1 - TYTUŁ PROGRAMU SZKOLENIA nr 3:

PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W INSTYTUCJACH RYNKU PRACY (IRP)

(Łączna liczba godzin szkolenia: 16)

2 - OPRACOWANIE - ZESPÓŁ:

- Elżbieta Czarnul
- Cecylia Pielok

3 - LISTA I OPIS ZADAŃ ZAWODOWYCH DORADCY KLIENTA, DO REALIZACJI KTÓRYCH PRZYGOTOWUJE PROGRAM SZKOLENIA:

- **Nazwa zadania 1 (Z1):** Rozpoznanie możliwości zastosowania metod i form poradnictwa zawodowego w procesie kompleksowej obsługi klienta indywidualnego

Działania i czynności:

- identyfikowanie zakresu poradnictwa zawodowego,
- rozróżnianie form poradnictwa zawodowego zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobu prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U z 2014 r. poz. 667),
- identyfikowanie zalet i wad indywidualnego poradnictwa zawodowego.

- **Nazwa zadania 2 (Z2):** Wykorzystanie poradnictwa grupowego dla rozwiązania problemu klienta

Działania i czynności:

- identyfikowanie cech charakterystycznych dla poradnictwa grupowego,
- identyfikowanie metod stosowanych w poradnictwie grupowym,
- identyfikowanie etapów rozwoju grupy,
- identyfikowanie zalet i wad poradnictwa grupowego,
- identyfikowanie programów poradnictwa grupowego stosowanych w publicznych służbach zatrudnienia (PSZ).

- **Nazwa zadania 3 (Z3):** Kierowanie klientów do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji.

Działania i czynności:

- identyfikowanie sytuacji wymagających włączenia w proces pracy z klientem doradcy zawodowego z powiatowego urzędu pracy (PUP), z centrum informacji i planowania kariery zawodowej, agencji zatrudnienia lub Ochotniczych Hufców Pracy (OHP),
- kierowanie klienta do udziału w poradnictwie indywidualnym,
- kierowanie klienta do udziału w poradnictwie grupowym,
- stosowanie procedury kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji (w powiatowym urzędzie pracy, centrum informacji i planowania kariery zawodowej, agencji zatrudnienia lub OHP).

- **Nazwa zadania Z4 (Z4):** Wykorzystywanie informacji zawodowej w rozmowie z klientem,

Działania i czynności:

- identyfikowanie zasobów informacji zawodowej w publicznych służbach zatrudnienia i innych instytucjach rynku pracy,
- wykorzystanie informacji zawodowej w rozmowie z klientem.

4 - CELE SZKOLENIA:

- **Dla zadania Z1:**

Aby poprawnie wykonać Z1 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- zadań, celów i zakresu poradnictwa zawodowego,
- form i narzędzi poradnictwa zawodowego i zasad ich stosowania,
- metod poradnictwa indywidualnego stosowanych w pracy z klientem,

oraz umiejętności w zakresie:
- identyfikowania terminologii z zakresu poradnictwa zawodowego,
- rozróżniania zalet i wad różnych form poradnictwa zawodowego,
- doboru form poradnictwa zawodowego oraz narzędzi w zależności od problemu klienta.

- **Dla zadania Z2:**

Aby poprawnie wykonać Z2 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- znaczenia poradnictwa grupowego dla rozwiązania problemu klienta,
- identyfikowania metod pracy stosowanych w poradnictwie grupowym,
- etapów rozwoju grupy,
- zalet i wad poradnictwa grupowego,
- programów poradnictwa grupowego stosowanych w PSZ,

oraz umiejętności w zakresie:
- podjęcia decyzji o potrzebie udziału klienta w poradnictwie grupowym,
- doboru metod pracy stosowanych w poradnictwie zawodowym do potrzeb klienta
- identyfikowania wad i zalet poradnictwa grupowego.

- **Dla zadania Z3:**

Aby poprawnie wykonać Z3 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- sytuacji wymagających skierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji,
- regulacji prawnych dotyczących kierowania klienta do doradcy zawodowego w PUP, centrum informacji i planowania kariery zawodowej, agencji zatrudnienia lub OHP,

oraz umiejętności w zakresie:
- analizowania sytuacji klienta w kontekście podejmowania decyzji o potrzebie skorzystania przez klienta z poradnictwa zawodowego,
- stosowania regulacji prawnych dotyczących kierowania klienta do doradcy zawodowego w PUP, centrum informacji i planowania kariery zawodowej, agencji zatrudnienia lub OHP.

- **Dla zadania Z4:**

Aby poprawnie wykonać Z3 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- identyfikowania rodzajów informacji zawodowej,
- stosowania informacji zawodowej w rozmowie z klientem,

oraz umiejętności w zakresie:
- rozróżniania zasobów informacji zawodowej,
- dobierania informacji zawodowej odpowiednio do potrzeb klienta.

5 - TEMATYKA ZAJĘĆ:

(Tematy zajęć oraz zagadnienia poruszane w ramach tematu i orientacyjna liczba godzin dydaktycznych przeznaczona na ich realizację.)

Temat 1: IDENTYFIKOWANIE ZAKRESU PORADNICTWA ZAWODOWEGO
(łączna liczba godzin: 6,5)

- Z1.1: Poradnictwo zawodowe – cele i zadania.
- Z1.2: Formy i narzędzia poradnictwa zawodowego.
- Z1.3: Warunki stosowania poszczególnych form i narzędzi poradnictwa zawodowego.

Temat 2: WYKORZYSTANIE PORADNICTWA GRUPOWEGO DLA ROZWIĄZANIA PROBLEMU KLIENTA (łączna liczba godzin: 5)

- Z2.1: Cechy charakterystyczne poradnictwa grupowego.
- Z2.2: Metody pracy stosowane w poradnictwie grupowym.
- Z2.3: Etapy rozwoju grupy.
- Z2.4: Zalety i wady pracy grupowej.
- Z2.5: Programy poradnictwa grupowego stosowane w PSZ.

Temat 3: KIEROWANIE KLIENTÓW DO KONKRETNEJ FORMY PORADNICTWA ZAWODOWEGO W WYBRANEJ INSTYTUCJI (łączna liczba godzin: 2)

- Z3.1: Identyfikowanie sytuacji wymagających włączenia konkretnej formy poradnictwa zawodowego dla rozwiązania problemu klienta
- Z3.2: Procedury stosowane w sytuacji kierowania klienta do doradcy zawodowego w instytucjach rynku pracy

Temat 4: INFORMACJA ZAWODOWA W ROZMOWIE Z KLIENTEM
(łączna liczba godzin: 2)

- Z4.1: Zasoby informacji zawodowej w instytucjach rynku pracy.
- Z4.3: Wykorzystywanie informacji zawodowej w rozmowie z klientem.

ZAKOŃCZENIE:

- Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu (0,5 godz.).

TYTUŁ SZKOLENIA: PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W IRP

ADRESACI / WYMAGANIA WSTĘPNE DLA UCZESTNIKÓW:
ADRESACI: Pracownicy instytucji rynku pracy (IRP), w tym pracownicy publicznych służb zatrudnienia (PSZ) wymienieni w art. 91 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.), pełniący lub przygotowujący się do pełnienia funkcji doradcy klienta.
WYMAGANIA: Wykształcenie średnie lub wyższe oraz zatrudnienie w instytucji rynku pracy, wykonywanie pracy na stanowisku związanym z prowadzeniem usług rynku pracy.
.

PROGRAM SZKOLENIA

Lp.	Temat zajęć	Zagadnienia poruszane w ramach tematu	Forma/metody prowadzenia zajęć	Czas
1.	**IDENTYFIKOWANIE ZAKRESU PORADNICTWA ZAWODOWEGO**	Z1.1: Poradnictwo zawodowe - cele i zadania.	ćwiczenia (kula śnieżna, praca w grupach) dyskusja kierowana mini wykład	**45 min.**
		Z1.2: Formy poradnictwa zawodowego.		**135 min.**
		Z1.3: Warunki stosowania poszczególnych form poradnictwa zawodowego.		**120 min.**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 1			**6,5 godz.**
2.	**WYKORZYSTANIE PORADNICTWA GRUPOWEGO DLA ROZWIĄZANIA PROBLEMU KLIENTA**	Z2.1: Cechy charakterystyczne poradnictwa grupowego.	mini wykład dyskusja kierowana ćwiczenia (praca w parach, praca w grupach, praca z tekstem)	**45 min.**
		Z2.2: Metody pracy stosowane w poradnictwie grupowym.		**40 min.**
		Z2.3: Etapy rozwoju grupy.		**40 min.**
		Z2.4: Zalety i wady pracy grupowej.		**40 min.**
		Z2.5: Programy poradnictwa grupowego stosowane w PSZ.		**65 min**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 2			**5 godz.**

3.	**KIEROWANIE KLIENTÓW DO DORADCY ZAWODOWEGO**	Z3.1: Identyfikowanie sytuacji kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego.	ćwiczenia (praca indywidualna, praca z tekstem) dyskusja kierowana	**45 min**
		Z3.2: Procedury stosowane w sytuacji kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji rynku pracy.		**45 min.**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 3			**2 godz.**
4.	**INFORMACJA ZAWODOWA W PROCESIE DORADCZYM**	Z4.1: Identyfikowanie zasobów informacji zawodowej w PSZ i innych IRP.	ćwiczenia (kula śnieżna, praca w zespołach, praca z tekstem) dyskusja kierowana	**45 min**
		Z4.2: Wykorzystywanie informacji zawodowej w rozmowie z klientem.		**45 min**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 4			**2 godz.**
5.	**ZAKOŃCZENIE**	Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu.		**0,5 godz.**
	Łączna liczba godzin dydaktycznych szkolenia			**16 godz.**

WYKAZ SPRZĘTU I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH NIEZBĘDNYCH DO REALIZACJI ZAJĘĆ:		
Lp.	**Nazwa / opis**	**Ilość ***
1.	Zestaw komputerowy (laptop)	1
2.	Projektor multimedialny	1
3.	Tablica flipchart	1
4.	Papier flipchart (opakowanie)	2
5.	Markery (komplet 4 kolory)	6
6.	Kartki papieru format A4 (ryza)	2
7.	Opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej	2
8.	Długopisy	16
9.	Karteczki samoprzylepne (bloczki)	3
10.	Balony (sztuki)	4
11.	Jajka świeże (sztuki)	2
12.	Sznurek pakowy (paczka)	1
13.	Taśma klejąca (sztuki)	2
14.	Załączniki 1 – 7	w liczbie określonej w ćwiczeniu

** Ilość środków dydaktycznych i materiałów pomocniczych przewidziana jest dla 16 osobowej grupy uczestników*

SZKOLENIE NR 3	PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W IRP

PORADNIK I MATERIAŁY DLA TRENERA

WSKAZÓWKI METODYCZNE DOTYCZĄCE REALIZACJI ZAJĘĆ

Trener przed przystąpieniem do realizacji zajęć w ramach poszczególnych tematów, powinien zapoznać się z celami szkolenia, materiałami do studiowania dla uczestników oraz literaturą uzupełniającą.

Realizując poszczególne ćwiczenia trener może dokonywać weryfikacji czasu ich trwania (np. ze względu na liczebność grupy lub jej specyfikę) oraz niekiedy odstąpić od realizacji niektórych etapów, przy założeniu, że cele szkolenia zostaną osiągnięte.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 1: IDENTYFIKOWANIE ZAKRESU PORADNICTWA ZAWODOWEGO

ZAGADNIENIE:
Z1.1: Poradnictwo zawodowe – ujęcie definicyjne

Realizując tę część programu trener powinien zwrócić uwagę uczestników na brak jednej, obowiązującej definicji pojęcia poradnictwo zawodowe oraz na definicję tego pojęcia zawartą w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 645, art. 38), a także na jego ewolucję związaną ze zmianami zachodzącymi na rynku pracy, a tym samym na problemy osób korzystających z poradnictwa zawodowego.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.1-1: Poradnictwo zawodowe
Cel ćwiczenia: zdefiniowanie pojęcia “poradnictwo zawodowe” na użytek pracowników instytucji rynku pracy.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: białe kartki papieru format A-4 dla każdego uczestnika, mazak dla każdego uczestnika, papier flipchart, masa mocująca.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę na pary, przekazując każdej parze kartkę białego papieru i mazak, a także informując, iż zadaniem każdej z par będzie próba zdefiniowania pojęcia „poradnictwo zawodowe”. Po 5 minutach pary wyszukują drugą parę i dyskutują ze sobą przez kolejne 10 minut ustalając wspólną definicję. Kolejnym etapem dyskusji jest łączenie się czwórek w zespoły ośmioosobowe, w których trwa wymiana poglądów i dyskusja nad wspólną definicją. Zespoły ośmioosobowe przygotowują plakaty i prezentują wyniki swojej pracy.

Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
W podsumowaniu trener przytacza poprawną definicję poradnictwa zawodowego przywołując jej źródło oraz zwraca uwagę na ewolucję tego pojęcia w kierunku poradnictwa karierowego.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Ćwiczenie 1.1-2: Cele i zadania poradnictwa zawodowego
Cel ćwiczenia: określenie celów i zadań poradnictwa zawodowego.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: karteczki samoprzylepne – 1 komplet, 1 arkusz papieru flipchart, tablica flipchart, długopis dla każdego uczestnika, 2 mazaki.

Opis ćwiczenia:
Trener informuje uczestników, że tematem tego ćwiczenia będzie określenie celów i zadań poradnictwa zawodowego i rozdaje uczestnikom karteczki samoprzylepne. Zadaniem każdego uczestnika będzie napisanie na nich określonego przez siebie celu lub zadania poradnictwa zawodowego i naklejenie karteczek na tablicy flipchart. Trener zwraca uwagę, aby grupować podobne określenia celów i zadań ze sobą. Uczestnicy kolejno podchodzą do tablicy, na której jest zawieszony podzielony na dwie części arkusz flipchart i naklejają przygotowane karteczki. Jedna część arkusza nosi nazwę: cele poradnictwa zawodowego, a druga: zadania poradnictwa zawodowego.
Czas realizacji ćwiczenia - 15 min.
Podsumowując ćwiczenie trener porządkuje zaproponowane przez uczestników cele i zadania poradnictwa zawodowego oraz je omawia.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.2: Formy poradnictwa zawodowego

Trener powinien zwrócić uwagę uczestników na dostępne w urzędach pracy formy poradnictwa zawodowego oraz zasady ich realizacji, które zostały określone w art. 46 ust. 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r., *w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy* (Dz. U. z 2014 r. poz. 667).
Czas na w prowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.2-1: Poradnictwo indywidualne
Cel ćwiczenia: usystematyzowanie wiedzy na temat poradnictwa indywidualnego i zdefiniowanie pojęć: poradnictwo indywidualne i rozmowa doradcza.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, mazak, prezentacja przygotowana przez prowadzącego, rzutnik multimedialny, laptop, ekran.

Opis ćwiczenia:
We wprowadzeniu do ćwiczenia trener informuje uczestników, że jego przedmiotem będzie poradnictwo indywidualne. Wykorzystując wiedzę uczestników inicjuje dyskusję na temat poradnictwa indywidualnego i podstawowych metod jego realizacji. Zwraca uwagę, iż podstawową metodą poradnictwa indywidualnego jest rozmowa doradcza i wspólnie z uczestnikami podejmuje próbę zdefiniowania pojęć: poradnictwo indywidualne i rozmowa doradcza. Obie uzgodnione definicje zostają zapisane na tablicy flipchart.
Czas realizacji ćwiczenia – 20 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener przekazuje uczestnikom informację dotyczącą form poradnictwa zawodowego, zasad ich realizacji oraz problemów z jakimi powinni być kierowani klienci do doradcy zawodowego, w oparciu o treść rozporządzenia w sprawie szczegółowych warunków realizacji (…). Informuje również, iż rozdział 3 tego rozporządzenia, dotyczący realizacji poradnictwa zawodowego w urzędach pracy, uczestnicy znajdą w Załączniku 1 w swoich materiałach szkoleniowych
Czas na podsumowanie – 10 min.

Ćwiczenie 1.2-2: Rozmowa doradcza
Cel ćwiczenia: zidentyfikowanie etapów rozmowy doradczej.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: 4 arkusze papieru flipchart, tablica flipchart, 4 mazaki.

Opis ćwiczenia:
Nawiązując do poprzedniego ćwiczenia trener przypomina, iż podstawową metodą poradnictwa indywidualnego jest rozmowa doradcza. Zadaje uczestnikom pytanie: „Czy waszym zdaniem rozmowa doradcza przebiega według jakiegoś scenariusza czy też nie?" Uczestnicy spontanicznie udzielają odpowiedzi na zadane pytanie. Następnie trener podsumowuje wypowiedzi informując, iż można stworzyć scenariusze rozmowy doradczej i zaplanować kolejne etapy jej przebiegu. Zadaniem uczestników będzie zaplanowanie przebiegu takiej rozmowy. Trener dzieli grupę na cztery zespoły oraz rozdaje arkusze flipchart i mazaki. Po przygotowaniu swoich propozycji zespoły prezentują wyniki swojej pracy.
Czas realizacji ćwiczenie – 15 min.
Podsumowując ćwiczenie trener proponuje przykładowy scenariusz przebiegu rozmowy, będący wynikiem wspólnych ustaleń.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Ćwiczenie 1.2-3: Obszary zbierania danych w indywidualnym poradnictwie zawodowym[1]
Cel ćwiczenia: zidentyfikowanie obszarów, z których powinny być zbierane informacje od klienta potrzebne do rozwiązania jego problemu.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: tablica i papier flipchart, mazaki, masa mocująca.

[1] „Programy szkoleń modułowych dla kadry PSZ" , Zakres pracy: Poradnictwo indywidualne – stosowanie wybranych metod i narzędzi poradnictwa indywidualnego", JM03 Przeprowadzanie indywidualnej rozmowy doradczej, JS09 Diagnoza sytuacji klienta, autorzy: Elżbieta Czarnul, Edyta Kolenda.

Opis ćwiczenia:
Trener nawiązując do poprzedniego ćwiczenia przypomina, iż jednym z etapów rozmowy było zbieranie informacji o kliencie i kolejne ćwiczenie będzie temu poświęcone. Trener informuje uczestników, że zgłosił się do nich klient, którego sytuacja wygląda następująco: **„Pan Jan ma 23 lata, jest bezrobotny oraz pragnie uzyskać pomoc w znalezieniu zatrudnienia"** oraz zapisuje tę informację na arkuszu flipchart. Następnie zaprasza uczestników do dyskusji zadając pytanie: „Jakie informacje o kliencie powinien uzyskać doradca, aby mógł udzielić pomocy?" Pomysły generowane przez uczestników są zapisywane na tablicy flipchart. Trener zwraca uwagę na szczegółowość informacji.
Po zapisaniu propozycji trener prosi uczestników o zastanowienie się, czy można wymienione przez nich obszary pogrupować. Uczestnicy podają swoje propozycje. Trener kieruje rozmową w taki sposób, aby pojawiły się wszystkie kluczowe obszary będące podstawą zbierania informacji o kliencie, tj.:

- Okres nauki i przebieg pracy zawodowej
- Sytuacja osobista i społeczna
- Stan fizyczny i zdrowotny
- Zainteresowania i czynności pozazawodowe
- Oczekiwania, cele, samoocena

Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
W podsumowaniu ćwiczenia trener zwraca uwagę uczestników na wagę informacji zebranych o kliencie w kluczowych obszarach dla rozwiązania jego problemu związanego z podjęciem pracy.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Ćwiczenie 1.2-4: Testy, ankiety i kwestionariusze w poradnictwie indywidualnym
Cel ćwiczenia: identyfikacja metod stosowanych przez doradcę zawodowego w poradnictwie indywidualnym.
Czas ćwiczenia: 45 min.
Środki dydaktyczne: prezentacja przygotowana przez trenera, papier i tablica flipchart, mazaki, rzutnik multimedialny, laptop, ekran, Załącznik 2 - dla każdego uczestnika, długopis - dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Wstępem do ćwiczenia jest mini wykład trenera na temat metod wykorzystywanych przez doradcę zawodowego w poradnictwie indywidualnym. W prezentacji zwraca uwagę na możliwość stosowania w ramach porad indywidualnych i grupowych testów, w tym testów psychologicznych, ankiet i kwestionariuszy, oraz ćwiczeń, które klient wykonuje samodzielnie.
Następnie trener informuje, że egzemplifikacją przekazanych treści będzie wykonanie przez uczestników ćwiczenia z zastosowaniem kwestionariusza, ale zanim to nastąpi proponuje uczestnikom wykonanie ćwiczenia. Wyobraźcie sobie taką sytuację. „Sportowiec, wybitny, członek reprezentacji, przyzwyczajony do najlepszych wyników, rozczarował wszystkich podczas zawodów. Po zakończeniu zawodów udziela wywiadu dziennikarzom". Trener prosi uczestników, aby wymienili wszystkie możliwe powody, jakie sportowiec może podać, aby wyjaśnić słaby wynik. Trener zapisuje na tablicy wszystkie przyczyny wymienione przez grupę, nawet najmniej prawdopodobne. Po sporządzeniu wykazu trener prosi uczestników o określenie, które z przyczyn

wydają się być wewnętrzne (W), a które zewnętrzne (Z) oraz zapisuje wszystkie odpowiedzi.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
W podsumowaniu ćwiczenia trener zwraca uwagę na dużą liczbę możliwych przyczyn zewnętrznych i wewnętrznych, które mogą decydować o powodzeniu realizowanych działań oraz podkreśla znaczenie traktowania wydarzeń z punktu widzenia kontroli jaką ma człowiek nad swoim życiem a także na znaczenie tego zagadnienia w tworzeniu nowego projektu zawodowego.
Czas na podsumowanie – 5 min.
W drugiej części ćwiczenia trener rozdaje uczestnikom kwestionariusz testu „Kto kieruje twoim losem" wraz z interpretacją wyników testu, a uczestnicy wykonują test. Następnie ochotnicy dzielą się informacją o wrażeniach dotyczących testu i uzyskanych wynikach.
Czas realizacji II części ćwiczenia – 10 min.

Załącznik 2

Test
Kwestionariusz umiejscowienia kontroli[2]

My kierujemy światem czy świat nami? To, w jaki sposób postrzegamy zjawiska i sytuacje, które nam się przydarzają, ma realny wpływ na samoocenę, rodzaj podejmowanych działań, proaktywność, a nawet stan zdrowia. Wewnątrzsterowność, często opisywana jako jeden z czynników sukcesu, rzeczywiście realnie wpływa na podejmowane decyzje, własną skuteczność i poczucie satysfakcji z życia. Choć opisuje się ją, jako względnie stałą cechę osobowości, podlega ona treningowi i rozwojowi, co sprawia, że warto przyjrzeć się własnemu poziomowi wewnątrzsterowności. Być może niewielki nakład pracy pozwoli dokonać zmian, które otworzą nowe drzwi.

Instrukcja

Poniżej znajdują się pary stwierdzeń opisujących przekonania dotyczące otaczającego świata oraz zachowań w obliczu konkretnych zdarzeń. Z każdej pary należy wybrać to, które lepiej pasuje do naszych własnych przekonań i zachowań.

A	Jutro zawsze jest zagadką.	B	Jutro jest konsekwencją tego, co robię dzisiaj.
C	Wolę szybki efekt, nawet jeżeli zysk jest mniejszy.	D	Mogę czekać długo na zwrot moich działań.
E	Nikt nie musi mnie pilnować, potrafię to robić sam.	F	Wsparcie i monitoring innych pomagają mi w działaniach.
G	W życiu trzeba mieć trochę szczęścia.	H	Szczęście sprzyja lepszym.
I	Robię to, co trzeba, żeby utrzymać obecny status.	J	Zawsze wkładam 100 proc. siebie w wykonywane działanie.
K	Efekty moich działań są odzwierciedleniem pracy, jaka została w nie włożona.	L	To co osiągam, to wypadkowa różnych czynników, często niezależnych ode mnie.
M	Mam niewielki wpływ na to, jak będzie wyglądała moja kariera. Wszystko zależy od sytuacji na rynku.	N	Sam decyduję o tym, jak wygląda mój rozwój.
O	Pamiętam o swoich porażkach, żeby wykorzystać te doświadczenia w kolejnych próbach.	P	Najchętniej zapomniałbym o swoich porażkach, ale niestety, długo je rozpamiętuję.

[2] Test opracowała firma Tesineo, Personel i zarządzanie nr 4/2014, s.94-95.

R	Ludzie nie mają wpływu na to, jacy są.	S	W sobie zmienić można wszystko.
T	Codziennie zbliżam się do osiągnięcia swojego celu.	U	Codziennie staram się nie wypaść z gry.
W	Nie wiem, jak będzie wyglądało moje życie za 10 lat, wszystko może się zdarzyć, więc lepiej skupić się na tu i teraz.	X	Wiem, gdzie chcę być za 10 lat i dojdę tam.
Y	Trudno mówić o autonomii jednostki, kiedy nie masz wpływu na decyzje, które z kolei wpływają na Twoje życie.	Z	Zawsze mam wybór.

Obliczanie wyniku:

Sprawdź, ile odpowiedzi zaznaczyłeś dla poszczególnych typów kontroli zgodnie z poniższym kluczem.

Umiejscowienie kontroli	Stwierdzenia	Suma
Wewnętrzne	B, D, E, H, J, K, N, O, S, T, X, Z.	
Zewnętrzne	A, C, F, G, I, L, M, P, R, U, W, Y.	

Interpretacja wyniku:

- **Więcej niż osiem odpowiedzi zgodnych z wewnętrznym umiejscowieniem kontroli.**

  Uzyskany wynik charakteryzuje osoby samoświadome i wewnątrzsterowne. Oznacza to, że wierzą one we własną sprawczość, wiedzą, że konkretne działania wiążą się z konkretnymi efektami i zawsze starają się świadomie kierować swoim życiem. Porażki traktują, jako nieodmienną część gry i wykorzystują je do ulepszania swoich działań. Biorą odpowiedzialność za to co robią i starają się, aby ich działania przynosiły jak najlepsze efekty. W obliczu problemów szukają różnorodnych rozwiązań, starając się znaleźć i dopasować najlepsze w obecnej sytuacji. Ich przekonania o sukcesach i porażkach pozwalają im podtrzymywać wysoką samoocenę i skutecznie realizować wewnętrzne aspiracje. Osoby o takich wynikach są świadome swoich mocnych i słabych stron, potrafią wykorzystać własny potencjał i wszystko, co robią, starają się zrobić jak najlepiej potrafią. Mają na ogół jakąś wizję swojej przyszłości i określone cele, które systematycznie realizują. Nawet w sytuacjach, w których nie mogą realnie decydować o sobie, potrafią wykorzystać wpływ, jaki posiadają na wydarzenia. Cenią sobie wolny wybór, współistnienie oraz samodzielność. Są proaktywne, poszukują własnej drogi i spełnienia.

- **Więcej niż osiem odpowiedzi zgodnych z zewnętrznym umiejscowieniem kontroli.**

  Uzyskany wynik charakteryzuje osoby z zewnętrznym ulokowaniem kontroli, a więc takie, które żywią przekonanie, iż niezależnie od celowości własnych działań – ich efekt jest zależny od innych czynników związanych z siłą wyższą – czy to zewnętrzną w postaci innych, wpływowych ludzi, czy też nadprzyrodzoną, jak szczęście, przeznaczenie czy fart. Często upatrują winy swoich porażek, w tych właśnie czynnikach, nie podejmują więc prób poprawy własnego działania. Nie wierząc w zasadność celów długoterminowych, łatwo się załamują i poddają. Wierzą, że zmienność otoczenie uniemożliwia skuteczne planowanie, skupiają się wiec a przyziemnych, codziennych sprawach. Podejmując działanie, często robią tylko minimum niezbędne do osiągnięcia celu nie doceniając związku pomiędzy własnym wkładem a jakością efektu. Pamięć porażek i niezrealizowanych celów dodatkowo wzmacnia brak wiary we własną sprawczość i może doprowadzić do wyuczonej bezradności. Osoby o takich wynikach koncentrują się na reakcji na zdarzenia niż samodzielnym ich kreowaniu, a ich głównym celem jest dostosowanie się do otoczenia, a nie aktywne jego kreowanie zgodnie z własnymi potrzebami. Są raczej nastawione na branie tego, co los przynosi i poleganiu na decyzjach innych niż samostanowieniu czy braniu odpowiedzialności za własne działanie.

- **Równa (+/-2) liczba odpowiedzi.**

  Uzyskany wynik wskazuje, że poczucie kontroli nie jest uświadomione lub następuje właśnie jego zmiana – czy to spowodowana ważnymi wydarzeniami czy odpowiednim treningiem. Po uzyskaniu takiego wyniku warto się zastanowić, czy udzielone odpowiedzi są naprawdę zgodne z własnymi poglądami, czy też może w procesie wypełniania kwestionariusza wkradł się element autoprezentacji. Zdarza się, że w obliczu ważnych życiowych wydarzeń umiejscowienie kontroli ulega zmianie, świadomej lub nie. Konieczne, więc wydaje się dokonanie świadomej analizy sytuacji i podsumowanie własnych osiągnięć oraz działań. Może się również okazać, że uzyskany wynik jest odzwierciedlaniem chwilowych zdarzeń, które w dłuższej perspektywie nie mają wpływu na nasze spostrzeganie własnej sprawczości. Ponieważ przyczyny osiągnięcia takiego wyniku mogą być różnorodne, warto dokonać autoanalizy własnych przekonań i diagnozy obszarów wymagających wsparcia i zmiany.

ZAGADNIENIE:
Z1.3: Warunki stosowania poszczególnych form poradnictwa zawodowego

Realizacja tego tematu wymaga od trenera dobrej znajomości zasad prowadzenia poradnictwa indywidualnego i poradnictwa grupowego, ze szczególnym zwróceniem uwagi na uwarunkowania interpersonalne sprzyjające efektywności pracy z klientem.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.3-1: Warunki skutecznej porady
Cel ćwiczenia: zdefiniowanie pojęć występujących w triadzie Rogers'a oraz zidentyfikowanie zachowań charakterystycznych dla każdej cechy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 3 – do pocięcia przez trenera, papier biały A4 (po 1 arkuszu dla zespołu), flamastry – 3 szt., tablica flipchart, markery – 2 szt.

Opis ćwiczenia:
Trener wprowadza uczestników w problematykę ćwiczenia w formie krótkiego wykładu dotyczącego triady Rogers'a, zwracając uwagę na jej podstawowe elementy i znaczenie w rozmowie z klientem. Następnie trener dzieli uczestników na 3 zespoły. Każdy zespół losuje jedną kartkę z zapisaną na niej cechą: empatia, otwartość, ciepło. Zadaniem każdego zespołu jest zdefiniowanie wylosowanego pojęcia. Przedstawiciele zespołów prezentują na forum grupy efekty pracy zespołów. Pozostali uczestnicy uzupełniają zaprezentowane definicje. Kolejnym etapem ćwiczenia jest dyskusja, podczas której uczestnicy wspólnie z trenerem próbują odpowiedzieć na pytanie: Jakie zachowania są charakterystyczne dla:

a) wyrażania empatii,
b) wyrażania otwartości,
c) wyrażanego ciepła.

Wyniki wspólnej pracy zapisywane są w tabeli na tablicy flipchart.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Trener podsumowuje ćwiczenie podkreślając znaczenie ww. cech doradcy podczas pierwszego kontaktu z klientem oraz dla zwiększenia skuteczności porady.
Czas na podsumowanie – 10 min.

Załącznik 3

Empatia
Otwartość
Ciepło

Ćwiczenie 1.3-2: Oczekiwania osoby poszukującej porady[3]
Cel ćwiczenia: zidentyfikowanie oczekiwań, jakie mają klienci w stosunku do doradcy zawodowego, gdy chcą uzyskać pomoc w rozwiązaniu swojego problemu.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: tablica i papier flipchart, mazaki.

[3] Program 10 dla pracowników publicznych służb zatrudnienia – Poradnictwo indywidualne – stosowanie wybranych narzędzi i metod poradnictwa indywidualnego, JM03 – Przeprowadzanie indywidualnej rozmowy doradczej, JS-08Nawiązywanie kontaktu z klientem. Autorzy: Elżbieta Czarnul, Edyta Kolenda

Opis ćwiczenia:
Ćwiczenie to wymaga krótkiego wprowadzenia przez trenera dotyczącego sytuacji, w jakiej znajduje się osoba, która ma skorzystać z pomocy doradcy zawodowego, a także jakie może mieć oczekiwania lub obawy przed kontaktem z doradcą. Następnie trener zaprasza uczestników do dyskusji na temat oczekiwań, jakie mogą mieć klienci w stosunku do doradcy zawodowego, gdy poszukują u niego pomocy. Swoje uwagi i propozycje uczestnicy zapisują na tablicy i uzasadniają ich wybór.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Po zapisaniu wszystkich propozycji trener podsumowuje ćwiczenie zwracając uwagę na fakt, iż większość oczekiwań można przyporządkować do 4 kategorii:

- kompetencje,
- jasność umowy,
- etyczne postępowanie,
- realistyczne oczekiwania.

Czas na podsumowanie - 5 min.

Ćwiczenie 1.3-3: Zachowania wspierające oraz zachowania utrudniające kontakt z klientem[4]
Cel ćwiczenia: określenie przez uczestników zachowań werbalnych i niewerbalnych, które pomogą podtrzymać kontakt z klientem lub mogą być przyczyną jego zerwania.
Czas ćwiczenia: 45 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 4 – do pocięcia przez trenera, laptop, rzutnik multimedialny, ekran, tablica i papier flipchart – 4 arkusze, flamastry – 5 sztuk, karteczki z określonymi rodzajami zachowań dla każdego zespołu.

Opis ćwiczenia:
Trener zwraca uwagę uczestnikom jak podczas pierwszego kontaktu z klientem ważne jest skupienie uwagi na jego wypowiedziach oraz okazywanie mu zainteresowania. Następnie trener dzieli grupę na 4 zespoły i każdy zespół losuje zadanie.

Załącznik 4

Przydatne zachowania werbalne doradcy wspierające kontakt z klientem.
Przydatne zachowania niewerbalne doradcy wspierające kontakt z klientem.
Zachowania werbalne doradcy utrudniające kontakt z klientem.
Zachowania niewerbalne doradcy utrudniające kontakt z klientem.

Zadaniem każdego zespołu jest opisanie przewidywanych zachowań na wylosowane zadanie oraz sporządzenie plakatu na ten temat. Następnie zespoły prezentują wyniki

[4] Op. Cit.

swojej pracy, a na zakończenie prezentacji pozostali uczestnicy mogą uzupełniać wypowiedzi kolegów.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Trener kontroluje wyniki pracy zespołów zwracając uwagę na poprawność wykonanej pracy oraz odwołując się do materiałów dla uczestników szkolenia.
Czas na podsumowanie - 15 min.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 2: WYKORZYSTANIE PORADNICTWA GRUPOWEGO DLA ROZWIĄZANIA PROBLEMU KLIENTA

ZAGADNIENIE:
Z2.1: Cechy charakterystyczne poradnictwa grupowego

Realizacja tego tematu wymaga od trenera znajomości stosowania metod grupowego poradnictwa zawodowego oraz problemów, które mogą być rozwiązywane z ich wykorzystaniem.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.1-1: Zakres definicyjny poradnictwa grupowego
Cel ćwiczenia: zdefiniowanie pojęcia „poradnictwo grupowe".
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: arkusz papieru flipchart, tablica flipchart, mazak, prezentacja przygotowana przez prowadzącego, rzutnik multimedialny, laptop, ekran.

Opis ćwiczenia:
Trener informuje uczestników, że kolejne ćwiczenie będzie związane z poradnictwem grupowym i prosi uczestników aby podjęli próbę zdefiniowania tej formy pracy z klientem. Uczestnicy proponują swoje definicje zapisując je na tablicy flipchart.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
Po zapisaniu definicji zaproponowanych przez każdego uczestnika, trener podaje definicję poradnictwa grupowego oraz zwraca uwagę na najistotniejsze jej elementy w formie prezentacji. „Poradnictwo grupowe jest skuteczną formą pomagania jednostkom, które borykają się z podobnymi problemami i odczuwają podobne lęki. Grupa koncentruje się na doświadczeniach uczestników, jednak w trakcie zajęć również ma miejsce przekazywanie pewnych informacji. Osoby biorące udział w poradnictwie grupowym potrzebują wsparcia w rozwiązaniu problemu. Poradnictwo grupowe przyczynia się do modyfikowania postaw i zachowania w bezpośredni sposób i umożliwia emocjonalne angażowanie się uczestników grupy w proces[5].
Czas na podsumowanie – 5 min.

[5] S. T. Gladding: *Poradnictwo zawodowe zajęcie wszechstronne.* Wyd. ELIPSA, Warszawa 1994, s. 130 - 131.

Ćwiczenie 2.1-2: Problemy klientów
Cel ćwiczenia: zidentyfikowanie rodzajów problemów, z jakimi zgłaszają się klienci do doradcy zawodowego oraz określenie, które z nich mogą być rozwiązane poprzez udział w poradnictwie grupowym.
Czas ćwiczenia: 15 min.
Środki dydaktyczne: dwa arkusze papieru flipchart z tabelą, 2 mazaki, masa mocująca.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę na dwa zespoły. Zadaniem każdego z nich jest wypisanie na papierze flipchart problemów, z jakimi zgłaszają się do doradcy klienci, a także problemów, jakie mogą być rozwiązane poprzez udział w poradnictwie grupowym. Trener prosi, aby uczestnicy korzystali z własnego doświadczenia zawodowego. Później następuje prezentacja pracy zespołów i wspólna dyskusja nad proponowanymi rozwiązaniami.
Czas realizacji ćwiczenia – 10 min.
W podsumowaniu ćwiczenia trener zwraca uwagę na zalety udziału klienta w poradnictwie grupowym oraz sytuacje, w których ta forma pomocy może być przydatna klientowi.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.2: Metody pracy stosowane w poradnictwie grupowym.

Trenerowi niezbędna jest wiedza z zakresu metod stosowanych w poradnictwie grupowym, ich zalet i wad, a także umiejętność doboru metod w zależności od założonego celu zajęć.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.2-1: Metody pracy w grupie
Cel ćwiczenia: identyfikacja metod stosowanych w poradnictwie grupowym.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 5 (pocięty na paski do losowania), papier A4 biały – 20 arkuszy, długopisy – 20 sztuk.

Opis ćwiczenia:
Trener przygotowując grupę do tego ćwiczenia informuje, że poradnictwo grupowe wykorzystuje aktywne metody pracy, z niektórymi z nich uczestnicy się spotkali uczestnicząc w różnego rodzaju szkoleniach. Następnie trener dzieli grupę na pary. Zadaniem każdej z nich będzie zdefiniowanie wylosowanej metody pracy z grupą i przedstawienie jej zalet i wad oraz zaproponowanie sposobu wykorzystania jej w zajęciach grupowych. W dalszej części ćwiczenia pary prezentują swoje definicje, a trener koryguje przedstawiane propozycje. Po ustaleniu właściwych definicji metody pary prezentują swoje propozycje wykorzystania ich w poradnictwie grupowym. Trener wraz z pozostałymi uczestnikami ocenia proponowane zastosowania.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.

Podsumowując ćwiczenie prowadzący zwraca uwagę na dużą liczbę metod, które ma do dyspozycji doradca zawodowy realizujący poradnictwo grupowe oraz na fakt, że ich stosowanie jest uwarunkowane celem, który chce się osiągnąć.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Uwaga: w zależności od liczebności grupy, niektóre pary będą losowały po dwie metody.

Załącznik 5

Aktywność twórcza
Akwarium
Burza mózgów
Dyskusja grupowa
Gra
Inscenizacja i odgrywanie ról
Kwestionariusz
Praca w małych grupach
Przełamywanie lodów
Rozmowa w parach

Studium przypadku
Symulacja

ZAGADNIENIE:
Z2.3: Etapy rozwoju grupy

Trener powinien dysponować wiedzą z zakresu procesu grupowego, norm grupowych, zasad komunikacji w grupie oraz powinien mieć doświadczenie w prowadzeniu zajęć z grupowego poradnictwa zawodowego.
Czas na wprowadzenie - 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.3-1: Etapy rozwoju grupy
Cel ćwiczenia: zapoznanie uczestników z procesem dynamiki grupowej występującym w zajęciach z poradnictwa grupowego, a zwłaszcza z charakterystycznymi cechami zachowania uczestników zajęć w poszczególnych etapach rozwoju grupy.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: 4 arkusze papieru flipchart z nazwami kolejnych etapów rozwoju grupy, dwa mazaki, masa mocująca.

Opis ćwiczenia:
Trener wprowadzając uczestników w problematykę ćwiczenia zwraca uwagę na fakt, że w poradnictwie grupowym wykorzystywany jest proces dynamiki grupowej. Proces grupowy jest siłą, która ma wpływ na to, jak grupa pracuje i jak się zachowuje. Pomaga on członkom grupy i grupie, jako całości wykonać swoją pracę. Można wyróżnić cztery etapy w rozwoju grupy: Etap I. Stadium początkowe, Etap II. Stadium przejściowe, Etap III. Stadium konstruktywnej pracy, Etap IV. Zakończenie pracy grupy. (Wymieniając nazwy kolejnych etapów rozwoju grupy trener przymocowuje arkusze papieru flipchart z wypisanymi ich nazwami do ściany). Trener informuje, iż zadaniem uczestników będzie próba określenia charakterystycznych zachowań członków grupy dla każdego z wymienionych etapów. Następnie dokonuje krótkiej charakterystyki pierwszego z nich i inicjuje dyskusję na ten temat. Uczestnicy podają swoje propozycje, które są dyskutowane przez innych uczestników i prowadzącego, a następnie zapisywane na arkuszach. Procedurę powtarza się w odniesieniu do każdego etapu. Po wyczerpaniu wszystkich możliwości generowanych przez grupę, trener - jeżeli zachodzi taka potrzeba - uzupełnia informacje.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Podsumowując ćwiczenie trener odwołuje się do doświadczeń uczestników wynikających z uczestnictwa przez nich w zajęciach grupowych.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.4: Zalety i wady pracy grupowej

Temat ten wymaga znajomości procesu grupowego, problemów, które można rozwiązywać przy pomocy grupowego poradnictwa zawodowego oraz aktywizujących metod pracy, aby móc wykorzystać tę wiedzę w tworzeniu zestawu wad i zalet tej metody.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.4: Wady i zalety poradnictwa grupowego
Cel ćwiczenia: zidentyfikowanie zalet i wad poradnictwa grupowego.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: trzy arkusze papieru flipchart, mazaki, masa mocująca.

Opis ćwiczenia:
Trener nawiązując do poznanych przez uczestników informacji na temat poradnictwa grupowego informuje, że jak każda forma poradnictwa zawodowego ma ona swoje wady i zalety. Następnie dzieli grupę na dwa zespoły informując, że zadaniem pierwszego będzie określenie zalet poradnictwa grupowego, a zadaniem drugiego – wad poradnictwa grupowego. Po wykonaniu zadania zespoły prezentują wyniki swojej pracy a pozostali członkowie grupy i trener uzupełniają zestawy wad i zalet poradnictwa grupowego.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Podsumowując ćwiczenie trener zadaje grupie pytanie: w jaki sposób można zminimalizować wady tej formy poradnictwa i otrzymane propozycje zapisuje na odrębnym arkuszu.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.5: Programy poradnictwa grupowego stosowane w PSZ

W tej części programu szkolenia trener dokonuje krótkiej charakterystyki w formie prezentacji, każdego z pięciu programów poradnictwa grupowego stosowanego w Publicznych Służbach Zatrudnienia, tj. Metody Edukacyjnej, Gotowości do zmian, Kursu Inspiracji, Rozwijanie cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia oraz programu Szukam pracy a następnie proponuje do realizacji ćwiczenie z wybranej metody i omówienie jego przydatności dla uczestników takiego szkolenia.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenia do wyboru przez prowadzącego:

Ćwiczenie 2.5-1: ***Postawy wobec życia – „Kurs Inspiracji”***[6]
Cel ćwiczenia: identyfikacja postaw i zachowań, jakie przyjmują klienci w sytuacjach dla nich trudnych.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 6 dla każdego uczestnika.

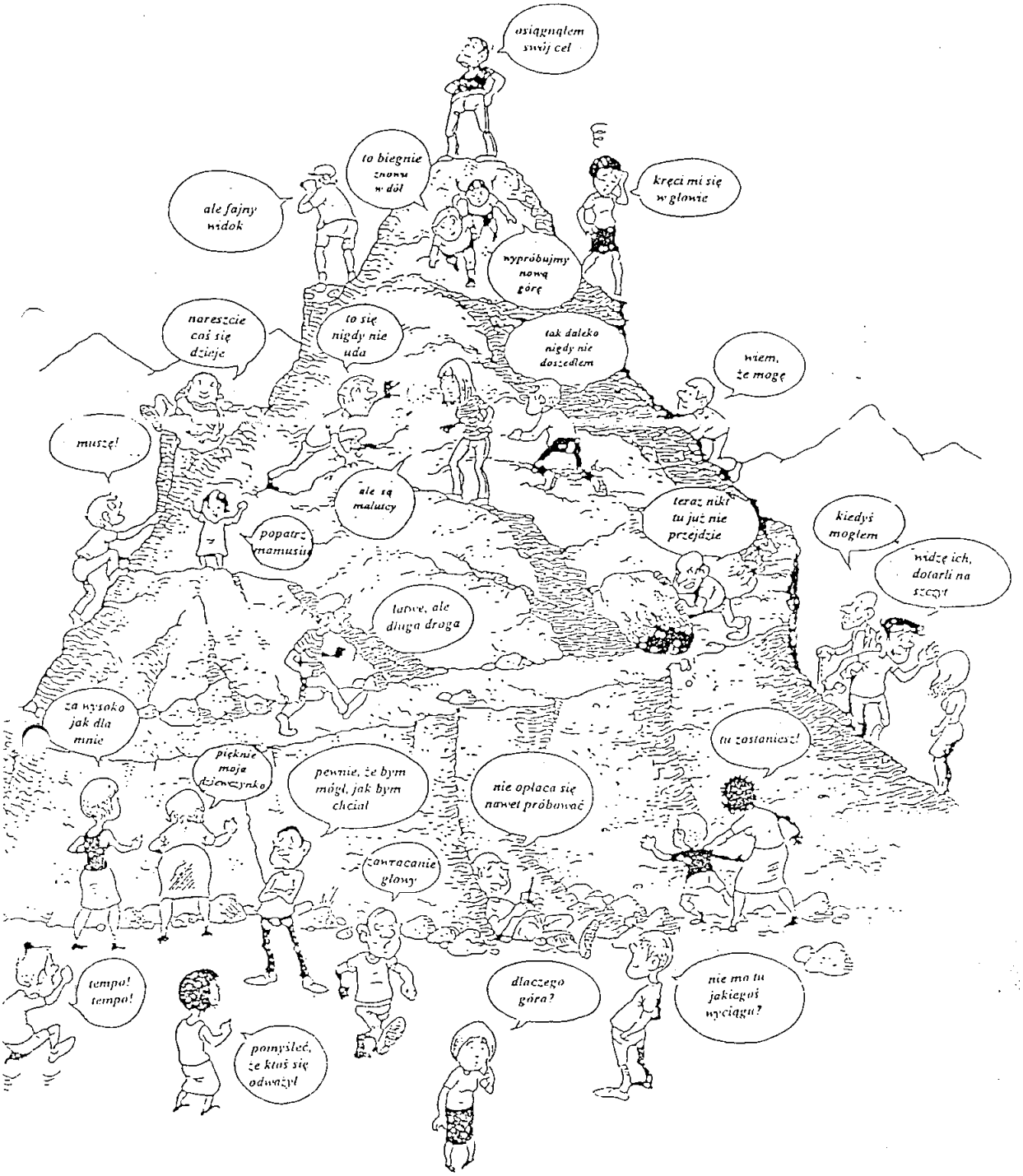
Opis ćwiczenia:
Trener rozdaje uczestnikom Załącznik 6 przedstawiający w metaforycznej formie postawy życiowe przyjmowane w trudnych sytuacjach. Zadaniem uczestników jest przedyskutowanie na forum całej grupy lub w podgrupach przedstawionych postaw (w zależności od poziomu zaufania w grupie).

Można wykorzystać pytania pomocnicze, np.
- Którą z tych osób lubisz najbardziej?
- Która najmniej ci się podoba i dlaczego?
- Czy w którejś z tych osób dostrzegasz samego siebie?

Czas realizacji ćwiczenia - 15 min.
Podsumowując ćwiczenie trener, zwraca uwagę na konsekwencje przyjmowania różnych postaw w życiu oraz możliwości zmiany postaw utrudniających osiągnięcie życiowych celów. Można zadać grupie pytanie „Co można zrobić, żeby się trochę zmienić?” lub „Może ktoś z grupy ma pomysł, co można zrobić w takiej sytuacji?” Trener proponuje uczestnikom refleksję nad sposobami wykorzystania zaproponowanych pomysłów w pracy z klientami.
Czas na podsumowanie – 5 min.

[6] Zeszyt informacyjno – metodyczny doradcy zawodowego nr 11, cz. II, KUP, Warszawa 1998.

Załącznik 6


osiągnąłem swój cel
to biegnie znowu w dół
kręci mi się w głowie
ale fajny widok
wypróbujmy nową górę
nareszcie coś się dzieje
to się nigdy nie uda
tak daleko nigdy nie doszedłem
wiem, że mogę
muszę!
ale są malutcy
teraz nikt tu już nie przejdzie
kiedyś mogłem
popatrz mamusiu
widzę ich, dotarli na szczyt
łatwe, ale długa droga
za wysoko jak dla mnie
tu zostaniesz!
pięknie moja dziewczynko
pewnie, że bym mógł, jak bym chciał
nie opłaca się nawet próbować
zawracanie głowy
tempo! tempo!
dlaczego góra?
nie ma tu jakiegoś wyciągu?
pomyśleć, że ktoś się odważył

Ćwiczenie 2.5-2: Umiejętność wprowadzania zmian - „Gotowość do zmian”[7]
Cel ćwiczenia: przegląd sytuacji związanych ze zmianami i nastawieniem do nich oraz autorefleksja nad własnymi postawami wobec zmian.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: kwestionariusz testu dla każdego uczestnika – Załącznik 7 długopis dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Trener informuje uczestników, że poznają narzędzie umożliwiające określenie postaw wobec zmian. Jest to test sprawdzający znajomość zasad i praktyk związanych ze zmianami i nastawienie do nich. Następnie trener rozdaje uczestnikom kwestionariusz testu.
Po jego wykonaniu uczestnicy wymieniają uwagi dotyczące testu.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
Podsumowując ćwiczenie trener prowokuje dyskusję zadając uczestnikom pytania:
- co dla każdego indywidualnie znaczyło to ćwiczenie?
- jakie zachowanie jest godne naśladowania i dlaczego?

Czas na podsumowanie – 15 min.

Załącznik 7

Test – Umiejętność wprowadzania zmian

Lp.	Stwierdzenie	P	N
1.	Jeżeli kierownictwo nie potrafi ocenić sytuacji, przeważnie wprowadza zmiany nieporadne.		
2.	Pracownicy chętnie akceptują zmiany, jeżeli mogą mieć wpływ na ich charakter i kierunek.		
3.	Pracownicy przeciwstawiają się zmianom, jeżeli nie rozumieją celów działań.		
4.	Dyskusja nie jest dobra na wprowadzaniu zmian.		
5.	Na przezwyciężanie oporów przed zmianami jest dobra rozmowa o świecie 2020 roku.		
6.	Pracownicy są chętni do zmian, jeżeli ich konstruktywne pomysły zostaną wysłuchane i wprowadzone w życie.		
7.	Jeżeli nie wprowadzamy żadnych zmian, prowadzi to do większej stabilności i to na dłuższą metę.		
8.	Zmiany wprowadza się najlepiej wtedy, kiedy końcowe cele są całkowicie zrozumiałe.		
9.	Większość konfliktów pomiędzy kadrą kierowniczą powodują różnice osobowości.		
10.	Opór przed zmianami jest mały, jeżeli kierownictwo wiedzę o możliwości negatywnych zachowuje wyłącznie dla siebie.		
11.	Po przedstawieniu zmian należy o nich jak najczęściej informować pozostałych pracowników.		
12.	Pracownicy akceptują zmiany, jeżeli wiedzą, że władze zwierzchnie są w nie całkowicie zaangażowaniu.		
13.	Większość zmian możemy zaakceptować, jeżeli są zapowiedziane.		

[7] Zeszyt informacyjno – metodyczny doradcy zawodowego nr 16 „Gotowość do zmian”, KUP, Warszawa 2000.

14.	Dobrze sporządzony plan działania jest pierwszym krokiem ku pełnej realizacji zamierzeń.		
15.	Jeżeli wyjaśnimy problemy indywidualne, to ludzie bardziej są zaakceptować zmianę.		
16.	Zwierzchnicy zaakceptują zmiany, jeżeli zostaną przedstawione na posiedzeniu, czy też poprzez oficjalny rytuał.		
17.	Zmianę można zapowiedzieć sugerując sankcje w przypadku oporu.		
18.	Zmiany napotykają na opór, jeśli nie są wyrazem naszych indywidualnych ambicji.		
19.	Zmiany należy wprowadzać powoli.		
20.	Zmiany najlepiej wywieszać na tablicy ogłoszeń.		
21.	Pracownicy skłonni są do zmian, jeżeli traktuje się ich uczciwie.		
22.	Dyskusja nad zmianami jest równie pożyteczna, co omawianie samych zmian.		
23.	Kierownik może w każdej chwili przerwać wszelkie dyskusje na temat zmiany i po prostu wprowadzić ją.		
24.	Ci co przeciwstawiają się zmianom, zwykle nie są zainteresowani nimi.		
25.	Podwładni są skłonni zaakceptować zmiany, jeżeli przedstawi się im ich pozytywne skutki.		
26.	Jeżeli zmiana napotyka na opór, to winę ponosi kierownik.		
27.	Zmiany wprowadzane stopniowo napotykają na większy opór.		
28.	Pracownicy pracują wydajniej, jeżeli kierownictwo omawia z nimi swoje posunięcia.		
29.	Zwierzchnicy z wykształceniem technicznym lepiej wprowadzają zmiany.		
30.	Pracownicy łagodniej przeciwstawiają się zmianie, jeżeli znają jej rzeczywiste przyczyny.		
31.	Często nie wypowiadamy pytania w czasie zmian, „Jaki będzie jej wpływ na mnie”		
32.	Pracownicy pracują lepiej, jeżeli za dodatkowe nadgodziny, są dodatkowo wynagradzani.		
33.	Większość przedsiębiorstw musi się zmienić stosownie do czasów, aby przetrwać.		
34.	Zmiany zasad i procedur są sprawą łatwą.		
35.	Przed wprowadzeniem zmian polityki przedsiębiorstwa nie powinno się jej omawiać.		
36.	Skrócenie niewygodnego dla pracowników okresu przystosowawczego jest dobrym argumentem.		
37.	Zmiany wprowadza się dobrze, jeżeli o nich nie dyskutujemy zbyt często.		
38.	Zmiany wprowadzają się dobrze, ale tylko wtedy, gdy na zaplanowanie i realizację poświęcamy tyle samo czasu.		
39.	Wydajność pracy jest lepsza, gdy wprowadzamy większość zmian.		
40.	Pracownicy mniej opierają się zmianom niż przełożeni.		
41.	Wydajność pracy jest lepsza, jeżeli dobrze informuje się pracowników.		
42.	Pracownicy są skłonni zaakceptować zmiany, jeżeli mogą na nie pływać nawet w niewielkim stopniu.		
43.	Wprowadzając zmianę, należy powiedzieć o tym pracownikom jak i przełożonym.		

44.	Podwyżka płac jest jednym z lepszych sposobów na zmniejszenie niechęci do zmian.		
45.	Możemy wprowadzać zmiany bez planowania.		
46.	Przedstawiciel zakładu pracy wprowadza zmiany najlepiej, jeżeli są zgodne z jego specyfiką.		
47.	Każda zmiana przynosi wszystkim określone korzyści.		
48.	Pracownicy przeciwni są zmianom, ponieważ boją się nieznanego.		
49.	Powolne wprowadzanie zmian prowadzi do niezrozumienia sensu i obawy przed nieznanym.		
50.	Współudział pracowników musi mieć akceptację kierownictwa.		
51.	Jeśli następują zmiany, to należy z góry o tym pracowników informować.		
52.	Podwładni często przeciwstawiają się zmianom, ponieważ nie chcą tych zmian i dobrze czują się w poprzednim układzie.		
53.	Jest najbardziej prawdopodobne, że zmiany doprowadzą do zwiększenia wydajności, jeżeli wszyscy zainteresowani będą odpowiedzialni za ich wprowadzenie		
54.	Zmiany najlepiej wprowadza się przez kadrowca.		
55.	Najbardziej niechętni zmianom są pracownicy najniższych szczebli.		
56.	Często lepiej jest zmienić zespół niż pojedynczą osobę.		
57.	Wszyscy chcą mieć poczucie wspólnego zarządzania.		
58.	Zmiany na ogół napotykają sprzeciw, jeżeli są rozumiane jako osobista idea wprowadzającego.		
59.	Generalnie łatwiej jest przekonać podwładnego niż przełożonego.		
60.	Opór przed zmianą wzrasta, jeżeli informuje się o tym odgórnie.		
61.	Jeżeli podwładnego poinformuje się o zmianach, będzie bardziej skłonny je zaakceptować.		
62.	Organizatorów powinno się oceniać w dużym stopniu według ich zdolności i umiejętności.		
63.	Pracownicy są przeciwni zmianom, ponieważ nie rozumieją ich sensu.		
64.	Kierownik powinien poinformować, jakie zmiany będą wprowadzane a nie o sposobie ich wprowadzania.		
65.	Zmiany najlepiej wprowadza się, jeżeli wyjaśni się pracownikom przyczynę ich oporu.		
66.	Jeśli jest to możliwe, to należy zezwolić zainteresowanym mieć wpływ na tempo wprowadzania zmian.		
67.	Kierownicy powinni wprowadzać jak najwięcej informacji.		
68.	Zmiany najlepiej wprowadza się wtedy, jeżeli przestrzegany jest plan działania.		
69.	Kierownicy powinni skupiać się na sprawach technicznych a nie ludzkich.		
70.	Ważne zmiany należy wprowadzać pisemnym zawiadomieniem.		
71.	Ludzie pracują wydajniej, jeżeli mogą wpływać na sposób wykonywania pracy.		

72.	Są dowody na to, że jeżeli pozwolimy pracownikom na określenie poziomu wydajności, ustawiają go wyżej, niż zrobiłby to kierownik.		
73.	Czasami zmiany wprowadza się na zasadzie, „jeżeli ty zrobisz tamto, to ja zrobię to”.		
74.	W działach planowania za zmiany odpowiada człowiek zajmujący się personelem.		
75.	Przeciwstawienie się zmianom opiera się na przesłankach emocjonalnych, a nie racjonalnych.		
76.	Większość zmian powinna opierać się na górze, a następnie schodzić w dół.		
77.	Pracownicy nie powinni brać udziału w planowaniu metody wprowadzenia zmian.		
78.	Dyskusja jest dobrą metodą podporządkowania mniejszości.		
79.	Współudział w zmianach jest dobry, jeżeli właściciel firmy podjął już decyzję.		
80.	Wprowadzanie zmian nie jest ważną funkcją właściciela firmy.		

Jak obliczyć wyniki
Jeżeli stwierdzenie, które uznałeś za prawdziwe, poniżej wymieniono, jako prawdziwe, zakreśl odpowiedni numer. To samo zrób ze stwierdzeniami nieprawdziwymi.

PRAWDZIWE
1, 2, 3, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 18, 21, 22, 23, 26, 28, 31, 32, 33, 36, 38, 41, 42, 43, 46, 48, 51, 52, 53, 56, 58, 61, 62, 63, 66, 68, 71, 72, 73, 76, 78.

NIEPRAWDZIWE
4, 5, 7, 10, 14, 15, 17, 19, 20, 24, 25, 27, 29, 30, 34, 35, 37, 39, 40, 44, 45, 47, 49, 50, 54, 55, 57, 59, 60, 64, 65, 67, 69, 70, 74, 75, 77, 79, 80.

Suma prawdziwych: ……

Suma nieprawdziwych: ……..

Po dodaniu obydwu wyników otrzymasz wynik ogólny:

Wynik ogólny: …….

Jak wypadłeś w porównaniu z innymi.
Aby porównać siebie z innymi, użyj poniższej tabeli. Znajdź swój wynik i odczytaj umieszczoną przy nim kategorię. Jeśli uzyskałeś niskie wyniki od 0 do 52 pkt., tj. w 5 kategorii, to nie jesteś gotowy do zmian. Im wyższy wynik uzyskałeś, tym lepiej jesteś przygotowany do zmian.

Wynik ogólny	Kategoria	Wynik ogólny	Kategoria
0 - 52	5	61 - 62	55
53 - 54	15	63 - 64	65
55 - 56	25	65 - 66	75
57 - 58	35	67 - 68	85
59 - 60	45	69 - 70	95

TEMAT ZAJĘĆ:

Temat 3: KIEROWANIE KLIENTÓW DO KONKRETNEJ FORMY PORADNICTWA ZAWODOWEGO W WYBRANEJ INSTYTUCJI RYNKU PRACY

ZAGADNIENIE:
Z3.1: Identyfikowanie sytuacji wymagających skierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji rynku pracy.

Temat ten dotyczy rozpoznawania potrzeby usługi doradczej oraz warunków kierowania klienta do doradcy zawodowego zarówno w powiatowym urzędzie pracy, centrum informacji i planowania kariery zawodowej, jednostek Ochotniczych Hufców Pracy oraz agencji zatrudnienia, a także identyfikacji przyczyn, które uzasadniają kierowanie oraz prowadzenia dokumentacji w tym zakresie.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.1-1: Rozpoznawanie potrzeby usługi doradczej
Cel ćwiczenia: identyfikacja problemu klienta oraz podejmowanie decyzji czy klient potrzebuje pomocy doradczej, a jeżeli tak to w jakiej formie oraz w jakiej instytucji rynku pracy.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 8 pocięty na paski z historiami klientów, tablica flipchart, mazak, papier biały A4 dla każdego uczestnika, długopis dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Trener rozpoczyna ćwiczenie prosząc uczestników o ich opinie dotyczące dwóch kwestii:
- „Czy wszyscy klienci potrzebują pomocy doradczej?”
- „W jakich sytuacjach zawodowych ta pomoc jest niezbędna?”

Po zakończeniu dyskusji przedstawia informacje dotyczące kolejnego ćwiczenia. Zadaniem każdego z uczestników będzie określenie, czy osoba, której historię będą losować potrzebuje pomocy doradcy zawodowego, a jeżeli tak, to, jaka forma pomocy byłaby najskuteczniejsza. Po wylosowaniu karteczek z historiami klientów, trener informuje uczestników, że ze względu na lakoniczną formę opisów będą musieli dokonać w nich pewnych uzupełnień. Po zapoznaniu się z historią klienta, każdy z uczestników będzie proszony o odpowiedź na pytania, które trener pisze na tablicy:
- Czy klient powinien trafić do doradcy zawodowego?
- Jeżeli tak/nie - to dlaczego?
- Jaki jest problem zawodowy klienta?
- Jaką pomoc może zaproponować doradca zawodowy?
- Jaka instytucja może udzielić takiej pomocy?

Uczestnicy kolejno przedstawiają historie swoich klientów i odpowiadają na zadane pytania. Pozostali członkowie grupy mogą zadawać pytania i prosić o wyjaśnienia osobę referującą.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Podsumowując ćwiczenie trener zwraca uwagę, że aby pomoc doradcy była skuteczna należy rozpoznać problem klienta i precyzyjnie go opisać
Czas na podsumowanie – 5 min.

Załącznik 8

1. Młoda kobieta ukończyła kurs sekretarek w policealnej szkole ekonomicznej i chce podjąć pracę w tym zawodzie. Skierowano ją do kilku pracodawców, lecz nie została zatrudniona, gdyż uważali oni, iż nie posiada wystarczających umiejętności z zakresu usług sekretarskich.

---

2. Człowiek niepełnosprawny, który chce znaleźć pracę w zawodzie związanym z pracą, którą wykonywał przez kilka lat nim stał się niepełnosprawny. Od tego momentu nie pracował, nie posiada żadnych innych umiejętności i nie wygląda na to, że będzie mógł kontynuować pracę w tym zawodzie, w którym posiada doświadczenie.

---

3. Gospodyni domowa, która przez kilka lat nie pracowała, ale utrzymała swe umiejętności pisania na maszynie.

---

4. 65 letni mężczyzna na emeryturze, ale w dobrym zdrowiu, posiadający umiejętności, które można łatwo wykorzystać w zakładzie prowadzącym inny typ działalności niż ten, w którym pracował przed emeryturą, ale także w zawodzie ściśle związanym z jego poprzednią pracą.

---

5. Młoda dziewczyna, która właśnie ukończyła szkołę średnią. Nie posiada żadnego doświadczenia zawodowego, ale w szkole ukończyła roczny kurs pisania na maszynie oraz inne kursy pracy biurowej; zainteresowana jest podjęciem pracy w charakterze sekretarki.

---

6. Gospodyni domowa, która nie pracuje już od kilku lat; uprzednio pracowała, jako operator maszyny – prasy. Od tego czasu nie miała kontaktu z tym urządzeniem, a ponadto ma kłopoty związane z artretyzmem, zwłaszcza w dłoniach.

---

7. 65-letni mężczyzna, który właśnie przeszedł na emeryturę i cieszy się dobrym zdrowiem. Nalega na skierowanie go do pracy nadzorczej i oferującej wynagrodzenie na nierealistycznym poziomie.

---

8. Osoba niepełnosprawna, która pragnie znaleźć pracę podobną do tej, którą wykonywała z powodzeniem przez kilka lat do czasu, kiedy stała się osobą niepełnosprawną.

---

9. Młoda mężatka, która wraz z mężem przeprowadziła się na teren powiatu obsługiwanego przez twój urząd. Posiada wyższe wykształcenie muzyczne, ale jej możliwości pracy na tym polu już się wyczerpały. Chce pracować, ale nie wie, jakiego rodzaju pracy szukać.

---

10. Kawaler, lat 19. Mieszka i pracuje w gospodarstwie ojca. Właśnie ukończył szkołę średnią i chciałby opuścić dom rodzinny i rozpocząć samodzielne życie, lecz nie jest pewien, co chciałby robić. Cieszy się dobrym zdrowiem, dobrze się ubiera, sprawia pozytywne wrażenie i ma przyjemny, lekko wstydliwy sposób bycia. Mówi, że lubi majsterkować przy samochodzie rodziców, a ponadto zrobił parę niewielkich napraw w samochodach i traktorach sąsiadów.

---

11. Kobieta lat 19; rzuciła studia po pierwszym roku, bo nie była z nich zadowolona i chciała iść do pracy. W czasie wakacji i w soboty pracowała w niepełnym wymiarze czasu pracy, jako sprzedawczyni, ale praca ta jej nie odpowiadała. Ostatnio przeczytała artykuł w piśmie kobiecym o życiu akwizytorek i niebotycznych zarobkach związanych z tym zawodem. Jest entuzjastycznie nastawiona do pracy w tym zawodzie i chciałaby, aby urząd pracy skierował ją na odpowiednie szkolenie.

---

12. Mężczyzna, chce pracować, jako magazynier. Ma 19 lat i przez ostatni rok pracował, jako magazynier w firmie sprzedającej materiały budowlane. Zwolniono go z powodu zbyt głośnego zachowania w pracy i ciągłych dowcipów, których ofiarami byli jego koledzy z pracy. Mówi, że praca podobała mu się i nieźle się bawił z kolegami, ale dodaje: „Było jak w szkole, bo tam zawsze się mnie czepiali, że się wygłupiam i robię zamieszanie”.

---

13. Kobieta lat 20. Przyszła do urzędu pracy wkrótce po ukończeniu szkoły średniej. Ukończyła kurs obsługi biurowej i posiada szczególnie wysokie umiejętności w pisaniu na komputerze. Od dzieciństwa ma kłopoty ze słyszeniem i dlatego nauczyła się czytać z ruchu ust. Jej kwalifikacje odpowiadają kilku ofertom zgłoszonym przez pracodawców, lecz jej niesprawny słuch uniemożliwia skierowanie jej do pracy, gdyż oferowana praca wymaga korzystania z telefonu.

---

14. Mężczyzna przyszedł do urzędu pracy po ukończeniu szkoły średniej, gdzie uczył się w klasie o profilu ogólnym. Planował pójść na studia. Nie zastanowił się przedtem nad konsekwencjami takiej decyzji, ale teraz zdecydował, że ma dosyć nauki i chce znaleźć pracę, w której zarobki będą na tyle wysokie, żeby mógł sobie pozwolić na kupno nowego samochodu. Mówi, że cieszy się dobrym zdrowiem, ale pomiędzy pierwszą a druga klasą nie chodził do szkoły przez 1,5 roku z powodu gruźlicy.

---

15. Klient ukończył 2 klasę szkoły średniej, ale mówi, że nie stać go na powrót do szkoły. Chciałby podjąć pracę, w ramach której mógłby się uczyć zawodu, ale żeby to terminowanie nie trwało zbyt długo i żeby zarobki nie były zbyt niskie.

---

16. Mężczyzna lat 51. Przez ostatnie 19 lat pracował w małym przedsiębiorstwie transportowym, jako kierowca samochodu dostawczego, rozwożąc towary do małych miasteczek. Lekarz radzi mu, żeby zmienił pracę, bo wysiłek fizyczny z nią związany

źle odbija się na stanie jego zdrowia. Ponadto praca ta nie przynosi mu już zadowolenia. Martwi się bo w ciągu ostatnich 3 miesięcy miał już dwa wypadki, które szczęśliwie nie były zbyt poważne. Chciałby także móc spędzać więcej czasu w domu z rodziną, ale z powodu wykonywanego zawodu nie jest to możliwe. Mówi, że jest już za stary na to, aby prowadzić dużą ciężarówkę. Jego kierownik rozumie jego sytuację, ale nie dysponuje żadnym innym stanowiskiem, na którym mógłby go zatrudnić. Mężczyzna nie ma pojęcia jaki zawód mógłby wykonywać, jeżeli zwolni się ze swojej obecnej pracy.

---

17. Klient ukończył 2 klasę szkoły średniej, ale mówi, że nie stać go na powrót do szkoły. Chciałby podjąć pracę w ramach, której mógłby się uczyć zawodu, ale żeby to terminowanie nie trwało zbyt długo i żeby zarobki nie były zbyt niskie.

---

18. Klient niedawno przeprowadził się z rodziną do rejonu obsługiwanego przez twój urząd pracy. Nie udało mu się jednak znaleźć pracy, a jego fundusze wyczerpały się do tego stopnia, że jego rodzina żyje na granicy ubóstwa. Potrzebuje zarówno pieniędzy na utrzymanie rodziny jak i pomocy w znalezieniu pracy. Jego jedyne doświadczenie zawodowe, to wykwalifikowany robotnik naprawiający maszyny w fabrykach włókienniczych, ale w tej części kraju nie ma żadnych zakładów tego typu. Nie wie, co ma z sobą począć.

---

19. Atrakcyjna, dobrze ubrana 19 letnia dziewczyna ukończyła 6-miesięczny kurs w szkole ekonomicznej, mając nadzieję na podjęcie pracy urzędniczki – maszynistki. Zgłosiła się do urzędu pracy zaniepokojona faktem, że nie jest w stanie osiągnąć prędkości w pisaniu na komputerze, która wymagana jest w pracy w biurze. Myślała, że praca w biurze da jej możliwość poznania wielu nowych ludzi, a osiągając wysokie zarobki będzie mogła nareszcie pozwolić sobie na piękne kreacje, które tak uwielbia.

---

20. Klient ma 40 lat. Przez ostatnie 15 lat pracował, jako operator maszyn szlifujących cylindry do samochodów osobowych. Zakład państwowy, w którym klient pracował upadł. Nie udało mu się znaleźć podobnej pracy w żadnym innym zakładzie, gdyż z powodu automatyzacji prace, które wykonywał stały się jedną z wielu operacji przeprowadzanych jednocześnie przez nowoczesne maszyny. Nie wie, czym innym może się zajmować.

---

21. Mężczyzna 21 lat, jest żonaty i ma jedno dziecko. Rzucił szkołę średnią przed ukończeniem 3 klasy. Od tego czasu pracował w wielu zawodach, między innymi jako magazynier i przez 10 miesięcy jako operator maszyny brykietującej odpady w dużej fabryce samochodowej. Praca w innych zawodach trwała średnio po dwa tygodnie i krócej. Pierwszy raz klient zgłosił się do urzędu pracy 10 miesięcy temu i od tego czasu otrzymał kilka skierowań do pracy. Zatrudniono go czasowo tylko jeden raz na stanowisku kierowcy ciężarówki, lecz praca skończyła się po jednym tygodniu. Klient mówi, że lubi obsługę magazynu i pracę kierowcy, ale także odpowiadałaby mu praca na dworze w charakterze robotnika budowlanego.

ZAGADNIENIE:
Z3.2: Procedury stosowane w sytuacji kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji.

Realizacja tego zagadnienia wymaga od trenera znajomości przepisów prawa dotyczącego kierowania klienta do doradcy zawodowego czyli m.in. rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 roku, w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667).
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.2-1: Procedury kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji
Cel ćwiczenia: uzyskanie wiedzy na temat przepisów prawnych regulujących sposób kierowania klienta do określonej formy pomocy doradczej w wybranej instytucji.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 1 z materiałów dla uczestników dla każdego uczestnika. Biała kartka formatu – A4 i długopis dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Trener informuje uczestników, że będą się zajmować przepisami prawnymi regulującymi kierowanie klienta do doradcy zawodowego, które są zawarte w Rozdziale 3 rozporządzenia w sprawie szczegółowych warunków realizacji (…). Trener rozdaje uczestnikom materiały dla uczestników i prosi o zapoznanie się z treścią załącznika 1 i wynotowanie tych zapisów rozporządzenia, które dotyczą kierowania klienta do udziału w konkretnej formie poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji. Następnie zwraca uwagę na fakt, że to najczęściej doradca klienta będzie decydował o kierowaniu klienta do doradcy zawodowego lub udziału w poradnictwie grupowym. Zadaje uczestnikom pytanie: w jakich sytuacjach jego decyzja będzie uzasadniona i prosi uczestników o zapisywanie wszystkich pomysłów na tablicy flipchart. Pomysły nie są oceniane ani wartościowane. Każdy z uczestników może generować tyle propozycji ile będzie w stanie zaproponować.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
Podsumowaniem ćwiczenia jest zwrócenie uwagi przez trenera na konieczność ustalenia rzeczywistych powodów kierowania klienta konkretnej formy pomocy doradczej w wybranej instytucji.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Ćwiczenie 3.2-2: Dokumentowanie kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji
Cel ćwiczenia: uzyskanie wiedzy na temat uwarunkowań prawnych dotyczących dokumentowania udzielania pomocy klientowi przez instytucję zewnętrzną.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 1 z materiałów dla uczestników.

Opis ćwiczenia:
Trener informuje uczestników, iż kolejne ćwiczenie będzie dotyczyło dokumentowania skierowania klienta do pomocy w instytucji zewnętrznej oraz dokumentowania faktu udzielonej pomocy. Trener prosi uczestników o ponowne zapoznanie się z treścią Załącznika 1 z materiałów dla uczestników i odnalezienie zapisów dotyczących dokumentowania faktu kierowania klienta do instytucji zewnętrznej. Uczestnicy prezentują treść wyszukanych zapisów z Załącznika 1 a trener dokonuje ich praktycznej interpretacji.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
Trener podsumowując ćwiczenie zwraca uwagę uczestnikom, na fakt, że oprócz kierowania klienta do doradcy zawodowego własnego urzędu, kierowania do centrum informacji i planowania kariery zawodowej, doradca klienta może także kierować go do Ochotniczych Hufców Pracy, które również prowadzą poradnictwo zawodowe dla bezrobotnych do 25 roku życia oraz podejmują działania mające przeciwdziałać wykluczeniu społecznemu młodzieży, a także do agencji zatrudnienia w sytuacji poszukiwania pomocy w znalezieniu odpowiedniego zatrudnienia
Czas na podsumowanie – 5 min.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 4: INFORMACJA ZAWODOWA W ROZMOWIE Z KLIENTEM

ZAGADNIENIE:
Z4.1: Informacja zawodowa – ujęcie definicyjne i rodzaje informacji.
Zagadnienie to dotyczy informacji zawodowej i jej znaczenia w pracy z klientem. Należy pamiętać, że informacja zawodowa jest nierozerwalnym elementem poradnictwa zawodowego i doradca wykorzystuje ją w całym procesie doradczym.
Czas na wprowadzenie - 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 4.1-1: Zdefiniowanie pojęcia informacja zawodowa
Cel ćwiczenia: zdefiniowanie pojęcia „informacja zawodowa”.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: białe kartki A4 - dla każdego uczestnika, długopis – dla każdego uczestnika, arkusz papieru flipchart, mazak, tablica flipchart.

Opis ćwiczenia:
Trener rozdaje uczestnikom kartki papieru i długopisy i prosi o zdefiniowane pojęcia „informacja zawodowa”. Następnie na polecenie trenera uczestnicy dobierają się w pary. W parach odczytują swoje propozycje, dyskutują i tworzą wspólną definicję, którą zapisują na kartce. W kolejnym kroku pary łączą się w czwórki, czwórki w ósemki, itd. W ten sposób uczestnicy ustalają wspólną definicję, którą zapisują na arkuszu flipchart. Przedstawiciel uczestników prezentuje na forum grupy wynik pracy i wspólnie z prowadzącym następuje omówienie poprawności wykonania zadania.
Czas realizacji ćwiczenia – 10 min.
W podsumowaniu ćwiczenia trener zwraca uwagę na kluczowe słowa w definicji i zapoznaje uczestników z definicjami występującymi w literaturze przedmiotu.
Czas na podsumowanie – 10 min.

Ćwiczenie 4.1-2: Standard informacji zawodowej wg definicji K. Lelińskiej
Cel ćwiczenia: zapoznanie uczestników ze standardem informacji zawodowej stworzonym na potrzeby poradnictwa zawodowego przez dr K. Lelińską.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: bloczek karteczek samoprzylepnych, długopis dla każdego uczestnika, papier flipchart, tablica flipchart, mazak.

Opis ćwiczenia:
Trener nawiązując do poprzedniego ćwiczenia, w którym został zdefiniowany zakres informacji zawodowej informuje uczestników, iż tematem kolejnego ćwiczenia będzie określenie, jakie informacje są potrzebne doradcy zawodowemu dla efektywnej realizacji procesu doradczego. Następnie trener rozdaje uczestnikom samoprzylepne karteczki i informuje, żeby zapisali na każdej z nich jeden rodzaj informacji, który wydaje im się, że może być przydatny doradcy, a następnie przykleili je na tablicy starając się grupować je tematycznie. Uczestnicy kolejno przykleją swoje karteczki.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
Podsumowanie ćwiczenia przez trenera jest ukierunkowane na ukazanie głównych obszarów informacji obejmujące informacje o zawodzie, informacje o edukacji, informacje o rynku pracy.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z4.2: Wykorzystywanie informacji zawodowej w rozmowie z klientem.

Ten temat wymaga od trenera wiedzy w szczególności odnoszącej się do zapotrzebowania klientów na informację zawodową w zależności od problemu zawodowego oraz o czynnikach powodujących efektywne wykorzystanie przez klienta przekazanych przez doradcę informacji. Powinien mieć także świadomość roli informacji w procesie doradczym i warunków, jakie powinna ona spełniać, aby można było z niej skorzystać.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 4.2-1: Standard informacji – zawartość
Cel ćwiczenia: określenie przez uczestników treści poszczególnych elementów standardu informacji.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: 3 arkusze papieru flipchart z napisami: Informacje o edukacji, Informacje o zawodach, Informacje o rynku pracy, 3 mazaki, masa mocująca.

Opis ćwiczenia:
Trener nawiązując do poprzedniego ćwiczenia informuje uczestników, iż ich zadaniem będzie określenie, jakie informacje powinny się znaleźć w każdym ze zdefiniowanych obszarów standardu informacji. Trener dzieli grupę na trzy zespoły. Każdy zespół otrzymuje od trenera arkusz papieru: Zespół 1 – Informacje o edukacji; Zespół 2 –

Informacje o zawodach; Zespół 3 – Informacje o rynku pracy. Po pracy w zespołach następuje prezentacja wyników pracy.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
W podsumowaniu ćwiczenia trener zwraca uwagę na poprawność wykonanego zadania oraz na fakt, iż istnieje wiele informacje, których nie można zakwalifikować do żadnego z omawianych obszarów, a są bardzo potrzebne klientom doradcy, np. informacje o ośrodkach pomocy społecznej, instytucjach, stowarzyszeniach, fundacjach niosących pomoc osobom niepełnosprawnym, itp.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Ćwiczenie 4.2-2: Dobieranie informacji zawodowej do problemu zawodowego klienta
Cel ćwiczenia: pogłębienie kwalifikacji związanych z rozwiązywaniem problemów zawodowych klientów**.**
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: Załącznik 9 pocięty na paski do losowania, 7 arkuszy papieru flipchart, 7 mazaków, masa mocująca.

Opis ćwiczenia:
Trener informuje uczestników, iż w tym ćwiczeniu zadaniem uczestników będzie dopasowanie informacji zawodowej, którą powinien wykorzystać doradca do problemu, z jakim pojawia się klient. Trener dzieli grupę na siedem zespołów. Każdy zespół losuje karteczkę z problemem zawodowym i na arkuszu flipchart notuje informacje zawodowe potrzebne do jego rozwiązania. Po wykonaniu zadania zespoły prezentują wyniki swojej pracy.
Czas realizacji ćwiczenia – 15 min.
W podsumowaniu ćwiczenia trener zwraca uwagę na poprawność wykonanego zadania i na fakt, iż niektóre informacje mają charakter uniwersalny, gdyż mogą być wykorzystywane dla rozwiązania różnych problemów.
Czas na podsumowanie – 5 min.

Załącznik 9

Trudności z wyborem zawodu
Trudności ze zmianą zawodu
Trudności z wyborem miejsca pracy
Trudności z planowaniem rozwoju zawodowego
Trudności z wyborem kierunku kształcenia lub szkolenia
Brak umiejętności poszukiwania pracy
Obniżona motywacja w zakresie aktywności zawodowej

ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA:

1. Sesja pytań i odpowiedzi
2. Wypełnienie sprawdzianu

Czas: ok. 0,5 godz.

SZKOLENIE NR 3	PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W IRP

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA:

SPIS TREŚCI:

I. IDENTYFIKOWANIE ZAKRESU PORADNICTWA ZAWODOWEGO 38

1. Poradnictwo zawodowe - cele i zadania 38
2. Formy i narzędzia poradnictwa zawodowego 40
3. Warunki stosowania poszczególnych form i narzędzi poradnictwa zawodowego 47

II. WYKORZYSTANIE PORADNICTWA GRUPOWEGO DLA ROZWIĄZANIA PROBLEMU KLIENTA 51

1. Cechy charakterystyczne poradnictwa grupowego 51
2. Metody pracy stosowane w poradnictwie grupowym 52
3. Etapy rozwoju grupy 54
4. Zalety i wady pracy grupowej 56
5. Programy poradnictwa grupowego stosowane w PSZ 57

III. KIEROWANIE KLIENTÓW DO KONKRETNEJ FORMY PORADNICTWA ZAWODOWEGO W WYBRANEJ INSTYTUCJI RYNKU PRACY 60

1. Identyfikowanie sytuacji wymagających włączenia konkretnej formy poradnictwa zawodowego dla rozwiązania problemu klienta 60
2. Procedury stosowane w sytuacji kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji rynku pracy – Załącznik 1 62

IV. INFORMACJA ZAWODOWA W ROZMOWIE Z KLIENTEM 70

1. Zasoby informacji zawodowej w Instytucjach Rynku Pracy 70
2. Wykorzystywanie informacji zawodowej w rozmowie z klientem 73

I. IDENTYFIKOWANIE ZAKRESU PORADNICTWA ZAWODOWEGO

1. Poradnictwo zawodowe – cele i zadania.

Przez pojęcie poradnictwa rozumie się udzielanie pomocy w podejmowaniu decyzji zawodowych, dotyczących wyboru kierunku kształcenia, zawodu czy pracy, a także pomocy w rozwoju zawodowym jednostek lub grup, w której osobami udzielającymi pomocy są doradcy[8].
Pojęcie „doradztwo zawodowe" określane jest również jako proces, w którym doradca zawodowy pomaga klientowi w osiągnięciu lepszego zrozumienia siebie samego w odniesieniu do środowiska pracy, umożliwiając mu realistyczny wybór lub zmianę zatrudnienia, bądź osiągnięcie właściwego stopnia dostosowania zawodowego[9].
W ostatnich latach widoczne są próby ujednolicenia pojęcia poradnictwo zawodowe na gruncie europejskim, czego przykładem może być jego określenie w *Rezolucji Rady*[10]. Poradnictwo zawodowe określa się tu jako „stały proces, który pozwala obywatelom, niezależnie od ich wieku i w każdym momencie ich życia, określić swoje umiejętności, kompetencje i zainteresowania, podejmować decyzje w zakresie szkolenia i zatrudnienia oraz kierować swoim życiem osobistym w trakcie kształcenia, szkolenia, pracy i w innych sytuacjach, w których możliwe jest nabycie lub wykorzystanie tych umiejętności i kompetencji."

W międzynarodowych badaniach prowadzonych przez OECD, Komisję Europejską i Bank Światowy[11] poradnictwo zawodowe definiowano, jako „zakres usług i czynności mających na celu pomoc jednostkom w każdym wieku, dowolnym momencie życia w podejmowaniu wyborów edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych oraz zarządzaniu ich rozwojem zawodowym. Czynności związane z poradnictwem zawodowym mogą mieć charakter pracy indywidualnej bądź grupowej, przeprowadzanej bezpośrednio z klientem lub na odległość (w tym z wykorzystaniem telefonu i sieci internetowych)". Usługi poradnictwa zawodowego mogą być świadczone przez szkoły, uczelnie wyższe, instytucje kształcenia, publiczne służby zatrudnienia, zakłady pracy, instytucje pozarządowe i prywatne. Niezwykle ważne jest upowszechnianie usług poradnictwa i równy dostęp do nich."
Dla zrozumienia jakie są cele poradnictwa zawodowego warto się zastanowić co oznacza słowo cel?[12]

Cel - jest tym, do czego się dąży. Dzięki celowi działania człowieka stają się ukierunkowane. Poza człowiekiem do celowego działania zdolna jest także organizacja, grupa społeczna, a także całe społeczeństwo. Posiadanie celu pozwala skoncentrować uwagę na jego realizacji, daje wizję, motywuje do kolejnych działań

---

[8] E. Podoska – Filipowicz: *Orientacja i poradnictwo zawodowe na przestrzeni życia człowieka,* [w:] *Wielowymiarowość poradnictwa w życiu człowieka. Wybrane obszary,* red. D. Kukla, Warszawa 2009, s. 19.
[9] R. Lamb: *Doradztwo zawodowe w zarysie,* Warszawa 1993, s. 7.
[10] *Rezolucja Rady i przedstawicieli rządów państw członkowskich zebranych w Radzie z dnia 21 listopada 2008 r. w sprawie lepszego uwzględniania poradnictwa przez całe życie w strategiach uczenia się przez całe życie* (2008/C 319/02), Dziennik Unii Europejskiej z dnia 13.12.2008, s. 1.
[11] Organisation for Economic Co-operation and Development, Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap., OECD, Paris 2003., s. 5.
[12] www.cotojest,info/cel_833.html - dostęp 12.09.2015

i pozwala tak organizować zasoby, którymi się dysponuje, by ich wykorzystywanie podporządkowane było efektowi, jaki zamierzamy osiągnąć.

Cele poradnictwa zawodowego, to[13]:

1. Umożliwienie **obywatelom** zarządzania oraz planowania ścieżki edukacyjnej oraz zawodowej zgodnie z celami życiowymi, powiązania umiejętności i zainteresowań z możliwościami rynku edukacyjnego i szkoleniowego oraz rynku pracy, jak również rozwijanie umiejętności samozatrudnienia i w rezultacie przyczynianie się do poczucia spełnienia w życiu.
2. Pomoc **instytucjom oświaty i szkolenia** w odpowiednim motywowaniu uczniów, studentów oraz uczestników kursów, tak by przejmowali odpowiedzialność za własną naukę, oraz sami określali swoje cele i dążenia.
3. Pomoc **firmom oraz organizacjom** w odpowiednim motywowaniu personelu, tak aby był elastyczny, spełniał wymagania zatrudnienia, umiał oceniać możliwości kształcenia oraz korzystać z tych możliwości zarówno w miejscu pracy, jak i poza nim.
4. Wspieranie **gospodarki** lokalnej, regionalnej, krajowej i europejskiej poprzez rozwój siły roboczej oraz dostosowanie jej do zmieniających się warunków ekonomicznych i społecznych.
5. Uczestnictwo w rozwoju **społeczeństw**, w których obywatele aktywnie uczestniczą w zrównoważonym rozwoju społecznym i demokratycznym.

Cele poradnictwa zawodowego określane przez prof. J.B. Ertelta (Ertelt 2002) to:
• właściwe wybory edukacyjne i zawodowe (trafne decyzje),
• złagodzenie problemu startu zawodowego młodzieży (tranzycja),
• lepsza znajomość oferowanych możliwości kształcenia i zatrudnienia.

dla rządów i społeczeństw:
•racjonalne gospodarowanie zasobami ludzkimi, (m.in. w programach Phare, Kapitał Ludzki, EFS, POWER),
•zmniejszenie dystansu pomiędzy podażą siły roboczej a wymaganiami rynku pracy.

ZADANIA PORADNICTWA INDYWIDUALNEGO[14]

Co to jest zadanie?[15]

Zadanie - to określone założenie, które przyjmujemy sobie do wykonania. Zadanie posiada zawsze jakiś mniej lub bardziej sprecyzowany cel, do którego dąży się podczas wykonywania zadania. Wykonywanie zadania jest zwykle procesem, mniej lub bardziej rozciągniętym w czasie, który składa się z określonych metod, czy procedur działania. Sposób wykonywania zadania jest pozostawiony inwencji twórczej wykonującego, bądź ściśle sprecyzowany, zależnie od tego, jakie zadanie mamy wykonać. Niekiedy mamy ściśle podany sposób realizacji celu, a innym razem

[13] op. cit. s. 102
[14] Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego Nr 5, KUP, Warszawa 1996.
[15] www.cotojest.info/zadanie_678.html - dostęp 12.09.2015

mamy podany jedynie cel a sposób wykonania sami generujemy spośród wielu dostępnych nam sposobów lub metod.

Zmieniająca się rzeczywistość oraz nowe tendencje w poradnictwie zawodowym tworzą nowe oczekiwania pod jego adresem, do których należą:
- zapobieganie porażkom zawodowym,
- zapobieganie nieudanemu lub tylko przypadkowemu dopasowaniu się do sytuacji zawodowej,
- chęć podnoszenia kwalifikacji w czasie wolnym, jako wyrównanie, uzupełnienie albo przygotowanie do pracy zawodowej,
- długoterminowe planowanie drogi zawodowej,
- zapobieganie zwolnieniom grożącym starszym pracownikom.

Traktując poradnictwo zawodowe jako całokształt działalności prowadzącej do wyboru zawodu, a następnie pracy, wymienia się następujące zadania[16]:
- udzielanie pomocy w realnej ocenie przydatności zawodowej i w samookreśleniu,
- uświadamianie konieczności racjonalnego planowania swojej przyszłości oraz drogi zawodowej.

W związku z istotnymi zmianami charakterystycznymi dla współczesnych społeczeństw, obejmującymi takie zjawiska jak: globalizacja, kurczenie się wewnętrznych rynków pracy, zastępowanie kwalifikacji przez kompetencje, transnacjonalizację ekonomii, rynków pracy i zawodów, pojawiają się następujące nowe zadania dla poradnictwa zawodowego[17]:
- wyrobienie umiejętności poszukiwania pracy na wszystkich możliwych rynkach pracy,
- transnacjonalne zarządzanie informacją zawodową, wiedzą zawodową, informacją o systemach kształcenia w różnych krajach,
- zarządzanie informacją o warunkach życia i pracy w różnych krajach.

2. Formy poradnictwa zawodowego

W rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r., w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667), wymienione są dostępne formy poradnictwa zawodowego realizowane w publicznych służbach zatrudnienia (PSZ).[18]

§ 46. 1. Poradnictwo zawodowe jest świadczone w formie:
1) porady indywidualnej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą potrzebę pomocy w celu rozwiązania jej problemu zawodowego;

[16] Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego Nr 3, KUP, Warszawa 1994.
[17] A.Bańka: Transnacjonalne poradnictwo zawodowe jako profesja, pasja oraz misja. Doradca- profesja, pasja, powołanie? Materiały ze światowego Kongresu Poradnictwa Zawodowego, Warszawa 2002. Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej, Warszawa 2003.
[18] Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r., w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U z 2014 r., poz. 667)

2) porady indywidualnej na odległość polegającej na kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą potrzebę pomocy w celu w celu rozwiązania problemu zawodowego przez telefon lub z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych;
3) porady grupowej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z osobami, które potrzebują pomocy w celu rozwiązania swoich problemów zawodowych lub nabycia umiejętności w zakresie poszukiwania pracy;
4) szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy realizowanego przez powiatowe urzędy pracy;
5) informacji indywidualnej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą potrzebę uzyskania informacji zawodowej;
6) informacji indywidualnej na odległość polegającej na kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą przez telefon lub z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych potrzebę uzyskania informacji zawodowych;
7) informacji grupowej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z zainteresowanymi osobami w ramach spotkania informacyjnego, które ma na celu przedstawienie informacji zawodowych, zwanego dalej „spotkaniem informacyjnym";
8) Udostępnianie zasobów informacji zawodowych w siedzibie powiatowego lub wojewódzkiego urzędu pracy do samodzielnego wykorzystania przez osoby zarejestrowane lub niezarejestrowane;
9) Pomocy pracodawcy krajowemu w:
   1. doborze kandydatów na stanowisko zgłoszone w krajowej ofercie pracy spośród osób zarejestrowanych, zwanym dalej „doborem kandydatów do pracy";
   2. rozwoju zawodowym pracodawcy lub jego pracowników poprzez poradę indywidualną, zwanym dalej „indywidualnym rozwojem zawodowym".

Poradnictwo indywidualne:

Poradnictwo indywidualne, to cykl spotkań doradcy zawodowego z klientem. Podstawowym narzędziem w poradnictwie indywidualnym jest rozmowa doradcza. Jest to najbardziej naturalny, a jednocześnie wymagający pewnych specyficznych umiejętności sposób udzielania pomocy. Rezultat porady zależy nie tylko od umiejętności doradcy, ale również od zaangażowania klienta. Na indywidualne poradnictwo zawodowe można spojrzeć jak na proces, w którym klient przy wsparciu doradcy zawodowego poszukuje alternatywnych rozwiązań swojego problemu.
Rozmowa zawsze powinna być dobrze przygotowana. Doradca powinien dbać w niej o kontakt z klientem, stwarzając atmosferę wzajemnego zaufania i kooperacji. Bardzo ważna jest umiejętna komunikacja z wykorzystaniem takich technik, jak aktywne słuchanie, stosowanie odpowiednich pytań i wzmocnień ułatwiających prowadzenie rozmowy.

Poradnictwo indywidualne zazwyczaj nie polega na jednorazowej rozmowie lecz stanowi proces doradczy, który może być realizowany zgodnie z poniższym scenariuszem:

Etap I Nawiązanie kontaktu i budowanie relacji[19]:

- stworzenie atmosfery otwartości i zaufania, aby klient mógł swobodnie mówić o sobie i swoich emocjach, jakie przeżywa w związku ze swoją sytuacją zawodową,
- określenie oczekiwań klienta wobec porady (ustalenie problemu zawodowego)
- ustalenie zasad pracy, zawarcie kontraktu.

W § 46 ust 1 punkt 3 rozporządzenia w sprawie szczegółowych warunków realizacji (…) zawarta jest informacja o rodzajach problemów zawodowych, z którymi mogą być kierowani klienci do doradcy zawodowego. Wśród tych problemów wymienia się: trudności z wyborem lub zmianą zawodu, wyborem miejsca pracy, planowaniem rozwoju zawodowego, wyborem kierunku kształcenia lub szkolenia, brak umiejętności poszukiwania pracy, obniżona motywacja w zakresie aktywności zawodowej.

Etap II Analiza sytuacji osoby z uwzględnieniem jej zainteresowań, predyspozycji, kompetencji oraz uwarunkowań zdrowotnych, społecznych i ekonomicznych[20]

Etap ten wiąże się ze szczegółowym rozpoznaniem sytuacji zawodowej, w jakiej znajduje się klient. Doradca zbiera informacje dotyczące:

- *wykształcenia i odbytych szkoleń* oraz motywacji związanej z wyborem określonego zawodu i kierunku kształcenia, które mogą wpływać na przyszłe wybory;
- *doświadczenia zawodowego* i *nabytych umiejętności* – w przypadku osób, które nie posiadają doświadczenia zawodowego ważne są wszelkie informacje o odbywanych stażach, pracach wakacyjnych, pełnieniu różnorodnych funkcji w szkole i na uczelni;
- *zainteresowania i zajęcia w czasie wolnym* – ich przeanalizowanie może być przydatne w podejmowaniu decyzji zawodowych;
- *cechy temperamentalne, osobowościowe, szczególne uzdolnienia* - doradca zdobywa informacje o nich na podstawie analizowania zachowania klienta i jego doświadczeń zawodowych; w niektórych sytuacjach może prosić psychologa o ocenę psychologiczną klienta;
- *możliwości fizyczne, stan zdrowia* – takie informacje są szczególnie ważne, gdy klientem jest osoba starsza, niepełnosprawna albo starająca się o pracę na stanowisko wymagające szczególnych predyspozycji fizycznych;
- *czynniki społeczno – ekonomiczne* – mogą wspierać lub utrudniać osiąganie celów zawodowych, dlatego ważna jest ich identyfikacja.

W trakcie realizacji tego etapu doradca poza rozmową doradczą może wykorzystywać również inne metody, takie jak: indywidualne ćwiczenia i zadania, ankiety, materiały informacyjne, a także metody testowe.

Przeanalizowanie i zinterpretowanie zebranych informacji o kliencie może stanowić podstawę do ustalenia potrzeby przeprowadzenia specjalistycznych badań lekarskich lub psychologicznych, na które doradca z powiatowego urzędu pracy kieruje klienta. Skierowanie klienta na badanie psychologiczne do Centrum Informacji i Planowania

[19] Gladding S.: *Poradnictwo zawodowe – zajęcie wszechstronne.* Warszawa, Urząd Pracy 1994.
[20] Rozporządzenie w sprawie szczegółowych warunków….. (Dz. U. z 2014 r. poz. 667), s.20.

Kariery Zawodowej lub innej instytucji jest możliwe w sytuacji, gdy „osoba kierowana zobowiąże się do przedłożenia w tym urzędzie opinii dotyczącej przydatności zawodowej do pracy i zawodu albo kierunku szkolenia, sporządzonej na podstawie sporządzonych badań[21].

Etap III Analiza możliwości i wybór odpowiedniego sposobu rozwiązania problemu zawodowego[22]

Po zakończeniu zbierania i analizowania danych doradca przedstawia klientowi wyniki dotychczasowego przebiegu procesu doradczego w formie podsumowania. Jest ono szczególnie ważne, gdyż[23]

- umożliwia obu rozmówcom określenie tych cech klienta, które są istotne z punktu widzenia jego przyszłej pracy oraz cech jego środowiska, które powinny być uwzględnione w dalszej części procesu doradczego;
- klient ma okazję do wypowiedzenia swojej opinii o dotychczasowym przebiegu porady oraz wyrazić oczekiwania wobec kolejnych porad ;
- podsumowanie jest przydatne jako przygotowanie przejścia do fazy decyzyjnej porady.

Przygotowanie do podjęcia decyzji jest niezbędne, gdyż dzięki niemu zarówno doradca, jaki i klient posiadają niezbędną wiedzę dotyczącą uwarunkowań osobistych i środowiskowych klienta. Można założyć, że klient w oparciu o wykonaną wspólnie z doradcą pracę, uświadamia sobie w oparciu o realistyczne kryteria swoją aktualną sytuację, ma świadomość własnych motywacji kryjących się za określonymi wyborami w przeszłości, a jego wyobrażenia o przyszłym celu zawodowym pokrywają się rzeczywistością zawodową.

Ten etap umożliwia również weryfikację sposobu rozwiązania problemu zawodowego oraz wskazanie klientowi możliwości skorzystania z innych usług rynku pracy. W razie potrzeby doradca może skierować klienta na specjalistyczne badania lekarskie lub psychologiczne oraz przekazuje zalecenia dotyczące dalszego postępowania, w tym np. potrzebę objęcia klienta pomocą przez innego pracownika powiatowego urzędu pracy, centrum lub innej instytucji[24].

Etap IV Podsumowanie i zakończenie procesu doradczego.

Jest to etap końcowy polegający na upewnieniu się, co do możliwości klienta do dalszego samodzielnego radzenia sobie. Jest to dobry moment, by doradca podkreślił, iż koniec rozmowy to dobry początek mających pojawić się zmian.

Indywidualna praca z klientem obejmuje zazwyczaj kilka spotkań w zależności od potrzeb danej osoby. Podczas indywidualnej pracy z klientem doradca może wykorzystać także inne metody pracy niż rozmowa doradcza. Należą do nich

[21] Op. Cit. s. 19. §50, ust. 1 i 2.
[22] Op. Cit. s. 20. §53. pkt.3
[23] Zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego nr 5: *Metodyka poradnictwa zawodowego. Aspekty psychologiczne – wskazówki praktyczne.* KUP, Warszawa 1996, s. 98.
[24] Rozporządzenie w sprawie szczegółowych warunków (…) (Dz. U. z 2014 r. poz. 667), s.20 §53, pkt. 5 i 6.

indywidualne ćwiczenia i zadania, ankiety, materiały informacyjne, np. opisy zawodów, a także metody testowe.

Testy pozwalają selekcjonować i określać przydatność ludzi do pełnienia różnych ról i zadań. W zależności od tego, do pomiaru jakich cech test jest przeznaczony, można wyróżnić[25]:

- **testy inteligencji –** mogą sprawdzać m.in. wydolność w zakresie kojarzenia faktów i logicznego myślenia lub umiejętność posługiwania się liczbami. Są przydatne do szukania kandydatów na stanowiska, gdzie wymagane jest szybkie podejmowanie decyzji;
- **testy uzdolnień –** wykorzystywane są do mierzenia specyficznych zdolności, takich jak np. zręczność, uzdolnienia biurowe, manualne. Mają na celu prognozę możliwości jednostki do wykonywania określonych zdań;
- **testy osobowości –** mają za zadanie ocenę osobowości jednostki i jej zachowań na danym stanowisku. Odnoszą się do jej relacji z otoczeniem, gdyż pewne cechy osobowości mogą ułatwiać wykonywanie zadań i osiąganie satysfakcji z pracy, a inne nie.
- **testy zainteresowań –** określają skłonności jednostki do wyboru rodzaju zajęć. Oceniają indywidualne zainteresowania i preferencje. Znajdują głównie zastosowanie w poradnictwie zawodowym, gdzie ważne jest dobranie odpowiedniego typu zajęcia dla jednostki.

Obecnie szczególnego znaczenia zaczynają nabierać **testy kompetencyjne**, gdyż koncentrują się na wykonaniu przez osobę badaną konkretnych zadań zawodowych lub ma ona odpowiedzieć na pytania odnoszące się do zachowania w konkretnych sytuacjach zawodowych. Przykładem takich narzędzi mogą być testy wiedzy praktycznej nazywane również testami wiedzy ukrytej. [26]

Rolą testów stosowanych w poradnictwie zawodowym jest też ukazanie mocnych i słabych stron klientów oraz weryfikacja psychologicznych predyspozycji wymaganych do pracy na danym stanowisku. Głównym powodem popularności testów jest fakt, że dostarczają one wielu informacji dotyczących osobowości klienta, jego potencjału intelektualnego lub poziomu posiadanych kompetencji, a więc informacji, które trudno uzyskać podczas standardowej rozmowy doradczej czy też obserwacji.

Testy mogą też dostarczać następujących korzyści[27]:

- wspierać klientów w uzyskiwaniu wiedzy na temat samego siebie,
- pomagać doradcy w lepszym zrozumienia klienta,
- pomagać doradcy w określeniu, które z metod doradczych byłyby najbardziej odpowiednie,
- pomagać doradcy w prognozowaniu przyszłej drogi kariery klienta,
- wspierać doradcę w rozbudzaniu nowych zainteresowań klienta.

[25] Czarnul E.: *Wykorzystanie kwestionariuszy do samobadania w poradnictwie zawodowym.* Doradca zawodowy nr 1/2007, s.13.

[26] Jurek. P. *Metody pomiaru kompetencji*. Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego nr 54,Warszawa, 2012r.

[27] Gladding S.: *Poradnictwo zawodowe – zajęcie wszechstronne.* Warszawa, Urząd Pracy 1994.

Najczęściej stosowanymi testami w poradnictwie zawodowym w Publicznych Służbach Zatrudnienia są[28] testy badające predyspozycje i preferencje zawodowe:

1. Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych (KZZ) - jest to narzędzie używane do diagnozowania zainteresowań zawodowych. Umożliwia określenie, w jakich dziedzinach osoba będzie wykonywała efektywnie swoją pracę oraz jaki rodzaj pracy sprawi jej największą satysfakcję. Mogą je stosować przeszkoleni doradcy zawodowi.

2. Wielowymiarowy Kwestionariusz Preferencji (WKP) – pozwala na diagnozę preferencji w zakresie zainteresowań typami czynności oraz warunków pracy. Umożliwia wygenerowanie listy preferowanych i odradzanych zawodów.

3. Obrazkowy Test Zawodów Achtnicha (BBT) - służy do wyjaśnienia skłonności i zainteresowań. Składa się on ze 100 zdjęć kobiet czynnych zawodowo i z dziewięćdziesięciu sześciu zdjęć mężczyzn czynnych zawodowo, proponowanych do wyboru osobie zasięgającej porady.

   Jego celem jest objaśnienie stosunku, dyspozycji i skłonności, które mamy vis-a-vis (twarzą w twarz) do środowiska zawodowego i do przedstawionych *czynności*; nie chodzi o przyjęcie postawy od razu w stosunku do konkretnego zawodu. Nie jest więc ważna znajomość nazwy przedstawionego zawodu ani jego rozpoznanie. Test bada osiem czynników: potrzebę czułości, potrzebę wykorzystania własnej siły fizycznej, ukierunkowanie socjalne, potrzebę pokazywania, potrzebę rozumienia świata, potrzebę praktykowania działalności duchowej, potrzebę chwytania rzeczy materialnych oraz potrzeby oralne (karmienie i mówienie).

Badanie osobowości:

Do stosowania poniższych testów należy mieć przygotowanie psychologiczne. Można je zakupić w Pracowni Testów Psychologicznych. Tego rodzaju testy są sprzedawane wyłącznie psychologom legitymującym się dyplomem ukończenia magisterskich studiów psychologicznych.
Zasady sprzedaży testów pod poniższym linkiem:
http://www.practest.com.pl/sprzedaz

4. Inwentarz Osobowości NEO-PI-R – stosowany do diagnozy cech osobowości. Określenie wymiarów osobowości w połączeniu z diagnozą preferencji zawodowych umożliwia wskazanie najbardziej optymalnego dla danej osoby środowiska pracy.

5. Kwestionariusz Osobowości EPQ – R – przeznaczony do badania podstawowych wymiarów osobowości zgodnie z teorią Hansa Eysencka (psychotyzm, ekstrawersja, neurotyzm).

6. Inwentarz Osobowości NEO-FFI - przeznaczony do diagnozy cech osobowości uwzględnionych w modelu Big Five (tzw. Wielka Piątka)

[28] Daniłowska A., Miedzik M., Pichla J., Wolińska I.: *Podręcznik. Modele aktywizacji osób bezrobotnych.* WUP Poznań 2015. s. 146 – 152..

Kwestionariusz mierzy neurotyczność, ekstrawersję, otwartość na doświadczenia, ugodowość i sumienność.

Badanie temperamentu:

7. Formalna Charakterystyka Zachowania – Kwestionariusz Temperamentu FCZ - KT – służy do diagnozowania podstawowych (biologicznie zdeterminowanych) wymiarów osobowości, opisujących formalne aspekty zachowania zgodnie z Regulacyjną Teorią Temperamentu J. Strelaua (perseweratywność, wrażliwość sensoryczna, reaktywność emocjonalna, wytrzymałość i aktywność.

Badanie inteligencji:

8. Baza testów APIS-Z – wielowymiarowa bateria służąca do pomiaru inteligencji ogólnej. Apis Z uwzględnia cztery typy zdolności: abstrakcyjno – logiczne, werbalne, wzrokowo o przestrzenne i społeczne.
9. Kwestionariusz Inteligencji Emocjonalnej INTE – przeznaczony do pomiaru inteligencji emocjonalnej, rozumianej, jako zdolność do rozpoznawania, rozumienia i kontrolowania własnych oraz cudzych emocji, a także zdolność do efektywnego wykorzystywania emocji w kierowaniu własnym oraz cudzym działaniem.

Samoocena:

10. Kwestionariusz Radzenia sobie w Sytuacjach Stresowych CISS – służy, jako narzędzie w badaniach kwalifikacyjnych na określone stanowiska pracy w zawodach, które wymagają większej niż przeciętna odporności na stres (np. policjanci, strażacy, wojskowi, kadra zarządzająca).

11. Kwestionariusz Kompetencji Społecznych KKS – może być stosowany do diagnozy kompetencji komunikacyjnych, umiejętności pracy z ludźmi i odnalezienia się w sytuacjach ekspozycji społecznej oraz asertywności (np. obsługa klienta, sprzedaż). Szczególnie przydatny w odniesieniu do zawodów związanych z niesieniem pomocy innym ludziom oraz obsługą klienta.

12. Kwestionariusz Kotwice kariery (E.H.Shein) – badający tzw. „kotwice" kariery (trwałe ukierunkowania), na które składają się zdolności, potrzeby, motywacje oraz postawy i wartości wpływające na to, czego dana osoba chce i czego oczekuje od życia zawodowego. Kwestionariusz diagnozuje 8 „kotwic" kariery - profesjonalizm, przywództwo, autonomia i niezależność, bezpieczeństwo i stabilizacja, kreatywność i przedsiębiorczość, usługi i poświęcanie dla innych, wyzwanie, styl życia.

13. Kwestionariusz ról zespołowych (R. M. Belbin) – pozwala zdiagnozować preferowany tryb pracy w zespole. Diagnoza ról zespołowych dostarcza informacji o specyfice funkcjonowania poszczególnych osób w zespole. Kwestionariusz bada dziewięć charakterystycznych ról zespołowych.

Bardzo ważną umiejętnością doradcy na etapie pracy z testami psychologicznymi jest zdolność integracji wyników badania z innymi, mniej formalnymi składnikami diagnozowania, takimi jak dane biograficzne czy dane pochodzące z rozmowy

doradczej. Należy również pamiętać, iż test pełni zawsze funkcję pomocniczą, a nie stanowi jedyną postawę do pozyskiwania informacji czy też wyciągania wniosków na temat klienta.

Zalety i wady poradnictwa indywidualnego.[29]

Zalety:

- doradca nawiązuje bliższy kontakt z klientem
- łatwiej jest mu zbudować relację opartą na zaufaniu
- ma możliwość dokonania precyzyjniejszej analizy sytuacji, w jakiej znajduje się klient, jak również jego potrzeb
- w trakcie ćwiczeń doradca może udzielić klientowi pomocy w zakresie dostosowanym do jego potrzeb
- doradca może ułatwiać mu wypowiadanie się, pomóc w werbalizacji, kojarzeniu, ułatwić zrozumienie jego problemów i otoczenia

Wady:

- ryzyko nawiązania relacji „emocjonalnej", relacji „sympatii"
- ryzyko, że klient zmusi doradcę do roli eksperta
- ryzyko, że zamiast osiągnąć większą autonomię wytworzy się więź o charakterze zależności
- pewnych ćwiczeń nie można wykonywać indywidualnie – istnieje ryzyko mówienia o działaniu, zamiast stawiania klienta w sytuacji działania

Jak walczyć z wadami:

- wyznaczać punkty odniesienia i granice
- zachować „serdeczny dystans"

3. Warunki stosowania poszczególnych form poradnictwa zawodowego.

Zachowanie się doradcy - nastawienie do radzącego się.

Odpowiednie nastawienie doradcy do klienta w celu osiągnięcia pozytywnego przebiegu porady można scharakteryzować przez gotowość i umiejętność bezwarunkowego akceptowania poszukującego porady, przez intensywne - osobiste zajęcie się klientem przy jednoczesnym respektowaniu jego samodzielności, jak też przez zrozumienie dla świata jego przeżyć[30].

Jest to ***zachowanie zawierające triadę*** wyróżnioną przez C.R. Rogersa obejmujące: ***kongruencję – ciepło – empatię***. Posiadanie tych cech przez doradcę warunkuje skuteczność porady [31].

[29] Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego. *Metoda Edukacyjna". ……s. 79-80*
[30] Zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego Nr 5, KUP, Warszawa 1996.
[31] S. Murgatroyd: Poradnictwo i pomoc. Zysk i S-ka, Poznań 2000.

Empatia

Zdaniem Rogersa *empatia*, to zdolność wczucia się w świat innej osoby tak, jakby był on naszym własnym światem, jednak bez utraty zastrzeżenia: „tak jakby". Empatia to wniknięcie w osobisty świat innej osoby po to, by ją zrozumieć.

Ciepło

Drugą - zdaniem Carla Rogersa - podstawową cechą doradcy jest to, co nazywa on „bezwarunkowo życzliwym spojrzeniem". Inaczej określa się tę cechę mianem **akceptacji** lub **ciepła**. Tworząc termin „bezwarunkowo życzliwe spojrzenie" Rogers wyrażał pragnienie, by doradcy „respektowali człowieka" – by szanowali go za to, czym jest, za jego niepowtarzalność i indywidualność. Chciał, by doradcy już w pierwszej fazie nawiązywania kontaktu dawali mu do zrozumienia, że go akceptują, niezależnie od tego, w jaki sposób się wyraża i co uczynił. Innymi słowy od doradcy wymaga się stworzenia odpowiedniej atmosfery, w której człowiek poszukujący pomocy poczuje się bezpiecznie.

Autentyczność

Trzecią cechą wymienioną przez Carla Rogersa wśród warunków skutecznego poradnictwa jest **autentyczność**. Najprościej wyobrazić sobie można autentyczność, jako swobodny sposób porozumiewania się. Osoba potrzebująca pomocy nie może zgadywać, co – jako doradca – naprawdę masz na myśli, ani próbować rozszyfrowywać rozbieżności między tym, co mówisz, a tym, co wyraża język twego ciała. Powinna cechować cię, zatem bezpośredniość i szczerość. Nie musisz przy tym prezentować wizerunku jakiegoś „super doradcy", wystarczy, że pozostaniesz sobą i zachowasz się zgodnie ze swymi autentycznymi odczuciami.

Kiedy wszystkie te trzy cechy – empatię, ciepło i autentyczność – rozważa się łącznie, staje się jasne, że doradca dzieli z osobą potrzebującą pomocy zarówno myśli jak i uczucia, przy założeniu, że ich wspólnym celem jest zrozumienie wewnętrznego świata tej osoby, a jej komentarze i reakcje są wynikiem właśnie stworzonego przez doradcę klimatu akceptacji i ciepła.

Zachowania werbalne i niewerbalne

Zachowania werbalne mieszczą w sobie takie komunikaty, które wykazują pragnienie zrozumienia lub omówienia spraw istotnych dla klienta. Również duże znaczenie mają niewerbalne zachowania doradcy. Twierdzi się, że fizyczne zachowania świadczące o uwadze doradcy – uśmiech, wychylenie się do przodu, nawiązanie kontaktu wzrokowego, gestykulowanie i skinienia głową – są bardzo skutecznymi, niewerbalnymi sposobami przekazania klientowi, że doradca jest nim zainteresowany i nań otwarty.

Przydatne zachowania wspierające, zarówno werbalne jak i niewerbalne często wykorzystywane przez doradców ilustruje poniższa tabela.

Zachowania wspierające	
Werbalne	***Niewerbalne***
▪ Używanie zrozumiałego słownictwa ▪ Odwoływanie się do tego, co wcześniej. zostało powiedziane i wyjaśnianie wypowiedzi klienta ▪ Właściwe interpretowanie ▪ Dokonywanie podsumowań na użytek osoby wspieranej ▪ Stosowanie wzmocnień werbalnych („mm-mm", „rozumiem", „tak") ▪ Właściwe podawanie informacji ▪ Udzielanie odpowiedzi na pytania pod własnym adresem ▪ Okazjonalne wykorzystanie humoru dla złagodzenia napięcia ▪ Zachowanie postawy nie osądzającej ▪ Pogłębianie rozumienia wypowiedzi osoby wspieranej	▪ Ton głosu zbliżony do tonu osoby wspieranej ▪ Utrzymywanie dobrego kontaktu wzrokowego ▪ Okazjonalne skinienia głową ▪ Ożywiony wyraz twarzy ▪ Okazjonalny uśmiech ▪ Okazjonalny gest dłonią ▪ Bliskość fizyczna względem osoby wspieranej ▪ Umiarkowane tempo mówienia ▪ Pochylenie ciała ku osobie wspieranej

Wymienia się także inne niewspomagające zachowania werbalne i niewerbalne doradcy, które ilustruje poniższa tabela.

Zachowania nie wspomagające	
Werbalne	***Niewerbalne***
▪ Udzielanie rad ▪ Pouczanie ▪ Powierzchowne uspokajanie ▪ Obwinianie ▪ Przypochlebianie się ▪ Napominanie ▪ Zbytnie drążenie i zasypywanie pytaniami szczególnie typu „dlaczego" ▪ Dyrygowanie, żądanie ▪ Protekcjonalizm ▪ Zbyt daleko posunięta interpretacja ▪ Posługiwanie się słowami niezrozumiałymi dla osoby wspieranej ▪ Schodzenie z tematu ▪ Intelektualizacja ▪ Zbyt daleko posunięte analizowanie ▪ Zbyt częste mówienie o sobie	▪ Odwracanie wzroku od osoby wspieranej ▪ Siedzenie w zbyt dużej odległości lub tyłem do osoby wspieranej ▪ Drwiący uśmiech ▪ Marszczenie brwi w dezaprobacie ▪ Rzucanie gniewnych spojrzeń ▪ Zaciśnięcie ust ▪ Wytykanie palcem i kiwanie nim ▪ Wykonywanie rozpraszających gestów ▪ Ziewanie ▪ Zamykanie oczu ▪ Nieprzyjemny ton głosu ▪ Zbyt wolne lub zbyt szybkie tempo mówienia

Oczekiwania osoby potrzebującej pomocy [32]

Kompetencje

Osoba poszukująca pomocy pragnie widzieć w swoim doradcy kompetencje. Klient zakłada, że jego doradca wie co robi, że ma pewność iż podoła swemu zadaniu, rozumie wyrażone wobec niego potrzeby i potrafi ocenić sposób dalszego rozwoju procesu niesienia pomocy. Doradca, który nie wzbudza w klientach zaufania do swych umiejętności rzadko osiąga powodzenie w swojej pracy.

Ważne jest by omawiana cecha doradcy postrzegana była jako coś więcej niż sztuka kreowania własnego obrazu. Zaufanie do umiejętności doradcy jest niemal ważniejsze niż wszelkie dyplomy i zaświadczenia. To pewność osoby poszukującej pomocy, że jest zrozumiana i że doradca potrafi uporać się z jej problemami.

Kompetencje doradcy nie są tożsame z kwalifikacjami. Równie dobrze może zdarzyć się doradca wykwalifikowany lecz nie kompetentny, jak niewykwalifikowany lecz kompetentny.

Jasność umowy

Osoby zgłaszające się do doradcy oczekują nie tylko by był kompetentny, lecz również by jasno określił granice swoich możliwości.

Pragną one na przykład wiedzieć:

- Jak długo potrwa proces niesienia pomocy – czy wystarczy jedna wizyta, czy pięć, a może dziesięć?
- Ile czasu zajmie pojedyncze spotkanie – dziesięć, dwadzieścia czy pięćdziesiąt minut, a może 2 godziny ?
- Czy i w jaki sposób można będzie kontaktować się z doradcą poza wyznaczonymi spotkaniami ?
- Jakie są konkretne cele spotkań z doradcą i czy sprawa jest jasna dla obu stron?
- W jakim stopniu spotkania mają charakter poufny – czy treść rozmów jest całkowicie zastrzeżona, czy też niektóre z uzyskanych informacji doradca będzie przekazywał innym osobom ?

Jednym ze sposobów w jaki obie strony jasno określają charakter pomocy jest sporządzenia dokładnej umowy.

Doradca może w niej określić swoją osiągalność, zakres i charakter poufności, a także ścisłe granice relacji tego związku.

Postępowanie etyczne

Osoby poszukujące pomocy oczekują od doradców postępowania etycznego. Osoba taka obawia się, że doradca nadużyje jej zaufania lub nie dotrzyma obietnicy poufnego charakteru spotkań.

Doradcy powinni ściśle ustalić granice poufności. Jeżeli doradca ma do czynienia z osobą, która wydaje się zagrożona lub zagraża innym, powinien rozważnie osądzić zasięg i charakter ryzyka, a także konsekwencje ujawnienia tej sprawy innym.

[32] S. Murgatroyd: Poradnictwo i pomoc. Wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2000, s. 56-62.

Realistyczne oczekiwania

Wiele osób potrzebujących pomocy oczekuje, że cel spotkań z doradcą zostanie osiągnięty bez trudu i w krótkim czasie. Bywa również tak, że osoby zgłaszające się do profesjonalnego doradcy wyobrażają sobie, że udzielona im pomoc będzie przypominać „medyczny model" interwencji.

Zakładają więc, że po opisaniu przypadku (objawy choroby) doradca zrozumie istotę (postawi diagnozę) problemu (choroba) i udzieli im rady (proponowane leczenie), co doprowadzi do rozwiązania problemu (poprawa stanu zdrowia) i przywrócenia prawidłowych funkcji (organizmu).

Osoby te oczekują, że doradca podejmie niemal cały związany z tym trud. W istocie jednak to na nich spoczywa główny ciężar wykonania przewidzianej pracy.

To przeświadczenie osoby poszukującej pomocy stanowi źródło nieporozumień z doradcą. Rozbieżności między jej oczekiwaniami a rzeczywistością prowadzę często do poczucia, że nie udziela się jej „właściwej" pomocy, lub że doradca jest nieudolny. Aby przeciwdziałać takim rozczarowaniom doradca powinien ustalić jasne warunki umowy. Zaniedbanie tych kroków może doprowadzić do przedwczesnego zakończenia współdziałania obu stron lub do rozczarowania i braku zaangażowaniaąw daną sprawę osoby, która zgłosiła się do doradcy.

II. WYKORZYSTANIE PORADNICTWA GRUPOWEGO DLA ROZWIĄZANIA PROBLEMU KLIENTA

1. Cechy charakterystyczne poradnictwa grupowego.

Poradnictwo grupowe[33]

Poza poradnictwem indywidualnym, inną formą pracy z ludźmi jest poradnictwo grupowe. Współcześnie praca z grupami w poradnictwie skupia się głównie na konkretnych tematach lub problemach o charakterze osobistym, edukacyjnym, społecznym i zawodowym. W grupach wykorzystuje się procesy interpersonalne i stosuje się różne strategie rozwiązywania problemów oparte na świadomych myślach, emocjach i zachowaniach klientów.

Głównym zadaniem pracy z grupami w poradnictwie jest ukierunkowanie uczestników na rozwój ze szczególnym naciskiem na odkrywanie wewnętrznych zasobów, budowanie poczucia własnej wartości, pokonywanie barier, które przeszkadzają w optymalnym rozwoju. Uczestnicy mogą doskonalić swoje umiejętności interpersonalne ułatwiające skuteczne radzenie sobie zarówno z bieżącymi trudnościami, jak i problemami w przyszłości. W oparciu o doświadczenia grupowe mogą również dokonać adekwatnej samooceny swoich umiejętności i zdolności, określić konkretne zmiany w sposobie myślenia, odczuwania i działania. Uczestnicy spotkań maja okazję do wykorzystania informacji zwrotnych otrzymywanych od grupy, ale ostatecznie sami decydują o rodzaju i jakości zmian, jakie chcą dokonać. Mogą porównać to, jak postrzegają sami siebie z tym jak widzą ich inni i podjąć decyzje o sposobie spożytkowania tej informacji.

[33] A. Paszkowska – Rogacz. M. Tarkowska: *Metody pracy z grupą w poradnictwie zawodowym.* KOWEZiU, Warszawa 2004, s. 41 – 45.

Rola pracy grupowej w poradnictwie koncentruje się głównie wokół następujących celów:

1. pomaganie uczestnikom w rozwijaniu bardziej konstruktywnych postaw i doskonaleniu umiejętności interpersonalnych;
2. zdobycie przez uczestników doświadczenia w korzystaniu z pomocy i wsparcia innych;
3. poszerzenie wiedzy uczestników niezbędnej do rozwiązania określonego problemu;
4. pomaganie uczestnikom w przenoszeniu nowo nabytych w grupie umiejętności, wiedzy i zachowań do codziennego życia.

Spotkania z innymi uczestnikami zajęć stanowią okazje do wymiany cennych informacji o rynku pracy, umożliwiają zmianę sposobu myślenia i zachowań społecznych, a wreszcie dostarczają poczucia przynależności grupowej przez dzielenie przeżyć z ludźmi mającymi podobne doświadczenia związane z wyborem zawodu lub poszukiwaniem pracy.
W poradnictwie grupowym wykorzystuje się aktywne metody pracy z grupą, co ułatwia uczestnikom zdobywanie informacji i poszerza repertuar posiadanych przez nich umiejętności.
Ważnym elementem staje się proces grupowy (rozwój grupy), co powoduje zbudowanie relacji pomiędzy prowadzącym a uczestnikami grupy, oraz wykorzystanie i trafne powiązanie w czasie zajęć potrzeb i oczekiwań uczestników.

2. Metody pracy stosowane w poradnictwie grupowym[34].

W pracy grupowej decyzja co do wyboru metody należy do osoby prowadzącej zajęcia. Każda z nich posiada swoje wady i zalety, dlatego najlepiej jest korzystać z różnych metod.
Do najpopularniejszych z nich należą:

Aktywność twórcza:
Metoda polegająca na wykonywaniu zadań o charakterze twórczym, np. wytworów plastycznych, historyjek, piosenek, które mogą stanowić metaforę omawianego zagadnienia.

Akwarium
Metoda ta jest używana do obserwacji procesów zachodzących w grupie lub do monitorowania efektywności dyskusji. Grypa jest podzielona i siedzi w dwóch koncentrycznych kręgach. Krąg zewnętrzny stanowią obserwatorzy, natomiast osoby w kręgu wewnętrznym wykonują różnego rodzaju zadania, takie jak np. grupowe rozkazywanie problemów, symulacja, dyskusja grupowa.

Burza mózgów
W metodzie tej, służącej najczęściej do rozwiązywania problemów, kilka osób wymienia bez ograniczeń i bez krytykowania skojarzenia lub pomysły związane z wybranym problemem. Po kilkunastominutowej sesji, w trakcie, której wszystkie pomysły są zapisywane następuje ocena ich wartości i przydatności.

[34] Op. Cit. s. 94 - 96.

Demonstracje, pokazy, filmy
Demonstracja jest praktyczną metodą pokazania uczestnikom, jakiej umiejętności będą się uczyć. Często używane są w tym celu filmy pomagające modelować zachowania, których uczą się uczestnicy.

Dyskusja grupowa
Dyskusje można podzielić na zaplanowane i spontaniczne. Mogą tworzyć odrębne sesje lub stanowić ich część. Celem dyskusji jest pozwolenie uczestnikom na przedstawienie swoich poglądów, chociaż może ona też zmierzać do określonego celu końcowego lub podjęcia decyzji. Dyskusja dążąca do określonego celu ma miejsce w planowanym czasie i jej temat jest związany z tematem spotkania grupowego. Spontaniczne dyskusje są częścią prawie wszystkich pozostałych metod i są poświęcone wygłaszaniu przez uczestników mniej formalnych komentarzy i opinii.

Gra
Daje uczestnikom możliwość przećwiczenia tego, czego się mają się nauczyć, w bezpiecznej i zabawowej atmosferze. Gry są często pierwszym krokiem w procesie uczenia się, gdyż dają możliwość nabycia doświadczenia. Gry często wymagają przygotowania specjalnych materiałów i pomocy.

Inscenizacja i odgrywanie ról
Opierają się na opisie sytuacji, który nie zawiera jakichkolwiek sugestii, zawiera natomiast wszystkie konieczne obiektywne informacje o stanie faktycznym. Najbardziej przydatna jest inscenizacja sytuacji konfliktowej, wywołującej emocje, posiadającej możliwość kilku rozwiązań. Odgrywanie ról może być również elementem studium przypadku lub symulacji.

Kwestionariusz
Jest formą ustrukturyzowanej informacji zwrotnej, którą uczestnicy otrzymują po samodzielnym wypełnieniu kwestionariusza.

Praca w małych grupach
Polega na podzieleniu uczestników na zespoły 3 – 7 osobowe. Grupy mogą współzawodniczyć, gdy każda z nich opracowuje ten sam temat. Po prezentacji wybrana jest grupa, która wykonała zadanie najlepiej. Grupy mogą być również komplementarne, gdy każda z nich opracowuje część zagadnienia i dopiero prezentacja dokonań wszystkich grup daje całościowy obraz zagadnienia.

Przełamywanie lodów
Są to ustrukturalizowane ćwiczenia i gry inicjujące spotkania grupowe. Ich zadaniem jest wzajemne poznanie się uczestników, „rozluźnienie” atmosfery i do kolejnych form aktywności.

Rozmowa w parach
Polega na krótkiej dyskusji lub wymianie informacji pomiędzy partnerami.

Studium przypadku
Metoda polega na opisywaniu konkretnej sytuacji problemowej, która jest analizowana przez osoby indywidualne lub grupy. Celem analizy jest zdiagnozowanie tej sytuacji i określenie jej rozwiązania.

Technika grupy nominalnej
Pozwala na grupowe podejmowanie decyzji i daje każdemu uczestnikowi możliwość tworzenia własnych pomysłów. Prowadzi do zespołowego podjęcia decyzji w dość krótkim czasie.

Prezentacja, wykład i mini-wykład.
W metodzie tej mówi do grupy jedna osoba. Nie zawsze musi to być prowadzący. Słuchacze zdobywają wiedzę, słuchając mówcy, który jest ekspertem w danej dziedzinie. Bardziej efektywna prezentacja wykorzystuje odpowiednie pomoce szkoleniowe, przerwy na pytania i dyskusję. Czas trwania wykładu zależy od stopnia skomplikowania tematu, jednak nie powinien przekraczać jednej godziny. Jest to dobra metoda na etapie wstępnym warsztatu: służy do zaprezentowania treści zupełnie nieznanych uczestnikom. Jako tak zwany mini-wykład stosowana może być również w podsumowaniu zajęć.

Symulacja
Jest to metoda wiązana, składająca się ze studium przypadku oraz odgrywania ról. Opisana sytuacja powinna wykazywać wyraźny związek z rzeczywistością i posiadać jednolitą strukturę. Wymaga ona aktywności ze strony uczestników, rozwija umiejętności negocjacyjne i podejmowania decyzji.

Udzielanie informacji zwrotnej
Zwykle wiąże się z końcem jakiejś metody lub z końcem funkcjonowania grupy. Uczestnicy udzielają informacji zwrotnych dotyczących wzajemnych relacji, satysfakcji związanej z realizacją celów grupy, zmian, jakie dokonały się w ich zachowaniu i sposobie postrzegania rzeczywistości.

3. Etapy rozwoju grupy[35].

Każda grupa przechodzi przez określone fazy rozwoju. Dynamika procesu grupowego zachodzi na poziomie nieświadomym. W zachowaniu uczestników i ich emocjach pojawiają się charakterystyczne dla rozwoju grupy zmiany.
Większość teoretyków wyróżnia kilka etapów rozwoju grupy twierdząc, że organizacja pracy grupy przechodzi przez kolejne etapy:

Etap I. Stadium początkowe – jest to wczesna faza rozwojowa, czas na orientację i określenie struktury grupy. Uczestnicy zapoznają się ze sobą, testują sytuację, dowiadują się, czego się od nich oczekuje, jak funkcjonuje grupa. Pierwsze dyskusje i prace mają charakter prób. Uczestnicy zastanawiają się, czy zostaną przyjęci, czy odrzuceni. Zaczyna się proces określania własnego miejsca w grupie. Na poziomie jawnym dominują przyjemne emocje. Zwykle ukrywany jest niepokój, lęk i silne napięcie związane z niepewnością. Mogą pojawić się pierwsze negatywne

[35] Op. Cit. s. 52 – 57.

emocje i zachowania. Podstawową kwestią jest zaufanie lub brak zaufania. W grupie zdarzają się okresy ciszy, chwile skrępowania, grupa poszukuje jakiegoś ukierunkowania, zastanawia się, „o co właściwie chodzi?”. Podejmowane są osobiste decyzje (np. komu można zaufać, w jakim stopniu zdobyć się na otwartość, w jakiej mierze czuć się bezpiecznym, jak głęboko zaangażować się w pracę grupy). Uczestnicy w tej fazie uczą się okazywania uczuć, szacunku, empatii, akceptacji, wzajemnej komunikacji, uwagi, reagowania na siebie. Budują normy grupowe, bezpieczeństwo i zaufanie.

Etap II. Stadium przejściowe – w tym stadium charakterystyczne są przejawy lęku u uczestników i stosowanie mechanizmów obronnych, co widoczne jest w różnych formach oporu. Uczestnicy obawiają się tego, co odkryją na poziomie osobistym, wykonując określone zadania. Czują lęk przed zwiększaniem poziomu własnej świadomości, przejmują się tym, czy inni ich zaakceptują. Nadal boją się odrzucenia. Sprawdzają prowadzącego i innych członków grupy. Przeżywają wewnętrzny konflikt pomiędzy zachowaniem bezpiecznej pozycji dystansu a chęcią podjęcia ryzyka związanego z głębszym zaangażowaniem się. W grupie rozpoczyna się walka o władzę i przejęcie kontroli. Uczestnicy wchodzą w konflikt z prowadzącym i innymi członkami grupy. Obserwują prowadzącego, sprawdzając czy posiada kompetencje i czy jest godny zaufania. Uczą się, w jaki sposób wyrażać siebie, aby inni byli gotowi słuchać. Próbują rozpoznawać i wyrażać wszelkie negatywne reakcje i nieprzyjemne emocje.
Podstawowym zadaniem uczestników w tym stadium jest gotowość do pracy nad własnym oporem, przejście z pozycji zależności do niezależności, uczenie się, jak konstruktywnie konfrontować się z innymi, „przepracowywać” konflikty zamiast ich unikać.

Etap III. Stadium konstruktywnej pracy – grupę, która weszła w stadium konstruktywnej pracy, cechują wysoki poziom zaufania i spójności. Komunikacja przebiega w sposób otwarty. Uczestnicy wyrażają dokładnie to, czego doświadczają. Interakcje pomiędzy uczestnikami są swobodne. Członkowie grupy chętnie podejmują zadania związane z prowadzeniem grupy. W grupie zdecydowanie wzrasta gotowość do podejmowania ryzyka, np. poruszania trudnych, zagrażających tematów. Uczestnicy dostrzegają sytuacje konfliktowe, zajmują stanowisko i rozwiązują problem. Grupa jest gotowa do przyjmowania i udzielania informacji zwrotnych, konfrontowania się bez etykietowania i oceniania. Dominuje atmosfera wsparcia, gotowość do pracy poza grupą w celu wykorzystania zdobytych umiejętności do zmiany własnego zachowania. Następuje integracja osobistych potrzeb i wymagań stawianych przez zadanie grupowe (co można efektywnie wykorzystać przy organizowaniu społecznego wsparcia, grup samopomocowych).

Etap IV. Zakończenie pracy grupy – w tej fazie uczestnicy powinni wzmocnić i utrwalić to, czego się nauczyli. To trudny moment, ponieważ muszą sobie uświadomić, że ich wspólnota wkrótce przestanie istnieć i z wyprzedzeniem przeżywają tę stratę. Końcowe stadium charakteryzuje się zmniejszoną aktywnością zadaniową. Uczestnicy koncentrują się na emocjach. Pojawia się smutek i niepokój związany z rozstaniem. Członkowie grupy podejmują decyzje, jakie działania podejmą po zakończeni spotkań. Mogą pojawić się obawy i troska o losy osób z grupy. Uczestnicy zajmują się analizą i oceną doświadczeń grupowych. W przypadku grup związanych z poszukiwaniem pracy, celowe jest ukierunkowanie

grupy na zaplanowanie dodatkowych spotkań, weryfikujących wprowadzanie w życie zaplanowanych zmian i wsparcie w trudnych sytuacjach (grupa samopomocowa). Podstawowym zadaniem uczestników jest w tym stadium przygotowanie do przeniesienia zdobytej wiedzy, umiejętności i doświadczeń do codziennego życia.

Należy podkreślić, że przedstawiona dynamika rozwoju grupy zakłada przechodzenie do kolejnych faz i opisuje charakterystyczne dla każdego etapu zjawiska. Nie oznacza to jednak, że każda grupa rozwija się „modelowo". Istnieje szereg zjawisk, które mogą cofać grupę do poprzednich etapów (np. nowa osoba w grupie, bardzo trudne zadanie, nowy prowadzący, nagła choroba członka grupy czy inna seria krytycznych wydarzeń w otoczeniu).
Pamiętajmy, że grupa nie musi rozwijać się wzorcowo i harmonijnie. Cofanie się do poprzednich faz daje jej również szansę na dalszy rozwój i to na znacznie głębszym poziomie.

Tym, co przesądza o większej skuteczności poradnictwa grupowego w porównaniu z poradnictwem indywidualnym jest proces dynamiki grupowej, a więc wszystkie relacje i interakcje zachodzące pomiędzy członkami grupy. Proces grupowy jest siłą, która ma wpływ na to, jak grupa pracuje i jak się zachowuje. Pomaga on członkom grupy i grupie, jako całości wykonać swoją pracę.

4. Zalety i wady poradnictwa grupowego[36].

ZALETY GRUPY:

- dana osoba czuje się mniej odosobniona
- współdziałanie pomiędzy uczestnikami sprzyja dynamice grupy
- spotkanie jest okazją do konfrontowania wyobrażeń poszczególnych członków grupy
- grupa generuje więcej pomysłów niż jednostka
- łatwiej jest pobudzać aktywność grupy(można wykorzystywać aktywizujące, bardziej zróżnicowane ćwiczenia)
- poza korzyścią, jaką klient czerpie z wykonywanej wspólnie z grupą pracy, może on również uzyskać informacje zwrotne i poczucie, że został uznany, że ma swoje miejsce, swoją rolę, że może nawiązywać więzi emocjonalne.

WADY GRUPY:

- osoby nieśmiałe mogą mieć trudności z wypowiadaniem się
- czasami trudno jest mówić o treściach zadań, które dotykają spraw intymnych
- może pojawić się ryzyko konfliktu
- trudniej jest wspierać członków grupy
- poszczególne osoby pracują w różnym tempie
- członkowie grupy nie znajdują się w takiej samej sytuacji i nie mają takich samych potrzeb

[36] Zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego nr12."*Metoda Edukacyjna"…..* s. 79-80

- poszczególne osoby nie funkcjonują w taki sam sposób
- pewne ćwiczenia okazują się pożyteczne tylko dla niektórych osób
- trudniej jest określić indywidualną sytuację każdej osoby

JAK WALCZYĆ Z WADAMI

- określić reguły funkcjonowania grupy
- szczególną uwagę zwrócić na tych, którzy mają więcej trudności
- używać technik ułatwiających uczestnikom włączanie się do pracy
- proponować uczestnikom pracę w podgrupach
- stosować metodę pracy w parach
- osobom, które robią najszybsze postępy powierzać odpowiedzialne funkcje
- w sposób pozytywny wykorzystywać pojawiające się rozbieżności
- w pełni wykorzystać możliwości grupy dla wywołania pozytywnej reakcji, zachęcać do wzajemnej pomocy
- zaproponować krótkie spotkania indywidualne

Natomiast, jeżeli grupa nie jest reprezentatywna dla warstwy społecznej, w której klient zwykle funkcjonuje, doświadczenia zebrane podczas pracy mogą się okazać niezbyt przydatne(…).

5. Programy poradnictwa grupowego stosowane w PSZ[37].

Wśród metod poradnictwa grupowego stosowanych w PSZ morza wymienić: francuską „Metodę Edukacyjną", metody duńskie: „Kurs Inspiracji" i „Gotowość do zmian" oraz metodę hiszpańską „Rozwijanie indywidualnych cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia".

„Metoda Edukacyjna"

W tej metodzie jednostka jest traktowana podmiotowo, wybory, których dokonuje klient nie są narzucane, co oznacza, że ponosi on całkowicie odpowiedzialność za swoje decyzje. Doradca towarzyszy klientowi w jego poszukiwaniach, pomaga mu zbadać jego problem, zdefiniować priorytety i podjąć decyzję zawodową. Klient nie czeka biernie na informację i pomoc, ponieważ podejście edukacyjne aktywizuje go poprzez stworzenie wewnętrznej motywacji do samodzielnego działania na rynku pracy. „Metoda Edukacyjna" adresowana jest do osób, które nie posiadają projektu zawodowego i brakuje im orientacji zarówno w odniesieniu do swoich możliwości zawodowych, jak też do wymagań rynku pracy.

Przebieg pracy ma charakter warsztatowy obejmujący spotkania indywidualne z doradcą i zajęcia grupowe. Całość programu „Metody Edukacyjnej" wymaga około dwóch miesięcy czasu. Klienci kończący program wyposażeni są w umiejętność konstruowania indywidualnego projektu zawodowego[38].

Metoda opisana jest w Zeszycie informacyjno-metodycznym doradcy zawodowego nr 12 – Metody grupowego poradnictwa zawodowego – Metoda Edukacyjna, KUP, Warszawa 1999.

[37] C. Pielok: *Przegląd metod poradnictwa grupowego.*

„Kurs Inspiracji”
Metody pracy stosowane w tej metodzie są propozycją pomocy zwłaszcza dla osób długotrwale bezrobotnych lub zagrożonych długotrwałym bezrobociem. Głównym celem „Kursu Inspiracji” jest wzbudzenie motywacji i zainspirowanie uczestników do aktywnego zaangażowania się w budowanie swojej przyszłości zawodowej i poszukiwania swojego miejsca na rynku pracy. Cel osiąga się przez uświadomienie uczestnikom możliwości działania, ich praw i obowiązków, wzmocnienie poznania i zrozumienia samego siebie, podniesienie samooceny oraz przez uświadomienie im konieczności wzięcia odpowiedzialności za siebie i swoje życie. „Kurs Inspiracji” adresowany jest do osób długotrwale bezrobotnych wymagających wsparcia poprzez uczestniczenie w grupowym procesie obejmującym dziesięć sesji. Struktura całego kursu składa się z kilku bloków tematycznych, do których przyporządkowanych jest po kilka ćwiczeń. Bloki to: Człowiek i społeczeństwo, Zatrudnienie i wykształcenie, Indywidualny plan działania, Ewaluacja. Poprzedzone są one tzw. blokiem prezentacji, podczas którego przedstawia się uczestnikom planowany przebieg zajęć oraz cel i zakres tematyczny poszczególnych bloków. Porządek poszczególnych bloków tematycznych oraz ich elementów nie jest sztywny, mogą być one dobierane do konkretnych uwarunkowań uczestników i czasu trwania zajęć. Pełny cykl zajęć powinien trwać 2 tygodnie[39].

Metoda opisana jest w Zeszytach informacyjno-metodycznych doradcy zawodowego nr 7 i 11 – Metody grupowego poradnictwa zawodowego „Kurs Inspiracji” cz. I i II, KUP, Warszawa 1997, 1998.

„Gotowość do zmian”
Metoda ta ma na celu przygotowanie uczestników do przyjęcia aktywnej postawy w stosunku do przemian, które zachodzą na rynku pracy, doskonalenia własnych umiejętności w podejmowaniu decyzji, ich realizacji i brania odpowiedzialności za nie, wyzwolenia kreatywności oraz nowego sposobu myślenia w procesie transformacji i zmian zachodzących na rynku pracy, przełamania barier w procesie zdobywania wiedzy i doskonalenia zawodowego. Uczestnikami zajęć mogą być bezrobotni, zagrożeni bezrobociem lub wymagający przeszkolenia w wyniku transformacji i prywatyzacji zakładów pracy. Program jest realizowany w pięciu sesjach: Jednostka w świecie zmian, Wielkie wyzwanie, Znajomość procesów, Normy, wartości, procesy zmian, W drodze do społeczeństwa usług. Przyporządkowanych jest do nich po kilka ćwiczeń (do wyboru) prowadzonych metodami i technikami interaktywnymi.
Pełny program warsztatów obejmuje 30 godzin.

Metoda opisana jest w Zeszycie informacyjno-metodycznym doradcy zawodowego nr 16 – Gotowość do zmian, KUP, Warszawa 2000.

„Rozwijanie indywidualnych cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia”
Jest to skuteczna metoda mająca na celu przezwyciężanie barier osobistych powstałych w wyniku pozostawania bez pracy przez dłuższy czas albo zagrożenia jej utratą, a następnie sformułowanie nowej strategii dziabania, która ma zostać wykorzystania w poszukiwaniu pracy. Szkolenie to służy temu, aby osoby mające określone deficyty w radzeniu sobie na rynku pracy zdobyły i rozwinęły umiejętności, które pozwolą im na przezwyciężanie barier osobistych, tj. zmianę i przyjęcie nowych

[39] Op. Cit,

postaw i motywacji w dotychczasowej strategii działania w poszukiwaniu pracy. Metoda kształtuje poczucie sprawstwa i własnej skuteczności działań związanych z poszukiwaniem informacji i aktywnością na rynku pracy.
Zajęcia grupowe przebiegają, jako proces mieszanych (indywidualnych i grupowych) działań poradnictwa zawodowego, w trakcie którego doradca i osoby bezrobotne ustalają kroki zmierzające do optymalnego rozwoju drogi prowadzącej do znalezienia zatrudnienia. Całość programu obejmuje 3 sesje indywidualne i 4 grupowe, które odbywają się stopniowo w okresie 8 tygodni, w ramach niżej wymienionych faz: Faza wstępna, Faza I spójności i integracji grupy, Faza II Konfrontacja i informacja zwrotna, Faza III Wzmocnienie autonomii[40].

Metoda opisana jest w Zeszycie informacyjno-metodycznym doradcy zawodowego nr 20 – Rozwijanie indywidualnych cech ułatwiających zdobycie zatrudnienia, KUP, Kraków 2002.

„Szukam pracy"
Szkolenie przeznaczone jest dla osób, które nie posiadają doświadczenia w poszukiwaniu pracy, utraciły motywację do poszukiwania pracy w związku z długotrwałymi niepowodzeniami w jej poszukiwaniu, a także dla osób, które chcą powrócić na rynek pracy po długim okresie braku aktywności zawodowej.
Szkolenie trwa trzy tygodnie i obejmuje 80 godzin. Program składa się siedemnastu sesji, w trakcie, których w sposób aktywny uczestnicy rozwiązują różne problemy i poznają sposoby radzenia sobie z własnymi problemami.

Tematyka poszczególnych sesji:

Sesja 1	Poznanie się uczestników, zawarcie kontraktu, program szkolenia.
Sesja 2	Metody nauki stosowane podczas szkolenia.
Sesja 3	Reakcje w trudnych sytuacjach.
Sesja 4	Kompetencje i predyspozycje zawodowe.
Sesja 5	Bariery na drodze do zatrudnienia.
Sesja 6	Zarządzanie sobą podczas poszukiwania zatrudnienia.
Sesja 7	Analiza rynku pracy.
Sesja 8	Formy zatrudnienia.
Sesja 9	Wizytówka zawodowa – dokumenty aplikacyjne.
Sesja 10	Sztuka mówienia i prezentacji.
Sesja 11	Zachowania asertywne w poszukiwaniu pracy.
Sesja 12	Oferty na rynku pracy.
Sesja 13	Przygotowanie do rozmowy z pracodawcą.
Sesja 14	Rozmowa kwalifikacyjna.
Sesja 15	Edukacja dla rynku pracy.
Sesja 16	Plan poszukiwania pracy.
Sesja 17	Podjęcie zatrudnienia - aktywne poszukiwanie pracy przez uczestników, dzielenie się doświadczeniem, pomoc i wsparcie podczas poszukiwania pracy.

Metoda opisana jest w Programie szkolenia w klubie pracy wydanym przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej w 2009 roku.

[40] Op. Cit.

III. KIEROWANIE KLIENTA DO KONKRETNEJ FORMY PORADNICTWA ZAWODOWEGO W WYBRANEJ INSTYTUCJI RYNKU PRACY

1. Identyfikowanie sytuacji wymagających kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji rynku pracy.

Rozpoznawanie osób potrzebujących doradztwa zawodowego [41]

W każdej społeczności są ludzie wymagający pomocy przy podejmowaniu decyzji dotyczących wyboru zawodu, zmiany zawodu lub dostosowania zawodowego. Osoby rozpoznawane, jako wymagające doradztwa nie koniecznie muszą być osobami „trudnymi", są to po prostu osoby mające trudności zawodowe.

Niżej wymienione wskazówki nie stanowią kompletnej listy, ale mogą być pomocne, jako przykładowe sygnały, że potrzebne jest poradnictwo zawodowe/doradztwo zawodowe.
Doradcy mogą używać tej listy do weryfikowania czy skierowani do nich klienci faktycznie wymagają poradnictwa zawodowego.

Sygnały wskazujące na potrzebę poradnictwa zawodowego:

A. WYBÓR ZAWODOWY

Klient posiada ograniczone doświadczenie zawodowe lub w ogóle go nie posiada, z czego wynika brak możliwości dokonania wyboru zawodowego.

1. Klient posiada wybitne umiejętności w jednej lub kilku dziedzinach i ma trudności z podjęciem decyzji zawodowej.
2. Klient nie posiada żadnych wyraźnych zainteresowań, umiejętności lub wykształcenia, które mogłoby pomóc w ustaleniu odpowiedniej dziedziny zawodowej.
3. Klient posiada psychiczne lub fizyczne ograniczenia, które trzeba wziąć pod uwagę przy wyborze zawodu.
4. Klient nie dostrzega własnych umiejętności i zainteresowań lub ma sprzeczne zainteresowania.
5. Klient pracował w wielu miejscach, w każdym przez krótki czas i żadne z tych zajęć specjalnie go nie interesowało.

B. BŁĘDNY WYBÓR ZAWODOWY

Klient posiada ograniczone doświadczenie zawodowe lub w ogóle go nie posiada i dokonał wyboru zawodowego, który wydaje się błędny.

1. Klient wybrał dwa niezwiązane ze sobą zawody, które wymagają innego przygotowania.
2. Klient nie znajduje satysfakcji w zawodzie, do którego został przygotowany.
3. Klient ma przygotowanie zawodowe, w którym nie ma pracy.

[41] R. Lamb: Doradztwo zawodowe w zarysie, Urząd Pracy, Warszawa 1993, s. 25-30.

C. ZMIANA ZAWODU

Klient ma doświadczenie zawodowe, lecz chce lub musi dokonać zmiany zawodowej lub rozważa taką możliwość ze względu na okoliczności zewnętrzne.

1. Klient nie odczuwa satysfakcji lub nie odnosi sukcesów w obecnym miejscu pracy i potrzebuje pomocy w określeniu swoich umiejętności niezbędnych do wykonywania bardziej odpowiedniego rodzaju pracy.
2. Klient nie może dostać pracy z powodów takich jak wiek czy stan fizyczny i potrzebuje pomocy w zmianie zawodu.
3. Klient posiada doświadczenie zawodowe w dziedzinie zawodowej, która ulega dynamicznym zmianom na skutek postępu technicznego lub w ogóle zanika.
4. Klient posiada umysłowe lub fizyczne ograniczenia, które wymagają zmiany zawodu.

D. POTRZEBA SZKOLENIA

Klient poszukuje lub wymaga szkolenia i potrzebuje pomocy w zakresie swoich potrzeb i w wyborze odpowiedniej dziedziny zawodowej i rodzaju szkolenia.

1. Klient zainteresowany jest szkoleniem, ale nie jest zdecydowany, co do dziedziny zawodowej.
2. Klient musi przerwać naukę ze względów finansowych, ale zdecydowany jest kontynuować ją w trybie wieczorowym.
3. Klient jest zainteresowany szkoleniem w dziedzinie, która budzi wątpliwości. Klient może potrzebować pomocy ze względu na niezgodność zainteresowań z możliwościami umysłowymi lub fizycznymi.
4. Szanse klienta na zatrudnienie są ograniczone lub zmniejszają się i szkolenie mogłoby je zwiększyć.
5. Klient był przez dłuższy czas bez pracy i szanse na zatrudnienie w jego zawodzie są nikłe.

E. POTRZEBA USŁUG INNYCH INSTYTUCJI

Klient wymaga usług innych instytucji, aby zwiększyć swoje szanse zatrudnienia, przy czym klient nie dostrzega potrzeby korzystania z nich, nie wie, z jakich usług korzystać, albo trudno mu ustalić odpowiednią instytucję.

F. PRZYSTOSOWANIE ZAWODOWE

Klient potrzebuje pomocy przy przezwyciężaniu problemów z przystosowaniem zawodowym.

1. Cechy osobiste klienta lub jego zachowanie w pracy utrudniają mu zatrudnienie lub utrzymanie pracy.
2. Postawa klienta wobec samego siebie, pracy lub współpracowników utrudnia mu zatrudnienie lub utrzymanie zatrudnienia:

a) klient podejmuje pracę powyżej lub poniżej swoich możliwości lub domaga się nierealnych warunków płacowych;
b) klient utracił lub porzucił kilka miejsc pracy ze względu na konflikty z przełożonymi lub z współpracownikami;
c) klient przejawia niedojrzałe podejście do zatrudnienia, co wyraża się przez: nieumiejętność lub niemożność podjęcia odpowiedzialności, przestrzegania

przepisów, rezygnację z pracy przed dokładnym zapoznaniem się z nią, oczekiwaniem nierealistycznie szybkich awansów;

d) klient nie chce zaakceptować ograniczeń wynikających z poważnej choroby, starzenia się lub kalectwa.

3. Klient jest na zwolnieniu warunkowym lub niedawno opuścił zakład karny lub szpital i potrzebuje pomocy w powrocie na rynek pracy.
4. Klient jest zniechęcony, apatyczny lub zrezygnowany i jego morale oraz motywacja są niskie ze względu na istniejące lub spodziewane bezrobocie spowodowane postępem technicznym lub zanikaniem zawodu.

G. ZMIANA MIEJSCA ZATRUDNIENIA

1. Klient jest zainteresowany pracą w innej miejscowości i potrzebuje pomocy w tworzeniu odpowiedniego planu zatrudnienia.
2. Klient potrzebuje pomocy przy podjęciu decyzji, czy przenoszenie się do nowego miejsca jest korzystne.
3. Szanse klienta na znalezienie zatrudnienia na danym terenie są tak małe, że powinien rozważyć zmianę miejsca zatrudnienia.

2. Procedury stosowane w sytuacji kierowania klienta do konkretnej formy poradnictwa zawodowego w wybranej instytucji – Załącznik 1

Załącznik 1

Rozdział 3[42]
Poradnictwo zawodowe

§ 46. 1. Poradnictwo zawodowe jest świadczone w formie:

1) porady indywidualnej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą potrzebę pomocy w celu rozwiązania jej problemu zawodowego;

2) porady indywidualnej na odległość polegającej na kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą potrzebę pomocy w celu rozwiązania problemu zawodowego przez telefon lub z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych;

3) porady grupowej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z osobami, które potrzebują pomocy w celu rozwiązania swoich problemów zawodowych lub nabycia umiejętności w zakresie poszukiwania pracy;

4) szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy realizowanego przez powiatowe urzędy pracy;

5) informacji indywidualnej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą potrzebę uzyskania informacji zawodowej;

6) informacji indywidualnej na odległość polegającej na kontakcie pracownika urzędu pracy z osobą zgłaszającą przez telefon lub z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych potrzebę uzyskania informacji zawodowych;

7) informacji grupowej polegającej na bezpośrednim kontakcie pracownika urzędu pracy z zainteresowanymi osobami w ramach spotkania informacyjnego, które ma na celu przedstawienie informacji zawodowych, zwanego dalej „spotkaniem informacyjnym”;

8) udostępniania zasobów informacji zawodowych w siedzibie powiatowego lub wojewódzkiego urzędu pracy do samodzielnego wykorzystania przez osoby zarejestrowane lub niezarejestrowane;

9) pomocy pracodawcy krajowemu w:

a) doborze kandydatów na stanowisko zgłoszone w krajowej ofercie pracy spośród osób zarejestrowanych, zwanym dalej „doborem kandydatów do pracy”,

b) rozwoju zawodowym pracodawcy lub jego pracowników poprzez poradę indywidualną, zwanym dalej „indywidualnym rozwojem zawodowym”.

2. Pomoc w rozwiązywaniu problemu zawodowego przez pracownika urzędu pracy jest realizowana dla osób zarejestrowanych lub niezarejestrowanych w formach, o których mowa w ust. 1 pkt 1–8 , a dla pracodawcy krajowego w formach, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2.

3. Problem zawodowy może dotyczyć trudności z wyborem lub zmianą zawodu, wyborem miejsca pracy, planowaniem rozwoju zawodowego, wyborem kierunku kształcenia lub szkolenia, a także braku umiejętności poszukiwania pracy oraz obniżonej motywacji w zakresie aktywności zawodowej.

4. Porada indywidualna i porada indywidualna na odległość są prowadzone w formie rozmowy doradczej, w ramach której pracownik urzędu pracy określa wspólnie z osobą korzystającą z porady jej problem zawodowy i sposoby jego rozwiązania.

5. Porada grupowa i szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy są prowadzone w formie zajęć warsztatowych, zwanych dalej „zajęciami”.

---

[42] Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667).

6. Porada grupowa jest prowadzona dla grupy, która liczy nie więcej niż 16 osób.

7. Szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy jest prowadzone dla grupy, która liczy nie mniej niż 8 osób i nie więcej niż 16 osób.

§ 47. 1. Zasoby informacji zawodowych obejmują w szczególności informacje o:

1) zawodach i specjalnościach;

2) rynku pracy, w tym o pracodawcach i profilach prowadzonej przez nich działalności;

3) zakresie i formach działania instytucji publicznych i niepublicznych, które mogą być przydatne w rozwiązywaniu problemów zawodowych, poszukiwaniu pracy lub podejmowaniu działalności gospodarczej;

4) szkołach i instytucjach szkoleniowych;

5) stowarzyszeniach zawodowych i formach ich działania;

6) metodach i sposobach poszukiwania pracy w kraju i za granicą, w tym przez sieć EURES;

7) sposobach i metodach rekrutacji oraz prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych;

8) zasadach przygotowywania, rodzajach i wzorach dokumentów aplikacyjnych;

9) stronach internetowych, na których znajdują się informacje przydatne w rozwiązywaniu problemów zawodowych lub w poszukiwaniu pracy;

10) warunkach świadczenia pracy;

11) warunkach podejmowania działalności gospodarczej, w tym o przepisach prawnych, procedurach postępowania i wzorach dokumentów;

12) projektach, o których mowa w art. 2 ust. 1 pkt 26a ustawy, w ramach których można uzyskać pomoc w zakresie poradnictwa zawodowego.

2. Zasoby informacji są udostępniane w powiatowym urzędzie pracy i centrum informacji i planowania kariery zawodowej wojewódzkiego urzędu pracy, zwanym dalej „centrum”, w postaci papierowej, audiowizualnej lub elektronicznej, w tym na stronach internetowych odpowiednio powiatowego lub wojewódzkiego urzędu pracy.

§ 48. 1. Powiatowy urząd pracy świadczy poradnictwo zawodowe:

1) osobie zarejestrowanej w formach, o których mowa w § 46 ust. 1 pkt 1, 3–5, 7 i 8;
2) osobie niezarejestrowanej w formach, o których mowa w § 46 ust. 1 pkt 5, 7 i 8;
3) pracodawcy krajowemu w formach, o których mowa w § 46 ust. 1 pkt 9.

2. Powiatowy urząd pracy organizuje i prowadzi szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy przeznaczone dla osób zarejestrowanych, w tym dla osób, które:

1) nie posiadają doświadczenia w poszukiwaniu pracy;
2) utraciły motywację do poszukiwania pracy w związku z długotrwałym niepowodzeniem w jej poszukiwaniu;
3) chcą powrócić na rynek pracy po długim okresie braku aktywności zawodowej.

3. Powiatowy urząd pracy może świadczyć poradnictwo zawodowe:

1) osobie zarejestrowanej w formach, o których mowa w § 46 ust. 1 pkt 2 i 6;

2) osobie niezarejestrowanej w formie, o której mowa w § 46 ust. 1 pkt 6.

4. W przypadku świadczenia poradnictwa zawodowego w formach, o których mowa w ust. 3, powiatowy urząd pracy stosuje odpowiednio przepisy § 55 ust. 2–4 oraz przepisy § 58 ust. 4.

§ 49. Centrum świadczy poradnictwo zawodowe:
1) osobom zarejestrowanym lub osobom niezarejestrowanym w formach pomocy, o których mowa w § 46 ust. 1 pkt 1–3 i 5–8;
2) pracodawcy krajowemu w formie pomocy, o której mowa w § 46 ust. 1 pkt 9 lit. b.

§ 50. 1. Powiatowy urząd pracy może skierować osobę zarejestrowaną na badania psychologiczne, o których mowa w art. 38 ust. 1 pkt 1 lit. c lub art. 40 ust. 5 ustawy, do centrum albo innej instytucji wykonującej takie badania, jeżeli osoba kierowana zobowiąże się do przedłożenia w tym urzędzie opinii dotyczącej przydatności zawodowej do pracy i zawodu albo kierunku szkolenia, sporządzonej na podstawie przeprowadzonych badań.

2. Powiatowy urząd pracy może skierować osobę zarejestrowaną na badania lekarskie, o których mowa w art. 38 ust. 1 pkt 1 lit. c lub art. 40 ust. 5 ustawy, jeżeli osoba kierowana zobowiąże się do przedłożenia w tym urzędzie opinii dotyczącej przydatności zawodowej do pracy i zawodu albo kierunku szkolenia, sporządzonej na podstawie przeprowadzonych badań.

3. Powiatowy urząd pracy może skierować osobę zarejestrowaną do centrum w celu skorzystania z określonych form poradnictwa zawodowego, jeżeli:
1) pracownik powiatowego urzędu pracy wskaże na celowość udziału tej osoby w określonej formie poradnictwa zawodowego realizowanej przez centrum;
2) uzyska potwierdzenie o możliwości udzielenia przez centrum pomocy osobie zarejestrowanej w określonej formie i określonym terminie.

4. Przy kierowaniu do centrum w celu, o którym mowa w ust. 1 i 3, powiatowy urząd pracy wydaje osobie zarejestrowanej skierowanie zawierające:
1) nazwę powiatowego urzędu pracy wystawiającego skierowanie oraz datę wydania skierowania;
2) nazwę i adres centrum, do którego osoba jest kierowana;
3) imię i nazwisko oraz numer PESEL osoby kierowanej, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, i adres zamieszkania tej osoby;
4) nazwę formy pomocy i cel jej udzielenia albo potrzebę wykonania badania;
5) termin zgłoszenia się w celu skorzystania z pomocy w zakresie poradnictwa zawodowego lub badania psychologicznego;
6) termin stawiennictwa w powiatowym urzędzie pracy w celu poinformowania o efektach udzielenia pomocy i ustalenia dalszych działań;
7) informację o prawach i obowiązkach osoby kierowanej, w tym obowiązku stawiennictwa w powiatowym urzędzie pracy w wyznaczonym terminie i przedłożenia w powiatowym urzędzie pracy opinii sporządzonej na podstawie przeprowadzonych badań, w przypadku gdy ma to zastosowanie.

5. Powiatowy urząd pracy, który wydał osobie zarejestrowanej skierowanie do centrum w celu skorzystania z określonej formy poradnictwa zawodowego lub badania psychologicznego, udostępnia centrum informacje zawarte w jej karcie rejestracyjnej w zakresie potrzebnym do udzielenia pomocy.

6. Przy kierowaniu na badania psychologiczne do instytucji innej niż centrum ust. 4 stosuje się odpowiednio.

7. Przy kierowaniu na badania lekarskie powiatowy urząd pracy wydaje osobie zarejestrowanej skierowanie zawierające informacje, o których mowa w ust. 4 pkt 1–3, 6 i 7, a także zakres i cel tych badań oraz termin stawienia się osoby zarejestrowanej w placówce służby zdrowia.

§ 51. 1. Powiatowy urząd pracy oraz centrum prowadzi bank programów zawierający programy porad grupowych, spotkań informacyjnych w zakresie informacji grupowej oraz szkoleń, o których mowa w § 46 ust. 1 pkt 4.

2. Bank programów zawiera programy opracowane przez powiatowy urząd pracy lub centrum oraz zakupione albo udostępnione przez inne podmioty.

3. Do programów porad grupowych wchodzących w skład banku programów stosuje się odpowiednio wymagania określone w § 71 ust. 3 pkt 1–7.

§ 52. 1. Powiatowy urząd pracy oraz centrum opracowuje wykaz porad grupowych oraz spotkań informacyjnych wraz z ich nazwami i terminami, które zorganizuje w okresie kolejnego kwartału danego roku kalendarzowego, wykorzystując programy, o których mowa w § 51 ust. 1, oraz określa terminy przyjmowania zgłoszeń osób zainteresowanych udziałem w poszczególnych poradach grupowych i spotkaniach informacyjnych.

2. Powiatowy urząd pracy oraz centrum zamieszcza wykaz porad grupowych na tablicy informacyjnej w siedzibie urzędu i na stronie internetowej odpowiednio powiatowego lub wojewódzkiego urzędu pracy nie później niż w ostatnim dniu drugiego miesiąca kwartału, w którym wykaz został przygotowany.

§ 53. Porada indywidualna obejmuje:

1) ustalenie problemu zawodowego;
2) analizę sytuacji osoby z uwzględnieniem jej zainteresowań, predyspozycji i kompetencji oraz uwarunkowań zdrowotnych, społecznych i ekonomicznych;
3) analizę możliwości i wybór odpowiedniego sposobu rozwiązania problemu zawodowego;
4) ustalenie potrzeby przeprowadzenia specjalistycznych badań lekarskich lub psychologicznych;
5) weryfikację sposobu rozwiązania problemu zawodowego lub wskazanie możliwości skorzystania z innych usług rynku pracy w sytuacji, gdy ma to uzasadnienie w wynikach specjalistycznych badań lekarskich lub psychologicznych;
6) zalecenia dotyczące dalszego postępowania, w tym potrzebę objęcia uczestnika pomocą przez innego pracownika powiatowego urzędu pracy, centrum lub inną instytucję.

§ 54. Powiatowy urząd pracy, udzielając osobie zarejestrowanej porady indywidualnej, dokumentuje następujące informacje dotyczące tej osoby:

1) problem zawodowy;
2) zainteresowania, predyspozycje i kompetencje;
3) uwarunkowania zdrowotne, społeczne i ekonomiczne;
4) sposób rozwiązania problemu zawodowego, z którym osoba zwróciła się do pracownika urzędu pracy;
5) daty kolejnych rozmów doradczych, propozycje przedstawiane osobie zarejestrowanej i działania podjęte na jej rzecz przez pracownika urzędu pracy oraz działania podjęte przez osobę zarejestrowaną;
6) zalecenia dotyczące dalszego postępowania;
7) imię i nazwisko pracownika urzędu pracy udzielającego porady indywidualnej.

§ 55. 1. Centrum, udzielając porady indywidualnej lub porady indywidualnej na odległość osobie skierowanej przez powiatowy urząd pracy, dokumentuje następujące informacje dotyczące tej osoby:

1) imię i nazwisko oraz numer PESEL osoby, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość;
2) dane uzupełniające w stosunku do informacji, o których mowa w § 54, pozyskane przez centrum podczas świadczenia porady indywidualnej.

2. Centrum, udzielając porady indywidualnej lub porady indywidualnej na odległość osobie innej niż osoba skierowana przez powiatowy urząd pracy, dokumentuje następujące informacje dotyczące tej osoby:

1) imię i nazwisko oraz numer PESEL osoby, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość;
2) adres zamieszkania, numer telefonu i adres poczty elektronicznej, jeżeli osoba udostępni takie informacje;
3) status w rozumieniu ustawy lub informację o niezarejestrowaniu w powiatowym urzędzie pracy;
4) poziom wykształcenia oraz zawód wyuczony;
5) staż pracy, wykonywane zawody lub specjalności, ostatnio zajmowane stanowisko pracy;

6) okres pozostawania bez pracy w przypadku osób niewykonujących pracy albo okres poszukiwania pracy w przypadku osób wykonujących pracę, o ile ma to zastosowanie;
7) informacje, o których mowa w § 54.

3. W przypadku odmowy przez osobę, o której mowa w ust. 2, udzielenia informacji, o których mowa w ust. 2 pkt 1 i 2, centrum nadaje tej osobie numer indentyfikacyjny pozwalający na dokumentowanie informacji, o których mowa w ust. 2 pkt 3–7.

4. W przypadku odmowy przez osobę, o której mowa w ust. 2, udzielenia informacji, o których mowa w § 54 pkt 1–3lub ust. 2 pkt 4–6, centrum może świadczyć tej osobie informację zawodową.

§ 56. 1. Centrum, realizując poradę grupową, oraz powiatowy urząd pracy, realizując poradę grupową lub szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy, dokumentuje następujące informacje:
1) imię i nazwisko pracownika lub pracowników urzędu pracy udzielających porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy;
2) termin i nazwę porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy;
3) program porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy ze wskazaniem liczby godzin;
4) listę obecności zawierającą: termin, nazwę porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy, imię i nazwisko pracownika urzędu pracy oraz imię, nazwisko i podpis osoby uczestniczącej w poradzie grupowej lub szkoleniu z zakresu umiejętności poszukiwania pracy;
5) analizę przebiegu i wyników porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy na podstawie obserwacji własnych pracownika prowadzącego zajęcia oraz ocen dokonanych przez uczestników z wykorzystaniem ankiety ewaluacyjnej.

2. Ankieta ewaluacyjna dla uczestnika porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy jestanonimowa i obejmuje w szczególności ocenę doboru tematów, stosowanych metod, sposobu i warunków prowadzenia zajęć oraz zdobytej wiedzy i umiejętności.

3. Powiatowy urząd pracy dokumentuje udział osoby zarejestrowanej w poradzie grupowej lub szkoleniu z zakresu umiejętności poszukiwania pracy w zakresie terminu i nazwy porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy oraz obecności na zajęciach lub informacji o przyczynach nieobecności.

4. Centrum dokumentuje udział osoby zarejestrowanej lub osoby niezarejestrowanej w poradzie grupowej w zakresie terminu i nazwy porady grupowej oraz obecności na zajęciach.

§ 57. 1. Centrum przekazuje do powiatowego urzędu pracy, który skierował osobę zarejestrowaną, informację o pomocy udzielonej osobie skierowanej przez ten urząd, która zawiera: imię i nazwisko oraz numer PESEL tej osoby, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość oraz termin, formy udzielonej pomocy i zalecenia, jeżeli ma to zastosowanie.

2. Centrum wydaje osobie skierowanej przez powiatowy urząd pracy na badanie psychologiczne opinię sporządzoną na podstawie tego badania.

3. Powiatowy urząd pracy po otrzymaniu z centrum informacji o pomocy udzielonej osobie skierowanej przez ten urząd odnotowuje tę informację w karcie rejestracyjnej tej osoby.

§ 58. 1. Powiatowy urząd pracy oraz centrum gromadzi informacje o liczbie osób, które skorzystały z informacji indywidualnej oraz informacji grupowej.

2. Powiatowy urząd pracy oraz centrum, udzielając informacji indywidualnej, dokumentuje następujące informacje:
1) termin udzielenia informacji;
2) zakres tematyczny udzielanej informacji;
3) imię i nazwisko pracownika urzędu pracy udzielającego informacji.

3. Powiatowy urząd pracy oraz centrum, udzielając informacji grupowej, dokumentuje następujące informacje:

1) imię i nazwisko pracownika lub pracowników urzędu pracy prowadzących spotkanie informacyjne;
2) termin, nazwę i program spotkania informacyjnego;
3) listę obecności na spotkaniu zawierającą: termin, nazwę spotkania informacyjnego, imię i nazwisko pracownika urzędu pracy oraz imię, nazwisko i podpis osoby uczestniczącej w spotkaniu.

4. Centrum, udzielając informacji na odległość, prowadzi dokumentację, stosując odpowiednio ust. 1 i 2.

§ 59. 1. Pracodawca krajowy, zainteresowany pomocą powiatowego urzędu pracy w doborze kandydatów do pracy lub indywidualnym rozwoju zawodowym, składa do powiatowego urzędu pracy wniosek zawierający:

1) imię i nazwisko lub nazwę pracodawcy, adres, numer telefonu i faksu, adres poczty elektronicznej i adres strony internetowej, jeżeli pracodawca posiada takie możliwości komunikacji, imię i nazwisko osoby wskazanej przez pracodawcę do kontaktów, numer identyfikacji podatkowej;
2) określenie form oczekiwanej pomocy, a w przypadku oczekiwania pomocy w zakresie indywidualnego rozwoju zawodowego listę osób, którym ma być ona świadczona, zawierającą dla każdej osoby: imię i nazwisko oraz numer PESEL, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość.

2. Pracodawca krajowy, dla którego powiatowy urząd pracy prowadzi kartę pracodawcy, może ograniczyć informacje we wniosku, o których mowa w ust. 1 pkt 1, do podania imienia i nazwiska lub nazwy pracodawcy, numeru identyfikacji podatkowej oraz danych, które uległy zmianie i wymagają aktualizacji.

3. Powiatowy urząd pracy, udzielając pracodawcy krajowemu pomocy w doborze kandydatów do pracy lub indywidualnym rozwoju zawodowym, dokumentuje w karcie pracodawcy datę przyjęcia wniosku, o którym mowa w ust. 1, oraz następujące informacje:

1) w przypadku pomocy w doborze kandydatów do pracy:
   a) nazwę stanowiska pracy, dla którego prowadzono dobór kandydatów do pracy,
   b) liczbę osób zarejestrowanych spełniających wymagania określone w krajowej ofercie pracy,
   c) listę wybranych kandydatów, zawierającą dla każdej osoby: imię i nazwisko oraz numer PESEL, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość;

3) w przypadku pomocy w indywidualnym rozwoju zawodowym – wykaz osób, którym udzielono porady indywidualnej.

4. Powiatowy urząd pracy przekazuje pracodawcy krajowemu informacje o wynikach doboru kandydatów do pracy i kieruje wybranych kandydatów do pracodawcy krajowego, wydając skierowania do pracodawcy, o których mowa w § 19 ust. 3, albo informacje o udzieleniu porad indywidualnych jego pracownikom.

§ 60. 1. Pracodawca krajowy zainteresowany pomocą centrum w indywidualnym rozwoju zawodowym składa do centrum wniosek zawierający dane, o których mowa w § 59 ust. 1.

2. Centrum dokumentuje datę przyjęcia wniosku oraz liczbę osób, którym udzielono porady indywidualnej w ramach realizacji wniosku, a dla każdej osoby, której była świadczona porada indywidualna, prowadzi dokumentację, o której mowa w § 55 ust. 2.

§ 61. 1. Centrum przekazuje pracodawcy krajowemu informację o udzieleniu porad indywidualnych jego pracownikom.

2. Centrum przekazuje do powiatowego urzędu pracy właściwego ze względu na siedzibę pracodawcy krajowego informację o zakresie pomocy udzielonej temu pracodawcy lub jego pracownikom.

§ 62. 1. W ramach świadczenia usługi poradnictwo zawodowe wykorzystuje się:

1) narzędzia, metody i programy stosowane w poradnictwie zawodowym, w tym standaryzowane narzędzia diagnostyczne służące do badania uzdolnień, predyspozycji, zainteresowań i kompetencji;
2) bank programów porad grupowych;
3) zasoby informacji, opracowane lub zgromadzone we własnym zakresie, udostępniane przez centra, ministra lub inne podmioty.

2. Powiatowy urząd pracy przy realizacji szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy wykorzystuje program szkolenia rekomendowany przez ministra.

3. Rekomendacja, o której mowa w ust. 2, jest upowszechniana przez zamieszczenie informacji na stronie internetowej urzędu obsługującego ministra.

4. Program szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy, o którym mowa w ust. 2, jest realizowany przez okres trzech kolejno następujących po sobie tygodni i składa się z dwóch części:
1) 40 godzin zegarowych prowadzonych w formie zajęć, w podziale na odrębne sesje tematyczne, realizowane przez 10 kolejnych dni z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
2) 40 godzin zegarowych ćwiczeń praktycznych, w ramach których uczestnicy szkolenia poszukują pracy oraz uczestniczą we wspólnych spotkaniach, których celem jest wymiana doświadczeń oraz wzajemna pomoc i wsparcie w trakcie poszukiwania pracy, realizowane w ciągu 5 kolejnych dni z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

5. W uzasadnionych przypadkach, jeżeli uczestnicy zostali dobrani na szkolenie ze względu na szczególny typ problemów zawodowych, o których mowa w § 46 ust. 3, program szkolenia może zostać dostosowany do ich specyficznych potrzeb, pod warunkiem zachowania ogólnego zakresu treści i czasu zajęć, określonych w programie szkolenia rekomendowanym przez ministra.

6. Udział w szkoleniu z zakresu umiejętności poszukiwania pracy jest potwierdzany zaświadczeniem o ukończeniu szkolenia wydanym przez powiatowy urząd pracy, które zawiera: pieczęć nagłówkową lub pełne dane adresowe urzędu pracy organizującego szkolenie, numer i datę wystawienia zaświadczenia, imię i nazwisko uczestnika, nazwę i termin realizacji
szkolenia, zakres zagadnień i liczbę godzin przeznaczoną na realizację poszczególnych zagadnień objętych programem szkolenia.

7. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy może być wydane, jeżeli uczestnik zrealizował wszystkie zadania przewidziane programem szkolenia, a jego obecność na zajęciach w każdej części szkolenia, o której mowa w ust. 4, była nie niższa niż 80% liczby godzin określonych programem szkolenia.

§ 63. 1. Powiatowy urząd pracy może ponownie skierować osobę zarejestrowaną na szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy nie wcześniej niż dwa lata od dnia ukończenia poprzedniego szkolenia w tym zakresie, poświadczonego zaświadczeniem o ukończeniu szkolenia wydanym przez powiatowy urząd pracy.

2. W przypadku prowadzenia w powiatowym urzędzie pracy porady grupowej lub szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy wymagających wiedzy specjalistycznej, którą nie dysponują pracownicy powiatowego urzędu pracy, powiatowy urząd pracy może współpracować z osobami, o których mowa w art. 108 ust. 1 pkt 37 ustawy.

§ 64. 1. Pracownik powiatowego lub wojewódzkiego urzędu pracy stosuje metody, narzędzia i programy, w zakresie których został przeszkolony, i posiada wymagane uprawnienia, jeżeli ich stosowanie wymaga przeszkolenia lub posiadania uprawnień.

2. Pracownik powiatowego urzędu pracy lub centrum posiadający wykształcenie psychologiczne dobiera testy psychologiczne stosownie do sposobu rozwiązywania problemu zawodowego osoby, której świadczy pomoc, respektując przy ich stosowaniu procedury badania i interpretacji wyników obowiązujące dla danego testu oraz prawa autorskie.

§ 65. W województwie, w którym funkcjonuje więcej niż jedno centrum, wojewódzki urząd pracy wyznacza centrum koordynujące prace wszystkich centrów na terenie województwa, do którego poza realizacją usług rynku pracy należy:

1) opracowywanie kierunków i planów działań we współpracy z innymi centrami;
2) sporządzanie analiz i sprawozdań z działalności centrów w województwie;
3) koordynacja działań centrów w województwie w zakresie:
    a) prowadzonej dokumentacji,
    b) opracowywania, aktualizowania i upowszechniania zasobów informacji,
    c) przygotowywania i upowszechniania wykazów porad grupowych,
    d) promowania poradnictwa zawodowego.

IV. INFORMACJA ZAWODOWA W ROZMOWIE Z KLIENTEM[43]

1. Zasoby informacji zawodowej w instytucjach rynku pracy.

W poradnictwie zawodowym mówimy o procesie informacyjnym, a więc o specyficznych interakcjach komunikacyjnych pomiędzy doradcą a klientem z wykorzystaniem zasobów informacyjnych. Oprócz różnorodnych informacji przekazywanych podczas rozmowy doradczej bądź porad grupowych, w poradnictwie zawodowym istotną rolę odgrywa przekazywanie informacji zawodowych.

W literaturze przedmiotu znajdujemy kilka definicji informacji zawodowej

- **informacje zawodowe** to informacje związane ze światem pracy, które mogą zostać wykorzystane w procesie rozwoju kariery zawodowej, włączając w to wiadomości z zakresu edukacji i zatrudnienia, a także informacje psychospołeczne związane z pracą, np. dotyczące dostępności szkoleń, charakteru pracy i statusu pracowników w różnych zawodach;
- **informacja zawodowa** – to zbiór informacji związanych ze światem pracy obejmujący:

– wiedzę o zawodach, wiedzę o człowieku, jako podmiocie oddziaływań doradczych i wiedzę o rynku pracy,

– determinanty podejmowania decyzji i wiedzę niezbędną do podejmowania decyzji zawodowych związanych z wyborem zawodu oraz przygotowaniem do podjęcia pracy i zatrudnienia, dotyczące charakteru pracy i statusu pracownika,

– informacje, które mogą zostać wykorzystane w procesie rozwoju kariery zawodowej, np. dotyczące form i dostępności szkoleń,

– informacje związane z psychospołecznym kontekstem pracy, prawami i obowiązkami osób bezrobotnych i poszukujących pracy, formami motywowania do aktywności w poszukiwaniu zatrudnienia, sposobami wyposażania bezrobotnych w umiejętności poruszania się po rynku pracy itp.,

– inne informacje, które warunkują efektywność procesu doradczego w ramach poradnictwa zawodowego;

- **informacja zawodowa** jest najczęściej definiowana, jako zbiory danych potrzebnych jednostce do podejmowania kolejnych decyzji edukacyjnych, zawodowych oraz wejścia na rynek pracy – decyzji związanych z zatrudnieniem. Zakres treści, metod i kanałów przekazywanych informacji jest dostosowywany do etapu rozwoju zawodowego jednostki oraz rodzaju podejmowanych decyzji.

[43] Zeszyt Informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego Nr 31, MGiP, Warszawa 2005.

Standard informacji zawodowej[44]

Odwołując się do definicji informacji zawodowej K. Lelińskiej, wyróżnić możemy trzy kategorie informacji zawodowej niezbędnej w pracy doradcy. Są to:

- informacje o edukacji,
- informacje o zawodach,
- informacje o rynku pracy.

1) Informacje dotyczące edukacji:

- dane o szkołach (ranking),
- warunki rekrutacji,
- programy kształcenia,
- charakter szkoły (prywatny, publiczny),
- tryb kształcenia,
- czas trwania nauki,
- czy ma uprawnienia do nadawania tytułów naukowych,
- jakimi warunkami dydaktycznymi szkoła dysponuje,
- koszty nauki,
- system stypendialny,
- zaplecze socjalne;
    - informacje o możliwości podjęcia nauki poza granicami Polski;
    - zdobywanie zawodu w formach pozaszkolnych/ szkolenia:
- adres, telefony, dojazd do firmy szkolącej,
- kierunki i programy szkoleń, organizacja,
- czas trwania szkoleń,
- wymagania stawiane kandydatom przed rozpoczęciem szkolenia,
- rodzaj świadectwa wydawanego absolwentom szkolenia.

2) Informacje dotyczące zawodów:

- zadania i czynności,
- używane narzędzia i obsługiwane maszyny,
- surowce i produkt finalny,
- środowisko pracy,
- drogi wyuczenia się zawodu,
- wskazania i przeciwwskazania zdrowotne,
- drogi awansu,
- wykaz zawodów pokrewnych,
- trendy rozwojowe zawodu.

Opis zawodu pozwala na:

- zweryfikowanie swojego wyobrażenia o zawodzie,
- opracowanie planu realizacji celu,
- postawienie sobie pytania, co muszę jeszcze zrobić, aby osiągnąć cel,
- kształtowanie umiejętności poszukiwania informacji.

[44] Informację zaczerpnięto z Programu szkoleniowego dla pracowników PSZ< Zakres pracy: Poradnictwo indywidualne – stosowanie wybranych metod i narzędzi poradnictwa indywidualnego, J. 06 Informacja zawodowa w poradnictwie indywidualny. Autorzy: Elżbieta Czarnul, Edyta Kolenda.

3) Informacje o rynku pracy:

- dane o rynku pracy – możliwości zatrudnienia,
- warunki pracy i wynagrodzenie,
- możliwości doskonalenia zawodowego,
- wymagania pracodawców
- metody poszukiwania pracy,
- dokumenty niezbędne w poszukiwaniu pracy,
- sposoby rekrutacji,
- agencje pośrednictwa pracy,
- warunki i możliwości podejmowania pracy za granicą,
- rodzaje umów o pracę, ich wady i zalety,
- zakładanie własnej firmy.

4) Inne użyteczne informacje dla klienta:

- ośrodki opieki społecznej,
- inkubatory przedsiębiorczości,
- instytucje i organizacje wspierające merytorycznie i finansowo decyzję o założeniu własnej firmy,
- przepisy prawne dotyczące osób bezrobotnych,
- instytucje wspierające osoby bezrobotne w rozwiązywaniu ich problemów utrudniających zatrudnienie.

Jak podaje J.B. Ertelt[45] za pomocą analizy rozróżniającej uwidoczniono powiązania pomiędzy etapem w procesie rozwiązywania problemu a popytem na informacje zawodowe.

1. Klienci znajdujący się w **fazie definiowania problemu** pragną otrzymać informacje o warunkach i wymaganiach odnośnie kształcenia, dokształcania bądź nowej działalności zawodowej, o zarobkach w określonych zawodach, o pomocy finansowej ze strony urzędu pracy oraz o ważnych aspektach w przypadku wyboru lub zmiany zawodu.
2. Klienci, którzy **wahają się pomiędzy alternatywami zawodowymi**, pytają o informacje dotyczące treści i wymagań w kształceniu zawodowym lub w kształceniu w szkołach wyższych. Ponadto pewną rolę odgrywa również kształcenie i praca za granicą.
3. Klienci, którzy **już dokładnie wiedzą, co chcieliby robić w życiu zawodowym**, dokonują oceny informacji o kształceniu/pracy za granicą, o prestiżu określonych zawodów i o możliwościach zrobienia w nich kariery, o warunkach pracy oraz o tendencjach rozwojowych na rynku pracy w określonych zawodach.
4. Klienci, którzy przychodzą po radę z **życzeniem otrzymania informacji odnośnie realizacji podjętej już decyzji,** pragną zostać poinformowani o innych instytucjach pośredniczących w udzielaniu informacji, o ofertach urzędu pracy w zakresie poradnictwa i pośrednictwa pracy, o pomocy finansowej w przypadku kształcenia i dokształcania, by zakończyć stan bycia bezrobotnym.

[45] B.J. Ertelt: Metodyka oddziaływania informacyjnego z uwzględnieniem różnych grup odbiorców w: Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego Nr 23, MGPiPS, Warszawa 2003.

Najważniejszym z nich wydaje się konieczność tworzenia rzetelnego, wiarygodnego i ciągle aktualizowanego zbioru informacji zawodowej, z której nadawcy czerpią treści, stosując określone metody przekazu za pomocą różnych kanałów. Właściwy zasób informacji zawodowej sprzyja poznaniu różnorodnych możliwości wyboru kierunków kształcenia, poziomu i typu szkoły, miejsca zatrudnienia, szkolenia dającego nowe możliwości zatrudnienia itp. Znajomość zawodów, warunków pracy, potrzeb rynku pracy zwiększa szansę jednostki na dokonanie trafnych cząstkowych decyzji podejmowanych na różnych etapach rozwoju zawodowego[46].

2. Wykorzystywanie informacji w rozmowie z klientem.

Zasady efektywnego wykorzystywania informacji [47]

Nie ulega wątpliwości, że samo dotarcie do źródeł informacji nie wyczerpuje problemu. Fakt dostępności informacji zawodowych, edukacyjnych i szkoleniowych, a także informacji na temat danej osoby nie oznacza jeszcze, że informacje te będą wykorzystane. W celu zwiększenia prawdopodobieństwa, że tak się stanie, konieczne jest rozważenie takich aspektów jak motywacja, jakość informacji oraz sposób przyswajania otrzymywanych informacji.

Ocena informacji

Czynnikiem wpływającym na efektywne wykorzystanie informacji jest ocena tej informacji pozwalająca na stwierdzenie, czy jest to informacja spełniająca kryteria „dobrej" informacji, bez względu na rodzaj nośnika informacji – czy jest to druk, film, slajd, CD ROM czy symulacja komputerowa.
Jednym z ważniejszych kryteriów oceny jest źródło informacji, a ponadto, aktualność, wiarygodność i przydatność informacji.

Środki przekazu

Najbardziej powszechną i tradycyjną formą przedstawiania informacji są **materiały drukowane.** Można je łatwo przechowywać, ale jednocześnie są w niedostateczny sposób wykorzystywane. Może brak tu elementu motywacji klienta, może chodzi o wysiłek związany z czytaniem, może materiał drukowany jest suchy i nieinspirujący, ale klienci nie wykorzystują tych źródeł informacji.

Poza materiałami drukowanymi wykorzystywane są też różnego rodzaju **środki audiowizualne**, takie jak: tablice, ekspozycje, telewizja, slajdy, filmy, płyty, kasety. Wykorzystanie tych pomocy zachęca klientów do poszukiwania dodatkowych źródeł informacji, i są one szczególnie wartościowe w pracy z osobami o niskim poziomie motywacji i dorosłymi.
Metody audiowizualne są interesującym i oddziałującym na zmysły klienta sposobem przekazywania informacji. Obok metod tradycyjnych gwałtownie rozwija się cały system informacyjny, oparty na wykorzystaniu nowoczesnych technologii, np. Internet.

---

[46] W. Trzeciak, E. Drogosz-Zabłocka: Model zintegrowanego poradnictwa zawodowego w Polsce, BKKK, Warszawa 1999.
[47] „Planowanie kariery zawodowej", Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego Nr 15, KUP, Warszawa 2001.

SZKOLENIE NR 3	PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W IRP

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

1. Gladding S.T., Poradnictwo zawodowe zajęcie wszechstronne, Urząd Pracy. Warszawa, 1994.
2. Guielard J., Huteau M., Psychologia orientacji i poradnictwa zawodowego, Oficyna Wydawnicza „Impuls". Kraków, 2005.
3. Jurek. P. Metody pomiaru kompetencji zawodowych. Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego, Nr 54,MPiPS, Warszawa, 2012
4. Kławsiuć-Aduńczyk A., Poradnictwo całożyciowe jako element wsparcia w edukacji dorosłych, Wyd. A. Marszałek, Toruń 2014.
5. Kukla D., Ł. Bednarczyk., Poradnictwo zawodowe dla osób z grupy szczególnego ryzyka, DIFIN, Warszawa 2013.
6. Lelińska K., Orientacja i poradnictwo zawodowe, „Nowa Edukacja Zawodowa Nr 2/2000.
7. Lelińska K., Zawodoznawstwo w planowaniu kariery zawodowej. Komenda Główna OHP. Warszawa, 2006.
8. Lenart J., Orientacja i poradnictwo zawodowe w Polsce, Wyd. Uniwersytetu Rzeszowskiego, Rzeszów 2013.
9. Miller W. R., Rollnick S., Dialog motywujący. Jak pomóc ludziom w zmianie, Wyd. U.J. Kraków 2014.
10. Nowacki T.W., Leksykon pedagogiki pracy, ITE, WSP TWP, WSP ZNP. Radom, 2004.
11. Nowe trendy w poradnictwie zawodowym u progu XXI wieku. Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego Nr 23, MGPiPS, Warszawa, 2003.
12. Paszkowska–Rogacz A.: Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej. KOWEZiU, Warszawa 2002.
13. Paszkowska-Rogacz A., Tarkowska M.: Metody pracy z grupą w poradnictwie zawodowym. KOWEZiU, Warszawa, 2004.
14. Planowanie kariery zawodowej. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego Nr 15, KUP, Warszawa, 2001.
15. Sarzyńska E., Doradca zawodowy w środowisku bezrobotnych, Wyd. Uniw. Marii-Curie Skłodowskiej, Lublin 2007.
16. Waider G., Sturn J., Bauer K. W., Metodyka poradnictwa zawodowego. Aspekty psychologiczne – wskazówki praktyczne, Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego Nr 5, KUP, Warszawa, 1996.
17. Walker W., Przygoda z komunikacją, GWP, Gdańsk, 2001.
18. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego Nr 3, Urząd Pracy, Warszawa, 1994.

AKTY PRAWNE:

1. Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2016 r. poz. 645).
2. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Stołecznej w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667).

SZKOLENIE NR 3	PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W INSTYTUCJACH RYNKU PRACY (IRP)

ZESTAW PYTAŃ / ZADAŃ SPRAWDZAJĄCYCH EFEKTY UCZENIA SIĘ

1. Czy poradnictwo zawodowe to: „zakres usług i czynności mających na celu pomoc jednostkom w każdym wieku, dowolnym momencie życia w podejmowaniu wyborów edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych raz zarządzaniu ich rozwojem zawodowym”?
   a) TAK
   b) NIE

2. Które z form poradnictwa zawodowego wymienia się w § 46 ust 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667):
   a. szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy realizowane przez powiatowe urzędy pracy
   b. informacja indywidualna na odległość polegająca na kontakcie pracownika urzędu pracy z zainteresowanymi osobami w ramach spotkania informacyjnego, które ma na celu przedstawienie informacji zawodowych
   c. pomoc pracodawcy krajowemu w rozwoju zawodowym pracowników poprzez poradę indywidualną, zwanym dalej „indywidualnym rozwojem zawodowym”
      a) odpowiedź a
      b) odpowiedź b
      c) odpowiedź c
      d) odpowiedź a i b
      e) odpowiedź a i c
      f) odpowiedź b i c
      g) odpowiedź b i a
      h) odpowiedź a, b, c

3. Zaznacz, które z wymienionych niżej wymienionych obszarów informacji o kliencie są pomocne doradcy w rozwiązaniu jego problemu:
   a) wykształcenie i odbyte szkolenia
   b) wiarygodność klienta
   c) doświadczenie zawodowe i nabyte umiejętności
   d) zainteresowania i zajęcia w czasie wolnym
   e) cechy temperamentu, cechy osobowości
   f) możliwości fizyczne, stan zdrowia
   g) czynniki społeczno – ekonomiczne

4. Zaznacz zachowania werbalne wspierające kontakt z klientem:
   a) używanie zrozumiałego słownictwa
   b) dokonywanie podsumowań na użytek klienta
   c) okazjonalne skinienie głową
   d) zachowanie postawy nie osądzającej
   e) pochylenie ciała w kierunku klienta
   f) okazjonalny uśmiech
   g) udzielanie odpowiedzi na pytania pod własnym adresem

5. Zaznacz wady poradnictwa grupowego:
   a) grupa generuje więcej pomysłów niż jednostka
   b) osoby nieśmiałe mogą mieć problem z wypowiadaniem się
   c) w trakcie ćwiczeń doradca może udzielić klientowi pomocy w zakresie dostosowanym do jego potrzeb
   d) pewne ćwiczenia okazują się pożyteczne tylko dla niektórych osób
   e) trudniej jest określić indywidualną sytuację każdej osoby

6. Czy standard informacji zawodowej według K. Lelińskiej tworzą: informacje o edukacji, informacje o zawodach, informacje o rynku pracy?
   a. TAK
   b. NIE

SPRAWDZIAN ZALICZONO	
TAK	**NIE**

Podpisy trenerów:

.....

.....

KLUCZ ODPOWIEDZI DLA TRENERA

Prawidłowe rozwiązanie testu (odpowiedzi prawidłowe **wytłuszczono**):

1. Czy poradnictwo zawodowe to: „zakres usług i czynności mających na celu pomoc jednostkom w każdym wieku , dowolnym momencie życia w podejmowaniu wyborów edukacyjnych, szkoleniowych i zawodowych raz zarządzaniu ich rozwojem zawodowym”
   a) TAK
   b) NIE

2. Które z form poradnictwa zawodowego wymienia się w § 46 ust 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667):
   a. szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy realizowane przez powiatowe urzędy pracy
   b. informacja indywidualna na odległość polegająca na kontakcie pracownika urzędu pracy z zainteresowanymi osobami w ramach spotkania informacyjnego, które ma na celu przedstawienie informacji zawodowych
   c. pomoc pracodawcy krajowemu w rozwoju zawodowym pracowników poprzez poradę indywidualną, zwanym dalej „indywidualnym rozwojem zawodowym”
      a) odpowiedź a
      b) odpowiedź b
      c) odpowiedź c
      d) odpowiedź a i b
      e) odpowiedź a i c
      f) odpowiedź b i c
      g) odpowiedź b i a
      h) odpowiedź a, b, c

3. Zaznacz, które z wymienionych niżej wymienionych obszarów informacji o kliencie są pomocne doradcy w rozwiązaniu jego problemu:
   a) wykształcenie i odbyte szkolenia
   b) wiarygodność klienta
   c) doświadczenie zawodowe i nabyte umiejętności
   d) zainteresowania i zajęcia w czasie wolnym
   e) cechy temperamentu, cechy osobowości
   f) możliwości fizyczne, stan zdrowia
   g) czynniki społeczna – ekonomicznych

4. Zaznacz zachowania werbalne wspierające kontakt z klientem:
   a) używanie zrozumiałego słownictwa
   b) dokonywanie podsumowań na użytek klienta
   c) okazjonalne skinienie głową
   d) zachowanie postawy nie osądzającej
   e) pochylenie ciała w kierunku klienta
   f) okazjonalny uśmiech
   g) udzielanie odpowiedzi na pytania pod własnym adresem

5. Zaznacz wady poradnictwa grupowego:
   a) grupa generuje więcej pomysłów niż jednostka
   b) osoby nieśmiałe mogą mieć problem z wypowiadaniem się
   c) w trakcie ćwiczeń doradca może udzielić klientowi pomocy w zakresie dostosowanym do jego potrzeb
   d) pewne ćwiczenia okazują się pożyteczne tylko dla niektórych osób
   e) trudniej jest określić indywidualną sytuacje każdej osoby

6. Czy standard informacji zawodowej według pani K. Lelińskiej tworzą: informacje o edukacji, informacje o zawodach, informacje o rynku pracy?
   a) TAK
   b) NIE

Uzyskanie minimum 4 prawidłowych odpowiedzi spośród powyższych 6, jest wystarczające do zaliczenia testu.

SZKOLENIE NR 3	PORADNICTWO ZAWODOWE REALIZOWANE W INSTYTUCJACH RYNKU PRACY (IRP)

Wymagania, jakie powinien spełniać prowadzący zajęcia, ze wskazaniem doświadczenia zawodowego w zakresie prowadzenia szkoleń obejmujących treści przewidziane dla danych zajęć.

Lp.	WYMAGANIA	FORMA/SPOSÓB WERYFIKACJI
1.	Wykształcenie wyższe	• CV – oświadczenie i/lub • przedstawienie dyplomu ukończenia studiów
2.	Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń metodami aktywizującymi (min. 3 szkolenia w ostatnich trzech latach)	• CV – oświadczenie i/lub • analiza certyfikatów i/lub • przedstawienie odpowiednich umów, faktur etc. i/lub • przedstawienie rekomendacji/referencji od zleceniodawców (min. 3 referencje)
3.	Doświadczenie zawodowe lub szkoleniowe w zakresie: - Identyfikowania zakresu poradnictwa zawodowego - Wykorzystania poradnictwa grupowego dla rozwiązania problemu klienta - Kierowania klientów do doradcy zawodowego - Informacji zawodowej w procesie doradczym	• CV – oświadczenie i/lub • przedstawienie zaświadczenia o zatrudnieniu lub świadectwa pracy lub umów c-p i/lub • analiza certyfikatów i/lub • przedstawienie rekomendacji/referencji od zleceniodawców i/lub • przedstawienie odpowiednich umów, faktur etc.