MINISTERSTWO GOSPODARKI I PRACY

# TRANSNACJONALNE PORADNICTWO ZAWODOWE

## PRZEWODNIK DLA STUDENTÓW PODYPLOMOWEGO KSZTAŁCENIA W ZAKRESIE EURODORADZTWA

**Redakcja naukowa**

**Prof. Augustyn Bańka**
**Prof. Bernd-Joachim Ertelt**

TRANSNACJONALNE PORADNICTWO ZAWODOWE.
PRZEWODNIK DLA STUDENTÓW PODYPLOMOWEGO KSZTAŁCENIA
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 83-86539-34-8

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

## PRZEWODNIK DLA STUDENTÓW PODYPLOMOWEGO KSZTAŁCENIA W ZAKRESIE EURODORADZTWA


**Zespół autorów:**

| | |
|---|---|
| Prof. Augustyn Bańka | Uniwersytet im. A. Mickiewicza w Poznaniu, i Uniwersytet Śląski w Katowicach |
| Prof. Bernd-Joachim Ertelt | University of Applied Sciences w Mannheim (Republika Federalna Niemiec) |
| Dr Zofia Łącała | Uniwersytet Jagielloński w Krakowie |
| Mgr Eva Mezo-Zadori | County Labour Centre w 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; Polska
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. Ogólny opis modułu** **33**
1.1. Przegląd kursów **33**
1.2. Ramy czasowe **34**

**2. Metody nauczania** **34**

**3. Samoocena** **35**

**3.1. Kurs 1: Definicja zarządzania informacjami oraz jego rola w poradnictwie zawodowym i planowaniu kariery zawodowej** **35**
3.1.1. Zajęcia 1: Definicja zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym **35**
3.1.2. Zajęcia 2: Dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami **35**
3.1.3. Zajęcia 3: Zarządzanie informacjami w międzynarodowych studiach na temat poradnictwa zawodowego **36**
3.1.4. Zajęcia 4: Systemy informacyjne w poradnictwie zawodowym oparte na popycie i podaży **36**
3.1.5. Zajęcia 5: Zakres zarządzania informacjami **37**

**3.2. Kurs 2: Korzystanie z informacji przy podejmowaniu decyzji zawodowych, rozwiązywaniu problemów i planowaniu kariery zawodowej** **37**
3.2.1. Zajęcia 1: Funkcja aktywności informacyjnej w wybranych teoriach rozwoju zawodowego i poradnictwa zawodowego **38**

3.2.2. Zajęcia 2: Informacje w indywidualnych procesach podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów **38**
3.2.3. Zajęcia 3: Emocje (informacja afektywna) przy rozwiązywaniu problemów i podejmowaniu decyzji **38**
3.2.4. Zajęcia 4: Analiza grup docelowych na spotkania informacyjne w ramach poradnictwa zawodowego **39**
3.2.5. Zajęcia 5: Koncepcje dydaktyczne i techniki prezentacyjne stosowane do orientowania się w problematyce zawodowej i udzielania informacji w krajach partnerskich **39**
3.2.6. Zajęcia 6: Wybrane koncepcje pracy grupowej w poradnictwie zawodowym **40**
3.2.7. Zajęcia 7: Analiza i ocena mediów oraz systemów informacyjnych w poradnictwie zawodowym krajów partnerskich **40**

**3.3. Kurs 3: Krajowe i europejskie środki przekazu, bazy danych i oferty internetowe oraz sieci informacji i poradnictwa zawodowego 41**
3.3.1. 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 **41**
3.3.2. Zajęcia 2: Kompetencje doradców zawodowych w dziedzinie technologii informatycznych i komunikacyjnych (ICT) **42**
3.3.3. Zajęcia 3: Kwestie prawne związane z mediami i ich użytkowaniem (w tym prawa autorskie) **43**

**3.4. Kurs 4: Procedury optymalizacji środków przekazu, systemów informacyjnych, bezpośrednich form udzielania informacji i marketingu informacji 43**
3.4.1. Zajęcia 1: Koszty i ceny mediów **44**
3.4.2. Zajęcia 2: Marketing jako koncepcja zarządzania **44**
3.4.3. Zajęcia 3: Cztery pytania, na które musi odpowiedzieć marketing informacji **44**
3.4.4. Zajęcia 4: Polityka produktu / polityka programu dla celów informacyjnych w poradnictwie zawodowym i jej związek z decyzjami **45**
3.4.5. Zajęcia 5: Polityka komunikacji **45**
3.4.6. Zajęcia 6: Polityka dystrybucji **45**
3.4.7. Zajęcia 7: Polityka cenowa – „polityka w dziedzinie odwzajemniania się odbiorców usług poradnictwa” **46**

3.4.8. Zajęcia 8: Tworzenie strategii marketingowych dla zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym **46**
3.4.9. Zajęcia 9: Zarządzanie jakością usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym **46**

**4. Bibliografia** **47**

**MODUŁ II. DORADZTWO, BADANIA TESTOWE I OCENA** **51**

**Submoduł II.1. TEORIE TRANSNACJONALNEGO PORADNICTWA ZAWODOWEGO Z PERSPEKTYWY WIELOKULTUROWEJ** (*Augustyn Bańka*) **51**

**1. Ogólny opis submodułu** **53**
1.1. Przegląd kursów **57**
1.2. Ramy czasowe **57**

**2. Metody nauczania** **58**

**3. Samoocena** **58**

**3.1. Kurs 1: Teorie doradztwa w zakresie karier międzynarodowych** **58**
3.1.1. Zajęcia 1: Specyfika karier międzynarodowych **59**
3.1.2. Zajęcia 2: Separacja psychologiczna osób pracujących i żyjących za granicą **59**
3.1.3. Zajęcia 3: TPZ jako dyscyplina zawodowa zajmująca się karierą międzynarodową, ekspatriacją oraz wielokulturowością **60**

**3.2. Kurs 2: Doradztwo w zakresie rozwoju osobistego w perspektywie wielokulturowości** **60**
3.2.1. Zajęcia 1: Kultura i rozwój osobowości **61**
3.2.2. Zajęcia 2: Kultura a typy osobowości **61**
3.2.3. Zajęcia 3: Empatia etnokulturowa **61**
3.2.4. Zajęcia 4: Kultura, migracja oraz męskość i kobiecość **61**

**3.3. Kurs 3: Doradztwo a badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości** **62**
3.3.1. Zajęcia 1: Badania testowe i ocena w kontekście wielokulturowości – dostępność standardowych metod pomiaru osobowości **62**

3.3.2. Zajęcia 2: Wielokulturowość jako kontekst oceny umiejętności i zainteresowań **63**
3.3.3. Zajęcia 3: Znaczenie tożsamości kulturowej w ocenie i ewaluacji **63**

**3.4. Kurs 4: Doradztwo w zakresie multikulturowych kompetencji interpersonalnych 63**
3.4.1. Zajęcia 1: Multikulturowe i transnacjonalne kompetencje oraz standardy w poradnictwie zawodowym **64**
3.4.2. Zajęcia 2: Ocena multikulturowych kompetencji doradców **64**
3.4.3. Zajęcia 3: Ocena stosunku wobec TPZ wśród doradców i odbiorców porad **65**

**3.5. Kurs 5: Doradztwo w przeciwdziałaniu konfliktom międzykulturowym 65**
3.5.1. Zajęcia 1: Konflikty wewnątrz- i międzykulturowe **65**
3.5.2. Zajęcia 2: Zachowania negocjacyjne w sytuacji kolizji kultur w środowisku międzykulturowym **65**

**3.6. Kurs 6: Doradztwo w przeciwdziałaniu prześladowaniom, dyskryminacji oraz nierównościom kulturowym i etnicznym 66**
3.6.1. Zajęcia 1: Stereotypy i stereotypizacja w TPZ: teoria, ocena i zapobieganie **67**
3.6.2. Zajęcia 2: Mechanizmy i strategie radzenia sobie z dyskryminacją w poradnictwie **67**
3.6.3. Zajęcia 3: Kompetencje multikulturowe jako narzędzie radzenia sobie z dyskryminacją **68**
3.6.4. Zajęcia 4: Wielokulturowa socjalizacja organizacyjna w promocji różnorodności i równości **68**
3.6.5. Zajęcia 5: Poradnictwo w zakresie planowania kariery międzynarodowej **68**

**4. Bibliografia 69**

**Submoduł II.2. BADANIA TESTOWE I OCENA** (*Zofia Łącała, Czesław Noworol*) **77**

**1. Ogólny opis submodułu 79**
1.1. Przegląd kursów **79**
1.2. Ramy czasowe **80**

**2. Metody nauczania 80**

**3. Samoocena** **80**

**3.1. Kurs 1: Diagnoza indywidualna** **80**
3.1.1. Zajęcia 1: Indywidualne decyzje zawodowe **81**
3.1.2. Zajęcia 2: Metody i testy do samobadania **81**
3.1.3. Zajęcia 3: Indywidualne postawy i samoocena a decyzje zawodowe **82**
3.1.4. Zajęcia 4: Dostosowanie edukacji zawodowej do wymogów różnych rodzajów stanowisk pracy i zawodów **82**
3.1.5. Zajęcia 5: Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych, społecznie i kulturowo niedostosowanych, bezrobotnych oraz przekwalifikowujących się zawodowo **83**

**3.2. Kurs 2: Zastosowanie metod diagnostycznych** **83**
3.2.1. Zajęcia 1: Analiza danych osobowych (formularze aplikacyjne, CV, listy intencyjne i referencje) **84**
3.2.2. Zajęcia 2: Wywiad strukturowany **84**
3.2.3. Zajęcia 3: Testy uzdolnień i osiągnięć **85**
3.2.4. Zajęcia 4: Pomiar zainteresowań i osobowości **85**
3.2.5. Zajęcia 5: Ocena zintegrowana (Assessment Centre – AC) **86**

**3.3. Kurs 3: Psychometryczne podstawy adaptacji kulturowej testów stosowanych w poradnictwie zawodowym** **86**
3.3.1. Zajęcia 1: Podstawy psychometrii i statystyki w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym **86**
3.3.2. Zajęcia 2: Adaptacja kulturowa testów stosowanych w poradnictwie edukacyjnym i zawodowym **87**

**3.4. Kurs 4: Wybrane zagadnienia doboru zawodowego** **87**
3.4.1. Zajęcia 1: Zarządzanie zmianami organizacyjnymi **88**
3.4.2. Zajęcia 2: Metody rekrutacji i selekcji **88**
3.4.3. Zajęcia 3: Rola kompetencji w obsadzie stanowisk pracy **88**

**4. Bibliografia** **89**

**MODUŁ III. KONSULTACJE Z ZAKRESU ROZWOJU ZASOBÓW LUDZKICH**
(*Barbara Wiegele, Wolfgang Pöllauer, Andrea Wank*) **95**

**1. Ogólny opis modułu** **97**
1.1. Przegląd kursów **97**

1.2. Ramy czasowe **97**

**2. Metody nauczania** **97**

**3. Samoocena** **98**

**3.1. Kurs 1: Podstawowe zagadnienia dotyczące transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy i podstawy ich działania** **98**

3.1.1. Zajęcia 1: Pytania dotyczące prawa ubezpieczeniowego w kraju i za granicą **98**
3.1.2. Zajęcia 2: Zalecenia dotyczące pożyczek **99**
3.1.3. Zajęcia 3: Podaż zasobów ludzkich a bezrobocie **99**
3.1.4. Zajęcia 4: Stopa bezrobocia/stopa bezrobocia rejestrowanego/ stopy bezrobocia w innych krajach **100**
3.1.5. Zajęcia 5: Obcokrajowcy; podstawy prawne uzyskania pozwolenia na zatrudnienie personelu z zagranicy na austriackim rynku pracy; dokumenty związane z wjazdem, pobytem i zatrudnieniem **100**
3.1.6. Zajęcia 6: „Model maksymalnej liczby"/pozwolenie na pracę, pozwolenie na wyjazd i pobyt/unijna legalizacja wyjazdu i pobytu **101**

**3.2. Kurs 2: Operacyjne strategie rekrutacji i pracy personelu na szczeblu europejskim** **101**
3.2.1. Zajęcia 1: Procedura selekcji **102**
3.2.2. Zajęcia 2: Referencje **102**
3.2.3. Zajęcia 3: Procedury *Assessment Centre* **103**
3.2.4. Zajęcia 4: Negocjacje **103**

**3.3. Kurs 3: Instytucje i programy wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy** **104**
3.3.1. Zajęcia 1: Krajowe i lokalne punkty kontaktowe w przypadku problemów zawodowych, finansowych i osobistych **104**
3.3.2. Zajęcia 2: Propozycje rozwoju kariery zawodowej dla konkretnych grup docelowych **105**

**3.4. Kurs 4: Instrumenty i metody wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy** **105**
3.4.1. Zajęcia 1: Procedura kwalifikacyjna **106**
3.4.2. Zajęcia 2: Praca w zespole **107**
3.4.3. Zajęcia 3: Ćwiczenie pracy zespołowej z uwzględnieniem zasad pracy w grupie **109**

3.4.4. Zajęcia 4: Kultura pracy zespołowej (model Fritza Riemanna) **110**
3.4.5. Zajęcia 5: Role w zespole **111**

**3.5. Kurs 5: Informacje i porady dotyczące wyboru miejsca stażu i pracy w europejskich instytucjach z sektora prywatnego i publicznego 111**
3.5.1. Zajęcia 1: Przygotowanie do procedury testowania **112**
3.5.2. Zajęcia 2: Procedura aplikacyjna **113**
3.5.3. Zajęcia 3: Umowa o pracę **113**
3.5.4. Zajęcia 4: Umowy dotyczące stażu/praktyk oraz umowy o pracę **114**
3.5.5. Zajęcia 5: Kompetencje komunikacyjne **114**

**4. Bibliografia 115**

**MODUŁ IV. TWORZENIE I PRACA W SIECI ORAZ MARKETING**
(*Bernd-Joachim Ertelt*) **119**

**1. Opis ogólny modułu 121**
1.1. Przegląd kursów **122**
1.2. Ramy czasowe **122**

**2. Metody nauczania 123**

**3. Samoocena 123**

**3.1. Kurs 1: Tworzenie i praca w sieci w poradnictwie zawodowym i pośrednictwie pracy w kontekście europejskim 123**
3.1.1. Zajęcia 1: Struktura, sposób funkcjonowania i tendencje rozwojowe europejskiej sieci poradnictwa „NRCVG – Euroguidance" **124**
3.1.2. Zajęcia 2: Struktura i sposób funkcjonowania sieci EURES **124**
3.1.3. Zajęcia 3: Oferta usług świadczonych przez EURES (ze specjalnym systemem pozyskiwania danych) **124**
3.1.4. Zajęcia 4: Zadania, organizacja i sposób funkcjonowania europejskich i międzynarodowych instytucji i zrzeszeń w kontekście ich znaczenia dla poradnictwa zawodowego w odniesieniu do Europy **125**
3.1.5. Zajęcia 5: Praca na poziomie krajowym na rzecz europejskich sieci **125**
3.1.6. Zajęcia 6: Działania marketingowe na rzecz europejskich sieci poradnictwa zawodowego i pośrednictwa **126**

**3.2. Kurs 2: Doradztwo zawodowe a konsultacje z przedsiębiorstwami w sieciach lokalnych i regionalnych 126**
3.2.1. Zajęcia 1: Współpraca z pracodawcami (w szczególności MŚP) w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (HRD) **127**
3.2.2. Zajęcia 2: Tworzenie lokalnych / regionalnych sieci z urzędami pracy, izbami handlowymi, przedsiębiorstwami, ośrodkami szkoleniowymi i prywatnymi usługodawcami pośrednictwa pracy w celu zintegrowania osób mającymi trudności ze znalezieniem pracy **127**

**3.3. Kurs 3: Zarządzanie typu „case management" oraz tworzenie i praca w sieci 128**
3.3.1. Zajęcia 1: Definicja i obszary działania zarządzania typu „case management" w poradnictwie zawodowym **128**
3.3.2. Zajęcia 2: Pomoc „case management" w procesie integracji na rynku pracy **129**

**3.4. Kurs 4: Marketing w doradztwie z zakresu rozwoju kariery zawodowej 129**
3.4.1. Zajęcia 1: Zakres marketingu w sektorach usług non-profit **130**
3.4.2. Zajęcia 2: Doradcy zawodowi w prywatnej praktyce oraz marketing usług **130**

**4. Bibliografia 131**

**MODUŁ V. PROFESJONALIZACJA I ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ**
(*Eva Mezo-Zadori*) **133**

**1. Ogólny opis modułu 135**
1.1. Przegląd kursów **135**
1.2. Ramy czasowe **135**

**2. Metody nauczania 135**
**3. Samoocena 136**

**3.1. Kurs 1: Profesjonalizacja doradców zawodowych 136**
3.1.1. Zajęcia 1: Poradnictwo zawodowe przez całe życie – międzynarodowe perspektywy poradnictwa w zakresie doskonalenia zawodowego **136**
3.1.2. Zajęcia 2: Międzynarodowe aspekty poradnictwa zawodowego i poradnictwa w zakresie rozwoju kariery **137**

3.1.3. Zajęcia 3: Kierunki rozwoju profesjonalizmu w poradnictwie zawodowym z perspektywy międzynarodowej **137**
3.1.4. Zajęcia 4: Typy szkolenia doradców w porównaniach międzynarodowych **138**
3.1.5. Zajęcia 5: Międzynarodowe standardy kwalifikacji doradców **138**

**3.2. Kurs 2: Standardy etyczne 139**
3.2.1. Zajęcia 1: Standardy etyczne AIOSP/ IAEVG **139**
3.2.2. Zajęcia 2: Standardy etyczne i podobne wytyczne w krajach partnerskich **139**
3.2.3. Zajęcia 3: Wytyczne etyki poradnictwa zawodowego **140**

**3.3. Kurs 3: Zarządzanie jakością w poradnictwie zawodowym 140**
3.3.1. Zajęcia 1: Wprowadzenie i aspekty historyczne zarządzania jakością **140**
3.3.2. Zajęcia 2: Modele zarządzania jakością **140**
3.3.3. Zajęcia 3: Model EFQM (Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością / European Foundation for Quality Management) **141**
3.3.4. Zajęcia 4: Doskonalenie jakości w poradnictwie i edukacji **141**

3.3.5. Zajęcia 5: Wzrost profesjonalizmu, wsparcia oraz ochrony doradcy **141**

**3.4. Kurs 4: Zarządzanie jakością w wybranych formach poradnictwa 142**
3.4.1. Zajęcia 1: Metodologia usystematyzowanej informacji – Information structured methodology (ISM) **142**
3.4.2. Zajęcia 2: Aspekty wielokulturowe **143**

**4. Bibliografia 143**

# 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 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 ponadnarodowej. 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 (CEDEFOP, 1993, 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<br>(1) | Cele nauczania<br>(2) | Harmo-nogram czasowy<br>(3) | Przedmio-ty nauczania (kursy)<br>(4) | Jednostki lekcyjne (zajęcia)<br>(5) | Metody nauczania<br>(6) | Źródła bibliogra-ficzne<br>(7) | Typ nauki (teorii): Taksonomia<br>(8) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| I.<br>Zarządzanie informacjami | $LO_1$<br>.<br>.<br>.<br>$LO_n$ | $TS_1$ | $C_1$<br>.<br>.<br>.<br>$C_n$ | $U_{1...n}$<br>.<br>.<br>.<br>$U_{x...n}$ | $MT_1$<br>.<br>.<br>.<br>$MT_n$ | $R_1$<br>.<br>.<br>.<br>$R_n$ | **TAX. 1:**<br>Zdobycie wiedzy teoretycznej (Znajomość teorii objaśniającej: wiedza deklaratywna – kluczowe kompetencje).<br><br>**TAX. 2:**<br>Zrozumienie wiedzy (Znajomość teorii – techniczna: wiedza o tym jak funkcjonują teorie).<br><br>**TAX. 3:**<br>Przekazywanie wiedzy (Znajomość teorii – techniczna: wiedza o tym jak można kształtować rzeczywistość).<br><br>**TAX. 4:**<br>Rozwiązywanie problemów (Wiedza techniczna związana z umiejętnościami w zakresie interwencji – kompetencje zawodowe). |
| II.<br>Doradztwo, badania testowe i ocena | $LO_1$<br>.<br>.<br>.<br>$LO_n$ | $TS_2$ | $C_1$<br>.<br>.<br>.<br>$C_n$ | $U_{1...n}$<br>.<br>.<br>.<br>$U_{x...n}$ | $MT_1$<br>.<br>.<br>.<br>$MT_n$ | $R_1$<br>.<br>.<br>.<br>$R_n$ | |
| III.<br>Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich | $LO_1$<br>.<br>.<br>.<br>$LO_n$ | $TS_3$ | C1<br>.<br>.<br>.<br>$C_n$ | $U_{1...n}$<br>.<br>.<br>.<br>$U_{x...n}$ | $MT_1$<br>.<br>.<br>.<br>$MT_n$ | $R_1$<br>.<br>.<br>.<br>$R_n$ | |
| IV.<br>Tworzenie i praca w sieci oraz marketing | $LO_1$<br>.<br>.<br>.<br>$LO_n$ | $TS_4$ | $C_1$<br>.<br>.<br>.<br>$C_n$ | $U_{1...n}$<br>.<br>.<br>.<br>$U_{x...n}$ | $MT_1$<br>.<br>.<br>.<br>$MT_n$ | $R_1$<br>.<br>.<br>.<br>$R_n$ | |
| V.<br>Profesjonalizacja i zarządzanie jakością | $LO_1$<br>.<br>.<br>.<br>$LO_n$ | $TS_5$ | $C_1$<br>.<br>.<br>.<br>$C_n$ | $U_{1...n}$<br>.<br>.<br>.<br>$U_{x...n}$ | $MT_1$<br>.<br>.<br>.<br>$MT_n$ | $R_1$<br>.<br>.<br>.<br>$R_n$ | |

koszty utrzymania i standard życia, doradcze usługi wspierające, wsparcie informacyjne, pośrednictwo pracy. Drugi moduł, zatytułowany *Doradztwo, badania testowe i ocena,* 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. Ogólny opis modułu

Zarządzanie informacjami odgrywa ważną rolę w poradnictwie zawodowym. Udowodniły to studia zarówno narodowe, jak i międzynarodowe.

„Zarządzanie" oznacza w tym kontekście zarówno profesjonalne obchodzenie się z informacjami w odniesieniu do różnych grup docelowych poradnictwa zawodowego, jak również umiejętność korzystania z różnych sieci i współdziałania nad ich dalszym rozwojem.

Metodyczne aspekty „zarządzania informacjami" obejmują techniki wnoszenia i analizy zapotrzebowania na informację grup docelowych, ocenę skuteczności usług informacyjnych, prezentowanie informacji, stosowanie ich do adresatów, konstruowanie i rozwijanie systemów informacyjnych, koordynację procesów informacyjnych i komunikacyjnych w organizacjach, jak również uwzględnienie psychicznych i społecznych ramowych warunków indywidualnego przetwarzania informacji.

Z powodu wzrastającego „przeciążenia informacjami", a więc nadmiernej podaży informacji, której nie dotrzymuje kroku popyt, szczególnie w przypadku poradnictwa zawodowego wymagane są profesjonalne strategie marketingowe. Poradnictwo zawodowe musi bowiem przyczyniać się do tworzenia „równych szans" przy alokacji w społeczeństwie. Szereg studiów empirycznych ukazuje, iż korzystanie z profesjonalnych informacji poradnictwa zawodowego jest słabiej rozwinięte zwłaszcza u tych grup docelowych, którym jest ono szczególnie potrzebne.

Przy ograniczonych funduszach, jakie mamy dzisiaj do dyspozycji, również zarządzanie jakością odgrywa coraz większą rolę. Skuteczność i efektywność usług informacyjnych poradnictwa zawodowego należy zatem do najważniejszych zadań zarządzania informacjami.

### 1.1. Przegląd kursów

Na moduł „Zarządzanie informacjami" składają się następujące cztery kursy:

**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).

### 1.2. Ramy czasowe

Moduł „Zarządzanie informacjami" obejmuje łącznie 24 punkty kredytowe w systemie ECTS, które zdobywane są w ciągu 600 godzin pracy. Liczba ta uwzględnia 70 godzin kontaktu ze słuchaczami. Za każdy kurs uczestnicy kursu otrzymują po 6 punktów ECTS. Jeden punkt ECTS jest równoważny 25 godzinom pracy (w tym godzinom kontaktu ze słuchaczami).

## 2. Metody nauczania

Aby sprostać stopniom kompleksowości treści, które mają zostać opanowane na bazie „warunków wewnętrznych" (wiadomości wstępne, styl nauki, zdolność do nauki, motywacja do nauki) osób uczących się, należy wybrać stosowne metody do nauki. Obejmują one wykład, dyskusję w grupie, studium projektowe, samodzielne studium, pracę w małych grupach, trening zachowania w grze na role (nauczanie w skali mikro), PC-Work, pisemne wypracowania i testy służące do wyrażenia własnego sygnału zwrotnego i sygnału zwrotnego na temat osób trzecich.

# 3. Samoocena

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

**Cele kształcenia**

- Europejski doradca zawodowy zna definicję zarządzania informacjami i rozumie poszczególne zakresy zadań.
- Europejski doradca zawodowy zna dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami i potrafi je zastosować w zakresie usług stanowiących „poradnictwo zawodowe".
- Europejski doradca zawodowy potrafi rozpoznać rolę zarządzania informacjami w aktualnych międzynarodowych studiach na temat poradnictwa zawodowego.
- Europejski doradca zawodowy potrafi klasyfikować systemy informacyjne w wybranych służbach poradnictwa zawodowego, według kryteriów opartych na popycie i podaży.
- Europejski doradca zawodowy zna podstawową klasyfikacjęł informacji w zakresie poradnictwa dotyczącego kariery zawodowej.

### 3.1.1. Zajęcia 1: Definicja zarządzania informacjami w poradnictwie zawodowym

1. Proszę zdefiniować zarządzanie informacjami w poradnictwie zawodowym.
2. Jakie zadania obejmuje zarządzanie informacjami w poradnictwie zawodowym?
3. Proszę napisać, w jakich zakresach zarządzania informacjami mógł Pan/Pani już zebrać doświadczenia:
   a) własne działania służące zaopatrywaniu klientów lub grup docelowych,
   b) korzystanie z usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym.

### 3.1.2. Zajęcia 2: Dziedziny działalności składające się na zarządzanie informacjami

1. Jakie są elementy składowe zarządzania informacjami?

2. Jakie zadania spełniają poszczególne elementy składowe?
3. Zadanie dla pracy projektowej:
   a) Proszę się zdecydować na jeden element składowy.
   b) Proszę wybrać jeden konkretny zakres w poradnictwie zawodowym, który będzie Pan/Pani analizował(a) i opisywał(a) względem tego elementu.
   c) Proszę sporządzić sprawozdanie z projektu z jego wynikami.

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

1. Jaką funkcję, treści, formy, grupy docelowe, powiązanie organizacyjne i media zarządzania informacjami zalecają poszczególne międzynarodowe studia na temat poradnictwa zawodowego?
2. Jakie wady i dziedziny krytyczne wskazują międzynarodowe studia na temat poradnictwa zawodowego?

Te pytania należy opracować w małych grupach:
a) wybór jednego nowszego studium międzynarodowego na temat poradnictwa zawodowego,
b) analiza według wymienionych kategorii,
c) sporządzenie sprawozdania z pracy (z arkuszem tez i foliami / PowerPoint) do dyskusji na forum całej grupy.

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

1. Co jest przyczyną powstawania w nowoczesnym społeczeństwie zjawiska „przeciążenia informacjami"?
2. Jak „przeciążenie informacjami" wpływa na komunikację w nowoczesnym społeczeństwie?
3. Z jakimi rodzajami reakcji odbiorców należy się liczyć w przypadku indywidualnego „stresu informacyjnego"?
4. Proszę zastanowić się, kiedy i w jakich okolicznościach odczuwał(a) Pan/Pani „przeciążenie informacjami" jako stres i jak Pan/Pani na to reagował(a).
5. Proszę scharakteryzować systemy informacyjne „zorientowane na popyt" i „zorientowane na podaż".
6. Proszę wymienić zalety i wady obu systemów.

Wskazówki do pracy w małych grupach:
a) Proszę wybrać poradnictwo zawodowe lub instytucję do spraw poradnictwa zawodowego w którymś kraju partnerskim.
b) Proszę dokonać analizy oferty informacyjnej według cech charakterystycznych zorientowania na podaż i popyt.
c) Proszę uporządkować przykłady i media w jednym systemie.
d) Proszę sporządzić sprawozdanie grupowe (także z arkuszem, folią, prezentacją PowerPoint).

### 3.1.5. Zajęcia 5: Zakres zarządzania informacjami

1. Proszę wymienić przykłady ofert informacyjnych dotyczących istotnych dla zawodu cech osobowościowych (dla doradcy i klienta).
2. Proszę wymienić źródła informacji dla edukacji, kształcenia zawodowego, dalszego kształcenia w Państwa kraju oraz w wybranych krajach partnerskich.
3. Proszę wymienić źródła informacji dla zawodów i karier zawodowych w Państwa kraju i w wybranych krajach partnerskich.
4. Proszę wymienić źródła informacji dla rynku pracy, otwartych miejsc pracy, warunków życia, kwestii ubezpieczeniowych w Państwa kraju i w wybranych krajach partnerskich.
5. Gdzie Pan/Pani i Pana/Pani klienci mogą uzyskać informację na temat usług doradczych, informacyjnych i pośrednictwa w Europie (w tym wspomagane komputerowo systemy poradnictwa zawodowego)?

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

**Cele kształcenia**

- Doradcy zawodowi są w stanie w każdym przypadku dostosować informacje do indywidualnego procesu podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów klientów.
- Doradcy zawodowi opanowują dydaktykę i metodykę zawodowej informacji grupowej i orientacji zawodowej.
- Doradcy zawodowi są w stanie, w zależności od życzenia klienta, wykorzystać źródła informacji i zachęcić klienta – o ile to tylko możliwe – do samodzielnego aktywnego z nich korzystania.

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

Proszę scharakteryzować funkcję aktywności informacyjnej w następujących teoriach rozwoju zawodowego i poradnictwa zawodowego:

- teoria osobowości zawodowej, zwłaszcza dostosowanie teorii w ujęciu Johna Hollanda;
- podejście nakierowane na klienta (C. Rogers);
- teorie rozwojowe (D. Super, L. Gottfredson);
- podejścia psychodynamiczne (E. S. Bordin);
- podejścia poznawcze i behawiorystyczne: zarządzanie problemami (G. Egan), podejście informacyjno-strukturalne (B.-J. Ertelt. W.E. Schulz), kognitywne przetwarzanie informacji (G. W. Peterson, Jr. Sampson, et al.);
- teoria społecznego uczenia się (J. Krumboltz).

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

1. Proszę wymienić istotne cechy charakterystyczne racjonalnych i heurystycznych procesów podejmowania decyzji.
2. W jakim stopniu preskrypcyjne (normatywne) i deskrypcyjne modele decydowania mogą być wykorzystane do poradnictwa zawodowego?
3. Które z modeli decyzyjnych przyporządkowałby Pan/Pani systemom orientacyjnym zorientowanym na podaż, a jakie zorientowanym na popyt?
4. Proszę wymienić i wyjaśnić powszechnie przyjęte fazy i stopnie indywidualnych procesów podejmowania decyzji.
5. Proszę objaśnić kombinowane rodzaje informacji w przypadku indywidualnych procesów rozwiązywania problemów.
6. Proszę scharakteryzować specyficzne typy informacji na poszczególnych stopniach decydowania.

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

1. Jakie typowe emocje towarzyszą prawdziwym procesom rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji u klienta?

2. Jak można na to reagować?

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

1. Proszę wymienić i scharakteryzować „wewnętrzne" warunki do nauki u grup docelowych w zawodowych spotkaniach informacyjnych.
2. Proszą skonstruować arkusz ankiety do analizy adresatów w spotkaniach informacyjnych odnoszących się do zawodu dla wybranej grupy docelowej.
3. Proszę wypełnić arkusz ankiety poprzez próbę losową grupy docelowej i przeprowadzić interpretację. Proszę wypracować przy pomocy tabel krzyżowych i miar zależnych (chi-kwadrat, zbieżność, korelacja) „pedagogicznego stopniowania napięcia" w celu motywacji uczestników.

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

1. Proszę scharakteryzować prezentacyjne (ekspozycyjne) metody zajęć przy uwzględnieniu „wewnętrznych" i „zewnętrznych" warunków do nauki.
2. Proszę scharakteryzować „uczenie się przez odkrywanie" przy pomocy „wewnętrznych" i „zewnętrznych" warunków do nauki.
3. Proszą objaśnić możliwości zastosowania „kształcenia na odległość" i nauki wywodzącej się z mediów w orientacji zawodowej.
4. Proszę wymienić prewencyjne i opiekuńcze działania informacyjne w poradnictwie zawodowym swojego kraju.
5. Jakie różnice odnośnie roli występują pomiędzy nauczycielami w czasie zajęć szkolnych a doradcami zawodowymi w czasie spotkań informacyjnych?
6. Proszą scharakteryzować sposób postępowania i elementy kształtujące w przypadku targów zawodowych i cyklu wykładów publicznych. Proszę podać przykłady z krajów partnerskich.

Zadania do treningu do zajęć (nauczanie w skali mikro):
a) Przygotowanie sekwencji zajęć w orientacji zawodowej przy pomocy planu strukturalnego i planu przebiegu zajęć.
b) Przeprowadzenie sekwencji zajęć w obecności grupy (z nagraniem na video).
c) Feedback docenta i grupy odnośnie jednostki lekcyjnej na podstawie nagrania video.
d) Jeśli jest taka potrzeba: ponowny trening.

### 3.2.6. Zajęcia 6: Wybrane koncepcje pracy grupowej w poradnictwie zawodowym

1. Proszę sprawdzić przydatność wybranych koncepcji pracy grupowej do informacji dotyczącej zawodu:
   - Metody interakcyjne koncentrujące się na określonym temacie.
   - Koncepcja zorientowana na osobie.
   - Koncepcja zorientowana na zachowanie.
2. Jakie cechy charakterystyczne ma zarządzanie informacjami w Klubach Poszukiwania Pracy (Job Finding Club). Proszę skontrolować szczególnie łączność sieciową z centrami informacji zawodowej, ofertami informacji innych instytucji i ofertami internetowymi.
3. Jakie formy i prawne warunki ramowe ma orientacja zawodowa w systemie szkolnym krajów partnerskich?
4. Jak w krajach partnerskich zorganizowana jest kooperacja pomiędzy systemem dalszego kształcenia i zarządzaniem pracą (PES) w stosunku do informacji na temat kształcenia ustawicznego?

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

1. Proszę przekrojowo przeanalizować i ocenić wybrane media i systemy informacyjne odnośnie poradnictwa zawodowego w Państwa kraju.
2. Jakie znaczenie mają poszczególne kategorie oceny dla systemów informacyjnych odnoszących się do zawodu w kraju partnerskim?
3. Czy w Państwa kraju istnieją porównywalne oferty informacyjne?

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

### Cele kształcenia

- Europejski doradca zawodowy jest zdolny i posiada motywację do samodzielnego przyswojenia sobie i aktualizowania wiedzy na temat edukacji, kształcenia, studiów, zawodów i pracy w Europie.
- Europejski doradca zawodowy jest zdolny i posiada motywację do dokonywania ponadnarodowych porównań odnośnie systemów edukacji, kształcenia i studiów oraz warunków rynku pracy w krajach partnerskich (te porównania powinny być dokonywane zarówno z narodowego punktu widzenia, jak i przy pomocy kategorii neutralnych (tertium comparationis).
- Użytkowanie, w zależności od życzenia klienta, specjalistycznych krajowych, zagranicznych i europejskich mediów i banków danych do ponadnarodowych zadań informacyjnych i doradczych. Umiejętność i motywacja do międzynarodowej współpracy.
- Europejski doradca zawodowy opanowuje ICT Skills niezbędne do korzystania ze źródeł danych związanych z zawodem.
- Europejski doradca zawodowy zna i przestrzega poszczególne regulacje prawne dotyczące użytkowania źródeł informacyjnych i obchodzenia się z danymi osobowymi.

### 3.3.1. 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

1. Czy zna Pan/Pani najważniejsza media i narzędzia on-line na poziomie narodowym na temat edukacji, kształcenia, uniwersytetów/szkół wyższych, giełd pracy, praktyk i usług doradczych?
2. Czy zna Pan/Pani najważniejsze media i narzędzia on-line do wyżej wymienionych zagadnień w krajach partnerskich?

3. Czy zna Pan/Pani Europejskie Banki Danych i media dotyczące mobilności zawodowej w Europie?
4. **Ćwiczenie:** Proszę zebrać za pomocą mediów i korzystając z internetu informacje na różne fikcyjne zapytania.

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

1. Czy mają Państwo kompetencje do pracy w zakresie:
   - obsługi edytora tekstu,
   - współtworzenia społeczności sieciowych oraz z zakresu interaktywnych metod kształcenia na odległość za pośrednictwem mediów elektronicznych (*e-learning*),
   - prezentacji danych,
   - wykorzystania baz danych dla potrzeb poradnictwa zawodowego i udzielania informacji,
   - korzystania z arkuszy kalkulacyjnych i prezentacji,
   - wysyłania krótkich wiadomości tekstowych (SMS) przez telefon komórkowy?
2. Jakie są zalety i wady doradztwa opartego na internecie i udzielania informacji przez internet dla użytkowników?
3. Jakie niezbędne umiejętności powinien posiadać użytkownik internetu korzystający z usług doradczych i informacji on-line?
4. Jakie są rodzaje usług doradczych i informacyjnych świadczonych przez internet?
5. Czy zna Pan/Pani metody świadczenia efektywnych usług informacyjnych przez internet w dziedzinie poradnictwa zawodowego?
6. Czy może Pan/Pani przedstawić najważniejsze kryteria projektowania stron internetowych?
7. Czy może Pan/Pani dokonać analizy znaczenia wybranych teorii z zakresu poradnictwa zawodowego dla usług doradczych i informacyjnych świadczonych przez internet?
8. Czy może Pan/Pani przedstawić główne wytyczne w dziedzinie etyki dla usług doradczych i informacyjnych świadczonych przez internet?

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

1. Czy może Pan/Pani objaśnić najważniejsze regulacje prawne związane z korzystaniem z mediów i systemów informacyjnych zastosowanych przez Pana/Panią w poradnictwie zawodowym?
2. Czy zna Pan/Pani regulacje prawne związane z użytkowaniem najważniejszych międzynarodowych mediów i systemów informacyjnych?
3. Czy zna Pan/Pani najważniejsze regulacje prawne dotyczące europejskich i pozaeuropejskich (przede wszystkim USA i Kanada) systemów informacyjnych i mediów w poradnictwie zawodowym?
4. Jak w Państwa kraju uregulowano ochronę danych osobowych w poradnictwie zawodowym?
5. Jakie formy współpracy na rynku informacyjnym dla poradnictwa zawodowego są Panu/Pani znane?

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

**Cele kształcenia**

- Europejscy doradcy zawodowi mają świadomość konieczności sporządzania analizy kosztów-korzyści dla osobistych i medialnych systemów informacyjnych i mediów (afektywny cel nauki) i są w stanie zastosować metody odpowiednie w danym wypadku.
- Europejscy doradcy zawodowi potrafią w sposób ekonomiczny konstruować, administrować i optymalizować media i systemy informacyjne pod kątem pytania/życzenia i grupy docelowej w zależności od indywidualnego nakładu pracy (doradca i klient) i kosztów socjalnych (pieniądze, czas, korzyści z doradztwa).
- Europejscy doradcy zawodowi znają najważniejsze metody marketingu informacyjnego i są gotowi angażować się do odpowiedniego zastosowania na poziomie narodowym i międzynarodowym.
- Europejscy doradcy zawodowi potrafią zastosować najważniejsze metody zarządzania jakością w usługach informacyjnych poradnictwa zawodowego.

### 3.4.1. Zajęcia 1: Koszty i ceny mediów

1. Proszę wyjaśnić proces uzyskiwania oraz kontrolę ofert dla mediów i systemów informacyjnych w Państwa organizacji doradczej.
2. Jak w Państwa organizacji doradczej ustala się całkowite koszty mediów i systemów informacyjnych?
3. Jak wygląda kształtowanie się cen dla użytkowników najważniejszych mediów i systemów informacyjnych w poradnictwie zawodowym (cena rynkowa, cena symboliczna, cena kosztów własnych, gratis)?

### 3.4.2. Zajęcia 2: Marketing jako koncepcja zarządzania

1. Proszę wyjaśnić koncepcje marketingowe dotyczące usług doradczych i informacyjnych w Państwa organizacji doradczej, z uwzględnieniem „marketingu sprzedaży" i „marketingu pozyskiwania".
2. Jakie działania „marketingu wizerunku" odnośnie usług doradczych i informacyjnych potrafi Pan/Pani wymienić?
3. Jakie ma Pan/Pani propozycje odnośnie skutecznego marketingu dla usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym?

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

1. Proszę wyjaśnić następujące pola działania marketingu: „Polityka produktu", „Polityka komunikacyjna", „Polityka dystrybucyjna", „Polityka cenowa".
2. Co rozumie Pan/Pani pod pojęciem „mix marketingowy"?
3. Proszę rozgraniczyć pojęcia: profit – non profit marketing, marketing społeczny i marketing środków publicznych, marketing towarów i usług.
4. Proszę wymienić kroki przeciwdziałające przeciążeniu informacją w usługach informacyjnych poradnictwa zawodowego.
5. Proszę podać przykłady celów marketingowych w usługach informacyjnych dla następujących stopni: zmiana kognitywna, zmiana konkretnie odnosząca się do handlu, zmiana zachowania, zmiana wartości.
6. Proszę objaśnić etapy planowania strategii marketingowej dla usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym.

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

1. Proszę zaprojektować (po jednej analizie) portfolio dla usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym, według następujących zagadnień:
   a) atrakcyjność rynkowa/środowiskowa i wydajność,
   b) atrakcyjność rynkowa/środowiskowa i wkład w uzyskanie strategii.
2. Proszę przeprowadzić wywiad z ekspertami odnośnie analiz portfolio dla głównych grup docelowych poradnictwa zawodowego. Proszę sporządzić sprawozdanie na temat rezultatów z propozycjami ulepszeń.

### 3.4.5. Zajęcia 5: Polityka komunikacji

1. Proszę przeanalizować publikacje i działania (PR) dla usług informacyjnych związanych z zawodem przy pomocy oferenta z poradnictwa zawodowego.
2. Proszę objaśnić specyfikę polityki komunikacyjnej oferentów internetowych w odniesieniu do informacji dotyczącej zawodu.
3. Jaką rolę pełnią wizerunek firmy „corporate design" (np. logo) i tożsamość firmy „corporate identity" jako elementy kształtujące PR w poradnictwie zawodowym?

### 3.4.6. Zajęcia 6: Polityka dystrybucji

1. Proszę objaśnić politykę dystrybucji (metody bezpośrednie i pośrednie) informacyjnych w odniesieniu do usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym na podstawie przykładów z Pana/Pani zakresu pracy.
2. Proszę zaprojektować schemat do analizy i planowania działań dystrybucyjnych, uwzględniając potencjalnych partnerów na rynku informacyjnym.
3. Jakie przeszkody w dystrybucji mogą występować u różnych grup docelowych informacji zawodowej? Proszę przytoczyć tutaj wyniki studiów narodowych i międzynarodowych.

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

1. Jakie znaczenie ma „cena" dla informacji zawodowej? Proszę wyjść tutaj od marketingu społecznego w poradnictwie zawodowym.
2. Jakie można rozróżnić formy „ceny" czy „świadczenia wzajemnego" za informacje dotyczące zawodu?
3. Proszę dokonać oceny sposobów kształtowania ceny za usługi informacyjne w poradnictwie zawodowym.

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

1. Jakie elementy i kroki obejmuje tworzenie strategii marketingowej?
2. Proszę utworzyć (z partnerem lub pracując w grupie) strategię marketingową dla wybranych informacji odnośnie zawodu. Proszę, za pomocą wywiadu z ekspertami, wypracować rezultat.
3. Proszę dokonać analizy strategii marketingowych dla informacji zawodowej w Państwa organizacji doradczej, ze sprawozdaniem na temat rezultatów.

### 3.4.9. Zajęcia 9: Zarządzanie jakością usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym

1. Proszę wyjaśnić dziedziny ewaluacji usług informacyjnych według treści i metod.
2. Proszę wymienić i objaśnić kryteria ewaluacyjne według odniesienia do produktu, użytkownika i organizacji.
3. Proszę objaśnić instrumenty ewaluacji usług informacyjnych związanych z zawodem.
4. Jakie uzasadnienia dla badań ewaluacyjnych należy sprawdzić w danym wypadku i poinformować o nich zaangażowane osoby?
5. Proszę utworzyć (z partnerem lub pracując w grupie) studium ewaluacyjne dla usług informacyjnych w poradnictwie zawodowym i uzasadnić w każdym przypadku zastosowane instrumenty i sposób postępowania.

6. Proszą poddać analizie i ocenić działania ewaluacyjne i controllingowe dotyczące informacji zawodowej w zakresie Państwa działalności.

## 4. Bibliografia

Zostały tutaj podane jedynie specjalne źródła dla „Zarządzanie informacjami", wokół punktów stycznych ze szczegółowymi bibliografiami Submodułu II.1 „Teorie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego z perspektywy wielokulturowej" (A. Bańka), Submodułu II.2 „Badania testowe i ocena" (Z. Łącała, C. Noworol) i Modułu III „Konsultacje z zakresu rozwoju zasobów ludzkich" (B. Wiegele, W. Pöllauer, A. Wank).

Albers, W., Broekhuizen, M.; Miedema, D. (2004). *Manual web page editor*. ICT Innovatiecentrum Noorderpoortcollege, W: MODILE-EUROCARCO.

ARIADNE (2003). *A Guideline for Web-based Guidance*. SOCRATES Programme GRUNDTVIG 1 100907-CP-1-2002-1-SE-GRUNDTV-IG-G1.

Brown, D. (2003). *Career information, career counselling, and career development* (8 wyd.). Boston, New York: Pearson Education.

Ertelt, B.J. (2003/4). *Die Informationsstrukturelle Methodik (ISM) im Rahmen von Distance Counselling* (Kurzdarstellung). Leonardo da Vinci Pilotprojekt „Distance Counselling", Kap. 2.4 Trainer Manuals (Deutsch und Englisch).

Ertelt, B.J. (2003/4). *Information management and suggestions for the marketing of counseling*. Leonardo da Vinci Pilotproject "Distance Counselling", Chapter 2.1.4 Training Manual (Co-ordinator: Muswieck, W., BA Nürnberg).

Ertelt, B.J. Schulz, W.E. (1997). *Beratung in Bildung und Beruf – ein anwendungsorientiertes Lehrbuch*. Leonberg: Rosenberger.

Ertelt, B.J., Schulz, W.E. (2002). *Handbuch Beratungskompetenz*. Leonberg: Rosenberger.

Ertelt, B.J. (2001). *Metodyka oddziaływania informacyjnego z uwzględnieniem różnych grup odbiorców*. Warszawa: KUP.

Isaacson, L.E., Brown, D. (1997). *Career information, career counselling, and career development* (6 wyd.). Boston, London: Allyn and Bacon.

MODILE-EUROCARCO (2003/4). *Module 2 – Information management*. Leonardo da Vinci Pilot-Project „Modular Distance Learning for European Mobility Career Counsellors", Co-ordinator: L. Gressnerova OVKP-SIOV Bratislava, Slovak Republic.

Plant, P. (1999). *The evaluation of guidance and employment counselling services – a Guide to Good Practice*, www.careers-journal.com (http://hexcentric.com/icj/jan99/cjab003.htm

**Przykłady mediów, narzędzi on-line dotyczące informacji zawodowej:**

**Przykłady na poziomie narodowym i europejskim:**

**Niemcy:** Bundesagentur für Arbeit (Federalna Agencja Pracy)
– http://www.ba.de/hst2/gb_i/ref_ic2/index.html
– http://www.arbeitsagentur.de

**Hasła:**
"BERUFEnet" (zawody i czynności)
„asie" (system informacji o placówkach kształcenia)
„KURS" (bank danych kształcenia i dalszej edukacji oraz możliwości odbycia studiów
– http://www.studienwahl.de (studiowanie w Niemczech)
– http://www.hochschulkompass.hrk.de (informacje na temat szkół wyższych, toku studiów, promocji, kooperacji międzynarodowej)
– http://www.daad.de (możliwości studiowania i wymiany na całym świecie)
– http://www.inwent.org (dalsze kształcenie i rozwój na arenie międzynarodowej
– 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 (Polsko-Niemiecka Współpraca Młodzieży – program wymiany)

**Austria**
– http://www.bmbwk.gv.at (studiowanie w Austrii, wskazówki dla osób studiujących z zagranicy, placówki serwisu szkolnego)
– http://www.fhr.ac.at (studiowanie w Szkołach Wyższych)
– http://www.berufsbildende schulen.at (średnie i wyższe szkoły przygotowujące do wykonywania zawodu)
– http://www.ams.or.at (Centrum informacji zawodowej serwisu rynku pracy Austria, poszukiwanie pracy, giełdy pracy, prywatne pośrednictwo pracy)

– http://www.berufsinfo.at (Centrum informacji zawodowej 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 (studiowanie i badania 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 – Projekt LEONARDO DA VINCI (Informacje na temat edukacji, kształcenia, studiów, pracy z dostępem do internetu i linkami na temat narodowych i międzynarodowych banków danych, w różnych wersjach językowych)
– http://europa.eu.int/ploteus (Centralne narzędzie on-line na temat poradnictwa edukacyjnego i zawodowego oraz informacji zawodowej)
– http://www.chance-europa.at (narzędzie on-line na temat wspierania mobilności w Europie)
– European Employment Services (EURES) (europejska sieć współpracy publicznych służb zatrudnienia (PES) z centralnym bankiem danych oraz ponad 500 narodowymi partnerami do rozmów na temat pracy za granicą, warunków pracy i życia, ofert miejsc pracy, praktyk prowadzących do zatrudnienia, statystyki EUROSTAT na temat ludności, liczby bezrobotnych, atrakcyjności gospodarczej regionu)
– http://europa.eu.int/eures/index.jsp
– euroguidance (europejska sieć międzynarodowego poradnictwa zawodowego)
– http://www.euroguidance.org.uk/
– http://www.europass.at/ (Informacja na temat EuroPass – paszportu europejskiego)

**Międzynarodowe studia na temat poradnictwa zawodowego w latach 2000–2003 (w internecie):**

- Bank Światowy
  Watts, A.G., Fretwell, D.H., (2003). *Policy Strategies for designing career information and guidance systems in middle-income and transition economies.*

- Europejskie Centrum Rozwoju Kształcenia Zawodowego (CEDFOP)
- Europejski Fundusz Szkoleniowy (European Training Fund)
- Sweet, R. (2003). *Career Guidance and Public Policy – Bridging the Gap*, OECD, Paryż.


**Wybrane narodowe studia na temat zarządzania informacjami Federalnej Agencji Pracy:**


Beck, K., Ertelt, B.J., Seidel, G., unter Mitarbeit von Hesse H.G. (November 2001). *Evaluation des Markt- und Chance – Stellenanzeigers* (Zentralstelle für Arbeitsvermittlung, ZAV Bonn, Bundesanstalt für Arbeit). Mainz.

Beck, K., Ertelt, B.J., Seidel, G. (2002). *Evaluationsstudie zu den IAB-Materialien*. Maisz.

Ertelt, B. J., Schneider J., Seidel, G. (1998, Dezember). *Untersuchungen zur Akzeptanz des Ausbildungsstellen – Informations – Systems (ASIS) bei kleinen und mittleren Betrieben im Bereich des Landesarbeitsamts Baden-Württemberg*. Mannheim/Stuttgart (FH/ LAA BW).

Ertelt, B.J., Hesse, H.G. (1999, November). *Evaluationsstudie: Umfrage bei Arbeitsamtskunden der Arbeitsvermittlung und Arbeitsberatung in Bezug auf Medienausstattung und Selbstinformation im Landesarbeitsamt Baden-Württemberg*. Mannheim/Frankfurt (FH/DIPF).

Ertelt, B.J., Muswieck, W. (40/2000). *Evaluation der Berufsberatungszentren (EBZ) der Bundesanstalt für Arbeit*, Mannheim/Nürnberg (FH, Hauptstelle BA) 2000 veröffentlicht in ibv (hrsg. v. BA 2000), s. 4213–4232.

Ertelt, B.J., unter Mitarbeit von Baigger, D., Beyer, B., Hesse, H.G., Seidel, G. (2002). *Evaluationsstudie zu EURES in Deutschland*, Mannheim.

Ertelt, B.J., unter Mitarbeit von Beyer, B., Hesse, H.G., Seidel, G. (2003). *Evaluationsstudie zu EURES im Arbeitsmarktservice Österreich (AMS)*. Mannheim, Wien.

Ertelt, B.J., unter Mitarbeit von Baigger, D., Beyer, B., Hesse, H.G., Seidel, G. (2002). *Evaluationsstudie zu EURES in Deutschland*. Mannheim.

Ertelt, B.J., Hesse, H.G. (2003). *EURES in the labour market service Austria, Evaluation report*. Mannheim/Wien (AMS).

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung – IAB: Ertelt, B.J., in Kooperation mit Beck, K., Hesse, H.G., Weimer, M. (2004). *Online-Befragung zum Internetangebot des IAB*. Mannheim / Nürnberg (projekt raportu).

Moduł II

# DORADZTWO, BADANIA TESTOWE I OCENA

Submoduł II.1

## Teorie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego z perspektywy wielokulturowej

**Augustyn Bańka**

## 1. Ogólny opis submodułu

Niniejszy submoduł składa się z 6 kursów nauczania, z których każdy obejmuje kilka zajęć w zakresie ogólnego przygotowania, wiedzy teoretycznej, umiejętności i kompetencji kulturowych, które stanowią minimalne wymagania efektywności pracy w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym. Kursy nauczania wchodzące w skład niniejszego submodułu przedstawiają zagadnienia transnacjonalnego poradnictwa zawodowego jako dziedziny wiedzy i praktyki różniącej się od tradycyjnego poradnictwa zawodowego, tradycyjnie ukierunkowanego na rozwiązywanie problemów na poziomie narodowym.

W pierwszym kursie nauczania uczestnicy zapoznają się ze specyfiką procesu poradnictwa w kontekście międzynarodowym i międzykulturowym. Podczas trzech zajęć słuchacze poznają zagadnienia teoretyczne i praktyczne dotyczące:

a) głównych czynników różniących transnacjonalne poradnictwo zawodowe od poradnictwa zawodowego realizowanego na poziomie krajowym;
b) zarysu podstawowych podejść teoretycznych pomagających w zrozumieniu i radzeniu sobie ze szczególnymi problemami transnacjonalnego poradnictwa zawodowego, takimi jak np. separacja psychiczna;
c) podsumowania podstaw teoretycznych umożliwiających prowadzenie procesu transnacjonalnego poradnictwa zawodowego, jako formy usług odmiennej od tradycyjnego poradnictwa krajowego.

Podczas drugiego kursu, który obejmuje cztery zajęcia, słuchacze zapoznają się z podstawami teoretycznymi procesu poradnictwa, dotyczącymi rozwoju osobowości z punktu widzenia specyficznego dziedzictwa kulturowego ich potencjalnych klientów. Poszczególne zajęcia mają za zadanie przybliżyć słuchaczom rolę podłoża kulturowego w determinowaniu u klientów pochodzących z różnych krajów procesów poznawczych, emocjonalnych i motywacyjnych. Kurs ten wyjaśnia sposób, w jaki transnacjonalne poradnictwo zawodowe może stymulować rozwój samoidentyfikacji jednostki, procesy osiągania przez jednostkę dojrzałości zawodowej w kontekście jej rozwoju w wymiarze międzynarodowym. Przedmiotem pierwszych zajęć jest wyjaśnienie mechanizmu pozytywnego wpływu różnorodności kulturowej i etnicz-

nej/narodowej na rozwój jednostki. Przedmiotem drugich zajęć jest identyfikacja dwóch podstawowych typów osobowości kulturowych: indywidualizmu i kolektywizmu. Trzecie zajęcia dotyczą empatii jako jednego z podstawowych wymiarów kompetencji niezbędnych zarówno z punktu widzenia osoby uczestniczącej w karierze międzynarodowej, jak i eurodoradcy zaangażowanego w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym. Czwarte zajęcia poświęcone są prezentacji mechanizmów, poprzez które migracja i uczestnictwo w różnych kulturach oddziałuje na poczucie męskości i kobiecości.

Kurs trzeci poświęcony jest transnacjonalnemu poradnictwu zawodowemu jako usługowej działalności doradczej wykorzystującej badania testowe i oceny osobowości oparte na wielokulturowych normach, standardach i kryteriach, z gruntu rzeczy różniących się od norm, standardów i kryteriów krajowych (narodowych). W zajęciach tych prezentowane są również podstawowe procedury pomocne eurodoradcy w wypełnieniu etycznych wymagań równości i sprawiedliwości bez względu na pochodzenie kulturowe i narodowe klienta. Drugie zajęcia wyjaśnią, dlaczego i jak należy interpretować mające zasięg globalny teorie i metody oceny osobowości zawodowej w kontekście transnacjonalnym i międzykulturowym. Trzecie zajęcia przedstawiają podstawowe zasady, jakimi powinni kierować się eurodoradcy w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym, wtedy, gdy prowadzą lub zlecają badania testowe, albo dokonują oceny osobowości klienta.

W czwartym kursie słuchacze nabywają wiedzę i umiejętności z zakresu kompetencji multikulturowych w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym. Kurs ten składa się z trzech zajęć. Pierwsze zajęcia koncentrują się na omówieniu i wyjaśnieniu istoty kompetencji multikulturowych, jako zbioru czynników określających wrażliwość doradców i ich klientów na właściwości kulturowe odmienne. W trakcie tych zajęć jest omawiana rola kompetencji kulturowych na wszystkich etapach procesu poradnictwa:

– przed rozpoczęciem szkolenia, w trakcie procesu szkolenia,
– po zakończeniu szkolenia, przed rozpoczęciem poradnictwa,
– w trakcie procesu poradnictwa, po zakończeniu poradnictwa.

Drugie zajęcia wyjaśnią teoretyczne podstawy i metody oceny kompetencji multikulturowych z perspektywy wykorzystania skal i kwestionariuszy samooceny. Trzecie zajęcia dotyczą metod oceny postaw,

jakie przejawiają doradcy oraz ich klienci wobec transnacjonalnego poradnictwa zawodowego. Zajęcia te omawiają również uwarunkowania satysfakcji z procesu poradnictwa.

Piąty kurs nauczania dotyczy procesu prowadzenia poradnictwa zawodowego z perspektywy konfliktów międzykulturowych, jakie nieuchronnie pojawiają się w kontaktach międzynarodowych. Kurs ten obejmuje dwa zagadnienia prezentowane na dwóch zajęciach. Pierwsze zajęcia są poświęcone wyjaśnieniu mechanizmów kształtowania się konfliktów kulturowych w kontekście międzynarodowym na różnych poziomach:

– wewnątrzkulturowym,
– międzykulturowym,
– na poziomie grup wielonarodowych,
– na poziomie międzykrajowym.

Na zajęciach tych słuchacze uczą się sposobów zapobiegania i rozwiązywania typowych konfliktów o podłożu kulturowym, z jakimi może się spotkać eurodoradca w sytuacji transnacjonalnego poradnictwa zawodowego. Drugie zajęcia dotyczą strategii negocjacyjnych dostępnych dla eurodoradcy w sytuacji kolizji między kulturami w stosunkach międzynarodowych.

Szósty kurs poświęcony jest procesowi transnajonalnego poradnictwa zawodowego, traktowanego jako zestaw działań ukierunkowanych na przeciwdziałanie szykanom, dyskryminacji i niesprawiedliwości na podłożu narodowym. Kurs ten ma za zadanie wyjaśnić słuchaczom rolę transnacjonalnego doradcy zawodowego jako czynnika pozytywnych zmian zarówno w zachowaniu oraz osobowości klienta, jak i w jego społecznym i organizacyjnym środowisku życia.

Warunkiem skutecznego studiowania w ramach niniejszego submodułu jest to, że słuchacze mają wcześniej opanowany, a więc przed rozpoczęciem studiów, pewien zakres wiedzy ogólnoteoretycznej dotyczącej podstaw psychologicznych poradnictwa zawodowego. Wymagania wstępne obejmują ogólne przygotowanie teoretyczne z zakresu rozwoju zawodowego ludzi oraz rozwoju osobowości jednostek, a w szczególności:

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, Ginsburg, Axelrad i Herma, 1951);
- teorię wyboru kariery i przystosowania (Tiedeman, O'Hara, 1963);
- teorię podejmowania decyzji w sprawie kariery (Miller-Tiedeman, Tiedeman, 1990).

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:
   - charakterystykę osobową,
   - style zachowania,
   - wartości, oraz
   - zainteresowania (Lofquist, Dawis, 1984; Holland, 1997).

   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.

## 1.1. 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).

## 1.2. Ramy czasowe

Harmonogram czasowy kursu 1: Kurs składa się z 3 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 4 godziny lekcyjne. Za ten kurs można otrzymać 1 punkt kredytowy ECTS.

Harmonogram czasowy kursu 2: Kurs składa się z 4 zajęć dydaktycznych, obejmujących 6 godzin lekcyjnych. Za ten kurs można otrzymać 2 punkty kredytowe ECTS.

Harmonogram czasowy kursu 3: Kurs obejmuje 3 zajęcia dydaktyczne, które w sumie obejmują 4 godziny lekcyjne. Za ten kurs można otrzymać 1 punkt kredytowy ECTS.

Harmonogram czasowy kursu 4: Kurs składa się z 3 zajęć dydaktycznych, obejmujących 4 godziny lekcyjne. Za ten kurs można otrzymać 2 punkty kredytowe ECTS.

Harmonogram czasowy kursu 5: Kurs składa się z 2 zajęć dydaktycznych, obejmujących 4 godziny lekcyjne. Za ten kurs można otrzymać 1 punkt kredytowy ECTS.

Harmonogram czasowy kursu 6: Kurs składa się z 5 zajęć dydaktycznych, które w sumie obejmują 8 godzin lekcyjnych. Ma on wartość 3 punktów kredytowych ECTS.

## 2. Metody nauczania

Proponowane metody nauczania obejmują: zajęcia wykładowe, ćwiczenia, warsztaty, studiowanie lektur oraz pisanie opracowań. Proponowane metody kształcenia obejmują również ćwiczenie kontaktów z osobami zróżnicowanymi pod względem kulturowym, jak też z osobami dobrze znającymi odmienności narodowe. Dodatkowo proponowaną metodą jest: zapraszanie przywódców społeczności należących do mniejszości narodowych, liderów zmian społecznych oraz wpływowych osobistości reprezentujących różne społeczności narodowe, religijne czy polityczne (np. polityków, duchownych, biznesmenów).

## 3. Samoocena

### 3.1. Kurs 1: Teorie doradztwa w zakresie karier międzynarodowych

**Cele kształcenia**

- Kurs ten pozwala studentom TPZ uzyskać ogólną wiedzę na temat działalności zawodowej w wymiarze międzynarodowym i międzykulturowym.
- 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.
- 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.
- 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.

### 3.1.1. Zajęcia 1: Specyfika karier międzynarodowych

1. Czy jesteś w stanie własnymi słowami opisać specyfikę funkcjonowania zawodowego ludzi zaangażowanych w realizację siebie w wymiarze międzynarodowym i międzykulturowym?
2. Czy możesz własnymi słowami przedstawić podstawowe zadania eurodoradcy w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym osobom pochodzącym z innego kraju lub osobom przymierzającym się do kariery za granicą?
3. Czy możesz powiedzieć, co wiesz na temat podstawowych teorii tłumaczących funkcjonowanie psychiczne jednostek i grup ludzkich żyjących w separacji od swojego dziedzictwa kulturowego?
4. Czy możesz własnymi słowami wyjaśnić, na czym polega niezbędna adaptacja tradycyjnych programów interwencji w doradztwie zawodowym z punktu widzenia ich specyfiki międzykulturowj i międznarodowej?

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

1. Czy możesz własnymi słowami scharakteryzować znaczenie psychologicznych teorii separacji, jako modeli wyjaśniających kariery w wymiarze międzynarodowym?
2. Czy możesz własnymi słowami wskazać podstawowe różnice między modelami wyjaśniającymi procesy przystosowania do kariery międzynarodowej?
3. Czy możesz powiedzieć, co wiesz na temat zachowań dotyczących poszukiwania pomocy przez ludzi, którzy w związku z pracą lub studiami za granicą znajdują się w sytuacji separacji od rodziny i rodzimej kultury?
4. Czy potrafisz zastosować w praktyce metody oceny stresu akulturacyjnego i poziomu przystosowania kulturowego?
5. Czy potrafisz wykorzystać wiedzę wyjaśniającą mechanizm separacji psychicznej do poinformowania osób wyjeżdżających za granicę, jakie strategie radzenia sobie są dla nich najbardziej efektywne?

### 3.1.3. Zajęcia 3: TPZ jako dyscyplina zawodowa zajmująca się karierą międzynarodową, ekspatriacją oraz wielokulturowością

1. Czy jesteś w stanie opisać własnymi słowami różnice między pojęciem emigracji, ekspatriacji oraz delegowania do pracy za granicę z perspektywy transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?
2. Czy jesteś w stanie opisać mechanizm przystosowania się ludzi należących do mniejszości etnicznych do nowego kulturowego środowiska organizacyjnego?
3. Czy jesteś w stanie opisać jakiś program akcji afirmatywnej stosowanej w innym kraju, który mógłby być przydatny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
4. Czy jesteś w stanie opisać najistotniejsze kompetencje multikulturowe przydatne w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?

## 3.2. Kurs 2: Doradztwo w zakresie rozwoju osobistego w perspektywie wielokulturowości

**Cele kształcenia**

- Kurs pozwala uczestnikowi/studentowi zrozumieć rolę różnych kontekstów kulturowych w procesie rozwoju osobowości.
- 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.
- 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).
- Kurs pozwala studentowi zrozumieć rolę wymiaru wielokulturowego w sferze aspiracji i samorozwoju.
- Kurs pozwala studentowi uzyskać umiejętność diagnozowania empatii etnokulturowej.

### 3.2.1. Zajęcia 1: Kultura i rozwój osobowości

1. Czy możesz scharakteryzować własnymi słowami, jak uczestnictwo jednostki w innych kulturach wpływa na jej funkcjonowanie poznawcze, emocjonalne i motywacyjne?
2. Czy możesz opisać własnymi słowami pozytywny i negatywny wpływ transnacjonalizacji doświadczeń życiowych na rozwój dojrzałości zawodowej w okresie wczesnej dorosłości?
3. Czy potrafisz jako doradca ocenić poziom stresu akulturacyjnego osób mieszkających poza własnym narodowym środowiskiem kulturowym?

### 3.2.2. Zajęcia 2: Kultura a typy osobowości

1. Czy możesz własnymi słowami scharakteryzować podstawowe typy osobowości kulturowych?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe różnice pomiędzy indywidualizmem i autonomią?
3. Czy potrafisz przy użyciu kwestionariuszy zdiagnozować i ocenić indywidualistyczne oraz kolektywistyczne orientacje ludzi?

### 3.2.3. Zajęcia 3: Empatia etnokulturowa

1. Czy możesz własnymi słowami scharakteryzować, na czym polegają kompetencje doradców w zakresie uczuć empatycznych oraz wyrażania empatii w zachowaniu wobec klienta?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać, jak doradca może nauczyć się empatii specyficznej dla danej kultury?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać, jak rozumiesz wpływ migracji na procesy męskości i kobiecości?
4. Czy jesteś w stanie przy pomocy kwestionariusza ocenić swój poziom empatii etnokulturowej?

### 3.2.4. Zajęcia 4: Kultura, migracja oraz męskość i kobiecość

1. Czy możesz własnymi słowami scharakteryzować, jak rozumiesz kompetencje doradców w zakresie uczuć empatycznych, wyrażania empatii?
2. Czy potrafisz ocenić poziom przystosowania etnokulturowego za pomocą różnych metod oceniających poziom powodzenia klientów?

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

### 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.
- Studenci uczą się wykorzystywać krytyczne myślenie podczas stosowania standardowych narzędzi oraz metod oceny w kontekście transnacjonalnym.
- 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.
- Kurs dostarcza studentowi przeglądu różnych podejść do oceny zainteresowań zawodowych, jak i testowania umiejętności zawodowych z perspektywy wielokulturowej.

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

1. Czy możesz własnymi słowami wskazać, dlaczego inteligencja i zdolności poznawcze powinny być uznawane za zjawiska uwarunkowane kulturowo?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać, dlaczego poszczególne fragmenty testów oraz pytania kwestionariuszowe powinny być traktowane w diagnostyce TPZ symbolicznie?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe założenia modeli wiedzy w różnych kulturach?
4. Czy potrafisz przystosować konwencję rozmowy do odmienności kulturowej klienta?

### 3.3.2. Zajęcia 2: Wielokulturowość jako kontekst oceny umiejętności i zainteresowań

1. Czy możesz powiedzieć własnymi słowami, dlaczego teoria cechy i czynnika oraz teorie przystosowania do pracy nie zdają egzaminu w kontekście międzynarodowym i międzykulturowym?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać, na przykładzie modelu RIASEC, czemu w różnych kontekstach kulturowych zainteresowania zawodowe zmieniają się?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe założenia modeli wiedzy w różnych kulturach?
4. Czy jesteś w stanie posłużyć się modelem oceny zainteresowań zawodowych UNICAT?

### 3.3.3. Zajęcia 3: Znaczenie tożsamości kulturowej w ocenie i ewaluacji

1. Czy możesz własnymi słowami powiedzieć, dlaczego pomiar poziomu identyfikacji kulturowej jest ważnym wymiarem oceny klientów TPZ?
2. Czy możesz własnymi słowami scharakteryzować istotę audytu kulturowego, jako narzędzia oceny zmiany kulturowej?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe założenia oceny osobowości klienta z perspektywy międzykulturowej i międzynarodowej?
4. Czy potrafisz posłużyć się modelem oceny zainteresowań zawodowych równoważnym dla obu płci?

## 3.4. Kurs 4: Doradztwo w zakresie multikulturowych kompetencji interpersonalnych

**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.
- Kurs uczy doradców metod oceny kompetencji multikulturowych na różnych etapach procesu doradczego.

- Doradca jest w stanie zdiagnozować obszary braków w zakresie kompetencji multikulturowych oraz rozwiązać związane z nimi problemy.
- Kurs pozwala uczestnikom zrozumieć nastawienia osób zgłaszających się po poradę w TPZ.
- Kurs dostarcza studentom kompetencji w zakresie oceny sposobu postrzegania TPZ przez klientów oraz ich oczekiwań.
- 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.

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

1. Czy możesz własnymi słowami powiedzieć, na czym polegają kompetencje multikulturowe w poradnictwie zawodowym?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe wskaźniki kulturowej wrażliwości transnacjonalnego doradcy zawodowego?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe kryteria kulturowej wrażliwości na różnych etapach realizacji procesu transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?

### 3.4.2. Zajęcia 2: Ocena multikulturowych kompetencji doradców

1. Czy możesz własnymi słowami opisać, dlaczego transnacjonalni doradcy zawodowi powinni być świadomi występującego u nich dążenia do aprobaty społecznej?
2. Czy możesz wymienić podstawowe metody samooceny kompetencji multikulturowych?
3. Czy jesteś w stanie zastosować jeden z kwestionariuszy samooceny własnych postaw wobec zagadnień międzykulturowych w poradnictwie zawodowym?

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

1. Czy możesz wymienić czynniki określające satysfakcję klienta z transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać cechy wskazujące na zaufanie klienta do transnacjonalnego doradcy zawodowego?
3. Czy jesteś w stanie zmierzyć poziom zadowolenia klienta z transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?

## 3.5. Kurs 5: Doradztwo w przeciwdziałaniu konfliktom międzykulturowym

**Cele kształcenia**

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

### 3.5.1. Zajęcia 1: Konflikty wewnątrz- i międzykulturowe

1. Czy możesz własnymi słowami powiedzieć, dlaczego konflikty kulturowe są przedmiotem zainteresowania doradców w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać najważniejsze cechy poznawcze reprezentacji konfliktu kulturowego?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać główne przekonania ludzi prowadzące do powstawania konfliktów między przedstawicielami różnych kultur?
4. Czy potrafisz ocenić konflikt wartości kulturowych?

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

1. Czy możesz własnymi słowami opisać zadania transnacjonalnego doradcy zawodowego jako mediatora w konfliktach wewnątrz- i międzkulturowych?

2. Czy możesz opisać własnymi słowami, dlaczego klienci z mniejszości narodowych, jak również doradcy zawodowi, mają tendencję do faworyzowania osób pochodzących z własnej grupy narodowej?

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

### Cele kształcenia

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

- 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.

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

1. Czy możesz własnymi słowami opisać, na czym polegają mechanizmy stereotypizacji różnic narodowych?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać procesy immunizacji własnej kultury i role wiedzy na ten temat w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać podstawowe strategie zmniejszania uprzedzeń w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?

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

1. Czy możesz własnymi słowami powiedzieć, dlaczego orientacja wewnątrzgrupowa mniejszości etnicznych działa jako strategia wzmacniająca ich tożsamość etniczną?
2. Czy możesz opisać własnymi słowami metody, za pomocą których transnacjonalni doradcy zawodowi mogą wspierać wśród klientów międzynarodowych orientację na inne poza własną grupy narodowościowe?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać główne możliwości zastosowania interwencji środowiskowych w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
4. Czy potrafisz wykorzystać dostępne inwentarze do oceny kulturowej i etnicznej rzetelności transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?

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

1. Czy możesz własnymi słowami powiedzieć, dlaczego modele adaptacji organizacyjnej w różnych kulturach mogą być wykorzystywane w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
2. Czy możesz własnymi słowami opisać metody oceny czynników kontekstowych warunkujących procesy socjalizacji organizacyjnej w kontekście międzynarodowym?
3. Czy możesz własnymi słowami opisać metody pomocy klientom w diagnozowaniu ich pozycji w innym kraju?
4. Czy potrafisz wykorzystać dostępną Ci wiedzę do pomagania różnym organizacjom w odnajdywaniu właściwych postaw wobec różnorodności narodowych?

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

1. Czy jesteś w stanie scharakteryzować własnymi słowami, czym różni się proces socjalizacji organizacyjnej w grupach ekspatriantów, inpatriantów oraz transpatriantów?
2. Czy jesteś w stanie opowiedzieć własnymi słowami, jakie są możliwe sposoby wywierania wpływu na rozwój organizacyjny z uwzględnieniem wartości kulturowych?
3. Czy jesteś w stanie opowiedzieć własnymi słowami, jakimi sposobami doradca zawodowy może oddziaływać na klimat organizacyjny sprzyjający różnorodności kulturowej?

### 3.6.5. Zajęcia 5: Poradnictwo w zakresie planowania kariery międzynarodowej

1. Czy jesteś w stanie scharakteryzować własnymi słowami główne bariery i zachęty do podejmowania karier w wymiarze międzynarodowym?
2. Czy jesteś w stanie scharakteryzować własnymi słowami jak należy planować karierę międzynarodową jako przedsięwzięcie o charakterze rodzinnym?

## 4. 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.

Amudson, N. (1997). A career counseling model and program for use with immigrants and refugees. *Educational and Vocational Guidance Bulletin*, *59*, 1–11.

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.

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? Proceedings of IAEVG – AIOSP World Conference 2002 at Warsaw* (s. 59–78).

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 (w druku).

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.

Bimrose, J. (1996). Multiculturalism. W: R. Bayne, I. Horton, J. Bimrose (red.), *New directions in counseling*. London: Rutledge.

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.

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.

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.

Derbis, R., Bańka, A. (1998). *Pomiar i poczucie jakości życia u aktywnych zawodowo i bezrobotnych*. Poznań: SPA.

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.

Espin, O.M. (1999). *Women crossing boundaries: A psychology of immigration and transformation of sexuality*. New York: Routledge.

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 handbook 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 counseling psychology* (3. wyd., s. 379–410). New York: Wiley.

Franzen, E. (1997). Job search in Sweden. Refugees' access to the labour market. *Educational and Vocational Guidance Bulletin*, *59*, 12–22.

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.

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.

Ginzberg, E., Ginsburg, S.W., Axelrad, S., Herma, J.L. (1951). *Occupational choice: An approach to a general theory*. New York: Columbia University Press.

Gordon, C., Mundy, S. (2001). *European perspectives on cultural policy*. Paris: UNESCO Publishing.

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.

Helms, J.E. (1992). Why is there no study of cultural equivalence in standardized cognitive ability testing? *American Psychologist*, *47*, 1083–1101.

Herr, E.L. (1978). Career development concepts and practices: Some international perspectives. *Counseling and Human Development*, *11*, 1–11.

Herr, E.L. (1997). Perspectives on career guidance and couselling in the 21st century. *Educational and Vocational Guidance, 60*, 1–15.

Herr, E.L, Cramer S.H. (1996). *Career guidance and counseling through lifespan*. New York: Harper Collins.

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.

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 Counseling Psychology*, *48, 1*, 17–27.

Jenschke, B. (2003). International dimension of career guidance. In: 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.

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

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.

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.

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.

Mio, J.S., Awakuni, G.I. (2000). *Resistance to multiculturalism: Issues and interventions*. Philadelphia: Brunner/Mazel.

Mole, J. (1995). *Mind your manners new edition: Managing business cultures in Europe*. London: Nicholas Brealey Publishing, Ltd. (Polish version) (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 Wyd. Szkolne i Pedagogiczne.

Paniagua, F. (1998). *Assessing and treating culturally diverse clients* (2 wyd.). Thousand Oaks, CA: Sage.

Pedersen, P. (1997). *Culture-centered counseling interventions: Striving for accuracy*. Thousand Oaks, CA: Sage.

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.

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.

Pope-Davis, D.B., Coleman, H.L.K. (1997). *Multicultural counseling competencies: Assessment, education and training, and supervision*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Reid, H.L. (1999). Social barriers to guidance: Implications for theory and practice. *Educational and Vocational Guidance Bulletin*, *63*, 43–55.

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.

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.

Rounds, J., Tracey, T.J. (1996). Cross-cultural structural equivalence of RIASEC models and measures. *Journal of Counseling Psychology, 43*, 310–329.

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 counseling: 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 Counseling 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.

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: Counselor multicultural social desirability, race, social inadequacy, locus of control, racial ideology, and multicultural training. *Journal of Counseling 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.

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.). (2003). *Counselor – Profession, Passion, Calling? Proceedings of IAEVG – AIOSP World Conference 2002 at Warsaw* (s. 46–57).

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 Multi-cultural Counseling and Development*, *3*, 205–217.

Sue, D.W. (1978). Eliminating cultural oppression in counseling: Toward a general theory. *Journal of Counseling Psychology*, *25*, 419–428.

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.

Sue, D.W., Sue, D. (1999). *Counseling the culturally different: Theory and practice.* New York: Wiley.

Thomas, D.A., Ely, R.J. (1996). Making differences matter: A new paradigm for managing diversity. *Harvard Business Review*, *74*, 79–90.

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.

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.

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.

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.

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. In: Collin, A.,

Yong, R.A. (red.), *The future of career*. Cambridge: Cambridge University Press.

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.

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.

# Moduł II
# DORADZTWO, BADANIA TESTOWE I OCENA

## Submoduł II.2
## Badania testowe i ocena

**Zofia Łącała**
**Czesław Noworol**

## 1. Ogólny opis submodułu

Submoduł II.2 składa się z czterech kursów. Są one poświęcone zrozumieniu i doskonaleniu umiejętności praktycznych w zakresie stosowania testów i formułowania diagnozy klientów transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.

Pierwszy kurs składa się z pięciu zajęć. Kurs ten dotyczy takich zagadnień jak, indywidualne decyzje zawodowe, metody i testy służące do samopoznania, kształtowanie indywidualnych postaw zawodowych i adekwatnej samooceny na różnych poziomach edukacji i w środowisku pracy. Ponadto słuchacze zapoznają się z poradnictwem dla osób niepełnosprawnych, społecznie i kulturowo niedostosowanych, bezrobotnych oraz przekwalifikowujących się zawodowo. Inne uwzględnione tematy w tym kursie dotyczą kwestii etycznych w przeprowadzaniu testów, możliwości i ograniczeń w ich stosowaniu oraz ochrony danych osobowych.

Drugi kurs składa się również z pięciu zajęć. Kurs ten dotyczy następujących zagadnień: analiza danych osobowych zawartych w formularzach aplikacyjnych, CV, listach motywacyjnych i referencjach, metodologia konstrukcji i stosowania strukturyzowanych wywiadów, testów uzdolnień i osiągnięć, testów zainteresowań i osobowości oraz oceny zintegrowanej.

Trzeci kurs dotyczy podstaw psychometrii i jej zastosowań do kulturowej adaptacji testów dla potrzeb doradztwa zawodowego w wymiarze europejskim.

Czwarty kurs dotyczy zagadnień doboru zawodowego z uwzględnieniem roli kompetencji oraz zarządzania zmianami organizacyjnymi.

### 1.1. Przegląd kursów

Na submoduł „Badania testowe i ocena” składają się następujące cztery kursy:

**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).

## 1.2. Ramy czasowe

Submoduł II.2 składa się z 4 kursów. Pierwsze dwa obejmują po pięć zajęć. Trzeci kurs zawiera dwa zajęcia, a ostatni trzy. Moduł II.2 obejmuje 350 godzin nauki w tym 40 godzin kontaktowych, co daje 14 punktów ECTS. Za pierwszy kurs można uzyskać 5 punktów kredytowych ECTS, za drugi – 4 punkty kredytowe ECTS, za trzeci – 3 punkty kredytowe ECTS, a za czwarty – 2 punkty kredytowe ECTS.

## 2. Metody nauczania

Wykłady, dyskusje w grupie, rozwiązywanie problemów, studia przypadków, ćwiczenia praktyczne, prezentacje, eseje, interpretacja wyników testów, analiza profili i diagnoza.

## 3. Samoocena

## 3.1. Kurs 1: Diagnoza indywidualna

### Cele kształcenia

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

### 3.1.1. Zajęcia 1: Indywidualne decyzje zawodowe

1. Proszę wyjaśnić, na czym polega proces podejmowania indywidualnych decyzji zawodowych.
2. Jakie znaczenie w indywidualnych decyzjach zawodowych odgrywają informacje dotyczące cech osobowości, zainteresowań zawodowych oraz uzdolnień?
3. Jaka jest rola Indywidualnego Planu Działania w karierze zawodowej, poszukiwaniu pracy, w walce z bezrobociem oraz w tranzycji młodzieży ze szkoły na rynek pracy?
4. Jakie są najbardziej trafne predyktory powodzenia zawodowego?
5. Który z czynników inteligencji jest niezależny od bezpośredniego wpływu wiedzy i doświadczenia oraz uwarunkowań kulturowych?
6. Czy możesz wyjaśnić znaczenie „dobrej praktyki" oraz zastosowań etyki w badaniach testowych?
7. Czy możesz wyjaśnić możliwości i ograniczenia w badaniu testowym wynikające z etyki zawodowej i ochrony danych osobowych?
8. Czy możesz przedstawić zagadnienia etyki w kontekście przygotowywania referencji, przedstawiania wyników badań testowych, oceny przydatności zawodowej oraz innych zagadnień związanych z rekrutacją i selekcją pracowników?
9. Jak należy efektywnie przekazywać informacje klientom odnośnie do ich zainteresowań, uzdolnień i poczucia wartości?

### 3.1.2. Zajęcia 2: Metody i testy do samobadania

1. Czy możesz wyjaśnić, dlaczego osobowość zawodowa w ujęciu Hollanda wyraża się w ten sam sposób niezależnie od wpływów kulturowych?
2. Czy możesz wymienić czynniki, które mają wpływ na trafność decyzji zawodowych?
3. Jaki jest związek typów osobowości Hollanda z takimi czynnikami jak, samoocena zainteresowań i umiejętności, cechy osobowości, hobby i sposoby spędzania wolnego czasu, status społeczny (włączając pochodzenie), aspiracje edukacyjne, osiągnięcia i decyzje zawodowe?
4. Czy możesz opisać proces samopoznania oparty na wynikach Zeszytu do Samobadania (ZdS)?

5. Co oznacza najsilniejsze podobieństwo w trzyliterowym kodzie do jednego z typów osobowości zawodowej, zgodnie z sześciokątem Hollanda?
6. Jakie znaczenie mają metody Hollanda w kontekście nowych wyzwań, jakie stawia doradztwu zawodowemu praca w wymiarze europejskim?

### 3.1.3. Zajęcia 3: Indywidualne postawy i samoocena a decyzje zawodowe

1. Jakie są podstawowe predyktory powodzenia zawodowego?
2. Wyjaśnij znaczenie postaw klienta w doradztwie zawodowym w wymiarze europejskim.
3. Wyjaśnij stwierdzenie, że postawy człowieka kształtowane są przez całe życie w wyniku procesu socjalizacji.
4. Które z postaw charakterystycznych dla człowieka są mało podatne na zmiany?
5. Jak można oceniać postawy człowieka?
6. Jak można modyfikować postawy i samoocenę klienta w kontekście zagadnień transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?
7. Wyjaśnij, dlaczego badanie różnych aspektów samooceny może mieć istotne znaczenie w doradztwie zawodowym.
8. W jakim stopniu wyniki testów Hollanda mogą pomagać doradcom w wykrywaniu przyczyn trudności podejmowania decyzji zawodowych, takich jak niezdecydowanie, nietrafne decyzje oraz częste zmiany planów?

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

1. Czy możesz wyjaśnić, na czym polega dostosowanie kształcenia zawodowego do wymagań środowiska pracy zgodnie z ideą uczenia się przez całe życie?
2. Jakie są główne wyzwania tego dostosowania dla transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?
3. Wyjaśnij znaczenie zasadniczych myśli zawartych w oficjalnych dokumentach UE, takich jak the European Commission's Communication on Lifelong Learning.

4. Porównaj ścieżki karier edukacyjnych w wybranych krajach europejskich w kontekście transnacjonalnego poradnictwa.
5. Porównaj ścieżki tranzycji ze świata edukacji do świata pracy w wybranych krajach europejskich.

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

1. Wyjaśnij, jakie są najważniejsze problemy i wymagania transnacjonalnego poradnictwa zawodowego w przypadku klientów pochodzących z różnych kultur.
2. Omów podstawowe zagadnienia związane z badaniem testowym osób niepełnosprawnych.
3. Omów podstawowe zagadnienia poradnictwa kariery dla osób niepełnosprawnych.
4. Dlaczego stosowanie Indywidualnego Planu Działania jest efektywnym sposobem poszukiwania pracy i planowania kariery dla osób bezrobotnych?
5. W jakim stopniu bilans kompetencji ułatwia przekwalifikowanie zawodowe?

## 3.2. Kurs 2: Zastosowanie metod diagnostycznych

### Cele kształcenia

- Doradcy potrafią zastosować diagnozy i dostosować różne metody do potrzeb transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.
- Doradcy potrafią prowadzić analizy danych osobowych, zorganizowane wywiady, inwentarze zainteresowań i osobowości, a także centra oceny.
- Doradcy potrafią stosować metody diagnozowania i oceny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym z wrażliwością kulturową i są odpowiednio motywowani w tym kierunku (cel afektywny).
- 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.

- 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.
- Doradcy potrafią konstruować i prowadzić wywiady: wywiad bezpośredni, wywiad telefoniczny, wywiad w formie wideokonferencji.

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

1. Wyjaśnij możliwości wykorzystania danych osobowych w poradnictwie transnacjonalnym.
2. Jakie są możliwości i ograniczenia stosowania formularzy aplikacyjnych, CV, listów motywacyjnych oraz referencji?
3. W jaki sposób mogą być uzyskiwane informacje z formularzy aplikacyjnych opartych na kompetencjach, danych biograficznych oraz CV w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
4. Opracuj przykład formularza aplikacyjnego opartego na kompetencjach oraz określ jego zastosowanie w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym.
5. Wyjaśnij dlaczego organizacje, których praktyką są równe szanse w polityce zatrudnienia, raczej nie stosują CV jako metody rekrutacji.
6. Omów aspekty etyczne związane z poszukiwaniem pracy i procedurami aplikacyjnymi.

### 3.2.2. Zajęcia 2: Wywiad strukturowany

1. Omów przykłady różnych wywiadów standaryzowanych.
2. Opisz wywiad kompetencji, jego cele, fazę przygotowawczą, sposób formułowania pytań, strukturowanie oraz przygotowanie raportu i notatek.
3. Opracuj przykład wywiadu opartego na kompetencjach oraz zbiorczego formularza odpowiedzi.
4. Wyjaśnij, jak efektywnie przeprowadzić wywiad „face-to-face", przez telefon oraz wywiad typu wideo konferencja.

5. Opisz strukturyzowany wywiad zachowań organizacyjnych autorstwa S. Motowidlo.
6. Jakie cechy psychometryczne posiada strukturyzowany wywiad zachowań organizacyjnych?

### 3.2.3. Zajęcia 3: Testy uzdolnień i osiągnięć

1. Wyjaśnij znaczenie takich terminów jak, umiejętność, uzdolnienie, zdolność i kompetencja.
2. Dlaczego Bateria Testów Uzdolnień Ogólnych wydaje się być jednym z podstawowych narzędzi pracy doradców w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym?
3. Podaj przykład oraz interpretację profilu uzdolnień uzyskanego w badaniu Baterią Testów Uzdolnień Ogólnych.
4. Wyjaśnij, jakie wymiary należy zmierzyć, aby przygotować opis poznawczego funkcjonowania człowieka na przykładzie wybranej metody takiej jak Multidimensional Aptitude Battery – II (MAB – II).
5. Wyjaśnij stosowanie testów osiągnięć w poradnictwie transnacjonalnym na wybranym przykładzie takim jak Wide Range Achievement Test 3 (WRAT 3).

### 3.2.4. Zajęcia 4: Pomiar zainteresowań i osobowości

1. Wyjaśnij rolę testów zainteresowań i osobowości w transnacjonalnym poradnictwie kariery.
2. Opisz znane Kwestionariusze dojrzałości do kariery zawodowej oraz wyjaśnij ich rolę w predykcji powodzenia zawodowego.
3. Opisz rolę indywidualnych wzorców osobowości jako stanowiących podstawę identyfikacji i wyjaśniania potrzeb klientów, które zmieniają się na przestrzeni życia.
4. Wyjaśnij, w jaki sposób można zastosować 16 PF Cattell'a do celów poradnictwa transnacjonalnego.
5. Jaka jest zależność między typologią Hollanda, a wymiarami osobowości w modelach Wielkiej Piątki oraz Myers Briggs w kontekście zastosowań do transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?
6. Jaka jest strukturalna odpowiedniość pomiędzy MBTI a NEO PI-R z punktu widzenia kryteriów zewnętrznych, takich jak preferencje zawodowe, kreatywność i osiągnięcia edukacyjne?

7. Dlaczego surowe wyniki testów osobowości należy interpretować w odniesieniu do populacji i odpowiednich grup zawodowych?
8. Na czym polega sprawdzanie trafności testów osobowości?

### 3.2.5. Zajęcia 5: Ocena zintegrowana (Assessment Centre – AC)

1. Scharakteryzuj podstawowe rodzaje zadań i testów składających się na ocenę zintegrowaną.
2. Jak rozumiesz wielowymiarowy pomiar przy zastosowaniu różnych metod?
3. Jak można zastosować metodę Koszyk w poradnictwie zawodowym na rynek pracy o odmiennej kulturze?
4. Jak można zastosować metody typu „gry biznesowe" w poradnictwie zawodowym na rynek pracy o odmiennej kulturze?
5. Opisz psychometryczne własności oceny zintegrowanej.

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

**Cele kształcenia**

- Doradcy posiadają wiedzę i umiejętności w zakresie stosowania psychomterii i statystyki w poradnictwie zawodowym.
- Doradcy posiadają doświadczenie zawodowe i wrażliwość interkulturową w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego oraz ocen okresu życia.
- Doradcy potrafią stosować metody diagnozowania i oceny w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym z wrażliwością kulturową i są odpowiednio motywowani w tym kierunku (cel afektywny).
- Doradcy rozumieją standardy testów edukacyjnych i psychologicznych.
- Doradcy rozumieją potrzebę uczciwości w testach w zakresie zatrudnienia: legalizacja validity generalization.
- Doradcy rozumieją zagadnienia związane z kulturowym dostosowaniem testów zawodowych.

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

1. Jakie podstawowe kryteria psychometryczne powinien spełniać test jako narzędzie pomiarowe?
2. Wyjaśnij znaczenie terminu generalizacja trafności w kontekście transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.
3. Jak wyniki testów można interpretować w odniesieniu do zagadnień transnacjonalnego poradnictwa zawodowego?
4. Dlaczego agregacja wyników ułatwia ich interpretację?
5. Opisz wybrane metody agregacji wyników i wnioskowania statystycznego w oparciu o analizę czynnikową, analizę skupień, analizę korelacyjno-regresyjną.

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

1. Na czym polega kulturowa adaptacja testów uzdolnień i zainteresowań zawodowych?
2. Jaka jest perspektywa kulturowej adaptacji testów uzdolnień i zainteresowań w oparciu o standardy wynikające z generalizacji trafności?
3. Wyjaśnij możliwość zastosowania Baterii Testów Uzdolnień Ogólnych do transnacjonalnego doradztwa w odniesieniu do niemal wszystkich zawodów i specjalności w gospodarce UE.
4. Opisz, dlaczego wyniki testów zawodowych skorelowanych z wynikami testów osobowości (np. MBTI) mają uniwersalne, wolne od wpływów kulturowych zastosowania wyjaśniające związek pomiędzy osobowością a wyborem zawodu.
5. Wyjaśnij, na czym polega kulturowa adaptacja Baterii Testów Uzdolnień Ogólnych.
6. Wyjaśnij, na czym polega kulturowa adaptacja testów Hollanda (KPZ, ZdS).
7. Wyjaśnij, na czym polega kulturowa adaptacja testu do badania temperamentu i charakteru Cloningera.

## 3.4. Kurs 4: Wybrane zagadnienia doboru zawodowego

### Cele kształcenia

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

### 3.4.1. Zajęcia 1: Zarządzanie zmianami organizacyjnymi

1. Wyjaśnij pojęcie globalizacji gospodarki i roli przedsiębiorstw wielonarodowych w Unii Europejskiej w kontekście zmian stabilizacji politycznej.
2. Jakie czynniki zmian organizacyjnych uwzględnia się w doradztwie dotyczącym obsady stanowisk pracy?
3. Jakie są kluczowe indywidualne charakterystyki klientów, istotne w procesach rekrutacji i selekcji, w warunkach zmian organizacyjnych?

### 3.4.2. Zajęcia 2: Metody rekrutacji i selekcji

1. Jakie są różnice między tradycyjnym i współczesnym podejściem do rekrutacji i selekcji?
2. Na czym polega przestrzeganie zasad etycznych i zapewnienie równych szans w procedurach selekcji?
3. Wyjaśnij, dlaczego predyktory dotyczące oceny profesjonalizmu klientów są najbardziej trafne przy podejmowaniu decyzji zawodowych takich jak planowanie kariery, awans czy selekcja.
4. Wyjaśnij znaczenie następujących kategorii: cechy uniwersalne, charakterystyki profesjonalizmu i cechy interpersonalne oraz ich rolę w transnacjonalnym poradnictwie zawodowym.
5. Wymień metody najczęściej stosowane w procesie rekrutacji.
6. Wymień metody najczęściej stosowane w procesie selekcji.

### 3.4.3. Zajęcia 3: Rola kompetencji w obsadzie stanowisk pracy

1. Wyjaśnij różne znaczenie pojęć kompetencji.
2. Opisz znaczenie kompetencji w ocenie przydatności zawodowej na różnych stanowiskach pracy.
3. Wyjaśnij, które kompetencje mają wpływ na lepsze dopasowanie zawodowe biorąc pod uwagę zainteresowania, zdolności i wymagania stanowiska pracy.
4. Wyjaśnij związek pomiędzy zachowaniami organizacyjnymi a kompetencjami ocenianymi za pomocą różnych technik.
5. Na wybranym przykładzie zinterpretuj profil kompetencji klienta w kontekście wymagań stanowiska pracy.
6. Omów przykłady standardów kwalifikacyjnych stosowanych w krajach UE.

## 4. Bibliografia

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.

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.

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.

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.

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.

Hogan, J., Hogan, R. (red.). (1990). Business and industry testing. *Current Practices and Test Reviews*. Austin, Texas: Pro-ed.

Campbell, Vicki L. (Ed.) et al. (2000). *Testing and assessment in counseling practice. Contemporary topics in vocational psychology* (2 wyd.). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers.

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.

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.

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.

*Dictionary of occupational titles*. (1991). U.S. Department of Labor Employment and Training Administration.

Dulewicz, V. (1989). Assessment centres as the route to competence. *Personnel Management*, 21.

EOR. Discriminant Case Law Digest, 28, Summer 1996.

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.

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 Behavior, 54, 2,* 233–243.

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.

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*. National Academy of Sciences, Washington D.C.: National Academy 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.

Heriot, P. and Anderson, N.R. (1997). Selecting for change: How will personnel and selection psychology survive? W: N.R. Anderson, P. Herriot, P. (red.) *International handbook of selection and sssessment*. Chichester: Wiley.

Holland, J.L. (1997). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments* (3 wyd.). Odessa, FL: PAR.

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*. Batsford, London.

Lawler, E.E. (1993). From job based to competency-based organizations. *Journal of Organizational Behaviour, 15,* 3–15.

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.

McCrae, R.R., Costa, P.T., J.R. (1989). Reinterpreting The Myers-Briggs Type Indicator. *Journal of Personality, 57, 1.*

Mik-Meyer, N. (1999). *Koerlighed og opdragelse I socialaktiveringen*. Copenhagen: Gyldendal.

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.

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.

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.

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.

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.

Ribeaux, P., Poppleton, S.E. (1978). *Psychology at work*. Macmillan.

Rounds, J. and Tracey, T.J. (1993). Prediger's dimensional representation of Holland's RIASEC Circumplex. *Journal of Applied Psychology, 78, 6,* 875–891.

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.

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.

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.

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.

Seibert, S.C., Crant, J.M., Kraimer, M. (1999). Proactive Personality and Career Success. *Journal of Applied Psychology, 84, 3,* 416–427.

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., 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*. Institute for Personnel Management. Londress.

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.

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.

Thornhill A., Lewis P., Millmore M., Saunders M. (2000). *Managing change. A human resource strategy approach*. Prentice Hall.

Thornton III, G.C. (1992). *Assessment centres in human resource management*. Addison-Wesley Publishing Company.

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.

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.*

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.

Zunker, G.Z. (1986). *Career counselling: Applied concepts of life planning*. Monterey: Brooks/Cole Publishing Company.

# Moduł III
# KONSULTACJE Z ZAKRESU ROZWOJU ZASOBÓW LUDZKICH

**Barbara Wiegele**
**Wolfgang Pöllauer**
**Andrea Wank**

# 1. Ogólny opis modułu

## 1.1. Przegląd kursów

**Kurs 1:** Podstawowe zagadnienia dotyczące transnacjonalnych służb pośrednictwa pracy i podstawy ich działania (5 punktów ECTS – 125 godz.).

**Kurs 2:** Operacyjne strategie rekrutacji i pracy personelu na szczeblu europejskim (5 punktów ECTS – 125 godz.).

**Kurs 3:** Instytucje i programy wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy (4 punktów ECTS – 100 godz.).

**Kurs 4:** Instrumenty i metody wspomagające transnacjonalne służby pośrednictwa pracy (5 punktów ECTS – 125 godz.).

**Kurs 5:** Informacje i porady dotyczące wyboru miejsca stażu i pracy w europejskich instytucjach z sektora prywatnego i publicznego (5 punktów ECTS – 125 godz.).

## 1.2. 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 a w przypadku jednego z kursów 4 punkty w systemie ECTS. Łącznie za cały moduł można zdobyć 24 punktów ECTS.

# 2. Metody nauczania

- wykłady
- samodzielna nauka
- prezentacje
- praca w grupach
- lekcje
- ćwiczenia
- studium przypadku (*case study*)
- dyskusje
- dokumentacja

- przemyślenia
- sprawozdania
- odgrywanie scenek
- praktyczne przykłady
- wycieczki
- praca z komputerem
- poradnictwo w skali mikro
- …

## 3. Samoocena

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

**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.
- 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).

#### 3.1.1. Zajęcia 1: Pytania dotyczące prawa ubezpieczeniowego w kraju i zagranicą

Kontrolna lista pytań z zakresu prawa ubezpieczeniowego:

1. Jaką planowaną długość pobytu musisz zgłosić do biura meldunkowego?
2. Jakich dokumentów będziesz potrzebował w tym celu?
3. Czy potrzebujesz również specjalnego pozwolenia na pracę w danym kraju?
4. Do jakich instytucji możesz się zwrócić, gdy poszukujesz pracy?
5. Podjęcie pracy: jak można zarejestrować się, aby uzyskać ubezpieczenie zdrowotne?

6. Czy w przypadku choroby leczenie jest bezpłatne, czy musisz wnieść dodatkową opłatę, niezależnie od składki na ubezpieczenie zdrowotne?
7. Jakie działania musisz podjąć w przypadku utraty pracy?
8. Przez jaki okres mogą być wypłacane zasiłki dla bezrobotnych?
9. W jakiej formie uiszczasz płatności na rzecz systemu fiskalnego danego kraju?

Zadania dla uczestników kursu:

- Teraz, posługując się listą, zbierz odpowiednie informacje o danym kraju, które są ważne dla klienta planującego wyjazd za granicę w celu podjęcia pracy (30 min.).
- W tym celu należy sporządzić konspekt, który następnie zostanie przedstawiony na forum (15 min.)!
- Omówienie wyników na forum i objaśnienie kwestii otwartych (45 min.).

### 3.1.2. Zajęcia 2: Zalecenia dotyczące pożyczek

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!

Zadanie:

– Postaraj się udzielić możliwie najbardziej szczegółowych odpowiedzi na przedstawione opisy przypadków. Informacje te powinny zostać wykorzystane podczas udzielania porad klientowi!
– Krótka prezentacja na forum.

### 3.1.3. Zajęcia 3: Podaż zasobów ludzkich a bezrobocie

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

Instrukcje do ćwiczenia:
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.

Zadanie dla uczestników:
Proszę zinterpretować przedstawione dane statyczne w świetle poniższych pytań:
- Co w rzeczywistości oznaczają przedstawione dane statystyczne?
- Czy można wyczytać z nich tendencje/trendy społeczne?
- Jakie środki (programy, kursy itp.) zaleciłbyś, gdybyś mógł mieć na nie wpływ?
- Przedstawienie wyników na forum i dyskusja na temat środków.

### 3.1.4. Zajęcia 4: Stopa bezrobocia/stopa bezrobocia rejestrowanego/stopy bezrobocia w innych krajach

Instrukcje do ćwiczenia:
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.

Zadanie dla uczestników:
- Poszukaj odpowiednich danych w bazie EUROSTAT w internecie i porównaj je z danymi krajowymi. Zinterpretuj te dane, jeśli występują poważne rozbieżności.
- Spróbuj również porównać dane między krajami i przedstawić hipotezę powstania różnic.
- Dyskusja na forum.

### 3.1.5. Zajęcia 5: Obcokrajowcy; podstawy prawne uzyskania pozwolenia na zatrudnienie personelu z zagranicy na austriackim rynku pracy; dokumenty związane z wjazdem, pobytem i zatrudnieniem

Proponowany tekst:
Ottomeyer/Peltzer, 2002, s. 139 i nast.

Zadanie dla uczestników:
- Proszę przeczytać następujący tekst (30 min.).
- Omówić go w małych grupach (20 min.).
- Odpowiedzieć w małej grupie na pytanie: jakie skutki wywołują te informacje w zakresie poradnictwa zawodowego dla obcokrajowców poszukujących pracy? (20 min.).
- Proszę spróbować sformułować wytyczne dotyczące poradnictwa (20 min.).
- Omówienie na forum wytycznych dotyczących poradnictwa (45 min.).
- Podsumowanie jednostki zajęć odpowiednim filmem, przykładem rozmowy kwalifikacyjnej itp.

### 3.1.6. Zajęcia 6: „Model maksymalnej liczby"/pozwolenie na pracę; pozwolenie na wyjazd i pobyt/unijna legalizacja wyjazdu i pobytu

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy analizują rozwój sytuacji demograficznej. W tym celu otrzymują fragment średnioterminowej prognozy dotyczącej kształtowania się liczby ludności. Następnie omawiają jej wpływ na stopę udziału siły roboczej.

Zadanie dla uczestników:
- W małych grupach omówcie rozwój demograficzny oraz jego potencjalne skutki dla zatrudniania obcokrajowców.
- Zaprojektuj model ukazujący jak mogłoby przebiegać osiedlanie się/pobyt i integracja obcokrajowców.
- Omówienie modeli na forum.

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

### Cele kształcenia

- Europejscy doradcy zawodowi znają stosowane strategie badawcze pracodawców/przedsiębiorstw w zakresie przepisów regulujących kształcenie, praktyki/staż i wymianę w krajach partnerskich.
- Europejscy doradcy zawodowi są świadomi wymogów i modalności zatrudnienia w przedsiębiorstwach krajów partnerskich oraz

istotnych dla tych przedsiębiorstw rynków pracy/sektorów edukacji.

- Współdziałają oni z przedsiębiorstwami w kraju i zagranicą oraz udzielają porad dotyczących tworzenia profili wymogów kwalifikacyjnych i analiz stanowisk.
- 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.
- Europejscy doradcy zawodowi potrafią ocenić systemy organizacyjne, zachęty i systemy motywacyjne operacyjnego zarządzania zasobami ludzkimi. Udzielają porad i wsparcia w tym kontekście.

### 3.2.1. Zajęcia 1: Procedura selekcji

Instrukcje do ćwiczenia:
Po wprowadzeniu uczestnicy otrzymują do przejrzenia przykładowe ogłoszenia o pracę oraz różne życiorysy i dokumenty aplikacyjne. W małych grupach wybierają tych kandydatów, którzy wydają się najbardziej odpowiedni z uwagi na dokumenty w ich podaniach. Uczestnicy wyjaśniają, dlaczego zaprosiliby niektórych kandydatów na rozmowę kwalifikacyjną, a innych nie.

Zadanie dla uczestników:
- Dokonaj krytycznej oceny życiorysów i dokumentów aplikacyjnych oraz wyjaśnij, dlaczego zaprosiłbyś co najwyżej trzech kandydatów do udziału w dalszej procedurze selekcji.
- Wyjaśnij przyczyny odrzucenia pozostałych kandydatów.
- Przedstawienie wyników na forum.

### 3.2.2. Zajęcia 2: Referencje

Zadanie dla uczestników:
- Dokonaj analizy przedstawionych referencji (3 próbki) i postaraj się dowiedzieć, jaki charakter mogło mieć zwolnienie, albo jak pracodawca opisuje wyniki pracy swojego pracownika.
- Czy wyniki pracy pracownika były bardzo dobre/dobre/zadowalające/niezadowalające?
- Omówienie wyników na forum.

### 3.2.3. Zajęcia 3: Procedury *Assessment Centre*

Instrukcje do ćwiczenia:
Bertelsmann AC: Uczestnicy dzielą się na dwie grupy: jedna grupa przedstawia swoje hobby, druga odgrywa rolę komisji i decyduje w oparciu o kryteria, który kandydat najlepiej zaprezentował swoje hobby, a następnie udziela informacji zwrotnych.

Zadanie dla uczestników (grupa prezentująca hobby):
– Moje hobby: opisz swoje hobby na tyle szczegółowo i w tak przekonywujący sposób, aby wzbudzić zainteresowanie słuchaczy.
– Czas prezentacji: maks. 10 min.
– Czas przygotowania: 25 min.

Zadanie dla komisji:
– Określić kryteria obserwacji.
– Uważnie słuchać wypowiedzi.
– W drodze dyskusji ustalić, która prezentacja była najbardziej przekonywująca.

### 3.2.4. Zajęcia 4: Negocjacje

Wskazówki dotyczące prowadzenia negocjacji:

**Negocjowanie oznacza:** osiąganie kompromisu w interesach i odnajdywanie równowagi bez uciekania się do walki i nieugiętości.

- Dobre przygotowanie do negocjacji i świadomość, że wszystko polega na wzajemnych ustępstwach.
- Tworzenie pozytywnej atmosfery.
- Traktowanie partnera w negocjacjach w sposób sprawiedliwy i równorzędny – tak jak sam chciałbyś, by traktowano Ciebie.
- Uprzejme utrzymywanie kontaktu (kontakt wzrokowy, słuchanie drugiej osoby, pozwalanie na dokończenie wypowiedzi) i unikanie nieodpowiedniego tonu!
- Negocjowanie w kontrolowany sposób: zachowywanie spokoju, opanowanie, bez przybierania kamiennej twarzy!
- Świadome kontrolowanie konwersacji: śledzenie kierunku, dążenie do zorganizowania, wyjaśnianie wciąż niejasnych aspektów, unikanie eskalacji, wykorzystywanie technik pytania.
- Dążenie do wspólnego rozwiązania problemu: unikanie walki (zwycięstwo lub przegrana) oraz rytuałów załagadzania konfliktów.

- Wskazywanie na wspólne interesy.
- Zamiast czynienia założeń, wyjaśnianie danych faktów (unikając zablokowania).
- Wyjaśnienie ocen argumentami – nie odwrotnie! Sprzyja porozumieniu.
- Przed odrzuceniem oceny: słuchanie, pytanie oraz badanie, czy widoczna jest chęć do kompromisu.
- Żądanie wiarygodnych oświadczeń.
- Nie wysuwanie żądań na oślep.
- Nie zatrzaskiwanie natychmiast drzwi, ale zachęcanie do dalszych przemyśleń.
- Jeśli to możliwe, poproszenie o przerwę przed podjęciem decyzji.
- Jeśli ktoś usiłuje wywrzeć presję – nie uleganie jej.
- Zachowywanie elastyczności i unikanie zastoju.
- Dokumentowanie wyników.
- Dążenie do konkretnych uzgodnień.
- Zajmowanie się w szerszym zakresie konwersacją (refleksja i analiza).

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

**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.).
- Europejscy doradcy zawodowi znają najważniejsze instytucje i organizacje wspomagające pośrednictwo pracy w krajach partnerskich, a także mogą się do nich zwrócić o pomoc.

### 3.3.1. Zajęcia 1: 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.

Zadanie dla uczestników:
- Postaraj się zrozumieć przedstawione case studies i zastanów się, jak zachowałbyś się jako doradca.
- Opracuj plan podejmowania stosownych środków.
- Podziel się wynikami pracy grupowej: dwie grupy (maks. 8 osób) przedstawiają sobie wzajemnie case studies i konsultują się w sprawie podjęcia odpowiednich środków.
- Przykładowe prezentacje na forum.

### 3.3.2. Zajęcia 2: Propozycje rozwoju kariery zawodowej dla konkretnych grup docelowych

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

Zadanie dla uczestników:
- Zaplanuj program kursu wspomagającego rozwój zawodowy danej grupy.
- Szczegółowa prezentacja harmonogramu kursu.
- Prezentacja na forum.

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

### 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.
- Europejscy doradcy zawodowi są świadomi wydajności i skuteczności komputerowo wspomaganych metod transnacjonalnego pośrednictwa pracy.

## 3.4.1. Zajęcia 1: Procedura kwalifikacyjna

Przykład na Europejskim Curriculum Vitae

**EUROPEJSKIE CURRICULUM VITAE**

**FORMULARZ**

**DANE OSOBOWE**

| | |
|---|---|
| Imię i nazwisko | [NAZWISKO, imię (imiona)] |
| Adres | [numer domu, nazwa ulicy, kod pocztowy, miasto, kraj] |
| Telefon | |
| Fax | |
| E-mail | |
| Narodowość | |
| Data urodzenia | [dzień, miesiąc, rok] |

**DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE**

| | |
|---|---|
| • Daty (od – do) | [Proszę opisać, w osobnych podpunktach, zdobyte doświadczenia zawodowe, zaczynając od najbardziej aktualnych.] |
| • Nazwa i adres pracodawcy | |
| • Rodzaj działalności lub sektor | |
| • Zajęcie lub stanowisko | |
| • Główne czynności i obowiązki | |

**WYKSZTAŁCENIE I SZKOLENIA**

| | |
|---|---|
| • Daty (od – do) | [Proszę wymienić, w osobnych podpunktach, ukończone szkoły i odbyte szkolenia, zaczynając od tych ukończonych najpóźniej.] |
| • Nazwa i typ instytucji zapewniającej edukację lub szkolenie | |
| • Główne przedmioty/zdobyte umiejętności zawodowe | |
| • Uzyskany tytuł | |
| • Poziom w klasyfikacji ogólnokrajowej (jeśli dotyczy) | |

**OSOBISTE UMIEJĘTNOŚCI I KOMPETENCJE**

*Zdobyte w ciągu całego życia lub pracy, ale nie koniecznie potwierdzone formalnymi certyfikatami lub dyplomami*

| | |
|---|---|
| **JĘZYK OJCZYSTY** | [Określić język ojczysty] |
| **ZNAJOMOŚĆ INNYCH JĘZYKÓW** | |
| | [Określić język] |
| • *Rozumienie tekstu pisanego* | [Stopień zaawansowania: bardzo dobry, dobry, podstawowy] |

| | |
|---|---|
| • *Umiejętność pisania* | [Stopień zaawansowania: bardzo dobry, dobry, podstawowy] |
| • *Mówienie* | [Stopień zaawansowania: bardzo dobry, dobry, podstawowy] |
| **UMIEJĘTNOŚCI SPOŁECZNE**<br>*Życie i praca z innymi ludźmi, w środowiskach wielokulturowych, w sytuacjach, w których wzajemna komunikacja i umiejętność pracy w zespole stają się nieodzowne (np. działalność kulturalna, sportowa) itp.* | [Proszę opisać posiadane umiejętności oraz wskazać, gdzie i w jaki sposób zostały zdobyte.] |
| **ZDOLNOŚCI ORGANIZACYJNE**<br>*Koordynacja i zarządzanie zasobami ludzkimi, projektami lub budżetem; w pracy zawodowej, w ramach wolontariatu (np. w dziedzinie kultury i sportu), w domu itp.* | [Proszę opisać posiadane umiejętności oraz wskazać, gdzie i w jaki sposób zostały zdobyte.] |
| **UMIEJĘTNOŚCI TECHNICZNE**<br>*Obsługa komputera, specjalistycznych urządzeń, maszyn itp.* | [Proszę opisać posiadane umiejętności oraz wskazać, gdzie i w jaki sposób zostały zdobyte.] |
| **TALENTY ARTYSTYCZNE**<br>*Muzyczne, literackie, plastyczne itd.* | [Proszę opisać posiadane umiejętności oraz wskazać, gdzie i w jaki sposób zostały zdobyte.] |
| **INNE UMIEJĘTNOŚCI**<br>*Niewymienione powyżej* | [Proszę opisać posiadane umiejętności oraz wskazać, gdzie i w jaki sposób zostały zdobyte.] |
| **PRAWO JAZDY** | |
| **INFORMACJE DODATKOWE** | [Proszę podać inne informacje, które mogą być ważne dla pracodawcy, np. dane teleadresowe osób kontaktowych, referencje.] |
| **ZAŁĄCZNIKI** | [Lista dołączonych dokumentów.] |

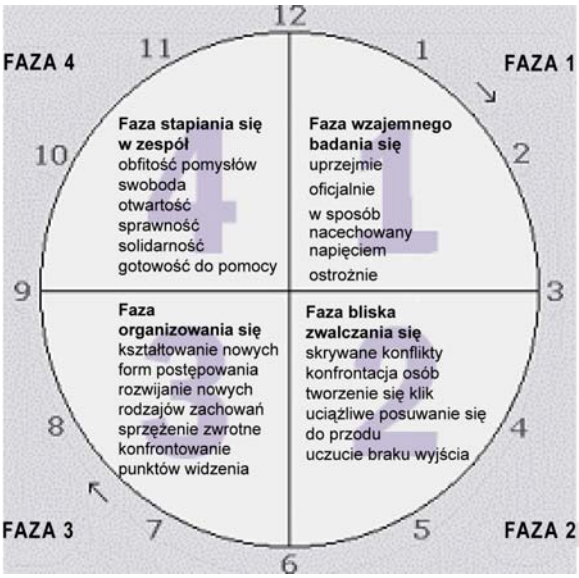
### 3.4.2. Zajęcia 2: Praca w zespole

Podstawowe warunki udanej pracy zespołowej (lista kontrolna):

- Przez większość czasu członkowie zespołu są zgodni co do podejmowanych decyzji. Zdania odmienne są akceptowane bez negatywnych konsekwencji.
- W grupie nie ma żadnych liderów; nie ma walki o władzę. Każda osoba akceptuje drugą, traktując ją jak równorzędnego partnera.
- Słuchanie jest tak samo ważne jak mówienie.
- W rozmowie uczestniczą wszyscy członkowie grupy, wnosząc wkład zorientowany na cele i działania.
- Podczas pracy panuje luźna atmosfera. Członkowie grupy nie podejmują dyskusji ani decyzji kierując się hierarchią.

- Opinie powinny być kwestionowane i nieustannie przedstawiane – brak odpowiedzi nie oznacza zgody.
- Możliwe jest wyrażanie krytyki, która powinna być pozytywnie przyjmowana, gdyż jest konstruktywna i nie stanowi personalnego ataku.
- Kłopoty i zakłócenia szybko się identyfikuje, rozpracowuje i eliminuje. Konflikty nie są ukrywane ani ignorowane, lecz ujawniane i rozwiązywane.
- Nieporozumienia i różnice zdań są postrzegane jako źródła informacji, a nie czynniki zakłócające.
- Wewnątrz zespołu dopuszczalna jest krytyka, ale nie czynienie komuś wyrzutów.
- Nie ma takich opinii ani doświadczeń, których nie można by było zakwestionować.
- Potrzeby w zakresie kształcenia są przez cały czas uwidaczniane. Braki informacyjne muszą być uzupełniane, wiedza jest nieustannie przekazywana.
- Wszelkie decyzje, dyskusje i wyniki pracy są zawsze zapisywane i popierane przykładami.
- Przestrzeganie tych zasad podlega ciągłej kontroli – jeśli to konieczne, zasady są ponownie omawiane i weryfikowane.

Fazy rozwoju zespołu:



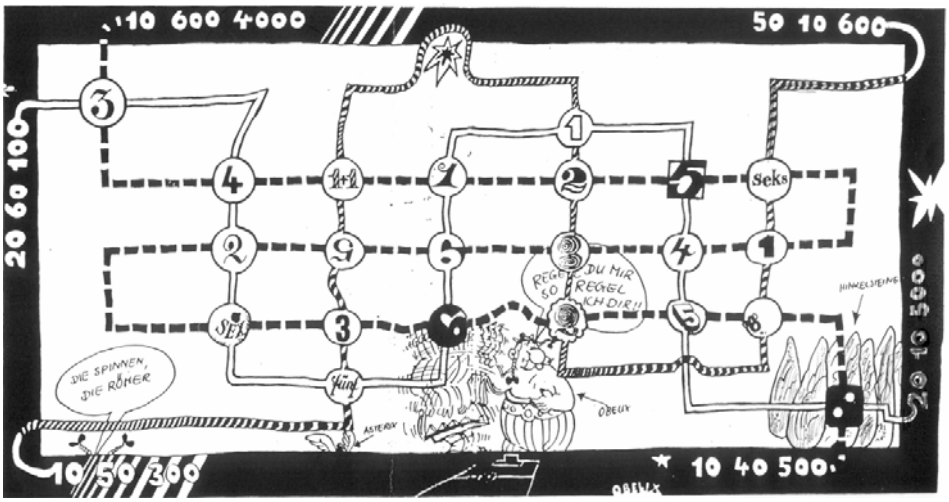

Por. Francis i Young, 1998, s. 23 i nast.

### 3.4.3. Zajęcia 3: Ćwiczenie pracy zespołowej z uwzględnieniem zasad pracy w grupie

Instrukcje do ćwiczenia:
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.




Zadanie dla uczestniczących w grze:
- Spróbujcie wymyślić reguły tej gry.
- Gracze nie muszą trzymać się reguł żadnej z istniejących gier.
- Jedynym warunkiem jest możliwość grania w grę według wymyślonych reguł!

Zadanie dla obserwatorów:
– Starajcie się dokładnie obserwować dynamikę grupy.
– Spróbujcie oceniać według poniższej listy kryteriów.

*Kto ma władzę i wpływ:*
oficjalnie lub nieoficjalnie, sam lub we współpracy z innymi?

*Kto cieszy się wysokim prestiżem w odniesieniu do:*
kompetencji, zdolności do współdziałania, postawy społecznej itd.?

*Kto z kim współpracuje:*
otwarcie lub w ukryciu, czerpiąc motywację z pobudek osobistych lub przedmiotowych?

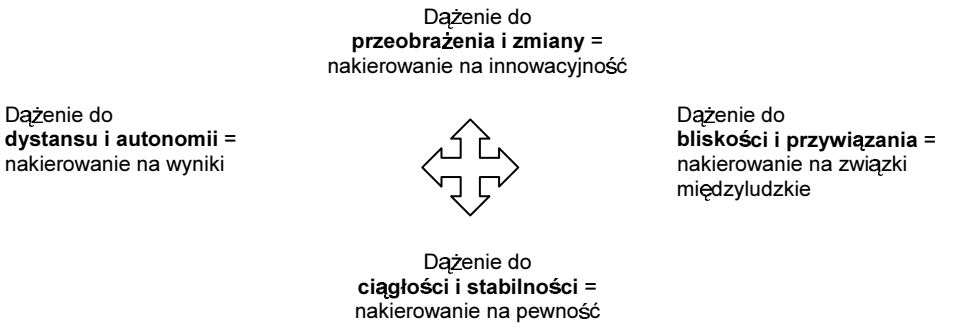
*Kto z kim współzawodniczy:*
aby zdobyć uznanie, pozycję, wpływy itp.?

*Kto trzyma się na uboczu:*
z powodu braku kompetencji, utrzymywania dystansu, postawy społecznej itp.?

*Jakie są wzajemne relacje członków zespołu:*
osób starszych wobec młodszych, mężczyzn wobec kobiet itd.?

Po zakończeniu gry, najpierw gracze opowiadają o swoich odczuciach podczas zespołowej gry, a następnie o swoich spostrzeżeniach opowiadają obserwatorzy.

### 3.4.4. Zajęcia 4: Kultura pracy zespołowej (model Fritza Riemanna)



### 3.4.5. Zajęcia 5: Role w zespole

**Lider:** przewodzi i strukturyzuje, panuje nad całością i myśli dalekowzrocznie.

**Moderator:** koordynuje sytuację, dba o to, by wszyscy zostali wysłuchani, podsumowuje wyniki.

**Planista:** pilnuje zgodności z ogólnymi warunkami i wyznaczonym czasem, podsumowuje i stara się pomagać w osiąganiu rezultatów.

**Realizator:** zwraca uwagę na wykonalność, myśli pragmatycznie i praktycznie.

**Koordynator:** projektuje pakiety czynności do wykonania oraz obmyśla jak i do kiedy należy je wykonać.

**Dyrektor kreatywny:** myśli niekonwencjonalnie, chętnie eksperymentuje, cechuje go spontaniczność i otwartość umysłu w odniesieniu do nowych pomysłów, nieustannie generuje bodźce.

**Łącznik/osoba kontaktowa:** rozwija kontakty na zewnątrz, dba o przepływ informacji, otwarty/towarzyski, szuka wsparcia również u osób spoza grupy.

**Wykonawca zespołowy:** zajmuje się pracą i osiąganiem wyników, ale nie odgrywa roli pierwszoplanowej.

**Dbający o jakość:** czuwa nad przestrzeganiem pewnych norm oraz optymalizacją procedur stosowanych w celu wykonania zadania.

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

### 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).

- 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.

### 3.5.1. Zajęcia 1: Przygotowanie do procedury testowania

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy proszeni są do wykorzystania podanych adresów internetowych i przećwiczenia procedur wypełniania różnych testów.

Zadanie dla uczestników:
Podczas następnych dwóch zajęć masz czas na samodzielną pracę dotyczącą różnych procedur testowych. Spróbuj to przećwiczyć na testach z wybranych adresów internetowych. Zrób notatki na temat wyników swojej pracy.

Adresy internetowe do zadania:

Zbiór testów: http://www.testedich.de
Quiz: http://www.bewerben.at
Test osobowości, 1 minuta:
http://www.testedich.de/tests/person.shtml
IQ-test, 15 min., ewaluacja: http://perso.wanadoo.fr/nicolas-elena/Nicolas-Elena/Series.htm IQ-test, 142 min., ocena:
http://www.focus.de/D/DB/DB19/DB19C/db19c.htm
IQ-test, z odpowiedziami, ok. 20 min.:
http://www.testedich.de/tests/iqtest.shtml
Job compass, 20 min.: http://berufskompass.at
Test Zdolności Zawodowych 2000 (Job Aptituse Test), ok. 20 min.:
http://application.wiwo.de/cgi-bin/abitest/abitest.pl?x=1
EQ-Test, 20 min.: http://www.telecol.ch/ge/testEQ/testEQ1.html

Np.: Test D2.
Wykonanie ćwiczenia typu mailbox: „Bonn Mailbox Module".
Sporządzenie raportu.

Następnie trener wprowadza kolejne procedury, wykonuje je w grupie, wspólnie je analizując (np.: Test D2; wykonanie ćwiczenia typu mailbox: „Bonn Mailbox Module").

### 3.5.2. Zajęcia 2: Procedura aplikacyjna

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener wspólnie z uczestnikami prowadzi dyskusję na temat pytań, które mogą pojawić się podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Następnie uczestnicy powinni przećwiczyć rozmowę kwalifikacyjną w parach. Dwie przykładowe rozmowy są przedstawiane całej grupie.

Zadanie dla uczestników:
- Wyobraź sobie, że zostałeś zaproszony na rozmowę o pracę.
- Najpierw, poinformuj partnera, jakiej dziedziny zawodowej rozmowa będzie dotyczyć.
- Partner ma 10 minut na przemyślenie pytań, które należy zadać.
- Przeprowadzenie rozmowy i dokonanie analizy.
- Zmiana ról.

Na zakończenie: Dyskusja i analiza ćwiczeń oraz pytania.
Dodatkowe informacje:

Przydatne wskazówki dotyczące przygotowywania dokumentów aplikacyjnych można znaleźć w internecie:

www.berufstrategie.de
www.careermosaic.com
www.monster.com
www.espan.com
www.users.bigpond.com

### 3.5.3. Zajęcia 3: Umowa o pracę

Instrukcje do ćwiczenia:
Uczestnicy otrzymują wskazówki na temat informacji jakie powinny być zawarte w umowie o pracę (por. Schürmann/Mullins, 2001). Następnie, mają możliwość porównania różnych wzorów umów o pracę oraz dokonania ich oceny/uzupełnienia itd.

Zadanie dla uczestników:
- Proszę ocenić umowy o pracę w odniesieniu do podanych wskazówek, uzupełnić i poprawić znalezione pomyłki.
- Zadanie indywidualne.

Na zakończenie: Wspólna analiza na forum.

### 3.5.4. Zajęcia 4: Umowy dotyczące stażu/praktyk oraz umowy o pracę

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener przedstawia informacje na temat umów o staż/praktykę oraz o pracę. Następnie uczestnicy otrzymują opisy przypadków prezentujące różne rodzaje umów i określają, do której kategorii należy je przypisać.

Zadanie dla uczestników:
- Opisy przypadków powinny być analizowane w małych grupach. Należy określić jaki to jest typ umowy. Czy przedstawione dane są poprawne czy należy je uzupełnić?
- Prezentacja rezultatów na forum.

Ogólne warunki:
Ćwiczenia powinny być wykonywane z wykorzystaniem internetu. Opisy przypadków zostaną rozdane na zajęciach.

### 3.5.5. Zajęcia 5: Kompetencje komunikacyjne

Instrukcje do ćwiczenia:
Trener przedstawia uczestnikom style komunikacji według Schultza von Thun. Następnie wręcza obrazki ilustrujące różne style komunikacji.

Zadanie dla uczestników:
Proszę przyjrzeć się uważnie obrazkom i spróbować odpowiedzieć w małych grupach na następujące pytania:

- Jakie wyrażenia (idiomy) są typowe dla danego stylu komunikacji?
- Opisz jego/jej postawę (ciała).
- Opisz jego/jej sposób mówienia (gesty, mimika, itd.).
- W jaki sposób on/ona radzi sobie z konfliktami?
- Jakie są jego/jej mocne strony?
- Co on/ona powinien/na poprawić/rozwinąć?

Następnie dyskutuje się tabelę aksjomatów komunikacji Schultz von Thun.
(por. Schultz von Thun, 1989)

## 4. Bibliografia

Arbeitsmarktvorschau 2006 (2002). *Beschäftigung und Arbeitslosigkeit in Österreich im Jahr 2006*. Wien: Synthesis Forschung GmbH. Verlag des AMS.

Francis, D., Young, D. (1998). *Mehr Erfolg im Team*. Verlag Windmühle.

Gellert, M., Nowak, C. (2002). *Teamarbeit, Teamentwicklung, Teamberatung*. Verlag Limmer.

Gruber/Katzauer (2002). *Personalentwicklungsstrategien*. München: Zeitschrift für Führung und Organisation.

Günther, U., Sperber, W. (1995). *Handbuch für Kommunikations und Verhaltenstrainer*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Hirsch, M. (2000). *Psychoanalyse und Arbeit. Kreativität, Leistung, Arbeitsstörung, Arbeitslosigkeit*. Vanderhoeck & Ruprecht.

Ottomeyer, K., Peltzer, K. (2002). *Überleben am Abgrund. Psychotrauma und Menschenrechte*. Klagenfurt: Drava Verlag.

Riedel, H., Müller, A. (2003). *Arbeitsmarktdaten*. Graz: Verlag des AMS.

Riemann, F. (1998). *Grundformen der Angst*. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Rumpf, H. (1991). *Personalführung*. München: Manz Verlag.

Schürmann, M. (2001). *Englisch bewerben weltweit*. Frankfurt am Main: Eichborn Extra Verlag.

Schultz von Thun, Friedemann (1989). *Miteinander Reden. Band 1+2*. Rohwohlt.

**Informacje ogólne:**

- Austria:
  Jobservice Universität Klagenfurt: www.uni-klu.ac.at/jobservice
  Labour Market Service Austria: http://www.ams.or.at/
  http://www.ams.or.at/neu/1047_2778.htm
  www.bmbwk.gv.at
  www.dermarkt.at
  www.eza.at
  www.jobfinder.at
  www.jobmedia.at
  www.jobpilot.at
- CEDEFOP – European Centre for the Development of Vocational Training: http://www.cedefop.eu.int/
- Directorate-General for Education and Culture:
  http://europa.eu.int/comm/dgs/education_culture/index_en.htm
- 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 Training Village: www.stepstone.com
- Graduate Careers Online: http://www.graduatecareersonline.com
- Graduate Careers Website: http://doctorjob.com
- IAEVG / AIOSP - International Association for Educational and Vocational Guidance: http://www.iaevg.org/
- ILO – International Labour Organization: http://www.ilo.org/
- National Resource Centre For Vocational Guidance: http://nrcvg.hrdc.bg/eng/default.htm
- Organisation for Economic Co-operation and Development: http://www.oecd.org/home/
- Ploteus Portal: http://europa.eu.int/ploteus
- The ESTIA Notice-board: http://www.estia.educ.goteborg.se/notice.html
- The Leonardo da Vinci Programme: http://europa.eu.int/
- UK`s Official Graduate Careers Website: http: //www.prospects.ac.uk

**Informacje zawodowe:**

- Application Quiz: http://www.bewerben.at
- Information about employment contracts/labour law: www.arbeiterkammer.at
- Job Compass, 20 min.: http://berufskompass.at
- www.berufsinfo.at
- www.berufskunde.com
- www.best-zeit.de
- www.bw-tips.de
- www.dfz.de
- www.focus.msn.de
- www.frag-jimmy.at
- www.jobline.de
- www.learn4life.at
- www.lehrlinge.at
- www.machs-richtig.de
- www.orientiere-dich.de
- www.sprungbrett.or.at
- www.was-werden.de

**Procedury testowania:**

- Collection of Tests: http://www.testedich.de

- EQ-Test, 20 min.: http://www.telecol.ch/ge/testEQ/testEQ1.html
- IQ-Test, 15 min., evaluation: http://perso.wanadoo.fr/nicolas-elena/Nicolas-Elena/Series.htm
- IQ-Test, 142 min., evaluation: http://www.focus.de/D/DB/DB19/DB19C/db19c.htm
- IQ-Test, with answers, approx. 20 min.: http://www.testedich.de/tests/iqtest.shtml
- Job Aptitude Test 2000, approx. 20 min.: http://application.wiwo.de/cgi-bin/abitest/abitest.pl?x=1
- Personality Test, 1 min.: http://www.testedich.de/tests/person.shtml
- www.berufstrategie.de
- www.careermosaic.com
- www.espan.com
- www.monster.com
- www.users.bigpond.com

**Rozwój kariery zawodowej kobiet:**

- www.abzwien.at
- www.bibb.de/internat/frauen/indes.htm
- www.ceiberweiber.at
- www.diestandard.at
- www.frauenweb.at
- www.frauenzimmer.at
- www.joblab.de
- www.gem.or.at
- www.job4girls.at
- www.idee-it.de
- www.industriekarriere.at
- www.kinderbetreuung.at
- www.lindlpower.com
- www.netzwerk-frauenberatung.at/NORA
- www.nowhermagor.at
- www.webwomen.at
- www.wolfsmutter.com
- www.womanager.com
- www.womenbasic.com
- www.women-up.at

# Moduł IV
# TWORZENIE I PRACA W SIECI ORAZ MARKETING

**Bernd-Joachim Ertelt**

## 1. Ogólny opis modułu

Moduł IV ma dwa punkty ciężkości, networking i marketing w zakresie poradnictwa zawodowego. W obliczu problemów istniejących na rynku pracy, coraz trudniejszych i coraz bardziej kompleksowych problemów młodych ludzi z przechodzeniem kolejnych etapów życia zawodowego oraz w związku ze społeczno-politycznym zadaniem integracji osób, będących przez długi czas bezrobotnymi, pożądane są działania wszystkich służb. W tej materii centralne miejsce zajmuje poradnictwo zawodowe zarówno w odniesieniu do poradnictwa indywidualnego, jak i w formie tworzenia i wykorzystywania sieci kompleksowych usług pomocowych. Posługuje się przy tym metodą zarządzanie typu „case management", która z usługi pomocy udzielanej w indywidualnych przypadkach przekształciła się dzisiaj w instrument oddziaływania, odnoszący się do świadczenia ukierunkowanych na daną osobę usług w zakresie poradnictwa zawodowego, pośrednictwa pracy, spraw socjalnych i ochrony zdrowia.

Międzynarodowe Kompetencje Praktyków Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego AIOSP/IAEVG (Berno 2003) w zakresie tworzenia i pracy w sieci, tj. wyspecjalizowane kompetencje w zakresie budowania więzi ze społeczeństwem, obejmują m.in.:

- Umiejętności w zakresie tworzenia powiązań z kluczowymi partnerami społecznymi.
- Prowadzenie analiz zasobów ludzkich i materialnych.
- Dokonywanie oceny potrzeb społeczeństwa.
- Praca ze społeczeństwem w celu efektywnego wykorzystania tych zasobów dla zaspokojenia potrzeb społecznych.
- Praca ze społeczeństwem w celu budowania, realizacji i oceny planów działania dla spełnienia celów gospodarczych, społecznych, edukacyjnych i w dziedzinie zatrudnienia.
- Praca z lokalnymi, krajowymi i międzynarodowymi sieciami zasobów w zakresie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego (np. AIOSP/IAEVG).

Memorandum Komisji Europejskiej „On lifelong learning" (dotyczące uczenia się przez całe życie) i najnowsze studia międzynarodowe (OECD, World Bank, CEDEFOP, Komisja Europejska) unaoczniają, że należy w jeszcze większym stopniu wprząc marketing do poradnic-

twa zawodowego. Marketing to więcej niż public relations: Koncepcja marketingowa jest obszernym projektem koncepcyjnym zorientowanym na ideę przewodnią i na konkretne cele i łączącym w spójny plan (policy paper) podstawowe ramy działania (strategie) oraz niezbędne działania operacyjne (instrumentarium).

Instrumentarium to obejmuje politykę w odniesieniu do produktu, politykę komunikowania się, politykę dystrybucyjną i politykę cenową.

W module IV omawiany jest marketing non business w zakresie publicznego poradnictwa zawodowego.

## 1.1. Przegląd kursów

Moduł IV „Tworzenia i praca w sieci oraz marketing " obejmuje następujące cztery kursy:

**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 europejskim (6 punktów ECTS).

**Kurs 3:** Zarządzanie typu „case management" oraz tworzenie i praca w sieci europejskim (6 punktów ECTS).

**Kurs 4:** Marketing w doradztwie w zakresie rozwoju kariery zawodowej europejskim (6 punktów ECTS).

## 1.2. Ramy czasowe

Moduł IV „Tworzenie i praca w sieci oraz marketing" obejmuje 24 punkty kredytowe ECTS, co oznacza 600 godzin roboczych dla uczestników, w tym 70 godzin czasu kontaktowego/obecności. Za każdy kurs uczestnicy otrzymują 6 punktów ECTS (Europejskiego Systemu Transferu Punktów). Jeden punkt ECTS odpowiada 25 godzinom roboczym (włączając godziny kontaktowe).

## 2. Metody nauczania

Aby sprostać wymogom związanym ze stopniami kompleksowości nauczanych treści na podstawie „wewnętrznych uwarunkowań" uczestników kursu (posiadana wiedza, styl uczenia się, zdolności percepcyjne, motywacja do nauki), należy wybrać odpowiednie metody nauczania. Obejmują one wykład, dyskusję w grupie, studium nad projektem, naukę własną, pracę w małych grupach, trening zachowań w grze ról (micro teaching), pracę z komputerem, pisemne opracowania i testy ćwiczące zdolność do formułowania odpowiedzi na pytania własne i pytania zadawane z zewnątrz.

## 3. Samoocena

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

**Cele kształcenia**

- Doradcy zawodowi posiadają umiejętności i motywację do aktywnej i innowacyjnej współpracy w sieci NRCVG euroguidance (NRCVG = National Resource Centre for Vocational Guidance).
- Doradcy zawodowi posiadają umiejętności i motywację do współpracy z siecią EURES w odniesieniu do transnarodowego pośrednictwa, informacji, kształtowania mediów, pracy z prasą i z opinią publiczną (EURES = European Employment Services).
- Doradcy zawodowi posiadają umiejętności i motywację do stałego rozszerzania swych możliwości pracy w sieci europejskiej poprzez uczestniczenie w projektach i wymianach realizowanych w ramach programów UE, takich jak np. LEONARDO DA VINCI, SOCRATES, Grundvig, EU-ACADEMIA, EQUAL, ESF.
- Doradcy zawodowi posiadają umiejętności i motywację do współpracy z europejskimi i międzynarodowym instytucjami w zakresie poradnictwa zawodowego, kształcenia, dokształcania i problemów rynku pracy (np. CEDEFOP, ETF, AIOSP/IAEVG, ILO, krajowe biura Komisji Europejskiej, Parlament Europejski).
- Doradcy uczestniczą aktywnie w przedsięwzięciach marketingowych na rzecz europejskich sieci poradnictwa zawodowego i po-

średnictwa pod kątem grup celu (marketing ofertowy) i własnej organizacji (marketing pozyskiwaniowy).

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

1. Co doprowadziło do stworzenia europejskiej sieci „NRCVG – euroguidance" i jej poprzedników w ramach prgramu LEONARDO DA VINCI i wcześniej w ramach programu PETRA?
2. Proszę opisać aktualne modele organizacyjne „NRCVG – euroguidance" w Europie (włącznie z finansowaniem).
3. Proszę poddać krytycznej analizie działalność „NRCVG – euroguidance" w Państwa kraju na podstawie studium ewaluacyjnego, analizy dokumentów i wywiadów doradców w sieci (metoda: praca partnerska lub praca w małych grupach).
4. Proszę przeprowadzić ćwiczenia odnoszące się do problemów klienta, do nauczania szkolnego, kształcenia zawodowego, studiów, praktyk i pracy za granicą z wykorzystaniem prezentacji w internecie i mediów drukowanych „NRCVG – euroguidance".

### 3.1.2. Zajęcia 2: Struktura i sposób funkcjonowania sieci EURES

1. Co doprowadziło do stworzenia European Employment Services (EURES) w Public Employment Services (PES)?
2. Proszę opisać sposób pracy, funkcje i kwalifikacje personelu w sieci EURES.
3. Proszę poddać krytycznej analizie tendencje rozwojowe EURES na podstawie sprawozdań z konferencji, studiów ewaluacyjnych i wywiadów z doradcami EURES.

### 3.1.3. Zajęcia 3: Oferta usług świadczonych przez EURES (ze specjalnym systemem pozyskiwania danych)

1. Proszę scharakteryzować ofertę usług świadczonych przez EURES i proszę podać w odniesieniu do każdej z ofert po dwa przykłady typowych pytań zadawanych przez potencjalnych klientów.
2. Proszę opracować te pytania / problemy w małych grupach pod kierunkiem doradcy EURES.

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

1. Proszę wypracować sobie pogląd na temat obszarów działalności następujących instytucji międzynarodowych:
   – CEDEFOP
   – OECD
   – Bank Światowy
   – Europejski Fundusz Szkoleniowy (European Training Fund – ETF)
   – Międzynarodowa Organizacja Pracy (International Labour Organisation – ILO).
2. Proszę w małych grupach lub w pracy z partnerem sporządzić opracowanie na temat specyficznych publikacji i studiów tych organizacji dotyczących poradnictwa zawodowego.
3. Jakie projekty pilotażowe bądź inne projekty zostały dotychczas zrealizowane w Państwa kraju w zakresie poradnictwa zawodowego w ramach programu LEONARDO DA VINCI (jako koordynator czy partner)?
4. Jakie projekty / przedsięwzięcia dotyczące poradnictwa zawodowego realizowane są aktualnie w Państwa kraju w ramach programu SOCRATES?
5. Jakie ważne dokumenty wytworzone zostały w ciągu ostatnich 10 lat przez AIOSP/IAEVG?
6. Proszę wymienić najważniejsze dokumenty Komisji Europejskiej odnoszące się do poradnictwa zawodowego z okresu ostatnich 5 lat.
7. Proszę przedstawić, w jaki sposób Parlament Europejski zajmuje się poradnictwem zawodowym: Jakie są obecne punkty ciężkości w tym zakresie?

### 3.1.5. Zajęcia 5: Praca na poziomie krajowym na rzecz europejskich sieci

Proszę opracować raport na temat działalności krajowych sieci poradnictwa zawodowego dla Europy (przykład: Euroservice Federalnej Agencji Pracy w Niemczech), dla Państwa kraju (analiza dokumentacji, wywiady z doradcami i osobami odpowiedzialnymi w organizacji).

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

1. Studium projektu:
   a) Analiza przedsięwzięć europejskich sieci „NRCVG – euroguidance“ i EURES z zakresu image marketing, marketingu pozyskiwaniowego i marketingu „ofertowego“ na płaszczyźnie narodowej i europejskiej.
   b) Propozycje dalszego rozwoju image marketing, marketingu pozyskiwaniowego i marketingu „ofertowego“ dla europejskich sieci.
2. Proszę naszkicować współpracę Państwa narodowych sieci i służb poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy z odpowiednimi służbami i sieciami w krajach spoza Europy.

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

**Cele kształcenia**

- Doradcy zawodowi znają główne pobudki, jakimi kierują się zakłady pracy nawiązując z nimi kontakt.
- Doradcy zawodowi znają preferowane przez zakłady pracy drogi nawiązywania kontaktów z placówkami poradnictwa zawodowego PES – Publicznych Służb Zatrudnienia.
- Doradcy zawodowi znają ofertę usług prywatnego pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego.
- Doradcy zawodowi potrafią określić zapotrzebowanie pracodawców, izb i komun na współpracę w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi.
- Doradcy zawodowi posiadają specyficzne umiejętności komunikatywnego porozumiewania się w sieci z zakładami pracy.
- 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.

### 3.2.1. Zajęcia 1: Współpraca z pracodawcami (w szczególności MŚP) w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi (HRD)

1. Jakie wymagania mogą mieć przedsiębiorstwa względem pośrednictwa pracy w odniesieniu do HRD? Proszę podać najważniejsze kwestie i objaśnić je.
2. Proszę sporządzić zestawienie istotnych europejskich, narodowych i lokalnych/regionalnych pomocy finansowych dla przedsiębiorstw w zakresie HRD według następującego schematu:
   a) lokalne/regionalne przedsięwzięcia wspierania gospodarki,
   b) pomoce krajowe,
   c) programy europejskie (LEONARDO DA VINCI, ESF, EQUAL),
   d) programy transnarodowe.
3. Mikrodoradztwo – Micro counselling (gra ról):
   – Ćwiczenia dotyczące kształtowania kontaktów i negocjacji z pracodawcami w zakresie HRD.
   – Ćwiczenia z nadzorem ze strony ekspertów do spraw HRD z zakładów pracy i prywatnych placówek pośrednictwa zawodowego.
4. Ćwiczenia komunikowania się na piśmie i nawiązywania kontaktów z pracodawcami.
5. Proszę opracować metody ewaluacji współpracy pomiędzy placówkami poradnictwa zawodowego a pracodawcami (praca z partnerem lub praca w małych grupach).

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

1. Studium projektu:
   a) Zestawienie i charakterystyka ewentualnych partnerów w sieci na płaszczyźnie lokalnej i regionalnej.
   b) Analiza istniejących sieci na płaszczyźnie lokalnej i regionalnej.
   c) Wywiady z wybranymi partnerami lokalnych i regionalnych sieci na temat integracji i wspierania pracy.

d) Ustalenie zapotrzebowania zakładów pracy na sieci w zakresie HRD (wywiady z ekspertami wybranych pracodawców z regionu).
e) Sporządzenie raportu końcowego.

2. Studium projektu:
   a) Analiza lokalnych i regionalnych sieci w celu zapoznania ludzi z problemami na ryku pracy.
   b) Zaprojektowanie lokalnej/regionalnej sieci według wzoru: nawiązanie kontaktu, wyjaśnienie problemu, poradnictwo w zakresie oceniania, realizacja, follow up i ewaluacja.
3. Jakie fazy i kryteria obejmuje ewaluacja lokalnych / regionalnych sieci? Proszę zaprojektować schemat ewaluacji sieci socjalnych odnoszącej się do rzeczywistych uwarunkowań.

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

**Cele kształcenia**

- Doradcy dysponują wiedzą na temat zarządzania typu „case management" na szczeblu lokalnym, regionalnym i transnacjonalnym.
- 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.
- Doradcy zawodowi znają różne role zawodowe i niezbędne kwalifikacje case managera.
- Doradcy zawodowi rozumieją schemat postępowania w ramach zarządzanie typu „case management".
- Doradcy zawodowi potrafią zastosować metody zapewnienia jakości w ramach zarządzanie typu „case management".
- Doradcy zawodowi znają potencjalnych partnerów w sieci w głównym obszarze i w obszarze drugorzędnym.

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

1. Proszę podać i objaśnić role case managera w poradnictwie zawodowym.

2. Jakie zakresy kompetencji istnieją dla case managera? Proszę hasłowo objaśnić każdy z tych zakresów.
3. Proszę przeprowadzić strukturalne wywiady z case managerami z Państwa otoczenia dotyczące punktów ciężkości ich pracy. Proszę opracować profil zawodowy z uwzględnieniem społecznego środowiska pracy.

### 3.3.2. Zajęcia 2: Pomoc „case management" w procesie integracji na rynku pracy

1. Jakiego rodzaju pomocy, przede wszystkim, może udzielić zarządzanie typu „case management" w procesie integracji na rynku pracy?
2. Proszę scharakteryzować czynniki i warunki wpływające na powrót bezrobotnych na rynek pracy.
3. Proszę przeanalizować statystyki i badania dotyczące rynku pracy w Państwa regionie w kontekście przyczyn występowania problemów w powrocie bezrobotnych na rynek pracy.
4. Jakie subiektywne przyczyny przeszkód występują w procesie powrotu bezrobotnych na rynek pracy? Proszę zasięgnąć tych informacji u pośredników pracy i case managerów w Państwa regionie.
5. Proszę sporządzić zestawienie potencjalnych partnerów w sieci w głównym obszarze i w obszarze drugorzędnym w Państwa regionie. Proszę scharakteryzować każdego z tych partnerów według następujących kryteriów:
   – wyznaczony cel,
   – struktura organizacyjna,
   – szczegółowe zadania,
   – funkcja w ramach zarządzanie typu "case management",
   – możliwe treści porozumień o współpracy,
   – podstawy prawne.

## 3.4. Kurs 4: Marketing w doradztwie z zakresu rozwoju kariery zawodowej

### Cele kształcenia

- Doradcy doceniają i uznają marketing społeczny jako jeden z instrumentów doskonalenia sposobów podejmowania i wypełniania zadań społecznych przez instytucje non-profit.

- Doradcy są zaznajomieni z metodami marketingu społecznego i gotowi stosować je w swojej pracy.
- 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.

### 3.4.1. Zajęcia 1: Zakres marketingu w sektorach usług non-profit

1. Proszę wyjaśnić, dlaczego marketing powinno się traktować jako koncepcję zarządzania. Jakie dziedziny można tu wyodrębnić?
2. Proszę objaśnić myśli przewodnie i cele przewodnie marketingu.
3. Jaką rolę odgrywa w marketingu corporate identity (CI)?
4. Studium projektu (w małych grupach).
   Proszę opracować strategię marketingu społecznego dla określonych służb poradnictwa zawodowego w Państwa obszarze działalności.
   a) Proszę w tym celu ustalić:
      – segment, jaki ma być opracowywany,
      – formę obsługi klientów,
      – formę zorientowania na konkurencyjność,
      – rodzaj pośredników w zakresie ofert,
      – mix instrumentów marketingowych.
   b) Proszę przedyskutować tę koncepcję z ekspertami z wybranych segmentów poradnictwa zawodowego.
   c) Proszę sporządzić raport końcowy.

### 3.4.2. Zajęcia 2: Doradcy zawodowi w prywatnej praktyce oraz marketing usług

1. Studium projektu (praca z partnerem lub w małych grupach).
   Zaplanowanie zorganizowania i działań marketingowych prywatnej placówki poradnictwa zawodowego:
   a) Ustalenie typu usług, jakie będą świadczone w ramach poradnictwa zawodowego.
   b) Udzielenie odpowiedzi na pytania dotyczące indywidualnych badań.

c) Zaplanowanie strategii marketingowej dla prywatnych służb poradnictwa zawodowego (zwrócić uwagę na odstępstwa od koncepcji marketingu społecznego).
2. Przedyskutowanie koncepcji z ekspertami prywatnych służb poradnictwa zawodowego.
3. Sporządzenie raportu końcowego.

## 4. Bibliografia

Andreasen, A.R. (1995). *Marketing social change: changing behaviour to promote health, social development, and the environment* (1. wyd.). San Francisco: Jossey-Bass.

Bohrke-Petrovic, S. (2004). *Case management in career guidance* Mannheim/Niemcy.

Brown, D. (2003). *Career Information, Career Counselling, and Career Development*. Boston, New York: Pearson Education.

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, Ottawa/Kanada (ATEC) 2003, 117 – 127.

Case management Society of America (Hrsg.) (1994). CMSA proposes standards of the practice. *The Case Mager, rocznik 5, zeszyt 1*, s. 59–70.

Epstein, S. (1999). *A manual for culturally-adapted social marketing: health and population*. New Delhi; Londyn: Sage.

Ertelt, B.J. (2004). *Marketing in career guidance, LEONARDO DA VINCI – Projekt pilotażowy. Poradnictwo na odległość, podręcznik trenera* (Koordynator: Muswieck, Norymberga).

Ertelt, B.J., Kölsch, B. (1998), Mobilité et Orientation interne / externe, LEONARDO DA VINCI – Projekt pilotażowy, Raport końcowy dla Niemiec, Mannheim/Niemcy.

Göckler, R., Kraatz, S. (2004). *Netzwerke und Fallmanagement: Ein Leitfaden für die soziale und berufliche Integration von Betreuungskunden*. Mannheim: Wyższa Szkoła Zawodowa Federalnej Agencji Pracy.

Goldberg, M.E., i in. (1997). *Social Marketing: Theoretical and Practical Perspectives*. Lea.

Holt, B. (1999). *The Practice of Generalist Case Management*. Boston: Allyn & Bacon.

Kotler, Ph., Andreasen, A.R. (1991). *Strategic marketing for nonprofit organizations* (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.

Modile – Eurocargo (2004). LEONARDO DA VINCI – Projekt pilotażowy (Koordynator: OVKP – SIOV, Bratysława/SK), Moduł 4 – Współpraca ze społeczeństwem.

Modile – Eurocargo (2004). LEONARDO DA VINCI – Projekt pilotażowy (Koordynator: OVKP – SIOV, Bratysława/SK), Moduł 10 – Marketing w doradztwie w zakresie rozwoju kariery zawodowej.

Moxley, D.P. (1989). *The Practice of Case Management*. Sage.

Pearson, R.E. (1985). Support groups: A conceptualization. *Personnel and Guidance, Journal, 61, 6*, 361–364.

Pearson, R.E., The recognition and use of natural support systems in cross-cultural counselling and therapy, in: Handbook of cross-cultural counselling and therapy (299–306), Westport, CR: Greenwood.

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.

Weinreich, N. K. (1999). *Hands-on social marketing: a step-by-step guide*, Thousand Oaks: Sage.

# Moduł V
# PROFESJONALIZACJA I ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ

**Eva Mezo-Zadori**

## 1. Ogólny opis modułu

Moduł V „Profesjonalizacja i zarządzanie jakością" składa się z czterech kursów. Są one poświęcone uczeniu się, zrozumieniu i szkoleniu umiejętności praktycznych związanych z ramowymi kryteriami i ograniczeniami w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego.

### 1.1. 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).

### 1.2. Ramy czasowe

Moduł „Profesjonalizacja i zarządzanie jakością" daje w sumie 24 punkty kredytowe ECTS. Odpowiada to 600 godzinom dydaktycznym dla uczestników, włączając 70 godzin kontaktowych, czas przeznaczony na naukę własną, pracę grupową i pracę nad projektem. Za każdy kurs uczestnicy otrzymują 6 punktów kredytowych ECTS; przy czym jeden punkt ECTS odpowiada 25 godzinom dydaktycznym.

## 2. Metody nauczania

- wykłady
- samodzielna nauka
- prezentacje
- praca w grupach
- lekcje
- ćwiczenia
- studium przypadku (*case study*)
- dyskusje

- dokumentacja
- przemyślenia
- sprawozdania
- odgrywanie scenek
- praktyczne przykłady
- wycieczki
- praca z komputerem
- poradnictwo w skali mikro
- …

## 3. Samoocena

### 3.1. Kurs 1: Profesjonalizacja doradców zawodowych

### Cele kształcenia

- Korzystając z krajowych i międzynarodowych źródeł zarządzania poradnictwem na poziomie europejskim, „eurodoradcy" powinni bez przerwy pogłębiać swoją wiedzę i rozwijać swoje kompetencje.
- 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.
- Śledzenie i stosowanie najnowszych osiągnięć technik komunikacji i informacji.
- 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).

#### 3.1.1. Zajęcia 1: Poradnictwo zawodowe przez całe życie – międzynarodowe perspektywy poradnictwa w zakresie doskonalenia zawodowego

Prezentacja międzynarodowej klasyfikacji zakresów zadań i przedstawienie przez uczestników przybliżonego udziału procentowego różnych typów doradców w ogólnej liczbie doradców w danym kraju.

1. Jakie są główne obszary i zadania poradnictwa zawodowego w wybranych badaniach europejskich?
2. Jaki jest udział procentowy każdego obszaru działalności w wybranych badaniach?
3. Proszę ocenić udział procentowy zakresu zadań różnych grup doradców w waszych krajach na podstawie analizy dokumentów i / lub wywiadów z ekspertami.

### 3.1.2. Zajęcia 2: Międzynarodowe aspekty poradnictwa zawodowego i poradnictwa w zakresie rozwoju kariery

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.

1. Jakie są główne obszary zainteresowań badań międzynarodowych w zakresie poradnictwa zawodowego?
2. Co możesz powiedzieć na temat wyników tych badań w zakresie wyżej wspomnianego zakresu zadań?
3. Jakie są główne przesłania tych badań w zakresie profesjonalizacji doradców zawodowych?

### 3.1.3. Zajęcia 3: Kierunki rozwoju profesjonalizmu w poradnictwie zawodowym z perspektywy międzynarodowej

Prezentacja wybranych projektów programu Leonardo da Vinci na temat edukacji doradców, wraz z dyskusją, na posiedzeniu plenarnym.

1. Jakie są główne rozdziały w katalogu standardów etycznych opublikowanym przez AIOSP w Sztokholmie w 1995r.?
2. Jakiego rodzaju standardy etyczne obowiązują w waszych organizacjach?
3. Jakie są minimalne standardy obowiązujące doradców w waszych krajach?
4. Proszę omówić główne projekty w zakresie edukacji i doskonalenia zawodowego doradców zawodowych w ramach programu Leonardo da Vinci.

### 3.1.4. Zajęcia 4: Typy szkolenia doradców w porównaniach międzynarodowych

Wprowadzenie przez wykładowcę wraz z przykładami, a następnie przedstawione przez uczestników informacje na temat systemu obowiązującego w ich krajach.

1. Proszę wskazać główne typy edukacji i szkolenia doradców w wybranych krajach Unii Europejskiej.
2. Jakie są główne zalecenia badań międzynarodowych (OECD, Banku Światowego, CEDEFOP, Komisji Europejskiej) w zakresie edukacji i szkolenia doradców zawodowych?
3. Proszę dokonać analizy edukacji i szkolenia doradców zawodowych w waszych krajach, według kategorii i wymagań wstępnych, tematów, stosunku teorii do praktyki, uzyskiwanego stopnia i możliwości pracy.

### 3.1.5. Zajęcia 5: Międzynarodowe standardy kwalifikacji doradców

Prezentacja przez wykładowcę, a następnie praca grupowa: uczestnicy z tego samego obszaru działalności prowadzą dyskusję na temat profilu kompetencji w swojej pracy.

1. Proszę dokonać przeglądu międzynarodowych kompetencji praktyków w dziedzinie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, opracowanych i przyjętych w Bernie w 2003 roku przez AIOSP/IAEVG.
2. Jakie są różnice między kompetencjami podstawowymi i specjalistycznymi?
3. Proszę opracować swój własny profil według kategorii (AIOSP) międzynarodowych kompetencji praktyków w dziedzinie poradnictwa edukacyjnego i zawodowego, poprzez zastosowanie trzystopniowej skali: „Czuję się całkowicie kompetentny", „Czuję się częściowo kompetentny" i „Nie jestem kompetentny".
4. Proszę wskazać kompetencje, które chciałbyś uzyskać w czasie szkolenia.

## 3.2. Kurs 2: Standardy etyczne

**Cele kształcenia**

- Dotrzymywanie etycznych zobowiązań i etyczna postawa doradców.
- Doradcy powinni potrafić przeprowadzić analizę stanu standardów etycznych w swojej własnej organizacji.
- Doradcy powinni znać najważniejsze międzynarodowe wytyczne etyki i ich genezę, np.: AIOSP/IAEVG.

### 3.2.1. Zajęcia 1: Standardy etyczne AIOSP/ IAEVG

Kształcenie na odległość do przygotowania i dyskusji na posiedzeniu plenarnym.

1. Które standardy etyczne powinny być przestrzegane przez doradcę i dlaczego?
2. Jakie były przyczyny opracowania standardów etycznych przez AIOSP/IAEVG?
3. Jakie mogą być powody tego, że publiczne służby poradnictwa zawodowego nie zobowiązują się stosować tych standardów jako oficjalnych wytycznych w pracy swoich doradców zawodowych?
4. Jaka dyskusja toczy się obecnie w waszych krajach na temat tych standardów?

### 3.2.2. Zajęcia 2: Standardy etyczne i podobne wytyczne w krajach partnerskich

Analiza według kategorii AIOSP/ IAEVG.
Zbieranie informacji, prowadzenie wywiadów i opracowanie raportu na temat wytycznych etyki we własnej organizacji (praca indywidualna, przygotowanie seminarium).

1. Proszę wymienić rozdziały standardów etycznych AIOSP/IAEVG i omówić pokrótce ich treść.
2. Proszę dokonać analizy sytuacji w swojej organizacji poprzez zastosowanie kategorii standardów etycznych AIOSP/IAEVG.

### 3.2.3. Zajęcia 3: Wytyczne etyki poradnictwa zawodowego

Prezentacja przez wykładowcę i dyskusja na posiedzeniu plenarnym.

1. Proszę wskazać główne relacje między wybranymi przykładami (MEVOC – projekt pilotażowy programu Leonardo da Vinci) oraz wytycznymi etyki poradnictwa zawodowego z USA, Kanady, CEDEFOP.
2. W jakich dziedzinach poradnictwa dostrzegasz podobieństwa i różnice między USA, Kanadą i wybranymi krajami europejskimi, jeśli chodzi o stosowanie standardów etycznych?

## 3.3. Kurs 3: Zarządzanie jakością w poradnictwie zawodowym

**Cele kształcenia**

- Eurodoradcy powinni brać udział w badaniach stosowanych i w procesach oceny. Powinni również uczestniczyć w fazach opracowywania odpowiednich dokumentów na poziomie europejskim.
- Znajomość i dokładne zrozumienie modelu zarządzania jakością eurodoradztwa.
- Eurodoradcy będą doskonalić kompetencje interkulturowe w zakresie poradnictwa, udzielania informacji i pośrednictwa pracy.

### 3.3.1. Zajęcia 1: Wprowadzenie i aspekty historyczne zarządzania jakością

Wykład wygłoszony przez wykładowcę i dyskusja na posiedzeniu plenarnym.

1. Jakie są przyczyny polityczne i organizacyjne stosowania zarządzania jakością w usługach poradnictwa zawodowego?
2. Jakie mogą być bariery w stosowaniu zarządzania jakością w usługach poradnictwa zawodowego?

### 3.3.2. Zajęcia 2: Modele zarządzania jakością

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.

1. Proszę scharakteryzować główne modele zarządzania jakością, które pasują do zarządzania jakością w poradnictwie zawodowym, włączając model EFQM.
2. Proszę zastosować tego typu ocenę do zarządzania jakością w poradnictwie indywidualnym.

### 3.3.3. Zajęcia 3: Model EFQM (Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością / European Foundation for Quality Management)

Prezentacja przez eksperta zewnętrznego, wraz z dyskusją na posiedzeniu plenarnym.

1. Proszę wyjaśnić system modelu EFQM (European Foundation for Quality Management).
2. Proszę opracować projekt przeniesienia modelu EFQM do własnej organizacji.

### 3.3.4. Zajęcia 4: Doskonalenie jakości w poradnictwie i edukacji

Wybrane teksty i stwierdzenia z raportu z konferencji (internet). Nauka własna z wykorzystaniem internetu.

Proszę podsumować główne stwierdzenia konferencji międzynarodowej na temat rozwoju jakości w poradnictwie i w edukacji.

### 3.3.5. Zajęcia 5: Wzrost profesjonalizmu, wsparcia oraz ochrony doradcy

Wykład wygłoszony przez wykładowcę i dyskusja na posiedzeniu plenarnym, poparta dyskusją panelową.

1. Proszę przedstawić kilka zaleceń na temat planowania programu i rozwoju zasobów ludzkich doradców w waszej własnej organizacji.
2. Jakie są główne zadania w zakresie nadzoru w poradnictwie indywidualnym i grupowym?
3. Jakie mogą być przeszkody i konflikty w procesie nadzoru?

## 3.4. Kurs 4: Zarządzanie jakością w wybranych formach poradnictwa

### Cele kształcenia

- Rozwijanie wewnątrz i międzykulturowych kompetencji doradczych. W celu uzyskania wspomnianych kompetencji, konieczne jest utrzymywanie ciągłych kontaktów bezpośrednich.
- Umiejętność pracy z instrumentami stosowanymi podczas zarządzania jakością eurodoradztwa.
- „Eurodoradcy" powinni być w stanie przygotować odpowiednią dokumentację na temat działalności doradczej z klientem.
- Eurodoradcy poznają technologie informacji i komunikacji w praktycznym poradnictwie, udzielaniu informacji, pośrednictwie.
- Eurodoradcy będą potrafili dokonać analizy wybranych badań naukowych w dziedzinie poradnictwa transnacjonalnego, udzielania informacji i pośrednictwa.
- Eurodoradcy będą świadomi potrzeby samooceny i stosowania metod zwiększenia własnego profesjonalizmu w zakresie transnacjonalnego poradnictwa zawodowego, włączając portfolio, profesjonalną dokumentację działań w charakterze „eurodoradcy".

### 3.4.1. Zajęcia 1: Metodologia usystematyzowanej informacji – Information structured methodology (ISM)

Nauka własna.

Przykłady zastosowania w indywidualnej praktyce poradnictwa (podane przez wykładowcę na posiedzeniu plenarnym).

1. Jakie główne podejścia do poradnictwa są zawarte w Metodologii Ustrukturyzowanej Informacji (Information Structured Methodology) ISM?
2. Proszę wskazać różnice między racjonalnym a heurystycznym modelem podejmowania decyzji / rozwiązywania problemów.
3. Jakie są typowe oblicza i etapy w procesie podejmowania indywidualnych decyzji?
4. Jakiego typu informacje i emocje są wtopione w oblicza i etapy procesu podejmowania indywidualnych decyzji z perspektywy podejścia ISM?

### 3.4.2. Zajęcia 2: Aspekty wielokulturowe

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.

1. Proszę wymienić podstawowe wymagania komunikacji w poradnictwie wielokulturowym.
2. Proszę zastosować techniki sytuacji kryzysowych w celu przedstawienia typowych przypadków w poradnictwie wielokulturowym.
3. Proszę opisać kilka wybranych działań podejmowanych dla zapewnienia równości szans grup mniejszościowych w edukacji i na rynku pracy w waszych krajach.

## 4. Bibliografia

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. Project conducted by the AIOSP vice president Elvira Repetto. Bern: AIOSP.

Brown, D., Brooks, L. i in. (1966). *Career choice and development* (3. wyd.). San Francisco: Jossey-Bass.

Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. (1997). *Beratung in Bildung und Beruf*. Leonberg: Rosenberger.

Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. (2002). *Handbuch der Beratungskompetenz*. Leonberg: Rosenberger.

European Guidance Forum (now Lifelong Guidance Group) (2002). *Tasks of top priority for the counsellors' assistance in lifelong learning*, June.

European Training Foundation (2000). *Career guidance and counselling: theory and practice for the 21st century*. Conference report. Budapest, Hungary, 29–31 March.

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.

German Federal Ministry of Education and Research (BMBF) (2002). Vocational training report of 2002.

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 for Educational and Vocational Guidance (AIOSP), Paris: 2001.

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.

IAEVG General Assembly (1999). Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners (International Counsellor Qualification Standards).

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.

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.

*Mapping the future: Young people and career guidance*. (1996). Paris: OECD. The European Commission's „Memorandum on Lifelong Learning", October 2000.

Sue, D. (1995). Toward a theory of multicultural counseling and therapy. W: Banks, J., Banks, C. (red.), *Handbook of Research on Multicultural Education*. Chichester: MacMillan.

Sue, D.W., Sue, D. (1990). *Counseling the culturelly different – theory and practice* (2 wyd.). Chicherster: Wiley.

Watts, A.G. (1992/1993). *Synthesis Report*. Berlin: CEDEFOP.

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.