



Program  
„Uczenie się przez całe życie”

**Autorzy:**

**Spółeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania**

Katedra Psychologii Zarządzania i Doradztwa Zawodowego

Kierownik: Prof. dr hab. Henryk Skłodowski

mgr Małgorzata Klimka, mgr Ewa Kliza



**Raport Krajowy nt. oceny  
jakości doradztwa  
grupowego w Polsce**

Projekt:

Termin:

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Projekt lub publikacja odzwierciedlają jedynie stanowisko ich autora i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w nich zawartość merytoryczną.

## 1. Oferta w dziedzinie narzędzi doradztwa grupowego w Polsce

Na podstawie założeń przyjętych przez Radę Unii Europejskiej 27 – 28 maja 2004 poradnictwo zawodowe w Polsce to:

„z jednej strony - integralna część składowa systemów edukacyjnych i służb zatrudnienia, a z drugiej – rozwój kariery zawodowej oraz permanentna poprawa kwalifikacji i kompetencji zawodowych, które staje się integralną częścią składową życia każdej jednostki”<sup>1</sup>

W kontekście tych ustaleń każdy obywatel Unii Europejskiej a w tym i Polski, powinien mieć szeroki dostęp do profesjonalnych usług doradczych na każdym z etapów rozwoju, a co za tym idzie powinien móc liczyć na wsparcie i usługi profesjonalnego, wysoko wykwalifikowanego doradcy zawodu, którego wykształcenie opiera się na edukacji akademickiej (licencjackiej, magisterskiej i podyplomowej).

Polskie doradztwo zawodowe jest procesem, będącym efektem zaplanowanej działalności instytucji oświatowych i zatrudnienia (Skłodowski, 2006). Wszelkie działania doradcze regulowane są przepisami państwowymi Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej oraz Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego. Zgodnie z tymi założeniami jedynym oficjalnym inicjatorem i regulatorem działań doradczych w Polsce są organy państwowe, a mianowicie Resort Pracy oraz Resort Edukacji.

### 1.1 Inicjator (rzy) narzędzi doradztwa

Wynikiem pracy Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej w kwestii wszelkich działań doradców zawodowych w Polsce są akty prawne jasno określające obowiązki, narzędzia pracy, standardy usług i zasady pracy doradców zawodowych. Wszyscy doradcy zawodowi zatrudnieni w instytucjach państwowych podlegają:

- Ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.)

---

<sup>1</sup> Skłodowski H. „Ku współczesnemu paradygmatowi doradztwa zawodowego” [w:] Skłodowski H. (red.

- Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie standardów usług rynku pracy (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.)

- Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług rynku prac (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.)

Wszelkie zindywidualizowane opracowania dotyczące jakości poradnictwa w placówkach oferujących usługi doradcze powinny opierać się na formalnych aktach prawnych wymienionych wyżej.

## 1.2 Organizacje realizujące narzędzia szkoleniowe

Wyżej wspomniane akty prawne wyraźnie określają strukturę instytucji oraz organizacji świadczących usługi doradztwa zawodowego w Polsce, a także opisują wszelkie narzędzia umożliwiające świadczenie usług doradczych.

Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.) do świadczenia usług doradczych oraz korzystania z narzędzi doradczych upoważnia takie instytucje jak:

„**Art. 6.** 1. Instytucjami rynku pracy realizującymi zadania określone w ustawie są:

- publiczne służby zatrudnienia;
- Ochotnicze Hufce Pracy;
- agencje zatrudnienia;
- instytucje szkoleniowe;
- instytucje dialogu społecznego;
- instytucje partnerstwa lokalnego.”<sup>2</sup>

Jako publiczne służby zatrudnienia rozumie się: powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy, ministra właściwego ds. pracy oraz urząd obsługujący ministra do spraw pracy, oraz urzędy wojewódzkie.

---

n.), Współczesny paradygmat doradztwa zawodowego w zastosowaniu praktycznym, Studia i monografie, Wyd. SWSPiZ, Łódź, 2006, s. 9

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.), rozdz. 3, art. 6

Agencje zatrudnienia to przede wszystkim wszystkie agencje pośrednictwa pracy, agencje poradnictwa personalnego, agencje poradnictwa zawodowego i agencje pracy tymczasowej.

W skład instytucji szkoleniowych wchodzi: szkoły publiczne, szkoły niepubliczne, uczelnie wyższe oraz placówki prowadzące edukację pozaszkolną.

Instytucje dialogu społecznego to związki pracodawców, bezrobotnych oraz organizacje pozarządowe.

W artykule 38 ustawa szczegółowo określa zadania poszczególnych instytucji rynku pracy w sferze doradztwa zawodowego:

**„§ 38** 1. Poradnictwo zawodowe polega na udzielaniu bezrobotnym i poszukującym pracy pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia oraz pracodawcom w doborze kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych, w szczególności na:

- 1) udzielaniu informacji o zawodach, rynku pracy oraz możliwościach szkolenia i kształcenia;
- 2) udzielaniu porad z wykorzystaniem standaryzowanych metod ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji, podjęcie lub zmianę zatrudnienia, w tym badaniu zainteresowań i uzdolnień zawodowych;
- 3) kierowaniu na specjalistyczne badania psychologiczne i lekarskie umożliwiające wydawanie opinii o przydatności zawodowej do pracy i zawodu albo kierunku szkolenia;
- 4) inicjowaniu, organizowaniu i prowadzeniu grupowych porad zawodowych dla bezrobotnych i poszukujących pracy;
- 5) udzielaniu informacji i doradztwie pracodawcom w zakresie doboru kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych.”<sup>3</sup>

Dodatkowe zapisy regulujące zagadnienia dotyczące narzędzi szkoleniowych w poradnictwie zawodowym określa Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie szczegółowych warunków

---

<sup>3</sup> Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.), rozdz. 10, art. 38

prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług rynku prac (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.)

### 1.3 **Konfiguracja w jakiej realizowane są narzędzia doradztwa w Polsce (coaching indywidualny, coaching grupowy, szkolenie grupowe, itd.)**

Konfiguracja narzędzi doradczych stosowanych w odniesieniu do osób potrzebujących wsparcia doradcy zawodowego określana jest w czasie spotkania z klientem w oparciu o analizę jego indywidualnych potrzeb. Formalne aspekty działań doradcy, w zależności od potrzeb osoby zgłaszającej się do doradcy, określają przepisy państwowe a w szczególności rozdział 4, paragraf 23 rozporządzenia z dnia 2 marca 2007

**„§ 23** 1. Doradca zawodowy, świadcząc poradnictwo zawodowe i informację zawodową, wykorzystuje w szczególności:

- 1) narzędzia i metody poradnictwa zawodowego;
- 2) autorskie programy z zakresu poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej;
- 3) standaryzowane narzędzia diagnostyczne służące do badania zainteresowań, uzdolnień oraz predyspozycji zawodowych;
- 4) bazy danych bezrobotnych lub poszukujących pracy oraz pracodawców;
- 5) zasoby informacji zawodowej o zasięgu lokalnym, regionalnym, krajowym i międzynarodowym, zawierające dane o zawodach, możliwościach kształcenia oraz o rynku pracy;
- 6) dane adresowe instytucji specjalistycznych pomocnych w rozwiązywaniu problemu zawodowego bezrobotnego lub poszukującego pracy;
- 7) materiały informacyjne zawierające dane dotyczące zasobów informacyjnych posiadanych przez urząd pracy.

2. Doradca zawodowy stosuje tylko te metody i narzędzia, w zakresie których został przeszkolony i posiada uprawnienia do ich stosowania.

3. Dobór testów psychologicznych podlega indywidualnej ocenie doradcy zawodowego z wykształceniem psychologicznym, który, stosując je, powinien respektować prawa autorskie do testów oraz obowiązujące dla danego testu procedury badania i interpretacji wyników.”<sup>4</sup>

Oraz rozdział 6 rozporządzenia z dnia 2 marca 2007 :§ 43 do § 50

„**§ 43.** Szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy są przeznaczone dla bezrobotnych lub poszukujących pracy, w tym w szczególności 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.

**§ 44.** 1. Szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy poprzedza rozmowa wstępna lub porada indywidualna, w wyniku której doradca zawodowy wydaje opinię o celowości uczestniczenia bezrobotnego lub poszukującego pracy w szkoleniu.

**§ 45.** Szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy są prowadzone w grupach składających się z nie więcej niż 14 osób.

**§ 46.** Powiatowy urząd pracy realizuje szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy w oparciu o program szkolenia rekomendowany przez ministra, przez zamieszczenie informacji na stronie internetowej urzędu obsługującego ministra.

---

<sup>4</sup> Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług rynku prac (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.), rozdz. 4

**§ 47.** 1. Program szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy, o którym mowa w § 46, trwa przez okres trzech, kolejno następujących po sobie tygodni i składa się z dwóch części:

1) 40 godzin zajęć prowadzonych metodą warsztatów szkoleniowych w formie odrębnych sesji tematycznych, realizowanych przez 10 kolejnych dni roboczych.

2) praktycznego poszukiwania pracy przez uczestników w ciągu 5 kolejnych dni roboczych oraz co najmniej 15 godzin wspólnych spotkań, których celem jest wymiana i omówienie doświadczeń w poszukiwaniu pracy, wzajemna pomoc i wsparcie w trakcie poszukiwania pracy.

2. W uzasadnionych przypadkach, jeśli uczestnicy zostali dobrani na szkolenie ze względu na szczególny typ problemów, jakie mają przy poszukiwaniu pracy, program szkolenia może zostać dostosowany do ich specyficznych potrzeb, jednak z zachowaniem ogólnego zakresu treści i czasu zajęć, o których mowa w ust. 1.

**§ 48.** 1. Zajęcia aktywizacyjne w klubie pracy dotyczą szczegółowych zagadnień przydatnych osobom bezrobotnym lub poszukującym pracy w uzupełnieniu ich wiedzy i umiejętności potrzebnych do aktywnego poszukiwania pracy i są realizowane w formie warsztatów.

2. Zajęcia aktywizacyjne są prowadzone w grupach składających się z nie więcej niż 16 osób.

**§ 49.** Udział bezrobotnego lub poszukującego pracy w zajęciach aktywizacyjnych może być poprzedzony rozmową z doradcą zawodowym, pośrednikiem pracy lub specjalistą do spraw rozwoju zawodowego, która pozwala określić zakres zajęć, w jakich powinien on uczestniczyć.

**§ 50.** Szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy i zajęcia aktywizacyjne w klubie pracy prowadzi lider klubu pracy; w przypadkach wymagających wiedzy specjalistycznej lider klubu pracy może współpracować z innymi pracownikami urzędu pracy lub osobami, o których mowa w art. 39 ust. 4 ustawy<sup>5</sup>.

#### 1.4 **Wymagane wstępne szkolenie i doszkalanie personelu doradczego w Polsce**

Niezwykle istotne w rzeczywistości polskiej jest profesjonalne przygotowanie doradcy zawodowego do pracy. Takie uczelnie jak Uniwersytet Łódzki (kierunek: Psychologia) oraz Akademia Jana Długosza w Częstochowie (kierunek: Pedagogika) oferują możliwość kształcenia doradców zawodowych na poziomie magisterskim. Doradcami Zawodu w Polsce mogą zostać także osoby z wykształceniem wyższym, które ukończyły odpowiednie studia podyplomowe. Większość instytucji rynku pracy wymaga od doradcy zawodowego poza wykształceniem magisterskim również odpowiedniej licencji. Doradztwo zawodowe jako obszerna dziedzina wiedzy wymaga odpowiedniego przygotowania osób podejmujących się działalności doradczej. Niniejsze sugestie w pełni oddają potrzebę profesjonalnego kształcenia doradców zawodu:

- „1. Doradztwo zawodowe jako odrębna specjalność, wymaga pełnego, specjalistycznego kształcenia.
2. Doradztwo zawodowe jako podspecjalizacja w obrębie innych zawodów, wymaga (lub nie) dodatkowego szkolenia.
3. Doradztwo zawodowe jako dodatkowy zawód, oparty głównie na doświadczeniu życiowym doradcy, pozwalające na niesienie pomocy mniej doświadczonemu klientowi.
4. Doradztwo zawodowe jako działalność samopomocowa niesiona jednostkom lub grupom zbliżonym wiekiem i doświadczeniem do doradcy.

Z tak zdefiniowanymi modelami wiąże się 5 systemów kształcenia doradców:

1. Pełne studia dzienne.

---

<sup>5</sup> Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług rynku prac (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.), rozdz. 6



2. Studia naprzemienne (połączone z pracą).
3. Studia zaoczne.
4. Krótkie kilkudniowe kursy podnoszące kwalifikacje.
5. Superwizja i wsparcie bardziej doświadczonych doradców.”<sup>6</sup>

Naprzeciw tym wymaganiom dotyczącym przygotowania doradcy zawodowego wychodzi Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.) jasno określająca kompetencje jakie powinien posiadać profesjonalny doradca zawodu zatrudniony w instytucjach państwowych.

„Art. 94. 1. Zadania w zakresie poradnictwa zawodowego realizują:

- 1) doradca zawodowy - stażysta;
- 2) doradca zawodowy;
- 3) doradca zawodowy I stopnia;
- 4) doradca zawodowy II stopnia.

2. Doradcą zawodowym może zostać osoba, która otrzymała licencję zawodową, jeżeli:

- 1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;
- 2) nie była karana;
- 3) posiada wyższe wykształcenie;
- 4) wykonywała zadania w zakresie poradnictwa zawodowego przez okres co najmniej 12 miesięcy w publicznych służbach zatrudnienia lub ukończyła szkolenia przygotowujące do świadczenia poradnictwa zawodowego potwierdzone odpowiednimi dokumentami, w ciągu dwóch lat przed dniem złożenia wniosku o licencję;
- 5) posiada obywatelstwo polskie lub wykaże się znajomością języka polskiego wystarczającą do wykonywania zadań.

3. Osoba nie spełniająca warunków, o których mowa w ust. 2, może wykonywać czynności na stanowisku doradcy zawodowego - stażysty pod nadzorem doradcy zawodowego lub po ukończeniu szkolenia przygotowującego

---

<sup>6</sup> <http://www.sdsiz.pl/index.php/publikacje/161-doradztwo-zawodowe-w-krajach-unii-europejskiej>

do świadczenia poradnictwa zawodowego potwierdzonego odpowiednimi dokumentami.

4. Doradcą zawodowym I stopnia może zostać osoba spełniająca łącznie warunki, o których mowa w ust. 2, oraz:

1) posiada co najmniej 24-miesięczny staż pracy na stanowisku doradcy zawodowego w publicznych służbach zatrudnienia i ukończone studia magisterskie lub co najmniej 12-miesięczny staż pracy na stanowisku doradcy zawodowego w publicznych służbach zatrudnienia i ukończone studia magisterskie z zakresu psychologii lub poradnictwa zawodowego;

2) ukończyła szkolenia z zakresu poradnictwa zawodowego potwierdzone odpowiednimi dokumentami.

5. Doradcą zawodowym II stopnia może zostać osoba spełniająca łącznie warunki, o których mowa w ust. 2 pkt 1, 2 i 5, oraz:

1) ukończyła studia podyplomowe z zakresu poradnictwa zawodowego;

2) posiada co najmniej 36-miesięczny staż pracy na stanowisku doradcy zawodowego I stopnia.

Art. 96. 1. Zadania w zakresie planowania rozwoju zasobów ludzkich oraz organizacji szkoleń bezrobotnych i poszukujących pracy wykonuje specjalista do spraw rozwoju zawodowego.

2. Specjalistą do spraw rozwoju zawodowego może zostać osoba, która:

1) posiada pełną zdolność do czynności prawnych;

2) nie była karana;

3) posiada co najmniej średnie wykształcenie;

4) wykonywała zadania z zakresu organizacji szkoleń przez okres co najmniej 12 miesięcy w publicznych służbach zatrudnienia;

5) ukończyła szkolenie w zakresie organizacji szkoleń lub rozwoju zasobów ludzkich potwierdzone odpowiednimi dokumentami.

3. Samodzielnym specjalistą do spraw rozwoju zawodowego może zostać osoba spełniająca łącznie warunki, o których mowa w ust. 2 pkt 1, 2 i 5, która:

1) posiada wyższe wykształcenie;

2) przez co najmniej 24 miesiące wykonywała zadania na stanowisku specjalisty do spraw rozwoju zawodowego;

3) ukończyła szkolenie z zakresu rozwoju zasobów ludzkich potwierdzone odpowiednimi dokumentami.

4. Specjalista do spraw rozwoju zawodowego, o którym mowa w ust. 2 i 3, jest obowiązany doskonalić kwalifikacje zawodowe przez udział w co najmniej jednym szkoleniu w okresie 24 miesięcy pracy.”<sup>7</sup>

### **1.5 Certyfikaty jakości wymagane od instytucji zajmujących się doradztwem**

Certyfikaty jakości poradnictwa zawodowego dotyczą obecnie jedynie obszaru kształcenia doradców zawodowych. Zgodnie z Ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.), każdy doradca zawodowy zatrudniony w państwowej instytucji rynku pracy musi posiadać odpowiednią licencję, która nadawana jest zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 20 października 2004 r. w sprawie trybu nadawania licencji zawodowych pośrednika pracy i doradcy zawodowego (Dz. U. 2004 r., Nr 238, poz. 2393).

## **2 Programy jakości w ciągłym grupowym szkoleniu oraz doszkalanii w Polsce**

Każda instytucja zajmująca się poradnictwem zawodowym, obejmującym zarówno poradnictwo grupowe jak i indywidualne, funkcjonuje zgodnie z przepisami ministerialnymi dotyczącymi doradztwa zawodowego.

---

<sup>7</sup> Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.), rozdz. 17, art. 94

### 3 Ocena zagadnień związanych z jakością doradztwa grupowego w Polsce

Jakość doradztwa zawodowego jako procesu globalnego nadal skłania do głębokiej analizy. Niniejszy raport koncentruje się przede wszystkim na jasno określonych formalnych jego aspektach dotyczących działań resortowych. „wciąż nie ma niezbędnych prawnych regulacji określających zadania resortów i instytucji działających na rzecz całego systemu poradnictwa oraz zasad współpracy między nimi”<sup>8</sup>. Wychodząc naprzeciw temu problemowi może należałoby się zastanowić, jak sugeruje profesor Henryk Skłodowski, nad utworzeniem Krajowego i Regionalnych Zintegrowanych Ośrodków Poradnictwa Zawodowego. „Miałyby one ujednoczyć działania wszystkich instytucji zajmujących się doradztwem zawodu – szkół, uczelni, Urzędów Pracy, a także pracodawców, a więc do ich zadań należałoby m. i.:

- uzgadnianie wzajemnego współdziałania Ministerstwa Pracy i Polityki Socjalnej tak, by nie dublować ich pracy, ale rozdzielać ją zgodnie z potrzebami,
- zintegrowanie systemu doradztwa zawodu w szkolnictwie (podstawowym, gimnazjalnym, w liceach, w szkolnictwie wyższym), a także w takich instytucjach jak Poradnie Psychologiczno – Pedagogiczne i urzędy pracy,
- prowadzenie dla pracowników tych instytucji konsultacji w szeroko pojętym zakresie doradztwa zawodu
- udzielanie indywidualnej i zespołowej pomocy doradczej pracownikom wszystkich szczebli doradztwa zawodu”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Skłodowski H., Konferencja Wojewódzkiego Urzędu Pracy i Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Łodzi, „Zintegrowany system doradztwa zawodowego szansą na sprawnie działający rynek pracy”, Smardzewice, 8.10.2009

<sup>9</sup> Skłodowski H., Konferencja Wojewódzkiego Urzędu Pracy i Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Łodzi, „Zintegrowany system doradztwa zawodowego szansą na sprawnie działający rynek pracy”, Smardzewice, 8.10.2009

### 3.1 Istniejące problemy systemowe i na meta-poziomie

„Skuteczność funkcjonowania całego sektora poradnictwa określać można w kilku perspektywach”<sup>10</sup> Pierwsza perspektywa dotyczy profesjonalizmu usług doradczych w aspekcie standardów zawodowych, druga dotyczy poziomu politycznego, organizacyjnego. Trzecia kwestia dotyczy sposobów funkcjonowania instytucji świadczących usługi doradcze. Czwarta perspektywa odnosi się do klientów oraz ich oceny otrzymywanych usług doradczych. Ostatni element skuteczności poradnictwa zawodowego to sami doradcy zawodowi oraz ich subiektywne poczucie skuteczności w działaniu i podejmowanych wysiłkach. Wymienione wyżej elementy stanowią podstawę do kształtowania oraz oceny jakości w poradnictwie zawodowym.

### 3.2 Propozycje ekspertów co do poprawienia sytuacji bądź rozwiązania problemów

Widać wyraźnie, że z formalnego punktu widzenia w Polsce brakuje zindywidualizowanej formy określania jakości doradztwa zawodowego. Przepisy dotyczące usług doradczych określają akty prawne, jednak brakuje dokumentu, który określałby przepisy dotyczące kontroli jakości pracy doradców zawodowych. Możliwym rozwiązaniem problemu jakości jest szerokie rozpowszechnienie i zastosowanie Skali Oceny Jakości Doradztwa Zawodowego skonstruowanego przez profesora Augustyna Bańkę

„Celem skonstruowanego narzędzia do oceny jakości doradztwa zawodowego jest:

- psychometrycznie rzetelny i trafny pomiar różnych mikroumiejętności doradcy,
- diagnoza deficytów kompetencyjnych doradcy,
- ocena potencjalnych możliwości osoby ocenianej,
- ocena priorytetów szkoleń dla nowicjuszy, jak też doświadczonych doradców w dziedzinie poradnictwa zawodowego oraz doradztwa karier.”<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Bańka A., Ocena, pomiar i usprawnienie jakości procesu doradztwa zawodowego, Wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament rynku Pracy, Warszawa, 2005, s. 14

<sup>11</sup> [http://www.doradca-zawodowy.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=46&Itemid=40](http://www.doradca-zawodowy.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=46&Itemid=40).

#### 4 Istniejące standardy jakości w doradztwie grupowym

Na jakość pracy doradcy zawodowego w Polsce ma się szereg narzędzi jakie są profesjonalnie stosowane w jego pracy. Warsztat pracy doradcy zawodowego określa jakość jego usług. Nie istnieje jednak jednoznaczny dokument stanowiący co składa się na jakość pracy doradcy zawodowego. Można natomiast wyszczególnić pozycje, które wspierają warsztat pracy doradcy zawodowego takie, jak:

- „Klasyfikacja zawodów i specjalności” (2472 zawody i specjalności) przygotowana przez Instytut Pracy i Spraw Socjalnych na zlecenie Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej;
- komplet teczek zawierających informacje o zawodach (301 zawodów)
- komplet filmów o zawodach (119 filmów)
- „Przewodnik po zawodach” (opis i charakterystyka 542 zawodów)

Na jakość pracy doradców mają się również takie techniki, jak:

- Rozmowa doradcza
- Metody oceny zainteresowań. Do technik takich należą, między innymi:
  - Zestaw do samobadania
  - Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych
  - Kwestionariusz Preferencji Zawodowych
  - Bateria Testów Uzdolnień Ogólnych

Ponadto wykorzystywany jest szereg technik, które wymagają od doradcy wykształcenia psychologicznego.

- Metody poradnictwa indywidualnego i grupowego

##### 4.1 Certyfikaty jakości stosowane w Polsce

Brak

##### 4.2 Starania związane z poprawą jakości lub poszczególne programy poprawy jakości prowadzone przez grupy inicjatywne, instytucje szkoleniowe lub organizacje trenerów

„We współczesnym poradnictwie zawodowym najważniejszymi zadaniami stały się takie kwestie jak:

- jakość procesu doradztwa

- zarządzanie jakością
- kontrola jakości
- zapewnianie jakości
- doskonalenie jakości”<sup>12</sup>

W działaniach zmierzających do poprawy jakości procesu doradczego powołać się można na propozycje profesora Bańki dotyczących skonstruowania technik, metod precyzyjnie mierzących jakość działań doradczych. Profesor sugeruje skoncentrowania się na dwóch grupach metod:

„-Metodach intersubiektywnie ukierunkowanych na audyt jakości funkcjonowania instytucji świadczących usługi doradcze.

- Metodach intrasubiektywnie ukierunkowanych na procesy autopercepcji, autoewaluacji i autosuperwizji. „<sup>13</sup>

Przykładem instytucjonalnego modelu audytu jakości jest technika zwana EFQM (European Foundation for Quality Management). Cechą charakterystyczną tej metody mierzenia i kontroli jakości jest stałe monitorowanie i rozwijanie umiejętności doradczych oraz rewizja i pomoc ze strony przeszkolonej kadry nadzorczej przeprowadzającej audyt.

Celem ostatecznym tej metody audytu jakości poradnictwa jest odkrycie potencjału poprawy sytuacji, a nie wydawanie ocen instytucji świadczącej usługi w zakresie poradnictwa zawodowego.

Innym przykładem instytucjonalnych modeli audytu i zarządzania jakością jest metoda zwana 360° Feedback. Jest to metoda nazywana też mianem multi-rater feedback - „metoda sprzężeń zwrotnych opartych na wielostronnym szacowaniu. Jej celem jest komunikowanie spostrzeżeń, określanie mocnych stron pracowników i rozwój określonych obszarów funkcjonowania pracowników oraz instytucji. Sprzężenia zwrotne (informacyjne) pochodzą od pracowników, kierowników, współpracowników (kolegów/koleżanek) i wewnętrznych lub zewnętrznych użytkowników (klientów). Sprzężenia zwrotne opisują specyficzne zachowania pracowników (odzwierciedlające zdolności techniczne i kompetencje biznesowe) oraz relewantną pozycję pracownika w strukturze organizacji (firmy). Metoda pomiaru opiera się na szacowaniu zachowań pracowników na

---

<sup>12</sup> [http://www.doradca-zawodowy.pl/index.php?option=com\\_content&task=view&id=46&Itemid=40](http://www.doradca-zawodowy.pl/index.php?option=com_content&task=view&id=46&Itemid=40)

<sup>13</sup> Bańka A., Ocena, pomiar i usprawnienie jakości procesu doradztwa zawodowego, Wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament rynku Pracy, Warszawa, 2005, Ss. 52 - 59

podstawie pytań (przynajmniej 100) notowanych na pięciokategorialnych skalach szacunkowych.”<sup>14</sup>

Do bardziej precyzyjnej oceny jakości procesu doradczego oraz pracy doradcy zawodowego służyć mogą narzędzia psychometryczne. Celem ich zastosowania jest:

- „ - analiza jakości związku doradczego,
- postrzeganej efektywności doradztwa,
- percepcji atrybutów doradcy ujawniających się w trakcie procesu doradczego,
- percepcji procesu doradczego”

„Przykładami narzędzi oceny jakości poprzez pomiar percepcji i odczuć osób korzystających z doradztwa są:

- Barretta-Lennarda (Inwentarz Związku Doradczego)
- Counseling Evaluation Inventory (Inwentarz Oceny Doradztwa)
- Counselor Effectiveness Scale - CES (Skala Efektywności Doradcy)
- Counselor Rating Form - CRF (Skala Oceny Doradcy)
- Counselor Effectiveness Rating Scale - CERS (Skala Szacunkowa Efektywności Doradcy)

Metody te charakteryzują trzy ogólne cechy:

- Po pierwsze, koncentrują się one przede wszystkim na percepcjach, postawach i oczekiwaniach beneficjentów procesu doradczego.
- Po drugie, pierwsze metody pomiaru jakości doradztwa mają charakter ateoretyczny, co oznacza, że nie opierają się one na konkretnej teorii doradztwa, a więc są wywodzone jedynie z obserwacji empirycznych”.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Bańka A., Ocena, pomiar i usprawnienie jakości procesu doradztwa zawodowego, Wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament rynku Pracy, Warszawa, 2005, Ss. 52 - 59

<sup>15</sup> Bańka A., Ocena, pomiar i usprawnienie jakości procesu doradztwa zawodowego, Wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament rynku Pracy, Warszawa, 2005, s. 63



## 5 Ważne aspekty jakości w dziedzinie narzędzi doradztwa odnoszące się do specyficznych problemów w Polsce

„Szczególnie istotnym problemem w funkcjonowaniu nowoczesnego poradnictwa zawodowego jest brak teoretycznego i metodycznego wsparcia ze strony instytucji naukowych i szkół wyższych”<sup>16</sup> Ekspert dziedzinie doradztwa zawodowego profesor Henryk Skłodowski sugeruje, że jakość poradnictwa leży nie tylko w rękach urzędników państwowych, autorów ustaw i rozporządzeń ale przede wszystkim w rękach naukowców i badaczy, których zadaniem jest stworzenie ujednoczonego systemu jakości doradztwa zawodowego. Być może krokiem do stworzenia takiego systemu byłoby zorganizowanie wspomnianego wcześniej Krajowego i Regionalnych Ośrodków Poradnictwa Zawodowego. Problem jakości poradnictwa zawodowego nie leży jedynie po stronie organizacyjnej czy merytorycznej ale także finansowej. W swoich artykułach i wypowiedziach profesor Skłodowski zaznacza, że: „niezwykle ważne jest wsparcie dla tego działania poprzez stworzenie odpowiednich warunków prawnych, organizacyjnych i przede wszystkim... finansowych”<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Skłodowski H., Konferencja Wojewódzkiego Urzędu Pracy i Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Łodzi, „Zintegrowany system doradztwa zawodowego szansą na sprawnie działający rynek pracy”, Smardzewice, 8.10.2009

<sup>17</sup> Skłodowski H., Konferencja Wojewódzkiego Urzędu Pracy i Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Łodzi, „Zintegrowany system doradztwa zawodowego szansą na sprawnie działający rynek pracy”, Smardzewice, 8.10.200

**Bibliografia:**

- Bańka A., Ocena, pomiar i usprawnienie jakości procesu doradztwa zawodowego, Wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Departament rynku Pracy, Warszawa, 2005
- Skłodowski H. (red. n.), Polskie doradztwo dla młodzieży – idea czy rzeczywistość, Studia i monografie, Wyd. SWSPiZ, Łódź, 2008
- Skłodowski H. (red. n.), Współczesny paradygmat doradztwa zawodowego w zastosowaniu praktycznym, Studia i monografie, Wyd. SWSPiZ, Łódź, 2006
- Skłodowski H., Konferencja Wojewódzkiego Urzędu Pracy i Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Łodzi, „Zintegrowany system doradztwa zawodowego szansą na sprawnie działający rynek pracy”, Smardzewice, 8.10.2009
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie standardów usług rynku pracy (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.)
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 2 marca 2007 w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług rynku prac (Dz. U. z dnia 16 marca 2007 r.)
- Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.)
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 20 października 2004 r. w sprawie trybu nadawania licencji zawodowych pośrednika pracy i doradcy zawodowego (Dz. U. z 4 listopada 2004 r. Nr 238, poz. 2393)
- [www.doradca-zawodowy.pl/](http://www.doradca-zawodowy.pl/)
- [www.sdsiz.pl/](http://www.sdsiz.pl/)
- [www.wup.opole.pl](http://www.wup.opole.pl)