu nadano nowy wymiar; stało się ono narzędziem polityki zatrudnienia.

Memorandum na temat uczenia się przez całe życie („Memorandum on Lifelong Learning") Komisji Europejskiej z października 2000 roku zawiera kilka istotnych wskazówek na temat konieczności istnienia wykwalifikowanego poradnictwa zawodowego:

- Informacje udzielane za pośrednictwem internetu wciąż nie są właściwym poradnictwem zawodowym. Co należy dodać, to profesjonalna ocena poprawności i ważności informacji oraz ich klasyfikacja pod kątem sytuacji osobistej klienta.
- W Publicznej Służbie Zatrudnienia (PES) usługi poradnictwa zawodowego dla młodzieży i dorosłych powinny odgrywać kluczową rolę we wspieraniu zatrudnialności jednostki.
- W społeczeństwie opartym na wiedzy, sieciach komunikacyjnych i związanych z tym zmianach, europejskie poradnictwo zawodowe powinno wnieść istotny wkład w rozwój aktywnych postaw obywatelskich i zatrudnialności.
- Kształcenie ustawiczne i zapewnienie zatrudnialności, jako cele polityki krajowej, wymagają praktycznej realizacji na szczeblu re-

gionalnym i lokalnym. Warunkiem skuteczności jest oszczędzająca zasoby sieć istniejących służb poradnictwa i pośrednictwa, a także instytucji realizujących programy szkolenia i doskonalenia zawodowego oraz przedsiębiorstw.
- Należy wzmocnić usługi w zakresie poradnictwa dla przedsiębiorstw (poradnictwo dla pracodawców, instrukcje/trening w zakresie rozwoju zasobów ludzkich (coaching), reorientacja zawodowa dla zwalnianych pracowników /outplacement/).
- Celem poradnictwa zawodowego jest również zachęcanie pracowników do myślenia w sposób przedsiębiorczy.

Jeśli spojrzymy na zadania poradnictwa zawodowego w procesie kształcenia ustawicznego z perspektywy międzynarodowej, możemy odnotować pewną koncentrację poradnictwa na edukacji i szkoleniu: poradnictwo w zakresie kariery szkolnej, monitorowanie procesów transformacji, poradnictwo w szkolnictwie wyższym, poradnictwo w zakresie „drugiej szansy", poradnictwo w życiu zawodowym, poradnictwo w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi.

W czerwcu 2002 roku, międzynarodowy panel ekspertów vs. przygotowania Europejskiego Forum Poradnictwa (obecnie „Grupa ds. Poradnictwa Całożyciowego") uznał następujące zadania za zagadnienie priorytetowe w pomocy doradców w zakresie kształcenia ustawicznego [Plant, P. (2002). European Guidance Forum/Lifelong Guidance Group: Policy & Guidance Move Centre Stage. W: IAEVG biuletyn nr 44/2002. Kopenhaga: IAEVG]:

1. Jeśli chodzi o wzrost mobilności, zasady przejrzystości, dostępności i porównywalności powinny być stosowane w taki sam sposób do usług poradnictwa w państwach członkowskich, przy czym nie chodzi tu tylko o osoby planujące wyjazd za granicę, lecz również o tych, którzy już wcześniej wykazywali się mobilnością.
2. Forum powinno przedyskutować sposób, w jaki usługi poradnictwa w państwach członkowskich przyczyniają się do realizacji celu stworzenia w Europie najbardziej konkurencyjnego i najbardziej dynamicznego społeczeństwa opartego na wiedzy na świecie.
3. W kontekście uczenia się przez całe życie istnieją dwie główne grupy docelowe ze szczególnym zapotrzebowaniem na poradnictwo:

a) Młodzi ludzie muszą nabyć umiejętności w zakresie zarządzania karierą w swoim całym życiu, a przede wszystkim umiejętności w zakresie podejmowania decyzji dotyczących wyboru swojej pierwszej kariery zawodowej.
b) Zadania w stosunku do dorosłych obejmują:
   – poradnictwo dla zatrudnionych w zakresie doskonalenia kompetencji i dobrego wykorzystania szans na zmieniającym się rynku pracy,
   – poradnictwo dla bezrobotnych w ramach systemu edukacji i poza tym systemem,
   – poradnictwo dla pracowników w starszym wieku – przedemerytalnym („gerontoguidance"), reorientacja zawodowa dla zwalnianych pracowników (outplacement).

4. Promocja porównywania systemów poradnictwa w państwach członkowskich w zakresie poradnictwa przez całe życie.
5. Wzrost orientacji usług poradnictwa na potrzeby obywateli (pomimo wszelkich różnic w systemach istniejących w państwach członkowskich).
6. Sieci krajowe i międzynarodowe:
   a) na szczeblu krajowym,
   b) na szczeblu międzynarodowym: EURES/Euroguidance,
   c) forum ekspertów i praktyków – wymiana poglądów.
7. Wymiana doradców, seminaria międzynarodowe, europejskie standardy poradnictwa zawodowego i kwalifikacji doradców.

2.4. Zajęcia 3: Kierunki rozwoju profesjonalizmu w poradnictwie zawodowym z perspektywy międzynarodowej

W zależności od regulaminu danej organizacji / instytucji, różną rolę nadaje się wyżej wymienionym obszarom działalności.

Podstawowym pytaniem jest: na jakim szczeblu ma to miejsce, przede wszystkim jeśli chodzi o kwalifikowanie wyspecjalizowanych konsultantów. Pogląd ten podziela niemieckie Federalne Ministerstwo Edukacji i Badań (BMBF) w swoim raporcie na temat szkolenia zawodowego z 2002 roku (s. 227): „Kluczem do wdrożenia koncepcji jakości są kwalifikacje personelu i konsolidacja infrastruktury."

Co do jednego różne międzynarodowe źródła są zgodne: odpowiedzialne, neutralne i efektywne usługi poradnictwa można uzyskać jedynie dzięki większemu profesjonalizmowi doradców.

Ważną rolę w zakresie wzrostu profesjonalizmu i uznania poradnictwa zawodowego na szczeblu europejskim odegrały dwa badania porównawcze przeprowadzone na początku lat dziewięćdziesiątych. Jedno dotyczyło profili zawodowych w dziedzinie poradnictwa zawodowego we Wspólnocie Europejskiej (por. Watts: A Synthesis Report, CEDEFOP, Berlin 1992/93), drugie dotyczyło poradnictwa edukacyjnego i zawodowego we Wspólnocie Europejskiej (por. A.G. Watts, J. Guichard, P. Plant, M.L. Rodriguez: Educational and Vocational Guidance in the European Community–Synthesis Report, Bruksela, Komisja Europejska, 1993/94).

Projekt AIOSP/IAEVG dotyczący standardów kwalifikacji dla doradców edukacyjnych i doradców w zakresie kariery („Qualification Standards for Educational Guidance and Career Services Providers"), prowadzony przez wiceprzewodniczącą AIOSP, Elvirę Repetto, może służyć za świeższy przykład profesjonalizacji usług w zakresie poradnictwa.

W ramach programu LEONARDO DA VINCI II są obecnie realizowane trzy projekty pilotażowe zajmujące się kwalifikacjami doradców zawodowych na szczeblu europejskim. Jeden projekt dotyczy „Poradnictwa na odległość" (prowadzony przez Federalną Agencję Pracy: Bundesagentur für Arbeit), drugi dotyczy „Modułowej edukacji na odległość dla doradców w zakresie mobilności europejskiej" (prowadzony przez: Krajowy Instytut Poradnictwa Zawodowego, Bratysława/Słowacja), natomiast trzeci – „Transnacjonalne Poradnictwo Zawodowe" przewiduje organizację podyplomowych studiów uniwersyteckich w zakresie poradnictwa zawodowego (prowadzony przez: Ministerstwo Gospodarki i Pracy, Warszawa/Polska).

Porównania międzynarodowe odkrywają różnorodność metod szkolenia z punktu widzenia zarówno treści, jak i formy. Poza wyraźną orientacją na psychologię (np.: Francja, Szwajcaria, Polska [Łódź]), niektóre kierunki nauczania są zorientowane na nauki społeczne (np.: USA, Kanada) zaś inne nawiązują zarówno do nauk społecznych, jak i do ekonomii i prawa (np.: Niemcy, Holandia).

2.5. Zajęcia 4: Typy szkolenia doradców w porównaniach międzynarodowych

1. Wyspecjalizowane studia w zakresie poradnictwa zawodowego/ poradnictwa w zakresie kariery, 3 lub 4-letnie, na konkretnych uniwersytetach, licencjat (B.A.) lub dyplom, (FH) D,NL,S,CH, H,PL.
2. Specjalizacja w ramach kierunku uniwersyteckiego, np. psychologii lub nauk edukacyjnych czy społecznych, lub kształcenia nauczycieli na poziomie wyższym F,H,PL,B,P,E,CH.
3. Studia dyplomowe lub podyplomowe, 1 lub 2-letnie, magisterskie (M.A.) lub zakończone otrzymaniem dyplomu (Kanada, USA, CH Lie.), P,PL,H,FIN,UK (1 y, dyplom) Estonia, Bułgaria.
4. Wewnętrzne programy szkoleniowe (sformalizowane, najczęściej ze świadectwem ukończenia) DK,F,D,GR,IRL,UK.
5. Niesformalizowane kursy (wewnętrzne lub zewnętrzne) L,UK,DK, GR,IRL,NL.

Typy 4 i 5 są bardzo często stosowane przy szkoleniu doradców w zakresie kariery zawodowej i pośredników dla dorosłych. W opinii międzynarodowej doradcy zawodowi dla młodzieży szkolnej mają wyższe kwalifikacje formalne.

2.6. Zajęcia 5: Międzynarodowe standardy kwalifikacji doradców

W 1999 roku, Zgromadzenie Ogólne IAEVG wystąpiło z inicjatywą ustanowienia Międzynarodowych Standardów Kwalifikacji Doradców.

Międzynarodowe Kompetencje Praktyków w dziedzinie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego stosują podejście oparte na kompetencjach, koncentrując się na wiedzy, umiejętnościach i postawach niezbędnych dla świadczenia usług wysokiej jakości. Dzielą się one na dwie główne części: kompetencje podstawowe, które powinni posiadać wszyscy praktycy bez względu na miejsce pracy, oraz kompetencje specjalistyczne, obejmujące dodatkowe umiejętności, wiedzę oraz postawy, które mogą być wymagane w zależności od miejsca pracy i grupy klientów, którym świadczy się usługi. Niektórzy specjaliści

będą potrzebować szerokiego zakresu specjalistycznych kompetencji, podczas gdy inni tylko kilka, w zależności od charakteru usług, jakie świadczą. Kompetencje specjalistyczne uważane są za tak samo ważne, jako że reprezentują inne obszary praktyki, ani mniej ani bardziej ważne.

Aby być efektywnymi w dzisiejszym świecie, praktycy poradnictwa powinni zdobyć kompetencje niezbędne do pracy w różnych środowiskach kulturowych i kontekstach społeczno-edukacyjnych, związane z promocją zmian edukacyjnych, kulturowych i społecznych.

Będą też musieli pracować w obszarach, które do niedawna nie były uważane za priorytetowe, takie jak poradnictwo prewencyjne, poradnictwo interkulturowe, mające na celu budowanie więzi ze społeczeństwem, poradnictwo na rzecz różnorodności, strategie konsultacji dla różnych grup społeczności szkolnej, a także projektowanie, rozwój i ocena programów poradnictwa. Opracowanie Międzynarodowych Kompetencji Praktyków w dziedzinie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego jest ważnym krokiem na drodze do stworzenia profilu zawodowego, który odpowiadałby na wyzwania i zaspokajałby potrzeby dzisiejszego społeczeństwa.

Międzynarodowe Kompetencje Praktyków w dziedzinie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego

Kompetencje podstawowe

C1 Wykazywanie się właściwym zachowaniem etycznym i zawodowym w wypełnianiu ról i realizacji obowiązków.

C2 Okazywanie poparcia i wykazywanie się postawą przywódczą w popieraniu nauki klientów, rozwoju ich kariery i zainteresowań osobistych.

C3 Okazywanie świadomości i uznania dla różnic kulturowych między klientami, w celu efektywnego współdziałania ze wszystkimi grupami ludności.

C4 Włączanie teorii i badań do praktyki w poradnictwie, rozwoju kariery, doradztwie i konsultacjach.

C5 Umiejętności w zakresie projektowania, realizacji i oceny programów poradnictwa i doradztwa oraz interwencji w tym zakresie.

C6 Wykazywanie świadomości własnych możliwości i ograniczeń.

C7 Zdolność do efektywnego komunikowania się z kolegami lub klientami, posługując się językiem na odpowiednim poziomie.
C8 Znajomość aktualnych informacji na temat tendencji w edukacji, szkoleniu, zatrudnieniu, na temat rynku pracy i spraw socjalnych.
C9 Wrażliwość społeczna i międzykulturowa.
C10 Umiejętności w zakresie efektywnej współpracy w ramach zespołu specjalistów.
C11 Wykazywanie się wiedzą w zakresie procesu rozwoju kariery przez całe życie.

Kompetencje specjalistyczne

1. Ocena

1.1. Prawidłowe i dokładne określenie i zdiagnozowanie potrzeb klientów z użyciem różnych narzędzi i technik oceny.
1.2. Korzystanie z danych wynikających z oceny we właściwy sposób i w zależności od sytuacji.
1.3. Rozpoznanie sytuacji wymagających skierowania do służb wyspecjalizowanych.
1.4. Ułatwianie efektywnego kierowania poprzez inicjowanie kontaktów między służbami, do których się kieruje, a klientami.
1.5. Utrzymywanie aktualnych wykazów odpowiednich służb, do których się kieruje klientów.
1.6. Prowadzenie oceny potrzeb klientów w danym kontekście.

2. Poradnictwo edukacyjne

2.1. Okazywanie zainteresowania potencjałem studentów / uczniów oraz umiejętność ułatwienia jego realizacji.
2.2. Kierowanie studentami i grupami studentów / uczniów przy opracowywaniu planów edukacyjnych.
2.3. Pomaganie studentom / uczniom w procesie podejmowania decyzji.
2.4. Pomaganie studentom / uczniom w doskonaleniu własnej świadomości.
2.5. Pomaganie studentom / uczniom w wyborze przedmiotu studiów.
2.6. Pomaganie studentom / uczniom w przezwyciężaniu trudności w nauce.

2.7. Motywowanie studentów / uczniów i pomaganie im w uczestnictwie w międzynarodowych programach wymiany.
2.8. Konsultacje z rodzicami na temat postępów w nauce i rozwoju ich dzieci.
2.9. Pomaganie nauczycielom w doskonaleniu metod nauczania.
2.10. Pomaganie nauczycielom w prowadzeniu poradnictwa w ramach programu nauczania.

3. Rozwój kariery

3.1. Znajomość zagadnień związanych z rozwojem kariery i dynamiki zachowań zawodowych.
3.2. Wykazywanie się znajomością istotnych czynników prawnych i ich wpływu na rozwój kariery.
3.3. Planowanie, projektowanie i realizacja programów rozwoju kariery przez całe życie oraz interwencji w tym zakresie.
3.4. Znajomość modeli podejmowania decyzji i umiejętność przygotowywania się do przejścia między kolejnymi etapami: ze szkoły do pracy, zmian kariery, odejścia na emeryturę, utraty pracy, redukcji oraz planowania tych etapów przejściowych.
3.5. Rozpoznanie czynników mających wpływ na podejmowanie decyzji w zakresie kariery (rodzina, przyjaciele, możliwości kształcenia i finansowe) oraz stronniczych postaw (czyli stereotypizowania ludzi według kryterium płci, rasy, wieku i kultury) w tym zakresie.
3.6. Pomaganie jednostkom w wytyczaniu celów, określaniu strategii osiągnięcia celów, a także w ciągłej ocenie celów, wartości, zainteresowań i decyzji w sprawie kariery.
3.7. Znajomość państwowych lub lokalnych służb lub agencji zajmujących się pośrednictwem pracy, poradnictwem finansowym oraz sprawami społecznymi i personalnymi.
3.8. Znajomość materiałów na temat planowania kariery, a także komputerowych systemów informacji o karierach, Internetu i innych zasobów informacji online.
3.9. Umiejętności w zakresie właściwego korzystania z tych zasobów i technik w zakresie rozwoju kariery.
3.10. Umiejętności w zakresie korzystania z zasobów informacji w zakresie rozwoju kariery zaprojektowanych dla realizacji potrzeb szczególnych grup (migrantów, grup etnicznych i grup ryzyka).

3.11. Pomaganie klientom w budowaniu kariery i tworzeniu projektów życiowych.

4. Poradnicwo

4.1. Zrozumienie głównych czynników wpływających na rozwój osobowy klientów i na dynamikę ich indywidualnych zachowań.
4.2. Okazywanie empatii, poszanowania i konstruktywnego stosunku do klienta.
4.3. Stosowanie technik indywidualnego poradnictwa.
4.4. Stosowanie technik poradnictwa grupowego.
4.5. Zaspokajanie potrzeb studentów / uczniów należących do grup ryzyka.
4.6. Służenie klientom pomocą w zakresie:
  4.6.1. Zapobiegania problemom osobistym.
  4.6.2. Rozwoju osobowości.
  4.6.3. Rozwiązywania problemów osobistych.
  4.6.4. Podejmowania decyzji.
  4.6.5. Określania tożsamości seksualnej.
  4.6.6. Umiejętności społecznych.
  4.6.7. Edukacji zdrowotnej.
  4.6.8. Wykorzystania czasu wolnego.
4.7. Pomaganie klientom w opracowaniu planu życia osobistego.
4.8. Wykrywanie potrzeby kierowania do innych wyspecjalizowanych służb i kierowanie klientów do tych służb.

5. Zarządzanie informacjami

5.1. Znajomość ustawodawstwa w zakresie edukacji, szkolenia i pracy na poziomie lokalnym, krajowym i międzynarodowym.
5.2. Wiedza na temat równoważności stopni i tytułów zawodowych otrzymywanych w różnych krajach.
5.3. Gromadzenie, organizowanie, rozpowszechnianie i dostarczanie aktualnych informacji w zakresie kariery, edukacji, spraw osobistych i społecznych, na temat:
  5.3.1. Edukacji i szkolenia.
  5.3.2. Informacji zawodowych.
  5.3.3. Możliwości pracy.
  5.3.4. Innych (zdrowie, czas wolny).
5.4. Korzystanie z technologii informatycznych w celu dostarczenia informacji edukacyjnych i zawodowych (bazy danych, kompute-

rowe programy poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz internet).

5.5. Pomaganie klientom, w znaczący sposób, w dostępie do informacji edukacyjnych i zawodowych i w korzystaniu z tych informacji.

6. Konsultacje i koordynacja

6.1. Konsultacje z rodzicami, nauczycielami, wychowawcami, pracownikami socjalnymi, administratorami i innymi w celu doskonalenia ich pracy ze studentami / uczniami.

6.2. Wykazywanie się umiejętnościami interpersonalnymi, potrzebnymi dla tworzenia i utrzymywania relacji konsultacyjnych, określania celów konsultacji i uzyskiwania pożądanej zmiany zachowania.

6.3. Wykazywanie się umiejętnościami w zakresie pracy z organizacjami (uniwersytety, przedsiębiorstwa, władze lokalne i inne instytucje).

6.4. Interpretacja i wyjaśnianie koncepcji i nowych informacji w sposób efektywny.

6.5. Koordynacja pracy personelu w szkołach i w administracji lokalnej w celu połączenia wszystkich zasobów na rzecz studentów / uczniów.

6.6. Stosowanie efektywnego procesu kierowania w celu pomagania studentom / uczniom i innym zainteresowanym w korzystaniu ze specjalnych programów, usług i sieci.

6.7. Umiejętności w zakresie koordynacji i stymulowania kreatywności studentów / uczniów w budowaniu swoich własnych programów (nauki i pracy).

6.8. Umiejętności w zakresie budowania pozytywnego wizerunku specjalisty.

7. Badania i ocena

7.1. Znajomość metodologii badań, technik zbierania i analizy danych.

7.2. Popieranie projektów badawczych w zakresie poradnictwa i doradztwa.

7.3. Stosowanie metod prezentacji dla potrzeb sprawozdań z wyników badań.

7.4. Interpretacja wyników tych badań.

7.5. Włączanie wyników tych badań do praktyki poradnictwa i doradztwa.
7.6. Ewaluacja programów i interwencji w zakresie poradnictwa, z zastosowaniem aktualnych techników i modeli ewaluacji programów.
7.7. Stałe aktualizowanie swojej wiedzy w zakresie aktualnych wyników badań.

8. Zarządzanie programem / służbami

8.1. Rozpoznanie populacji docelowej.
8.2. Dokonywanie oceny potrzeb.
8.3. Zasoby inwentarzowe odpowiednie do potrzeb w zakresie planowania i wdrażania programu.
8.4. Wiedza na temat odpowiedniej aktualnej literatury, tendencji i zagadnień.
8.5. Popieranie świadomości społecznej w zakresie programów i usług.
8.6. Zarządzanie (projektowanie, wdrażanie, nadzór) programami i interwencjami.
8.7. Ewaluacja efektywności interwencji.
8.8. Korzystanie z wyników w celu doskonalenia programu poprzez zalecanie zmian instytucjonalnych.
8.9. Umiejętności w zakresie organizacji i zarządzania służbami poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz pośrednictwa pracy.
8.10. Zarządzanie i nadzór nad personelem.
8.11. Popieranie rozwoju pracowników.

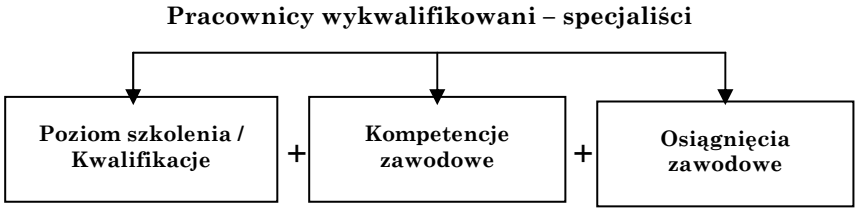
9. Budowanie więzi ze społeczeństwem

9.1. Umiejętności w zakresie nawiązywania kontaktów z głównymi partnerami społecznymi.
9.2. Analiza zasobów ludzkich i materialnych.
9.3. Ocena potrzeb społecznych.
9.4. Praca ze społeczeństwem w celu efektywnego wykorzystania tych zasobów dla zaspokojenia potrzeb społecznych.
9.5. Praca ze społeczeństwem w zakresie opracowywania, wdrażania i ewaluacji planów działania dla realizacji celów gospodarczych, społecznych, edukacyjnych i w zakresie zatrudnienia.

9.6. Współpraca w ramach lokalnych, krajowych i międzynarodowych sieci zasobów w zakresie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego (np. IAEVG).

10. Pośrednictwo pracy

10.1. Trenowanie / instruowanie klientów w zakresie strategii poszukiwania pracy.
10.2. Korzystanie z internetu w procesie poszukiwania pracy.
10.3. Prezentowanie możliwości pracy klientom i ułatwianie im właściwego wyboru pracy.
10.4. Łączność z pracodawcami oraz z instytucjami edukacyjnymi, szkoleniowymi w celu uzyskania informacji na temat oferowanych przez nich możliwości.
10.5. Konsultacje z decydentami.
10.6. Śledzenie realizacji sugestii w zakresie pośrednictwa (follow-up).
10.7. Kojarzenie zainteresowanych osób z wolnymi miejscami pracy, edukacji lub szkolenia.
10.8. Wspieranie klientów w utrzymaniu zatrudnienia.



Naszym zdaniem określenie międzynarodowego zestawu ramowych kompetencji praktyków poradnictwa edukacyjnego i zawodowego ułatwi ich zawodowy rozwój, tym samym doskonaląc codzienną praktykę i sposób realizacji usług.

Za zezwoleniem AIOSP/IAEVG.

2.7. Metody nauczania

Zajęcia 1: Prezentacja międzynarodowej klasyfikacji zakresów zadań i przedstawienie przez uczestników przybliżonego udziału procentowego różnych typów doradców w ogólnej liczbie doradców w danym kraju.

Zajęcia 2: Praca grupowa na temat najnowszych badań międzynarodowych (OECD, Bank Światowy, ETF, CEDEFOP, Komisja Europejska) oraz raport z wyników pracy na posiedzeniu plenarnym, wraz z dyskusją.

Zajęcia 3: Prezentacja wybranych projektów programu Leonardo da Vinci na temat edukacji doradców, wraz z dyskusją, na posiedzeniu plenarnym.

Zajęcia 4: Wykład wprowadzający wygłoszony przez wykładowcę wraz z przykładami, a następnie przedstawione przez uczestników informacje na temat systemu obowiązującego w ich krajach.

Zajęcia 5: Prezentacja przez wykładowcę, a następnie praca grupowa: uczestnicy z tego samego obszaru działalności prowadzą dyskusję na temat profilu kompetencji w swojej pracy.

3. Kurs 2: Standardy etyczne

3.1. Cele kształcenia

- Dotrzymywanie etycznych zobowiązań i przyjmowanie etycznej postawy przez doradców (TAX. 3)
- Doradcy powinni potrafić przeprowadzić analizę stanu standardów etycznych w swojej własnej organizacji (TAX. 3)
- Doradcy powinni znać najważniejsze międzynarodowe wytyczne etyki i ich genezę, np. AIOSP/IAEVG (TAX 1 i 2).

3.2. Zajęcia 1: Standardy etyczne AIOSP/ IAEVG

zatwierdzone przez Zgromadzenie Ogólne IAEVG, Sztokholm, Szwecja, 8 sierpnia 1995 r.

Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG) jest zaangażowane w ogólnoświatowy proces świadczenia wysokiej jakości usług w zakresie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, przez kompetentnych i uznanych fachowców, przygotowanych do tego, aby ułatwić osobom w każdym wieku podejmowanie osobistych wyborów i decyzji, wtedy gdy spodziewają się one zmian rynku pracy i w miejscu pracy, przygotowują się do nich, kiedy

te zmiany ich dotyczą, kiedy muszą stawić im czoło. Misja IAEVG została określona w odrębnym dokumencie, do którego odnoszą się cytowane tutaj standardy etyczne. Ukazuje on sposoby wypełniania przez Stowarzyszenie obowiązków w zakresie jakości kształcenia i kwalifikacji osób zaangażowanych w poradnictwo związane z edukacją i poszukiwaniem zawodu; w zakresie prowadzenia badań naukowych i ich rozwoju oraz pomagania klientom w realizacji ich potrzeb w dziedzinie edukacji i poradnictwa zawodowego w kontaktach z rządami i instytucjami publicznymi.

Zobowiązanie członków IAEVG do wypełniania misji Stowarzyszenia, jako profesjonalnej organizacji zainteresowanej świadczeniem usług wysokiej jakości, badaniami naukowymi oraz służeniem pomocą w dokonywaniu osobistych wyborów w zakresie edukacji i zawodu, wymaga przestrzegania publicznego Kodeksu Etycznego, który ukierunkuje działalność osób prowadzących poradnictwo, dostarczając im kryteriów służących samoocenie i dokonywanej przez kolegów ocenie jakości ich pracy, a także informując opinię publiczną o oczekiwanych standardach, stosowanych w praktyce zawodowej oraz w postępowaniu doradców. Te standardy etyczne są w gruncie rzeczy spójne z normami etycznymi osób działających w pokrewnych dziedzinach, które także zajmują się służeniem pomocą osobom przygotowującym się do pracy, praktyki lub nauki zawodu albo osobom już pracującym, odbywającym praktykę lub uczącym się. Stąd też, standardy etyczne IAEVG podobnie jak standardy innych organizacji edukacyjnych, naukowych i zawodowych, wprowadzane są po to, aby wzmocnić wartość, godność, potencjał i wyjątkowy charakter osób, którym służą członkowie Stowarzyszenia.

Standardy etyczne, takie jak te, które zostaną wymienione poniżej, określają normy minimalne, dzięki którym można ocenić zachowanie etyczne. Nie mogą one odnosić się do wszystkich prawdopodobnych konfliktów etycznych, których członkowie IAEVG doświadczają w ramach swoich własnych narodów i kultur. Dlatego też standardy etyczne przedstawione poniżej mają za zadanie stymulować samokształcenie członków IAEVG w dziedzinie zachowań etycznych i umożliwić stworzenie lokalnych i regionalnych zbiorów norm etycznych, dla których przedstawione poniżej standardy mają być wskazówką i radą.

3.3. Zajęcia 2: Standardy etyczne i podobne wytyczne w krajach partnerskich

Analiza według kategorii AIOSP/ IAEVG.

Odpowiedzialność etyczna wobec klienta:

1. Członkowie IAEVG przyjmują na siebie podstawowe zobowiązanie, że będą szanować godność każdej osoby, której świadczą usługi poradnictwa edukacyjnego i zawodowego. To zobowiązanie obejmuje uznanie prawa tych osób do podejmowania niezależnych wyborów, przyjmowania odpowiedzialności za podjęte decyzje, angażowania się w samoukierunkowanie i samokształcenie oraz do zachowania poufności. Obejmuje to również obowiązek doradcy w zakresie znajomości i przestrzegania obowiązującego prawa i polityki odnoszącej się do praw klienta.
2. Członkowie IAEVG uznają swój obowiązek tworzenia równych szans w poradnictwie edukacyjnym i zawodowym, bez względu na pozycję społeczną, wykształcenie, płeć, rasę, pochodzenie narodowe, poglądy religijne, orientację seksualną lub niepełnosprawność oraz unikania wszelkich form dyskryminacji.
3. Członkowie IAEVG będą wyczuleni na ogólne potrzeby klientów (edukacyjne, zawodowe, osobiste i społeczne), podczas podejmowania z nimi wspólnego działania zmierzającego do zaplanowania kształcenia i szkolenia, zawodu i kariery lub dostosowania się do nich, przy czym powinni oni zwracać się do odpowiednich fachowców w przypadku, gdy ich własne kompetencje nie spełniają oczekiwań klienta.
4. Członkowie IAEVG poinformują klientów ustnie lub pisemnie o celach, technikach, polityce i normach etycznych, zgodnie z którymi prowadzone jest poradnictwo edukacyjne i zawodowe, o warunkach w jakich mogą mieć miejsce konsultacje z innymi osobami związanymi z poradnictwem, oraz o prawnych i politycznych ograniczeniach odnoszących się do sposobu, w jaki te usługi są świadczone. Wszelkie ograniczenia w zakresie poufności określone przez innych, powinny zostać omówione z klientem przed rozpoczęciem sesji poradnictwa, aby dać mu możliwość osobistego ustosunkowania się do tych ograniczeń i wszelkich spraw z tym związanych. Ujawnienie poufnych informacji wymaga wyraźnej zgody klienta.
5. Członkowie IAEVG rozwijają samodzielne działania klienta i dlatego powinni powstrzymywać się przed świadomym dyktowaniem

lub zmuszaniem klienta do dokonywania wyborów w zakresie wartości, stylu życia, planów życiowych lub przekonań (np. jeśli chodzi o ogólne poglądy na temat życia gospodarczego), zgodnych z tym co uważają sami doradcy lub inne osoby, lecz niezgodnych z osobistymi orientacjami i perspektywą życiową klienta. Jednakże w sytuacji, gdy klienci popierają aspołeczne wartości, które stwarzają niebezpieczeństwo dla nich samych lub dla innych osób, może okazać się konieczne, by doradca wskazał, jakie są jego własne wartości zawodowe i w jakim stopniu popiera on konwencje społeczne.

6. Członkowie IAEVG powinni wyjaśnić klientowi treść testów, ich cel oraz wyniki, w zrozumiały dla niego sposób. Doradcy powinni zastosować odpowiednie standardy w celu wyboru technik oceny, zarządzania nimi i ich interpretacji. Powinni być świadomi faktu, że pojawiają się wciąż nowe techniki, np. testy komputerowe lub programy dotyczące poradnictwa w zakresie kariery zawodowej, co wymaga od nich okresowych szkoleń i stałego zaznajamiania się z literaturą fachową w zakresie zarządzania, wyników i interpretacji tych technik.
7. Członkowie IAEVG powinni upowszechniać wśród klientów korzyści wynikające z zastosowania nowych technik i odpowiednich programów komputerowych, jeśli badania naukowe dotyczące tych technik lub ich ocena gwarantują właściwe ich wykorzystanie Doradca/praktyk zajmujący się poradnictwem powinien zapewnić klientowi takie warunki, w których korzystanie z programów komputerowych lub innych technik będzie dostosowane do jego indywidualnych potrzeb, powinien upewnić się czy klient wie, w jaki sposób należy korzystać z tych technik lub procesów, oraz zapewnić pomoc doradczą po skorzystaniu z nich przez klienta. Członkowie IAEVG powinni również zapewnić członkom grup mniejszościowych warunki do tego, by mieli jednakowy dostęp do najlepszych dostępnych technik, do technologii komputerowych oraz do niedyskryminujących, aktualnych i dokładnych informacji, dotyczących wykorzystywanych technik.
8. Członkowie IAEVG, świadcząc usługi poszczególnym klientom w ramach swoich zawodowych kompetencji, wykształcenia i doświadczenia, a także udzielając konsultacji różnym zainteresowanym organizacjom, powinni udzielać informacji jasnych, dokładnych i istotnych oraz nie zawierających elementów, które mogłyby wprowadzić w błąd lub być kłamliwe.

9. Członkowie IAEVG, którzy jednocześnie zajmują się poradnictwem związanym z karierą zawodową klientów oraz pełnią funkcję przedstawicieli płatnych agencji pośrednictwa pracy lub płatnych pośredników rekrutujących kandydatów na szkolenia, powinni unikać konfliktu interesów, który mógłby narazić na szwank interes ich klientów. Tam, gdzie potencjalny konflikt występuje, powinni o tym powiadomić klienta.
10. Członkowie IAEVG powinni kierować klientów do odpowiednich instytucji w przypadku, gdy nie mogą im udzielić fachowej pomocy lub nie mogą jej kontynuować.

Stosunek do kolegów i współpracowników:

1. Członkowie IAEVG powinni przyczyniać się do rozwoju i utrzymania opartych na współpracy stosunków z kolegami i z władzami zarządzającymi, aby ułatwić świadczenie optymalnych usług w zakresie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego.
2. Członkowie IAEVG mają obowiązek powiadamiania kolegów i władze zarządzające o pewnych aspektach związanych z usługami poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, np. o wytycznych dotyczących poufności i prywatności.
3. Członkowie IAEVG dostarczą kolegom pracującym w tej samej dziedzinie oraz władzom zarządzającym dokładnych, obiektywnych, zwięzłych i istotnych informacji na temat potrzeb i wyników poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, dla celów ewaluacyjnych i innych.
4. Członkowie IAEVG powinni współpracować ze swoimi kolegami przy wprowadzaniu Standardów Etycznych do procedur pracy i przy ich stosowaniu w praktyce zawodowej. Gdy powstają jakiekolwiek wątpliwości, co do etycznego postępowania kolegów, niezależnie od tego czy są oni członkami IAEVG czy nie, członkowie Stowarzyszenia powinni omówić ten problem z danym kolegą lub wykorzystać oficjalne kanały instytucjonalne w celu poprawy sytuacji.
5. W przypadku konfliktu pomiędzy Standardami Etycznymi związanymi z wykonywanym zawodem a zarządzeniami, lub w przypadku braku współpracy ze strony pracowników, członkowie IAEVG powinni starać się skontaktować się bezpośrednio z właściwymi władzami zarządzającymi, by wyjaśnić skutki takiego konfliktu i znaleźć rozwiązanie problemu.

Stosunek do władz i innych lokalnych agencji:

1. Jeśli okaże się to konieczne, członkowie IAEVG, we współpracy z osobami kształtującymi politykę w tym zakresie, instytucjami tworzącymi prawo lub pracownikami administracji, powinni występować w interesie lub uczestniczyć w rozwoju usług poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, świadczonych w sposób etyczny i zaspokajających potrzeby klienta.
2. Członkowie IAEVG są świadomi oczekiwań w zakresie uznanych kwalifikacji i wykształcenia fachowców służb zajmujących się poradnictwem edukacyjnym i zawodowym i powinni poinformować o tym organy władzy, prawodawców i inne instytucje, które zajmują się tymi zagadnieniami.
3. Członkowie IAEVG powinni aktywnie współpracować z agencjami, organizacjami i osobami prywatnymi, działającymi w innych instytucjach lub w środowisku lokalnym, by zaspokoić potrzeby klientów i zapewnić im właściwe usługi.

Obowiązki w zakresie badań i odnośnych procedur:

1. Członkowie IAEVG, posiadający odpowiednie wykształcenie i umiejętności w zakresie prowadzenia badań naukowych, zobowiązują się do prowadzenia tych badań i przedstawiania ich wyników, przy wykorzystaniu procedur, które są zgodne z przyjętymi etycznymi i naukowymi normami w badaniach edukacyjnych i psychologicznych. W przypadku, gdy dane osobowe są wykorzystywane dla celów statystycznych, przy ewaluacji i w celu planowania badań naukowych i programu poradnictwa, członkowie IAEVG zapewnią poufność danych osobowych klientów.
2. Członkowie IAEVG zobowiązują się współuczestniczyć w doskonaleniu poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, poprzez dzielenie się swymi umiejętnościami, wiedzą ogólną i specjalistyczną z kolegami i stowarzyszeniami zawodowymi, takimi jak Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (IAEVG).

Obowiązki doradców:

1. Członkowie IAEVG są wstępnie przeszkoleni i stale się kształcą w obszarze wiedzy i umiejętności, które są wymagane w związku z wykonywanym zawodem, dzięki czemu stają się wykwalifikowanymi i kompetentnymi fachowcami w dziedzinie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego.

2. Członkowie IAEVG działają w ramach swego wyszkolenia i doświadczenia i powinni kierować do innych fachowców takich klientów, którym nie są wstanie pomóc. Każdy członek IAEVG jest odpowiedzialny za skutki swych działań na polu zawodowym i czyni to w ramach świadomego i rozważnego stosowania wytycznych etyki.
3. Członkowie IAEVG w swej praktyce starają się zarówno kierować się zasadami humanistycznymi, które leżą u podstaw zachowań etycznych, jak i mieć na uwadze zagadnienia społeczno-polityczne, które mają również wpływ na działania etyczne w praktyce zawodowej. Do zagadnień tych należą takie kwestie, jak: kim są moi klienci (studenci, pracownicy, pracodawcy, społeczeństwo jako całość) i jakie etyczne wartości są ważne we wzajemnych relacjach z klientem? Jak te różne formy interwencji (indywidualne poradnictwo, praca w grupie, programy komputerowe, konsultacje z kierownictwem w imieniu pracowników) różnią się od siebie, jeśli chodzi o zagadnienia etyczne, których dotyczą? Jak służby poradnictwa edukacyjnego i zawodowego powinny w etyczny sposób reagować na ogólnoświatowe napięcia między gospodarką a środowiskiem, które mają wpływ na życie zawodowe i miejsce pracy klienta?
4. Członkowie IAEVG mają obowiązek monitorowania i utrzymywania swych zawodowych kompetencji oraz udziału w okresowych szkoleniach, by stworzyć warunki, w których będą w stanie świadczyć usługi dla różniących się kulturowo klientów i skutecznie wykorzystywać nowe teorie i techniki interwencji, programy komputerowe i procedury oceniające. Członkowie IAEVG starają się być na bieżąco z innowacjami i tendencjami w zakresie kontekstu i treści poradnictwa edukacyjnego i zawodowego i potwierdzają, że ich osobiste i zawodowe doświadczenia oraz ich rozwój zawodowy będą kontynuowane w ciągu całej ich kariery.
5. Członkowie IAEVG powinni poszukiwać możliwości nadzoru i uczestniczyć w stałym nadzorze, dzięki czemu wzrośnie ich wiedza i umiejętności, które są wymagane dla skutecznego wypełnienia ich zawodowych obowiązków, i będą w stanie określić cele swojego kształcenia ustawicznego.
6. Członkowie IAEVG są świadomi wyznawanych wartości i swojej postawy zawodowej, które wymagają dyskrecji i obiektywności w trakcie udzielania pomocy klientowi. W szczególności powinni

unikać wszelkich stereotypów i dyskryminacji ze względu na rasę, płeć i wiek.

7. Członkowie IAEVG powinni konsultować się w sposób poufny z organizacją zawodową lub z kolegami, w przypadku gdy sprawy związane z etycznym postępowaniem są niejasne lub dwuznaczne i powinni podjąć próbę wyjaśnienia tych niejasności lub też wypracowania strategii, które pozwolą wyeliminować przyczyny problemu. Jeżeli okaże się to niemożliwe, osoby zaangażowane w poradnictwo powinny zwrócić się bezpośrednio do Sekretarza Generalnego IAEVG w celu uzyskania wyjaśnień, porady lub przedłożenia oficjalnego pytania w sprawie dotyczącej etyki zawodowej.

Za zezwoleniem AIOSP/IAEVG.

3.4. Zajęcia 3: Wytyczne etyki poradnictwa zawodowego

Wytyczne etyki poradnictwa, poradnictwa międzynarodowego z USA, Kanady i Australii, CEDEFOP oraz powiązanego z Programem Leonardo da Vinci projektu pilotażowego MEVOC (koordynowanego przez Austrię), a także z kilku innych krajów, np. z Rumunii.

3.5. Metody nauczania

Zajęcia 1: Kształcenie na odległość do przygotowania i dyskusji na posiedzeniu plenarnym.

Zajęcia 2: Zbieranie informacji, prowadzenie wywiadów i opracowanie raportu na temat wytycznych etyki we własnej organizacji (praca indywidualna, przygotowanie seminarium).

Zajęcia 3: Prezentacja przez wykładowcę i dyskusja na posiedzeniu plenarnym.

4. Kurs 3: Zarządzanie jakością w poradnictwie zawodowym

4.1. Cele kształcenia

- „Eurodoradcy" powinni brać udział w badaniach stosowanych w procesach oceny. Powinni również uczestniczyć w fazach opra-

cowywania odpowiednich dokumentów na poziomie europejskim (TAX. 4).
- Znajomość i dokładne zrozumienie modelu zarządzania jakością eurodoradztwa (TAX. 3).
- Konsekwentne pogłębianie wiedzy w zakresie terminologii w obcych językach, w szczególności w angielskim, w zakresie współpracy transnacjonalnej, zarządzania projektami UE, programami UE, stażów.
- Doskonalenie kompetencji interkulturowych w zakresie poradnictwa, udzielania informacji i pośrednictwa pracy.
- Prezentacja i dyskusja na temat modeli zarządzania jakością.

4.2. Zajęcia 1: Wprowadzenie i aspekty historyczne zarządzania jakością

Zarządzanie jakością, kontrola jakości, zapewnienie jakości i doskonalenie jakości – powinny już dawno pojawić się w pracy doradców, a nie dopiero wtedy, gdy przemysł i biznes zaczęły zdobywać punkty dla celów ISO i innych form certyfikatów.

Dla doradców ze specjalistycznym przygotowaniem (w tym psychologów) ewaluacja, badania konsumentów, refleksje na temat procesów doradczych, badania satysfakcji, wyjaśnienie potrzeb, określanie i przegląd celów, wizytacje, interwizja i nadzór to „chleb codzienny".

Eksperci w zakresie poradnictwa ogólnie rzecz biorąc nie są przeciwni poddawaniu dokładnemu badaniu swojej pracy, w większości przypadków odpowiednie instrumenty są już dostępne lub mogą być przygotowane bardzo szybko. To, czego zwykle brakuje, to systematyczne podejście i przegląd, ogólna koncepcja zarządzania jakością, zapewnienie jakości, kontrola jakości lub pełny przegląd (model 360°).

Zarządzanie jakością jest zbyt często traktowane jak instrument kontroli i – w konsekwencji – jak instrument nacisku na pracowników. Prowadzi to często do obaw i zastrzeżeń ze strony doradców, gdy rozpoczynają się takie projekty.

Zarządzanie jakością jest długim, lub bardziej precyzyjnie, ciągłym procesem rozwoju. Rozwój wymaga czasu. Doświadczenie Służb Poradnictwa w zakresie Kariery (Careers Advisory Service) Księstwa

Lichtenstein (zespół składa się z 7 osób) potwierdza, że taki proces wymaga 3 do 4 lat intensywnej pracy (od pierwszego pomysłu, poprzez rozwój koncepcji, wdrażanie i ewaluację wyników, w szczególności w zakresie komunikacji wewnątrzzespołowej, aż do rzeczywistej realizacji – badanie klientów), jeśli mamy objąć pełny zakres usług. W tym okresie, środowisko psychospołeczne, którego potrzebują pracownicy zanim pozwolą komukolwiek zaglądać sobie w karty (i do serc) i zanim przyznają się do błędów itp. przed współpracownikami, rozwija się na zasadach wzajemnego zaufania.

Niepokój można wyeliminować „grając w otwarte karty" i oferując pomoc praktyczną (np. wsparcie wewnętrzne, specjalne metody doskonalenia zawodowego).
Przynajmniej jedna osoba w zespole / instytucji powinna stale pełnić rolę moderatora i animatora. Jest to czasochłonna praca, jednak przynosi satysfakcję, gdyż sukcesy i wyniki są dobrze widoczne.

Czyny, nie słowa!

Ważne są otwartość i odwaga w poddawaniu się eksperymentom. Należy opracowywać nowe metody, należy je wypróbowywać, przeglądać, rewidować i znów testować.

Wszyscy wiemy, że jesteśmy dobrymi doradcami, nie musimy ukrywać naszej pracy. Uczyńmy więc naszą dobrą pracę bardziej przejrzystą. Public Relations to dobry pomysł.

Nasze motto:

Nie istnieje chyba mocna strona, której nie można wzmocnić.

4.3. Zajęcia 2: Modele zarządzania jakością

Istnieją niezliczone modele. Należy pamiętać, że impuls do tworzenia większości tych modeli przychodzi z przedsiębiorstw i dlatego czasem dotyczą one innych obszarów i kierują się innymi prawami niż te, które są praktyczne i zwyczajowo stosowane w administracji publicznej i w organizacjach poradnictwa.

Każda instytucja musi znaleźć model, który pozwala na konieczne zróżnicowanie wewnętrzne i na akceptację wewnętrzną, wciąż jednak

pamiętając o akceptacji zewnętrznej ze strony instytucji nadrzędnych. I jedno i drugie jest ważne.

Modele zarządzania jakością:

- ISO
- Metody 2Q
- EFQM
- Eduqua
- Rada Poradnictwa (Guidance Council)

Zawsze przyświeca nam jeden cel: Znaleźć i realizować model, który byłby wystarczająco precyzyjny, żeby uwzględnić specjalny charakter danej dziedziny działalności (w naszym przypadku: praca w dziedzinie poradnictwa i informacji) i dostarczyć standardy i kryteria, które mogą być zastosowane w poradnictwie w zakresie kariery. Niezbędne więc będą tu prace związane z transferem modelu do poradnictwa. Z drugiej strony, szerokie stosowanie modeli, które zostały wypróbowane i przetestowane w sektorze przedsiębiorstw oznacza, że nie musimy „ponownie odkrywać koła". Carpe diem! Korzystajmy z tej pionierskiej pracy i adaptujmy ją do naszych potrzeb.

Z wyżej omówionych przyczyn (akceptacja wewnętrzna i zewnętrzna), Służby Poradnictwa w zakresie Kariery Księstwa Lichtenstein stosują model EFQM. Przy jego wdrażaniu jest on uzupełniany o elementy modelu 2Q i Guidance Council. To rozwiązanie okazało się warte zachodu dla wszystkich stron. W krajach niemiecko-językowych dwie służby doradcze zostały poddane temu procesowi certyfikacji (Szwajcaria: Kanton Thurgau Model 2Q / Lichtenstein: Służba Poradnictwa w zakresie Kariery Model EFQM). Wiele innych instytucji jest w trakcie prób nad różnymi koncepcjami, lecz nie podjęto tam jeszcze decyzji dotyczącej ogólnej koncepcji / certyfikacji.

Czyny a nie słowa przynoszą postęp. Poddajmy krytycznej ocenie refleksje, ewaluację i potraktujmy je jak możliwości uczenia się dla potrzeb naszej codziennej pracy. Uczmy się, doskonalmy się, optymalizujmy, rozpoznawajmy zasoby, optymalizujmy zarządzanie czasem, pracujmy bardziej efektywnie, działajmy w sposób bardziej przyjazny dla klienta, zaspokajajmy potrzeby, …. głowa, serce i ręka.

Wszystko, co robimy, koncentruje się na jednostce, jako na osobie, jako na kimś, kto się rozwija i rośnie w swojej osobowości.

Jakość danych wejściowych
Jakość procesu
Jakość wyniku
Jakość skutków / oddziaływania lub
Kierownictwo – proces – wyniki (model EFQM)

Wszystko należy obserwować, zastanawiać się nad tym i kwestionować. Na tej podstawie można wprowadzać zmiany i innowacje, a nie dla samego ich wprowadzania. W żadnym razie nie mogą to być działania pozorowane.

4.4. Zajęcia 3: Model EFQM (Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością / European Foundation for Quality Management)

Odpowiedni instrument doskonalenia jakości w pracy doradczej (mierzenie i kontrola jakości).

W porównaniu z innymi modelami, to co sprawia szczególne wrażenie przy badaniu modelu EFQM to stałe zapotrzebowanie na **kryteria pomocy w rozwijaniu umiejętności i wyniku** i ich stała rewizja, a także samoocena i pomoc ze strony wyszkolonej, zewnętrznej kadry nadzoru EFQM, która bada i następnie ocenia wszystko pod kątem rzeczywistej realizacji i jej formy w trakcie krytycznego audytu trwającego kilka dni. Jednak w końcowej analizie, celem jest odkrycie potencjału poprawy sytuacji, a nie wydawanie ocen.

Logika radaru okazała się przekonywująca, gdyż zawiera trzy ważne elementy:

- Specyficzne **podejście** / pomysł, koncepcja, na czym się dokładnie opiera?, czy i w jaki sposób jest zintegrowany(a)?
- **Wdrażanie** (czy miało miejsce?), czy zostało rozpoczęte, czy jest systematyczne?
- **Ewaluacja i przegląd**, czy dokonuje się regularnych pomiarów efektywności i metody realizacji? Nauka i poprawa.

Wyniki, jeżeli są dostępne – czy można zaobserwować jakieś tendencje, czy osiągnięto założone cele, czy wyniki są spowodowane działaniem?

– **Ogólna ewaluacja**. Ogólna ewaluacja przedstawiana jest w procentach opartych na wartościach pokazanych na mapie radarowej dla poszczególnych elementów i ukazuje ona potencjalne możliwości przeglądu/rewizji:

V	**Podejście**	np.	60 %
U	**Wdrażanie**		75 %
Ü	**Przegląd**		25 %
G	**Ogólna ewaluacja**		53 %

Jednak odpowiedzialność za działania w zakresie indywidualnego doskonalenia należy do kompetencji organizacji, która była oceniana.

Co jest przedmiotem oceny?

Wyniki pracy są oceniane na podstawie kryteriów pomocy w rozwijaniu umiejętności i wyników w Modelu Doskonałości EFQM.

W przypadku kryteriów pomocy w rozwijaniu umiejętności, przedmiotem oceny jest zakres, w jakim zostały opracowane i są realizowane odpowiednie strategie niezbędne dla osiągnięcia doskonałości. Należy opisać te strategie i ich stosowanie.

W przypadku kryteriów wyniku, przedmiotem oceny jest czy osiągnięto rzeczywiste i weryfikowalne wyniki, które dowodzą, że odpowiednia grupa interesów (klienci, pracownicy, itp.) uważa, że jej potrzeby i oczekiwania zostały zaspokojone. Należy przedstawić dokumenty dowodzące, że osiągnięto wyniki z perspektywy grup interesów.

Przy ewaluacji w procesie oceny, organizacja powinna wykazać, w jaki sposób i przy pomocy jakich środków zostały zaspokojone potrzeby zdefiniowane przy pomocy odpowiednich kryteriów cząstkowych.

W jaki sposób dokonuje się ewaluacji?

Następnie, strategie i wyniki według kryteriów Modelu EFQM są badane zgodnie z logiką Radaru, aby stwierdzić, w jakim stopniu spełniają one kryteria doskonałości. Można określić mocne strony i możliwości poprawy sytuacji oraz kierunek działań naprawczych zdefiniowanych zgodnie z logiką Radaru.

Działania naprawcze mogą, na przykład, koncentrować się na koncepcyjnym doskonaleniu strategii lub na intensyfikacji stosowania i szerszym upowszechnianiu.

Poza modelem EFQM, przy rozwoju zasobów ludzkich stosujemy również model 2Q. Wygląda to jak następuje:

Na podstawie katalogu opcji oraz w konsultacji ze zwierzchnikami (spotkanie oceniające) każdy członek zespołu pracuje nad dwoma zadaniami 2Q w ciągu sześciu miesięcy. Pracownik sam formułuje zadanie i daje swojemu zwierzchnikowi do zatwierdzenia. Następnie zespół jest informowany o temacie zadania, żeby wszyscy wiedzieli, kto w danej chwili pracuje, nad którym tematem. Zadanie jest wykonywane zgodnie z planem, raport jest składany do zwierzchnika w określonym terminie i jeśli projekt jest pomyślnie zakończony, wyniki są przedstawiane reszcie zespołu. W ten sposób cały zespół może czerpać korzyści ze wszystkich projektów. Każdy ma wtedy okazję do pogłębienia własnej wiedzy korzystając z przedstawianych tematów opracowanych przez współpracowników.

Zarządzanie jakością (kontrola jakości, zapewnienie jakości, doskonalenie jakości) jest zadaniem kompleksowym i z tego powodu wymaga przeglądu zadań instytucji. Zarządzanie jakością jest niemożliwe bez:

- Zarządzania (kierownictwo, spotkania oceniające / motywacja).
- Dobrego szkolenia i doskonalenia zawodowego.
- Dobrej struktury, takiej jak logistyka, infrastruktura, elastyczność administracyjna.
- Sieci.
- Public Relations itp.

Jakość wymaga czasu i ma swoją cenę.

4.5. Zajęcia 4: Doskonalenie jakości w poradnictwie i edukacji

Międzynarodowa Konferencja Ekspertów 2003
(http://www.kluweronline.com)

Wybrane teksty i stwierdzenia z raportu z konferencji (internet)

W dniach od 3 do 6 września 2003 roku w Bernie, w Szwajcarii miała miejsce Międzynarodowa Konferencja AIOSP na temat „Doskonalenia jakości w poradnictwie i edukacji". Odbyła się wyspecjalizowana debata naukowa i zostały wymienione praktyczne doświadczenia.

Zainteresowane grupy mogły nauczyć się czegoś nowego, przedyskutować konkretne przykłady wdrażania procedur doskonalenia jakości.

Tematy główne: Dyskusja dotyczyła poniższych aspektów zagadnienia jakości:

Jakość przywództwa
Ogólnie sformułowane cele i wizje:
- Przyszłość planowania kariery zawodowej i doradztwa edukacyjnego.
- Nowe strategie i polityki w poradnictwie.

Jakość strukturalna
Ustanawianie norm specjalistycznych i metodycznych:
- Edukacja, doskonalenie zawodowe i etyka ekspertów w planowaniu kariery zawodowej i doradztwie edukacyjnym.
- Partnerstwo i zasoby.

Jakość procesu
Optymalizacja metod pracy stosowanych przez doradców i optymalizacja procesów:
- Nowe metody i instrumenty w planowaniu kariery zawodowej i poradnictwie edukacyjnym.
- Poradnictwo w różnych kontekstach.

Jakość wyników lub produktu
Dokumentacja efektywności lub skuteczności ekonomicznej:
- Ocena i badanie oddziaływania w poradnictwie.
- Społeczne i ekonomiczne znaczenie planowania kariery zawodowej i poradnictwa edukacyjnego.

4.6. Zajęcia 5: Wzrost profesjonalizmu, wsparcia oraz ochrony doradcy

Profesjonalny rozwój konsultantów jest ważny dla kierownictwa każdej instytucji. Obejmuje to szkolenie początkowe i kursy zaawansowane.

Programy te zapewniają:

- **Ekspertyzę** i ciągle poszerzającą się wiedzę, która jest niezbędna do tak interdyscyplinarnych zadań. Realizowane jest to poprzez wykłady, seminaria, publikacje i antologie.
- Nabywanie i sprawdzanie **umiejętności komunikacyjnych** odbywa się poprzez selektywne szkolenia, seminaria analityczne i praktyczne warsztaty.

Zadaniem **zwierzchnika** w czasie poradnictwa indywidualnego i grupowego jest zapewnienie odpowiedniej higieny psychicznej doradców podczas każdej sesji. Omawiane są tam, a także w rozmowach z kolegami, sytuacje stresowe.

Wnioski:

– Możemy robić tylko to, co jest możliwe w określonych ramach.
– Nigdy nie będziemy w stanie udowodnić, że potrafimy rozwiązać każdy problem i że wiemy wszystko.
– Nie przejmujemy odpowiedzialności naszych klientów.
– Nie traktujemy informacji zwrotnej jako nagrody, czy podziękowania.
– Dobre poradnictwo polega na tym, że klient już nas nie będzie więcej potrzebował.

4.7. Metody nauczania

Zajęcia 1: Wykład wygłoszony przez wykładowcę i dyskusja na posiedzeniu plenarnym.

Zajęcia 2: Prezentacja modeli przez wykładowców i praca grupowa na temat: „Jak te modele funkcjonują w naszych organizacjach?”. Na posiedzeniu plenarnym grupy składają sprawozdania i odbywa się dyskusja.

Zajęcia 3: Prezentacja przez eksperta zewnętrznego, wraz z dyskusją na posiedzeniu plenarnym.

Zajęcia 4: Nauka własna z wykorzystaniem internetu.

Zajęcia 5: Wykład wygłoszony przez wykładowcę i dyskusja na posiedzeniu plenarnym, poparta dyskusją panelową.

5. Kurs 4: Zarządzanie jakością w wybranych formach poradnictwa

5.1. Cele kształcenia

- Rozwijanie wewnątrz i międzykulturowych kompetencji doradczych. W celu uzyskania wspomnianych kompetencji, konieczne jest utrzymywanie ciągłych kontaktów bezpośrednich (TAX. 4).
- Umiejętność pracy z instrumentami stosowanymi podczas zarządzania jakością eurodoradztwa (TAX. 3).
- „Eurodoradcy" powinni być w stanie przygotować odpowiednią dokumentację na temat działalności doradczej z klientem (TAX. 4).
- Eurodoradcy poznają technologie informacji i komunikacji w praktycznym poradnictwie, udzielaniu informacji, pośrednictwie (TAX. 3).
- Wybrane badania naukowe, analizy i zastosowania w dziedzinie poradnictwa transnacjonalnego, udzielania informacji i pośrednictwa (TAX. 2).
- Nauczanie wybranych metod zarządzania jakością w dziedzinie poradnictwa zawodowego, udzielania informacji i pośrednictwa (TAX. 3).
- Samoocena i stosowanie metod zwiększenia własnego profesjonalizmu w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego (TPZ), włączając portfolio, profesjonalną dokumentację działań w charakterze „eurodoradcy" (TAX. 4).

5.2. Zajęcia 1: Metodologia usystematyzowanej informacji – Information structured methodology (ISM)

Metodologia Usystematyzowanej Informacji (ISM) jest eklektycznym podejściem do poradnictwa w zakresie kariery. ISM jest podejściem alternatywnym dla koncepcji nakazowo-normatywnej w modelach racjonalnego podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów. W konsekwencji, ISM nie opisuje sposobu rozwiązywania problemów związanych z karierą, lecz koncentruje się na rzeczywistych zachowaniach klienta w związku z podejmowaniem decyzji. Tak więc, metoda ISM jest oparta na podejściu opisowym, zwracającym większą uwagę na logikę indywidualnego podejmowania decyzji, heurystykę, ograniczone zdolności absorbowania i przetwarzania informacji,

„otwarte" wyniki, ograniczoną gwarancję rozwiązania, a także na emocje i konflikty w procesie podejmowania decyzji.

ISM traktuje więc poradnictwo jak symulację teoretycznych procesów kognitywno-uczuciowych przetwarzania informacji przez klienta w trakcie procesu uczenia się ukierunkowanego na cel poradnictwa.

Metoda ta zakłada, że doradca jest w stanie osądzić, w jakim stopniu klient jest dotknięty problemem związanych z karierą zawodową, jaki wpływ mają na niego jego wcześniejsze działania (osobista heurystyka), określić postęp osiągnięty w procesie rozwiązywania problemu i stwierdzić czego wciąż jeszcze brakuje z punktu widzenia faktów, ocen i ograniczeń (w sensie zasad podejmowania decyzji obowiązujących daną osobę).

Pojęcia należące do modelu ISM w procesie osobistego podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów, fazy i etapy przetwarzania informacji oraz związane z tym emocje pomogą doradcy w sformułowaniu hipotezy i diagnozy. Innymi słowy tworzy się pojęcia, które pozwalają doradcy usystematyzować możliwie szybko zadanie, z którym ma do czynienia, co pozwoli mu efektywnie pomóc klientowi dzięki swojej wiedzy fachowej.

5.3. Zajęcia 2: Aspekty wielokulturowe

Poradnictwo wielokulturowe i w zakresie wyboru kariery oznacza, w szerokim tego słowa znaczeniu, współpracę międzynarodową, a z drugiej strony oznacza szczególną pomoc dla mniejszości etnicznych. Podstawowym wymogiem w komunikowaniu się jest, by dokładnie rozumieć intencje klientów, tak więc poradnictwo w tym przypadku może różnić się od zwykłego poradnictwa, zarówno pod względem zawartości jak i formy. Jest oczywiste, że ludzie należący do różnych grup kulturowych zachowują się inaczej w sytuacjach związanych z poradnictwem, niż ludzie należący do tej samej grupy kulturowej. Mogą być oni bardzo małomówni, a niektórzy z nich mogą zachowywać się bardzo impulsywnie, ale zarówno jedne jak i drugie postawy powinny być przyjęte bardzo naturalnie. Jeśli są zbyt powściągliwi, to powinni być zachęcani do komunikowania się (a często zajmuje to dużo czasu), ale komunikowanie się powinno być spokojne, co pozwoli osiągnąć sukces we współpracy. Często sukces można

osiągnąć dopiero po kilku próbach, co wymaga dużo cierpliwości i zrozumienia ze strony doradcy (doradców).

Jak wiadomo, część werbalna jest zasadniczym aspektem komunikowania się, ale należy też uwzględnić inne aspekty. Gdy prowadzi się poradnictwo dla członków mniejszości etnicznych pochodzących z tego samego kraju, stosunkowo rzadko zdarza się, że w rozmowie pojawiają się nieznane słowa. Przypadkowe, niezrozumiałe słowa mogą być łatwo wyjaśnione. Jednocześnie, mogą pojawić się duże różnice w metakomunikacji, ale właściwa metakomunikacja może pomóc w zrozumieniu, jeśli znany jest system komunikacyjny danej grupy kulturowej. Często pojawia się szczególne natężenie głosu, szczególna intonacja i gesty nawet, jeśli osoba mówiąca używa języka większości. Stąd wypowiadane słowa i inne efekty pochodzące z jej grupy kulturowej nie pozostają w całkowitej harmonii z językiem większości. Jednym z najważniejszych zadań doradcy jest rozwiązanie tej sprzeczności i to zadanie najlepiej się powiedzie, gdy potrafi on skutecznie, we właściwy sposób zachęcić klienta, aby starał się zachować równowagę komunikacji. Wymaga to od doradcy cierpliwości, taktu i dobrych umiejętności zawodowych, ponieważ ludzie należący do innych grup kulturowych są bardzo czuli na jakąkolwiek zmianę ich systemu komunikowania się, nawet, gdy jest ona tymczasowa.

5.4. Metody nauczania

Zajęcia 1: Nauka własna. Przykłady zastosowania w indywidualnej praktyce poradnictwa (podane przez wykładowcę na posiedzeniu plenarnym).

Zajęcia 2: Studium przypadku (case studies) w pracy grupowej z zastosowaniem technik sytuacji kryzysowych (critical incident techniques – C.I.T.) i przedstawienie raportu z wyników na posiedzeniu plenarnym.

Prawie każda teoria poradnictwa zawodowego określa pewne poziomy. Metoda ISM czyni tak samo, ponieważ oparta jest ona na trójfazowym rozwiązywaniu problemu w idealnej sytuacji (wstępna decyzja, decyzja i późniejsza decyzja) i typowym działaniu mającym na celu przetwarzanie informacji, które są związane z tą sytuacją. Faktycznie, służą temu główne metody i techniki stosowane w poradnictwie, których głównymi cechami odnoszącymi się do poradnictwa wielokulturowego na odległość są:

1. Metoda werbalnej i pozawerbalnej zachęty: może być ona wykorzystana z powodzeniem w uczynieniu zawodowych pragnień klienta bardziej przejrzystymi i w określaniu celów poradnictwa, na podstawie mowy, pozytywnych oczekiwań, pytań, parafrazowania, wpływu emocjonalnego i dialogów. W tej pierwszej fazie poradnictwa określone kulturowo przykłady komunikowania odgrywają bardzo ważną rolę, głównie w aspekcie technik pośrednich, otwartych i zamkniętych pytań, parafrazowania i wzbudzania emocji. Metoda zbudowana na wolnym wyborze jednostki w środowisku wielokulturowym, jako pojedyncze działanie doradcze, powinna zostać poddana krytycznej analizie, pod względem możliwości osiągnięcia sukcesu.
2. Po pierwsze, techniki kreatywnego myślenia powinny być stosowane w celu stworzenia alternatyw działania. W tym czasie należy zwrócić szczególną uwagę na to, czy klient pochodzący z określonego środowiska kulturowego nie jest zniechęcony faktem pozostawania na uboczu dominującego środowiska kulturowego. Może pojawić się niezrozumienie, jeśli na doradcę patrzy się jako na administratora, podczas gdy on nie chce występować w tej roli i dlatego też nie chce „załatwić" spraw za klienta, dzięki czemu klient może stać się bardziej aktywnym.
3. W fazie oceny metody, kryteria odgrywają ważną rolę. W poradnictwie zorientowanym na zachodni punkt widzenia i w poradnictwie ukierunkowanym na promowanie podejmowania decyzji przez jednostkę, zainteresowania, rozwój możliwości i zdolności klienta oraz jego życzenia mają pierwszorzędne znaczenie. W przypadku niektórych klientów z grup etnicznych następujące kryteria są również bardzo ważne: stosunki w rodzinie, wspólne podejmowanie decyzji, cele życiowe grupy etnicznej. W grupach etnicznych mogą pojawiać się w codziennej praktyce fałszywe oczekiwania zawodowe lub niewielkie ambicje, co spowodowane jest ich kulturą.
4. Przygotowanie klientów do decydowania o swoich własnych obowiązkach ma wielkie znaczenie w poradnictwie wielokulturowym, szczególnie w odniesieniu do technik i form wyrażania zgody i technik wspólnego rozwiązywania problemów (spieranie się, przekonywanie, wymuszona zgoda). Klientom wywodzącym się z mniejszości etnicznych można zaoferować wiele rodzajów wsparcia, które mają na celu spełnienie ich celów zawodowych (zalecanie czegoś, instrukcje/trening –„coaching").

5. Bardzo ważnym zadaniem jest przygotowanie klientów na możliwość rozczarowania w późniejszej fazie podejmowania decyzji. Punktem wyjścia powinien być fakt, że środowisko rodzinne i społeczne klientów pochodzących z różnych grup etnicznych może działać w podobny wspierający sposób, jak jest to zwykle w dominujących grupach. Wiele rodzajów technik wykorzystywanych w poradnictwie i w tworzeniu modeli, np. samo-wzmocnienie, zadanie pracy domowej, odgrywanie scenek ze zmianą ról, może być bardzo użyteczne.

Podsumowanie

Dążenie do jakości jest koniecznością dla firm usługowych, które chcą być najlepsze w swojej dziedzinie działalności. Powinniśmy w większym stopniu realizować tę zasadę. Tylko organizacja, która krytycznie ocenia swoją działalność będzie w stanie zaspokoić potrzeby swych przyszłych klientów.

Nie jest już pytaniem czy powinniśmy zarządzać jakością, lecz jak powinniśmy to robić. Zarządzanie jakością pozwala nam rozpoznać nasze mocne i słabe strony oraz podjąć niezbędne działania:
Otworzyć się. Wyjść do innych.
Przejrzystość w naszej pracy.
Elastyczność.
Przestać się bać zmian i innowacji.
Promieniować odwagą i optymizmem.
Mieć wiarę w przyszłość i w młode pokolenie.
Być w większym stopniu skłonnym podejmować ryzyko i jeszcze więcej.

Minęły już czasy, gdy doradcy zawodowi pracowali bez nadzoru społecznego i bez identyfikowania się z klientami. I bardzo dobrze!

Z naszego doświadczenia, jako części zespołu Służb Poradnictwa w zakresie Kariery (Careers Advisory Service) Księstwa Lichtenstein, wiemy, że warto zacząć ten proces. Dobra praca sama w sobie jest nagrodą, a jeśli z zewnątrz jest również oceniana dobrze (jakość oddziaływania i wyniku) to nagroda jest jeszcze większa.

Narzędzia opisane w tym podręczniku oczywiście mogą stymulować proces zarządzania jakością. Wypróbujmy to! Jednak narzędzia rów-

nież podlegają zmianom, mogą i powinny być dostosowywane i powinny inspirować dalsze eksperymentowanie.

Lepiej powiedzieć, że wypróbowaliśmy to i tamto (zazwyczaj z różnym skutkiem) niż musieć przyznać się, że ciągle myślimy o rozpoczęciu tego lub tamtego.

Chcielibyśmy zakończyć apelem do tych, którzy przyznają nam nasze kompetencje oraz do tych, którzy zajmują odpowiedzialne stanowiska w rządzie i w społeczeństwie. Apelujemy, aby dokonywali oni średnio- i długofalowych inwestycji w zakresie poradnictwa (ramy sytuacyjne), w celu zapewnienia takiej trwałości, która uzasadniałaby nakłady finansowe.

Zarządzanie jakością:

- jako rozwój
- jako innowacja
- jako pole do kreatywnej działalności
- jako proces uczenia się
- jako proces kształtowania

Jakość spowoduje wzrost naszego zadowolenia z pracy. Utożsamianie się z pracą, ze służbą doradczą jest ważnym elementem satysfakcji, jaką odnosi pracownik.

Trzy kluczowe zmienne:

- Zadowolenie klienta
- Satysfakcja pracownika
- Innowacja i kreatywność

rzeczywiście łączą się ze sobą. Są one podstawą dla celów i znaczenia naszej pracy i przez to podstawą korzyści dla tych, którzy szukają naszej rady.

BIBLIOGRAFIA

Abreu, J.M. (2001). Theory and research on stereotypes and perceptual bias: A resource guide for multicultural counseling trainers. *Counseling Psychologist, 29*, 487–512.

Adair, W.L., Okumara, T., Brett, J. (2001). Negotiation behavior when cultures collide: The United States and Japan. *Journal of Applied Psychology, 86, 3*, 371–385.

Adler, N.J. (1986, 2000). *International dimensions of organizational behavior*. Belmont, CA: Wadsworth.

AIOSP (2003). International conference on "Quality Development in Guidance and Education." 3rd to 6th September, Bern.

AIOSP/IAEVG (1995). *Ethical standards*, approved by the IAEVG General Assembly. Stockholm, Sweden, 8. August.

AIOSP/IAEVG (2003). Qualification Standards for Educational Guidance and Career Services Providers (Standardy Kwalifikacji Doradców Edukacyjnych i Zawowodych). Projekt prowadzony przez AIOSP, Bern.

Amudson, N. (1997). A career counseling model and program for use with immigrants and refugees. *Educational and Vocational Guidance Bulletin*, *59*, 1–11.

Andreasen, A.R. (1995). *Marketing social change: changing behaviour to promote health, social development, and the environment* (1. wyd.). San Francisco: Jossey-Bass.

Application Quiz: http://www.bewerben.at

Arbeitsmarktvorschau 2006 (2002). *Beschäftigung und Arbeitslosigkeit in Österreich im Jahr 2006*. Wien. Synthesis Forschung GmbH. Verlag des AMS.

Arnett, J.J. (2000). Emerging adulthood. A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist, 55*, 469–480.

Arredondo, P. (1996). *Successful diversity management initiatives: A blueprint for planning and implementation*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Arredondo, P. (1999). Multicultural counseling competencies as tools to address oppression and racism. *Journal of Counseling and Development, 77*, 102–108.

Arredondo, P. (2002). Counseling individuals from specialized, marginalized and underserved groups. W: P. Pedersen, J.G. Draguns, W.J. Lonner, J.E. Trimble (red.), *Counseling across cultures* (5 wyd., s. 241–250). Thousand Oaks, CA: Sage.

Arthur, M.B., Rosseau, D.M. (red.). (1996). *The boundaryless career*. New York: Oxford University Press.

Arthur, M.B., Inkson K., Pringle J.K. (1999). *The new carrers. Individual action and economic change*. London: Sage.

Atkinson, J., Barry, J., Blandon, J., Dewson, S., Walsh, K. (2000). *New deal for long term unemployed people.* Case studies to evaluate the pilots, ESR43, Employment Service.

Bańka, A. (1997). Cognitive and behavioral correlates of transcultural integration in work and organization. *Mental Changes, 3*, 7–16.

Bańka, A. (2003). Transnational ceareer counseling as a profession, passion and mission in the context of changes in Europe. W: E. Kalinowska, A. Kargulowa, B. Wojtasik (red.), *Counselor – Profession, Passion, Calling?* (s. 59–78). Proceedings of IAEVG – AIOSP World Conference 2002 at Warsaw.

Bańka, A. (2004a). *Poradnictwo zawodowe i doradztwo karier. Skale samooceny jakości procesu doradztwa zawodowego* (*Vocational counselling and career counselling. Self-evaluation scales in quality assessment of vocational counseling*). Poznań. Wydawnictwo Naukowe Stowarzyszenia Psychologia i Architektura.

Bańka, A. (2004b). Theory into practice of school to work transition. Promises for transnational vocational counseling (in press).

Bell, A.H. (1990). *International careers*. Holbrook, MA.: Bob Adams Inc.

Berry, J.W. (1980). Acculturation as varieties of adaptation. W: A.M. Padilla (red.), *Acculturation: Theory, models and some new findings* (s. 9–25). Colorado: Westview Press.

Berry, J.W. (1990). Psychology of acculturation. W: R. Brislin (red.), *Applied cross-cultural psychology*. Newbury Park: Sage.

Betz, N.E., Schifano, R., Kaplan, A. (1999). Relationships among measures of perceived self-efficacy with respect to basic domains of vocational activity. *Journal of Career Assessment, 7*, 213–226.

Bimrose, J. (1996). Multiculturalism. W: R. Bayne, I. Horton, J. Bimrose (red.), *New directions in counseling*. London: Rutledge.

Bird, J. (1997). Recruitment on-line. *Human Resources, 21.*

Blake, R.J., Sackett, S.A. (1999). Holland's typology and the five-factor model: A rational-empirical analysis. *Journal of Career Assessment, 7,* 249–279.

Bohrke-Petrovic, S. (2004), case Management in career guidance Mannheim/Germany.

Born, A.W., Jensen, P.H. (2002). Second order reflections on the concepts of inclusion and exclusion. W: J.G. Andersen, P.H. Jensen (red.), *Changing Labour Markets, Welfare Policies and Citizenship*. Bristol: Policy Press.

Boyatzis, R.E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley.

Brown, D. (2003). *Career information, career counselling, and career development*. Boston, New York: Pearson Education.

Brown, D., Brooks, L. et. al. (1966). *Career choice and development* (3. wyd.). San Francisco: Jossey-Bass.

Brzeziński, J. (1996). *Metodologia badań psychologicznych. Część V. Podstawy konstrukcji testów psychologicznych i interpretacji ilościowej danych testowych*. Warszawa: PWN.

Buboltz, W.C. Jr, Johnson, P., Nichols, C., Miller, M.A., Thomas, A. (2000). MBTI personality types and SII Personal Style Scales. *Journal of Career Assessment, 8,* 131–145.

Bulger, S., Feldmeier, C. (1998). Developing standards and quality measurements for case management practice. *Journal of Case Management, 7. Jg. H.* 3, 99–104.

Canadian Standards and Guidelines for Career Development Practitioners. (2003). Ottawa/Canada: ATEC (s. 117–127).

Carless, S.A. (1999). Career assessment: Holland's vocational interests, personality characteristics, and abilities. *Journal of Career Assessment, 7,* 125–144.

Carney, C.G., Field Wells, C. (1987). *Career planning. Skills to build your future*. Monterey: Brooks/Cole Publishing Company.

Carson, A.D. (1998). The integration of interests, aptitudes and personality traits: A test of Lowman's Matrix. *Journal of Career Assessment, 6,* 83–105.

Case Management Society of America (1994). CMSA proposes standards of the practice. *The Case Manager, 5, 1*, 59–70.

Cattell, R.B. (1986). *The 16 PF in personnel work.* Seminar at Independent Assessment and Research centre. London, June.

Cattell, R.B., Eber, H.W. and Tatsuoka, M.M. (1970). *Handbook for the 16 PF questionnaire*. Champaign, IL: IPAT.

CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training: http://www.cedefop.eu.int/

Chirkov, V., Ryan, R.M., Kim, Y., Kaplan, U. (2003). Differentiating autonomy from individualism and independence. A self-determination theory perspective on internalization of cultural orientations and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 84, 1*, 97–110.

Collection of Tests: http://www.testedich.de

Constantine, M.G. (1998). Developing competence in multicultural assessment: Implications for counseling psychology training and practice. *Counseling Psychologist, 6*, 922–929.

Constantine, M.G. (2002). Predictors of satisfaction with counselling: Racial and ethnic minority clients' attitudes toward counseling and ratings of their counselors' general and multicultural counseling competence. *Journal of Counseling Psychology, 49*, 235–263.

Constantine, M.G., Ladany, N. (2000). Self-report multicultural counseling competence scales: Their relation to social desirability attitudes and

multicultural case conceptualization ability. *Journal of Counseling Psychology, 47*, 155–164.

Cook, M. (1993). *Personnel selection & productivity*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Costa, T. P., Jr, McCrae, R. (1984). Personality and vocational interests in an adult sample. *Journal of Applied Psychology, 69, 3,* 390–400.

Cox, T.H. (1993). *Cultural diversity in organizations*. San Francisco: Berrett-Koehler.

Cox, T.H., Finley, J.A. (1995). An analysis of work specialization and organizational level as a dimension of workforce diversity. W: M.M. Chemers, S. Oskamp (red.), *Diversity in organizations*: *New perspectives for a changing workplace* (s. 62–88). Thousand Oaks, CA: Sage.

Crowne, D.P., Marlowe, D. (1960). *The approval motive: Studies in evaluative dependence*. New York: Wiley.

Dana, R.H. (1993). *Multicultural assessment perspectives for professional psychology*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Dana, R.H. (1998). *Understanding cultural identity in intervention and assessment*. Thousand Oaks, CA: Sage.

D'Andrea, M., Daniels, J., Arredondo, P. (1999, August). Using cultural audits as tools for change. *Counseling Today, 42, 2*, 14.

D'Andrea, M., Daniels, J., Arredondo, P., Ivey, A.E., Ivey, M.B., Locke, D.C. (2001). Fostering organizational changes to realize the revolutionary potential of the multicultural movement: An updated case study. W: J.G. Ponterotto, J.M. Casas, L.A. Suzuki, C.M. Alexander (red.), *Handbook of multicultural counseling* (2 wyd., s. 222–254). Thousand Oaks, CA: Sage.

Derbis, R., Bańka, A. (1998). *Pomiar i poczucie jakości życia u aktywnych zawodowo i bezrobotnych*. Poznań: SPA.

Davis, O.I., Nakayama, T.K., Martin, J.N. (2000). Current and future directions in ethnicity and methodology. *International Journal of Intercultural Relations, 24*, 525–539.

Devine, P.G., Plant, E.A., Buswell, B.N. (2000). Breaking the prejudice habit: Progress and obstacles. W: S. Oskamp (red.), *Reducing prejudice and discrimination* (s. 185–208). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Dictionary of Occupational Titles. (1991). U.S. Department of Labor Employment and Training Administration.

Directorate-General for Education and Culture: Distance Counselling", Trainer Manual (Co-ordinator: Muswieck, Nürnberg).

Drwal, R. (1995). *Adaptacja kwestionariuszy osobowości*. Warszawa: PWN.

Dulewicz, V. (1989). Assessment centres as the route to competence. *Personnel Management, 21.*

Eidelson, R., Eidelson, J. (2003**).** Dangerous Ideas. Five Beliefs That Propel Groups Toward Conflict. *American Psychologist, 58, 3*, 182–192.

Ellis, B.B., Becker, P., Kimmel, H.D. (1991). Measurment equivalence of an English translation of the Trierer Persőnlichkeitsfragebogen. W: N. Bleichrodt., J.J. Drenth (red.). *Contemoraty issues in cross-cultural psychology* (s. 250–262). Amsterdame: Swets & Zeitlinger.

EOR (1996). *Discriminant Case Law Digest*, *28*, Summer.

Epstein, S. (1999). *A manual for culturally-adapted social marketing: health and population*. New Delhi; London: Sage.

EQ-Test, 20 min.: http://www.telecol.ch/ge/testEQ/testEQ1.html

Ertelt, B.J. (2004). *Marketing in career guidance*. LEONARDO DA VINCI – Pilotproject.

Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. (1997). *Beratung in Bildung und Beruf*. Leonberg: Rosenberger.

Ertelt, B.-J., Kölsch, B. (1998). Mobilité et orientation interne/externe, LEONARDO DA VINCI.

Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. (2002). *Handbuch der Beratungskompetenz*. Leonberg: Rosenberger.

Espin, O.M. (1999). *Women crossing boundaries: A psychology of immigration and transformation of sexuality*. New York: Routledge.

ESTIA Notice-Board: http://www.estia.educ.goteborg.se/notice.html

ETV – European Training Village: http://www.trainingvillage.gr/etv/default.asp

EURES – European Employment Services: http://europa.eu.int/eures/index.jsp

Euroguidance: http://www.euroguidance.org.uk/

Eurojobs: www.eurojobs.com

EuroPass: http://www.europass.at/

European Commission (2000). *Memorandum on lifelong learning*. October.

European Guidance Forum (now Lifelong Guidance Group) (2002). *Tasks of top priority for the counsellors' assistance in lifelong learning* (*Priorytetowe zadania doradcy służącego pomocą w kształceniu całożyciowym)*, June.

European Training Foundation (2000). *Career guidance and counselling: theory and practice for the 21st century*, raport z konferencji, Budapeszt, Węgry, 29–31 marca.

European Training Foundation. (2003). *Review of career guidance polices in 11 acceding and candidate countries*. Synthesis report, July 2003. Luxembourg: Office of Official Publications of European Communities.

European Training Village: www.stepstone.com

Finlay, K.A., Stephan, W.G. (2000). Improving intergroup relations: The effects of empathy on racial attitudes. *Journal of Applied Social Psychology, 30*, 1720–1737.

Fiske, A.P., Kitayama, S., Markus, H.R., Nisbett, R.E. (1998). The cultural matrix of social psychology. W: D.T. Gilbert, S.T. Fiske (red.), *The hand-*

book of social psychology (4 wyd., t. 2, s. 915–981). New York: McGraw-Hill.

Fouad, N.A., Brown, M. (2000). Race, ethnicity, culture, class and human development. W: S.D. Brown, R. W. Lent (red.), *Handbook of counselling psychology* (3 wyd., s. 379–410). New York: Wiley.

Francis, D., Young, D. (1998). *Mehr Erfolg im Team*. Verlag Windmühle.

Franzen, E. (1997). Job search in Sweden. Refugees' access to the labour market. *Educational and Vocational Guidance Bulletin, 59*, 12–22.

Fried, Y., Hollenbeck, J.R., Slowick, L.H., Tiegs, R.B., Ben, D., Haim, A. (1999). Changes in job decision latitude: The influence of personality and interpersonal satisfaction. *Journal of Vocational Behaviour, 54, 2,* 233–243.

Fry, A., Hirasawa, K. (1997). Job search in Sweden. A study of how evaluation of foreign education and work experience influence refugee access to the Swedish labor market. *Educational and Vocational Guidance Bulletin, 59*, 23–29.

Fuertes, J. N., Gretchen, D. (2001). Emerging theories of multicultural counseling. W: J.G. Ponterotto, J.M. Casas, L.A. Suzuki, C.M. Alexander (red.), *Handbook of multicultural counseling* (2 wyd., s. 509–541). Thousand Oaks, CA: Sage.

Fuller, B.E., Holland, J.L., Johnston, J.A. (1999). The relation of profile elevation in the Self-Directed Search to personality variables. *Journal of Career Assessment, 7,* 111–123.

Gaertner, S.L., Dovidio, J.F. (2000). *Reducing intergroup bias: The common ingroup identity model*. Philadelphia: Brunner/Mazel.

Galinsky, A.D. Moskowitz, G.B. (2000). Perspective-taking: Decreasing stereotype expression, stereotype accessibility, and in-group favoritism. *Journal of Personality and Social Psychology, 78*, 708–724.

Gelfand, M.J., Dyer, N. (2000). Cultural perspectives on negotiation: Progress, pitfalls, and prospects. *Applied Psychology: An International Review, 41*, 62–99.

Gelfand, M.J., Nishii, L.H., Ohbuchi, K., Fukono, M. (2001). Cultural influences on cognitive representations of conflict interpretations of conflict episodes in the United States and Japan. *Journal of Applied Psychology. 86, 6*, 1059–1074.

Gellert, M., Nowak, C. (2002). *Teamarbeit, Teamentwicklung, Teamberatung*. Verlag Limmer.

German Federal Ministry of Education and Research (BMBF) (2002). *Vocational training report of 2002*.

Ginzberg, E., Ginsburg, S.W., Axelrad, S., Herma, J.L. (1951). *Occupational choice: An approach to a general theory*. New York: Columbia University Press.

Göckler, R., Kraatz, S. (2004). *Netzwerke und Fallmanagement: Ein Leitfaden für die soziale und berufliche Integration von Betreuungskunden*. Mannheim: Bundesagentur für Arbeit Fachhochschule.

Goldberg, M.E., et al. (1997). *Social marketing: Theoretical and practical perspectives*. Lea.

Gordon, C., Mundy, S. (2001). *European perspectives on cultural policy*. Paris: UNESCO Publishing.

Graduate Careers Online: http://www.graduatecareersonline.com

Graduate Careers Website: http://doctorjob.com

Grienfield, P.M. (1997). You can't take it with you: Why ability assessments don't cross cultures? *America Psychologist, 52*, 10, 1115–1124.

Grieger, I., Ponterotto, J.G. (1995). A framework for assessment in multicultural counseling. W: J.G. Ponterotto, J.M. Casas, L.A. Suzuki, C.M. Alexander (red.), *Handbook of multicultural counselling* (s. 357–374). Thousand Oaks, CA: Sage.

Griggs, L.B., Louw. L. (red.). (1995). *Valuing diversity. New tools for a new reality*. New York: McGraw-Hill.

Gruber/Katzauer (2002). *Personalentwicklungsstrategien*. Zeitschrift für Führung und Organisation. München.

Guichard, J. (2001). Presentation of Jean Guichard (from Institut National d'Etude du Travail et d'Orieniation Professionnelle, I.N.E.T.O.P., Paris) at the world congress of the International Association of School and Vocational Guidance (AIOSP), Paris: 2001.

Guzzo, R.A., Noonan, K.A., Elron, E. (1994). Expatriate managers and the psychological contract. *Journal of Applied Psychology, 79, 4*, 617–626.

Günther, U., Sperber, W. (1995). *Handbuch für Kommunikations- und Verhaltenstrainer*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Hansen, Jo I.C., Scullard, M.G., Haviland, M.G. (2000). The interest structures of Native American college students. *Journal of Career Assessment, 8,* 159–172.

Hartigan, J.A., Wigdor, A.K. (red.). (1989). *Fairness in employment testing*. Washington D.C.: National Academy of Sciences Press.

Hartung, P.J., Vandiver, B.J., Leong, F.T.L., Pope, M., Niles, S.G., Farrow, B. (1988). Appraising cultural identity in career-development assessment and counseling. *Career Development Quarterly, 46, 3,* 276–293.

Helms, J.E. (1992). Why is there no study of cultural equivalence in standardized cognitive ability testing? *American Psychologist, 47*, 1083–1101.

Heriot, P., Anderson, N.R. (1997). Selecting for change: How will personnel and selection psychology survive? W: N.R. Anderson, P. Herriot (red.), *International handbook of selection and assessment*. Chichester: Wiley.

Hermans, Hubert, J.M.; Kempen, Harry, J.G. (1998). Moving cultures: The perilous problems of cultural dichotomies in a globalizing society. *American Psychologist, 53, 10* 1111–1120.

Herr, E.L. (1978). Career development concepts and practices: Some international perspectives. *Counseling and Human Development, 11*, 1–11.

Herr, E.L, Cramer S.H. (1996). *Career guidance and counseling through lifespan*. New York: Harper Collins.

Herr, E.L. (1997). Perspectives on career guidance and couselling in the 21st century. *Educational and Vocational Guidance, 60*, 1–15.

Hiebert, B., and Bezanson, L. (2000). *Making waves: Career development and public policy*. International Symposium 1999 Papers, Proceedings, and Strategies. Ottawa, Ontario: Canadian Career Development Foundation.

Hirsch, M. (2000). *Psychoanalyse und Arbeit. Kreativität, Leistung, Arbeitsstörung, Arbeitslosigkeit*. Vanderhoeck & Ruprecht.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-relatedvalues*. London: Sage.

Hofstede, G. (1997). Cultures and organizations: Software of mind. New York: McGraw-Hill. (Polska edycja) (2000). *Kultury i organizacje*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.

Hogan, J., Hogan, R. (eds.). (1990). *Business and industry testing. Current practices and test reviews*. Austin, Texas: Pro-ed.

Holland, J.L. (1997). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (3 wyd.). Odessa, FL: PAR.

Holt, B. (1999). *The practice of generalist case management*. Boston: Allyn & Bacon.

http://europa.eu.int/comm/dgs/education_culture/index_en.htm

http://www.ams.or.at/neu/1047_2778.htm

IAEVG General Assembly (1999). Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners (International Counsellor Qualification Standards).

IAEVG/AIOSP – International Association for Educational and Vocational Guidance: http://www.iaevg.org/

ILO – International Labour Organization: http://www.ilo.org/

Information about employment contracts/labour law: www.arbeiterkammer.at

Inman, A.G., Ladany, N., Constantine, M.G., Morano, C.K. (2001). Development and Preliminary Validation of the Cultural Values Conflict Scale for South Asian Women, *Journal of Counselling Psychology, 48, 1*, 17–27.

IQ–Test, 142 min., evaluation: http://www.focus.de/D/DB/DB19/DB19C/db19c.htm

IQ–Test, 15 min., evaluation: http://perso.wanadoo.fr/nicolas-elena/Nicolas-Elena/Series.htm

IQ–Test, with answers, approx. 20 min.: http://www.testedich.de/tests/iqtest.shtml

Ivey, A.E. Gluckstern, N., Bradford-Ivey, M. (1997). *Basic attend skills* (3 wyd.). Nort Amherst, MA: Microtraining Associates

Ivey, A.E., Bradford-Ivey, M., Simek-Morgan, L. (1997). *Counseling and psychotherapy. A multucultural perspective* (4 wyd.). Boston-London-Toronto: Allyn and Bacon.

Jenschke, B. (2003). International dimension of career guidance. W: *Poradnictwo zawodowe w przededniu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej* (*Vocational guidance in time of accession of Poland to European Community*) (s. 95–108). Warsaw: Cooperation Fund of Task Force for Training and Human Resources.

Job Aptitude Test 2000, approx. 20 min.: http://application.wiwo.de/cgi-bin/abitest/abitest.pl?x=1

Job Compass, 20 min.: http://berufskompass.at

Jobservice Universität Klagenfurt: www.uni-klu.ac.at/jobservice

Kandola, R.S. (1996). Putting competencies in perspective. *Competency, 4, 1,* 31–34.

Katz, L., Joyner, J.W., Seaman, N. (1999). Effects of joint interpretation of the Strong Interest Inventory and the Myers-Briggs Type Indicator in career choice. *Journal of Career Assessment, 7, 3,* 281–297.

Keenan, T. (1995). Graduate recruitment in Britain: a survey of selection methods used by organisations. *Journal of Organisational Behaviour, 16,* 303–317.

Kline, P. (1976). *The psychology of vocational guidance*. London: Batsford.

Kohlberg, L. (1973). Continuities in childhood and adult moral development revisited. W: P.B. Baltes, K.W. Schase (red.), *Life span development psychology: Personality and socialization*. New York: Academic Press.

Kotler, Ph., Andreasen, A.R. (1991), *Strategic marketing for non-profit organisations* (4 wyd.). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Kotler, Ph., Roberto, N., Lee, N. (2002). *Social marketing: improving the quality of life* (3 wyd.). Thousand Oaks: Sage.

Krumboltz, J.D. & Nichols, C.W. (1990). Integrating the social learning theory of career decision making. W: W.B. Walsh, S.H. Osipow (red.), *Career counseling: Contemporary topics in vocational psychology* (s. 159–192). Hillsdale.

Labour Market Service Austria: http://www.ams.or.at/

LaFromboise, T.D., Coleman, H., Hernandez, A. (1991). Development and factor structure of the Cross-Cultural Counseling Inventory-Revised. *Professional Psychology: Research and Practice, 22*, 380–388.

Lawler, E.E. (1993). From job based to competency-based organizations. *Journal of Organizational Behaviour, 15,* 3–15.

Lee, W.M.L. (1999). *An introduction to multicultural counseling*. Philadelphia: Accelerated Development.

Lent, R.W., Brown, S.D., Hackett, G. (2000). Contextual supports and barriers to career choice: A social cognitive analysis. *Journal of Counseling Psychology, 47*, 36–49.

Leonardo da Vinci Programme: http://europa.eu.int/

Leonardo da Vinci II pilot project „Distance Counselling", conducted by Bundesagentur fur Arbeit, Germany.

Leonardo da Vinci II pilot project „MEVOC" conducted by Austria.

Leonardo da Vinci II pilot project „Modular Distance Education for European Mobility Counsellors", conducted by National Institute of Vocational Guidance, Bratislava/Slovakia.

Levinson, D.J. (1986). A conception of adult development, *American Psychologists*, *41*, 3–13.

Levinson, E.M., Ohler, D.L., Caswell, S., Kiewra, K. (1998). Six approaches to the assessment of career maturity. *Journal of Counseling and Development.*

Levy-Leboyer, C. (1997). *Kierowanie kompetencjami. Bilanse doświadczeń zawodowych*. Warszawa: Poltext.

Lewis, Ch. (1992). *Employee selection*. London: Stanley Thornes (Publishers) Ltd.

Lofquist, L.H., Dawis, R.V. (1984). Research on work and adjustment and satisfaction: Implications for career counselling. W: S. Brown, R. Lent (red.), *Handbook of counselling psychology* (s. 216–237). New York: Willey.

Mapping the future: Young people and career guidance. (1996). Paris: OECD.

Markus, H., Kitayama, S. (1991). Culture and self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review, 98*, 224–253.

Markus, H., Kitayama, S. (1998). The cultural psychology of personality. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 29*, 63–87.

Markus, H.R., Kitayama, S. (2001). The cultural construction of self and emotion: Implications for social behavior. W: W.G. Perrod (red.), *Emotions in social psychology: Essential reading* (s. 119–137). Philadelphia: Brunner-Rutledge.

Marx, E. (1998). *Symptom of culture shock*. London: CIB.

Marx, E. (2000). *Przełamywanie szoku kulturowego*. Warszawa: Wydawnictwo Placet.

Masten, A.S, Douglas; C.J. (1998). The development of competence in favorable and unfavorable environments: Lessons from research on successful children. *American Psychologist. 53, 2*, 205–220.

McCrae, R.R., Costa, P.T. (1989). Reinterpreting The Myers-Briggs Type Indicator. *Journal of Personality, 57, 1.*

Meir, E.I., Tziner, A. (2004). Cross-cultural assessment of interests. W: F.L. Leong, A. Barak (red.), *Contemporary models in vocational psychology*. Mathwah, NJ: Erlbaum.

Memorandum on Lifelong Learning. (2000). Komisja Europejska, październik.

Meneses, C. (1991). Weight of situational variables on 'guest-workers' psychological and psychosomatic symptomatology. W: N. Bleichrodt., J.J. Drenth (red.). *Contemoraty issues in cross-cultural psychology* (s. 250–262). Amsterdame: Swets & Zeitlinger.

Miller_Tiedeman, A.L., Tiedeman, D.V. (1990). Career decisiom-making: An individualistic perspective. W: D. Brown, L. Brooks i in. (red.), Career choice and development (2 wyd., s. 308–377). San Francisco: Jossey-Bass.

Mik-Meyer, N. (1999). *Koerlighed og opdragelse I socialaktiveringen*. Copenhagen: Gyldendal.

Mio, J.S., Awakuni, G.I. (2000). *Resistance to multiculturalism: Issues and interventions*. Philadelphia: Brunner/Mazel.

Modile – Eurocargo (2004), LEONARDO DA VINCI – Pilotproject (Coordinator: OVKP – SIOV, Bratislava/SK), Module 4 – Community Cooperation.

Modile – Eurocargo (2004), LEONARDO DA VINCI – Pilotproject (Coordinator: OVKP – SIOV, Bratislava/SK), Module 10 – Marketing in career counselling.

Mole, J. (1995). *Mind your manners new edition: Managing business cultures in Europe*. London: Nicholas Brealey Publishing, Ltd. (Polska edycja) (2000). *W tyglu Europy. Wzorce i bariery kulturowe w przedsiębiorstwach*. Warszawa: Prószyński i Spółka.

Mossovici, S. (red.). (1998). *Psychologie sociale de relations a' autrui*. Paris: Editions NATHAN. (Polska wersja) *Psychologia społeczna w relacji Ja-Inni*. Warszawa: Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne.

Motowidlo, S.J., Carter, G.W., Dunnette, M.D., Tippins, N., Werner, S. Burnett, J.R., and Jo Vaughan, M. (1992). Studies of the Structured Behavioural Interview. *Journal of Applied Psychology, 77, 5*, 571–588.

Moxley, D.P. (1989). *The practice of case management*. Sage.

Muchinsky, P.M., Hyland, A.M. (1991). Assessment of the structural validity of Holland's Model with Job Analysis (PAQ) Information. *Journal of Applied Psychology, 76, 1*: 75–80.

National Resource Centre for Vocational Guidance: http://nrcvg.hrdc.bg/eng/default.htm

Oliver, L., Lent, E.B., Zack, J.S. (1998). Career and vocational assessment 1995–1996: A biennial review. *Journal of Career Assessment, 6, 3,* 231–267.

Organisation for Economic Co-operation and Development: http://www.oecd.org/home/

Ottomeyer, K., Peltzer, K. (2002). *Überleben am Abgrund. Psychotrauma und Menschenrechte*. Klagenfurt. Drava Verlag.

Paniagua, F. (1998). *Assessing and treating culturally diverse clients* (2 wyd.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Parsons, E., Betz, N.E. (1998). Test-retest reliability and validity studies of the Skills Confidence Inventory. *Journal of Career Assessment, 6, 1,* 1–12.

Paunonen, S.V. Jackson, N., Trzebinski, J., Forsterling, F. (1992). Personality structure across cultures: A mulimethod evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology, 62,* 447–456.

Payne, T. (1995). Editorial: Testing people with disabilities. *International Journal of Selection and Assessment, 3,* 73–74.

Pearson, R.E. (1985), Support groups: A conceptualisation. *Personnel and Guidance Journal, 61, 6*, 361–364.

Pedersen, P. (1997). *Culture-centered counseling interventions: Striving for accuracy*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Personality Test, 1 min.: http://www.testedich.de/tests/person.shtml

Piaget, J. (1951). *The origin of intelligence in children.* New York: International Universities Press.

Plant, P. (2002). European Guidance Forum/Lifelong Guidance Group: Policy & Guidance Move Centre Stage. *IAEVG Biuletyn nr 44.* Kopenhaga: IAEVG.

Ploteus Portal: http://europa.eu.int/ploteus

Ponterotto, J.G., Pedersen, P.B. (1993). *Preventing prejudice: A guide for counselors and educators*. Newbury Park, CA: Sage.

Ponterotto, J.G., Alexander, C.M. (1996). Assessing the multicultural competence of counselors and clinicians. W: L.A. Suzuki, P.J. Meller, J.G. Ponterotto (red.), *Handbook of multicultural assessment: Clinical, psychological, and educational applications* (s. 651–672). San Francisco: Jossey-Bass.

Ponterotto, J.G. (1997). Multicultural counseling training: A competency model and national survey. W: D.B. Pope-Davis, H.L.K. Coleman (red.), *Multicultural counseling competencies: Assessment, education and training, and supervision* (s. 111–130). Thousand Oaks, CA: Sage.

Pope-Davis, D.B., Coleman, H.L.K. (1997). *Multicultural counseling competencies: Assessment, education and training, and supervision*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Powell, D.F., Luzzo, D.A. (1998). Evaluating factors associated with the career maturity of high school students. *Career Development Quarterly, 47, 2,* 145–158.

Quraishi, S.Y. (1996). *Social marketing for social change*. Delhi: Ajanta.

Raiff, N.R., Shore, B.K. (1993). *Advanced case management: New strategies for the nineties.* Newbury Park: Sage.

Reid, H.L. (1999). Social barriers to guidance: Implications for theory and practice. *Educational and Vocational Guidance Bulletin*, *63*, 43–55.

Ribeaux, P., Poppleton, S.E. (1978). *Psychology at work*. Macmillan.

Ridley, C.R. (1995). *Overcoming unintentional racism in counseling and therapy: A practitioner's guide to intentional intervention*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Ridley, C.R., Mendoza, D.W., Kanitz, B.E., Angermeier, L., Zenk, R. (1994). Cultural sensitivity in multicultural counseling: A perceptual schema model. *Journal of Counseling Psychology, 41, 2*, 125–136.

Riedel, H., Müller, A. (2003). *Arbeitsmarktdaten*. Graz: Verlag des AMS.

Riemann, F. (1998). *Grundformen der Angst*. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Rochlen, A.B., O'Brien, K.M. (2002). The relation of male gender role conflict and attitudes toward career counseling to interest in and preferences for different career counseling styles. *Psychology of Men & Masculinity, 3*, *1*, 9–21.

Roe, A. (1956). *The psychology of occupations*. New York: Wiley.

Rounds, J., Tracey, T.J. (1993). Prediger's Dimensional Representation of Holland's RIASEC Circumplex. *Journal of Applied Psychology, 78, 6,* 875–891.

Rounds, J., Tracey, T.J. (1996). Cross-cultural structural equivalence of RIASEC models and measures. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 310–329.

Rumpf, H. (1991). *Personalführung*. München: Manz Verlag.

Ryan, J.M., Tracey, T.J.G., Rounds, J. (1996). Generalizablility of Holland's structure of vocational interests across ethnicity, gender, and socioeconomic status. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 330–337.

Ryan, M., Deci, L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being, *American Psychologist, 55, 1*, 68–78.

Sanchez, A.R. (2001). Multicultural family counselling: Toward cultural sensibility. W: J.G. Ponterotto, J.M. Casas, L.A. Suzuki, C.M. Alexander (red.), *Handbook of multicultural counselling* (2 wyd., s. 672–700). Thousand Oaks, CA: Sage.

Sandhu, D.S., Asrabadi, B.R. (1994). Development of an acculturative stress scale for international students: Preliminary findings. *Psychological Reports, 75*, 435–448.

Sandhu, D.S., Portes, P.R., McPhee, S.A. (1996). Assessing cultural adaptation: Psychometric properties of the Cultural Adaptation Pain Scale. *Journal of Multicultural Counselling and Development, 24*, 15–25.

Sandoval, J., Frisby, C.L., Geisinger, K.F., Scheuneman, J.D. Grenier, J.R. (1998). *Test interpretation and diversity: Achieving equity in assessment*. Washington, DC: American Psychological Association.

Savickas, M.L. (2000). Assessing career decision making. W: C.E.Jr. Watkins, V.L. Campbell, V.L. (red.), *Testing and assessment in counselling*

practice (2 wyd.). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publ.

Savickas, M.L. (1998). Interpreting interest inventories: A case example. *Career-Development-Quarterly, 46, 4*: 307–310.

Savickas, M.L. Spokane, A. (red.). (1999). *Vocational interests: Meaning, measurement, and counselling use*. Palo Alto: Davies-Black Publishing.

Savickas, M.L. (2000). Assessing career decision making. W: Watkins, C.E. Jr, Campbell, V.L. (red.), *Testing and assessment in counselling practice* (2 wyd.). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Publishers.

Schneider, J.R., Schmitt, N. (1992). An exercise design to understanding Assessment Center dimension and exercise constructs. *Journal of Applied Psychology, 77, 1*, 32–41.

Schneider, K.T., Hiltlan, R.T., Radhakrishnan, P. (2000). An examination of the nature and correlates of ethnic harassment experiences in multiple context. *Journal of Applied Psychology. 85*, *1*, 3–12.

Schuerger, J.M., Zarella, K.L. Hotz, A.S. (1989). Factors that influence the temporal stability of personality by questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology, 56,* 777–783.

Schultz von Thun, Friedemann (1989). *Miteinander Reden. Band 1+2.* Rohwohlt.

Schürmann/Mullins (2001). *Englisch bewerben weltweit.* Frankfurt am Main: Eichborn Extra Verlag.

Sedikides, C., Brewer, M. B. (2001). *Individual self, relational self, collective self.* Philadelphia: Brunner-Routledge.

Seibert, S.C., Crant, J.M., Kraimer, M. (1999). Proactive Personality and Career Success. *Journal of Applied Psychology, 84, 3,* 416–427.

Schaffer, M.A., Harrison, D.A. (2001). Forgotten partners of international assignments: Development and test of a model of spouse adjustment. *Journal of Applied Psychology, 86, 2*, 238–254.

Sheppard, G. (1997, March). Screen test. *Personnel Today, 28–29.*

Shore, T.H., McFarlane Shore, L., Thornton III, G.C. (1992). Construct Validity of Self- and Peer Evaluations of Performance Dimensions in an Assessment Center. *Journal of Applied Psychology, 77, 1*, 32–41.

Silvester, J., Haddleton, E., Anderson, N., Cunnigham-Snell, N. and Gibb, A. (1997). Selecting personnel by telephone: A reliable alternative to face-to-face interviews. *Occupational Psychology. Conference Book of Proceedings*: 143–149.

Smith M. (1994). A theory of the validity of predictors in selection. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 67,* 13–31.

Smith, M., Robertson, I. (1992). *Job analysis: a practical guide for managers*. Londress: Institute for Personnel Management.

Sodowsky, G.R., Taffe, R.C., Gutkin, T.B., Wise, S.L. (1994). Development of the Multicultural Counselling Inventory. *Journal of Counseling Psychology, 41*, 137–148.

Sodowsky, G.R., Kuo-Jackson, P.Y., Richardson, M.F., Corey, A.T. (1998). Correlates of self-reported multicultural competencies: Counsellor multicultural social desirability, race, social inadequacy, locus of control, racial ideology, and multicultural training. *Journal of Counselling Psychology, 45*, 256–264.

Sodowsky, G.R., Kuo, P.Y. (2001). Determining cultural validity of personality assessment: Some guidelines. W: D.B. Pope-Davis, H.L.K. Coleman (red.), *The intersection of race, class, and gender: Implications for multicultural counseling* (s. 213–240). Thousand Oaks, CA: Sage.

Solberg,V.S. (1998). Assessing career search self-efficacy: Construct evidence and developmental antecedents. *Journal of Career Assessment, 6, 2,* 181–193.

Sparrow, P. (1997). Organizational competencies: A valid approach for the future? W: N.R. Anderson, P. Herriot, P. (red.), *International Handbook of Selection and Assessment*. Chichester: Wiley.

Spengler, P.M. (1998). Multicultural assessment and a scientist-practitioner model of psychological assessment. *Counseling Psychologist, 6*, 930–938.

Spokane, A., Fouad, N.A., Swanson, J.L. (2003). Culture centred career intervention. W: E. Kalinowska, A. Kargulowa, B. Wojtasik (red.). *Counselor – Profession, Passion, Calling?* (s. 46–57). Proceedings of IAEVG – AIOSP World Conference 2002 at Warsaw.

Steward, R.J., Wright, D.J., Jackson, J.D., Jo, H. (1998). The relationship between multicultural counseling training and the evaluation of culturally sensitive and culturally insensitive counselors. *Journal of Multicultural Counseling and Development, 3*, 205–217.

Stone, E.F, Stone D.L., Gueutal, H.G. (1990). Influence of cognitive ability on responses to questionnaires measures: measurement precision and missing response problems. *Journal of Applied Psychology, 75,* 418–427.

Sue, D.W. (1978). Eliminating cultural oppression in counseling: Toward a general theory. *Journal of Counseling Psychology, 25*, 419–428.

Sue, D. (1995). Toward a theory of multicultural counseling and therapy. W: J. Banks, C. Banks (red.), *Handbook of research on multicultural education*. N.Y. Chichester: MacMillan.

Sue, D.W., Sue, D. (1999). *Counseling the culturally different: Theory and practice*. New York: Wiley.

Sue, D.W., Carter, R.T., Casas, J.M., Fouad, N.A., Ivey, A.E., Jensen, M. (1998). *Multicultural counseling competencies: Individual and organizational development*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Super, D.E. (1957). *The psychology of careers*. New York: Harper & Row.

Super, D.E. (1990). A life-span, life-space approach to career development. W: D. Brown, L. Brooks, Associates, *Career choice and development* (2 wyd., s. 197–261. San Francisco: Jossey-Bass.

Thomas, D.A., Ely, R.J. (1996). Making differences matter: A new paradigm for managing diversity. *Harvard Business Review, 74*, 79–90.

Thornhill A., Lewis P., Millmore M., Saunders M. (2000). *Managing change. A human resource strategy approach*. Hillsdale: Prentice Hall.

Thornton III, G.C. (1992). *Assessment Centres in human resource management*. Addison-Wesley Publishing Company.

Tiedeman, D.V., O'Hara, R.P. (1963). *Career development: Choice and adjustment*. Princeton, NJ: College Entrance Examination Board.

Tobacyk, J., Cyrson, E., Tobacyk, Z. (2000). Cross-national evidence for compatibility of Psychological Type in Polish and American samples. *Journal of Career Assessment, 8, 2,* 189–204.

Tokar, D.M., Withrow, J.R., Hall, R.J., Moradi, B. (2003). Psychological separation, attachment security, vocational self-concept crystallization, and Career Indecision: A structural equation analysis. *Journal of Counseling Psychology. 50, 1*, 3–19.

Triandis, H.C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder, CO: Westview Press.

Triandis, H.C. (1996). The psychological measurement of cultural syndromes. *American Psychologist, 51,* 407–415.

Turner, J.C., Brown, R.J., Tajfel, H. (1979). Social comparison and group interest in ingroup favouritism. European *Journal of Social Psychology, 9*, 187–204.

Tziner, A., Ronen S, Hacohen, D. (1993). A four year validation study of an assessment center in a financial corporation. *Journal of Organizational Behaviour, 14.*

UK`s official Graduate Careers Website: http://www.prospects.ac.uk

Vondracek, F.W. Fouad, N.A. (1994). Developmental contextualism: An integrative framework for theory and practice. W: M.L. Savickas, R.W. Lent, (red.), *Convergence in career development theories: Implications for science and practice* (s. 207–214). Palo Alto, CA: CPP.

Vorbeck, M. (1999). Guidance for career planning. The European perspective. *Educational and Vocational Guidance Bulletin, 59*, 28–35.

Vormbrock, J. (1993). Attachment theory as applied to wartime and job-related marital separation. *Psychological Bulletin, 114, 1*, 122–144.

Wang, Y., Davidson, M.M., Yakushko, O.F., Savoy, H.B., Tan, J.A., Bleier, J.K. (2003). The Scale of Ethnocultural Empathy: Development, validation, and reliability. *Journal of Counseling Psychology, 50, 2*, 221–234.

Watkins, C.E., Savickas, M.L. (1990), Psychodynamic career counseling. W: W.B. Walsh, S.H. Osipow (red.), *Career counseling: Contemporary topics in vocational psychology* (s. 79–116). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Watts, A.G. (1992/1993). *Synthesis report*. Berlin: CEDEFOP.

Watts, A.G. (1999). *Reshaping career development for the 21st century*. Derby: Centre for Guidance Studies, University of Derby.

Watts, A.G. (2000). Career development and public policy. W: A. Collin, R.A. Yong (red.), *The future of career*. Cambridge: Cambridge Univ. Press.

Watts, A.G., Guichard, J., Plant, P., Rodriguez, M.L. (1993/94). *Educational and vocational guidance in the European Community. Synthesis report*. Brussels: European Commission.

Weinreich, N.K. (1999). *Hands-on social marketing: a step-by-step guide*. Thousand Oaks: Sage.

Wood R., Payne T. (1999). *Competency-based recruitment and selection*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.

Woodruff, Ch. (1993). *Assessment Centres. Identifying and developing competence*. London: Institute of Personnel Management.

Worthington, R.L., Atkinson, D.R. (1996). Effects of perceived etiology attribution similarity on client ratings of counselor credibility. *Journal of Counseling Psychology*, *43*, 423–429.

Worthington, R.L., Mobley, M., Franks, R.B., Tan, J.A. (2000). Multicultural counseling competencies: Verbal content, counselor attributions, and social desirability. *Journal of Counseling Psychology. 47, 4*, 460–468.

www.abzwien.at
www.berufsinfo.at
www.berufskunde.com
www.berufstrategie.de
www.best-zeit.de
www.bibb.de/internat/frauen/indes.htm
www.bmbwk.gv.at
www.bw-tips.de
www.careermosaic.com
www.ceiberweiber.at
www.dermarkt.at
www.dfz.de
www.diestandard.at
www.espan.com
www.eza.at
www.focus.msn.de
www.frag-jimmy.at
www.frauenweb.at
www.frauenzimmer.at
www.gem.or.at
www.idee-it.de
www.industriekarriere.at
www.job4girls.at
www.jobfinder.at
www.joblab.de
www.jobline.de

www.jobmedia.at
www.jobpilot.at
www.kinderbetreuung.at
www.learn4life.at
www.lehrlinge.at
www.lindlpower.com
www.machs-richtig.de
www.monster.com
www.netzwerk-frauenberatung.at/NORA
www.nowhermagor.at
www.orientiere-dich.de
www.sprungbrett.or.at
www.users.bigpond.com
www.was-werden.de
www.webwomen.at
www.wolfsmutter.com
www.womanager.com
www.womenbasic.com
www.women-up.at

Young Programme. (2000). Article 6 of Decision No 1031/ 2000/ EC of the European Parliament and of the Coucil (OJ No L 117, 18.5.2000).

Young, R.A., Valach, L., Collin, A. (2002). A contextualist explanation of career. W: D. Brown, L. Brooks (red.), *Career choice and development* (s. 206–224). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Zamarripa, M.X. (2003). Male gender role conflict, depression, and anxiety: Clarification and generalizability to women. *Journal of Counseling Psychology, 50, 3*, 333–338.

Zunker, G.Z. (1986). *Career counselling: Applied concepts of life planning*. Monterey: Brooks/Cole Publishing Company.

RAPORT Z EWALUACJI PROGRAMU TPZ

Augustyn Bańka

Niniejszy raport oceniający został przygotowany na podstawie danych zebranych podczas Seminarium Oceniającego, które odbyło się w Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie w dniach 21 – 22 czerwca 2004 roku, z udziałem partnerów z Austrii (Uniwersytet w Klagenfurt, Urząd Pracy w Wiedniu), Niemiec (Federalny Urząd Pracy, Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Mannheim), Węgier (Regionalny Urząd Pracy w Szeged) oraz Polski (Uniwersytet Jagielloński oraz Ministerstwo Gospodarki i Pracy), a także zaproszonych praktyków.

Grupa praktyków obejmowała doradców zawodowych zajmujących się poradnictwem w wymiarze europejskim i posiadających doświadczenie w tym zakresie. Każdy kraj partnerski był reprezentowany przez pięciu ekspertów, poza Węgrami, skąd przyjechało sześciu praktyków. Został opracowany specjalny kwestionariusz oceniający, który był przedstawiony w czasie trwania seminarium. Partnerzy projektu zaprezentowali treść poszczególnych modułów programu studiów w zakresie Transnacjonalnego Poradnictwa Zawodowego (TPZ). Autorzy programu wyjaśnili wszystkie tematy, w tym szczegółowo omówili poszczególne jednostki nauczania. Doradcy mieli okazję przedyskutować zagadnienia objęte programem studiów.

Następnie doradcy zawodowi pracowali podczas seminarium wspólnie z autorami modułów. Celem warsztatów było omówienie programu studiów oraz modułów, zarówno z punktu widzenia praktyków, jak i autorów programu.

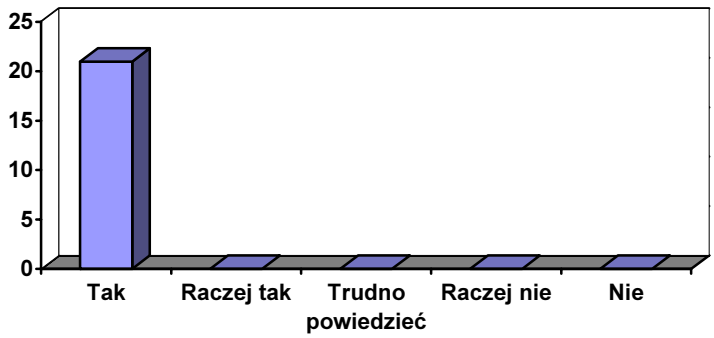
Dzień po warsztatach doradcy zawodowi, jako eksperci-praktycy, dokonali oceny modułów przy pomocy dwóch kwestionariuszy ewaluacyjnych: pierwszy został zatytułowany „Kwestionariusz dla doradców zawodowych" i został wykorzystany do zbadania opinii ekspertów na temat ogólnych i szczegółowych zagadnień związanych z programem studiów w zakresie TPZ. Drugi kwestionariusz został wykorzystany do analizy przydatności poszczególnych modułów z perspektywy międzynarodowych kompetencji.

Wyniki oceny przedstawiono w trzech częściach: 1 – ogólna ocena programu, 2 – ocena poszczególnych zagadnień objętych programem studiów, 3 – ocena przydatności modułów z punktu widzenia kompetencji międzynarodowych zdefiniowanych przez IAEVG.

Część I. Ogólna ocena programu

Ogólną ocenę programu rozpoczęto pytaniami, w odpowiedzi na które respondenci powinni przedstawić swoją ocenę na pięciostopniowej skali, obejmującej następujące kategorie: „Tak", „Raczej tak", „Trudno powiedzieć", „Raczej nie", „Nie".

Pierwsze pytanie koncentrowało się na dostosowaniu programu studiów do dzisiejszego europejskiego rynku pracy: *Czy możliwość kształcenia w ramach specjalności eurodoradca (TPZ) oceniasz jako użyteczną propozycję wychodzącą naprzeciw aktualnym potrzebom na europejskim rynku pracy?*

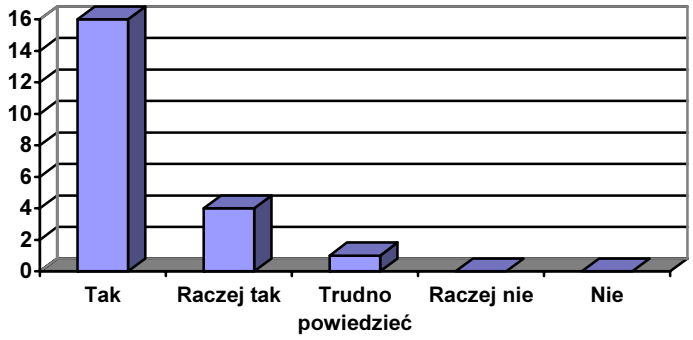


Rys. 1. Rozkład odpowiedzi na pytanie 1

Odpowiadając na pierwsze pytanie zawarte w kwestionariuszu wszyscy praktycy zgodzili się (21 odpowiedzi „Tak"), że kształcenie w specjalizacji „Transnacjonalne Poradnictwo Zawodowe" (TPZ) jest przydatną propozycją i zaspokaja aktualne potrzeby obsługi europejskiego rynku pracy.

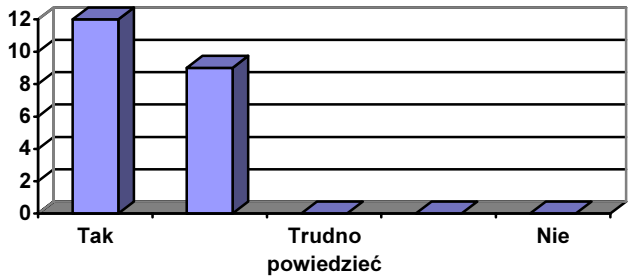
Pytanie drugie koncentrowało się na problemie wartości programu TPZ: *Czy uważasz opracowany program za nowatorską inicjatywę edukacyjną, wykraczającą poza istniejące osiągnięcia w dziedzinie poradnictwa na poziomie europejskim?* Praktycy uznali opracowany program studiów za innowacyjną inicjatywę. Większość (20 odpowie-

dzi) uznała, że przygotowany program wykracza poza istniejące osiągnięcia w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa europejskiego (Rys. 2). Tylko jedna osoba odpowiedziała: „Trudno powiedzieć".



Rys. 2. Rozkład odpowiedzi na pytanie 2

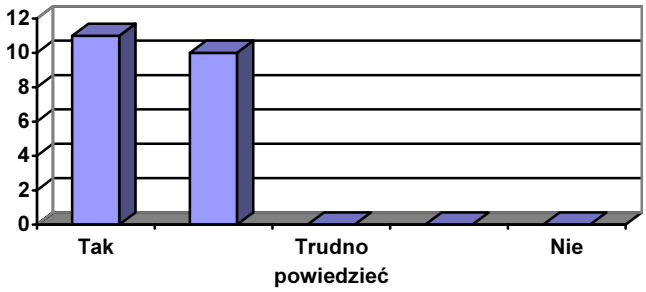
Trzecie pytanie zajęło się stroną merytoryczną modułów: *Czy uważasz, że zaproponowane moduły wyczerpują ważne zagadnienia związane z transnacjonalnym poradnictwem zawodowym?*



Rys. 3. Rozkład odpowiedzi na pytanie 3

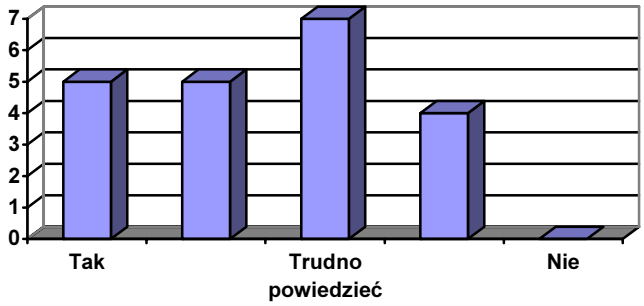
Z Rys. 3 wynika, iż wszyscy respondenci ocenili, że proponowane moduły odnoszą się do najważniejszych zagadnień TPZ. Podczas dyskusji, jaka miała miejsce w czasie warsztatów, doradcy zauważyli, że moduły przygotowanego programu koncentrują się na najważniejszych zagadnieniach, które są przydatne dla doradców pracujących w wymiarze europejskim.

Czwarte pytanie służyło analizie zagadnienia spójności wewnętrznej programu: *Biorąc pod uwagę związek między poszczególnymi modułami, czy uważasz, że program jest spójnym podejściem to zagadnień transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?* Doradcy pracujący w wymiarze europejskim uważają, że program charakteryzuje się dużą spójnością (Rys. 4). Wszystkie moduły wiążą się z głównym podejściem TPZ w sposób jasny i logiczny.



Rys. 4. Rozkład odpowiedzi na pytanie 4

Piąte pytanie dotyczyło zagadnienia zgodności programu TPZ z możliwościami i oczekiwaniami praktyków: *Proszę wyrazić opinię czy planowany czas trwania studiów pozwoli na przyswojenie materiału i nabycie umiejętności przydatnych eurodoradcy?*



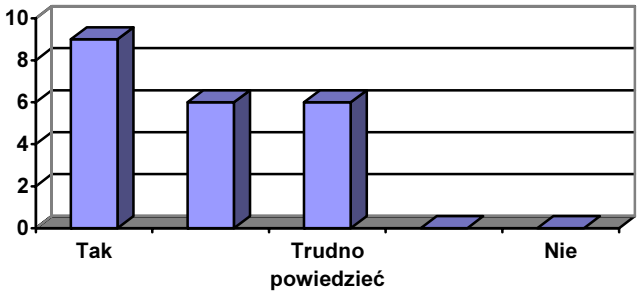
Rys. 5. Rozkład odpowiedzi na pytanie 5

Doradcy wskazali, że praca w wymiarze europejskim jest złożona i wymaga nie tylko szerokich kompetencji (w tym międzykulturowych), ale również dużego doświadczenia. Tak więc rozkład odpowie-

dzi (Rys. 5) wskazuje, z jednej strony, że doradcy doskonale rozumieją problem, a z drugiej strony, że program jest wyzwaniem dla uniwersytetów, które uruchomią studia w zakresie TPZ. Głównym zagadnieniem nie jest treść programu, lecz czas jego realizacji. Z dyskusji wynika, że najwłaściwszym rozwiązaniem będzie uruchomienie studiów podyplomowych obejmujących przynajmniej 350 godzin.

Szóste pytanie dotyczyło wartości edukacyjnej konstruowanego materiału: *Czy uważasz, że materiały adresowane do uczestników studiów są przydatne w procesie kształcenia?*

Poza oceną czasu studiów, doradcy uważają, że materiały adresowane do uczestników obejmują szeroki i złożony zakres zagadnień. Większość respondentów (71%) dostrzega wysoką użyteczność proponowanego materiału studiów (Rys. 6).



Rys. 6. Rozkład odpowiedzi na pytanie 6

Siódme pytanie służyło analizie opinii ekspertów na temat hierarchii poszczególnych części (modułów) programu: *Które moduły są Państwa zdaniem szczególnie interesującą propozycją edukacyjną w programie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego*?

Proszę udzielić odpowiedzi poprzez uszeregowanie modułów od 1 do 5 (1 wskazuje najwyższy priorytet):

- Moduł I – Zarządzanie informacjami.
- Moduł II – Doradztwo, badania testowe, ocena.
- Moduł III – Konsultacje w zakresie rozwoju zasobów ludzkich.
- Moduł IV – Tworzenie i praca w sieci oraz marketing.
- Moduł V – Profesjonalizacja i zarządzanie jakością.

Macierz wyników na Rys. 7 przedstawia hierarchizację modułów zaproponowaną przez każdego eksperta. Do analizy danych przedstawionych na Rys. 7 wybrano test dwukierunkowej analizy wariancji Friedmansa. Test ten umożliwia wielostronne porównania rang i sprawdza, czy różnice w hierarchii między modułami mają znaczenie statystyczne.

Moduł /Eksperci	Pl	Pl	G	G	Pl	H	A	H	H	H	H	A	A	G	Pl	A	H	G	A	Pl	G
Moduł I	2	2	3	1	2	3	3	3	2	1	1	2	4	1	3	1	1	1	1	3	2
Moduł II	3	5	4	5	5	1	1	1	1	3	4	5	1	3	1	1	3	1	1	1	3
Moduł III	4	3	5	2	3	4	2	2	5	2	3	1	5	4	2	1	4	1		4	4
Moduł IV	1	1	2	3	1	5	3	3	4	4	2	3	2	2	5	1	2	1	1	2	1
Moduł V	5	4	1	4	4	2	2	2	3	5	5	4	3	5	4	1	5	1		5	5

Rys. 7. Matryca hierarchizacji w siódmym pytaniu (A – Austria, G – Niemcy, H – Węgry, Pl – Polska)

Dane statystyczne zawarte w tabeli na Rys. 8 dowodzą, że zdaniem ekspertów wszystkie moduły mają taki sam priorytet, poza modułem V „Profesjonalizacja i zarządzanie jakością". Różnica mierzona wartością Z pomiędzy najwyższym w hierarchii modułem I „Zarządzanie informacjami" i najniższym w hierarchii modułem V „Profesjonalizacja i zarządzanie jakością" jest statystycznie nieistotna.

PORÓWNANIA			Z STAT	DIF	SE
MODUŁ I	–	MODUŁ II	0.80	-8.00	10.00
MODUŁ I	–	MODUŁ III	1.80	-18.00	10.00
MODUŁ I	–	MODUŁ IV	0.70	-7.00	10.00
MODUŁ I	–	MODUŁ V	2.70*	-27.00	10.00
MODUŁ II	–	MODUŁ III	1.00	-10.00	10.00
MODUŁ II	–	MODUŁ IV	0.10	1.00	10.00
MODUŁ II	–	MODUŁ V	1.90	-19.00	10.00
MODUŁ III	–	MODUŁ IV	1.10	11.00	10.00
MODUŁ III	–	MODUŁ V	0.90	-9.00	10.00
MODUŁ IV	–	MODUŁ V	2.00	-20.00	10.00

Rys. 8. Wyniki testu dwukierunkowej analizy rozbieżności w wielostronnych porównaniach modułów

Można ten fakt interpretować na dwa sposoby. Po pierwsze, oznacza to, że moduł V jest w rzeczywistości mniej ważny dla ekspertów w zakresie poradnictwa międzynarodowego, co ujawnia typowe podejście doradców do zarządzania jakością. Po drugie, wynik ten potwierdza znaczenie modułu jako ważnej metody przeciwstawiania się niepożądanym tendencjom w zakresie poradnictwa.

Pytanie ósme dotyczy kryteriów rekrutacji na studia w zakresie TPZ: *Proszę podać kryteria rekrutacji na studia, które gwarantowałyby wybór odpowiednich osób do świadczenia usług w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.*

Doradcy wyrażali swoje opinie stosując oświadczenia otwartych wypowiedzi. Wszystkie ich wypowiedzi dotyczące najważniejszych zagadnień przy rekrutacji kandydatów na studia w zakresie TPZ pogrupowano według następujących kategorii, wymienionych w kolejności od najważniejszej do najmniej ważnej:

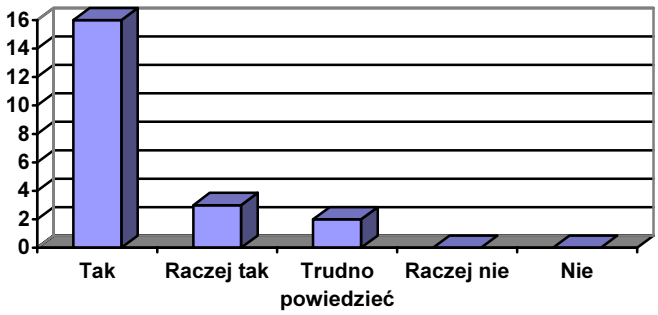
- Doświadczenie zawodowe w zakresie poradnictwa zawodowego (przynajmniej trzyletni staż pracy).
- Cechy indywidualne, takie jak: otwartość, gotowość służenia pomocą, wysoki poziom inteligencji emocjonalnej, umiejętność rozwiązywania problemów, zainteresowanie kształceniem przez całe życie (LLL) oraz zdobywaniem nowej wiedzy, otwartość na profesjonalizację i rozwój własnej kariery zawodowej, uwypuklanie i akceptowanie innych kultur, umiejętności towarzyskie, motywacja do świadczenia usług poradnictwa itp.
- Znajomość języka angielskiego.
- Umiejętności w zakresie technologii informacji i komunikacji (ICT).

Kryteria te sformułowano na podstawie odpowiedzi doradców na pytanie otwarte. Doradcy skoncentrowali się na studiach w zakresie TPZ adresowanych głównie do specjalistów, którzy uważają, że program jest dla nich wyzwaniem w rozwoju osobistym. Można stąd wyciągnąć wniosek, że uważają oni proponowany program studiów w zakresie TPZ za opracowanie wysokiej jakości, które może spełniać oczekiwania eurodoradców.

Część II. Ocena poszczególnych zagadnień objętych programem

W części drugiej kwestionariusza proszono doradców o odpowiedź na 20 pytań dotyczących stopnia, w jakim program umożliwia przyszłym eurodoradcom zajmującym się poradnictwem transnacjonalnym zdobycie kompetencji międzynarodowych. Ocena ta daje bardziej szczegółowy pogląd na postrzeganie wartości programu.

W pierwszym pytaniu zapytano ekspertów: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie opanowania i aktualizowania wiedzy oraz dokonywania porównań w zakresie systemów edukacyjnych i uwarunkowań na europejskich rynkach pracy?*

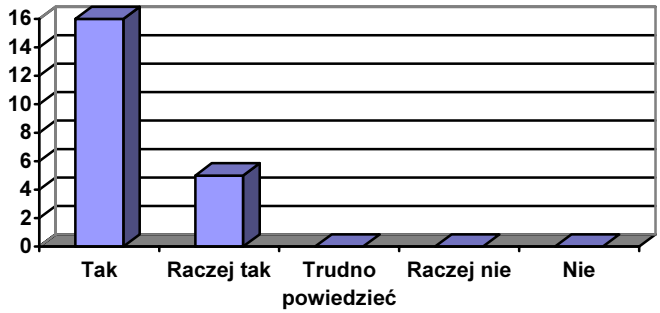


Rys. 9. Rozkład odpowiedzi na pytanie 1

Prawie wszyscy doradcy (Rys. 9) byli zdania, że proponowany program aktualizuje wiedzę i pozwala na porównania między systemami edukacyjnymi i warunkami na europejskim rynku pracy. Wyrazili pogląd, że program pozwala przyszłym studentom uzyskać odpowiednie kompetencje.

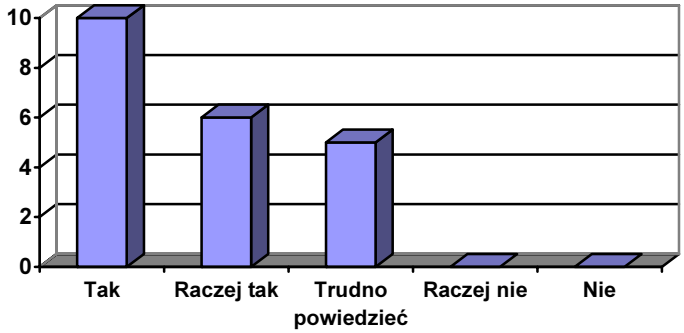
Drugie pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie korzystania z krajowych i zagranicznych mediów i systemów informacyjnych (np. systemów doradczych, materiałów drukowanych, CD-ROMów, internetu, banków danych) dla celów transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?*

Doradcy uznali włączenie szczególnych zagadnień dotyczących zagranicznych mediów i systemów informacyjnych do Modułu I „Zarządzanie informacjami" za bardzo przydatne dla celów transnacjonalnego poradnictwa zawodowego (Rys. 10).



Rys. 10. Rozkład odpowiedzi na pytanie 2

Pytanie trzecie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu Eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie rozwoju bazy informacyjnej dla systemów poradnictwa i systemów komunikacji w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?*



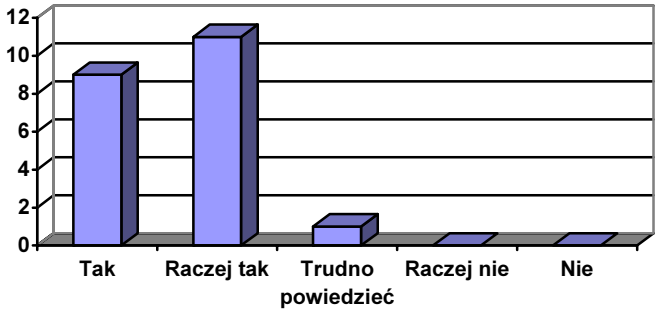
Rys. 11. Rozkład odpowiedzi na pytanie 3

Różni doradcy w różny sposób rozumieją pojęcie „bazy informacyjnej". Niektórzy są zdania, że nie jest to rolą programu. Pomimo to, większość doradców uważa (Rys. 11), że studia mogą rozwijać bazę informacyjną dla systemów poradnictwa i systemów komunikacji w ra-

mach TPZ; studia będą pełnić bardziej informacyjną rolę i mogą uczynić z uczestników aktywnych użytkowników takich systemów.

W czwartym pytaniu zapytano doradców: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu Eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie tworzenia i upowszechniania różnorodnych materiałów informacyjnych dla celów transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?*

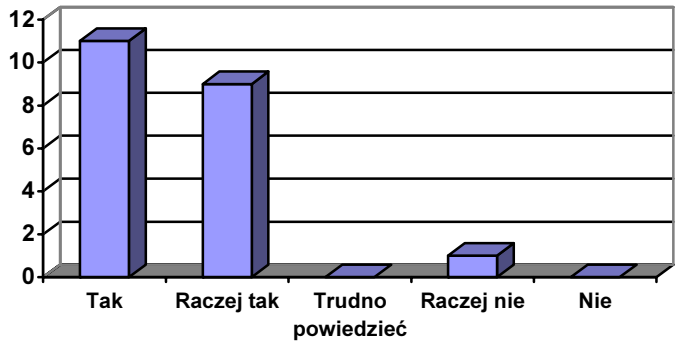
Jednym z ważnych zadań eurodoradców w wymiarze transnacjonalnym jest przygotowywanie i rozpowszechnianie różnych materiałów informacyjnych. Olbrzymią rolę w TPZ odgrywają odpowiednie kompetencje. Jednak zagadnienia związane z tymi aspektami nie są, ich zdaniem, wprost widoczne w programie. Tym niemniej, problemy te, choć rozproszone, zawarte są w niektórych jednostkach modułów (Rys. 12).



Rys. 12. Rozkład odpowiedzi na pytanie 4

W pytaniu piątym ekspertów zapytano: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie korzystania z mediów, rozwijania systemów informacyjnych i banków danych zgodnie z przyjętymi standardami jakości?*

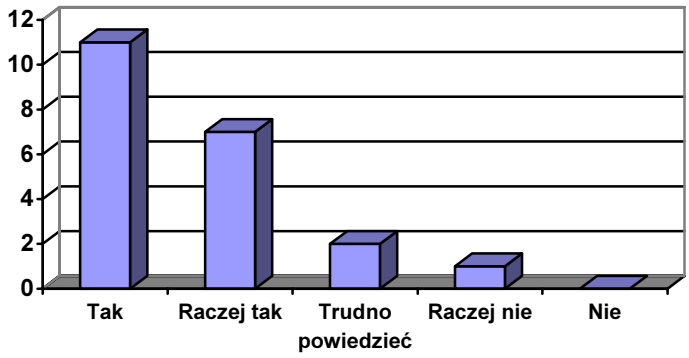
Standardy jakości odgrywają kluczową rolę w poradnictwie. Są one szczególnie ważne w codziennej pracy doradców pracujących w wymiarze europejskim. Tak więc, doradcy doceniają wszystkie zagadnienia związane z systemami informacyjnymi, mediami, bankami danych, zgodnie z przyjętymi standardami jakości (Rys. 13).



Rys. 13. Rozkład odpowiedzi na pytanie 5

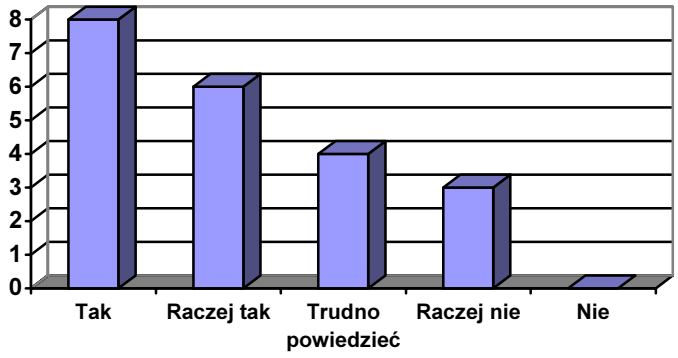
Pytanie szóste brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu Eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie stosowania wybranych teorii (w dziedzinie poradnictwa, wyboru zawodu i przebiegu kariery zawodowej), ze szczególnym uwzględnieniem możliwości stosowania ich w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?*

Praktycy doceniają znaczenie teorii w dziedzinie poradnictwa, wyboru zawodu i kariery zawodowej, choć zwracają uwagę głównie na zastosowania. Uważają, że moduł poświęcony teoriom TPZ jest ważną częścią programu studiów (Rys. 14).



Rys. 14. Rozkład odpowiedzi na pytanie 6

Siódme pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie rozumienia uwarunkowań socjo-kulturowych krajów partnerskich w świadczeniu usług poradnictwa zawodowego o charakterze transnacjonalnym dla różnych grup klientów, w tym klientów zagranicznych?*

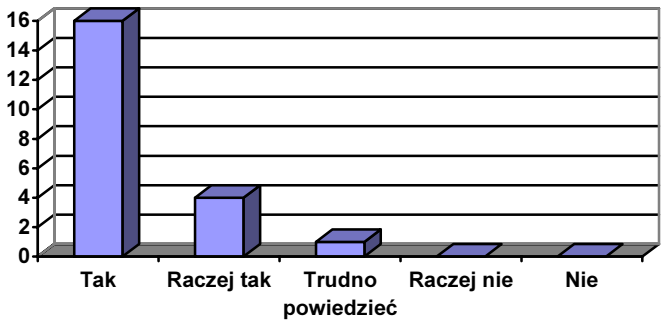


Rys. 15. Rozkład odpowiedzi na pytanie 7

Świadczenie usług poradnictwa zawodowego w wymiarze transnacjonalnym różnym grupom klientów, w tym klientom zagranicznym, jest niezmiernie złożonym zadaniem. Z jednej strony, klientami TPZ są obywatele z danego kraju pragnący podjąć pracę za granicą, a z drugiej strony cudzoziemcy obsługiwani na lokalnych rynkach pracy. Zrozumienie warunków społecznych i kulturowych w różnych krajach wiąże się z własnym doświadczeniem doradców w tym zakresie. Znalazło to swoje odzwierciedlenie w odpowiedziach na pytanie (Rys. 15).

Ósme pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie stosowania i przestrzegania norm etyki zawodowej w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?*

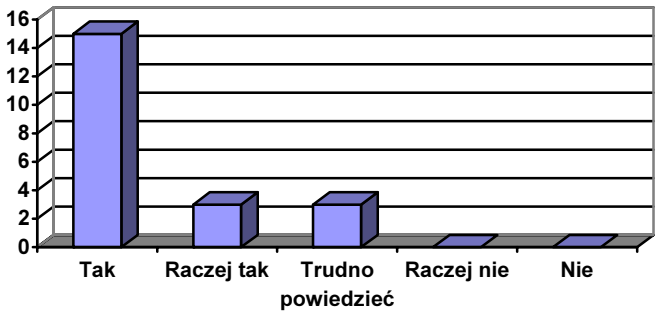
Prawie wszyscy doradcy zwracają uwagę na normy etyczne w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym i dostrzegają rozwiązanie tego zagadnienia w programie studiów (Rys. 16).



Rys. 16. Rozkład odpowiedzi na pytanie 8

W pytaniu dziewiątym ekspertów zapytano: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie świadczenia usług poradnictwa zawodowego z wykorzystaniem systemów doradczych, metod „poradnictwa na odległość" (np. telefon, faks) oraz nowych technologii informacji i komunikacji (e-mail, internet, video-konferencje)?*

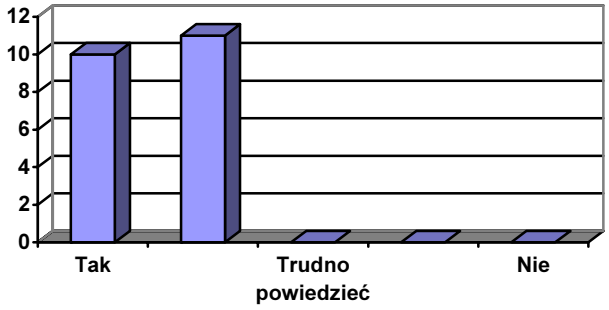
Posiadanie umiejętności korzystania z ICT i metod poradnictwa na odległość jest ważne dla eurodoradców. Uczestnicy seminarium stwierdzają, że aspekty tego zagadnienia są zawarte w proponowanym programie studiów TPZ (Rys. 17).



Rys. 17. Rozkład odpowiedzi na pytanie 9

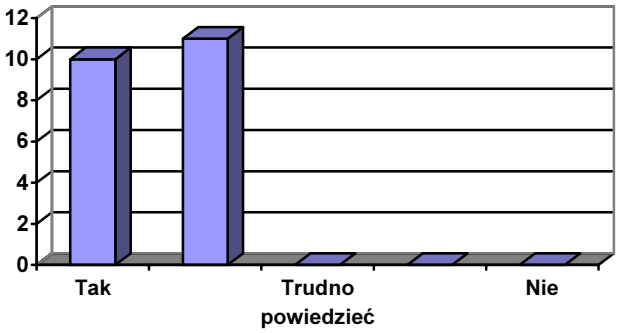
Dziesiąte pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie stosowania i oceny przydatności różnych metod diagnozowania do rozwiązywania problemów w ramach transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?*

Wszyscy doradcy uznają ocenę i diagnostyczne metody rozwiązywania problemów w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego za ważny aspekt proponowanego programu (Rys. 18).



Rys. 18. Rozkład odpowiedzi na pytanie 10

W jedenastym pytaniu ekspertów zapytano: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie rozumienia uwarunkowań i ograniczeń diagnostyki w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym ze względu na etykę zawodową, uwarunkowania prawne oraz uwarunkowania krajowe?*

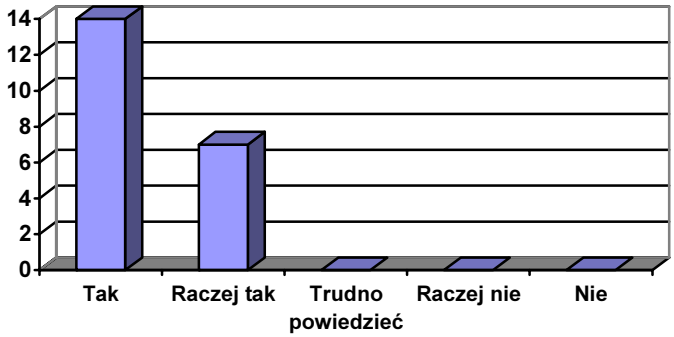


Rys. 19. Rozkład odpowiedzi na pytanie 11

Wszyscy doradcy uznają zagadnienia związane ze zrozumieniem warunków i ograniczeń diagnozy w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym za ważny pozytywny aspekt proponowanego programu (Rys. 19).

Pytanie dwunaste brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie udzielania informacji i nauczania w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego w zależności od sytuacji, a także potrzeb klientów indywidualnych lub grupowych?*

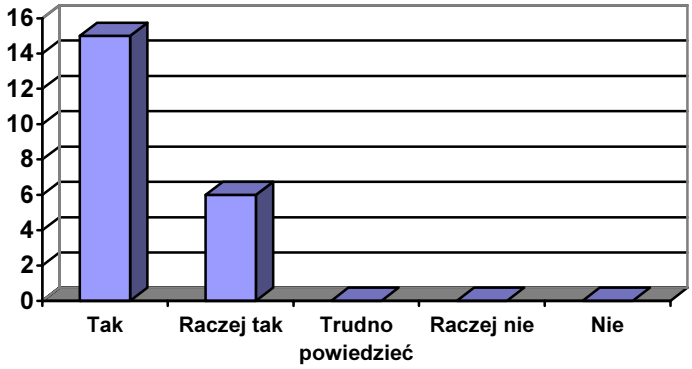
Większość doradców zwróciło uwagę na możliwość udzielania informacji i nauczania w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego oraz uznało, że zagadnienia te są ważnym aspektem proponowanego programu (Rys. 20).



Rys. 20. Rozkład odpowiedzi na pytanie 12

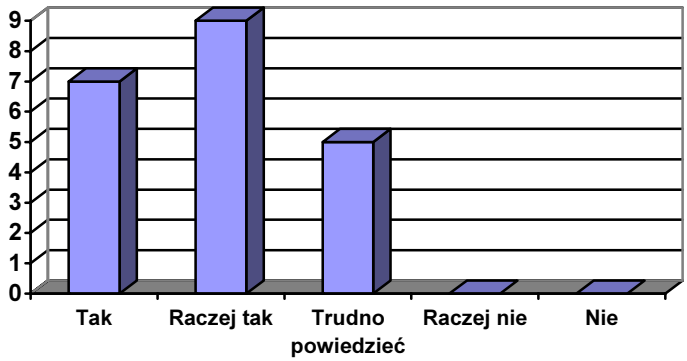
Trzynaste pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie współpracy między doradcami z różnych krajów oraz udzielaniu bezpośrednich porad klientom z innych krajów?*

Praktycy doceniając znaczenie współpracy między doradcami z różnych krajów oraz możliwość udzielania bezpośrednich porad klientom z innych krajów, uważają, że moduły programu studiów, w kształcie, w jakim zostały zaprojektowane, są ważnym źródłem wiedzy w tym zakresie (Rys. 21).



Rys. 21. Rozkład odpowiedzi na pytanie 13

Czternaste pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie współpracy z pracodawcami w rozwiązywaniu problemów związanych z transnacjonalną mobilnością pracobiorców?*



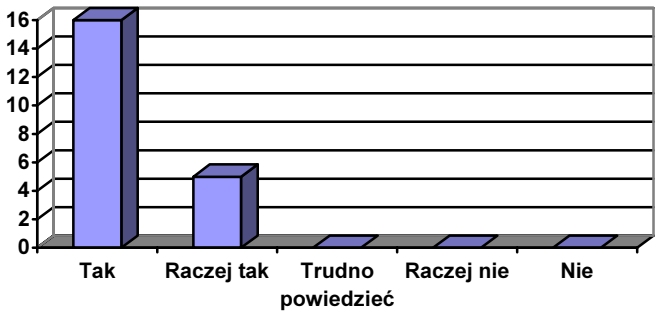
Rys. 22. Rozkład odpowiedzi na pytanie 14

Rozkład odpowiedzi na pytanie 14 wskazuje, że eksperci, jako doświadczeni doradcy, uznają program w tej ważnej dziedzinie za dobry, ale również zdają sobie sprawę ze związanych z tym trudności. Pewne wątpliwości, jeśli chodzi o wartość programu, nie były spowodowane, w ich mniemaniu, jego treścią, lecz ich praktycznym do-

świadczeniem i rzeczywistymi problemami, z którymi się spotykają w codziennej współpracy z pracodawcami (Rys. 22).

Piętnaste pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie współpracy z instytucjami, organizacjami i sieciami krajowymi, europejskimi i międzynarodowymi w zakresie poradnictwa zawodowego, edukacji, kształcenia zawodowego oraz rynku pracy?*

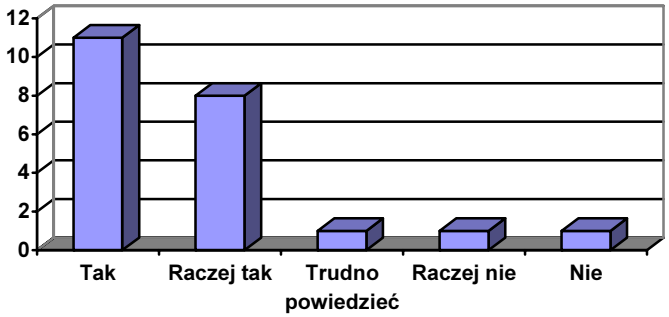
Ogólnie rzecz biorąc, eksperci wysoko oceniają wartość programu w kontekście współpracy z instytucjami, organizacjami i sieciami (Rys. 23). Szczególną uwagę zwraca ich wysoka ocena wartości programu jako źródła wiedzy i umiejętności przydatnych w poradnictwie międzynarodowym.



Rys. 23. Rozkład odpowiedzi na pytanie 15

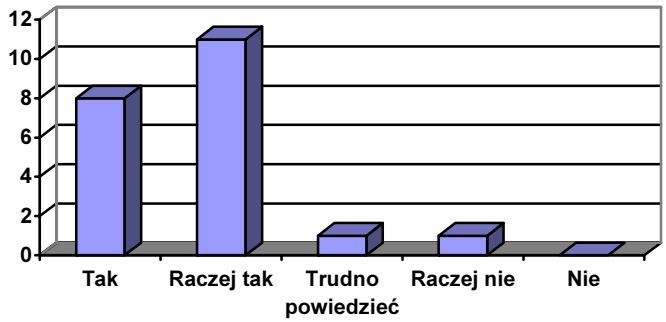
Szesnaste pytanie brzmiało: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie współpracy przy marketingu działań w dziedzinie europejskiego poradnictwa zawodowego na szczeblu krajowym i transnacjonalnym?*

Generalnie rzecz biorąc, program został przez ekspertów oceniony pozytywnie jako źródło wartościowej wiedzy i umiejętności w zakresie marketingu. Stosunkowo większy rozrzut odpowiedzi na pytanie 16, w porównaniu z poprzednimi pytaniami, jest zrozumiały biorąc pod uwagę fakt, że tego typu działalność jest stosunkowo mało znana z doświadczenia osobistego doradców. Brak empirycznych podstaw oceny jest źródłem niepewności (Rys. 24).



Rys. 24. Rozkład odpowiedzi na pytanie 16

W siedemnastym pytaniu ekspertów zapytano: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie stosowania różnych metod (kontrollingu, ewaluacji, nadzoru, treningu i zarządzania jakością) w celu doskonalenia efektywności zarządzania w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?*

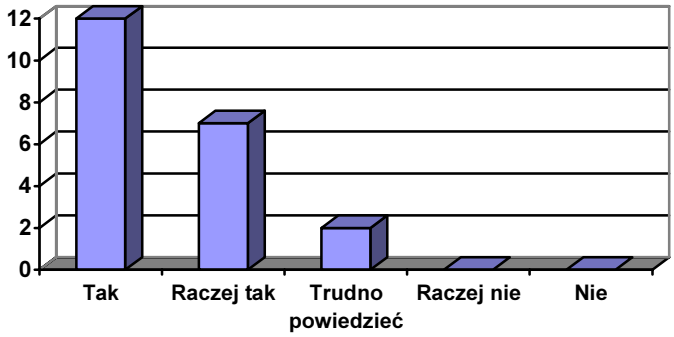


Rys. 25. Rozkład odpowiedzi na pytanie 17

Rozkład odpowiedzi na pytanie 17 ujawnia taką samą reakcję niepewności ekspertów, co w przypadku pytania 16 (Rys. 25). Do tej pory doradcy zawodowi mieli wyłącznie sporadyczny kontakt z taką działalnością. Brak doświadczenia powoduje brak kryteriów szacowania i w rezultacie brak pewności w
zakresie oceny.

W osiemnastym pytaniu ekspertów zapytano: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie korzystania z różnych możliwości samodoskonalenia w dziedzinie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?*

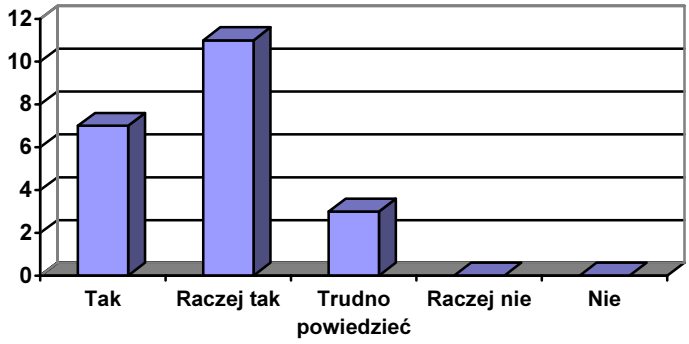
Eksperci doceniają konstrukcję programu jako źródła wiedzy niezbędnej do samodoskonalenia się (Rys. 26).



Rys. 26. Rozkład odpowiedzi na pytanie 18

W dziewiętnastym pytaniu ekspertów zapytano: *Czy proponowany program umożliwia przyszłemu eurodoradcy (TPZ) nabycie umiejętności w zakresie współpracy w ramach projektów badawczych dotyczących przydatności, ewaluacji i opracowywania / adaptacji mediów i materiałów informacyjnych w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?*

Rozkład odpowiedzi na pytanie 19 wskazuje, że eksperci generalnie pozytywnie oceniają program z perspektywy międzynarodowej współpracy badawczej. Lecz jednocześnie nie są pewni, w jaki sposób można dostosować program do rzeczywistości, która do końca nie jest przewidywalna.



Rys. 27. Rozkład odpowiedzi na pytanie 19

W dwudziestym pytaniu ekspertów poproszono o uwagi uzupełniające na temat programu, dotyczące np. jego zakresu, czasu realizacji, zagadnień dodatkowych itp. A oto wybrane wypowiedzi:

- *Bardzo interesujący program; czas trwania około 3–4 semestry; zagadnienia dodatkowe: krótkoterminowa praktyka w różnych instytucjach w kraju ojczystym oraz w innych krajach UE dla uczestników studiów; o ile możliwe, więcej informacji na temat osób niepełnosprawnych (możliwości edukacji i pracy).*
- *Niektóre zagadnienia wiążą się z dwoma lub trzema modułami (np. informacja na temat rynku pracy – moduł I, moduł III, moduł IV). Ważne żeby nie było powtórzeń, w przeciwnym wypadku program będzie nudny dla studentów.*
- *Bardzo ważna jest rekrutacja studentów.*
- *Sugeruję, aby umożliwić studentom studiowanie i praktyki w różnych krajach UE.*
- *Unikać całkowitej unifikacji.*
- *Praca w zespole.*
- *Moim zdaniem podstawą tej pracy może być praca w sieci i współpraca międzynarodowa.*
- *Ważne są umiejętności językowe, należy się dowiedzieć, jakie jest zapotrzebowanie na pracowników w różnych regionach.*
- *Pragnę zasugerować, że uczestnik TPZ powinien mieć możliwość praktyki na szczeblu międzynarodowym, aby zastosować swoją wiedzę / umiejętności w pracy np. z klientami zagranicznymi.*

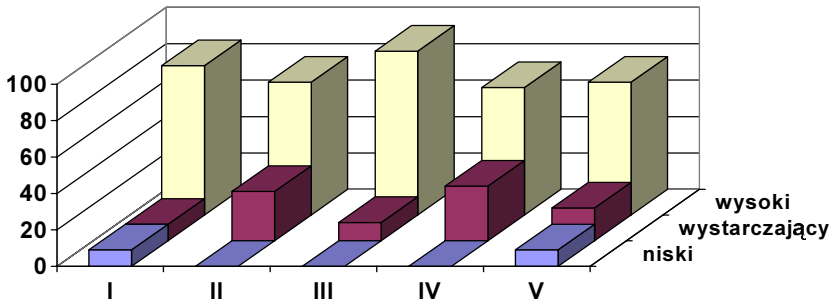
- *Moim zdaniem bardzo ważne jest popieranie rozmaitości i różnorodności, zamiast ustalania standardów typu monopolistycznego („jesteśmy Europą"), dopuszczanie różnorodności!*
- *Nie mam specjalnych uwag. Uważam, że program mógłby być bardzo użyteczny w polskiej sytuacji poradnictwa zawodowego, ponieważ mamy wciąż niewielkie doświadczenie w takiej działalności, a program pozwoli nam zwiększyć to doświadczenie.*
- *Tworzenie użytecznej sieci z kontaktami osobistymi między doradcami może być bardzo pomocne i w mojej opinii jest to konieczne.*

Część III. Ocena użyteczności modułów dla kompetencji międzynarodowych

Edukacyjne i szkoleniowe wytyczne w programie studiów TPZ opierają się na Standardach Etycznych ustanowionych przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Association for Educational and Vocational Counselling – IAEVG) w sierpniu 1995 roku, na IAEVG Deklaracji Standardów Kwalifikacyjnych Doradcy (IAEVG Declaration of Counsellor Qualification Standards, 1999), na „Określeniu Misji IAEVG" (IAEVG Mission Statement, 1995), a w szczególności na Międzynarodowych Kompetencjach Praktyków Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners) (dokumencie zatwierdzonym przez Zgromadzenie Ogólne IAEVG, Berno, 2003). Dlatego procedura oceny programu edukacyjnego TPZ obejmuje również ocenę trafności każdego modułu poprzez zastosowanie kryteriów i standardów Międzynarodowych Kompetencji Praktyków Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego (International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners) opracowanych przez IAEVG. Ekspertów proszono o ocenę trafności modułów z punktu widzenia podstawowych kompetencji oraz dziesięciu kompetencji specjalistycznych.

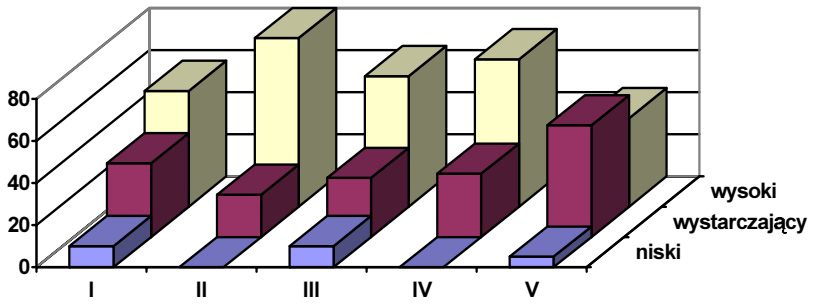
Ocena modułów rozpoczęła się od oszacowania ich podstawowych przydatności z punktu widzenia tzw. „kompetencji" (core competen-

cies z klasyfikacji IAEVG), które koncentrują się na wiedzy, umiejętnościach i postawach potrzebnych wszystkim praktykującym doradcom. Jak pokazuje Rys. 28, prawie wszyscy eksperci doceniają wartość „podstawowych kompetencji" w praktyce poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz uważają, że zostały one dobrze przedstawione w modułach. Oznacza to, że doradcy doceniają wartość merytoryczną i logikę proponowanego programu z tego punktu widzenia.



Rys. 28. Podstawowe kompetencje: percentyl w ramach każdego modułu

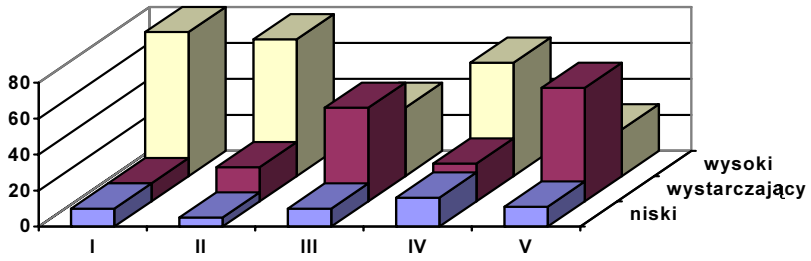
Jak należało oczekiwać, kompetencje w zakresie oceny uznano w wysokim stopniu za obecne w module II (Doradztwo, badania testowe i ocena) (Rys. 29). Jednak eksperci wskazali, że ocena jako ważna występuje w różnym stopniu we wszystkich modułach.



Rys. 29. Kompetencje w zakresie oceny: percentyl w ramach każdego modułu

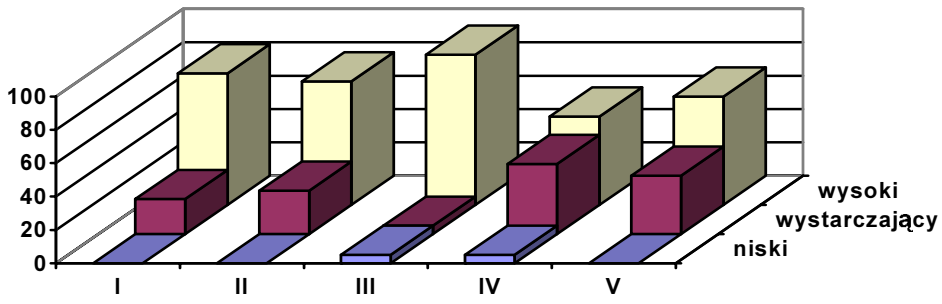
Eksperci uznali moduły I (Zarządzanie informacjami), II (Doradztwo, badania testowe i ocena) i IV (Tworzenie i praca w sieci oraz marketing) za najbardziej odpowiednie dla poradnictwa edukacyjnego w wymiarze międzynarodowym.

Kompetencje te, włączając pomoc dla studentów w rozwiązywaniu ich problemów zawodowych i edukacyjnych, są faktycznie najlepiej reprezentowane w trzech modułach (patrz Rys. 30).



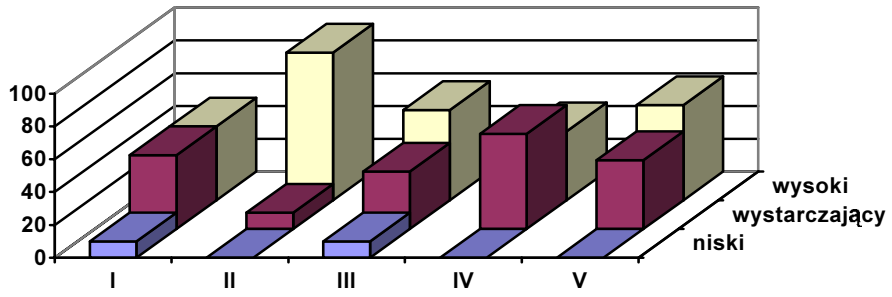
Rys. 30. Kompetencje w zakresie poradnictwa edukacyjnego: percentyl w ramach każdego modułu

Jak należało oczekiwać, eksperci oceniają, że wszystkie moduły są trafne z punktu widzenia kompetencji w zakresie rozwoju kariery (Rys. 31).



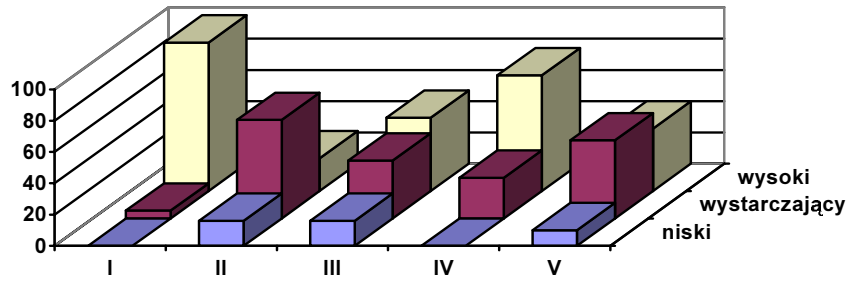
Rys. 31. Kompetencje w zakresie rozwoju kariery zawodowej: percentyl w ramach każdego modułu

Jak można było również oczekiwać, moduł II (Doradztwo, badania testowe i ocena) został wskazany jako najbardziej istotny dla kompetencji w zakresie poradnictwa zawodowego. Dotyczy to też modułów III (Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich) i V (Profesjonalizacja i zarządzanie jakością) (Rys. 32).



Rys. 32. Kompetencje w zakresie doradztwa: percentyl w ramach każdego modułu

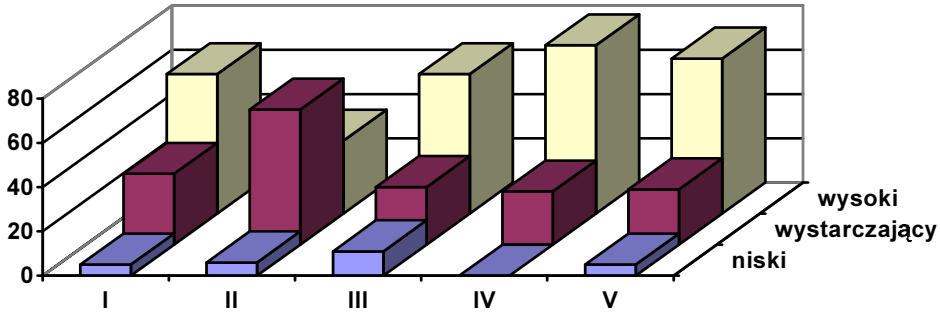
Kompetencje w zakresie zarządzania informacjami również zostały ocenione zgodnie z oczekiwaniami. Najwyższą ocenę z punktu widzenia istotności otrzymały moduły I (Zarządzanie informacjami), III (Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich) oraz IV (Tworzenie i praca w sieci oraz marketing) (Rys. 33).



Rys. 33. Kompetencje w zakresie zarządzania informacjami: percentyl w ramach każdego modułu

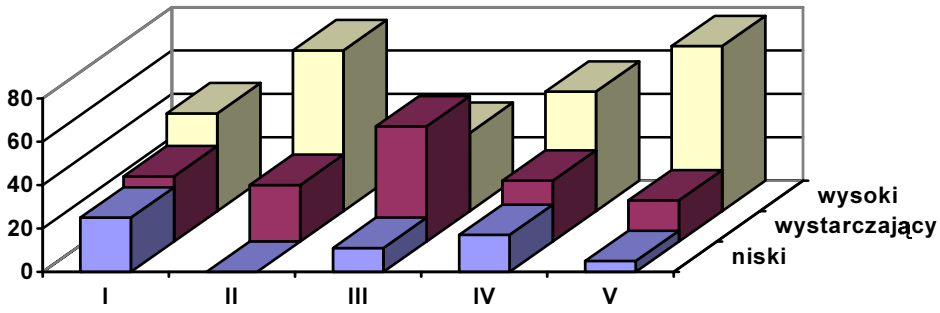
Jeśli chodzi o kompetencje w zakresie konsultacji i koordynacji eksperci ocenili najwyżej moduły IV (Tworzenie i praca w sieci oraz

marketing) i V (Profesjonalizacja i zarządzanie jakością) (Rys. 34), choć wszystkie moduły ocenili pod tym kątem pozytywnie.



Rys. 34. Kompetencje w zakresie konsultacji i koordynacji: percentyl w ramach każdego modułu

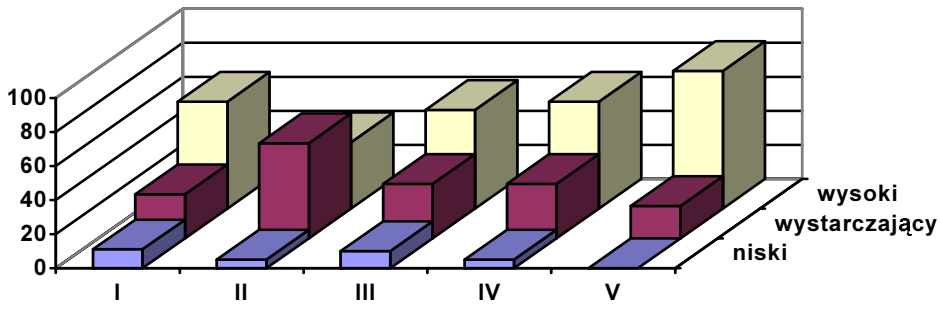
Jak można było oczekiwać, szczególnie moduły II (Doradztwo, badania testowe i ocena), i V (Profesjonalizacja i zarządzanie jakością) zostały wskazane przez ekspertów jako istotne z punktu widzenia kompetencji w zakresie badań i oceny (Rys. 35).



Rys. 35. Kompetencje w zakresie badań i oceny: percentyl w ramach każdego modułu

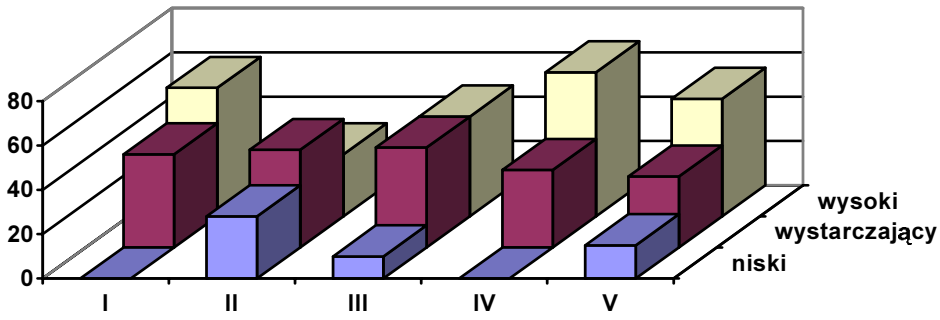
Jeśli chodzi o kompetencje w zakresie zarządzania programem/usługami (które obejmują takie działania jak np. wskazanie populacji docelowej lub zarządzanie i nadzór nad personelem) eksperci

uznali wszystkie moduły za istotne, lecz jako najbardziej wartościowy wymienili moduł V (Profesjonalizacja i zarządzanie jakością) (Rys. 36).



Rys. 36. Kompetencje w zakresie zarządzania programem / usługami: percentyl w ramach każdego modułu

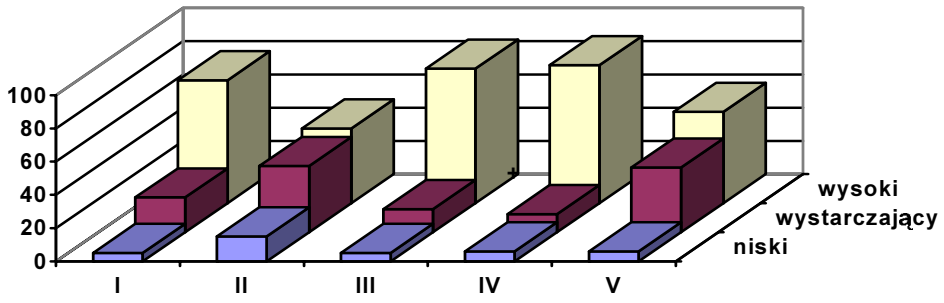
Kompetencje w zakresie budowania więzi ze społeczeństwem w wymiarze międzynarodowym obejmują różne rodzaje umiejętności w zakresie tworzenia powiązań z partnerami społecznymi.



Rys. 37. Kompetencje w zakresie budowania więzi ze społeczeństwem: percentyl w ramach każdego modułu

Zgodnie z oczekiwaniami eksperci ocenili tutaj jako najbardziej istotne moduły IV (Tworzenie i praca w sieci oraz marketing), I (Zarządzanie informacjami) i V (Profesjonalizacja i zarządzanie jakością) (Rys. 37).

Kompetencje w zakresie pośrednictwa, obejmujące takie umiejętności jak np. pomoc dla klientów przy poszukiwaniu pracy, lub przedstawianie możliwości pracy, eksperci wiążą ze wszystkimi modułami, lecz zgodnie z oczekiwaniami najwyższą ocenę przyznali modułowi IV (Tworzenie i praca w sieci oraz marketing), modułowi III (Konsultacje w zakresie rozwoju zasobów ludzkich) oraz modułowi I (Zarządzanie informacjami) (Rys. 38).



Rys. 38. Kompetencje w zakresie pośrednictwa: percentyl w ramach każdego modułu

Wnioski

Proces oceny dostarczył mocnych dowodów potwierdzających bardzo dużą wartość opracowanego programu studiów TPZ. Został on oceniony jako użyteczna propozycja odnosząca się do najważniejszych zagadnień w międzynarodowym poradnictwie zawodowym. Zdaniem ekspertów program TPZ spełnia oczekiwania praktyków, a jego podstawowe moduły dotyczą zagadnień priorytetowych w wymiarze międzynarodowym. Poszczególne zagadnienia umożliwiają przyszłym transnacjonalnym doradcom zawodowym uzyskanie szerokiej gamy kompetencji zawodowych i międzynarodowych. Wszystkie moduły programu podchodzą do TPZ w jasny i logiczny sposób.

Augustyn Bańka, Bernd-Joachim Ertelt

INDEKS

A
Adaptacja testów (*test adaptation*) – II.4.3
Analiza danych (*data analysis*) – II.2.3.2

B
Badania testowe (*testing*) – II.1.4.2
Bank Światowy (*World Bank*) – I.2.4
Bezrobocie (*unemployment*) – II.2.2, III.1

C
Całożyciowe doradztwo karier (*lifelong career counselling*) – V.1.1
Case management –IV.4.2
Centra oceny (*assessment centres*) – II.2.3.6
CEDEFOP – I.2.4
Certyfikacja (*certification*) – III.3

D
Dane osobowe (*personal data*) – II.2.2.1
Decyzje edukacyjne (*vocational education*) – II.2.1.4
Decyzje zawodowe (*vocational decisions*) – II.2.1.1
Dydaktyka (*didactics*) – I.2.5
Dystrybucja (*distribution*) – I.2.3, V.2

E
Ekspatriacja (*expatriation*) – II.1.1.3
Ekwiwalenty kwalifikacji (*qualifications equivalents*) – III.3
Empatia (*empathy*) – II.1.2.3
ETF – I.2.4
Etnokulturowy (*ethno-cultural*) – II.1.2.3
EU-ACADEMIA – III.3
EURES – III.3, IV.1.2, IV.1.3
Eurodoradztwo/NRCVG (*Euroguidance/NRCVG*) – III.3, IV.1.1
Ewaluacja (*evaluation*) – I.5.10

G

Grupy zainteresowania (*target groups*) – III.3

I

IAEVG/AIOSP – I.2.4
ICT – I.4.1
Informacja afektywna (*emotional information*) – I.3.4
Informacje bazujące na zasobach komputerowych (*computer based information*) – III.4
Informacja zawodowa (*vocational information*) – III.5.3
Informowanie grupy (*group inform*) – I.3.5

J

Jakość doradztwa (*quality of counseling*) – II.1.2
Jakość rozwoju (*quality development*) – V.4.5

K

Kariery wewnętrzne (*internal careers*) – II.1.1.1, V.1.2
Kariery międzynarodowe (*international careers*) – II.1.2
Kobiety (*women*) – III.1
Kohlberga teoria moralnego rozwoju – II.1
Komisja Europejska (*European Commission*) – I.2.4
Kompetencje (*competencies*) – I.4.3, II.1.1
Kompetencje doradcze (*counselling competencies*) – II.1.1
Kompetencje multikulturowe (*multicultural competencies*) – II.1.1, II.1.5.2
Kompetencje rynku pracy (*labour market competencies*) – III.1
Konflikt (*conflict*) – II.1.6
Konflikt międzykulturowy (*intern–cultural conflict*) – II.1.6.2
Konflikt wewnątrzkulturowy (*intra–cultural conflict*) – II.1.6.2
Konflikty międzykulturowe (*cross cultural conflict*) – II.1.6.2, III.5
Konsultacja (*consultation*) – IV.1
Kontroling (*controlling*) – III.2
Kultura (*culture*) – II.3.2, II.1.3.3
Kwalifikacje pracy (*job-related qualifications*) – III.4.3

L

Leonardo da Vinci – III.4.2

M

Marketing (*marketing*) – I.5.3, IV.1.6
Marketing informacyjny (*information marketing*) – I.5
Marketing rynku pracy (*labour market marketing*) – III.3
Marketing siły roboczej (*manpower marketing*) – III.2
Metodologia struktury informacji (*information structure methodology*) – V.4.1
Metody obsady stanowisk (*recruitment methods*) – II.5.4
Metody pośrednictwa pracy (*placement methods*) – III.4
Metody psychometryczne (*psychometric methods*) – II.2.4.2
Metody selekcji (*selection methods*) – II.2.5.3
Międzynarodowe poradnictwo zawodowe (*international vocational guidance*) – V.2
Międzynarodowe pośrednictwo pracy (*placement transnational*) – III.3
Międzynarodowe standardy kwalifikacji doradcy (*international counsellor qualification standards*) – V.2.6
Migracja (*migration*) – II.1.3.5
Modele czasu pracy (*working time models*) – III.2.2
Motywowanie (*motivating*) – III.1

N

Nagradzanie (*granting*) – III.3
Narodowość (*nationality*) – II.1.1
Narzędzia pośrednictwa pracy (*placement tools*) – III.4
Niepełnosprawność – (*disability*) – II.2.1.5

O

Obsada stanowisk (*organisational staffing*) – II.2.5.4
Ocena osobowości (*personality assessment*) – II.2.3.5
Ocena postaw (*attitudes assessment*) – II.1.5.4
Ocena stereotypów (*stereotypes assessment*) – II.1.7.2
Ocena zainteresowań (*interest assessment*) – II.1.4.3, II.2.3.5
Ocena zasobów pracy ludzkiej (*assessment of manpower*) – III.2
Ocena zdolności (*ability assessment*) – II 1.3.4
OECD – I.2.4
Oferty pracy (*job offers*) – III.1
Oferty internetowe (*internet offers*) – III.5.3
Organizacje międzynarodowe (*international organisations*) – IV.1.4

Orientacja na wymagania (*demand oriented*) – I.1.4
Orientacja na zasoby (*supply oriented*) – I.1.4

P

Piageta teoria rozwoju moralnego – II.1
Planowanie karier międzynarodowych (*career planning, international*) – II.1.7.6
Planowanie kariery (*career planning*) – III.5
Podejmowanie decyzji (*decision making*) – I.2.2, III.5, V.1.4
Polityka cenowa (*price policy*) – I.5.8
Polityka produktu (*product policy*) – I.5.5
Porada (*advice*) – III.6.3, III.6.4
Poradnictwo edukacyjne (*educational quidance*) – V.2
Poradnictwo zawodowe (*vocational guidance*) – V.2
Poszukiwanie pracy (*job seeking*) – III.5
Pośrednictwo prywatne pracy (*private placement*) – III.2.4
Praca grupowa (*group work*) – I.3.7
Praca w sieci (*networking*) – III.3, IV.2
Pracownik (*employee*) – III.6
Praktyki ukierunkowane kulturowo (*cultural centered practices*) – II.1
Praktyka zawodowa (*apprenticeship*) – III.5
Prawa dotyczące zatrudnienia (*employment rights*) – III.2
Prawa zastrzeżone (*copyright*) – I.4.4
Profesjonalizm (*professionalism*) – V.1.3, V.1.4
Programy europejskie (*European programmes*) – III.3
Programy narodowe (*national programmes*) – III.3
Prywatne praktyki poradnictwa (*private counselling practices*) – IV.4.2

R

Radzenie sobie z dyskryminacją (*discrimination coping)* – II.1.7.4
Reintegracja (*re-integration*) – III.5
Rozwój jakości (*quality development*) – V.3.4
Rozwój kadr (*personnel development*) – III.2
Rozwój osobowości (*personality development*) – II.1.1.2
Rozwój zasobów ludzkich (human resource development) – IV.2.1
Różnorodność (*diversity*) – II.1.7.5

S

Samobadania test (*self-diagnosis test*) – II.2.2.3
Samoocena (*self-esteem*) – II.2.2.3
Separacja psychologiczna (*psychological separation*) – II.1.2.3
Socjalizacja organizacyjna (*organisational socialisation*) – II.1.7.5
Socjalizacja wielokulturowa (*multicultural socialisation*) – II.1.7.5
SOCRATES – III.3
Standardy w poradnictwie (*counselling standards*) – II.1.5.2
Standardy etyczne (*ethical standards*) – V.3
Standardy kwalifikacji (*qualification standards*) – V.2.6
Strategie obsady kadrowej (*recruitment strategies*) – III.2
Stres akulturacyjny (*acculturative stress*) – II.1.2
Strukturowany wywiad (*structured interview*) – II.2.2.2
Studia międzynarodowe (*international studies*) – I.2.3
Systemy/narzędzia informacji (*information systems/tools*) – I.2.5, III.4
Sytuacja rynku pracy (*labour market situation*) – III.1
Szkolenie doradców (*counsellor training*) – V.2.5
Szkolenie zdolności społecznych (*social skill training*) – III.3, III.5.6

T

Teoria biegu życia (*life-span theory*) – II.1
Teoria cechy i czynnika (*trait and factor theory*) – II.1
Teoria przystosowania do pracy (*work adjustment theory*) – II.1
Teorie doradztwa karier (*theories of career counselling*) – II.1
Teorie rozwoju zawodowego (*theories of vocational development*) – II.1
Teorie psychodynamiczne (*psychodynamic theories*) – II.1
Teorie społecznego uczenia się i podejmowania decyzji (*theories of social learning and decision making*) – II.1
Testy osiągnięć (*achievement tests*) – II.2.2.3
Testy uzdolnień (*ability tests*) – II.2.3, III.5
Tożsamość (*identity*) – II.1.4.4
Tożsamość kulturowa (*cultural identity*) – II.1.4.4
Transnacjonalne poradnictwo zawodowe (*transnational vocational counselling*) – II.1.1
Transnacjonalny rozwój zawodowy (transnational vocational development) – III.5.5
Typy osobowości (*personality types*) – II.1.3.3

U

Ubezpieczenie (*insurance*) – III.2
Udzielanie porad (*guidance*) – III.6.4
Umiejętności prezentacji (*presentation skills*) – I.3.6
Usługi non–profit (*non–profit services*) – IV.5.2
Usługi pośrednictwa pracy (*placement services*) – III.2, III.3, III.4
Uznanie kwalifikacji (*qualifications recognition*) – III.3

W

Warunki uczenia się (*learning conditions*) – I.2.4
Wewnętrzne uwarunkowania uczenia (*internal learning conditions*) – I.2.4
Wielokulturowość (*multiculturalism*) – II.1.1.1, V.5.3
Wnioskowanie (*application*) – III.5
Wsparcie (*support*) – III.6.2
Współpraca (*cooperation*) – III.2., III.4, IV.2.1
Wybór kariery (*career choice*) – II.1
Wybór zawodu (*occupational choice*) – II.1
Wymagania pracy (*job demands*) – III.2
Wymagania w zakresie zatrudnienia (*employment requirements*) – III.2

Z

Zachowanie negocjacyjne (*negotiation behaviour*) – II.1.6.3
Zadowolenie z pracy (*job satisfaction*) – III.2
Zapobieganie stereotypom (*stereotypes prevention*) – II.1.7.2
Zarobki (*wages*) – III.2
Zarządzanie (*management*) – I.2.4
Zarządzanie informacją (*information management*) – I.2.4
Zarządzanie jakością (*quality management*) – III.2, V.4
Zarządzanie zasobami ludzkimi (*human resorce management*) – III.2
Zatrudnialność (*employability*) – III.2
Zatrudnianie zewnętrzne (*outplacement*) – III.3
Zatrudnienie (*employment*) – III.2
Zatrudnienie pracowników zagranicznych (*foreigners employment*) – III.2
Zmiana organizacyjna (*organisational change*) – II.2.5.2
Zmiana pracy (*turnover*) – III.2

Zmiany pracy (*work changes*) – III.2
Zmiany społeczne (*social changes*) – III.2
Zwalnianie personelu (*personnel release*) – III.3

Ż

Życie za granicą (*living abroad*) – II.1.2.3