

MANUAL DE CONSILIERE FAIRGUIDANCE

FACILITAREA ACCESULUI PERSOANELOR
DIN GRUPURILE ȚINTĂ DEFAVORIZATE LA
EDUCAȚIE, FORMARE ȘI PIAȚA MUNCII PRIN
INTERMEDIUL CONSILIERII



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Acest proiect a fost finanțat cu sprijin din partea Comisiei Europene. Această publicație reflectă numai punctele de vedere ale autorului, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru utilizarea informațiilor conținute aici.



CUVÂNT ÎNAINTE DIN PARTEA D-LOR DR. NORBERT LURZ ȘI CORNELIUS AMBROS

Doamnelor și domnilor, stimați cititori,
Oferirea gratuită a unor servicii de
consiliere de calitate tuturor cetățenilor
în orice moment al vieții lor este un scop
important în Baden-Württemberg și în toate
regiunile europene. Scopul Proiectului
ERASMUS+ „Fair Guidance” este acela
de a integra persoanele dezavantajate în
sistemul educațional, în programele de
formare profesională și pe piața muncii.

În manualul de față, formatorii și consilierii
vor găsi module specifice de formare priv-
ind acest subiect. În plus, vom publica un-
ele părți ale modulelor de formare pentru
consilieri pe campus-ul nostru digital de
educație continuă ([www.digitaler-weiter-
bildungscampus.de](http://www.digitaler-weiter-
bildungscampus.de)) pentru a exersa și a
împărtăși opinii.

Ar fi o încântare pentru noi dacă acest
manual ar conduce către inițiative noi
pe baza exemplelor de bune practici și a
informațiilor și abordărilor existente.

Salutări cordiale
DR. NORBERT LURZ
Șef Departament
*Ministerul Educației, Tineretului
și Sporturilor, Baden-Württemberg*

CORNELIUS AMBROS
*Director general
ttg team training GmbH*

CUVÂNT ÎNAINTE DIN PARTEA D-LUI PROF. DR. PETER WEBER

Îndrumarea pe tot parcursul vieții în diferite
contexte este o temă importantă în Europa.
Schimbul de bune practici și dezvoltarea
abordărilor și procedurilor comune este
o strategie importantă pentru progresul
în domeniul orientării și consilierii pe tot
parcursul vieții.

În acest proiect, prin manualul de consiliere
„Fair Guidance” finanțat prin programul
ERASMUS+, partenerii implicați își prezintă
rezultatele cooperării lor din ultimii ani.

Au fost dezvoltate concepte variate care
sunt direct aplicabile în practica consilierii
și orientării, cât și în formarea consilierilor,
de exemplu orientarea profesională sau
lucrul cu antreprenorii dar și reunirea
tuturor temelor colaterale precum luarea
în considerare a diversității sau importanța
muncii de teren și transpunerea acestor
aspecte în cursuri practice de formare.

Proiectul este deosebit de important
deoarece este orientat în principal spre
grupuri țintă care în mod normal nu au acces
la educație, formare și consiliere. Acestea
sunt grupurile țintă cărora li se poate oferi
acces sporit la educație și muncă prin mai
mult sprijin și servicii adecvate. Cooperarea
principalilor actori joacă un rol tot mai
important. Urez mult succes în utilizarea și
diseminarea rezultatelor proiectului.

PROF. DR. PETER WEBER
*Profesor de Științe
Universitatea Agenției Federale de Muncă
(HdBA), Mannheim*

CUPRINS

MODULUL 1 ASPECTE GENERALE PRIVIND CONSILIEREA ȘI ORIENTAREA.....	8
1. Procesul de consiliere și orientare	11
2. Planul de intervenție. Managementul de caz	22
3. Tehnici de comunicare	29
4. Instrumentele de lucru – Metode de investigare în consiliere	34
5. Dificultăți specifice în consiliere și orientare. Niveluri de succes în consiliere	38
MODULUL 2 ORIENTAREA ÎN CARIERĂ.....	43
1. Introducere	43
2. Piața muncii	43
3. Evaluarea competențelor	46
4. Motivare și planificare	49
5. Căutarea unui loc de muncă	55
6. Concluzii	59
MODULUL 3 DIVERSITATEA ȘI DREPTURILE OMULUI.....	67
1. Vedere de ansamblu asupra cadrului legal	67
2. Principalele obstacole în promovarea diversității și a drepturilor omului: stereotipuri, prejudecăți, discriminare	70
3. Auto-reflecția și inteligența emoțională în promovarea diversității și a drepturilor omului	76
4. Concluzii	79
MODULUL 4 ANTREPRENORIATUL	84
1. Ce este antreprenoriatul? Profilul antreprenorului.	86
2. Identificarea oportunităților	89
3. Tendințe ale mediului: probleme majore și oportunități	90
4. Modelarea afacerii	92
5. Planificarea afacerii	96
MODULUL 5 ORIENTAREA EDUCAȚIONALĂ MOBILĂ (ÎN TEREN).....	101
1. Informații generale	102
2. Metodele utilizate în orientarea mobilă	105
3. Proiectarea orientării mobile	107
4. Provocările orientării mobile	110
5. Implementarea orientării mobile	111
MODULUL 6 STANDARDE DE CALITATE	
PROFILUL DE COMPETENȚE PENTRU CONSILIERI, PARTEA I	117
Introducere în standardele de calitate	117
Profilul de competențe pentru consilieri, Partea I	121
1. După obiective legate de mediul social (S2)	121
2. După circumstanțele legate de societate (S1)	123
Standarde de calitate Partea I - competențe transversale	124
1. Cu accentul pe client (orientarea spre client) (T1)	124
2. Transparența ofertei de consiliere (T2)	128
3. Afișarea unei atitudini profesionale și a unui comportament etic (T3)	131
4. Co-participare în procesele de dezvoltare a calității (T4)	133

STANDARDE DE CALITATE – PROFILUL DE COMPETENȚE PENTRU CONSILIERI. PARTEA a II-a	138
Introducere în standardele de calitate	138.
Competențe legate de proces	139
1. Dezvoltarea de condiții de muncă stabile și a unui mediu sigur (P1)	139
2. Crearea de raporturi de muncă și siguranță emoțională adecvate (P2)	141
3. Clarificarea îngrijorărilor clienților și încheierea unui contract de orientare (P3)	143
4. Clarificarea situației și a obiectivelor (P4)	144
5. Identificarea și consolidarea resurselor interne și externe ale clienților (P5)	146
6. Dezvoltarea perspectivelor pentru rezolvarea problemelor și modul de acțiune (P6)	147
7. Co-proiectare în procesele de dezvoltare a calității (T4)	149
 MODUL 7 VOLUNTARIAT ȘI STRATEGII DE PRACTICĂ	 154
1. Introducerea tematică: beneficiile angajamentelor de voluntariat/strategii de practică.	155
2. Diferite tipuri de angajamente de voluntariat	156
3. Exemple decercetare pentru identificarea activităților de voluntariat	159
4. Identificarea angajamentelor potrivite de voluntariat pentru persoanele interesate	160
5. Exercițiu joc de rol: Scenarii pentru consilierea axată în jurul voluntariatului	163
 RAPORT DE ȚARĂ: GERMANIA	 171
 RAPORT DE ȚARĂ: BULGARIA	 176
 RAPORT DE ȚARĂ: ROMÂNIA	 182
 Casetă tehnică	 188

6 Serviciile de informare efectivă, orientare și consiliere pot ajuta la crearea unor medii accesibile de învățare, la sprijinirea învățării la orice vârstă și într-o gamă variată de condiții, precum și la determinarea cetățenilor să se ocupe de învățare și să muncească.

OECD, EDUCATION AT A GLANCE

INTRODUCERE

Prezentul manual subliniază unul dintre rezultatele majore ale proiectului „Fair Guidance” finanțat prin programul Erasmus+ al Uniunii Europene. La acest proiect au lucrat împreună, timp de doi ani, șapte organizații având expertiză diferită în educație, formare și consiliere din Bulgaria, Germania și România.

Scopul nostru a fost dezvoltarea unor strategii inovatoare pentru a facilita accesul către educație, formare și piața muncii pentru persoane din grupuri țintă defavorizate.

Proiectul se adresează persoanelor cu o calificare profesională redusă, persoane cu locuri de muncă nesigure, șomeri sau oameni cu situație socială precară și din zone defavorizate. Statutul de emigrant poate fi un alt motiv, însă, în mod normal, nu este luat în considerare ca un criteriu în sine privind dezavantajarea sau accesul scăzut la educație.

De obicei, persoanele din grupuri țintă dezavantajate se confruntă cu diferite probleme și obstacole și, de multe ori, se tem de izolarea socială. În general, aceste persoane duc lipsă de mijloace financiare și se consideră incapabile să-și schimbe situația. În plus, respectul lor de sine este scăzut și, treptat, nu mai au încredere în competențele pe care le dețin. Aspirația noastră a fost să abordăm problemele întâmpinate de către consilierii care lucrează cu grupurile țintă menționate mai sus pentru a asigura pregătirea și calificările necesare cu scopul de a-i sprijini pe clienți cât mai bine. Prin urmare, în cadrul proiectului am abordat mai multe subiecte, de exemplu cunoștințele și competențele de care au nevoie consilierii de orientare profesională pentru a-și sprijini și consilia

clienții cât mai eficient? Cum trebuie să se comporte consilierii într-un mod care să fie corect, apreciativ și sensibil la diversitatea și necesitățile clienților? Cum ar putea consilierea să fie capabilă să-i sprijine pe clienți în descoperirea și accesarea potențialului lor și, în plus, să-i ajute să-și găsească moduri adecvate de a accede pe piața muncii? Scopul nostru a fost să găsim o bază comună pentru a ajuta oamenii din grupuri țintă dezavantajate să participe la învățare continuă și să identificăm strategii adecvate pentru a găsi o modalitate eficientă de reintegrare pe piața muncii. Una dintre problemele esențiale a fost definirea conținutului consilierii, spre deosebire de sprijinul terapeutic, de exemplu. Apoi ne-am ocupat de metodele și abordările posibile pentru a ajuta consilierul de orientare profesională să recunoască nevoile individuale ale clienților (vezi și Introducerea de la Modulul 1).

Modulele din manualul „FairGuidance” vor sta la baza unui curs de formare avansată a consilierilor de orientare profesională cu durata de aproximativ o săptămână. Cursul de formare se adresează consilierilor, celor calificați și furnizează informații suplimentare pentru lucrul lor zilnic cu clienții, subliniind sensibilitatea privind diversitatea și egalitatea în scopul de a contribui la incluziune și egalitate de șanse. Fiecare modul cuprinde exerciții practice variate pentru consolidarea cunoștințelor acumulate. În plus, fiecare modul include o programă explicită cu referire la metode de învățare și de predare, o listă a rezultatelor urmărite în procesul de învățare, și un ghid pentru o eventuală evaluare. Desigur, manualul poate fi utilizat și de către consilieri în mod direct pentru activitățile proprii de învățare și reflecție.

Introducere

STRUCTURA MANUALULUI „FAIRGUIDANCE”

Servind drept bază pentru formare, primul modul prezintă cunoștințele de bază pentru consiliere cum ar fi structura și etapele unei sesiuni de consiliere, instrumentele de comunicare și competențele esențiale ale unui consilier de orientare profesională. În plus, cuprinde bazele managementului de caz ca abordare esențială a lucrului cu persoanele din grupurile țintă dezavantajate.

Pentru integrarea cu succes pe piața muncii a clienților care au depășit barierele generale și au redobândit capacitatea de abordare a unei cariere profesionale este nevoie de cele mai multe ori de orientare profesională. Prin urmare, cel de-al doilea modul oferă, printre altele, informații referitoare analiza pieței muncii, evaluarea competențelor individuale și instruire motivațională. De asemenea, oferă idei despre modul de dezvoltare a unui plan individual de acțiune cu persoanele din grupuri țintă dezavantajate în vederea găsirii unui loc de muncă.

Când consilierii lucrează cu persoane din grupuri țintă dezavantajate care deseori provin dintr-un mediu social precar, trebuie luate în considerare atât drepturile omului cât și diversitatea. În plus, auto-reflecția consilierilor privind aspecte precum propria lor percepție în timpul sesiunii de consiliere reprezintă o parte esențială a celui de-al treilea modul.

Cel de-al treilea modul ilustrează o abordare orientată spre soluții privind modul de tratare și de depășire a stereotipurilor, prejudecăților și discriminării.

Unele dintre persoanele aflate în căutarea unui un loc de muncă doresc să lucreze pe cont propriu într-una dintre formele de organizare independentă a activității și au nevoie de informații și de îndrumare din partea consilierului despre modul de realizare a ideii lor.

Partenerii „FairGuidance” din Germania au fost Ministerul Educației, Tineretului și Sporturilor Baden-Württemberg și instituția educațională ttg team training GmbH din Tübingen (coordonatorul de proiect).

Partenerii din Bulgaria au fost Universitatea Angel-Kanchev din Ruse și instituția educațională TOR - Organizația Teritorială a Cercetătorilor din Ruse.

Partenerii din Romania au fost AIDRom, o organizație de consiliere și ajutorare a persoanelor dezavantajate din București, Agenția Județeană pentru Ocuparea Forței de Muncă Galați și AMFSS, o organizație socială din cadrul Parohiei Sf. Spiridon, Galați.

Cel de-al patrulea modul aduce informații de bază despre antreprenoriat precum și argumente pro și contra desfășurării activității pe cont propriu. În plus, conține informații și exerciții despre modelarea și planificarea afacerilor.

Cel de-al cincilea modul al manualului „Fair Guidance” prezintă abordarea relativ nouă a consilierii pe teren. Acest modul elucidează impedimentele persoanelor din grupurile țintă dezavantajate întâlnite în căutarea activă a oportunităților educaționale și modalitatea adecvată de acțiune a consilierilor de orientare profesională. Orientarea pe teren descrie munca acelor consilieri care își părăsesc mediul obișnuit de muncă și pleacă să caute persoane din grupuri țintă dezavantajate direct în comunitățile lor.

Cel de-al șaselea modul acoperă aspectul important al standardelor de calitate în consilierea (educațională). Deoarece „FairGuidance” se axează pe sprijinirea persoanelor dezavantajate, modulul se ocupă în principal de competențele consilierilor atât cele transversale cât și cele asociate întregului proces. Al șaselea modul acoperă aspectul important al standardelor de calitate în consilierea (educațională).

Subiectul celui de-al șaptelea și ultim modul îl reprezintă oportunitatea de implicare în munca de voluntariat precum și posibilitățile ulterioare și beneficiile care vin odată cu acest fel de implicare. Aspectele esențiale demonstrează modul în care consilierii de orientare profesională își pot motiva și sprijinii clienții implicați în activitățile de voluntariat.

Sperăm că veți fi inspirați de abordarea noastră și de ideile prezentate în acest manual și că le veți integra în munca dvs. zilnică – atât în procesul de formare a consilierilor cât și direct în timpul sesiunilor dvs. de consiliere și orientare.

Modulul 1 Aspecte Generale Privind Consilierea și Orientarea

ELABORAT DE AGENȚIA JUDEȚEANĂ PENTRU OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ GALAȚI ȘI AIDROM – ASOCIAȚIA ECUMENICĂ A BISERICILOR DIN ROMÂNIA

INTRODUCERE

Ideea de bază a acestui modul este de a furniza informații generale despre termenii specifici de “consiliere” și “orientare”, cu actualizarea elementelor cheie în context contemporan, destinatarii fiind consilierii de orientare care lucrează cu persoane dezavantajate. Modulul se adresează consilierilor atât în ceea ce privește metodologia aplicată cât și din perspectiva beneficiarilor consilierii, astfel încât imaginea de ansamblu a consilierilor să fie cât mai cuprinzătoare posibil.

Modulul “Aspecte generale ale consilierii și orientării” cuprinde cinci subiecte principale, axate pe cei doi poli de interes: consilierul și procesul de consiliere.

În primul rând, modulul introduce definiții, delimitări conceptuale, principii și obiective, apoi continuă cu pași ai procesului de consiliere și explică de asemenea rolul și profilul consilierului ca specialist ce intervine pe piața forței de muncă inclusiv în lucrul cu persoanele dezavantajate cum ar fi persoanele cu calificare redusă, migrantii, șomerii de lungă durată, categorii

care se confruntă cu diverse dificultăți precum lipsa respectului și încrederii de sine, marginalizarea socială, probleme de sănătate, etc. Faptul că numeroase persoane dezavantajate din punctul de vedere al originii sociale nu își dau seama de potențialul lor ridică problema găsirii celui mai bun mod de a le sprijini pentru pătrunderea pe piața muncii. Consilierea și orientarea ar putea contribui la depășirea unora dintre problemele asociate calificării reduse și șomajului.

Trebuie să identificăm teme, abordări, căi și/sau traiectorii comune care indică modul în care persoanele cu calificări inițial

reduse ar putea fi sprijinite în activitățile lor de învățare, dezvoltare a carierei, tranziție în carieră și angajare. În plus, există și un punct de subtilitate pentru a stabili relații reciproce între modurile de gândire, perseverență, comportamente și acțiuni.

Este important să înțelegem ce activități se desfășoară și ce nu se desfășoară în sfera profesională a unui consilier, cum poate consilierul să identifice nevoile individuale ale persoanelor și cum să ofere o consiliere de succes într-un context al ocupării forței de muncă prin utilizarea unor instrumente și metode specifice.

Caracteristica de bază al modulului este reprezentată de managementul de caz și planul de intervenție, cu explicații mai detaliate ale aspectelor teoretice și practice, pentru un proces de consiliere sensibilă, coroborat cu limitele și nevoile anumitor grupuri țintă.

Tehnicile de comunicare și în special impactul tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) - utilizarea computerelor și a Internetului - sunt esențiale pentru cerințele moderne ale pieței muncii și pentru schimbările dinamice, în conformitate cu realitățile economice.

OBIECTIVELE ȘI REZULTATELE INSTRUIRII

Obiectivul principal al modulului este acela de a înzestra consilierii cu cunoștințe teoretice și practice de bază și actualizate, legate de consiliere și orientare, pentru a înțelege rolul consilierilor și cel mai important pentru a-și perfecționa abilitățile și a dobândi competențe în metode, tehnici și tendințe practicate în consilierea și orientarea persoanelor dezavantajate.

Rolul consilierului este de a-i face pe indivizii să se înțeleagă, să se autoevalueze și să își sporească încrederea în sine, să comunice

eficient cu ceilalți, să dezvolte planuri privind cariera și pregătirea profesională potrivită, să ia în considerare cariera alternativă, să gestioneze cu succes diverse obstacole pentru a-și câștiga locul în societate și pe piața muncii, pentru a găsi echilibrul dintre împlinirea personală și cea profesională. Din activitățile consilierului fac parte diagnosticarea și evaluarea dezvoltării carierei, aplicarea strategiilor și tehnicilor în cadrul consilierii individuale sau de grup în conformitate cu normele etice și aspectele legale, acordarea de asistență în diferite situații, furnizarea de informații și resurse privind piața muncii, competențe legate de ocuparea forței de muncă și evaluarea eligibilității.

PRINCIPIILE PROCESULUI DE FORMARE ÎN CONSILIERE

Formarea se bazează pe doi piloni: cunoștințele și competențele fiecărui membru al grupului, precum și cunoștințele și competențele formatorului de a pune în valoare atât grupul, cât și experiența fiecărui membru individual. Cei doi piloni sunt folosiți atât pentru a dobândi noi cunoștințe, cât și pentru a dezvolta noi competențe. **Este important să se țină seama de trei factori care determină performanța: cunoștințele și aptitudinile, motivația, mediul de lucru.** Fiecare situație corespunde unei metode specifice. Am folosit cele mai frecvente metode de formare.

SUNTEȚI PREGĂTIT? SĂ ÎNCEPEM MODULUL!

„**Spargerea gheții**” – este folosită la începutul oricărui curs de formare pentru a încuraja implicarea și participarea activă, interacțiunea, „încălzirea” și crearea unei atmosfere deschise în cadrul grupului, facilitarea grupului de lucru, comunicarea și cooperarea. Sarcina formatorului va fi aceea de a identifica temerile și așteptările participanților și de a ajunge la un început optim.

EXERCİTIU INDIVIDUAL ȘI DISCUȚIE ÎN GRUP: ”CONSILIEREA”

1. Gândiți-vă la un cuvânt sau la o frază care definește idea de „consiliere”. Notați-vă ideile pe un cartonaș și lipiți-l pe un panou de afișaj. Gândiți-vă împreună ce clasificări sunt posibile.
2. Vă recunoașteți ca având una sau mai multe conexiuni cu acestea?

JOCUL DE ROL – este utilizat pentru a practica comportamentul prin care se pregătește participantul pentru un rol nou ori o situație nouă în care se anticipează discutarea unui incident sau situații problematice din trecut, despre care va afla cum putea fi soluționată mai favorabil, înțelegând totodată atât motivația celorlalți cât și pe cea proprie. Jocul de rol este o metodă de experimentare în care participanții joacă un rol în interpretarea unui scenariu fictiv. Interacțiunea implică un comportament spontan și real într-o situație imaginară.

Folosind această metodă se poate observa:

- puterea și autoritatea,
- morala și coeziunea,
- scopuri și obiective,
- reguli și standarde,
- schimbarea și dezvoltarea participanților.

Exercițiu de grup

Jocul de rol: Șase pălării gânditoare



Aveți șase pălării de diferite culori: albă, neagră, galbenă, roșie, albastră și verde, de exemplu, confecționate din hârtie colorată.

Vă rugăm să alegeți o pălărie și să v-o puneți pe cap.

Cum te simți purtând pălăria colorată?

Cum te identifiți pe tine ca persoană?

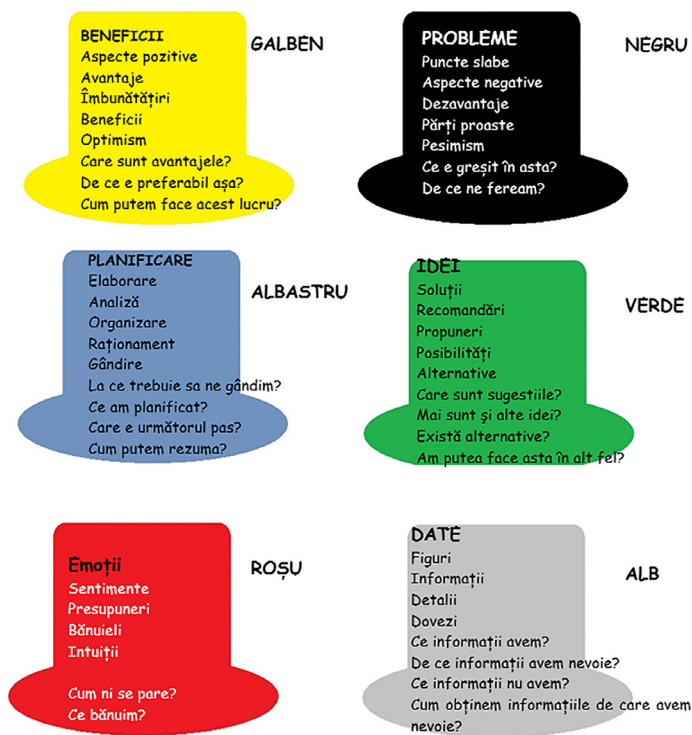
Notează răspunsurile tale pe un cartonaș și apoi lipește-le grupate pe culori pe panoul de afișare. Identifică în grup elementele comune pentru fiecare culoare.

Recunoști persoanele care poartă aceeași pălărie ca tine ca având același statut sau trăsături principale? Ai găsit elemente comune cu profesia de “consilier”?

ȘASE PĂLĂRII GÂNDITOARE este un sistem creat de Edward de Bono (1985), un instrument utilizat pentru discuția de grup și raționamentul individual cu ajutorul a șase pălării colorate. "Șase pălării gânditoare" și *noțiunea de gândire paralelă asociată oferă grupului un mijloc de a planifica în mod detaliat și coerent procesul de gândire, prin aceasta gândind împreună mult mai eficient.*

Se identifică șase direcții diferite și li se atribuie câte o culoare. Cele șase direcții sunt:

PĂLĂRIILE GÂNDITOARE ALE LUI DE BONO



Pălăriile colorate sunt folosite drept metafore pentru a arăta diferite direcții. Aceste metafore permit o diferențiere mai completă și elaborată a direcțiilor de gândire.

Metoda celor șase pălării gânditoare poate fi folosită în primul rând pentru a studia o problemă, apoi pentru a elabora un set de soluții și, în final, pentru a alege o soluție prin intermediul examinării critice a setului de soluții.

CONSILIEREA ȘI PROVOCĂRILE SECOLULUI XXI

Dezvoltarea economică și tehnologică aduce schimbări rapide pe piața muncii și dă naștere la noi sarcini, noi domenii de activitate și cerințe mai mari, dar, de cealaltă parte, aceasta poate cauza un deficit, o scădere a locurilor de muncă,

o depreciere a calificărilor profesionale și erodarea cerințelor pentru angajare. Globalizarea activității economice și a pieței muncii, precum și integrarea europeană, de o parte, deschid noi perspective pentru mobilitate și de cealaltă parte, accentuează presiunea concurenței. Ritmul susținut al dezvoltării tehnologice determină o schimbare în modalitățile de angajare, forțează adulții să învețe și să descopere noi căi de a lucra. Schimbările majore din societate și piața muncii aduc modificări în viața personală și profesională a adulților. În timpul perioadei de tranziție, oamenii se simt dezorientați și au dificultăți în reajustarea rapidă a propriilor cariere.

Secolul XXI revoluționează domeniul de consiliere și orientare și conduce spre o continuă îmbunătățire a practicilor din acest domeniu.

Consilierea este un pilon esențial al arcului care leagă lumea educației și piața muncii, iar schimbările din acest domeniu au implicații semnificative în teoria și practica consilierii (cf. Vorbeck, 1998). Consilierea îi ajută pe oameni să se autodescopere, să se familiarizeze cu piața muncii și cu căile pe care trebuie să le urmeze pentru a desfășura o activitate utilă, atât pentru ei înșiși cât și pentru comunitate.

Consilierea este influențată de o serie de factori (cf. CEDEFOP, 1997) cum ar fi: transformarea societății și a sistemelor de valori, individualismul accentuat și pluralismul de situații, prelungirea tinereții, evoluția concepției privind rolurile femeilor și ale bărbaților.

Piața muncii trece printr-o schimbare permanentă ca urmare a factorilor externi (schimbări în ponderea diferitelor profesii pe piața forței de muncă și a relațiilor dintre acestea), dar și a factorilor interni (cerințe noi impuse de practicarea profesiilor).

Evoluția cerințelor locurilor de muncă se referă la aspecte precum:

- sporirea complexității sarcinilor care trebuie îndeplinite;
- creșterea cantității și a complexității de cunoștințe, abilități și competențe cerute pentru a presta un serviciu;
- presiuni crescute pentru luarea unor decizii rapide, independent și cu mai multă responsabilitate;
- accentul pus pe rolul abilităților de comunicare eficientă;
- dezvoltarea motivației, inițiativei și flexibilității în îndeplinirea sarcinilor de serviciu.

1. Procesul de consiliere și orientare

1.1 NOȚIUNI INTRODUCTIVE ÎN CONSILIERE ȘI ORIENTARE, TERMENI ȘI DEFINIȚII SPECIFICE, DELIMITĂRI CONCEPTUALE

În contextul general, consilierea abordează aspecte care iau în considerare **dezvoltarea individului** în timp (pe plan psihologic, al intereselor, competențelor dobândite în cadrul învățării inițiale și continue și experienței de muncă, precum și de cele intervenite pe plan social, economic, organizațional etc.). Aceasta presupune o **abordare globală a individului, continuă și flexibilă** și derulată de-a lungul tuturor ciclurilor vieții personale (*finalizarea studiilor formale, încadrarea în muncă, inserția socială, asumarea de roluri comunitare, schimbarea locului de muncă, schimbarea statutului familial, recalificarea, pensionarea etc.*). Realitatea socială, noile dinamici ale pieței forței de muncă, dezvoltarea economică sau ofertele de educație și formare fac operațional, dau conținut și utilitate conceptului de **consiliere de-a lungul întregii vieți**.

DEFINIREA CONCEPTULUI DE „CONSILIERE”

În general, *“consilierea”* reprezintă interacțiunea dintre un profesionist și un individ, pe care-l ajută să soluționeze o problemă specifică. Consilierea implică ascultarea activă a relatării individului, comunicare, înțelegere, respect și empatie, precum și clarificarea obiectivelor și asistarea persoanei în procesul de luare a deciziilor.

Consilierea este o relație reciprocă între un consilier (un profesionist) și un client (consumator de servicii de consiliere) (cf. cf. ELGPN - European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finlanda, 2008, p. 14).

Asociația Britanică de Consiliere, înființată în 1977, definește consilierea ca fiind *“utilizarea unei relații interpersonale, calificate și bazate pe principii, pentru a facilita cunoașterea de sine, acceptarea emoțională și maturizarea, dezvoltarea*

optimă a resurselor personale [...]. Relațiile de consiliere [...] pot fi centrate pe aspecte ale dezvoltării, pe formularea și rezolvarea problemelor specifice, luarea deciziilor, controlul situațiilor de criză, dezvoltarea personală, lucrul orientat către traiurile afective ori conflictele interne, sau îmbunătățirea relațiilor cu ceilalți “. (BAC, 1989, cf. Clarkson și Pokorny, 1994, p. 8). Orientarea pe tot parcursul vieții a fost definită ca *“o serie de activități care permit cetățenilor de orice vârstă și în orice moment al vieții lor să-și identifice capacitățile, competențele și interesele, să ia decizii educaționale, de formare profesională și ocupaționale și să își gestioneze propriile căi de viață în procesul de învățare, la locul de muncă și alte situații în care aceste capacități și competențe sunt învățate și /sau utilizate.”* (cf. ELGPN - European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, , Finlanda, 2008, p. 22)

Consilierea reprezintă procesul prin care o persoană de specialitate (consilier) oferă sprijin, într-un cadru metodologic bine definit, unei alte persoane (beneficiar), care este astfel sprijinită în luarea unor decizii privind viața sa personală și profesională. Abordarea este de tip holistic, fiind atinse aspecte legate de stilul de viață, carieră sau dezvoltarea personală în scopul obținerii echilibrului personal.

CUI NE ADRESĂM?

Putem identifica o varietate de termeni care se referă la persoanele dezavantajate, marginalizate, excluse din punct de vedere social sau care se confruntă cu riscul excluziunii sociale, ori la persoanele vulnerabile.

Marginalizarea socială este definită ca *„poziție socială periferică, de izolare, cu acces limitat la resursele economice, politice, educaționale și comunicaționale ale colectivității, manifestată prin absența*

unui *minimum de condiții sociale de viață* sau *“ situație în care persoanele se confruntă cu „una sau cu un cumul de privațiuni sociale, cum ar fi: lipsa unui loc de muncă, lipsa unei locuințe sau locuință inadecvată, lipsa accesului la un sistem de furnizare a apei potabile, a căldurii sau a energiei electrice, lipsa accesului la educație sau servicii de sănătate”*. (Legea 116/2002 privind prevenirea și combaterea excluziunii sociale).

CE SUNT GRUPURILE DEZAVANTAJATE?

Conceptul de *“dezavantajat”* a fost axat pe *“refuzarea accesului la instrumentele necesare autosuficienței”* (Steven E. Mayer, 2003) și nu a fost centrat în primul rând pe cauzele citate în mod tradițional: rasă, grup etnic, sărăcie sau sex. Aceste bariere sunt modalitățile în care oamenilor le este interzis accesul la instrumentele necesare și includ indisponibilitatea resurselor, inaccesibilitatea resurselor, prejudecățile societății pentru un grup, practicile corporatiste și guvernamentale și anumite condiții ale grupului însuși. Grupurile dezavantajate sunt neapreciate, devalorizate sau ridiculizate de restul societății. Unui grup care este văzut ca neavând multe de oferit i se va oferi

puțin. Unele grupuri sunt invizibile pentru publicul larg. Unele grupuri există ca stereotipuri negative pentru alte segmente ale societății.

CUM PUTEM IDENTIFICA GRUPURILE DEZAVANTAJATE?

Grupurile dezavantajate pot fi împărțite în trei tipuri: dezavantajați din punct de vedere social, fizic și natural.

1. Grupurile dezavantajate din punct de vedere social includ în principal persoane cum ar fi șomerii, tinerii, studenții provenind din familii sărace, familii sărace monoparentale, familii sărace cu membri care execută pedepse privative de libertate, adolescenți și minori care au comis infracțiuni și sunt predispuși la comiterea de infracțiuni, migranți, minorități etnice.
2. Grupurile dezavantajate din punct de vedere fizic: persoane cu dizabilități, vârstnici cu risc ridicat, femeile care au fost traumatizate, tinerii abuzați etc.
3. Grupurile dezavantajate în mod natural includ persoanele care trăiesc în sărăcie, în principal din cauza locațiilor geografice izolate, mediului dur, lipsei resurselor naturale sau dezastrelor naturale etc.

CLASIFICARE ÎN FUNCȚIE DE APLICABILITATEA CONSILIERII

Exercițiu de grup “Clasificarea consilierii”

În grupuri mici de 3 până la 4 participanți, timp de zece minute, faceți schimb de idei despre arile de intervenție ale consilierii și notați pe cartonașe conexiunea corectă dintre zonele de intervenție ale consilierii din coloana dreapta și cu rolurile adecvate din coloana stângă. Apoi, fiecare grup trebuie să își prezinte rezultatele și să le atașeze pe un panou de afișaj. Reflectați împreună la domeniile consilierii.

1. Consilierea informatională	• A. ofera repere psiho-educationale pentru sănătatea mentală, emoțională, fizică, socială și spirituală a copiilor și adolescenților;
2. Consilierea educațională/ școlară	• B. o nouă formă de consiliere apărută pe fondul discriminării/ intoleranței față de populațiile care se deplasează în mod voluntar sau nu din motive economice sau de securitate (imigranți, refugiați)
3. Consilierea și orientarea vocațională/ profesională în cariera	• C. își propune să genereze abilități și atitudini care să permită o funcționare personală și socială flexibilă și eficientă pentru a obține bunăstarea;
4. Consilierea inter-culturală	• D. asistență din perspectivă religioasă;
5. Consilierea psihologică	• E. dezvoltarea capacității de planificare a carierei pentru integrarea pe piața muncii;
6. Consilierea de dezvoltare personală	• F. terapie specializată în probleme de relație, probleme de căsătorie și familie, comportament compulsiv, depresie, codependență, anxietate, tulburări de alimentație și traume, dependență sexuală etc.
7. Consilierea pastorală	• G. ofera informații pe domenii/teme specifice ;

La sfârșit formatorul va verifica corectitudinea conexiunilor și se va face schimb de opinii între participanți. Răspunsurile corecte: 1-G; 2-A; 3-E; 4-B; 5-F; 6-C; 7-D

DELIMITĂRI CONCEPTUALE

CONSILIERE

Interacțiunea dintre un profesionist și un individ pe care-l ajută să-și rezolve o anumită problemă specifică. Aceasta implică în mod activ ascultarea relației individului, comunicare, înțelegere, respect și empatie; clarificarea obiectivelor și asistarea persoanei în procesul de luare a deciziilor. Consilierea reprezintă o relație reciprocă dintre consilier (un profesionist instruit) și un client (consumator de servicii de consiliere) (cf. ELGPN - European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008).

ORIENTARE

Ajutor acordat persoanelor în efectuarea unor alegeri privind educația, formarea și ocuparea forței de muncă (cf. ELGPN-Glossary). Orientarea în carieră sau orientarea profesională sunt deseori numite simplu „orientare” de către practicieni. Orientarea este de fapt o umbrelă care cuprinde consilierea, precum și activități ca informarea, coaching-ul, instruirea, evaluarea și susținerea. Uneori este folosit ca sinonim pentru orientarea în carieră sau orientarea profesională. (Hawthorn, 1991 și ELGPN-Glossary).



CONSILIERE ÎN CARIERĂ

Interacțiunea dintre un consilier de carieră / orientare și un individ. Un proces individual sau de grup care accentuează conștiința și înțelegerea de sine și facilitează dezvoltarea unei direcții de viață / de muncă satisfăcătoare și semnificative ca bază pentru a ghida deciziile de învățare, de muncă și de tranziție, precum și modul de gestionare a răspunsurilor la schimbarea mediilor de muncă și învățare de-a lungul vieții (ELGPN-Glossary).

ORIENTARE ÎN CARIERĂ

O serie de activități care permit cetățenilor de orice vârstă și în orice moment al vieții lor să-și identifice capacitățile, competențele și interesele; să ia decizii semnificative în materie de educație, formare și ocupare; și de a-și gestiona propriile căi de viață în educație, în muncă și în alte contexte în care aceste capacități și competențe sunt învățate și / sau utilizate (ELGPN-Glossary).

COACHING

Un proces conceput pentru a se concentra pe dezvoltarea abilităților și schimbarea comportamentului pentru a oferi performanțe mai bune. Coaching-ul este, de obicei, individual (ELGPN-Glossary). Coaching-ul este axat pe performanță (ceea ce înseamnă că urmărește ajutarea indivizilor în folosirea maximă a competențelor pentru îndeplinirea sarcinilor) și, de asemenea, este centrat

pe persoană (ceea ce înseamnă că indivizii sunt văzuți ca deținători de cunoștințe importante) (Somers, 2012). Coaching-ul constă în deblocarea potențialului unei persoane în vederea maximizării propriilor performanțe, ajutând-o mai degrabă să învețe decât să i se predea (Gallwey, 1974).

Un proces de colaborare sistematic bazat pe soluții și orientat spre rezultate, în care antrenorul facilitează îmbunătățirea performanței muncii, a experienței de viață, a învățării auto-direcționate și a dezvoltării personale a celui instruit (Greene & Grant, 2003 și ELGPN-Glossary).

MENTORAT

O relație evolutivă care sporește atât dezvoltarea personală a individului cât și avansarea în carieră. Mentoratul implică atât funcțiile de carieră cât și cele psihosociale. Mentoratul clasic implică de obicei o relație între o persoană mai în vârstă / mai experimentată și o persoană mai tânără / mai puțin experimentată (Kram, 1985 și ELGPN-Glossary).

PSIHOLOGIE

O știință care studiază comportamentul uman, inclusiv funcțiile și procesele mentale cum ar fi inteligența, memoria, percepția, precum și experiențele interioare și subiective cum ar fi sentimentele, speranțele și motivația, procese fie conștiente, fie inconștiente (ELGPN-Glossary).

1.2 PRINCIPIILE ETICE ȘI SPECIFICE ALE CONSILIERII ȘI ORIENTĂRII

Fiecare consilier trebuie să ia în considerare un set de principii care trebuie respectate.

PRINCIPII DE ETICĂ

1. **Promovarea, menținerea și dezvoltarea sănătății psihice și educaționale;**
2. **Principiul confidențialității** este necesar deoarece în procesul de consiliere se vehiculează informații personale care privesc viața și interesele beneficiarului. Asigurarea confidențialității conduce la creșterea încrederii beneficiarului atât în consilier cât și în procesul de consiliere.
3. **Interzicerea acțiunilor non-etice** cum ar fi: obligațiile impuse de consilier

beneficiarului său, avantajele materiale obținute ca scop al consilierii.

4. **Respect reciproc** – Acesta este asigurat de către consilier prin statutul său profesional, competența și rezultatele practice, precum și prin atitudinea sa umană de a se raporta ca om, la o altă ființă umană. Respectul reciproc se câștigă permanent pe parcursul procesului de consiliere, atât de către consilier cât și de către consiliat.
5. **Principiul influenței benefice și nu al manipulării** - Consilierea este un proces de influență, de orientare, de modelare a clientului dar cu acordul acestuia. Manipularea care presupune reducerea gradului de conștientizare și de acord intern al subiectului nu

este benefică pentru dezvoltarea potențialului psihologic sau educațional al consiliatului.

6. **Principiul non-culpabilității** - Consilierea nu este un proces de judecată care se încheie cu pronunțarea unui verdict ca „vinovat” sau „nevinovat” ci un proces de clarificare, de orientare, învățare care se finalizează cu creșterea potențialului de sănătate și responsabilitate a subiectului.

CONSILIEREA – SUPT SPECIFIC

1. **Suținerea afectivă** - Ca urmare a problemelor sale existențiale și educaționale beneficiarul se simte frustrat în ceea ce privește necesitățile și interesele sale și solicită ajutorul unui specialist. El așteaptă în mod conștient sau nu de la acesta în primul rând o susținere afectivă. Crearea treptată a unui climat afectiv pozitiv și stimulatv pentru beneficiar este condiția sine qua non a consilierii.
2. **Suținerea cognitivă** - reprezintă identificarea de către consilier a mecanismelor cognitive ale beneficiarului care pot constitui pârghii pentru rezolvarea problemelor sale. (înțelegerea, interiorizarea, conștientizarea)
3. **Suținerea volitiv – decizională** - rolul consilierului este de a crește și întări încrederea beneficiarului în capacitatea sa de a lua hotărârea optimă pentru el. Mai mult, consilierul trebuie să sublinieze faptul că nimeni altcineva nu poate lua cea mai bună decizie pentru el decât beneficiarul însuși.
4. **Descărcarea emoțională** sau catharsis-ul este principiul prin care orice formă de intervenție permite beneficiarului să-și exprime liber propriile sale trăiri pozitive sau negative. Acest catharsis reduce tensiunea emoțională și pregătește calea unei mai bune cunoașteri de sine a beneficiarului. În felul acesta el devine capabil să vorbească despre propriile sale probleme, cu mai multă obiectivitate.
5. **Principiul orientare – dirijare – învățare** - Învățarea ca principiu al consilierii educaționale se centrează pe rezolvarea de probleme. Dacă

beneficiarul dispune de un grad înalt de structurare a problemelor sale de viață și educaționale, ca și soluțiile proprii posibile el are nevoie de o directivitate redusă, de o orientare în luarea celei mai bune decizii (cf. Russell, apud Pete Sanders, 1999).

1.3 OBIECTIVE IN CONSILIERE ȘI ORIENTARE, LEGĂTURA DINTRE NEVOI ȘI CONSILIERE

Obiectivul imediat este de a obține o relaxare pentru beneficiar iar obiectivul pe termen lung este acela de a-l face o persoană independentă, cu respect de sine, capabilă să-și construiască propria carieră și sa ia propriile decizii de viață. Obiectivele specifice ale consilierii sunt unice pentru fiecare beneficiar și implică o analiză a așteptărilor acestuia, precum și a aspectelor de mediu.

Este important să se pună în centrul procesului de consiliere solicitările/scopurile clientului: să-l ajute să devină independent și, de asemenea, să reușească prin forțe proprii.

Obiectivele imediate ale consilierii se referă la problemele pentru care clientul caută soluții în momentul de față. Individul ar putea fi ajutat să se înțeleagă pe sine prin auto-explorare și să-și cântărească punctele forte și slăbiciunile.

Există o inter-relație între obiectivele pe termen lung și cele imediate. Obiectivele procesului sunt dimensiunile de bază ale consilierii și reprezintă condiții esențiale pentru ca această consiliere să aibă loc. Acestea cuprind înțelegerea empatică, căldura și prietenia care asigură explorarea interpersonală care, la rândul său, ajută clientul să se analizeze și să se înțeleagă și, în cele din urmă, conduc la o gamă largă de obiective, și anume auto-actualizare, auto-realizare și auto-îmbunătățire.

Obiectivul principal al consilierii este de a aduce o schimbare voluntară în client. În acest scop, consilierul oferă suport pentru atingerea dorinței de schimbare sau pentru a face o alegere potrivită.

SCOPUL CONSILIERII ESTE:

- Să ofere clientului informații despre aspecte importante ale succesului;
- Să creeze o atmosferă de înțelegere

reciprocă între client și consilier;

- Să ajute clientul în elaborarea unui plan pentru rezolvarea dificultăților sale;
- Să încurajeze și să dezvolte abilități speciale și atitudini corecte;
- Să inspire eforturi de succes în vederea obținerii rezultatelor.

LEGĂTURA DINTRE CONSILIERE ȘI NEVOILE INDIVIDUALE

Pentru a identifica nevoile individuale de consiliere/ orientare, este important să se clarifice nivelul de percepției de sine al individului, adică **imaginea personală, stima de sine și încrederea în sine**.

STIMA DE SINE – se referă la autoevaluările pozitive sau negative ale persoanei. Atunci când individul are o bună impresie despre sine, se respectă, se acceptă și se evaluează pozitiv, spunem că are o stimă de sine înaltă, pozitivă. Indivizii cu stimă de sine pozitivă sunt mai adaptați, mai fericiți și au de obicei relații bune cu ceilalți.

IMAGINEA DE SINE – sau “*cum ne vedem*”, se referă la modul în care ne percepem propriile noastre caracteristici fizice, emoționale, cognitive, sociale și spirituale. Modul în care ne percepem depinde de gradul de autostima.

De ce este importantă imaginea de sine? Imaginea de sine ne influențează comportamentele. Când ai o imagine de sine pozitivă, îți poți îndeplini obiectivele mult mai ușor.

Modulul 1
Aspecte
Generale
Privind
Consilierea
și Orientarea

O imagine de sine negativă diminuează sau chiar distruge motivația (“Oricum voi eșua”, “Este prea greu”, “Nu pot să fac asta” ș.a.m.d.), iar ulterior va conduce la comportamente de evitare (“Nu sunt destul de bun, nu are rost să merg la interviu...”). O imagine de sine negativă generează un cerc vicios din care persoanei îi este greu să iasă: **Imaginea de sine contribuie la evaluarea realității**.

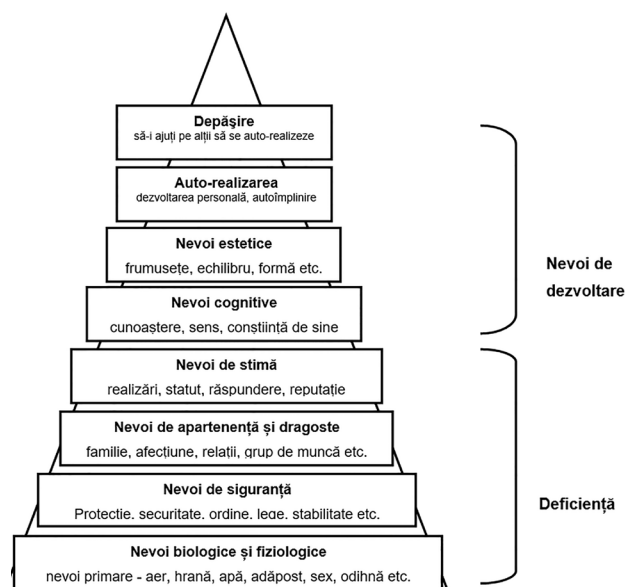
Imaginea de sine pozitivă te face să afirmi: “*Pot să fac asta, sau măcar pot încerca*” în timp ce imaginea de sine negativă te face să afirmi: “*Nu pot să fac asta, este mult prea greu și nu sunt capabil să o rezolv*”. Teoria psihologului Abraham

Maslow despre motivația umană (piramida nevoilor umane) este veche de peste 70 ani, dar continuă să influențeze puternic lumea și mulți consideră ca aceasta păstrează secretul împlinirii personale și de asemenea, succesul în afaceri.

Un prim pas pentru consilier este să înțeleagă nevoile persoanei aflate în fața sa, să-i înțeleagă adevăratele probleme, apoi să identifice metodele specifice adecvate pentru a o motiva.

Modelul original al lui Maslow cu cinci trepte a fost actualizat, evidențiindu-se mai nou modelul cu opt trepte.

Ierarhia nevoilor (model din 1990 cu opt stadii



bazate pe modelul lui Maslow)

1. Nevoi fiziologice: Acestea sunt nevoile biologice de bază precum hrană, căldură, adăpost, sex, apă și alte nevoi ale corpului. Dacă unei persoane îi este foame sau sete ori corpul său este dezechilibrat chimic, toate energiile sale se îndreaptă către remedierea acestor deficiențe, iar alte nevoi rămân inactive. Dacă nu sunt satisfăcute nevoile biologice de bază, nu ar fi niciodată în stare să aibă încredere în mediul înconjurător și ar fi blocat, cu un nivel ridicat de nervozitate și anxietate.

2. Nevoi de siguranță: Cu nevoile fizice relativ satisfăcute, siguranța individului trebuie să preia și să domine comportamentul său. Aceste nevoi au de-a face cu dorința omului pentru o lume predictibilă și ordonată în care nedreptatea și inconsecvența sunt sub control, lucrurile cu care este familiarizat să fie

frecvente, iar întâmplările necunoscute să fie rare. Această nevoie conduce la o conștiințozitate ridicată sau la nevoia de disciplină și ordine, iar dacă nu este satisfăcută, apar sentimente de neîncredere și rușine (spre deosebire de sentimentele de autonomie sau de deținere a controlului).

3. Nevoi de apartenență: După nevoile fiziologice și de siguranță, al treilea nivel al nevoilor umane este cel social. Acest aspect psihologic implică în general relații emoționale, cum ar fi prietenia, intimitatea sexuală și existența unei familii bazate pe susținere și comunicare. Dacă o persoană nu reușește să aibă relații strânse, este încărcată cu astfel de emoții sociale negative, cum ar fi vinovăția (față de inițiativă) și are valori scăzute de extroversiune.

4. Nevoi pentru stima de sine: Toți oamenii au nevoie să fie respectați, să aibă stimă de sine, respect față de sine și să-i respecte pe ceilalți. Oamenii trebuie să se implice să obțină recunoașterea și să aibă o activitate sau activități care să le confere sentimentul de contribuție, să se simtă acceptați și valoroși, indiferent dacă e vorba despre profesie sau hobby. Această nevoie, dacă nu e satisfăcută, duce la sentimente de inferioritate. Sentimentele de inferioritate, la rândul lor, pot duce la o acceptare scăzută.

5. Nevoi cognitive: Maslow credea că oamenii au nevoie să-și sporească inteligența și, prin urmare, să-și îmbogățească cunoștințele. Nevoile cognitive sunt expresia nevoii naturale a omului de a învăța, explora, descoperi și crea, pentru a înțelege mai bine lumea din jurul său. Când nu este îndeplinită această nevoie de creștere, auto-actualizare și învățare, duce la confuzie și criză de identitate. De asemenea, acest lucru este legat direct de nevoia de explorare sau de deschidere spre experiență.

6. Nevoi estetice: Se spune că oamenii au nevoie de imagini frumoase sau de ceva nou și plăcut din punct de vedere estetic pentru a continua spre auto-actualizare. Oamenii trebuie să se îmbogățească în prezența frumuseții naturii, absorbind cu atenție și observând împrejurimile lor, pentru a extrage frumusețea pe care lumea

o are de oferit. Această nevoie reprezintă relaționarea într-un mod frumos cu mediul și duce la sentiment de intimitate cu natura și tot ceea ce este frumos.

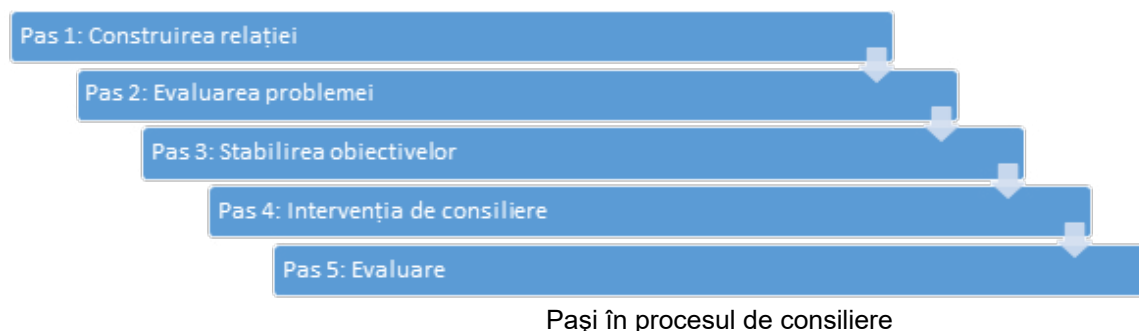
7. Nevoi de auto-actualizare: Auto-actualizarea este nevoia instinctivă a oamenilor de a-și valorifica cât mai mult abilitățile și de a se strădui să fie cei mai buni. Atunci când este îndeplinită, această nevoie duce la sentimentul de generativitate.

8. Transcendența: Maslow a împărțit mai târziu partea de sus a triumphiului pentru a adăuga auto-depășirea care este, uneori, menționată ca și nevoie spirituală. Nevoile spirituale sunt puțin diferite de alte nevoi, accesibile din mai multe niveluri. Când este împlinită, această nevoie duce la **sentimente de integritate.**

Baza motivației umane (implicată fundamental în deciziile de carieră) reprezintă nevoile pe care fiecare persoană le simte. La fel de important în întărirea imaginii de sine este să devii conștient și să fie satisfăcute nevoile fundamentale. Fiecare persoană este capabilă și are dorința de a avansa ierarhic spre un nivel de auto-actualizare. Din nefericire, progresul este adesea perturbat de neîndeplinirea nevoilor de nivel inferior, experiențele de viață (de exemplu divorțul, pierderea locului de muncă) pot determina o persoană să fluctueze între nivelurile ierarhiei. Prin urmare, nu toată lumea se va deplasa prin ierarhie într-o manieră unidirecțională, dar se poate mișca înainte și înapoi între diferitele tipuri de nevoi.

1.4 TEHNOLOGIA PROCESULUI DE CONSILIERE

Chiar dacă seamănă cu un lanț de întâlniri și discuții între un specialist (consilier) și o persoană "normală" cu anumite probleme de viață, consilierea este un proces cu propriile obiective, conținut și strategie organizată. Este un proces etapizat: stabilirea unei relații între un consilier și un beneficiar, evaluarea situației de consiliere, stabilirea obiectivelor, intervenția și finalizarea.



ETAPELE PROCESULUI DE CONSILIERE

Conform lui Hackney, H.& Cormier, S. (2005), există cinci pași:

PASUL 1: CONSTRUIREA RELAȚIILOR-DEZVĂLUIREA INIȚIALĂ

ÎNTÂLNIREA este prima și cea mai importantă etapă, de care depinde succesul sau eșecul relației dintre consilier și beneficiar. Pentru a continua procesul de consiliere, întâlnirea trebuie să fie: destinsă, deschisă, plăcută, pozitivă și activă.

Beneficiarul împovărat vine în fața consilierului fiind într-o stare de confuzie, ambivalență emoțională, "ceață psihologică", neîncredere, disconfort psihologic, nemulțumire ș.a.m.d.

Prin urmare, scopul primei întâlniri este acela de a crea o "atmosferă" diferită de încărcătura psihologică anterioară a beneficiarului. Pentru ca prima întâlnire să atingă rezultate reale și să fie eficientă, consilierul trebuie să-și noteze în timpul ședinței sau la finalul acesteia datele principale ale beneficiarului: nume, vârsta, pregătire profesională, experiențe semnificative etc.

Condiția esențială a primei întâlniri este ca beneficiarul să nu se simtă de parcă ar fi anchetat de poliție. Întâlnirea se poate încheia după 45 - 50 minute, atunci când consilierul simte că beneficiarul este "ancorat" și este sigur că acesta va reveni la ședința următoare. „**Ancorarea**” reprezintă primul pas în procesul de cunoaștere atunci când consilierul intră în "lumea" beneficiarului bazându-se pe acordul acestuia.

Modulul 1
Aspecte
Generale
Privind
Consilierea
și Orientarea

PASUL 2: EVALUAREA PROBLEMEI – EXPLORAREA ÎN PROFUNZIME

Acest pas implică colectarea și clasificarea informațiilor despre situația de viață a clientului și motivele pentru care acesta caută consiliere.

Clarificarea este sinuoasă, cu pași înainte și înapoi, cu tatonări din partea ambelor părți, cu momente de blocaj sau de rezistență.

Clarificarea are mai multe sub-etape: identificarea și formularea problemelor, identificarea cauzelor acestora, descrierea consecințelor prezente și viitoare, explicarea relației specifice problemă-beneficiar-mediu.

PASUL 3: STABILIREA OBIECTIVELOR – DECIZIA DE ACȚIUNE

Stabilirea obiectivelor este foarte importantă pentru succesul consilierii. Aceasta implică angajarea într-un set de condiții, un mod de acțiune sau un rezultat.

Reflectarea: Când consilierul reflectă gândurile și sentimentele beneficiarului, îndeplinește atât funcții cognitive, de cunoaștere, înțelegere și calibrare a problemei, cât și funcții de catharsis, conștientizare și mobilizare afectivă pentru ca beneficiarul să rezolve problema.

Reflectarea este mecanismul psihologic al comunicării în ambele sensuri și al eficienței fenomenului empatic. Mecanismul de reflecție determină empatia consilierului și capacitatea acestuia de a se situa în locul beneficiarului.

Confruntarea sau rezolvarea problemei: Aceasta poate fi cea mai dificilă etapă a procesului de consiliere deoarece uneori

este vorba de o adevărată “bătălie” între impulsuri, credințe, motive, atitudini, idei vechi și noi. Prima condiție pentru rezolvarea problemei este ca aceasta să fie acceptată de beneficiar ca fiind ceva natural și normal.

Principiile cele mai importante în rezolvarea problemelor sunt:

- Majoritatea problemelor pot fi rezolvate / au o soluție;
- Asumarea responsabilității problemelor;
- Definirea problemei înainte de a acționa; beneficiarii au tendința de a “bloca” sau de a acționa în grabă datorită stresului generat de problemă;
- Rezolvarea problemelor înseamnă a stabili ceea ce poți face mai degrabă decât ceea ce nu poți face;
- Rezolvarea problemelor înseamnă respectarea drepturilor personale ale celorlalți.

PASUL 4: INTERVENȚIA DE CONSILIERE

Îndrumarea beneficiarului prin intermediul relației de consiliere constă în implicarea acestuia în formularea întrebărilor referitoare la:

“DE CE” este utilă informația?

“CUM” poate fi obținută informația?

“UNDE” poate fi găsită o astfel de informație?

PLANUL INDIVIDUAL DE ACȚIUNE, ca rezultat al colaborării dintre consilier și beneficiar, descrie în detaliu pașii care trebuie urmați pe baza soluției identificate pentru rezolvarea problemei conștientizate.

PASUL 5: EVALUAREA

Feedback-ul este o procedură de creștere a eficienței și ar trebui să fie mai degrabă descriptivă decât evaluativă sau critică. Se recomandă evitarea etichetării, a cuvintelor “bun” sau “rău” sau a derivatelor acestora. Feedback-ul este posibil prin toate formele verbale (descriptive), non-verbale (expresii faciale, privirea, gestică aprobativă) și comunicarea paraverbală.

TEHNOLOGIA PROCESULUI DE CONSILIERE

Tehnologia procesului de consiliere este constă din tehnici, metode, proceduri, moduri de lucru: psihologice (de ex. conversația), pedagogice (de ex. chestionare), sociologice (de ex. cooperarea), psihoterapeutice (de ex. joc de roluri, psihodrama), cognitiv-comportamentale, axate pe probleme și soluții pe termen scurt. Caracterul creativ și activ-participativ este specific acestei tehnologii. Prin urmare, indiferent dacă se adresează unei persoane sau unui grup, cele mai eficiente metode, tehnici și proceduri de consiliere educațională pot fi clasificate după cum urmează:

I. METODE



Psihodrama este o metodă de acțiune în care clienții folosesc dramatizarea spontană, jocul de rol și auto-prezentarea dramatică, pentru a cerceta și a obține o perspectivă asupra vieții lor. Psihodrama oferă o modalitate creativă pentru ca un individ sau un grup să exploreze și să își rezolve problemele personale.

II. TEHNICI

activități ludice	completarea fișelor de lucru și de autoevaluare	urmărirea și comentarea filmelor	completarea testelor și imaginilor	jocuri experimentale	crearea de colaje și postere
-------------------	---	----------------------------------	------------------------------------	----------------------	------------------------------

III. PROCEDURI

reflectarea	argumentarea	desenarea	lista cu probleme	lista cu soluții	ascultare activă
empatia	acceptarea necondiționată	congruența	parafrazarea	sumarizarea	feedback

Toate acestea sunt în mare parte bine cunoscute și comune pentru practicienii în orientare, dar și ușor de înțeles și de pus în practică pentru consilieri, chiar și începători, fiind necesare abilități bune de comunicare.

1.5. PROFILUL CONSILIERULUI, COMPETENȚELE ȘI STRUCTURA PERSONALITĂȚII, STATUS-ROLUL CONSILIERULUI

Limite în procesul de consiliere

Calitățile personale și profesionale ale consilierilor sunt foarte importante în facilitarea oricărei relații de ajutorare.

FORMAREA PROFESIONALĂ A CALITĂȚILOR CONSILIERULUI

O calitate foarte importantă este empatia cu beneficiarul în combinație, desigur, cu competențe bune de consiliere (teoretice și practice). O altă preocupare importantă este confidențialitatea în relațiile cu persoanele care solicită consiliere, urmată de respect și deschidere pentru acea persoană și problemele sale, precum și menținerea unei atitudini de neutralitate, având în vedere doar interesele clientului.

Consilierul trebuie să prezinte un nivel adecvat de cunoștințe și înțelegere a teoriilor și principiilor consilierii, să poată utiliza instrumentele specifice domeniului, precum: inventare de interese, scale de valori, teste de aptitudini, chestionare de dezvoltarea carierei, module de evaluarea carierei.

Abilitățile de bază necesare sunt cele de: comunicarea interpersonală, redactarea de rapoarte, colaborarea cu persoane

relevante sau specialiști, administrarea de instrumente specifice în sesiuni individuale sau de grup, prezentarea pertinentă a ocupațiilor, prezentarea clară și profesională a rezultatelor obținute prin diferite instrumente, abilitatea de a identifica și răspunde unor bariere la schimbare și dezvoltare întâmpinate de indivizi, strategii de intervenție pentru diferite categorii de clienți, oferirea de feed-back asupra rezultatelor, utilizarea tehnicilor informatizate IT de orientare și consiliere etc.

Consilierul trebuie să dovedească, în același timp, profesionalism și cunoașterea codului etic prin menținerea standardelor profesionale, recunoașterea propriilor limite de competență, oferirea de servicii de consiliere doar pentru situațiile pentru care este pregătit și competent, perfecționare continuă, adecvarea intervenției în funcție de vârsta, genul, etnia, contextul social, cultural, limba sau nivelul educațional al clientului.

Personalitatea consilierului: extrovertit, atitudini empatică, echilibrat psihologic, nevoia de ordine, disciplină și securitate, abilități de management al timpului și, mai ales, talent, vocație și discernământ.

Un bun consilier trebuie să aibă cunoștințele despre igiena mentală și abilitatea de a interpreta teste psihologice. Acest lucru este esențial pentru o evaluare corectă, fiabilă și obiectivă a personalității clientului. Există mulți factori inerenți rolului consilierului care pot atrage oamenii către profesia de consilier. După cum a descris Guy (1987), acești factori includ independența, recompensele financiare, diversitatea în cadrul practicii, recunoașterea și prestigiul, stimularea intelectuală, creșterea și satisfacția

emoțională, dezvoltarea personală și împlinirea personală. Aceste beneficii ale consilierii reprezintă un plus de atractivitate pentru o carieră în domeniu.

DECI, CE TIPURI DE PERSONALITĂȚI SUNT POTRIVITE PENTRU A DEVENI CONSILIER?

Oamenii care lucrează ca și consilieri buni sunt la fel ca ceilalți oameni. Acestuia îi place să fie în jurul oamenilor și să vorbească cu toate tipurile de oameni. Este foarte important să fie "o persoană în rând cu lumea".

EMPATIA ȘI COMPASIUNEA

Un consilier trebuie să aibă o personalitate înclinată spre cultivare și îngrijire. Nimeni nu se poate aștepta ca acesta să fi experimentat orice problemă sau situație pe care clientul va veni să o discute. O persoană empatică, totuși, va fi capabilă să se vizualizeze în situația unei alte persoane suficient pentru a înțelege și pentru a găsi o soluție pentru aceasta. Din moment ce consilierul va vedea oameni în momentele slabe ale vieții lor, este esențială compasiunea pentru oameni, indiferent de situația lor.

ABILITĂȚI BUNE DE ASCULTARE

Un consilier trebuie să fie capabil să nu pună accentul pe el însuși, să se concentreze asupra celeilalte persoane, ascultând cu adevărat ceea ce spune. Cel mai bine poate fi descris ca fiind capabil să asculte, să audă și să înțeleagă. Acest lucru implică citirea semnelor din comunicarea nonverbală. Este posibil ca un client să nu își poată exprima verbal toate sentimentele, mai ales la început. Un consilier care poate citi limbajul corpului și poate adăuga acest lucru la comentariile referitoare la pacienții săi poate fi mai eficient și, probabil, mai rapid în acordarea asistenței. În afară de faptul că trebuie să fie un bun ascultător, un consilier trebuie să poată păstra un secret. Tot ceea ce aude în cadrul sesiunii de consiliere este o informație confidențială, astfel încât consilierul trebuie să fie convins că poate păstra confidențialitatea privind tot ceea ce aude.

SOLUȚIONAREA CREATIVĂ A PROBLEMELOR

Fiecare individ care vine pentru consiliere este unic. Deși consilierii învață tehnici

pentru a ajuta oamenii să depășească tipurile standard de probleme, un consilier trebuie să fie capabil să gândească creativ și să își elaboreze propriile sale soluții. De multe ori acest lucru înseamnă doar modificări minore de la un client la altul în ceea ce privește asistența acordată, însă acestea pot genera diferențe enorme. Consilierii buni care doresc să meargă dincolo de utilizarea soluțiilor "șablon" și să ofere răspunsuri standard caută să ofere sugestii mai bune - cele care rezultă din ideile lor creative și flexibile.

EMOȚIA ȘI RAȚIUNEA

Un bun consilier ar trebui să înțeleagă pe deplin emoția și rațiunea și să știe când să folosească una din ele sau ambele. Este esențial să existe empatie, dar empatizând prea mult cu un beneficiar poate împiedica capacitatea acestuia să găsească calea de ieșire din dilema în care se află. Educația oferă unui consilier instrumentele necesare pentru a diagnostica o problemă, dar consilierul trebuie să-și asculte și intuiția, mai degrabă decât să-i dea clientului un diagnostic standard convenabil. Elaborarea de soluții creative pentru fiecare persoană necesită abilitatea de a aplica atât emoția cât rațiunea în funcție de ceea ce este mai potrivit în fiecare caz în parte.

CUNOAȘTEREA DE SINE

Pentru a fi eficient, un consilier trebuie în primul rând să se cunoască foarte bine. Acesta trebuie să fie conștient de propriile preferințe și prejudecăți, astfel încât să poată evita aplicarea lor cât mai mult posibil. Consilierul trebuie să cunoască și să încerce să-și înțeleagă problemele personale, astfel încât să nu se supra-identifice cu clienții care prezintă probleme similare. Înțelegerea sinelui permite unui consilier să facă un pas înapoi și să rămână obiectiv fără să implice prea mult experiențele personale.

Limitele consilierului în cadrul procesului de consiliere:

- nu oferă nici un fel de sprijin financiar sau material;
- consilierea nu este un program de educație pentru dezvoltarea abilităților sociale

2. Planul de intervenție. Managementul de caz

2.1 EVALUAREA ȘI AUTOEVALUAREA, TIPURI ȘI CARACTERISTICI ALE GRUPURILOR ȚINTĂ

Din punct de vedere istoric, managementul de caz a apărut din nevoia de a oferi o coordonare de calitate a serviciilor, dar și de a furniza servicii sociale într-o manieră eficientă, plasând beneficiarul în centrul intervențiilor individualizate în scopul inserției sociale.

Definită ca “metodă de furnizare a serviciilor” prin care experții evaluează nevoile persoanei asistate/ familiei sale, coordonează, monitorizează, evaluează și sprijină persoana asistată să acceseze serviciile sociale care răspund nevoilor respective” (Barker, 2003), managementul de caz poate fi descris în mod operațional drept *“un set de pași logici și un proces de interacțiune în cadrul rețelei de servicii prin care se asigură că beneficiarii primesc serviciile de care au nevoie sub forma unui sprijin efectiv, în condiții de eficiență și la un cost acceptabil”* (M. Weil & J. Karls, “Case Management in the Social Service Practice”, 1985).

Potrivit lui Barker, care este fondatorul conceptului, **managerul de caz** este profesionistul care asigură coordonarea activităților de asistență și protecție specială desfășurate în interesul persoanei asistate, în scopul elaborării și implementării planului individual de intervenție pentru integrarea, reintegrarea și inserția socială.

Activitățile din cadrul etapelor managementului de caz se bazează pe principiile individualizării și personalizării intervențiilor, precum și pe consultarea și participarea persoanei asistate și, după caz, a familiei sale. Managerul de caz se asigură că va parcurge toate aceste etape pentru toate persoanele care beneficiază de asistență, în conformitate cu standardele de calitate, în funcție de profilul persoanei asistate: victimele violenței, șomerii, persoanele cu dizabilități, migranții, persoanele eliberate din detenție etc.

MANAGEMENTUL DE CAZ – UNIVERSALITATE, EFICIENȚĂ ECONOMICĂ ȘI UTILITATE SOCIALĂ

Managerii de caz pot acționa în sectoarele publice, non-profit și economice, atât în cadrul organizațiilor acreditate cât și în cele neacreditate, precum și în zonele urbane, suburbane, rurale și de frontieră din orice țară și pentru fiecare dintre grupurile vulnerabile social.

Bazându-se pe credințele culturale, valorile și nevoile persoanelor vulnerabile, managerii de caz conectează clienții sau serviciile de asistență cu furnizorii și resursele prin diferite instituții de îngrijire. Managerii de caz trebuie să posede experiența, educația, abilitățile și nevoile de a oferi în mod eficient servicii adecvate, sigure și de calitate persoanelor vulnerabile.

Evaluarea inițială

La primul contact cu persoana asistată, managerul de caz trebuie să țină cont de o serie de caracteristici, și anume să evalueze profilul și nevoile imediate ale persoanei asistate.

Evaluarea inițială începe de la primirea unei cereri privind necesitatea asistenței de specialitate a unei persoane vulnerabile și reprezintă procesul inițial de documentare a cazului pentru a cunoaște și a evalua nevoile urgente și pentru a oferi asistență pentru situații de criză, dacă este cazul.

Intervenția și consilierea în situații de criză reprezintă toate măsurile și acțiunile necesare întreprinse de furnizorul de servicii în momentul identificării persoanelor vulnerabile pentru a depăși o situație de criză. Durata intervenției în caz de criză diferă de la o persoană la alta, în funcție de situația vulnerabilității și de resursele umane și financiare disponibile pentru depășirea unei situații de criză. La sfârșitul intervenției de criză, persoana

asistată decide dacă va continua sau nu să beneficieze de asistență pe termen lung și servicii de incluziune socială.

Înainte de orice evaluare, managerul de caz sau un consilier desemnat îi explică persoanei asistate, într-un limbaj accesibil nivelului său de înțelegere, rolul serviciilor sociale și descrie serviciile sociale care urmează să fie furnizate. Evaluarea inițială ajută la luarea unei decizii adecvate cu privire la prioritățile intervenției de criză și pe termen lung (măsuri de protecție, servicii specifice, întocmirea planului de intervenție/ servicii).

Evaluarea se bazează cel puțin pe:

Categoria de vârstă: tânără, de vârstă mijlocie, vârstnic

Gradul de vulnerabilitate: persoanele discriminate pe criterii de gen, vârstă, etnie, religie, orientare sexuală, dizabilitate etc., persoane cu abilități sociale limitate sau cu comportament antisocial, persoane cu situații de risc (victime ale violenței, exploatării și traficului de persoane), șomeri care nu se pot adapta la noile cerințe ale pieței muncii etc.

Nivelul de educație: persoanele cu studii finalizate, dificultăți educaționale, fără calificări, nivel scăzut de calificare, șomeri - cu sau fără nici o calificare - trebuie să fie incluse în anumite etape de formare la locul de muncă;

Mediul înconjurător: care provin din zone urbane, rurale sau izolate, persoane care trăiesc în zone urbane periferice sau problematice, din zone cu servicii și facilități limitate (fără infrastructură, transport public etc.).

Diferențe culturale: minorități naționale sau etnice marginalizate, migrant, șomeri.

Evaluarea inițială se bazează pe patru dimensiuni principale:

- Evaluarea stării psihologice actuale;
- Evaluarea stării de sănătate;
- Evaluarea situației juridice;
- Evaluarea socială - viața profesională, de familie, mediul social, mediul de viață, rețeaua de sprijin social, situația economică.

Managementul de caz reprezintă metoda de lucru care permite persoanei

asistate să se implice activ în evaluarea, autoevaluarea propriilor resurse, abilități și capacități. Pentru a permite autoevaluarea necesităților, profesioniștii ar trebui să evite:

- Orientarea și conducerea, adică preluarea controlului asupra lucrurilor despre care dorește să vorbească persoana asistată;
- Judecăți și aprecieri de evaluare adesea legate de criteriile proprii ale psihologului/ asistentului social;
- Învinuirea altor persoane pentru problemele proprii;
- Diagnosticarea personalității sau a unui anumit comportament;
- Încurajări sau promisiunile nerealiste;
- Neacceptarea sentimentelor negative ale persoanei asistate și încercarea de a o convinge că ar trebui să aibă sentimente diferite;
- Interogarea ofensivă (cel mai probabil prin punerea unei persoane într-o poziție defensivă);
- Supra-interpretarea – furnizarea de explicații psihologice, culturale sau de altă natură, care adesea nu au legătură cu punctul de vedere al persoanei asistate;
- Referirea necorespunzătoare la experiențe personale (aparent mult mai grave decât cele ale persoanei asistate);
- Afișarea atitudinilor hiper-profesionale – împărtășirea copleșitoare a experiențelor pentru rezolvarea problemelor similare cu problema persoanei asistate;
- Simularea atenției, un interes exagerat și necinstit pentru problemele persoanei;
- Semnalarea brutală a timpului disponibil limitat.

Evaluarea detaliată

Evaluarea detaliată începe la sfârșitul evaluării inițiale, după depășirea perioadei de criză, și are drept scop justificarea planului individual de intervenție și a implementării acestuia; acesta reprezintă un proces analitic progresiv și de documentare detaliată a cazului/ culegerea datelor cu privire la situația socială, medicală, juridică, economică și psihologică a persoanei asistate, resurse, nevoi imediate și pe termen lung.

Evaluarea detaliată trebuie să respecte câteva principii de bază:

- păstrarea confidențialității asupra rezultatelor evaluării;
- evaluarea cântărește per ansamblu nevoile persoanei, cât și perspectivele de progres ale acesteia;

- rezultatele evaluării nu sunt definitive: reevaluarea periodică este obligatorie pentru a asigura o intervenție de succes;
- evaluarea trebuie să fie unitară, să urmărească și să opereze cu aceleași obiective, metodologii și criterii pentru toate persoanele asistate;
- evaluarea implică munca și relaționarea în cadrul unei echipe multidisciplinare, cu participarea activă și responsabilitatea tuturor profesioniștilor implicați;
- evaluarea se efectuează numai cu participarea activă a persoanei asistate.

Sunt trei reguli de urmat de către oricare specialist care intră în contact cu persoanele vulnerabile, pentru a oferi asistență de urgență:

1. Să asigure urgent siguranța persoanei vulnerabile:

- părăsirea locului unde s-a produs trauma sau unde există risc de expunere la vulnerabilitate;
- sentimentul de siguranță poate fi oferit prin contact fizic direct;
- sentimentul de siguranță poate fi întărit oferind informații despre evenimente externe;
- relaxarea și calmarea trebuie să fie prioritare față de informare;
- consilierul trebuie să fie precaut în timpul fazei de negare a vulnerabilității și să corecteze pozitiv povestea fragmentată legată de evenimentele traumatizante sau situațiile de criză prin care a trecut persoana.

2. Poziționarea ca partener empatic de discuție în relația cu persoana vulnerabilă:

- dacă sentimentul elementar de siguranță este refăcut – deci există șanse de a discuta – atunci persoana vulnerabilă trebuie să fie ajutată să înțeleagă că reacțiile sale față de stres / traumă sunt cele normale față de o situație neobișnuită;
- răbufnirile emoționale trebuie să fie percepute pozitiv, ca fiind o manifestare a copierii expresiilor comportamentale ale persoanei vulnerabile de către persoana care oferă asistență;
- în caz de paralizie emoțională, prezența

persoanei care oferă asistență se va rezuma la un simplu partener de discuție, fără a impune ceva;

- scopul conversației de sprijinire este de asemenea, de a încuraja procesul de eliberare a traumei și de a împiedica persoana asistată să manifeste reacții de neadaptare;

3. Înțelegerea efectelor traumei psihologice, a situațiilor de criză și a creării ciclului emoțional de către consilierul persoanei vulnerabile.

În cazul persoanelor aflate în situații de risc (dezavantajate, vulnerabile, marginalizate etc.), consilierea este recunoscută ca fiind un proces dificil și de lungă durată. Pentru a înregistra progrese, în primul rând este necesar să se identifice situația de criză (vezi piramida lui Maslow). Apoi, în funcție de recunoaștere și conștientizare, consilierul poate să îndrume pas cu pas persoana de la orientarea profesională către integrarea în piața muncii.

2.2 CICLUL EMOȚIONAL AL PERSOANELOR CU NEVOI DE CONSILIERE

Există anumite aspecte psihologice ale persoanei vulnerabile care influențează oferirea serviciilor de asistență. Ciclul emoțional experimentat de o persoană vulnerabilă (de exemplu violența, exploatarea, excluderea socială, sărăcia, lipsa locurilor de muncă) pot fi descrise prin etapa sa caracteristică, după cum urmează:

- șoc
- negare
- incertitudine
- stare depresivă
- resemnare, acceptare
- căutarea de alternative, dezvoltare

Se presupune că astfel de persoane conștientizează situația lor reală abia după trecerea fazei de resemnare. Căutarea devine o nouă preocupare dar, după câteva greșeli, apare faza de epuizare. Faza de apatie îi face să se simtă într-o situație fără speranță. Starea de vulnerabilitate poate cauza fie victimizare (astfel, persoanele asistate vor explica situația lor ca fiind cauzată de factori externi), fie autoînviniuire. De exemplu, când oamenii își pierd locul de muncă, se consideră că situația a apărut din cauza

unor factori externi, în timp ce imaginea lor de sine nu este afectată în profunzime, în contrast cu situațiile traumatiche, violente care, în general, cauzează un sentiment de vinovăție, o încredere și imagine de sine scăzută sau foarte scăzută. În ambele cazuri, implicarea persoanei asistate în evaluarea propriilor nevoi și planul de intervenție individual necesită valorificare și responsabilitate pentru a atinge obiectivele de reintegrare socială/ integrare/ inserție.

2.3 PROFILUL INDIVIDUAL

Intervenția în interesul persoanei asistate se bazează pe rezultatele evaluării individuale multidimensionale și constă în planul individual de intervenție pentru a obține o viață normală și a atinge obiectivele de reintegrare / integrare / inserție socială. Destul de multe persoane care se află în situații vulnerabile/ dificile solicită ajutor din mai multe surse, dar adesea, sprijinul primit acoperă anumite necesități imediate fără a determina persoanele respective să își asume un rol activ pentru o ieșire durabilă din situația dificilă cu care se confruntă.

De exemplu, mulți adulți vulnerabili dețin abilități sociale reduse și, prin urmare, nu reușesc să îndeplinească cerințele de pe piața muncii care presupun dezvoltarea de noi abilități, competențe și calificări înainte de a căuta un nou serviciu care să le asigure o siguranță economică durabilă. Un alt exemplu este cel al familiilor nevoiașe, care primesc ajutor din mai multe surse fără a avea o îmbunătățire semnificativă a vieții lor și care continuă să rămână dependente de ajutor pentru o perioadă lungă de timp deoarece nu sunt implicate

activ în rezolvarea problemelor proprii.

Managementul de caz personalizează intervenția în sensul adaptării și readaptării serviciilor oferite la nevoile individuale, urmărindu-se asigurarea siguranței persoanei pentru o perioadă lungă de timp din punct de vedere fizic, economic și emoțional. Persoana asistată este parte activă din programul propriu de asistență și își asumă responsabilitatea pentru atingerea acestor obiective.

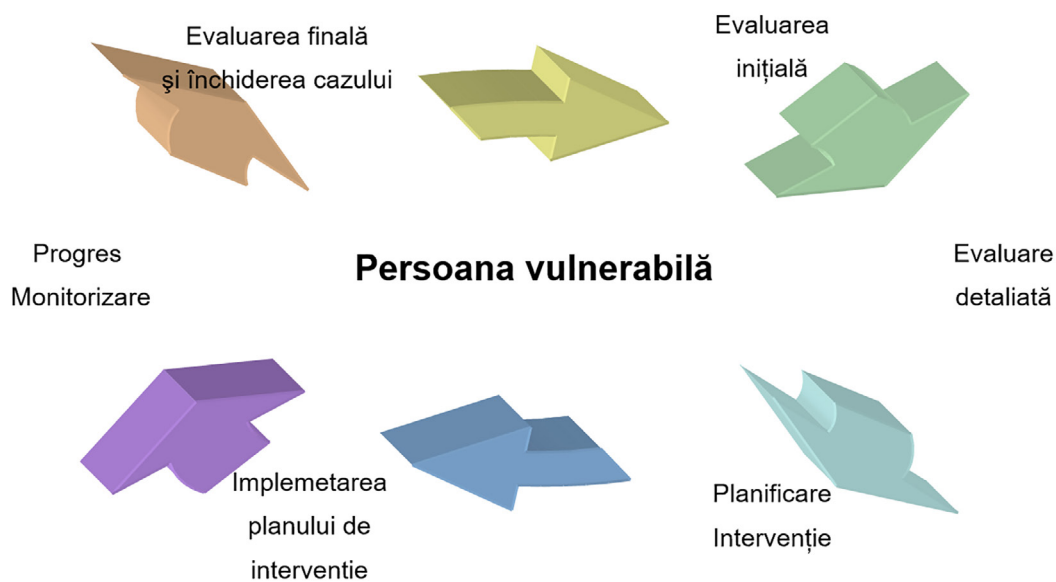
Profilul individual face parte din evaluarea inițială și detaliată, în funcție de specificul cazului, în timp ce managerul de caz decide ce alți specialiști urmează să fie implicați în echipa de evaluare multidisciplinară.

2.4. PLANUL DE INTERVENȚIE

Intervenția individualizată, ca etapă a managementului de caz, este partea cea mai vizibilă a procesului de asistență.

Scopul final al asistenței de lungă durată și al incluziunii sociale este de a se asigura că persoana vulnerabilă, ca participant activ în procesul de asistență, are acces la drepturile fundamentale ale omului și la oportunitățile și resursele necesare pentru a participa la viața socială și economică, asigurând un standard de viață considerat acceptabil în societatea în care trăiește persoana.

Urmând un curs logic, managementul cazurilor de vulnerabilitate ar trebui să parcurgă mai multe etape: evaluarea (inițială și detaliată), planificarea intervenției individuale, împărțirea responsabilității ca parte a planului de intervenție, monitorizarea progresului/ implementarea planului de servicii, evaluarea finală,



închiderea cazului și monitorizarea post-intervenție.

Conform schemei logice de mai sus, cele două etape de evaluare - cum au fost descrise mai sus - reprezintă baza pe care este construită intervenția de lungă durată, după cum urmează:

PLANIFICAREA INTERVENȚIEI MULTIDISCIPLINARE

Planificarea intervenției reprezintă puntea dintre evaluare și furnizarea serviciilor de asistență. Planificarea trebuie să cuprindă cel puțin două etape:

1. Identificarea situației critice de intervenție

Identificarea priorităților se bazează pe resursele individuale și comunitare disponibile care pot fi utilizate în procesul de asistență și corelarea nevoilor persoanei cu aceste resurse, precum și pe oferta de servicii a managerului de caz și oferta de asistență pentru alte servicii din rețeaua națională de servicii pentru diferite categorii de persoane vulnerabile.

2. Elaborarea planului individual de intervenție

Planul de servicii se bazează pe rezultatele evaluării multidimensionale și constă în transformarea nevoilor persoanei asistate în scopuri de intervenție pentru o viață normală și reintegrare socială.

Planul trebuie să cuprindă toate scopurile pentru a atinge astfel de rezultate. Scopurile trebuie să abordeze toți factorii de risc identificați și să îndeplinească nevoile persoanei asistate.

Structura generală a planului de intervenție este următoarea:

Modulul 1
Aspecte
Generale
Privind
Consilierea
și Orientarea

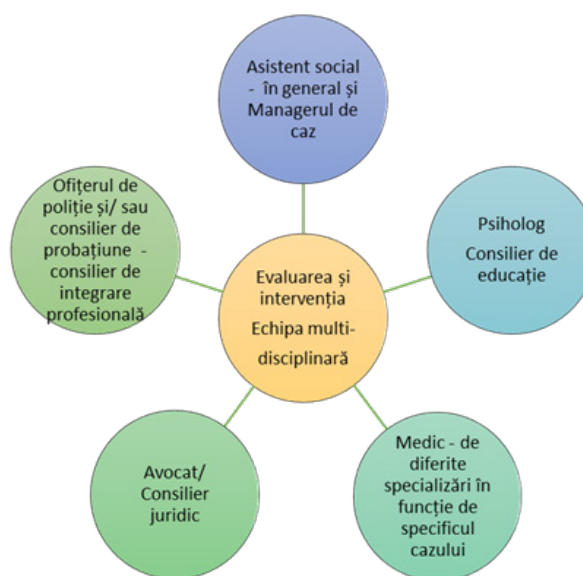
- formularea scopului intervenției;
- formularea obiectivelor de intervenție, activităților și mijloacelor care urmează să fie folosite;
- descrierea serviciilor care urmează să fie accesate;
- programul activităților și intervalele de timp anticipate pentru a atinge obiectivele planului;
- stabilirea indicatorilor de performanță care urmează să fie folosiți în evaluarea progresului aferent implementării planului de servicii.

Planul de servicii este alcătuit împreună cu persoana asistată, ca un răspuns informativ la așteptările, opțiunile și

obiectivele de scurtă/ lungă durată ale acesteia. Managerul de caz, împreună cu alți experți din echipa de intervenție, este responsabil de implicarea persoanei asistate în:

- determinarea zonelor de intervenție;
- stabilirea obiectivelor specifice ale planului de servicii;
- stabilirea tipurilor de servicii și a intervențiilor specifice;
- asumarea responsabilităților și deciderea termenelor limită pentru implementarea planului;

În această etapă managerul de caz are cel puțin următoarele responsabilități: să medieze și să încurajeze stabilirea priorităților prin implicarea directă a persoanei asistate, a familiei acesteia și a echipei de experți; să stabilească clar rolurile și responsabilitățile pentru toți cei implicați în implementarea planului de servicii: persoana asistată, specialiști, instituții, organizații, comunitatea etc.



3. Atribuirea responsabilităților prevăzute în planul de intervenție pentru fiecare expert/ specialist implicat în caz

Echipa de evaluare multidisciplinară sau de intervenție trebuie să includă câteva categorii de experți/ specialiști:

Managerul de caz poate identifica alte categorii de specialiști care pot contribui la evaluare și intervenție, cum ar fi consilierii de educație, preoții etc.

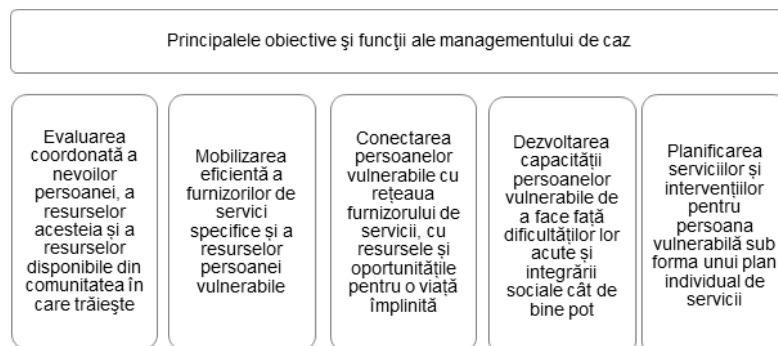
4. Implementarea planului de servicii/ asistență oferite persoanelor vulnerabile

Managerul de caz este principalul

responsabil de implementarea planului de servicii. Pentru îndeplinirea acestui scop, acesta:

- va selecta acei furnizori de servicii care îndeplinesc în totalitate standardele și așteptările pentru serviciile oferite;
- se va asigura că persoana asistată înțelege rolul serviciilor;
- va descrie serviciile care urmează să fie oferite persoanei asistate;
- va stabili împreună cu persoana asistată programul pentru implementarea planului de servicii;
- va asigura accesul persoanei asistate la serviciile oferite conform planului de servicii, asigurând comunicarea între furnizorii de servicii;
- va coordona implementarea planului de intervenții;
- va susține drepturile persoanei asistate.

Încetarea relației profesionale ar trebuie să fie discutată cu persoana asistată de la începutul intervenției și trebuie să fie pregătită pe parcursul implementării planului de servicii. Managerul de caz trebuie să se asigure că persoana asistată a înțeles condițiile de încetare a relației profesionale și că acest lucru nu înseamnă că persoana nu ar trebui să aibă acces la informații sau servicii, în cazul în care este nevoie.



5. Monitorizarea progresului / implementării planului de servicii

- reprezintă procesul de culegere a datelor legate de modul în care sunt furnizate serviciile din planul de implementare, pentru a evalua progresul în ceea ce privește atingerea obiectivelor acestuia;
- acesta înregistrează permanent tot ceea ce se întâmplă în timpul implementării planului de servicii. În funcție de efectele intervenției asupra contextului de viață a persoanei asistate, managerul de caz, persoana asistată și echipa de specialiști vor decide împreună dacă acțiunile din planul de servicii continuă, se modifică sau încetează.

6. Evaluarea finală și închiderea cazului
Evaluarea finală reprezintă măsurarea finală a rezultatelor intervenției și compararea acestora cu obiectivele din planul individual de intervenție.

Un caz se consideră închis atunci când:

- obiectivele planului de intervenție/ de servicii au fost îndeplinite;
- factorii de vulnerabilitate/ risc s-au redus semnificativ sau nu produc nici un efect, în timp ce persoana asistată este capabilă să continue o viață normală, fără ajutor din partea serviciilor sociale;
- persoana asistată refuză să mai primească asistență.

7. Monitorizarea post-intervenție

Este etapa finală a managementului de caz, în care managerul de caz întocmește, după consultarea cu specialiștii din echipa de implementare a planului de servicii, planul de monitorizare post-intervenție pentru situația persoanei asistate.

STUDIUL DE CAZ – poate fi foarte practic pentru grupuri mici care concurează pentru găsierea de soluții. Această descriere se referă la un film al unui eveniment sau o serie de evenimente conexe orale sau scrise. Cu această metodă, o problemă poate fi rezolvată, se construiește o întreagă imagine a cazului și participanții ajung să cunoască procesul de rezolvare.

Exercitiu de grup: Studiul de caz

Într-un grup format de la 3 până la 4 participanți, timp de 20 minute, citiți studiul de caz, faceți schimb de idei și notați 4 răspunsuri pe foi mari de hârtie. Apoi, fiecare grup trebuie să prezinte rezultatele și să le atașeze pe flipchart. Gândiți împreună pentru a găsi cea mai bună soluție.

Studiu de caz: Situația de vulnerabilitate

R. este un bărbat de 31 de ani care a fost convins în noiembrie 2014 de către un client al spălătoriei de mașini unde a lucrat, să meargă să lucreze pe un post

similar în Anglia, dar pentru un salariu mai mare. După ce a discutat cu mama lui, R. a acceptat propunerea și a călătorit singur în Marea Britanie. La destinație bărbatul a fost așteptat de către o persoană necunoscută de origine română care l-a însoțit la noul loc de muncă. R. a fost cazat într-o cameră insalubră deasupra spălătoriei de mașini. A lucrat două luni fără contract de muncă și fără a fi plătit. Când a început să reclame condițiile de muncă și de viață, R. a fost abuzat verbal și fizic. A decis să plece de la locul unde era exploatat și a depus o plângere la poliție. R. a fost cazat într-un centru de asistență pentru emigranți pentru două nopți și apoi a fost repatriat. El a fost trimis de Poliția Română la o organizație neguvernamentală care oferă servicii pentru victime ale traficului de persoane.

Evaluarea:

În vârstă de 31 ani, R. a petrecut o mare parte din copilărie într-o instituție de plasament. Nu mai ține legătura cu tatăl biologic însă, de câțiva ani locuiește împreună cu mama lui, cu soțul acesteia și doi dintre frații vitregi. Are mai mulți frați vitregi, toți adulți, majoritatea dintre ei cu cazier pentru furt și intrare prin efracție. El însuși are cazier pentru infracțiuni de furt.

Condiții de locuit: 6 persoane trăiesc într-un apartament compus dintr-o cameră de locuit, bucătărie și baie, situat într-un oraș din sudul României. Casa este modest mobilată și utilată, însă pereții sunt umezi și vopseaua se exfoliază din cauza umidității ridicate. Pe pereți a apărut și igrasia, în special în zona geamurilor, din cauza izolării necorespunzătoare.

Relația cu membrii familiei: R. apreciază relațiile cu mama, tatăl vitreg și frații care locuiesc în casă ca fiind de afecțiune și susținere. De asemenea, el a menționat rude din familia extinsă (o mătușă și un verișor) care îl sprijină.

Venitul familiei: R. apreciază starea economică a familiei ca fiind săracă și venitul generat ca fiind neregulat și variabil.

Numărul de clase absolvite: R. a absolvit 12 clase și a urmat o pregătire profesională ca lăcătuș. Cu toate acestea, nu are experiență de muncă conform pregătirii sale. A lucrat în trecut în construcții (în România), în afara țării în industria forestieră și la o spălătorie de mașini.

Evaluare psihologică: Problemele de

personalitate / comportament cauzate de trauma afectivă timpurie (separarea timpurie de părinți și plasarea într-un orfelinat);

Mijloace de evaluare:

- Inventarierea simptomelor de stres post-traumatic;

- Observare sistematică.

Inventarierea problemelor (comportamente cu reacții fizice, răspuns emoțional, atitudini și credințe personale):

- Istoric de comportament antisocial, tendințe negativiste (participare la infracțiuni – furt)

- Episod de auto-agresivitate (prin tăieturi pe partea superioară a mâinii) în timp ce se afla în țara de destinație, cu scopul de a-i forța pe cei din jur și de a obține anumite beneficii

- Tendință de disimulare a utilității sociale

- Suspiciune față de intențiile celorlalți, hiper-excitare;

- A trecut prin întâmplări violente (ultima, înainte de întoarcerea sa – înjunghiere în zona gâtului)

Starea de sănătate: R. se reface după ce i-a fost provocată o rană în zona gâtului înainte de întoarcerea în România. Nu este înscris la nici un medic de familie pentru că nu are asigurare medicală.

Statut juridic și relația cu autoritățile judiciare: Cazul său de trafic pentru exploatare prin muncă este cercetat în Marea Britanie.

ÎNTREBĂRI:

1. Care sunt serviciile oferite printr-un plan de reintegrare individuală pentru R.?
2. Cum este beneficiarul implicat în întocmirea și implementarea planului de reintegrare?
3. Ce personal s-a ocupat de oferirea asistenței?
4. Ce furnizori de asistență și siguranță sunt implicați?

Mai jos puteți afla pas cu pas intervenția propusă.

Planul de reintegrare individuală – pentru un program de asistență de un an

1. Asistență pentru locuință și asistență pentru cazare: Izolarea casei și reparații: buget individual pentru achiziționarea unui mobilier potrivit pentru a-i îmbunătăți

condițiile de trai, materiale de construcție pentru reparații (pentru pereți și geamuri);

2. Asistență materială: buget individual pentru acoperirea cheltuielilor de hrană, îmbrăcăminte și încălțăminte (pentru 6 luni) și consiliere pentru gestionarea bugetului individual;

3. Asistență medicală: asigurare medicală cu plata contribuției și înscrierea la un medic de familie;

4. Asistență psihologică: consiliere individuală și psihoterapie individuală axată pe gestionarea furiei;

5. Asistență socială: medierea relațiilor dintre victimă și familia de origine și cu alte instituții ale statului; încurajarea victimei pentru obținerea drepturilor sociale; accesul la ajutor social de stat.

6. Asistență educațională – educația non-formală cu privire la sănătate și competențe de operare PC;

7. Plasare la un loc de muncă: Consiliere, asistență și informare din partea Agenției Locale de Ocupare a Forței de Muncă; formarea de abilități pentru căutarea și menținerea unui loc de muncă, mediere pentru găsirea unui loc de muncă;

8. Asistență juridică: Consilierea privind drepturile victimei/martorului în cadrul procedurilor penale; medierea relației cu autoritățile din țara de destinație;

9. Monitorizarea beneficiarului timp de 6 luni de la finalizarea programului de asistență.

Implicarea beneficiarului în

managementul de caz: Planul de reintegrare a fost întocmit împreună cu beneficiarul pe baza nevoilor lui personale și familiale și adaptat la diferite etape de asistență ale programului de asistență pe termen lung. Implicarea victimei în monitorizare constă în a fi o parte activă în negocierea obiectivelor sale, în exprimarea nevoii și în angajamentul de a acționa pentru realizarea acestora. Monitorizarea pas cu pas este efectuată prin întâlniri la centrul de asistență și sprijin/consiliere prin telefon.

Echipe multidisciplinară implicată în derularea programului de asistență:

- Managerul de caz care coordonează întreaga echipă de specialiști implicați în acest proces și monitorizează cazul
- Psihologul responsabil cu intervențiile efectuate la nivel individual și familial;
- Asistenții sociali responsabili cu asistența la domiciliu, socială, educațională, medicală, materială;
- Consilier vocațional responsabil cu integrarea pe piața muncii;
- Consilier juridic/avocat responsabil pentru asistența juridică.

Furnizorii de servicii implicați sunt de la: Organizația neguvernamentală; autoritatea locală de protecție socială, Agenția Locală de Ocupare a Forței de Muncă, medic de familie.

3. Tehnici de comunicare

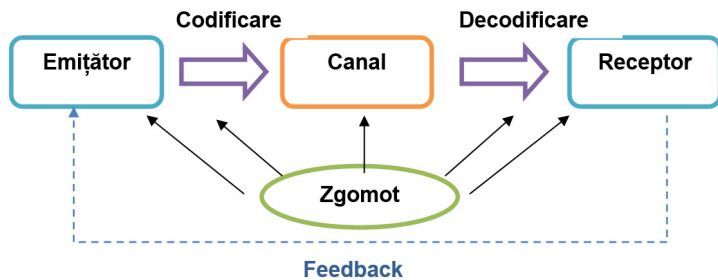
Din moment ce consilierea constă într-o conversație sau un dialog între consilier și client, consilierul are nevoie de abilități de comunicare foarte bune pentru a facilita schimbul de informații. Este important pentru consilier să înțeleagă complexitatea mecanismului de comunicare și cele mai adecvate tehnici.

Abilitățile de comunicare trebuie să fie integrate pe cale naturală în procesul de consiliere. Consilierii experimentați participă și ascultă activ, îmbină empatia cu încercarea de a ajuta clientul să își conștientizeze problemele. Tipul și modul de utilizare al abilităților de comunicare depinde de client, de nevoile clientului și de situația problemă.

3.1 CONCEPTUL DE COMUNICARE

Comunicarea reprezintă procesul de interacțiune între indivizi, grupuri, o relație mijlocită prin cuvinte, imagini, gesturi, simboluri sau semne. Prin comunicare indivizii împărtășesc cunoștințe, experiențe, interese, atitudini, sentimente, opinii, idei. Comunicarea este definită de majoritatea specialiștilor ca fiind un proces prin care emițătorul transmite o parte din informații receptorului prin intermediul unui canal cu scopul de a produce anumite efecte asupra receptorului.

Baza comunicării este modelul cibernetetic a lui Shannon (1949) care ilustrează comunicarea ca fiind un proces complex care conține patru componente fundamentale:



Modelul de comunicare Shannon-Weaver

→ **Emițătorul** (sursa) care inițiază procesul de comunicare prin stabilirea primului transfer de informații. Emițătorul transformă (codifică) mesajul în semnale specifice pentru a fi transferat.

→ **Canalul** reprezintă calea (mijloace, suport) de transportare și distribuire a informației.

În cazul unei comunicări față în față între două sau mai multe persoane sunt activate canalele vocale, auditive, vizuale.

→ **Informația** reprezintă mesajul, știrea, ideea, emoția, sentimentul transmis de emițător prin canal pentru a fi recepționat de receptor.

→ **Receptorul** primește, decodifică și interpretează (conform percepțiilor proprii) mesajul.

Decodificarea este puternic influențată de interpretare.

Receptorul încheie lanțul procesului de comunicare (trimite **feedback**) prin transmiterea rezultatului procesului de interpretare, devenind astfel emițător.

Cele șapte caracteristici de comunicare care ajută la depășirea barierelor sunt: claritatea, credibilitatea, conținutul, contextul, continuitatea, capacitatea, canalele (cf. S.M. Cutlip și A. H. Center, 1952).

Modulul 1
Aspecte
Generale
Privind
Consilierea
și Orientarea

3.2 PRINCIPIILE COMUNICĂRII, TIPURILE DE COMUNICARE (VERBALĂ, NON-VERBALĂ ETC.)

Unele dintre cele mai recente principii ale comunicării au fost enunțate de reprezentanții Școlii Palo Alto (cf.

Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson, 1967), denumite Axiome ale comunicării:

AXIOMA 1 Comunicarea este inevitabilă (o persoană nu poate să nu comunice, orice comportament uman are valoarea unui mesaj).

AXIOMA 2 Comunicarea are loc la două niveluri: informațional și relațional (fiecare comunicare are un conținut și un aspect relațional deoarece nu se limitează la transmiterea de informații, ci induce și un comportament adecvat).

AXIOMA 3 Comunicarea este un proces continuu (partenerii interacționează permanent, fiind, în mod alternativ, stimul și răspuns).

AXIOMA 4 Comunicarea este fie analogică, fie digitală (verbală sau nonverbală).

AXIOMA 5 Orice proces de comunicare este simetric și complementar cu condiția să fie fondat pe egalitate sau diferență.

AXIOMA 6 Comunicarea este ireversibilă (produce un efect asupra receptorului).

AXIOMA 7 Comunicarea presupune procese de ajustare și adaptare (mesajul dobândește înțeles numai în funcție de experiența de viață și lingvistică a fiecăruia dintre noi).

CLASIFICĂRI

Analiza comunicării se poate clasifica din următoarele puncte de vedere:

a) din punct de vedere organizațional:

- Comunicare verticală
- Comunicare orizontală

b) din punct de vedere al codului utilizat:

- Comunicare verbală
- Paralingvistică
- Comunicarea non-verbală
- Meta-comunicarea

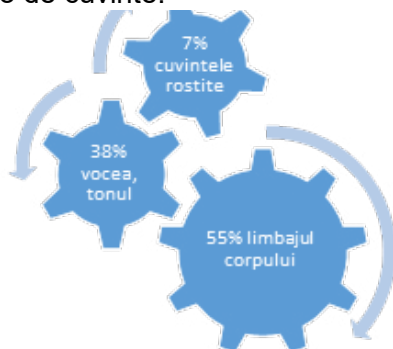
COMUNICAREA VERBALĂ folosește limbajul ca formă de exprimare, este cel mai complex sistem de semnificații (gramatică), fiind util pentru dezvoltarea intelectului uman, pentru dezvoltarea procesului învățării și dezvoltarea gândirii logice, pentru înțelegerea implicațiilor, a relațiilor exprimate prin noțiuni, raționamente, deducții.

COMUNICAREA NON-VERBALĂ se concretizează prin gesturi, poziția corpului, mimică, atitudini etc.

COMUNICAREA PARAVERBALĂ (paralingvistică) se manifestă prin

sunete nearticulate, accentul pus pe cuvinte, timbrul, inflexiunea și intensitatea vocii, tonalitatea, etc.

METACOMUNICAREA este nivelul final de comunicare; se referă la sensul perceput al mesajului, respectiv la ceea ce se înțelege dincolo de cuvinte.



Cum comunicăm noi?

Regula Dr. Albert Mehrabian 7-38-55%

Potrivit lui Mehrabian (1971), cele trei elemente cântăresc diferit în preferința noastră pentru persoana care transmite un mesaj referitor la sentimente: cuvintele reprezintă 7%, tonul vocii contează 38% și limbajul corpului 55% .

Pentru o comunicare eficientă și semnificativă despre emoții, aceste trei părți ale mesajului trebuie să se susțină reciproc - trebuie să fie "congruente". În caz de orice incongruență, destinatarul mesajului ar putea fi iritat de două mesaje venite pe două canale diferite, dând indicii în două direcții diferite.

Există mai multe limitări în mitul Mehrabian în funcție de contextul specific al comunicării; această regulă se referă în principal la o situație în care formăm o atitudine (a plăcea sau a nu plăcea) pe cineva. Cuvintele ar putea fi totuși cea mai importantă parte a mesajului.

Prin urmare, într-o situație de comunicare, trebuie să existe o anumită corespondență între limbajul corpului și cuvintele rostite.

O serie de lucrări de psihologie socială arată că 90% din ceea ce gândim despre o persoană este creat în primele 50 de secunde ale întâlnirii; iar primele impresii sunt foarte greu de schimbat.

EXERCİTIU DE GRUP: PRACTICA COMUNICĂRII

Practicați în grup mic de 3 până la 4 participanți timp de 10 minute pe diferite exemple/ situații de comunicare verbală, nonverbală, paraverbală, metacomunicare.

3.3 TEHNICI DE COMUNICARE

Tehnicile consilierului sunt: ascultarea activă, observarea clientului, focalizarea, confruntarea, furnizarea de informații.

1. Ascultarea activă – Este mecanismul prin care se acordă atenție clientului, necesară atât pentru înțelegerea problemei cât și pentru creșterea stimei de sine a acestuia. Ascultarea activă oferă ocazia subiectului să se descarce emoțional, creează condițiile acestuia de a-și contura singur rezolvarea problemei.

Reflectarea sentimentelor este o abilitate cheie în consiliere deoarece îl ajută pe client să exprime ceea ce simte și să se confrunte cu problema, cu emoțiile, nu să le evite. Validarea emoțiilor înseamnă recunoașterea acestora și este esențială înainte de a face orice intervenție.

Parafrazarea presupune reformularea celor spuse de client, atunci când dorim să ne asigurăm că am înțeles bine ceea ce acesta transmite.

Sumarizarea constă în rezumarea, din când în când, a informației furnizate de client.

Formularea întrebărilor ne ajută să verificăm dacă am receptat corect mesajul și să-l asigurăm pe client că suntem interesați de ceea ce ne spune.

2. Observarea este abilitatea de a culege informații relevante, de a identifica incongruențele, prin analiza comportamentului verbal și nonverbal al clientului.

3. Confruntarea constă în identificarea și conștientizarea discrepanțelor, în asistarea clientului pentru a găsi soluții la problema cu care se confruntă. Rezistența exercitată de credințe și convingeri îl împiedică să-și înțeleagă problemele. Este important să evităm judecarea clientului, propriile lui credințe și convingeri.

4. Focalizarea presupune direcționarea conversației cu clientul spre aspectele pe care le considerăm importante pentru consiliere.

5. Furnizarea de informații este abilitatea de a folosi ceea ce spune clientul cu scopul de a arăta acestuia că este înțeles, de a recunoaște resursele, punctele tari, de a marca aspectele importante dintr-o activitate. În funcție de acuratețea informațiilor primite de la client, consilierul va oferi acestuia mesaje corecte care-l vor ajuta să găsească soluții la problema cu care se confruntă.

ATITUDINILE CONSILIERULUI:

Acceptarea necondiționată vizează persoana ca ființă umană, nu convingerile sau comportamentele sale personale, având în vedere că acceptăm clientul și nu comportamentul său. Prin acceptarea necondiționată, oferim un model de relaționare pentru cei consiliați care vor învăța să se accepte pe ei înșiși, așa cum sunt, „și cu bune și cu rele”.

Empatia este abilitatea de „a fi în pielea celuilalt”, de a ne transpune în locul altei persoane și de a înțelege modul în care aceasta gândește, simte și se comportă.

Colaborarea presupune încurajarea și ghidarea clientului pentru găsirea de soluții la problemele identificate.

CÂTEVA PONTURI PENTRU CONSILIERI

Implicarea se referă la modul în care consilierii pot fi “cu” clienții lor, atât fizic cât și psihologic. Implicarea efectivă le spune clienților că sunteți cu ei și că ei pot împărtăși lumea cu voi. O participare efectivă te ajută să ascuți cu atenție ceea ce spun clienții. Acronimul **SOLER** poate fi folosit pentru a vă ajuta la abordarea de atitudini și valori interioare, respect și onestitate față de client.

S: Stați cu fața direct spre client. Adoptați o postură corporală care indică implicarea cu clientul dvs. (O poziție mai oblică poate fi preferabilă pentru unii clienți - atât timp cât acordați atenție clientului). Un birou între consilier și client poate, de exemplu, să creeze o barieră psihologică între aceștia.

O: O postură deschisă. Întrebați-vă în ce măsură poziția dumneavoastră comunică deschiderea și disponibilitatea pentru client. Picioarele și brațele încrucișate pot fi interpretate ca o diminuare a implicării cu clientul sau chiar indisponibilitate sau distanță, în timp ce o poziție deschisă poate fi un semn că sunteți deschis față de client și față de ceea ce are de spus.

L: Înclinați-vă spre client (când este cazul) pentru a vă arăta implicarea și interesul. Înclinarea în direcția opusă față de clientul dumneavoastră ar putea transmite mesajul opus.

E: Contactul vizual cu clientul transmite mesajul că sunteți interesat de ceea ce clientul are de spus. Dacă vă surprindeți privind frecvent în altă parte, întrebați-vă ce anume vă determină reticenta în a vă implica alături de persoana din

fața dumneavoastră sau de ce vă simțiți incomod în prezența acesteia. Țineți cont de faptul că contactul vizual direct nu este considerat acceptabil în toate culturile.

R: Încercați să fiți relaxați sau naturali cu clientul. Abțineți-vă de la ticuri nervoase sau de la grimase care ar putea distra atenția. Clientul și-ar putea pune întrebarea cu ce anume vă stârnește starea de nervozitate! Atitudinea relaxată înseamnă că vă simțiți confortabil atunci când vă folosiți corpul ca vehicul al contactului și exprimării personale și în felul acesta clientul se va simți în largul său.

Participarea activă pune consilierii în situația de a asculta cu atenție ceea ce spun sau nu spun clienții lor.

3.4. BARIERELE DE COMUNICARE

Informația transmisă în cadrul procesului de comunicare poate fi blocată sau doar perturbată de o serie de factori care se interpun între semnificația intenționată și cea percepută, având drept cauză oricare dintre componentele comunicării (expeditor, mesaj, canal, receptor) sau de interacțiunea acestora.

Barierile în calea comunicării pot fi diferențele de percepție, concluziile grăbite, stereotipurile, lipsa de cunoaștere, lipsa de interes, dificultățile de exprimare, emoții și personalitatea.

Barierile de comunicare se împart în cinci categorii:

→ Bariere semantice: când expeditorul și receptorul nu atribuie aceeași semnificație semnalelor transmise.

→ Bariere fizice: interferențele care există în jur și blochează comunicarea: zgomotul, iluminatul, materialele, temperatura, distanța fizică etc.

→ Bariere psihologice: acestea sunt interferențele care pornesc de la caracteristicile, percepția, valorile individului, de la proastele obiceiurile de a asculta sau observa (neliniște psihică, deficiențe auditive sau vizuale, deficiențe de pronunție etc.).

→ Bariere de percepere a realității: acestea depind de receptor și receptorul captează doar ceea ce dorește sau îi convine.

→ Bariere administrative: orice structură mare și complexă, prin configurația sa, poate să ducă la denaturarea mesajelor și a canalelor (circuite, rețele etc.)

Consecințele manifestării barierelor în comunicare:

- apariția conflictului;
 - diminuarea stimei de sine a interlocutorului;
 - apariția resentimentelor, a dificultăților de relaționare;
 - adoptarea atitudinilor defensive, retractile, agresive
 - inhibarea capacității rezolutive a individului, diminuarea implicării.
- (cf. Lutgen-Sandvik, 2010)

3.5 IMPACTUL TEHNOLOGIEI INFORMAȚIILOR (IT) ÎN COMUNICARE

Internetul, denumit și *“autostrada informațională”*, a devenit un fenomen social din ce în ce mai accesibil, oferind o gamă largă de posibilități și opțiuni (pagini web, e-mail, rețele de socializare, chat pe Facebook, LinkedIn, Twitter, Skype, baze de date, aplicații etc.)

Așa-zisele „deprinderi ale secolului al XXI-lea”, cum sunt cele de comunicare, de rezolvare a problemelor și de raționament, dar și multe altele, care se referă la **utilizarea tehnologiilor informatice și de comunicare**, la gestionarea timpului, informațiilor și resurselor materiale, umane, financiare, alcătuiesc nucleul „tare” al portofoliului fiecărui individ care intră competitiv pe piața forței de muncă.

Pentru ca informațiile oferite tinerilor sau adulților să servească nevoilor acestora și să le fie utile și cu impact maxim în dezvoltarea carierei, acestea trebuie să fie actuale, exacte, imparțiale / neutre, sigure, **direct accesibile**, de încredere, consistente și pre-clasificate după anumite criterii. Modalitatea de „livrare” a informației trebuie adaptată formei dominante de receptare pentru a avea un impact maxim.

Tehnologia informației și comunicarea (TIC) în consiliere și orientare

Prin utilizarea TIC au fost create premisele dezvoltării și diversificării serviciilor de consiliere și orientare.

Astfel s-au creat oportunități de a oferi adulților servicii de informare și consiliere în regim de **„auto-utilizare”**, mai ales pentru acele categorii de persoane cu un nivel de educație mai înalt și care sunt alfabetizate funcțional în utilizarea Internetului (orientarea electronică, e-guidance).

Având în vedere nevoile dinamice ale utilizatorilor, specialiștii creează și actualizează permanent cu informații diverse site-urile tematice - locuri de muncă, oferte de educație și formare profesională, instrumente de (auto)evaluare, chestionare privind interesele profesionale, profile și standarde ocupaționale etc.

Prin utilizarea unui computer sau a unui dispozitiv electronic (telefon mobil), utilizatorii pot asigura interacțiunea lor cu un specialist în orientare prin e-mail, prin chat web, printr-un mesaj text sau prin intermediul unei rețele sociale (de ex. Facebook) sau pot participa la diverse activități interactive, forumuri sau grupuri de discuții.

Cu toate acestea, unele persoane dezavantajate, poate cu educație și abilități (digitale) reduse, fără posibilități și fără cunoștințe despre utilizarea instrumentelor moderne de informare, vor beneficia cu greu de acest tip de suport (digital). Pentru acestea, contactul direct și personal cu un consilier poate reprezenta un punct de plecare mai bun pentru asistență și sprijin, inclusiv în ceea ce privește accesul la informații.

4. Instrumentele de lucru – metode de investigare în consiliere

4.1 METODELE DE CERCETARE: ANAMNEZA/ OBSERVAREA/ INTERVIUL/ CHESTIONARUL ETC.

Consilierea și orientarea în carieră se axează pe trăsăturile de personalitate ale clientului, pe sistemul aptitudinal-atitudinal-motivațional, pe caracteristicile anatomice și fiziologice ale individului. Consilierea în carieră poate fi:

- **Directă** (comunicare nemijlocită între consilier și client);
- **Mediată** de instrumentele de informare și orientare în carieră.

Succesul activităților de consiliere în carieră depinde de o înțelegere reală a personalității clientului.

Evaluarea și autoevaluarea personalității au scopul de a stabili compatibilitatea dintre nivelul de pregătire profesională, aspirațiile individului și posibilitățile de ocupare pe piața forței de muncă și constau în furnizarea de informații despre persoana care solicită sprijin (profil psihologic, interese profesionale), identificarea punctelor forte ca elemente cheie în determinarea traseului profesional.

Metodele de investigare utilizate cel mai frecvent în consilierea carierei sunt (cf. Holban, I., 1972):

- **Anamneza** – descrierea directă a persoanei pentru obținerea datelor biografice și/sau sociale pentru a completa tabloului sinoptic a clientului. Anamneza reprezintă o secvență a biografiei psihologice din care se desprind originile și condițiile dezvoltării unor particularități individuale (trăsături de caracter, sentimente, capacități de relaționare etc.)
- **Observarea** – obținerea datelor calitative prin observarea sistematică a individului/grupului. Se recomandă metodele de observare non-invazive: înregistrări audio-vizuale.
- **Interviul** – dialogarea consilier-client în vederea obținerii informațiilor despre personalitatea și comportamentul clientului. Este o formă specifică de schimb de informații care implică un intervievator

și unul sau mai mulți intervievați. Interviul face posibilă obținerea unei cantități mari de informații, dar implică multă muncă și necesită mult timp.

- **Chestionarul** – este un instrument de cercetare sub forma scrisă, constând dintr-o serie de întrebări și imagini grafice, ordonate pe criterii logice și psihologice, administrate de către operatorii de anchetă sau prin autoadministrare, răspunsurile respondenților fiind înregistrate în scris.

→ Întrebările trebuie să fie formulate adecvat în raport cu grupul țintă (nivelul de educație,

cunoașterea noțiunilor, utilizarea mijloacelor de transmitere a datelor etc.).

→ Întrebările trebuie să fie formulate în conformitate cu metoda de culegere a datelor.

→ Întrebările de identificare sunt puse la final.

→ Întrebările trebuie ordonate logic:

Criteriul timpului: trecut – prezent – viitor;

Criteriul gradului de generalizare: concret – abstract.

- **Ancheta** – metoda de cercetare a evenimentelor de natură socială care utilizează convorbirea și chestionarul pentru a aduna informații despre diverse categorii de fapte;
- **Evaluarea activității** - metodă indirectă de obținere a datelor despre o persoană prin analizarea rezultatelor activităților sale;
- **Metoda aprecierii obiective** – tehnica de apreciere a caracteristicilor unei persoane prin investigarea opiniilor membrilor grupului din care face parte;
- **Metodele sociometrice** – metode de evidențiere a dinamicii de grup;
- **Testul** - instrument standardizat pentru obținerea unor date despre persoane. În funcție de criteriul de standardizare, Gibson și Mitchell (1981) clasifică metodele utilizate în cunoașterea personalității individului în:
 - **Nestandardizate** - observația, autobiografia, chestionarul, interviul,

tehnicele sociometrice;

- Standardizate - testele psihologice.

CUNOAȘTEREA DE SINE - EVALUAREA PSIHO-PROFESIONALĂ

● Reprezintă o componentă esențială în procesul de planificare a carierei și constituie, de cele mai multe ori, primul pas al acestui proces.

● Se referă la explorarea și structurarea informațiilor despre propria persoană în vederea conturării percepției de sine a persoanei.

Cele mai relevante informații despre o persoană pentru planificarea carierei:

- interesele
- valorile
- aptitudinile
- personalitatea

A. INTERESELE

- reprezintă preferințele cristalizate ale unui persoane pentru anumite domenii ale cunoașterii sau muncii;

- constituie factori motivaționali esențiali în alegerea carierei și determină gradul de satisfacție și performanță pe care le realizează persoana în activitățile desfășurate.

B. VALORILE

- reprezintă convingerile de bază ale unei persoane cu privire la ceea ce este important în viață, în relațiile interpersonale și în muncă

Exemple de valori: responsabilitate, inițiativă, timp liber, confort, putere,

recunoaștere, mediu familial plăcut, autonomie, competență profesională, exprimarea creativității, prestigiu, statut, avantaje financiare, siguranță, relații de muncă satisfăcătoare etc.

C. APTITUDINILE

- reprezintă potențialul unei persoane de a învăța și de a obține performanță într-un anumit domeniu;

- sunt dezvoltate prin învățare și exersare;

- stau la baza abilităților care, puse în practică și repetate, devin deprinderi.

D. PERSONALITATEA

Caracteristicile de personalitate reprezintă modalități tipice de gândire, comportament, afectivitate și relaționare pe care le manifestată o persoană.

Psihograma reprezintă setul de trăsături și caracteristici psihice ale unui individ, precum și gradul de dezvoltare la un moment dat. Pentru elaborarea psihogramelor se folosesc baterii de teste. Psihoprofesiograma se obține pornind de la psihogramă prin eliminarea tuturor acelor trăsături care nu sunt semnificative în practicarea respectivei profesii.

Psihoprofesiograma reprezintă ansamblul trăsăturilor de personalitate și comportament ale unui individ necesare pentru obținerea eficienței și a performanței într-un anumit loc de muncă.

JOC DE ROL: INTERVIUL

Timp de 30 de minute, pregătiți, în grupuri mici, structura unui interviu cu o persoană dezavantajată. Gândiți-vă cum să pregătiți spațiul destinat interviu. Discuție de grup și dezbaterile următoarelor întrebări:

● Care sunt regulile și abordările de bază pentru a efectua un interviu cu o persoană dezavantajată și care sunt stilurile de comunicare care trebuie adoptate în timpul interviului (gesturi, voce și imagine)?

● Cum ar trebui abordat interviul pentru diferite categorii de persoane dezavantajate: persoane fără calificare, migranți, șomeri de lungă durată, romi, persoane cu dizabilități, persoane eliberate din detenție, femei victime ale violenței domestice, persoane dependente de droguri, părinți singuri etc?

● Care sunt diferențele dintre un interviu față-în-față și un interviu on-line, având în vedere indicatorii-cheie, precum profilul personal, timpul disponibil, informațiile relevante care trebuie culese, cadrul ambiental?

4.2 TIPURI DE TESTE UTILIZATE ÎN PROCESUL DE CONSILIERE PENTRU A IDENTIFICA INTERESE, VALORI ȘI ABILITĂȚI, TRĂSĂTURI DE PERSONALITATE; SETURI DE TESTE ETC.

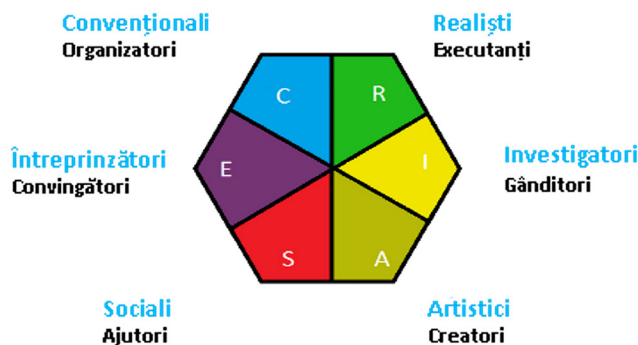
Testele și inventarele sunt instrumente de evaluare care pot fi utilizate pentru a măsura abilitățile, valorile și trăsăturile de personalitate ale individului. Acestea sunt componente ale procesului de evaluare. Un test oferă doar o parte a imaginii despre o persoană. Oamenii sunt diferiți în funcție de cunoștințele, abilitățile, competențele, personalitatea, interesele și valorile lor. Pe de altă parte, procesul de evaluare combină și evaluează toate informațiile

culese despre un individ sau un grup de indivizi în vederea oferirii serviciilor de orientare în carieră sau selecțiilor de persoane pentru diferite programe de instruire sau dezvoltare.

Există o varietate de teste care măsoară inteligența sau aptitudinea, inventariază abilitățile și evaluează capacitatea de a reuși într-o carieră.

INVENTARUL DE INTERESE PROFESIONALE HOLLAND

Una dintre cele mai cunoscute abordări pentru înțelegerea trăsăturilor de personalitate legate de interesele profesionale este Tipologia carierei și modelul de mediu propus de Holland (1959, 1997). Această abordare a fost dezvoltată pentru a răspunde nevoilor privind calificarea profesională a indivizilor la mijlocul secolului al XX-lea.



Modelul hexagonal al tipurilor de interese după Holland

Modulul 1
Aspecte
Generale
Privind
Consilierea
și Orientarea

Interesele de carieră sunt expresii ale obiectivelor, valorilor, identităților, competențelor și abilităților persoanei în sfera profesională, reprezentând o sinteză a caracteristicilor personale care orientează alegerea carierei.

Șase tipuri de personalitate de bază și medii de lucru pot reprezenta aceste caracteristici: Realist (R); Investigator (I); Artistic (A); Social (S); Întreprinzător (Î) și Convențional (C); (cf. Holland, 1996, 1997; Holland, Fritzsche & Powell, 1994). Oamenii ale căror caracteristici predominante sunt descrise de tipul Realist (R) au o tendință de a se concentra

mult mai frecvent pe realizările observabile și concrete, nu sunt foarte sociabili, au abilități motrice bune și preferă să se confrunte cu probleme concrete mai degrabă decât cu cele abstracte. Tipul Investigativ (I) este reprezentat de indivizi care sunt predominant mai introvertiți și bazați pe explorare intelectuală, care preferă gândirea în locul acțiunii și sunt mult mai capabili să opereze cu idei abstracte și cuvinte. Caracteristicile predominante ale tipului Artistic (A) sunt introversiunea, tendința să folosească sentimentele, emoțiile, intuiția, imaginația și creativitatea pentru a se confrunta cu situațiile de zi cu zi. Tipul Social (S) corespunde indivizilor ale căror caracteristici proeminente sunt extroversiunea, sensibilitatea, solidaritatea, cu abilități interpersonale orale bune și cu o tendință către interacțiune socială și angajament. Indivizii mai entuziaști, impulsivi și îndrăzneți, care preferă activități în care ei domină, conving și îndrumă pe alții, aparțin tipului Întreprinzător (Î). Tipul Convențional (C), la rândul său, adună caracteristici precum conformismul și controlul, preferă activități mai structurate care implică respectarea ordinilor și a regulilor.

www.123test.com/holland-codes-career-tests/personality-testing.info/tests/RIASEC/1.php
www.truity.com/test/holland-code-career-test

TESTUL DE PERSONALITATE MBTI

Testul de personalitate al lui Carl Jung și Isabel Briggs Myers este un chestionar de introspecție creat pentru a indica preferințele psihologice în modul în care oamenii percep lumea și iau decizii.

Prin urmare, conform acestei teorii, oamenii sunt caracterizați ca:

- **Extravertit (E) vs. Introvertit (I),**
- **Senzorial (S) vs. Intuitiv (N),**
- **Reflexiv (T) vs. Afectiv (F)**
- **Judecător (J) vs. Perceptiv (P)**

Toate permutările posibile ale preferințelor din cele 4 dihotomii de mai sus dau 16 combinații diferite sau tipuri de personalități, evidențiind care dintre cei doi poli din fiecare dintre cele patru dihotomii domină într-o persoană, definind astfel 16 tipuri de personalitate diferite. Fiecărui tip de personalitate i se poate atribui un acronim de 4 litere al combinației corespunzătoare de preferințe.

ESTJ	ESTP	ENTJ	ENTP
ESFJ	ESFP	ENFJ	ENFP
ISTJ	ISTP	INTJ	INTP
ISFJ	ISFP	INFJ	INFP

<http://www.myersbriggs.org/my-mbti-personality-type/take-the-mbti-instrument/>
<https://www.mbtionline.com/>
<http://www.humanmetrics.com/personality/type>
<https://www.16personalities.com/free-personality-test>

EXERCİTIU INDIVIDUAL: TEST

Vă sugerăm să completați propriul test și să încercați testele gratuite online (testul Holland sau testul MBTI)

Există o multitudine de teste de evaluare a carierei și instrumente de personalitate disponibile online. Multe sunt gratuite, în timp ce la altele se percepe o taxă pentru toate punctele din test ori pentru câteva dintre ele. Este important să aveți în vedere că unele din aceste teste nu sunt validate din punct de vedere științific. Cu toate acestea, sunt rapid și ușor de rezolvat și vă pot oferi o părere orientativă referitoare la tipul de muncă pe care l-ați putea alege.

MAI JOS GĂSIȚI CÂTEVA EXEMPLE DE TESTE FOLOSITE ÎN MOD CURENT:

CareerThesaurus – este un test de carieră rapid, ușor și gratuit prin care îți faci o idee despre locurile de muncă care ți s-ar potrivi.
<http://www.careerthesaurus.com/careertest/taketest>

Color Career Test - ColorQuiz este un test rapid și ușor de cinci minute care analizează personalitatea în baza culorilor alese.

<http://www.colorquiz.com/quiz.php>

Dewey Color System Test

Dewey Color System este un test de carieră bazat pe culoare, care îți oferă informații despre locuri de muncă pentru care ai fi potrivit.

<http://www.deweycolorsystem.com/tests/color-career-counselor/>

Keirsey Temperament Sorter

Keirsey Temperament Sorter, un alt test cunoscut ca fiind printre cele mai bune, te ajută să descoperi ce tip de temperament ai și îți spune dacă ești un Artizan, Gardian, Rațional sau Idealist.

<http://www.keirsey.com/sorter/instruments2.aspx>

PathSource

PathSource este o soluție gratuită de explorare a carierei, care îți ajută pe studenți și persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă să facă

alegeri mai bune de carieră prin intermediul aplicației mobile.

https://app.pathsource.com/users/sign_in

Sokanu

Sokanu este o platformă gratuită pentru evaluarea intereselor, tipul de personalitate, abilitățile, valorile carierei și meseria preferabilă, precum și mediile sociale, cu scopul de a identifica corespondențe care să conducă la o carieră satisfăcătoare. Sokanu este un test de carieră de 30 minute care îți verifică aptitudinile pentru mai mult de 700 cariere.

<https://www.sokanu.com/>

Strong Interest Inventory (SII)

Inventar al punctelor forte – este un instrument de auto-evaluare pentru dezvoltarea profesională a carierei folosit pentru a ajuta elevii și studenții, dar și adulții, să-și descopere interesele. SII conține 291 puncte care îi chestionează pe utilizatori despre preferințele lor referitor la ocupații, domenii de interes, activități, activități distractive, oameni și caracteristici. Completarea testului durează aproximativ 35 – 40 minute.

Self-directed search (SDS)

SDS este o versiune online Interest Inventory publicată de PAR (Psychological Assessment Resources, Inc.) disponibilă la un preț mic. După finalizarea evaluării veți primi un raport printat care conține o listă a ocupațiilor care se potrivesc cel mai bine intereselor dvs.

<http://www.self-directed-search.com/>

O*Net Interest Profiler este un alt instrument online care te poate ajuta să descoperi interesele tale.

<https://www.mynextmove.org/explore/ip>

Limitele testelor: Lipsa de precizie a punctajelor obținute la teste

Testele și procedurile dezvoltate profesional, care sunt utilizate ca parte a unui program de evaluare planificat, pot

ajuta la orientarea în carieră, la formare și la dezvoltare. Cu toate acestea, este esențial să înțelegem că toate instrumentele de evaluare sunt supuse unor erori, atât în ceea ce privește măsurarea unei caracteristici, cum ar fi abilitatea verbală, cât și în ceea ce privește predicția performanței cum ar fi succesul în formare. Acest lucru este valabil pentru toate testele și procedurile indiferent cât de obiective sau standardizate ar putea fi acestea.

PRINCIPIUL DE EVALUARE

Nu te baza prea mult pe nici un test pentru a lua decizii. Folosește abordarea întregii persoane pentru evaluare.

Parte din aceste instrumente sunt în general oferite consilierilor de către firmele specializate, contra cost.

5. Dificultăți specifice în consiliere și orientare. Niveluri de succes în consiliere

DIFICULTĂȚI SPECIFICE ÎN CONSILIERE ȘI ORIENTARE

Obstacolele în activitatea de consiliere sunt legate de sistem (management, resurse materiale și atitudini negative ale clienților) sau sunt izolate. Cel mai important obstacol pe care un consilier trebuie să îl depășească este lipsa de încredere a clientului în abilitatea consilierului de a-l asista cu succes, și în consecință, absența unei dorințe de comunicare reală și eficientă.

Modulul 1
Aspecte
Generale
Privind
Consilierea
și Orientarea

Mituri de care consilierii se lovesc frecvent:

- Consilierul îmi va spune ce să fac ca să-mi rezolv problema- **Fals!**
- Dacă merg la consilier înseamnă că am probleme psihice.- **Fals!**
- Dacă încep să merg la consilier, va trebui să fac asta pentru mult timp până să îmi rezolv problema. - **Fals!**
- Consilierea este un moft la modă.- **Fals!**
- La consiliere apelează numai cei slabi.- **Fals!**
- Oamenii din mediul rural nu au nevoie de consiliere.- **Fals!**
- Consilierul te va judeca, îți va face morală.- **Fals!**

- Consilierul poate povesti cazul tău cunoscuților sau altor persoane.- **Fals!**
- La consilierea în carieră apelează numai cei ce vor să „urce” în ierarhia socială.- **Fals!**
- Consilierea în grup nu te ajută pe tine personal.- **Fals!**
- Consilierea în carieră este un domeniu nou, consilierii nu au suficientă experiență.- **Fals!**
- Consilierul îmi va găsi un loc de muncă. **Fals!**

ELEMENTE CARE ASIGURĂ SUCCESUL CONSILIERII

Având în vedere faptul că persoana consiliată poate avea numeroase și diverse așteptări de la procedura de consiliere, se recomandă ca consilierul să îl informeze pe client cu privire la structura procedurii de consiliere încă de la prima întâlnire.

În concluzie, într-o recapitulare rapidă, succesul consilierii este asigurat de cele mai importante elemente:

Discuția liberă fără o atitudine defensivă
- Este important ca specialistul în consiliere

să ofere clientului timpul necesar pentru a se exprima liber și să încurajeze o discuție deschisă și onestă.

Empatia - Multe persoane ezitante au sentimente puternice care trebuie recunoscute și evaluate prin intermediul empatiei (Miller & Rollnick, 2002).

Roluri și responsabilități - Mulți clienți nu înțeleg pe deplin rolul și responsabilitățile consilierului profesionist. Prin urmare, este necesar să se clarifice acest rol și să se explice ce se așteaptă de la client (Newman, 1994, Maher et al., 1994). Procesul de consiliere include drepturi și sarcini specifice. Furnizarea informațiilor și eliminarea neînțelegerilor ar putea juca un rol semnificativ în construirea unei relații bune.

Efort comun - Consilierii trebuie să-și exprime, pe cât posibil, dorința de a juca un rol de sprijin în procesul de asistență (vezi Bischoff & Tracey, 1995). Deși procesul de consiliere ar putea include anumite funcții de "control", consilierea în carieră trebuie să reprezinte, în cea mai mare parte, un proces de încurajare și asistență. Consilierii în carieră își exprimă deschis intenția de a înțelege situația din punctul de vedere al clientului (fără o atitudine critică).

Atunci când consilierii consideră că au probleme în rezolvarea unui caz, trebuie să revadă **analiza SWOT** făcută la începutul fazei de consiliere pentru a vedea ce fază a fost mai ușor de trecut cu vederea (pentru analiza SWOT, consultați modulul "Orientare în carieră").

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Unități ale rezultatelor învățării	Rezultatele învățării			Evaluare
	Cunoștințe	Abilități	Competențe	
Aspecte generale de consiliere și orientare	1.1-1.5. Procesul de consiliere și îndrumare: Să înțeleagă terminologia specifică în consiliere și orientare			Jocul de rol în grup Prezentare, evaluare (sub îndrumarea formatorului)
	Înțelegerea procesului de consiliere: principii, metode, tehnici și strategii Să înțeleagă rolul specific al consilierului	Identificați informații utile Abilități bune de comunicare, în special comunicarea interpersonală Empatia, Cunoștințe privind principiile consilierii	Este capabil să reacționeze în mod corespunzător și să răspundă nevoilor individului Responsabilitatea pentru îndeplinirea sarcinilor, respectarea termenelor limită și colaborarea cu ceilalți	
Mecanisme de intervenție	2.1-3.5.: Planul de intervenție. Managementul de caz, Tehnici de comunicare			Lucrare de grup "Studiu de caz" Lucrare de grup: "Comunicare practică Prezentare" Evaluare Auto-evaluare
	Să înțeleagă rolul specific al consilierului și modalitățile de identificare a problemelor persoanelor consiliate Noțiuni despre tehnici și metode de evaluare - abilități, nivel cognitiv și motivațional. Să înțeleagă rolul rețelei în procesul de integrare a clientului Să înțeleagă importanța comunicării și a ascultării active	Creativitate: Să gândească în moduri noi și imaginative; Să genereze idei, să rezolve probleme, să învețe să inoveze și să creeze oportunități; Să dezvolte idei creative și să le recunoască valoarea; Bun comunicator și ascultător Recunoașterea partenerilor relevanți pentru o rețea de sprijin și posibile provocări în mediul de lucru propriu	Abilitatea de a dezvolta idei / strategii pentru a aborda persoanele. Responsabilitatea pentru îndeplinirea sarcinilor, respectarea termenelor limită și colaborarea cu ceilalți Abilitatea de a accepta inovația și schimbarea Flexibilitate în schimbarea planurilor în funcție de nevoile clientului	

		4.1- 4.2. Metode de investigație			
Instrumente de lucru	Noțiuni despre instrumentele de lucru și metodele de evaluare - abilități, nivel cognitiv și motivațional Să se informeze cu privire la situația actuală a persoanei vulnerabile și dezavantajele clientului.	Să poată evalua ce instrumente pot fi folosite pentru a lua decizia corectă pentru client Capabil să decidă ce aspecte sunt transferabile în propriul mediu de lucru Noțiuni privind instrumentele de evaluare	Aplicarea cu succes a metodelor de evaluare	Munca individuală "Teste de	
		5. Niveluri de succes și dificultăți			
Niveluri de succes în consiliere/ dificultăți	Identificarea elementelor care pot asigura succesul în consiliere, dar și dificultățile care pot bloca procesul de consiliere	Abilitatea de a prelua inițiativa Responsabilitatea pentru îndeplinirea sarcinilor, respectarea termenelor limită și colaborarea cu ceilalți Abilitatea de a învăța din eșecuri Motivație	Este capabil să furnizeze o descriere concisă a procesului de consiliere, a rolurilor și a responsabilităților în cadrul muncii în echipă	Exemple individuale Lucru în grup	

CURRICULUM

Subtema	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATĂ
Introducere	<ul style="list-style-type: none"> ● Principii generale de consiliere și orientare ● Întrebare: Cunoașterea/ Experiința participanților cu privire la subiect, Așteptări 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de instruire pentru curs Tema 1 	15 min
		<ul style="list-style-type: none"> ● Jocul de rol în grup "Consiliere" și "Șase pălării gânditoare" 	15 min
1. Informații generale 1.1-1.5 Procesul de consiliere și orientare Profilul consilierului	<ul style="list-style-type: none"> ● Termeni specifici și definiții ● Prelegere privind terminologia specifică, informații generale privind procesul de consiliere ● Lucrare de grup "Clasificarea consilierii" așa cum este descris în Manualul de instruire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de instruire pentru curs Tema 1 sau slide-uri dacă este necesar 	15 min
		<ul style="list-style-type: none"> ● Descrierea muncii în echipă precum în Tema 1 	20 min
2.1-2.4 Mecanisme de intervenție Planul de intervenție. Gestionarea cazului	<ul style="list-style-type: none"> ● Introducere în activitatea de grup așa cum este descris în Manual ● Efectuarea lucrărilor de grup "Studiu de caz" ● Schimb de experiență: Cereți participanților exemple ale acestui fenomen din munca lor de zi cu zi ● Clasificări posibile ● Evaluarea ● Auto-evaluare 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de instruire pentru curs și slide-uri, dacă se aplică "Studiu de caz" din Tema 2 	15 min
		<ul style="list-style-type: none"> ● Informații suplimentare prezentate de formator dacă este necesar 	Aprox. 60 min (în funcție de mărimea grupului) 20 min 10 min

3. Tehnici de comunicare	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea conceptului și principiilor comunicării ● Aflați despre diferitele forme de comunicare în grup ● Discuții cu participanții - ce consideră aceștia ca fiind important în comunicare 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manual de instruire pentru curs ● Descriere lucrării în grup de la Tema 3 ● Cartonaje de scris pentru participanți 	15 min 20 min 15 min
4.1- 4.2 Instrumente de lucru Noțiuni despre instrumentele de lucru și metodele de evaluare	<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluați ce instrumente pot fi folosite pentru a lua cea mai bună decizie pentru client ● Lucrări individuale - "Teste de personalitate" ● Evaluare (ghidată de formator) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de instruire pentru curs Tema 4 ● Teste individuale ● Jocul de rol "Interviul" 	15 min 20 min 40 min 15 min
5. Niveluri de succes în consiliere Obstacole	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea elementelor care asigură nivelul de succes: cele patru principii ● Analiza SWOT ● Feedback individual ● Mituri despre consilieri ● Evaluare (sub îndrumarea formatorului) ● Prezența provocărilor actuale menționate în manual, discutați (și posibile soluții) cu participanții 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de instruire curs Tema 5 ● Analiza individuală SWOT ● Manual de instruire pentru curs Tema 5 	15 min 30 min 5 min 20 min 10 min 15-20 min
Feedback despre Modul			20 min

REFERINȚE

1. ELGPN - European Lifelong Guidance Policy Network - Glossary, University of Jyväskylä, Finland, 2008;
2. Asociația Stea, Managementul de caz în asistența grupurilor vulnerabile, 2015 , http://www.asociatiasteasm.ro/uploads/company/documents/150_Metodologie-management-de-caz.pdf
3. Jossey-Bass. Weil, M., & Karls, J., Case management în human service practice: A systematic approach to mobilizing resources for clients, 1985;
4. Barker, The social work dictionary 2003, <http://www.worldcat.org/title/social-work-dictionary/oclc/52341511>
5. Ordin 286/2006 pentru aprobarea normelor metodologice privind întocmirea planului de servicii și a normelor metodologice privind întocmirea planului individualizat de protecție.
6. Ordin 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului
7. Cojocaru S., Metode apreciative în asistența socială. Ancheta, supervizarea și managementul de caz, Editura Polirom, Iași, 2005;
8. www.asistentasociala.ro
9. Grupul de lucru pentru informare și consiliere privind cariera Consilierea privind cariera-suport de curs, București, 2000;
10. http://www.mpt.upt.ro/doc/curs/gp/Communication_skills.pdf;
11. <http://itee.elth.pub.ro/~mm/tcp/exemple/Bibliografie/Tehnici-de-comunicare%20-%20MANUAL.pdf>;
12. <http://www.aipc.net.au/articles/principles-and-techniques-of-motivational-interviewing/>;
13. Journal of Counselling Psychology, 2010, Vol. 57, No. 1, 11–22, article Margaret M. Nauta - Illinois State University - "The Development, Evolution, and Status of Holland's Theory of Vocational Personalities: Reflections and Future Directions for Counselling

- Psychology” (www.counselling.org/docs/david-kaplan's-files/nauta.pdf);
14. Dimitru-Tiron, Elena, Consiliere educațională, 2005, Științele Educației, Universitaria, 2005, (<https://www.scribd.com/doc/301757569/cos-Tiron>);
 15. REGEP G – Curs Tehnici de consiliere, Universitatea “Andrei Șaguna”, Constanța 2007-2008 (<https://www.scribd.com/doc/17719265/Tehnici-de-Consiliere>);
 16. Jigău M. – Consiliere și orientare - GHID , București, 2000 (www.ise.ro/wp-content/uploads/2000/08/Ghid-Consiliere-si-Orientare.pdf);
 17. A Guide to Good Practices for Workforce Investment Professionals – US Department of Labor, Employment and Training Administration - 2006 https://www.onetcenter.org/dl_files/proTestAsse.pdf
 18. The Role of Assessment în Counseling - M01_BALK7515_01_SE_C01 – 2012 https://catalogue.pearsoned.ca/assets/hip/us/hip_us_pearsonhighered/samplechapter/0137017510.pdf
 19. <https://www.thebalance.com>
 20. CEDEFOP. Que savons-nous? Mesurer les connaissances, les qualifications et les competences sur le marche de l'emploi. In: Formation professionnelle, nr. 12, 1997.
 21. What is a “Disadvantaged Group?” By Steven E. Mayer, Ph.D. Effective Communities Project2003, http://www.effectivecommunities.com/pdfs/ECP_DisadvantagedGroup.pdf
 22. Hackney, H., & Cormier, S. (2005). The professional counselor: A process guide to helping,
 23. http://www.counsellingconnection.com/Australian_Institute_of_Professional_Counsellors
 24. Counselling Micro Skills https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xOJwNj4c_REJ:https://www.aipc.net.au/student_bonuses/Counselling%2520Micro%2520Skills.pdf+%&cd=6&hl=ro&ct=clnk&gl=ro&client=firefox-b-ab.

Modulul 2 Orientarea în carieră

ELABORAT DE ORGANIZAȚIA TERITORIALĂ A SPECIALIȘTILOR ȘTIINȚIFICI ȘI TEHNICI – RUSE

1. INTRODUCERE

Schimbările dinamice de pe piața muncii, ca urmare a proceselor globale de migrare, a dezvoltării sociale, economice și tehnologice a societății, precum și diversele forme de instabilitate financiară și economică, necesită o abordare flexibilă și adecvată în favoarea clientului, în cadrul activității practicienilor de orientare în carieră. Modulul „Orientarea în carieră” este împărțit în patru subiecte concentrate pe extinderea cunoștințelor consilierilor de carieră care doresc să furnizeze servicii de calitate persoanelor din grupurile de risc de pe piața muncii. Materialele de instruire includ: cunoștințe generale privind informații referitoare la piața muncii și analiza pieței locale a muncii; evaluarea competențelor în domeniul orientării în carieră; motivarea clientului în direcția unui comportament activ pe piața muncii și sprijin în planificarea acțiunii; sfaturi utile pentru orientarea clienților în procesul de căutare a unui loc de muncă.

Diversele șabloane, exemple, exerciții și teste permit folosirea conținutului ca instrument de referință pentru instruirea grupului și constituie, în același timp, un ghid de auto-educație pentru practicienii de orientare în carieră care doresc să-și lărgesc aria de competențe.

„Orientarea în carieră include o gamă de activități cum ar fi consilierea, informarea, instruirea, predarea, evaluarea și susținerea” (ELGPN 2012a), care „permite indivizilor să-și gestioneze direcțiile de învățare și muncă”. De aceea, specialiștii de orientare în carieră cărora le este adresat acest modul sunt numiți practicieni de orientare în carieră, consilieri de carieră sau, pur și simplu, consilieri.

OBIECTIVELE ȘI REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Modulul „Orientarea în carieră” are drept scop dobândirea de competențe și aptitudini specifice de către consilierii de orientare în carieră care să poată fi aplicate în munca acestora cu persoanele provenind din grupuri defavorizate pe

pieța muncii. După finalizarea modulului de instruire, consilierii ar trebui să poată aplica o abordare individuală a clienților, punând în balanță dorințele personale și așteptările indivizilor și situația de fapt de pe piața muncii.

DISCUȚIE DE GRUP :

Care sunt așteptările dumneavoastră ?

Participanții sunt întrebați care sunt așteptările lor de la modulul „Orientarea în carieră”, iar răspunsurile trebuie avute în vedere de către formator pentru a le putea utiliza într-o abordare cât mai utilă în timpul orelor de predare.

2. PIAȚA MUNCII



„Furnizarea către clienți a unor informații de calitate referitoare la piața muncii ar trebui să fie de o importanță deosebită pentru consilierii de carieră care ajută tinerii să-și găsească drumul în carieră, care asistă adulții angajați să ia decizii legate de dezvoltarea carierei și care, nu în ultimul rând, susțin pe cei fără serviciu în căutarea unui loc de muncă” (Cedefop 2016a). Informații despre piața muncii pot fi obținute din mai multe surse: chestionare (cu privire la forța de muncă, nivelul de calificare cerut, nivel de studii, organizații); monitorizarea locurilor vacante; prognoza competențelor; bazele de date legate de ocupare, asigurări sociale, educație; servicii publice de ocupare; Eurostat; birourile naționale de statistică etc. Transmiterea și prezentarea de informații detaliate privind piața muncii ar trebui să fie „logică și relevantă pentru profilul educațional, competențele lingvistice, situația socială, mediul migrațional, precum și competențele cognitive ale indivizilor” (Cedefop 2016a). De exemplu, pot fi folosite imagini în loc de text, în cadrul lucrului cu persoane cu o educație și calificare precare, migranți etc.

VIDEO:

În următorul material video, „*Noua listă de competențe pentru Europa*”, este prezentată într-o manieră simplă și prietenoasă o noua agenda de competențe: „*Lucrăm împreună pentru dezvoltarea capitalului uman, ocupabilitate și competitivitate*”, lansat de Comisia Europeană în iunie 2016, (accesată în iunie 2017):

<http://ec.europa.eu/avservices/video/player/cfm?ref=1119599&videolang=EN&devurl=http://ec.europa.eu/avservices/video/player/config.cfm>

2.1. PIAȚA LOCALĂ A MUNCII ȘI OPORTUNITĂȚILE DE FORMARE



Consilierii de orientare în carieră trebuie să țină seama atât de aspectele pieței regionale a muncii cât și de cele locale. Se pot obține informații la zi prin întâlniri și interviuri cu organizații de afaceri, angajatori, instituții din domeniul ocupării, agenții de plasare a forței de muncă, ONG-uri, școli profesionale și centre de formare. Menținerea unor astfel de contacte furnizează consilierilor de carieră posibilitatea de a folosi informații în timp real cu privire la structura ocupațională și profilul economic al pieței locale a muncii (de exemplu, companii care angajează constant muncitori necalificați și fără studii precum și cursuri de formare profesională oferite la nivel local). În acest fel, clienții pot fi orientați către ocupații care sunt cerute la nivel local, în loc să fie, pur și simplu, incluși în cursuri de calificare oferite, în general, de furnizorii de formare. De asemenea, consilierii trebuie să fie bine familiarizați cu metodologiile și mijloacele potrivite de analiză a pieței muncii, cu chestionarele angajatorilor privind calificările, competențele, și forța de muncă solicitată.

Modulul 2
Orientarea în
carieră

EXEMPLU DE ANALIZĂ A PIEȚEI LOCALE A MUNCII



Analiza unei piețe locale a muncii ar trebui să includă o prezentare generală a informațiilor de ordin geografic, demografic, cultural și economic, precum și un studiu al problemelor legate de infrastructură, atracții turistice, organizații locale și cele specifice comunității. De asemenea, ar trebui să fie semnificativă și o revizuire a

accesului la educație și a oportunităților de formare. Analiza trebuie să mai ia în considerare condițiile de trai, transport, acces la sănătate și condițiile de îngrijire a copiilor și să stabilească zonele cu potențial pentru ocuparea forței de muncă și activitățile de antreprenariat.

Pentru a furniza o viziune mult mai elaborată asupra profilului economic local, cercetarea trebuie să identifice:

- Piața locală, bunurile și serviciile comercializate;
- Bunurile sau serviciile produse local și consumatorii acestora;
- Cât din produsele și serviciile de bază comercializate sunt produse în afara comunității;
- Ce produse și servicii sunt cele mai populare și cine sunt furnizorii acestora;
- Furnizorii externi obișnuiți;
- Principalele industrii din zonă (agricultură, turism etc.);
- Numărul și tipul de afaceri mici și la domiciliu;
- Gama de întreprinderi mici și mijlocii, precum și companiile în dezvoltare (cele care își măresc constant afacerea și/ sau care au mai mulți concurenți care furnizează bunuri și servicii similare);
- Companii mai mari, care angajează muncitori din comunitate.

Lucrul cu angajatorii



Consilierii de orientare în carieră trebuie să încerce să stabilească și să mențină relații bune de parteneriat cu angajatorii pentru a putea furniza clienților informații detaliate despre piața muncii; să se bazeze pe date actualizate cu privire la cererile de muncă și competențe; să coordoneze procesul de angajare.

Lucru în grup:

Studiu referitor la cerințele angajatorilor privind muncitorii necalificați

Întrebări puse în discuție:


Ce competențe și tehnici sunt necesare pentru stabilirea unui bun parteneriat de colaborare cu angajatorii? Ce informații ar trebui pregătite înainte de interviul cu angajatorul? Cine ar trebui interviuat (din personalul companiei)?

Participanții sunt împărțiți în grupuri mici de 3 până la 5 persoane și se discută pe marginea acestor întrebări. La sfârșitul exercițiului, fiecare grup face o scurtă prezentare a rezultatelor lucrului în grup.

Următoarea listă de întrebări poate fi folosită ca referință pentru un viitor chestionar al angajatorului:

Este ușor sau dificil pentru dvs. să găsiți muncitori pentru posturile care nu necesită competențe sau calificări speciale?	Mai degrabă ușor decât dificil/ mai degrabă dificil decât ușor
Care din următoarele calități sunt mai importante pentru dvs.?	Calitatea muncii/ disciplina/ dorința de formare continuă/ loialitate/ altele
Cum găsiți muncitorii care vă sunt necesari?	Anunțuri pe internet/ publicitate în media scrisă/ prieteni și colegi/ instituții de învățământ/ agenții de plasare/ agenții private de muncă/ atragerea din alte companii/ alte metode
Oferiți oportunități de formare pentru angajați?	Da, pe cheltuiala companiei/ Da, pe cheltuiala proprie/ Da, folosind subvenții/ Nu
Momentan aveți posturi vacante?	Da/ Nu

2.2. PIAȚA MUNCII, OPORTUNITĂȚI DE FORMARE ȘI RESURSE DE DEZVOLTARE A CARIEREI

 „Informațiile actualizate periodic cu privire la posturile vacante pot ajuta frecvent consilierii în mai buna orientare în carieră, dar tind să fie mai puțin de încredere. Acest tip de informații trebuie utilizat în combinație cu informații din surse publice care tind să fie mai exacte și mai substanțiale chiar dacă sunt mai puțin actuale și detaliate.” (Cedefop, 2016a).

RESURSE EUROPENE:

Platforma electronică pentru educația adulților în Europa:

<https://ec.europa.eu/epale/en/home-page>

Rețeaua europeană pentru politica de orientare profesională pe tot parcursul vieții:

<http://www.elgpn.eu/>

Rețeaua Euroguidance:

<http://euroguidance.eu/about-us/>

Eurostat:

<http://ec.europa.eu/eurostat/web/labour-market>

Oportunități de învățare și calificare în Europa:

<https://ec.europa.eu/ploteus/>

Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale:

<http://www.cedefop.europa.eu/>

Comisia Europeană:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=25>

Rețeaua Europeană de Inovare în domeniul orientării și consilierii în carieră:

<http://www.nice-network.eu/>

RESURSE BULGARE:

Direcțiile “Oficiul de muncă”:

<http://www.az.government.bg/pages/kontakti-dbt>

Institutul Național de Statistică:

<http://www.nsi.bg/>

Agențiile de plasare a forței de muncă:

<http://www.az.government.bg/>

Ministerul Educației și Științei:

<http://www.mon.bg/>

Agenția Națională de educație și formare profesională:

<http://www.navet.government.bg/>

Ministerul Muncii și Politicilor Sociale:

<https://www.mlsp.government.bg>

RESURSE GERMANE:

Ministerul Economiei și Afacerilor:

<http://www.bmwi.de>

Navigator pentru dezvoltarea carierei - BEN:

<https://ben.arbeitsagentur.de>

Agenția Federală de Ocupare a Forței de Muncă:

<https://www.arbeitsagentur.de/en>

Ministerul Federal al Educației și Cercetării:

<https://www.bmbf.de/en/index.html>

Rețeaua Federală Orientarea pentru Educația Continuă:

<http://www.lnwbb.de/>

Biroul Federal de Statistică:

<https://www.destatis.de/EN/Homepage.html>

Portal web al statelor federale privind formarea (profesională) continuă:

<http://www.bildungsserver.de/Weiterbildung-in-den-Laendern-1201.html>

RESURSE ROMÂNEȘTI:

Agențiile locale de ocupare a forței de muncă:

<http://www.anofm.ro/site-uri-ajofm>

Ministerul Educației Naționale:

<http://www.edu.ro/>

Ministerul Muncii și Justiției Sociale:

<http://www.mmuncii.ro/j33/index.php/ro/>

Agenția Națională de Ocupare a Forței de Muncă:

<http://www.anofm.ro/>

Autoritatea Națională pentru Calificări:

<http://www.anc.edu.ro/>

Institutul Național de Statistică:

<http://www.insse.ro/cms/en>

Institutul Național de Cercetare Științifică în domeniul Muncii și Protecției Sociale:

<http://www.incsmps.ro/>

Mai multe informații sunt disponibile în rapoartele fiecărei țări (Bulgaria, Germania și România), incluse la sfârșitul prezentului Manual de formare.

3. EVALUAREA COMPETENȚELOR

★ — „În istoria relativ scurtă a orientării în carieră ca și domeniu științific separat, au apărut un număr mare de concepte teoretice care au în comun un singur scop - să explice comportamentul uman în relațiile cu dezvoltarea carierei și să ajute indivizii să-și găsească calea optimă în viață” (Katsanevas, 2014), ceea ce va duce la atingerea scopurilor și a dorințelor personale. În contextul modern marcat de schimbări rapide, practicienii de orientare în carieră și consilierii “trebuie să asimileze diferite teorii de dezvoltare a carierei, să se acomodeze cu toate metodele disponibile și noile tehnologii” (Katsanevas, 2014) pentru a putea ajuta indivizii să se adapteze la schimbările dramatice din economie și de pe piața muncii. Consilierii de orientare în carieră trebuie să-și dezvolte propriile competențe și să le actualizeze în mod constant, pentru a putea lucra împreună cu clientul, ca partener util, în construirea unor ținte de carieră aflate în legătură cu educația, formarea profesională și dezvoltarea carierei. Mai mult, serviciile bazate pe tehnologia informației și comunicațiilor trebuie luate în considerare în procesul de consiliere în carieră în combinație cu metodele tradiționale, pentru a lărgi accesul clienților la informație și orientare.

Modulul 2
Orientarea în
carieră

3.1. METODE DE EVALUARE ÎN ORIENTAREA ÎN CARIERĂ



Una din etapele importante din procesul de orientare în carieră este cea a evaluării competențelor. Se pot folosi

metode formale și informale pentru colectarea și analizarea datelor despre client, pentru a evalua necesitățile orientării în carieră și disponibilitatea indivizilor de a lua decizii legate de carieră. Instrumentele de lucru includ teste standardizate, chestionare, carduri de evaluare și interviul. Alegerea unei abordări adecvate fiecărui client are o semnificație esențială în obținerea încrederii dintre participanții la proces.

Una din competențele cheie ale consilierilor de orientare în carieră se referă la “folosirea diferitor tehnici de evaluare ale clienților pentru identificarea punctelor tari, celor slabe, oportunităților și riscurilor acestora, prin selectarea informațiilor și evaluarea strategiilor corespunzătoare preocupărilor, trăsăturilor, implicărilor, contextelor socio-economice diferite ale clienților și luarea în considerare a condițiilor și limitărilor organizaționale” (Schiersmann, 2012).

Este potrivită utilizarea mai multor instrumente de evaluare, nu a unuia singur, pentru a confirma rezultatele unei evaluări cu rezultatele alteia. Pe de altă parte, câteodată, unele instrumente tradiționale de măsurare ar putea să nu fie potrivite pentru un anumit grup de clienți din cauza diversității acestora. Consilierii de orientare în carieră trebuie să fie mereu deschiși la noi măsuri. Unele din criteriile folosite în alegerea unor instrumente de test includ: “siguranța și validitatea evaluării; asigurarea înțelegerii rezultatelor evaluării; implicațiile și relevanța pentru planurile și strategiile utilizatorului” (Cedefop, 2009).

“Unele teorii care ținesc o aliniere a orientărilor personale cu mediul de lucru, cum ar fi Teoria lui Holland privind șase tipuri de personalități, sunt deseori utilizate pentru a susține serviciile de orientare în carieră, în special în cadrul serviciilor de testare cognitivă sau de auto-ajutor” (Cedefop, 2016a).

RESURSE ONLINE CARE FURNIZEAZĂ INSTRUMENTE GRATUITE DE REALIZARE A PROFILURILOR (accesate în luna ianuarie 2017):

16 personalități:

<https://www.16personalities.com/>

Chestionarul de personalitate MMDI™

(Tipurile de personalitate Myers Briggs):

<http://www.teamtechnology.co.uk/tt/t-articl/mb-simpl.htm>

O*NET Interests profiler:

<https://www.mynextmove.org/explore/ip>

Keirsey Temperament Sorter:

<http://www.keirsey.com/sorter/register.aspx>

În ciuda ușurinței în implementare, aceste modele sunt, mai degrabă, statice și pot avea anumite „limitări, atunci când au de-a face cu schimbări individuale și contextuale” (Cedefop, 2016a) în cadrul unei piețe instabile a muncii. În zilele noastre, sunt luate în considerare și „abordările narrative ale consilierii în carieră care se bazează pe experiențele indivizilor și consilierea stilului de viață pentru construirea carierei” (Savickas, 2015). Aceste abordări sunt foarte utile în orientarea clienților către identificarea și formularea scopurilor într-o manieră mai clară și pentru a se înțelege mai bine pe ei înșiși. “În consilierea stilului de viață, clienții și consilierii formează o relație în care sunt împărtășite neliniști legate de carieră și sunt rezolvate probleme legate de rolul la locul de muncă” (Savickas, 2015).

Modelul Interviuului pentru Construirea Carierei, dezvoltat de Savickas și Hartung este disponibil pe site-ul Vocopher (accesat în luna ianuarie 2017). Întrebările se concentrează pe încurajarea clienților în a-și spune povestea și propria formula a succesului:

<http://www.vocopher.com/CSI/CCI.pdf>

Un exemplu de instrumente flexibile și practice în determinarea potențialului indivizilor sunt și Cardurile de competențe

pentru consilierea în imigrare (2016) care au fost dezvoltate de Bertelsmann Stiftung în cooperare cu organele responsabile de serviciile de consiliere în imigrare pentru adulți în Germania. Cardurile vizualizează competențe și sunt adaptate atât la nevoile imigranților cât și la cele ale consilierilor. (accesat în luna ianuarie 2017):

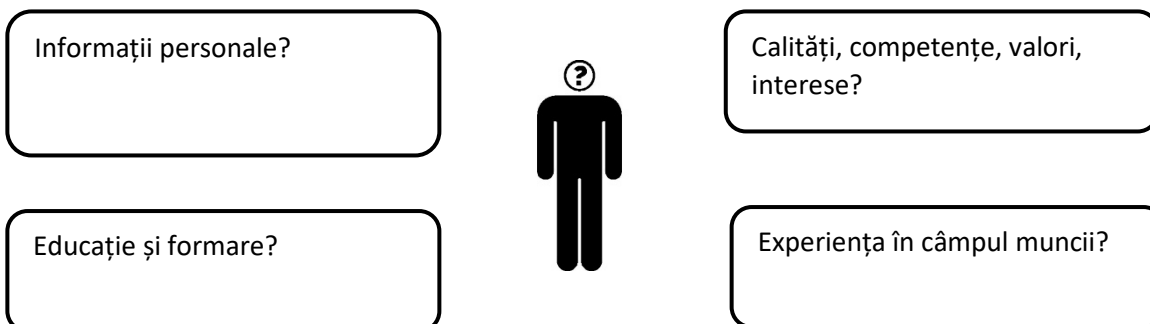
<https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

3.2. EXEMPLU DE EVALUARE COMPLEXĂ

Consilierea individuală poate include evaluarea complexă a calităților și competențelor, sisteme de valori și orientări, precum și definirea intereselor și abilităților individuale. Când consilierii lucrează cu persoane fără studii și fără calificări, desfășurarea interviului sub forma unei discuții prietenești și folosirea de întrebări simple și încurajatoare poate avea rezultate finale mult mai bune decât dacă i se prezintă clientului o serie de chestionare și formulare de completat. În general, sunt recomandate întrebări de tipul „De ce simți că...”, „Spune-mi (mai multe) despre...”, „Ce poți să-mi spui despre...”, „De ce crezi că...” etc., ceea ce va încuraja clienții să povestească și să dezvăluie mai mult despre ei înșiși. Pentru început, un bun punct de plecare îl constituie prezentarea consilierului în câteva cuvinte (nume, vârstă, educație, plus o calitate pozitivă).

Patru din principalele domenii pentru o evaluare complexă:

Consilierii și clienții lor pot utiliza următoarele instrumente pentru componentele variate ale unei evaluări complexe:



3.2.1. ANALIZAREA REALIZĂRILOR PERSONALE DE PÂNĂ ACUM ȘI CELE PE CARE CLIENTUL DOREȘTE SĂ LE OBTINĂ ÎN VIITOR.

Realizări personale până acum	Realizări în viitor

3.2.4. ANALIZAREA VALORILOR

3.2.4.1. VALORI COMUNE:

- respect și respect de sine, toleranță, prietenie, corectitudine, onoare, demnitate.

3.2.4.2. VALORI, ÎN LEGĂTURĂ CU MEDIUL DE LUCRU ȘI SPECIFICITATEA MUNCII:

- condițiile de muncă, orele de muncă, securitate, siguranță, confort, reguli clare și așteptări, salariu, oportunități de dezvoltare și creștere, lucru în echipă, cooperare, suport.

3.2.5. ANALIZA INTERESELOR:

Ce-ți place/nu să faci? Ce ți-ar plăcea să faci? Ce ai vrea să mai înveți și cum? Pot fi folosite exemple din viața personală, profesională și din educație.

Exemple: cititul, întâlnirile și comunicarea cu oamenii, gătitul, crearea de obiecte, cântatul, lucrul cu instrumente, vietăți etc. Folosind analizele și cercetarea reușitelor personale, a calităților, competențelor, valorilor și intereselor, fiecare persoană poate să aibă o viziune cu privire la ținutele proprii și așteptări, legate de dezvoltarea propriei cariere.

3.2.6 EDUCAȚIA

Formală – școala, centre educaționale etc.
Non-formale și informale - cunoștințe pe baza experienței profesionale, cursurilor de scurtă durată, învățare la locul de muncă, voluntariat etc.

3.2.7. EXPERIENȚA ÎN MUNCĂ

Prezentarea experienței în muncă ar trebui să pună accent pe ceva mai mult decât o simplă listă a funcțiilor anterior deținute. Este importantă extragerea informațiilor legate de cunoștințele acumulate în contextul altor factori, care influențează dezvoltarea carierei - competențe, calități, valori, educație și piața muncii.

3.2.8. DOMENII PROFESIONALE ȘI OCUPAȚII

După evaluarea complexă, consilierul poate sugera clientului să aleagă din sectoarele de afaceri și/sau ocupații, pe cele care sunt relevante pentru interesele sale, competențe, calități, valori, experiență, planuri de viitor și vise. De exemplu: industria auto, construcții, turism, agricultură, etc; constructor, grădinar etc.

Materiale video online care prezintă diferite cariere (accesate în luna ianuarie 2017):
My next move, Careers with videos (în engleză):

<https://www.mynextmove.org/find/videos>
National agency for vocational education and training, Vocational guidance (în bulgară):

<http://www.navet.government.bg/bg/profesionalno-orientirane/>

3.2.9. EXEMPLU UNUI FORMULAR DE EVALUARE

Obiectivul final al unei evaluări complexe este de a stabili nivelul de angajare a clientului, de a determina dacă există oportunitatea unei poziții potrivite pentru client sau ce alte acțiuni vor mai fi necesare, ca de exemplu consiliere suplimentară, suport psihologic, formare profesională/cursuri.

În timpul procesului de orientare, consilierii adună o gamă variată de date care ajută la creionarea unei imagini mai clare a clientului. Toate informațiile adunate, rezultatele diferitelor teste și instrumente de evaluare pot fi rezumate într-un singur formular de evaluare completat de consilier. Acesta va ușura prezentarea informațiilor către client într-o manieră credibilă și centrată pe următorii pași necesari atât clientului cât și consilierului.

Formular de evaluare

1. Nume, vârstă, sex, naționalitate	
2. Calități personale	
3. Valori, ținute	
4. Interese	
5. Competențe și calificări	
6. Evaluarea rezultatelor testelor	
7. Educație și formare	
8. Experiența profesională	
9. Probleme speciale	
10. Gradul de motivare pentru începerea lucrului; pentru calificări ulterioare	
11. Concluzii, pașii ce vor urma	

Auto-evaluare – înțelegerea propriilor limite profesionale

Câteva din competențele de bază ale unui consilier de carieră sunt dezvoltarea propriilor capacități și înțelegerea oricăror

limitări. „Aceasta presupune o abordare reflectivă în evaluarea propriilor capacități și înțelegerea limitelor profesionale” (Cedefop, 2009). Este deosebit de important pentru un consilier de carieră să fie capabil ca, mai întâi, să poată evalua propriile abilități și competențe.

LUCRU INDIVIDUAL: EVALUAREA ABILITĂȚILOR DE ANGAJARE

„Abilitățile de angajare sunt cele cerute nu numai pentru a obține un loc de muncă, dar, de asemenea, pentru a progresa în cadrul unei companii astfel încât să fie atins atât potențialul propriu, cât și pentru a contribui cu succes în direcțiile strategice ale companiei” (Planul Australian pentru Dezvoltarea Carierei 2010). Cele mai multe dintre abilități pot fi învățate, cum sunt cele legate de comunicare, de rezolvarea problemelor și de planificare. Totuși, există

și un set de atribute personale importante (loialitate, motivare, adaptabilitate, entuziasm), care sunt la fel de importante ca și abilitățile de angajare și alte abilități tehnice sau specifice postului.

Participanților li se cere să-și evalueze propriul nivel de angajare în sfera serviciilor de orientare în carieră prin completarea următoarei liste de auto-evaluare referitoare la abilitățile personale și sociale și motivația pentru dezvoltarea carierei.

Evaluarea abilităților de angajare

Vă rugăm să utilizați următoarea grilă pentru evaluarea abilităților dumneavoastră:

1 – abilități minore; 2 – abilități medii; 3 – abilități bune; 4 – abilități foarte bune

I. Abilități și competențe					I. Abilități și competențe						
1. Abilități personale					2. Abilități sociale						
1.1.	Flexibilitate	1	2	3	4	2.1.	Lucru în echipă	1	2	3	4
1.2.	Inițiativă	1	2	3	4	2.2.	Abilități de comunicare	1	2	3	4
1.3.	Autocontrol	1	2	3	4	2.3.	Leadership	1	2	3	4
1.4.	Insistență	1	2	3	4	2.4.	Abordarea conflictelor	1	2	3	4
1.5.	Administrarea timpului	1	2	3	4	2.5.	Abilități organizaționale	1	2	3	4
1.6.	Luarea deciziilor	1	2	3	4	2.6.	Empatie	1	2	3	4
II.	Grad de motivare pentru lucrul în domeniul orientării în carieră	1	2	3	4	III.	Grad de motivare pentru calificări ulterioare în domeniul serviciilor de orientare în carieră	1	2	3	4
Concluzii, pași ulteriori necesari											

Daca suma punctajelor este sub 28, trebuie să verificați care sunt abilitățile care trebuie îmbunătățite și/sau ce pași sunt necesari în continuare.

4. MOTIVARE ȘI PLANIFICARE



Lucrul individual cu clienții reprezintă un pas important în procesul de consiliere pentru a transforma de-motivarea în motivare și pentru un comportament activ. Consilierii contribuie la dezvoltarea cauzelor de-motivării și se concentrează pe oferirea de metode pentru identificarea resurselor personale capabile să rezolve situația existentă. „Abordarea metodei povestirii poate ajuta indivizii la crearea de noi identități care să-i poziționeze mai bine în carierele lor” (McMahon et al. 2013). În realitatea modernă, orientarea în carieră ar trebui să

se centreze mai mult pe individ, ca fiind „un sistem viu autoconstructiv, auto-organizator și autoreglant” (Vondracek et al., 2010) cu un accent particular pe performanța optimă în domeniul dezvoltării carierei. Următorul exercițiu poate fi aplicat de consilieri ca metaforă, joc sau tehnică privind designul de viață care are ca țintă extinderea auto-acceptării și auto-înțelegerea clientului.

Exercițiul „Viața mea ca un film” (Пипиленко et al., 2011)

În introducere, consilierul prezintă clientului faptul că viața oricărei persoane poate fi prezentată ca un film: pentru cineva

poate fi o comedie, pentru altcineva poate fi ca un thriller. Poate fi, de asemenea, o combinație între cele două. Fiecare film are propria poveste, personaje etc., iar consilierul poate sugera clientului să se gândească la un film în care el/ea să fie personajul principal: ce gen să fie, ce scenariu, ce actori vor fi invitați. Pe parcursul exercițiului, clientul este invitat să-și concentreze atenția pe diferențele dintre ficțiune și realitate: ce lipsește din viața reală și ce poate fi găsit. Ideea principală este de a transmite clientului simplul mesaj că oamenii sunt regizori și scriitori ai propriului film, deci, pot schimba scenariul: „Poți să-ți schimbi viața”.

4.1. FACTORI MOTIVAȚIONALI



„Fiecare activitate, înainte să se exprime ca și comportament, este pregătită, formată, regizată și apoi susținută. Sistemul complex al

acestor procese care precedă și însoțesc activitatea este motivația” (Паунов, 2009). O varietate de factori influențează cursul și rezultatul final al oricărui proces motivațional, specific fiecărui individ:

- Caracteristicile individuale ale senzațiilor și percepțiilor (limitele percepției sunt diferite pentru fiecare în parte, simțurile lucrează diferit pentru fiecare în parte, de asemenea);
- Percepțiile sociale, deciziile, opiniile, concepțiile;
- Conceptele despre sine – sentimente și gânduri despre propria persoană;
- Modurile în care lumea se reflectă în mentalitatea indivizilor: în ce măsură oamenii se bazează pe propriile simțuri și în ce măsură, pe intuiție; dacă indivizii folosesc gândirea și logica sau emoțiile și sentimentele în evaluarea faptelor și problemelor universale; cum își evaluează și cum își dezvoltă relațiile; ce fel de orientare profesională prezintă, etc;

- Idei și gândiri, abilități și inteligența;
- Temperament;
- Valori;
- Atitudini, relații, afinități și interese, fantezii și imaginație;
- Voința;
- Experiența socială - aceasta include cultura națională, origini, statut social, experiențe personale și încercări (Паунов, 2009).

	PROVOCARE Unii oameni sunt motivați să muncească pentru a-și atinge scopurile personale importante
	CURIOZITATE Ceva ce atrage atenția și este diferită de cunoștințele și competențele existente și cele cerute pentru performanțe optime
	CONTROL Unii oameni vor să controleze ceea ce li se întâmplă
	FANTEZIE Unii oameni folosesc poze imaginare care le stimulează comportamentul
	COMPETIȚIE Unii oameni simt satisfacție când își compară comportamentul cu al altora
	ASISTENȚA Unii oameni se simt satisfăcuți dacă îi ajută pe alții să-și atingă scopurile
	RECUNOAȘTERE Unii oameni se simt satisfăcuți când alții le recunosc realizările

Lucrați în perechi:**Scara globală a stimei de sine**

Un instrument rapid pentru evaluarea auto-valorii și auto-acceptării este *Scara Rosenberg a stimei de sine* (Rosenberg, 1965). Testul poate fi ușor de administrat ca interviu pentru persoanele cu nivel slab de educație și calificare.

Participanții sunt împărțiți în perechi și desfășoară testul, unul fiind consilierul și celălalt fiind clientul.

Vă rugăm indicați cu:

CA – complet de acord, A – acord, D – dezacord, CD – complet dezacord cu următoarele afirmații

1. Cred că sunt o persoană de valoare pe un plan cel puțin egal cu ceilalți.
2. În cele din urmă, consider că sunt o persoană ratată.
3. Cred că am un număr de calități bune.
4. Am destule abilități pentru a face lucrurile la fel de bine ca majoritatea oamenilor.
5. Cred că nu sunt prea multe lucruri de care să fiu mândru.
6. În general, adopt o atitudine pozitivă față de mine.
7. În general, sunt mulțumit(ă) de mine.
8. Îmi doresc să fi avut mai mult respect pentru mine.
9. Câteodată mă simt nefolositor.
10. Câteodată simt că nu sunt bun de nimic.

Punctaj:

Întrebările 1, 3, 4, 6, 7: 1 pentru CA, 2 pentru A, 3 pentru D, 4 pentru CD.

Întrebările 2, 5, 8, 9, 10: 1 pentru CD, 2 pentru D, 3 pentru A, 4 pentru CA.

Suma notelor la toate întrebările, reprezintă stima de sine. Cu cât mai mare este stima de sine, cu atât mai mică este nota și invers.

*Adaptat de Paunov (Паунов, 2009)

4.2. MOTIVAȚIA MUNCII



„În mediul organizațional, în mediul de muncă și în viața profesională a unei persoane, motivația este reprezentată de orice ne stimulează să ne facem treaba, orice ne determină să ne alegem profesia, orice ne conduce și ne determină să rămânem la un anumit angajator, precum și orice ne determină să muncim mai mult și mai bine” (Паунов, 2009).

Motivația muncii ne îndeamnă să:

- Muncim, în general;
- Desfășurăm un anumit tip de muncă (îndeplinim o anumită funcție, profesie, ocupație);
- Muncim pentru o anumită organizație;
- Obținem rezultate bune la muncă.

Motivația pentru nevoi și muncă:

- **Nevoi inferioare:** aer, mâncare, apă, excreție, adăpost, sex, maternitate, securitate, protecție. Deși acestea nu sunt direct legate de realitatea muncii, ar fi dificil să satisfacem hrana, adăpostul și maternitatea dacă ar lipsi activitatea muncii și realizării;
- **Nevoi superioare:** comunicarea, apartenența, dorința pentru succes, evaluarea, respectul și auto-respectul, puterea. Toate acestea sunt obținute prin participarea la activitatea muncii (Паунов, 2009).

Exercițiu de brainstorming:**Stimuli și motivație**

Participanților li se cere să vină cu idei pentru identificarea factorilor principali care influențează motivația muncii.

Stimuli – motive generate de factori externi

Motivație – motive generate de factori interni

CARE SUNT LUCRURILE CE...?

MĂ STIMULEAZĂ

MĂ MOTIVEAZĂ

4.3. COMPORTAMENTUL ÎNCREDERII ÎN SINE



Motivația și mobilizarea sunt, deseori, elemente importante în procesul de orientare în carieră. În lucrul cu oamenii care se subestimează, consilierii trebuie să se concentreze pe încurajarea clienților în a-și asuma o responsabilitate mai mare în controlul propriei vieți și a carierei, să dezvolte o încredere mai mare în propriile capacități, să demonstreze o atitudine mai asertivă față de ceilalți. *“Ca termen psihologic, asertivitatea este, în general, văzută sub două aspecte:*

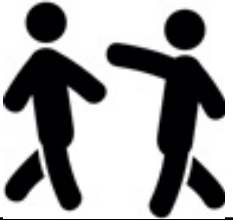

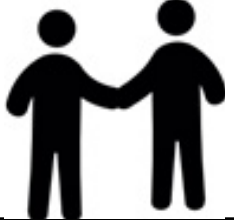
-Ca o caracteristică personală, care include încrederea în sine, autonomia și atitudinea pozitivă față de ceilalți;

-Ca stil de comunicare, care apără propriile interese, exprimă deschis propriile ținte și intenții, fără a-i jigni pe ceilalți și opiniile acestora.” (Пенева et al., 2014).

Ce este comportamentul încrederii în sine?

Comportamentul care ne ajută să ne exprimăm deschis și clar nevoile, dezideratele și dorințele, fără a prejudicia, sub orice formă, drepturilor oamenilor și fără a le afecta personalitatea. Este o alternativă la comportamentul pasiv și agresiv.

CUM SE RECUNOAȘTE COMPORTAMENTUL ÎNCREDERII ÎN SINE?

		
AGRESIV	PASIV	ÎNCREZĂTOR ÎN SINE
Expresii non-verbale		
Voce stridentă, țipete	Voce scâncită	Voce calmă
Deget amenințător	Își strânge, își freacă mâinile	Gesturi naturale și vii
Brațe încrucișate	Târâie picioarele	Poziție liberă a corpului
Postură de atac	Postură aplecată	Postură dreaptă
Privire insistentă	Contact limitat al ochilor	Păstrează contactul vizual
Expresii verbale/ cuvinte cheie		
Ai face bine...	Poate că ...	Pot ...
Dacă nu ...	Cred că...	Vreau ...
Rămâi deoparte ...	Mă întreb ...	Cred ...
Vino!	Dar...; Dacă...;	Simt...
Voi...	Îmi pare foarte rău ...	Ce crezi?
Rău! Prost!	Știi ...	Cum pot să ajut?

Test online de asertivitate in Psihologia azi (accesat în luna ianuarie 2017):

http://psychologytoday.tests.psychtests.com/take_test.php?idRegTest=3195

Datorită cerințelor în creștere legate de competențele individuale și sociale ale indivizilor în secolul XXI, asertivitatea are aplicații specifice în diferite domenii: educație, management, afaceri etc. În afară altor instruirii pentru dezvoltarea sau motivarea competențelor de management al carierei, consilierii de carieră pot sugera clienților, de asemenea, dezvoltarea competențelor asertive, dacă este necesar.

4.4. METODELE DE EVALUARE ȘI PLANIFICAREA

O etapă importantă în planificarea dezvoltării carierei este cea a explorării și definirii alternativelor de acțiune. În susținerea procesului de luare a deciziilor, au fost dezvoltate diferite metode. Fiecare din ele poate fi aplicată în funcție de situația specifică, de necesitățile și atitudinea clientului.

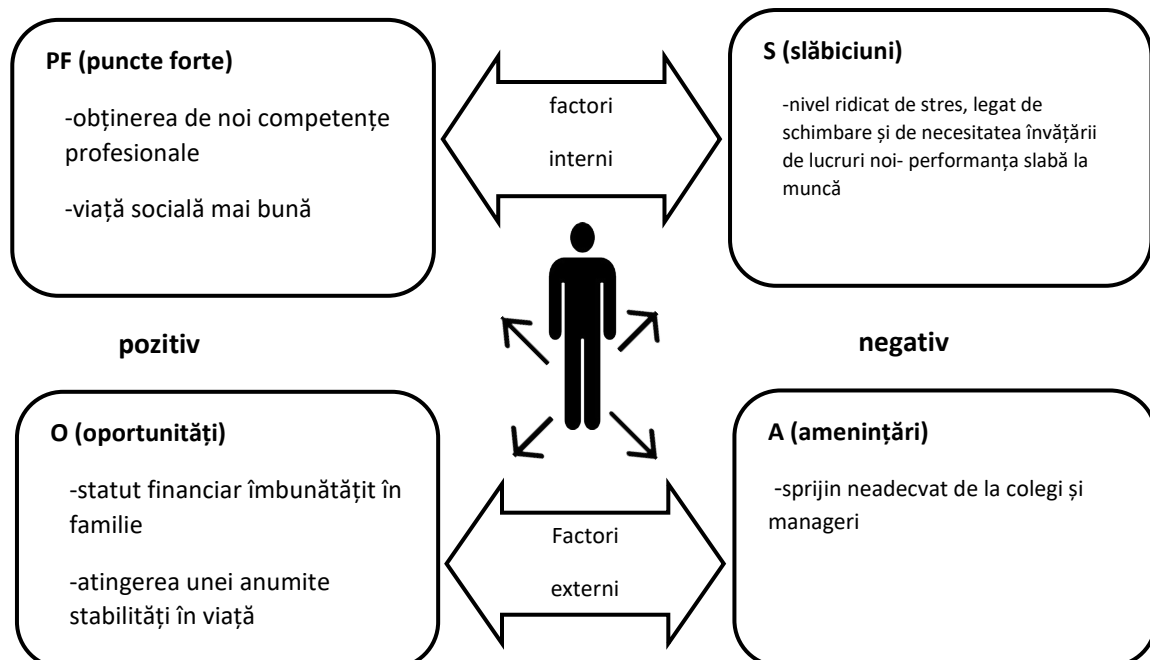
Una din abordările procesului de luare a deciziilor se bazează pe modelul de procesare cognitivă a informațiilor (Peterson et al., 2003).

Abordarea are la bază atenta evaluare a nivelului de pregătire a individului în luarea deciziilor privind cariera, apoi ajustarea nivelului de sprijin necesar fiecărui individ. Pentru evaluarea finală, trebuie avute în vedere atât testele standard cât și impresiile consilierului.

Analiza SWOT este o metodă populară de evaluare a obiectivelor și alternativelor care pot fi folosite în managementul carierei.

EXEMPLU DE COMPLETARE A ANALIZEI SWOT

Revizuirea unei situații cu o persoană care primește o slujbă într-o companie de construcții. Clientul nu are experiență în construcții, dar a frecventat cursurile de calificare meseria de "zugrav".



În baza analizei SWOT, poate fi pregătită o listă de idei diferite care poate fi transformată în obiective specifice (de exemplu, folosind modelul SMART).

Metode alternative de evaluare – SMART

S (Specific) – Obiectivul trebuie să fie specific, adică clar, scurt și de înțeles;

M (Măsurabil) – Obiectivul trebuie să fie măsurabil, trebuie să existe moduri specifice de a-l măsura;

A (Abordabil) – Obiectivul trebuie să fie realizabil în cadrul timpului limită, resurselor disponibile, capacităților fizice și mentale, educației; ce pași ar trebui făcuți și care sunt resursele necesare;

R (Realistic) – Obiectivul trebuie să fie realist; trebuie făcută o evaluare pe baza răspunsurilor anterioare pentru a se vedea dacă scopul este realizabil;

T (Temporizabil) – Obiectivul trebuie să fie legat de timp, adică să se poată încadra într-un anumit interval de timp.

Exemplu de Obiectivul SMART legat de cazul anterior: trebuie să pregătesc cele trei documente necesare și trebuie să fac cerere pentru oferta de muncă în cele două zile lucrătoare.

LUCRU INDIVIDUAL:**Obiective pe termen scurt și lung**

Definirea obiectivelor realiste este un element important atât în planificarea vieții personale cât și în dezvoltarea carierei profesionale a fiecărui individ. Împărțirea obiectivelor mari în obiective diferite mai mici ce pot fi ușor de atins susține procesul de luare a deciziilor și poate ajuta fiecare individ să vadă mai clar calea pentru atingerea obiectivului mai mare.

Scopul exercițiului este cel ca participanții să învețe să distingă între scopurile pentru termen scurt și cele pentru termen lung, precum și să identifice scopurile pe termen scurt necesare pentru atingerea celor de termen lung.

Participanților li se solicită să se gândească la un obiectiv pe termen lung și apoi să definească trei ținte pe termen scurt și să le scrie pe o coală de hârtie. După 10 minute, rezultatele sunt adunate și prezentate pe o tablă/flipchart, pentru discuții de grup.

Modulul 2
Orientarea în
carieră

Exemplu:

Obiectiv pe termen lung: vreau să lucrez ca asistentă medicală

Cum pot fi definite obiectivele pe termen scurt?

1. Trebuie să caut informații despre profesie;
2. Trebuie să obțin diploma necesară;
3. Trebuie să-mi găsesc resurse pe perioada studiilor.

Întrebări pentru discuție: Ai primit idei noi referitoare la planificarea carierei și luarea deciziilor? Cum crezi că poți aplica abordarea acestui exercițiu în planificarea carierei și stabilirea țintelor pentru persoane cu nivel redus de studii sau nivel redus de calificare sau pentru tineri fără experiență în muncă?

Structurarea și rezumarea informației colectate, descoperirile și țintele identificate pot fi reprezentate în planul personal de acțiune a clientului întocmit cu ajutorul consilierului.

EXEMPLU DE PLAN PERSONAL DE ACȚIUNE

Nume, Vârstă		Simbolul scopului
Stare de sănătate,		
Restricții medicale		
Scop personal		
Locul de muncă și preferințele pentru mediul de muncă		
Ce s-a realizat până acum în ceea ce privește ținta		
Resursele disponibile		
Resursele necesare		
Susținerea estimată		

5. CĂUTAREA UNUI LOC DE MUNCĂ



Căutarea activă a unui loc de muncă este o slujbă în sine care trebuie abordată într-o manieră consecventă, organizată și creativă. Rolul consilierului este de a-i susține pe cei aflați în căutarea unui loc de muncă – începând cu furnizarea informațiilor despre resursele disponibile până la a-i pregăti pentru interviu. Consilierii trebuie să se concentreze pe conștientizarea clienților asupra faptului că responsabilitatea finală a rezultatului este personală și că doar o atitudine activă și pozitivă poate conduce către succes. Persoanele cu nivel redus de educație sau cu nivel redus de calificare vor avea nevoie de mai mult ajutor, iar consilierii trebuie să fie pregătiți cu cunoștințe practice în ceea ce privește întregul proces de căutare a unui loc de muncă. Regulile și pașii necesari căutării unui job pot fi prezentați clienților într-o manieră ușor de înțeles, prin folosirea de materiale video și alte resurse care constau, în mare parte, în imagini, diagrame și prezentări grafice. Când consilierii susțin accesul la angajare al unor clienți de culturi diferite cum ar fi imigranții sau persoanele din grupurile de minorități, ei nu trebuie să le dea doar informații legate de piața muncii și angajatori. Consilierii trebuie să fie, de asemenea, respectuoși și să aibă suficiente resurse pentru a susține adaptarea personală, culturală, socială, educațională, vocațională a clienților, precum și dezvoltarea acestora în același timp. Aceasta include dezvoltarea competențelor multiculturală precum și conștientizarea subiectelor care sunt strâns legate de incluziunea socială și egalitatea de șanse cum ar fi drepturile omului și discriminarea.

5.1. DEZVOLTAREA UNUI PLAN DE CĂUTARE A UNUI LOC DE MUNCĂ SPECIFIC



Căutarea unui job necesită timp, o bună planificare și resurse, controlul procesului și analiza rezultatelor. Un punct eficient de plecare pentru consilier, în sprijinirea clienților, în special a celor din grupuri dezavantajate este de a pregăti un plan simplu menit să desfășoare acțiuni de căutare de locuri de muncă.

Termen limită/ Perioadă	Exemplu de pași specifici
În fiecare zi	Verificarea ofertelor noi de muncă de pe platformele de internet și alegerea celor potrivite pentru aplicare
Din - până	Căutarea companiilor de interes pe internet
În fiecare săptămână	Vizitarea unui oficiu de forță de muncă
De la - până la	Telefoane, trimitere de e-mailuri, aranjarea de întâlniri

5.2. METODE EFICIENTE DE CĂUTARE A LOCURILOR DE MUNCĂ ȘI SURSE DE INFORMAȚII

Verificarea regulată a ofertelor de muncă



Internetul este principala sursă de informare pentru ofertele curente de muncă. Este important ca site-urile să fie verificate în fiecare zi întrucât noi oferte de muncă sunt publicate în fiecare zi, și de cele mai multe ori sunt ocupate în câteva zile sau chiar într-o singură zi. Publicarea ofertelor de muncă în presa scrisă reprezintă, încă o metodă preferată de recrutare pentru unii angajatori întrucât informația ajunge la o gamă mai largă de potențiali candidați.

Când anumite companii și organizații sunt de interes pentru cel care caută un loc de muncă, se recomandă colectarea de informații cu privire la activitățile acestora prin utilizarea surselor formale și informale:

- Verificarea website-urilor corporațiilor și a posturilor vacante din companie;
- Strângerea de informații despre anumite companii prin contacte personale și profesionale.

Uneori, aplicarea la un loc de muncă în cadrul unei companii sau organizații, chiar dacă nu sunt oferte curente de locuri de muncă, poate avea succes, dar este important pentru candidat să strângă suficiente informații, în avans.

Fiecare candidat trebuie să fie familiarizat cu funcționarea oficiilor de forță de muncă, întrucât acestea, pe lângă servicii de ocupare, pot sugera programe de formare profesională, cursuri pentru competențe cheie, subvenții la angajare, mobilitate și pot furniza informații cu privire la oportunitățile de lucru din Uniunea Europeană.

Păstrarea contactelor personale și profesionale și folosirea rețelelor sociale în căutarea unui loc de muncă



Contactele personale - membri de familie, prieteni, vecini, foști colegi, profesori și parteneri - reprezintă o sursă principală de informații în procesul de căutare a unui loc de muncă întrucât mulți angajatori preferă să recruteze personal, folosindu-și, în principal, propria rețea de contacte.

Platformele de socializare, pe lângă faptul că sunt o sursă de distracție și o formă de comunicare, în general, au devenit un instrument de căutare și găsim a unui loc de muncă. Fiecare candidat care are competențele digitale necesare poate beneficia de asemenea metode de stabilire și păstrare a contactelor.

5.3. DOCUMENTELE DE APLICARE LA UN LOC DE MUNCĂ



Aplicarea la un loc de muncă este un proces care poate conduce la stres, astfel că, pregătirea din timp a documentelor poate să elimine o mare parte din presiune. În acest fel, eforturile candidatului pot fi concentrate pe alte acțiuni importante cum ar fi alegerea corectă a unei oferte de muncă, formarea și pregătirea pentru interviu. Atitudinea candidaților cu privire la pregătirea documentelor, spune multe despre atitudinea lor privind munca în general. Consilierii trebuie să acorde o atenție deosebită formei, conținutului și prezentării documentelor acelor clienți care nu au competențele necesare și nici nu sunt convinși că se pot ocupa de această sarcină.

Modulul 2
Orientarea în
carieră

5.3.1. REGULI DE PREGĂTIRE ȘI FORMATARE A DOCUMENTELOR DE APLICARE PENTRU UN LOC DE MUNCĂ

- Folosiți același font și mărime la toate documentele pentru aplicarea la un anumit loc de muncă;
- Se recomandă margini simetrice pe toate cele patru laturi ale documentelor;
- Numele fișierului să includă tipul de document și numele candidatului, de exemplu "John_Smith_CV.doc" sau "CV_John_Smith.doc";
- Numărul de telefon și adresa de email

indicate în document să fie corecte;
- Este obligatorie verificarea greșelilor de ortografie și gramatică.

5.3.2. CV – PRINCIPALUL DOCUMENT DE APLICARE PENTRU UN LOC DE MUNCĂ

Există o mare diversitate de forme ale unui Curriculum Vitae (CV) - tradițional, creativ, rezumat, dar alegerea atentă a conținutului unui astfel de document este esențială. În prezent, formularul european CV Europass este larg cunoscut și folosit întrucât permite prezentarea detaliată și structurată a informațiilor privind candidatul.

Oricare ar fi formatul ales, o greșeală des întâlnită în compunerea unui CV este reprezentarea schematică și pe scurt a candidatului. Pe de altă parte, când candidații au o experiență vastă și variată, există riscul ca CV-ul să devină prea lung și prea dificil de citit. Adaptarea informației din CV, alegerea corectă a ceea ce este necesar și ce detalii sunt relevante cerințelor locului de muncă sunt mult mai semnificative pentru a face o primă impresie plăcută cu privire la candidat.

5.3.3. SCRISOAREA DE INTENȚIE

Ideea scrisorii de intenție este de a adăuga valoare CV-ului, nu doar de a repeta conținutul acestuia. Documentul este pregătit într-un format liber dar într-un stil formal, concentrat pe prezentarea punctelor forte ale candidatului. Scrisoarea de intenție trebuie să conțină scopul, adică poziția pentru care se aplică, precum și unde a fost aceasta publicată; motivele candidatului și dorința de a ocupa respectiva poziție, precum și experiența anterioară și competențele care vor sublinia contribuția la dezvoltarea companiei.

Cele mai des folosite două tipuri de scrisori de intenție:

- Scrisoarea de solicitare trimisă pentru un anumit loc de muncă. Trebuie să răspundă condițiilor, să indice oferta de muncă și să sublinieze punctele forte ale candidatului.
- Scrisoare de intenție trimisă la o anumită companie unde candidatul își dorește să muncească. Trebuie să explice convingător motivele pentru trimiterea scrisorii.

5.3.4. REFERINȚE

Referințele pot fi în formă scrisă, dar pot include și numere de telefon ale persoanelor care pot furniza impresii directe cu privire la activitatea candidatului. Dacă candidații au ales să prezinte informații de contact ale foștilor supervizori sau colegi, este indicat ca aceștia să fie informați din timp că este posibil să fie contactați pentru referințe.

5.3.5. DOCUMENTE EUROPASS

Video:

O resursă utilă în pregătirea documentelor de aplicare la un loc de muncă, se găsește pe platforma online Europass, care furnizează instrumentele pentru descrierea competențelor și abilităților indivizilor:

<https://europass.cedefop.europa.eu/about>

Avantajul documentelor Europass sunt prezentate în următoarele materiale video (accesate în luna ianuarie 2017):

“Europass – arată de ce ești în stare!”:

<https://www.youtube.com/watch?v=aJ9hBiri2cc>

“Europass interoperabilitate”:

<https://www.youtube.com/watch?v=XXPHgHMq4w>

Documentele Europass sunt:

- Unificate și recunoscute în Uniunea Europeană – un instrument excelent pentru oameni de a-și face cunoscute abilitățile și competențele, clar și ușor de înțeles;
- O condiție necesară și o resursă importantă pentru facilitarea mobilității muncii, educației, formării și căutării de locuri de muncă în Uniunea Europeană;
- Mijloace de auto-evaluare.

Documente Europass disponibile a fi completate	Documente Europass emise de organizații educaționale și de formare
Curriculum Vitae (CV)	Certificatul de mobilitate Europass
Pașaport lingvistic	Supliment de Diplomă și Supliment de Certificat

5.4. CÂND ȘI CUM SĂ APLICI



Candidații trebuie să aplice la un job atunci când sunt pregătiți. Oferta de muncă trebuie să fie atent analizată pentru a se determina dacă candidatul se potrivește cu cele mai multe din cerințele angajatorului.

Dacă oferta este potrivită, se recomandă reacționarea cât mai rapidă, în câteva zile, deoarece documentele de aplicare riscă să fie ignorate. Mulți candidați pierd din șanse deoarece aplică la oferte expirate; nu corespund cerințelor angajatorului într-o măsură mai mare; documentele de aplicare au fost pregătite în grabă sau sunt incomplete.

Modul de aplicare trebuie să fie în concordanță cu cerințele angajatorului, fie că este prin aplicare online, completare de formular, trimiterea unui CV și a unei scrisori de intenție etc.

Sugestii pentru client, după ce a aplicat la un loc de muncă:

- Verificați periodic adresa de email pentru un răspuns;
- Răspundeți la apelurile de la numere necunoscute și sunați înapoi la apelurile pierdute ;
- Întocmiți notițe pentru cererile la anumite locuri de muncă, pentru a evita situațiile în care sunteți contactat pentru o poziție despre care nu vă amintiți că ați fi aplicat.

5.5. INTERVIUL DE ANGAJARE



Interviul este una din cele mai importante etape ale procesului de căutare a unui loc de muncă, astfel candidatul trebuie să fie pregătit din timp, ceea ce îi va întări încrederea în sine și va avea o atitudine pozitivă pe durata interviului. Pregătirea trebuie să înceapă cu o formulare exactă a ținutelor candidatului referitoare la acel interviu. De exemplu: „Să descopăr mediul de lucru, care este mai apropiat de ceea ce îmi doresc”.

Următorul pas necesar este strângerea de informații despre companie sau organizație. Este utilă căutarea de informații oficiale și pe internet sau să se ceară opinia prietenilor pentru a-și forma o idee personală cu privire la angajator și poziția specifică ce a fost oferită.

Simularea de posibile întrebări și răspunsuri, este semnificativă pentru susținerea unui interviu reușit. Simularea unui interviu este un instrument practic pentru identificarea elementelor comportamentale la care candidatul trebuie să fie atent, cum ar fi postura, mimica, intonația, evitarea gesturilor nervoase și a cuvintelor în plus.

Discuție:**Întrebări și răspunsuri pentru interviu**

Participanților li se înmânează o listă de întrebări tipice de interviu pentru un job specific și li se cere să împartă întrebările în „mai dificile” și „mai ușor” de răspuns.

Lista de întrebări tipice:

De ce aplicați pentru acest job? Ce știți despre compania noastră? Pe care din competențele cerute de acest loc de muncă le dețineți? Dați-mi un exemplu de îndatorire de la vechiul loc de muncă (de exemplu ceva din CV, legat de cerințele specifice ale poziției oferite). Ce ați face dacă... (de exemplu, o situație în care ați fost martor la încălcarea normelor de securitate în muncă)? Aveți un hobby? De ce ați plecat de la fostul loc de muncă? Ce salariu doriți? Când plănuți să aveți un copil?

Exercițiul continuă cu discutarea unor răspunsuri posibile, dacă unor întrebări ar trebui sau nu să li se dea un răspuns precum și comportamentul adecvat care ar trebui adoptat de candidat.

SUGESTII PENTRU CLIENT ÎNAINTE DE INTERVIU

Aspectul candidaților trebuie să fie curat și ordonat, iar îmbrăcămintea trebuie să fie simplă și confortabilă, astfel încât să se simtă natural și calm. Este de preferat ca hainele să se potrivească cu stilul companiei, dar, dacă diferă foarte mult de stilul personal al candidatului, se poate face un compromis rezonabil.

Atitudinea îngrijită și corectă face întotdeauna o impresie bună. La interviu trebuie să se ajungă cu cinci minute mai devreme, candidații putând, astfel, să identifice locul întâlnirii și cât timp au nevoie pentru a ajunge acolo. Dacă intervine ceva neprevăzut care îi împiedică să ajungă la întâlnire la timp, ei trebuie să sune și să anunțe că nu vor putea ajunge la întâlnire și, eventual, să reprogrameze.

Modulul 2
Orientarea în
carieră

5.6. SUGESTII UTILE PENTRU ATINGEREA SUCCESULUI PE PIAȚA MUNCII ȘI PĂSTRAREA UNUI LOC DE MUNCĂ

O problemă importantă în munca consilierului este încheierea fazei de consiliere și concentrarea atenției clienților către obținerea succesului după începerea activității la noul loc de muncă. După o perioadă de



adaptare, de acomodare cu principalele responsabilități precum și relaționarea cu colegii, este necesară trecerea la auto-motivare. Consilierul poate recomanda un comportament care să demonstreze o atitudine serioasă față de sarcini, inițiative și dorința pentru lucru în echipă. Este necesar a se sublinia că fiecare nou angajat a fost admis pe o perioadă determinată. Noul angajat trebuie să înțeleagă și să conștientizeze care sunt cerințele exacte și termenii limită, precum și care este persoana căreia îi poate pune întrebări, dacă nu i s-a indicat un mentor special de către angajator, pentru orientare și introducere la locul de muncă respectiv.

Câteva sugestii specifice

- Conformarea strictă cu orele de lucru, regulile de raportare, ținuta și comportamentul la locul de muncă;
- “Absoarbe” cât mai multe cunoștințe și abilități utile; caută oportunități pentru a învăța cât mai multe despre profesie fără a aștepta o sarcină anume;
- Îndeplinește toate sarcinile conștient și atent, chiar dacă unele dintre ele par a fi foarte ușoare și simple la prima vedere. O asemenea atitudine poate schimba prejudecata preliminară cu privire la noii veniți;
- Abordarea celorlalți colegi trebuie să fie politicoasă, deschisă și corectă. Colegii și supraveghetorii trebuie să simtă că sunt respectați, iar experiența lor este valoroasă.

EXERCITIUL DE BRAINSTORMING:

Consilierea persoanelor din grupuri dezavantajate de pe piața muncii despre menținerea unui loc de muncă

Participanților li se cere să se gândească la alte trucuri specifice, pentru persoane din grupuri dezavantajate de pe piața muncii.

Exemple:

- bărbat, peste 50 de ani, slab calificat;
- femeie tânără, fără experiență anterioară pe piața muncii;
- imigrant, cu competențe limitate în ceea ce privește limba țării gazdă.

EXEMPLE PRACTICE DE CĂUTARE ONLINE A LOCURILOR DE MUNCĂ ȘI RESURSE PENTRU CARIERĂ

(accesat în luna ianuarie 2017):

Berufe Entdecker, Explorator de ocupații, furnizat de Agenția Federală a Muncii (Germania):

<http://entdecker.biz-medien.de/>

MyCompetence, include informații cu privire la diferite profesii și ocupații; instrumente pentru evaluarea competențelor; platforma e-learning (Bulgaria):

<http://mycompetence.bg/>

Career4you, Soft de orientare în carieră care susține deciziile în carieră (Romania):

<http://www.career4u.ro/>

The European Job Mobility Portal (EURES):

<https://ec.europa.eu/eures/public/en/homepage>

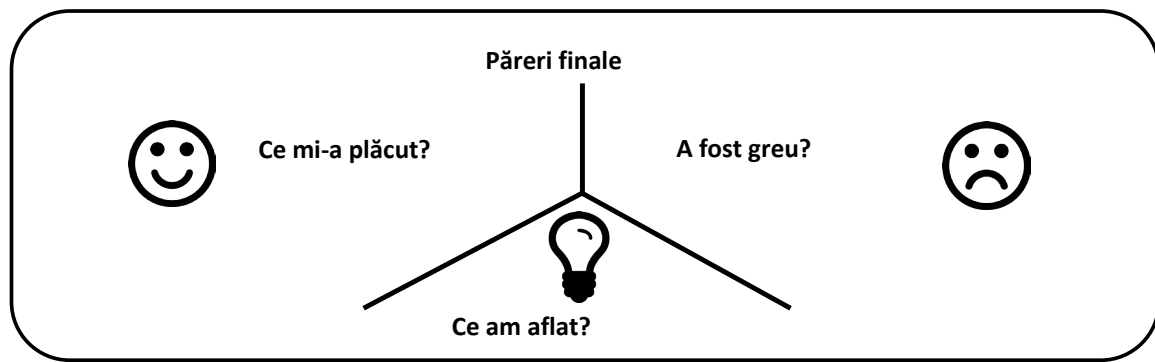
ȘI NU ÎN CELE DIN URMĂ - MUNCA TREBUIE SĂ FIE DISTRACTIVĂ!



Chiar dacă o bună performanță este importantă, oamenii nu trebuie să încerce să-și depășească limitele abilităților. A face parte din echipă; comunicarea cu colegii și participarea la activități nelegate de muncă, poate deveni unul din factorii cheie pentru descoperirea motivației și pasiunii în desfășurarea activității și a ajunge mai aproape de locul de muncă „ideal”.

6. CONCLUZII:

Rezumat al modulului Orientare în carieră: discuții finale, întrebări suplimentare, monitorizarea așteptărilor stabilite la începutul formării și păreri finale ale participanților.



Una dintre provocările consilierii și orientării în carieră în Europa este adaptarea interculturală a metodelor utile și a abordărilor, având în vedere diversitatea lingvistică și culturală din Europa zilei de azi. Abordarea profesională inovativă a consilierilor europeni este cea de a reflecta dimensiunile europene din fiecare activitate specifică pe care ei o desfășoară la nivel local.

Modulul „Orientare în carieră” prezintă o scurtă introducere cu privire la modul în care pot fi integrate tehnicile tradiționale alături de cele noi, în lucrul cu oamenii din grupurile dezavantajate de pe piața

muncii, sugerând și câteva instrumente practice care pot fi ușor adaptate aplicărilor în mediile multinaționale.

Pentru alte informații, cei interesați pot consulta resursele enumerate în secțiunea „Materiale suplimentare pentru modulul „Orientare în carieră” și pot accesa materialele de pe Biblioteca Online FairGuidance. Pe platforma e-learning FairGuidance, se pot găsi exerciții individuale suplimentare.

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Unități de rezultate	Rezultatele învățării (RI)			Recomandări pentru evaluare
	Cunoștințe	Aptitudini	Competențe	
Piața muncii	RI 1.1: Furnizează informații de pe piața muncii, orientate către client			<p>Lucru de grup: Studiu cu privire la cererea angajatorilor de muncitori necalificați</p> <p>Discutarea exemplor</p> <p>Auto-evaluarea (formular de feedback final)</p>
	Cunoaște sursele relevante de informații despre piața muncii, la nivel local, regional, național și european	Identifică informații utile cu privire la piața muncii, în funcție de nivelul clientului de competențe și pregătire	Sistematizează și prezintă clienților informațiile despre piața muncii, într-o manieră ușor de înțeles; pregătește prezentări potrivite ale materialelor	
	RI 1.2: Asistarea orientării clienților pe piața muncii, în funcție de nevoile acestora			
	Cunoaște participanții din piața muncii, dinamica mediului de lucru	Identifică locul și rolul indivizilor, instituțiilor, entităților private și de stat de pe piața muncii	Mediază relațiile dintre client și celelalte părți interesate de pe piața muncii	
Evaluarea	RI 2.1: Aplică abordarea adecvată pentru strângerea informațiilor despre client			<p>Lucru individual: Evaluarea nivelului de angajare</p> <p>Discuții pe subiect și exemple</p> <p>Auto-evaluare (formular final de feedback)</p>
	Înțelege regulile diferite de interacțiune personală; cunoaște metode diferite de strângere de informații despre client	Identifică caracteristicile personale ale clienților; aplică o căutare recentă în practică	Aplică o abordare plină de resurse în favoarea clientului pentru a aduna informații personale	
	RI 2.2: Furnizează o evaluare complexă a abilităților și punctelor forte ale clienților			
	Cunoaște elementele unei evaluări complexe ale abilităților și punctelor forte ale indivizilor	Identifică abilități, cunoștințe, interese, valori, alte realizări și evaluează nivelul clientului de angajare	Ușurează procesul de auto-înțelegere a clientului; sincronizează nevoile clientului cu serviciile disponibile; sugerează dezvoltarea unor anumite abilități	
Motivare și planificare	RI 3.1: Susțin motivarea clienților și încurajează stima de sine și încrederea în sine			<p>Exercițiu de brainstorming: Stimuli și motivare</p> <p>Lucru în perechi: Scara globală a stimei de sine</p> <p>Lucru individual: Ținte pe termen scurt și lung</p> <p>Discuții pe subiect și exemple</p> <p>Auto-evaluare (formular final de feedback)</p>
	Familiarizat cu motivarea, auto-motivarea și factorii motivaționali ai muncii; recunoaște comportamentul încrederii în sine	Identifică influența diferiților factori pentru încurajarea motivației clienților și a încrederii în sine; folosește diferite instrumente de evaluare	Sugerează metode pentru a crește nivelul clienților de angajare; administrează evaluări informale; ghidează către formări adecvate	
	RI 3.2: Analizează situația și sugerează un plan de acțiune			
	Cunoaște diferite metode de analiză a situației	Definește pașii necesari în planificarea acțiunii	Dezvoltă strategii pentru definirea țintelor; dezvoltă planuri personale de acțiune	

Căutarea locului de muncă	RI 4.1: Furnizează informații actuale cu privire la resursele căutării locului de muncă și asistă în aplicarea la acel loc de muncă			<p>Discuții: Întrebări și răspunsuri de interviu</p> <p>Exercițiu de brainstorming: Consilierea persoanelor din grupuri dezavantajate de pe piața muncii cu privire la păstrarea locului de muncă</p> <p>Auto-evaluare (formular final de feedback)</p>
	Familiarizat cu procesul de căutare a unui loc de muncă și aplicarea; familiarizat cu procedurile de selecție; cunoaște diferite documente cu informații personale pentru aplicarea la un loc de muncă – CV, scrisoare de intenție, etc.	Furnizează informații orientate către client legate de resursele de căutare a unui loc de muncă și oportunități; face diferența dintre informații personale relevante și irelevante, care să fie introduse în documentele de aplicare la un loc de muncă	Ușurează orientarea clientului și îl sfătuiesc în procesul de căutare a unui loc de muncă; susțin clienții în pregătirea documentelor necesare- hârtie sau suport electronic	
	LO 4.2: Consiliază clienții în adoptarea unui comportament de succes în timpul interviului și în mediul de lucru			
	Cunoaște tehnici de interviu; familiarizat cu regulile universale referitoare la comportamentul adecvat în mediul de lucru	Identifică elementele pozitive și negative de comportament al clientului	Asigura clienților consiliere în etapa de pregătire pentru interviu; dă sfaturi și asigură mai departe susținere în ce privește comportamentul adecvat în câmpul muncii, după încheierea procesului de consiliere	

CURRICULUM

Subpunct	Metode de predare și învățare	Materiale recomandate	Durata
1. Introducere	<ul style="list-style-type: none"> Introducere în modul, scurtă prezentare a conținutului modulului și scopurile învățării, introducerea participanților Discuție: Care sunt așteptările dumneavoastră? 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector Flipchart 	10 min
			10 min
2. Piața muncii	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea modurilor de prezentare a informațiilor legate de piața muncii, într-o manieră ușor de înțeles și sursele de informații Video "Agenda noilor competențe pentru Europa" 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare Subiectul 2, slide-uri, proiector Internet, proiector și invitați la discurs 	5 min
			5 min
2.1. Piața locală a muncii și oportunitățile de formare	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea metodelor de adunare a informațiilor la zi cu privire la piața locală a muncii 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare Subiectul 2, slide-uri, proiector 	5 min
	<ul style="list-style-type: none"> Exemplu de analiză a pieței locale a muncii 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector 	5 min
	<ul style="list-style-type: none"> Lucru în grup: Studiu cu privire la cererile angajatorului referitoare la angajații slab calificați 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, flipchart 	30 min
	<ul style="list-style-type: none"> Discuție: Lucru cu angajatorii - exemple de întrebări pentru chestionar 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector, flipchart 	10 min

2.2. Piața muncii, oportunități de formare și resurse de dezvoltare a carierei	<ul style="list-style-type: none"> • Scurtă prezentare a resurselor de informații cu privire la piața muncii în Europa, cu accent pe Bulgaria, Germania și România 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector 	15 min
Durata totală a subiectului Piața muncii			75 min
3.1. Evaluarea competențelor în orientarea carierei	<ul style="list-style-type: none"> • Scurtă prezentare a metodelor de evaluare în orientarea carierei 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare Subiect 3, slide-uri, proiector 	10 min
	<ul style="list-style-type: none"> • Introducere în resursele online disponibile, care furnizează instrumente de auto-evaluare 	<ul style="list-style-type: none"> • Internet, proiector 	10 min
3.2. Exemplu de evaluare complexă	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentarea de metode și instrumente diferite pentru strângerea de informații client, exemple 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector 	15 min
	<ul style="list-style-type: none"> • Exemplu de evaluare complexă 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector 	15 min
	<ul style="list-style-type: none"> • Lucru individual: Evaluarea nivelului de angajare 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, formular de test pentru fiecare participant 	15 min
	<ul style="list-style-type: none"> • discuții pe tema Evaluarea competențelor 	<ul style="list-style-type: none"> • Flipchart, dacă este necesar 	10 min
Durata totală a subiectului Evaluarea competențelor			75 min
4. Motivare și planificare	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentarea motivării și planificării și factorii motivaționali 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare Subiect 4, slide-uri, proiector 	10 min
4.1. Factori motivaționali	<ul style="list-style-type: none"> • Lucru în perechi: Introducerea unui instrument de sinteză: Scara globală a încrederii de sine 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, formular de test pentru fiecare participant 	15 min
4.2. Motivarea muncii	<ul style="list-style-type: none"> • Scurtă prezentare a motivării muncii 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector 	5 min
	<ul style="list-style-type: none"> • Exercițiu de brainstorming: Stimuli și motivare 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector flipchart 	10 min
4.3. Comportamentul încrederii de sine	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentarea semnelor comportamentului încrederii de sine și asertivitatea; exemple de teste online de asertivitate 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector, Internet 	10 min
4.4. Metode de evaluare și planificare	<ul style="list-style-type: none"> • analiza SWOT; metodă alternativă de evaluare – SMART; plan de acțiune – exemple de scopuri ale ghidării în carieră 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, slide-uri, proiector 	10 min
	<ul style="list-style-type: none"> • Lucru individual: Ținte pe termen scurt și lung 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare, foaie de hârtie pentru fiecare participant, flipchart 	20 min
	<ul style="list-style-type: none"> • Discuții pe tema Motivare și planificare 	<ul style="list-style-type: none"> • Flipchart, dacă este necesar 	10 min
Durata totală a subiectului Motivare și planificare			90 min
5.1 Crearea unui plan de căutare a unui loc de muncă specific	<ul style="list-style-type: none"> • Exemplu de plan pentru căutarea unui loc de muncă 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de formare Subiect 5, slide-uri, proiector 	5 min

5.2. Căi eficiente de căutare a unui loc de muncă și surse de informații	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea de metode eficiente de căutare a locurilor de muncă și surse online de informații 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector, Internet 	5 min
5.3 Documente de aplicare la loc de muncă	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea documentelor de aplicare la job – CV, scrisoare de intenție, referințe, când și cum să aplici 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector 	10 min 10 min
5.4. Când și cum să aplici	<ul style="list-style-type: none"> Documente Europass –materiale video 	<ul style="list-style-type: none"> Internet, proiector și vorbitori video 	
5.5. Interviu	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea de trucuri în pregătirea clientului pentru interviu 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector 	5 min
	<ul style="list-style-type: none"> Discuție de grup: Întrebări și răspunsuri referitoare la interviu 	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart 	20 min
5.6. Trucuri folosite pentru obținerea succesului pe piața muncii și păstrarea job-ului	<ul style="list-style-type: none"> Scurtă prezentare a încheierii fazei din procesul de orientare a carierei, trucuri pentru succes pe piața muncii 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare, slide-uri, proiector 	5 min
	<ul style="list-style-type: none"> Exercițiu de brainstorming: Consilierea persoanelor din grupurile dezavantajate cu privire la păstrarea unui loc de muncă 	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart 	15 min
Durata totală a subiectului Căutare loc de muncă			75 min
Rezumat al modului Orientarea carierei	<ul style="list-style-type: none"> Discuție finală, întrebări suplimentare, remedii suplimentare, urmărirea așteptărilor 	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart, proiector Internet 	20 min
	<ul style="list-style-type: none"> Formular de feedback, completat de participanți 	<ul style="list-style-type: none"> Formular de feedback pentru fiecare participant 	5 min

REFERINȚE:

- Паунов М, Трудова мотивация, (Sofia 2009)
- Пенева И et al., Адаптация на личностна скала за изследване на асертивността за ученици от горна училищна възраст (Blagoevgrad 2014):
https://www.researchgate.net/publication/275152250_Adaptation_of_a_personal_scale_for_measuring_the_assertiveness_for_adolescents
- Пипиленко А et al., Зависимые, созависимые и другие трудные клиенты: Психологический тренинг (2011)
- Australian government, Department of Education and training, Australian Blueprint for Career Development (2010):
<https://www.education.gov.au/australian-blueprint-career-development>
- Cedefop, Professionalising career guidance: practitioner competences and qualification routes in Europe (Luxembourg 2009):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5193>
- Cedefop, Labour market information and guidance (Luxembourg 2016a):
<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5555>
- ELGPN, Lifelong Guidance Policy Development: Glossary (Jyväskylä 2012a):
<http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/elgpn-tools-no.-2-llg-glossary/>
- Katsanevas T, The golden rule for career choices: a contemporary approach to applied career counselling (European Scientific Journal 2014):
<http://ejournal.org/index.php/esj/article/view/2812/>
- McMahon et al., Story telling: crafting identities (British Journal of Guidance & Counselling 2013):
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3756621/>
- Peterson G et al., Core concepts of a cognitive approach to career development and services. (Tallahassee, FL 2003)
http://career.ez.fsu.edu/content/download/283129/1982407/Article_CoreConceptsofCIP_2003.pdf
- Savickas M, Life-Design Counselling Manual (2015):
<http://www.vocopher.com/LifeDesign/LifeDesign.pdf>
- Schiersmann C et al., NICE Handbook for the Academic Training of Career Guidance and Counselling Professionals (Heidelberg 2012):
http://www.nice-network.eu/wp-content/uploads/2016/11/NICE_Handbook_full_version_online.pdf
- Rosenberg M, Society and The Adolescent Self-Image (Princeton 1965):
<http://www.emcdda.europa.eu/html.cfm/index3676EN.html>
- Vondracek et al., Vocational behavior and development in times of social change: New perspectives for theory and practice (International Journal for Educational and Vocational Guidance 2010):
https://www.researchgate.net/publication/225443651_Vocational_behavior_and_development_in_times_of_social_change_New_perspectives_for_theory_and_practice
- Icons made by Freepik from www.flaticon.com
- Materiale suplimentare legate de Orientarea în carieră (materiale online, prefețe cărți și website-uri, accesate în luna ianuarie 2017):
- Рашева-Мерджанова Я, Богданова М, Пътеводител за професионално ориентиране (Sofia 2013):
<http://www.fbo.bg/docs/Narachnik.pdf>
- Шарланова В, Съвременни схващания за кариерата и кариерното развитие (Електронно списание. Педагогически форум 2013а)
- Шарланова В, Разработване на програми за кариерно развитие (Електронно списание. Педагогически форум 2013b)
http://www.dipku-sz.net/sites/default/files/galia_koj%40yahoo.com/pedagogicheski_forum_4_2013.pdf
- Athanasou J, van Esbroeck R (Eds.), International Handbook of Career Guidance (Dordrecht 2008):
<http://link.springer.com/book/10.1007%2F978-1-4020-6230-8>
- Bimrose J, The changing context of career practice: guidance, counselling or coaching? (Derby 2006):

https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/people/jbimrose/publications/jb_changing_context_of_career_practice_final_31_8_06.pdf

Bimrose J et al., Labour Market Information, Information Communications and Technologies (ICT) and Information, Advice and Guidance (IAG) (Wath-upon-Deerne 2010):

<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140108090250/http://www.ukces.org.uk/assets/ukces/docs/publications/lmi-ict-and-iag.pdf>

Cedefop, Career development at work: a review of career guidance to support people in employment (Luxembourg 2008):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5183>

Cedefop, Access to success: lifelong guidance for better learning and working in Europe (Luxembourg 2010):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4092>

Cedefop, Working and ageing: guidance and counseling for mature learners (Luxembourg 2011):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3062>

Cedefop, European training thesaurus: a multilingual synopsis (Luxembourg 2012):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4114>

Cedefop, Empowering vulnerable adults to tackle labour market challenges (Luxembourg 2013a):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4122>

Cedefop, Return to work: work-based learning and the reintegration of unemployed adults into the labour market (Luxembourg 2013b):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/6121>

Cedefop, Navigating difficult waters: learning for career and labour market transitions (Luxembourg 2014a):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5542>

Cedefop, Use of validation by enterprises for human resource and career development purposes (Luxembourg 2014b):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/3065>

Cedefop, Increasing the value of age: guidance in employers' age management strategies (Luxembourg 2015a):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/news-and-press/news/increasing-value-age>

Cedefop et al., The role of employment service providers - Guide to anticipating and matching skills and jobs Volume 4 (Luxembourg 2015b):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2214>

Cedefop, Briefing note: Skill shortage and surplus occupations in Europe (Luxembourg 2016b):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/9115>

Cedefop, Future skill needs in Europe: critical labour force trends (Luxembourg 2016c):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5559>

Cedefop, Improving career prospects for the low-educated: the role of guidance and lifelong learning (Luxembourg 2016d):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5554>

Cedefop, User guide to developing an employer survey on skill needs (Luxembourg 2016e):

<http://www.cedefop.europa.eu/node/11964>

Cedefop et al., Using labour market information, Guide to anticipating and matching skills and jobs Volume 1 (Luxembourg 2016):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/2215>

ELGPN, Career Management Skills: Factors in implementing policy successfully, Concept Note No. 3 (Jyvaskylä, 2012b):

http://www.elgpn.eu/publications/browse-by-language/english/Gravina_and_Lovsin_cms_concept_note_web.pdf

European Commission, European reference competence profile for PES and EURES counsellors (Brussels 2014):

<http://iccdpp.org/european-reference-competence-profile-public-employment-service-pes-european-employment-service-eures-counsellors/>

European Commission, Communication from the Commission to the European parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the

Regions, New Skills Agenda (Brussels 2016):

<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-381-EN-F1-1.PDF>

Latvian Presidency of the Council of the European Union and European Commission, Riga conclusions 2015 on a new set of medium-term deliverables for the period 2015-20, as a result of the review of short-term deliverables defined in the Bruges communiqué (Riga 2015):

http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/policy/vocational-policy/doc/2015-riga-conclusions_en.pdf

Patton W, McMahon M, Career Development and Systems Theory, Connecting Theory and Practice, 3rd edition (Rotterdam 2014):

<https://www.sensepublishers.com/catalogs/bookseries/career-development-series/career-development-and-systems-theory/>

Peneva I, Mavrodiev S, A Historical Approach to Assertiveness, (Psychological Thought 2013):

https://www.researchgate.net/publication/285347418_A_Historical_Approach_to_Assertiveness

Sampson J et al., Key Elements of the CIP Approach to Designing Career Services (Tallahassee, FL 2003):

http://career.ez.fsu.edu/content/download/282829/1982107/Article_KeyElementsoftheCIP_200306.pdf

Savickas M et al., Life designing: a paradigm for career construction in the 21st century (Journal of Vocational Behavior 2009):

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S000187910900058X>

Schutte N et al., Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence (Personality and Individual Differences 1998):

https://www.researchgate.net/publication/247166550_Development_and_Validation_of_a_Measure_of_Emotional_Intelligence

Sultana R, Guidance policies in the knowledge society: Trends, challenges and responses across Europe, A Cedefop synthesis report (Luxembourg 2004):

<http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/5152>

Thomsen R, NVL/ELGPN Concept Note: A Nordic Perspective on Career Competences and Guidance (Oslo 2014):

<http://www.elgpn.eu/publications/NVL%20ELGPN%20Concept%20Note>

Warwick Institute for Employment Research, Theory for guidance practice:

<http://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/ngrf/effectiveguidance/improvingpractice/theory/>

Modulul 3 Diversitatea și drepturile omului

ELABORAT DE ASOCIAȚIA MULTIFUNCȚIONALĂ FILANTROPICĂ
SFÂNTUL SPIRIDON, GALAȚI, ROMÂNIA

INTRODUCERE

Scopul modulului este de a îmbunătăți cunoștințele privind semnificația diversității și a drepturilor omului în consiliere și consultanță. Astfel, modulul ajută la conștientizarea importanței diversității în normalitatea socială, în care încă predomină stereotipurile, prejudiciile și discriminarea. Este foarte important ca specialistul/ consilierul de orientare să-și dea seama cum anume apar stereotipurile, prejudiciile și discriminarea, cum se formează și se dezvoltă acestea, ce implică și ce afecte au. Așadar, pentru a fi profesionist și pentru a-i putea ajuta pe cei care au nevoie, consilierul trebuie mai întâi să își conștientizeze propriile prejucii și patternuri și apoi să lupte împotriva lor; doar așa îi va putea ajuta pe ceilalți din jur să se schimbe. Credem că trebuie să se acorde o importanță majoră diversității și drepturilor omului și că trebuie să acceptăm că oamenii sunt unici din punct de vedere fizic, din perspectiva sentimentelor și a comportamentului în societate. Felul în care fiecare dintre noi înțelege și respectă aceste lucruri contribuie la dezvoltarea și consolidarea societății civile.

1. VEDERE DE ANSAMBLU ASUPRA CADRULUI LEGAL

Obiectivul primei teme: consilierul trebuie să cunoască baza legală pe care poate acționa pentru a promova diversitatea și drepturile omului. Trebuie să fie familiarizat nu doar cu legislația națională, ci și cu cerințele legislației UE care promovează egalitatea de șanse. De asemenea, consilierul trebuie să știe și/sau să creeze o rețea de „actori social” care să-i fie aliați în integrarea socială a publicului.

Rețelele sociale au pornit de la ideea de bază conform căreia actorii sociali sunt interdependenți (Gotea M., 2010, p. 37), iar legăturile sociale dintre ele rezultă în efecte și consecințe pentru părțile implicate. Consilierul este unul dintre actorii sociali (pe lângă asistenți sociali, psihologi, avocați, doctori etc.) care acționează pentru integrarea socială a clientului. Cunoștințele și abilitățile consilierului sunt limitate, mai

ales în ceea ce privește chestiunile de ordin legal legate de propria persoană. De exemplu, când vine vorba de lucrul cu imigranții, consilierul trebuie să știe (sau să caute cu ajutorul altui actor social) care îi sunt drepturile cu privire la reglementările legislative și la drepturile clienților, care îi sunt responsabilitățile, limitările etc.

În concluzie, pe lângă abilitățile deprinse în mod satisfăcător, consilierul trebuie de asemenea să apeleze la alți specialiști capabili să ajute la elaborarea unui plan de intervenție holistică.

1.1. POLITICĂ EUROPEANĂ

Uniunea Europeană este o uniune economică și politică unică în lume, care aduce împreună 27 de țări europene și cuprinde aproape întreg continentul.

UE a fost creată după al doilea Război Mondial și a început consolidarea, comerțul interdependent, dezvoltând astfel cooperarea economică a statelor membre. În contextul european actual, unul dintre obiectivele importante ale UE este de a promova drepturile omului atât la nivel intern, cât și la nivel global. Demnitatea umană, libertatea, democrația, egalitatea, statul de drept și respectul pentru drepturile omului sunt toate valori intrinsece ale UE (de asemenea, cf. http://europe.eu/european-union/about-eu/eu-in-brief_en).

Printre legile Europene care fac referire la drepturile fundamentale ale omului se numără următoarele:

- Declarația Universală a Drepturilor Omului, adoptată de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite pe 10 septembrie 1948;
- Convenția pentru apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților fundamentale, adoptată de membrii guvernelor din Consiliul Europei pe 4 noiembrie 1950;
- Convenția cu privire la Drepturile Copilului, adoptată de Adunarea Generală a Organizației Națiunilor Unite pe 20 noiembrie 1989.

Tratatul de la Lisabona a intrat în vigoare în 2009, iar în cadrul lui a fost adoptată și Carta

drepturilor fundamentale. Aceasta include toate drepturile fundamentale aplicate cetățenilor UE și drepturile economice și sociale conținute. Atât instituțiile UE, cât și guvernele statelor membre sunt obligate prin lege să le respecte în cadrul implementării legilor UE.

1.2. POLITICA NAȚIONALĂ (ROMÂNIA, BULGARIA, GERMANIA)

Grup de lucru – Formatorul organizează un grup de lucru cu viitorii consilierii (cursanți) și încearcă să răspundă la următoarele întrebări împreună:

Ce fel de grupuri vulnerabile credeți că există în țara dumneavoastră? Există legi direcționate către drepturile lor și către diversitate? Credeți că aceste legi cuprind probleme legate de diversitate și de drepturile omului?

Formatorii din Bulgaria, România și Germania pot folosi informațiile furnizate de manual. Formatorii din alte țări europene pot găsi informații privind grupurile vulnerabile și legile direcționate către drepturile lor de la specialiștii din rețeaua lor, din municipalități, din serviciile de stat de asistență socială din comunitate, de la ONG-urile specializate, de la agențiile de ocupare a forței de muncă, din rapoarte sociale sau rapoarte de țară cu privire la acest subiect.

BULGARIA

Ca stat membru a Organizației Națiunilor Unite, Republica Bulgaria joacă un rol activ în instituțiile sale care se ocupă de drepturile omului. Bulgaria este activă în UNESCO, OIM, Consiliul Europei și alte organisme și organizații cu privire la drepturile omului.

Printre documentele internaționale de bază privitoare la drepturile omului intrate în vigoare pentru Bulgaria se numără următoarele:

- Convenția internațională cu privire la eliminarea tuturor formelor de discriminare rasială;
- Convenția internațională cu privire la drepturile economice, sociale și culturale;
- Convenția internațională cu privire la drepturile civile și politice;
- Convenția internațională privind eliminarea tuturor formelor de discriminare față de femei;

- Convenția cu privire la drepturile copilului;
- Convenția privind lupta împotriva discriminării în domeniul educației;
- Convenția privind discriminarea în domeniul ocupării forței de muncă și exercitării profesiei etc.

În constituția Republicii Bulgaria se găsesc stipulări constituționale specifice împotriva rasismului și intoleranței:

Art. 6. (1) Toate persoanele se nasc libere și au drepturi și demnitate egale.

(2) Toți cetățenii sunt egali în fața legii. Nu vor exista privilegii sau restricții ale drepturilor în funcție de rasă, origine națională sau socială, auto-identitate etnică, sex, religie, educație, opinie, afiliere politică, statut personal sau social ori statut al proprietăților.

Se găsesc și alte dispoziții cu privire la drepturile specifice ale omului în Art. 13. (1), Art. 29. (1), Art. 37. (1), Art. 54 (1).

<http://www.government.bg/cgi-bin/e-cms/vis/vis.pl?p=0159&n=000007>

Documente legale care interzic discriminarea pe motive rasiale, etnice sau religioase se mai găsesc în:

- Actul de protecție împotriva discriminării <http://www.refworld.org/docid/44ae58d62d5.html>
- Codul Muncii Art. 8 (3) <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN016079.pdf>
- Actul de Asistență Socială Art. 3 <https://www.mlsp.government.bg>
- Actul de Promovarea a Locurilor de Muncă Art. 2 <http://www.investbulgaria.com/BulgarianEmploymentPromotionAct.php>
- Actul Educației Naționale Art. 4 (2) <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN016454.pdf>
- Actul Învățământului Superior Art. 4 <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan016453.pdf>
- Legea privind azilul și refugiații Art. 20 <http://www.refworld.org/pdfid/47f1faca2.pdf>

În Codul Penal se stipulează dispoziții punitive împotriva rasismului și xenofobiei, în capitolele privind:

- Infrațiunea împotriva drepturilor cetățenilor la un loc de muncă
- Infrațiunea împotriva egalității naționale și rasiale
- Infrațiunea împotriva religiei
- Ultraj contra păcii și a umanității

- Genocid și apartheid împotriva grupurilor populaționale

[https://ihl-databases.icrc.org/applic/ihl/ihl-nat.nsf/0/0254e69910d7aae8c12573b5004cecf8/\\$FILE/Bulgaria-Penal-Code.pdf](https://ihl-databases.icrc.org/applic/ihl/ihl-nat.nsf/0/0254e69910d7aae8c12573b5004cecf8/$FILE/Bulgaria-Penal-Code.pdf)

Bulgaria are câteva instituții de stat specifice care luptă pentru nediscriminare: Comisia pentru protecția contra discriminării este un organism național independent de stat din Bulgaria specializat în prevenirea discriminării, în protecția contra discriminării și în derularea politicii statale în domeniul egalității de șanse și tratării egale a tuturor cetățenilor din Republica Bulgaria.

(cf. <http://www.equineteurope.org/Commission-for-Protection-Against-36>)

Actul Ombudsman-ului: Ombudsman-ul va interveni prin mijloacele stipulate în acest Act, în situațiile când drepturile și libertățile cetățenești au fost încălcate prin acțiuni sau omisiuni ale autorităților statului și municipale și ale administrațiilor din cadrul acestora, precum și de către persoane însărcinate cu furnizarea de servicii publice (capitolul 1, art. 2).

(cf. <http://www.refworld.org/docid/44ae58354.html>)

GERMANIA

Conform <https://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/en>, „Germania este un partener contractant la *tratatele importante ale ONU cu privire la drepturile omului și la protocoalele adiționale (Pactul Civil, Pactul Social, Convenția anti-rasism, Convenția pentru drepturile femeilor, Convenția contra torturii, Convenția privind drepturile copilului, Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, Convenția pentru protecția tuturor persoanelor împotriva dispariției forțate)*. Cel mai recent, Germania a semnat *protocolul adițional la Convenția contra torturii și la Convenția privind drepturile persoanelor cu dizabilități, ambele fiind în vigoare din 2009. Germania a fost prima națiune europeană care a ratificat protocolul adițional la Convenția privind drepturile copilului, ceea ce face posibilă procedura de plângere individuală*”.

Între 2000 și 2004, Consiliul Uniunii Europene a stabilit patru principii privind tratamentul egal. Conform acestui ghid, Germania a legiferat Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) pe 14

august 2006, o lege anti-discriminare al cărei scop este de a le da cetățenilor ocazia de a lua măsuri împotriva discriminării, indiferent dacă este vorba de o experiență personală sau de una la care au fost martori. Punctele sale principale sunt reprezentate de ocuparea forței de muncă, dar mai cuprinde și alte aspecte, cum ar fi dreptul civil, contractele privind afacerile de masă și asigurările private. AGG interzice dezavantajarea pe bază de rasă, apartenență etnică, sex, religie, dizabilitate, vârstă sau orientare sexuală. Persoanele afectate se pot plânga angajatorului, superiorului sau reprezentantului de sindicat și au dreptul la compensații pentru daunele materiale și nemateriale cauzate de discriminare.

În ceea ce privește AGG-ul, Germania a înființat de asemenea un centru guvernamental de consiliere. Persoanele afectate care nu sunt sigure de drepturile și oportunitățile lor pot contacta Antidiskriminierungsstelle des Bundes pentru a primi informații și sfaturi cu privire la cazul lor de discriminare.

(cf. <http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/recht-a-z/21816/antidiskriminierungsgesetz>; http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html)

ROMÂNIA

În calitate sa de membru al Organizației Națiunilor Unite, România a semnat Declarația Universală a Drepturilor Omului și face de asemenea parte din cele două pacte ONU „Convenția internațională cu privire la drepturile civile și politice” și „Convenția internațională cu privire la drepturile economice, sociale și culturale”. Din 1994, România face parte din „Convenția pentru apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților fundamentale” și este sub jurisdicția Curții Europene a Drepturilor Omului din Strasbourg. De asemenea, tot în cadrul Uniunii Europene, România a semnat în decembrie 2007 Tratatul de la Lisabona, care conține „Carta drepturilor fundamentale”.

Tot în cadrul Organizației Națiunilor Unite, România face parte din Convenția privind statutul refugiaților (1954), Convenția internațională cu privire la eliminarea tuturor formelor de discriminare rasială (1969), Convenția 2. Anul dintre paranteze reprezintă anul când România a ratificat respectivul tratat internațional. Ghidul

drepturilor omului 6 privind eliminarea tuturor formelor de discriminare față de femei (1981), Convenția privind drepturile copilului (1990).

Convenția pentru apărarea Drepturilor Omului și a Libertăților fundamentale adoptată de Consiliul Europei este în vigoare de pe 3 septembrie 1953, iar România a aderat la ea ratificând-o pe 20 iunie 1994. Aceasta stabilește un sistem de protecție totală prin numirea unei jurisdicții europene privind drepturile omului: Curtea europeană a drepturilor omului.

Constituția României

Constituția României este legea fundamentală a statului român. Aceasta guvernează, inter alia, principiile generale de organizare a statului, drepturile, libertățile și îndatoririle fundamentale ale cetățenilor și ale autorităților publice. Actuala Constituție a României a fost adoptată în cadrul Adunării Constituante pe 21 noiembrie 1991 și a intrat în vigoare după aprobarea sa prin referendum național pe 8 decembrie 1991.

Drepturile naționale fundamentale sunt stipulate și garantate de către Constituția fiecărei țări și de Carta Europeană a Drepturilor Fundamentale (adoptată în 2000 și obligatorie pentru țările UE din 2009). De asemenea, toate instituțiile UE (Comisia, Parlamentul și Consiliul) joacă un rol important în apărarea drepturilor omului.

1.3. INSTITUȚIILE DE STAT CARE LUPTĂ PENTRU NEDISCRIMINARE

La nivel european, instituțiile care luptă împotriva discriminării sunt următoarele: Organizația Națiunilor Unite, Parlamentul European, Consiliul European, Comisia Europeană, Consiliul Europei, Organizația pentru Apărarea Drepturilor Omului și Asociația pentru Apărarea Drepturilor Omului în România – Comitetul Helsinki.

O gamă largă de instituții din Europa apără drepturile omului în următoarele domenii:

- parteneriat și egalitate;
 - drepturile femeilor;
 - drepturile persoanelor cu dizabilități;
 - drepturile persoanelor slab calificate;
 - drepturile persoanelor analfabete;
 - drepturile persoanelor de etnie rromă etc.
- Drepturile omului și diversitatea „sunt de o

importanță vitală pentru inițiativele menite să scadă sărăcia și să elimine excluziunea socială, economică sau politică. Ele constituie puncte centrale în prevenirea și rezolvarea conflictelor și constituie, de asemenea, bastioane valoroase împotriva terorismului. UE promovează aceste valori de bază în interacțiunea cu țările partenere din întreaga lume”.

(<https://ec.europa.eu/europeaid/sectors/human-rights-and-governance>)

2. PRINCIPALELE OBSTACOLE ÎN PROMOVAREA DIVERSITĂȚII ȘI A DREPTURILOR OMULUI: STEREOTIPURI, PREJUDECĂȚI, DISCRIMINARE

Grup de lucru: Brainstorming – care sunt primele trei cuvinte care vă vin în minte când vă gândiți la diversitate, drepturile omului, egalitatea de șanse și respect?

Evaluarea grupului de lucru:

Formatorul va pune toate cuvintele pe un panou și, împreună cu elevii/ cursanții, va discuta despre diferite puncte de vedere, diferite perspective cu privire la fiecare cuvânt. În același timp, formatorul va analiza nivelul cunoștințelor elevilor.

Declarația Universală a Drepturilor Omului a fost adoptată pe 16 decembrie 1948. Declarația nu reprezintă un tratat internațional, pentru că nerespectarea unui asemenea tratat ar atrage consecințe legale; a fost elaborată ca „*ideal comun spre care trebuie să tindă toate popoarele și toate națiunile*” (<http://www.legislatie.resurse-pentru-democratie.org/legea/declaratia-universala-a-drepturilor-omului.php>).

„*Toate ființele umane se nasc libere și egale în demnitate și în drepturi. Ele sunt înzestrate cu rațiune și conștiință și trebuie să se comporte unele față de celelalte în spiritul fraternității*”. (Articolul 1 din Declarația Universală a Drepturilor Omului, a Națiunilor Unite)

DREPTURILE OMULUI înseamnă eliberare din interferența arbitrară sau restricția practicate de guverne. Termenul înglobează aproximativ aceleași drepturi numite libertăți civile sau drepturi civile, dar adesea sugerează drepturi care nu au fost recunoscute (cf. <http://www.dictionary>).

com). Drepturile propriu-zise ale omului reprezintă acele drepturi care aparțin fiecărei ființe umane pentru simplul fapt că există.

DIVERSITATEA înseamnă „*incluziunea indivizilor ce reprezintă mai mult decât origine națională, culoare, religie, pătură socioeconomică, orientare sexuală etc.*”. (<http://www.dictionary.com>)

Diversitatea înseamnă să acceptăm că oamenii diferă atât din perspectivă fizică, cât și din cea a personalității.

Așadar, consilierul trebuie să știe că diversitatea se referă la multitudinea de popoare, idei, comportamente, la diferențe cu privire la înfățișare, personalitate, visuri și aspirații.

Felul în care fiecare dintre noi înțelege, respectă și acceptă aceste diferențe contribuie la dezvoltarea noastră personală, la întărirea relațiilor interpersonale, dar și la consolidarea societății căreia îi aparținem. Diversitatea presupune, de asemenea, recunoașterea faptului că toți suntem diferiți dar egali în același timp, dată fiind natura noastră umană (cf. British Council, 2010, p. 7).

EGALITATEA DE ȘANSE înseamnă „*elaborarea de politici și practici în domeniul ocupării forței de muncă și în alte domenii care nu discriminează persoanele în funcție de rasă, culoare, vârstă, sex, origine națională, religie sau dizabilitate mentală ori fizică*”. (<http://www.dictionary.com>)

Munca de consilier presupune tratarea oamenilor în mod egal, corect, prin eliminarea barierelor discriminatorii și prin restabilirea echilibrului, acceptând așadar unicitatea fiecărei persoane.

Consilierul va lua în considerare unicitatea fiecărei persoane, dar nu va permite ca această unicitate să îi limiteze drepturile. Consilierul poate întâlni mai multe tipuri de dificultăți în ceea ce privește chestiunile legate de diversitate:

- **Externe/** atitudinale și la nivel de comunitate

De exemplu, comunitatea de care aparține individul, din cauza lipsei de educare și informare privind diferențele culturale, etnice, naturale, refuză integrarea persoanei „diferite”.

- **Interne** – cu privire la credință, la dorința de schimbare și de autocunoaștere.

De exemplu, un individ cu stimă de sine scăzută se va auto-sabota când vine vorba de succesul social: „*nu voi reuși*”; un individ cu dizabilități „*nu mă voi integra pentru că sunt diferit*”; o persoană de etnie rromă „*Sunt țigăn, nimeni nu mă vrea prin preajmă*”; o persoană analfabetă „*cine ar angaja o persoană ca mine, fără educație?*”.

- **Credințele personale și mediul de proveniență al consilierului** (modul în care a fost crescut, experiențele cu acest tip de clienți etc.).

Pentru a depăși obstacolele menționate mai sus, consilierul împreună cu persoana ar trebui să identifice îndemnările, abilitățile, potențialul, dar și nevoile personale ale clientului și să le adapteze cerințelor și nevoilor grupului/comunității de care aparține persoana respectivă.

2.1. STEREOTIPURI, PREJUDECĂȚI

Stereotipul reprezintă o concepție sau o imagine simplificată și standardizată investită cu o semnificație specială și deținută de către membrii unui grup (<http://www.dictionary.com>).

Așadar, stereotipul reprezintă tendința noastră de a judeca o persoană/un grup după prima interacțiune, și nu după trăsăturile individuale de personalitate. Depășim stereotipurile pentru a ne informa, pentru a investiga sau pentru a argumenta. Preluăm controlul și ne construim stereotipurile despre gen, etnicitate, vârstă, dizabilitate etc. Aparent, este mai ușor să apelăm la un stereotip atunci când avem o opinie despre o anumită clasă socială. De cele mai multe ori acestea își găsesc originea în modul cum am fost educați și în ceea ce am auzit pe marginea subiectului respectiv sau sunt cauzate de interacțiunea cu un individ dintr-o categorie socială, după care se generalizează că toți membrii sunt la fel („*Un rrom mi-a furat portofelul, deci toți rromii fură*”).

Stereotipurile pot fi **pozitive** (cu referire la calitățile categoriei respective) și **negative** (cu referire la imperfecțiunile). Există stereotipuri despre orice categorie sau grup de persoane, iar fiecare dintre noi operează cu aceste stereotipuri mai des decât ne-am dori să credem. Vi s-a întâmplat să vă formați o opinie despre cineva înainte de a cunoaște persoana respectivă?

EXERCIȚIU:

Acest exercițiu subliniază includerea persoanelor în anumite categorii, atribuindu-le trăsături pozitive/negative fără a cunoaște în mod personal oamenii din categoria respectivă.

În tabelul de mai jos, în coloana din stânga, se pot observa mai multe categorii de persoane. În spațiile goale de alături trebuie să scrieți **prima trăsătură care vă vine în minte și pe care o asociați cu respectiva categorie** (vezi exemplul).

Acest exercițiu ajută consilierul să conștientizeze că stereotipurile sunt valabile și în cazul lui.

Femei	Exemplu: sensibile
Bărbați	
Rromi	
Șomeri	
Profesori	
Tineri	
Bătrâni	
Fără educație școlară	
Țărani	
Oameni bogați	
Oameni săraci	
Dizabilități	

Exercițiul este potrivit pentru grupul de lucru și pentru auto-evaluare. După completarea tabelului, formatorul și grupul, respectiv cursanții analizează trăsăturile enumerate în tabel.

Aceste exemple de persoane pe care nu le cunoaștem ne vor stârni anumite reacții emoționale. Toate aceste atitudini sau reacții emoționale (milă, antipatie, furie, frică, dezgust, disconfort, ură etc.) se bazează pe stereotipuri și sunt numite prejudecăți.

Exact ca stereotipurile, prejudecățile se manifestă în viața noastră de zi cu zi, uneori fără a ne da seama. **Prejudecata** este o „opinie sau sentiment nefavorabil format înainte și fără cunoștințe, gândire sau rațiune” (<http://www.dictionary.com>).

Stereotipurile și prejudecățile apar foarte devreme, uneori chiar înainte de vârsta de patru ani. Nu sunt înnăscute, ci întotdeauna învățate, fie din experiențele noastre personale, fie predeterminate de alții.

După cum s-a menționat mai sus,

stereotipurile pot fi atât negative, cât și pozitive. Un exemplu de stereotip pozitiv ar fi că germanilor li se atribuie adesea calități precum încredere, punctualitate și sârguință.

Un alt exemplu ar fi cel conform căruia chinezii sunt considerați un popor inventiv sau că francezii au cei mai buni maeștri bucătari. Când anumitor grupuri li se atribuie mai multe trăsături negative (de ex., agresivitate, inteligență scăzută și așa mai departe), vorbim despre un **stigmat**. Stigmatul este întotdeauna negativ și țintește grupurile vulnerabile.

Grupul vulnerabil reprezintă acea categorie de persoane care, din diverse motive (sărăcie, boală, lipsă de fonduri), nu se bucură de aceleași privilegii și oportunități precum ceilalți din jur. Așadar, vulnerabilitatea nu este asociată cu trăsăturile grupului în cauză, ci doar cu lipsa oportunităților, problemă pe care grupul trebuie să o înfrunte la un moment dat.

Stigmatul afectează imaginea de sine a persoanelor care fac parte din grupurile vulnerabile, pentru că le atribuie anumite etichetări. Aceste persoane vulnerabile ajung să creadă în etichetările care le sunt atribuite și să se comporte ca atare.

După cum s-a menționat mai sus, chiar și consilierii sau cei care lucrează în domeniul social au uneori impulsuri stereotipale sau prejudecăți. Acestea sunt cauzate fie de propria experiență acumulată de-a lungul anilor (exemple sau cazuri la care au lucrat), fie de lipsa de experiență și de modul în care au fost educați.

STUDIUL DE CAZ:

Într-o zi, o persoană îmbrăcată cu haine murdare și cu aspect neîngrijit intră într-un birou de consiliere. Este chiar perioada de început de an școlar, când părinții le cumpără cele necesare copiilor. După ce salută persoana respectivă, primul gând care îi vine în minte consilierului este următorul: „*Pun pariu că e un alt rrom care a venit să se plângă de ceva*”. După ce persoana respectivă îi explică faptul că are trei copii acasă, consilierul se gândește „*are așa de mulți copii, dar mai mult ca sigur nu are bani să-i crească*”. Persoana continuă dialogul și îi spune că și-a pierdut recent locul de muncă, după care consilierul își continuă șirul gândurilor cu „*desigur, persoană rromă... oameni iresponsabili*”.

Probabil a fost vina lui, sigur el e de vină". După un dialog de 10 minute, consilierul află că, de fapt, este vorba într-adevăr de o persoană de origine rromă care și-a pierdut locul de muncă pentru că nu a fost plătită cum se cuvine și pentru că angajatorii au refuzat să încheie un contract de muncă, pe motiv că nu are nicio calificare oficială. A sosit de fapt la biroul consilierului cu hainele murdare pentru că venea direct de la serviciu, el fiind în perioada de probă. De la locul de muncă a aflat de serviciile de after school și a vrut să-și înscrie și el copiii, pentru a putea fi supravegheați în timpul zilei și a-i ști în siguranță cât timp el se află la serviciu.

Consilierul a avut la început gânduri stereotipice și prejudecăți din cauza înfățișării persoanei respective. Mai mult decât atât, în mediul social al consilierului, persoanele de etnie rromă sunt considerate în majoritatea lor needucate, nesincere, iar imaginea despre rromi prezentată în mass-media este una negativă. Dându-și seama de acest lucru, consilierul (considerând că opinia sa este lipsită de temei și știind că rolul lui este de a apăra interesele clientului) face o pauză, ascultă, se uită în ochii clientului și vede o persoană normală care are nevoie de ajutor. Abia acum consilierul își acceptă limitele, dar se poartă ca un profesionist și lasă deoparte propriile preconcepții.

Toți oamenii au un bagaj de informații, fără a fi conștienți de etichetările pozitive și negative. Unele etichetări sunt atribuite altor persoane, pe când altele sunt atribuite propriei persoane de către cei din jur. Aceste etichetări ne influențează comportamentele și gândirea în relația cu ceilalți. Dacă etichetările sunt negative, bazate pe anumite criterii, adoptăm un comportament diferit, care duce, în cel mai rău caz, la discriminare. Fiecare individ are la un moment dat anumite prejudecăți; conform anumitor opinii, cu cât înțelegem, acceptăm și cunoaștem mai bine propriile limite, cu atât putem trăi împreună cu ceilalți în armonie. Munca desfășurată de consilier (dacă își cunoaște limitele și este conștient de stereotipurile sale) va face intervenția mai ușoară și va optimiza rezultatele consilierii.

În exemplul consilierului menționat mai sus, stereotipurile și prejudecățile s-au format la nivel inconștient, dar consilierul nu s-a lăsat condus de ele și s-a gândit la efectele negative ale unui tip de gândire

restrictiv, care i-ar fi limitat opțiunile de analizare și înțelegere a situației prin care trece persoana respectivă. Așadar, nu a trecut cu vederea faptul că stereotipurile și prejudecățile îi afectează nu doar pe cei cărora le aplică, ci și pe el însuși, pentru că îi limitează propria dezvoltare ca persoană și mai ales ca specialist în consiliere (cf. British Council, 2010, p. 12).

2.2. FORME DE DISCRIMINARE ȘI OBSTACOLE REFERITOARE LA ACESTEA: RELIGIE, DIZABILITATE, SEX, NAȚIONALITATE/RASĂ SAU ETNICITATE

Discriminarea poate fi definită ca „*tratare, considerare sau diferențiere a unei persoane sau a unui lucru în favoarea sau în detrimentul acestuia mai degrabă în funcție de grupul, clasa sau categoria de care aparține grupul sau persoana decât de meritele individuale: intoleranță și discriminare rasială și religioasă*”. (<http://www.dictionary.com>)

Discriminarea este o distincție făcută între mai multe grupuri sau mai multe persoane și idei. Toți oamenii au drepturi egale, iar atunci când o persoană folosește un criteriu irelevant pentru a limita drepturile unei anumite categorii de oameni, persoana respectivă comite un act de discriminare.

DISCRIMINARE PE CRITERII RELIGIOASE

Discriminarea pe criterii religioase se referă la excluderea sau respingerea unei persoane sau unui grup de persoane din cauza credințelor religioase. De exemplu, după 11 septembrie 2001, mulți musulmani sunt suspectați în mod constant de terorism sau de legături cu grupări teroriste. Imaginați-vă doar câte abuzuri s-au făcut în această perioadă împotriva musulmanilor, doar din cauză că multe persoane asociază musulmanii cu teroriștii.

În contextul actual european, statutul de musulman implică dificultăți în accesarea unui loc de muncă, a unei locuințe, a educației, a continuării educației și a integrării etc. Persoana vulnerabilă este înconjurată de dubii sau nesiguranță, pentru că trebuie să dovedească faptul că nu este o amenințare pentru ceilalți.

EXEMPLU:

Sunteți consilier și sprijiniți o familie de musulmani care s-a mutat recent în țara dumneavoastră. Familia se confruntă

cu următoarele probleme: nu cunoaște limba țării și obiceiurile acesteia, nu are un venit stabil și nici un loc de muncă. După analizarea problemei în profunzime, consilierul află că, din punctul de vedere al tradiției familiale musulmane, bărbatul este văzut ca stâlpul familiei, pe când rolul femeii este de a sta acasă pentru a crește copiii. Primul pas pentru a-i ajuta este să arate respect și empatie față de stilul de viață din comunitatea lor de origine și să prezinte familiei respective obiceiurile din societatea în care vor să se integreze, o societate care este diferită de cea a lor. În majoritatea zonelor europene, atât bărbații, cât și femeile sunt responsabili de creșterea și educarea copiilor, precum și de dezvoltarea lor personală, punându-le în valoare la maximum potențialul personal (găsirea unui loc de muncă, continuarea educației). Astfel, varianta ideală este de a combina cele două culturi, pentru ca persoana să beneficieze de cele mai bune aspecte ale acestora.

DISCRIMINARE ÎMPOTRIVA PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI

Dizabilitatea se referă la una sau mai multe deficiențe fizice, psihice, mentale sau senzoriale care, în absența unui mediu accesibil, pot împiedica parțial sau total șansele unei persoane de a trăi în mod independent. Dizabilitatea are două componente: prima determinată de boala însăși, iar a doua determinată de capacitatea mediului social de a îndeplini nevoile persoanelor cu dizabilități.

Așadar, dizabilitatea ia forme foarte diferite, iar fiecare dizabilitate vine cu provocări specifice.

Accesibilitatea scăzută le limitează accesul la educație și la locuri de muncă. Rata scăzută de înscriere în cadrul structurilor educaționale în rândul persoanelor cu dizabilități reprezintă o problemă mult mai mare decât în cadrul populației generale, iar procentul persoanelor cu dizabilități care au un loc de muncă este scăzut. Aceasta duce, în timp, la perpetuarea stereotipului conform căruia majoritatea persoanelor cu dizabilități sunt (complet) neajutate și nu reușesc să ducă o viață independentă. Există exemple de-a dreptul remarcabile de persoane care au reușit să depășească „barierele” dizabilități: Stephen Hawking (care a fost diagnosticat cu scleroză

laterală amiotrofică; deși doctorii i-au spus că nu mai are nici trei ani de trăit, și-a continuat activitatea și chiar a reușit să-și întemeieze o familie; încă își continuă activitatea științifică).

Un alt exemplu în acest sens este Aimee Mullins, care s-a născut cu hemimelie fibulară (lipsa fibulei, un os fără de care persoana nu se poate mișca). Cu ajutorul unei proteze speciale, a putut să participe la competiții sportive, să concureze împotriva unor sportivi fără dizabilități. Acestea sunt exemple de persoane care au avut parte de promovare, dar în viața de zi cu zi multe modele de persoane de succes se luptă cu sistemul. Din nefericire, sistemul nu ajută persoanele cu dizabilități, cu un „handicap”; nu face eforturi pentru a se adapta nevoilor speciale și pentru a-i integra.

Dacă lucați în calitate de consilier cu o persoană cu dizabilități, ar trebui, înainte de toate, să analizați modul în care persoana respectivă se vede pe sine, care crede că îi sunt abilitățile și competențele. Cu ajutorul consilierului, persoana ar trebui să-și descopere nu doar limitele, ci mai ales punctele sale forte. Specifică activității de consiliere este focalizarea și clarificarea impactului unei probleme sau unui context de viață traumatizant asupra clientului. Astfel, se urmărește conștientizarea adecvată și completă a propriilor nevoi, așteptări, posibilități de a face față, a rezolva și a depăși problemele (cf. Mitrofan I., Nuta A., 2011, p. 4).

DISCRIMINARE ÎN FUNCȚIE DE SEX/SEXISM

Trebuie să facem diferența între sex și gen. Primul se referă la diferențele biologice, naturale dintre bărbați și femei, determinate la naștere. Al doilea este reprezentat de un set de roluri și responsabilități învățate/atribuite pe viață, în funcție de societatea în care trăim.

Așadar, genul se referă la așteptări privind caracteristicile, atitudinile și comportamentele femeilor și bărbaților care pot sau nu să corespundă sexului lor biologic. Când acestea nu corespund, apar stereotipurile de gen.

EXEMPLE:

Unei tinere i se sugerează că nu ar trebui să aleagă un loc de muncă în domeniul tehnic, pentru că acesta ar fi specific pentru bărbați. Sau un bărbat este judecat

de ceilalți pentru că vrea să fie artist; i se spune că ar trebui să urmeze o carieră mai „serioasă”, masculină, care să-l ajute mai târziu să-și întrețină familia. Vorbim de stereotipuri de gen în ceea ce privește diferența semnificativă de venit dintre bărbați și femei, chiar atunci când femeia face aceeași muncă. Același lucru se întâmplă când femeile nu sunt promovate într-o poziție de conducere doar din cauza ideii generalizate că femeile nu sunt capabile să aibă un stil de leadership puternic sau ferm.

Din nefericire, discriminarea pe bază de gen sau sexismul reprezintă o realitate a vremurilor noastre și este definită ca favorizare a unui gen în detrimentul celuilalt.

La prima vedere, stereotipurile și atitudinile discriminatorii sunt mai prezente în cadrul populației feminine, dar de fapt ambele sexe sunt afectate de acestea; diferența se face la nivelul circumstanțelor, în funcție de regiunea sau țara în care locuiește persoana respectivă. Când sunt discriminați într-un fel sau altul, atât femeile, cât și bărbații pierd oportunități educaționale și profesionale, ceea ce constituie fără îndoială un caz de discriminare. Așadar, sexismul este o chestiune care îi privește pe toți.

Un alt exemplu este cel al unui bărbat care consiliază o persoană ce vrea să lucreze în calitate de educator pentru copiii între trei și cinci ani. Primul gând care îi vine în minte consilierului la începutul ședinței poate fi: „Oare omul acesta are copii? Știe care sunt nevoile unor copii atât de mici? Nu prea cred... la urma urmelor, este bărbat, așa că nu are instinct matern. De altfel, ce vor spune părinții copiilor: nu are o voce liniștitoare, nu are răbdare așa cum are o femeie etc.”. Mai târziu, consilierul află că bărbatul respectiv este specialist în pedagogia învățământului preșcolar și că vine cu recomandări pozitive. Din acest punct de vedere, treaba consilierului va consta în sublinierea calităților dovedite de clientul său, inclusiv în fața părinților copiilor cu care acesta va lucra.

DISCRIMINARE PE CRITERII DE NAȚIONALITATE/ RASĂ ȘI ETNICITATE

Care este primul gând care vă vine în minte când spuneți francez, italian, englez, spaniol sau român? Șampanie și aroganță, vorbărie și gesticulare, rece și ceremonial,

flamenco și petrecăreți, ospitalieri și muncitori? V-ați gândit vreodată de ce ne grăbim să judecăm niște oameni pe care de fapt nici nu-i cunoaștem?

Tindem, în mod inconștient, să împărțim pe categorii tot ceea ce ne înconjoară, fie că este vorba de persoane sau de obiecte. Această divizare este bazată pe atribute legate de înfățișare, cultură, regiune geografică, limbă, naționalitate etc., și nu pe ceea ce reprezintă individul, pe potențialul său unic.

Indiferent de origine, fiecare persoană ar trebui tratată ca o acumulare de cultură, credință, tradiție care constituie fundația pentru dezvoltarea persoanei respective. Așadar, consilierul are datoria de a trata fiecare individ în mod atât egal, cât și unic, indiferent de caracteristicile atribuite grupului căruia îi aparține persoana în cauză. În concluzie, nicio rasă, naționalitate sau grup etnic nu este mai bun decât celălalt; fiecare vine cu o moștenire diferită, iar tocmai acest aspect face atât de interesantă lumea în care trăim.

UN EXEMPLU de grup vulnerabil afectat în mod semnificativ de discriminarea rasială este cel al etnicilor rromi. Termenul rromi vine din limba romani, fiind utilizat chiar de membrii comunității pentru a se auto-identifica. Termenul „țigăni” nu există în limba romani; cuvântul are origini grecești și are semnificația de „păgân”, „de neatins” și „necurat”. Este așadar un termen ofensator. La originea cuvântului se adaugă sensul peiorativ pe care l-a căpătat de-a lungul timpului.

Persoanele de etnie rromă sunt adesea considerate „murdare”, „leneșe”, „needucate” etc. Trebuie să fim conștienți de cauzele care au dus la aceste percepții greșite: sărăcia în care au fost crescute, lipsa oportunităților de a merge la școală, șansele scăzute de a învăța o deprindere și de a găsi un loc de muncă etc. Eșecul social duce la acțiuni disperate, care de cele mai multe ori nu sunt normale. De asemenea, etichetarea face ca persoana discriminată să se comporte exact conform trăsăturilor care îi sunt atribuite.

ALT EXEMPLU: sunteți consilier și vine la dumneavoastră un tânăr imigrant din Orientul Mijlociu. În calitate de profesionist, trebuie să cunoașteți (sau să vă informați cu privire la) caracteristicile socio-culturale ale grupului său de origine, implicațiile sociale, modul cum a fost educat, la

rolurile și limitările fiecărui individ în comunitatea sa. De altfel, împreună cu persoana respectivă, consilierul ar trebui să-și descopere potențialul individual și unicitatea. Așadar, consilierul creează un cadru vast pe baza căruia își poate clădi intervenția.

În general, consilierul nu își impune propriile decizii asupra persoanei; în schimb, ar trebui să ofere semnale și să confirme soluții sau comportamente pe care le sugerează chiar persoana respectivă, să le descurajeze pe cele nerealiste care ar putea să îi îngreuneze integrarea. Consilierul îl ajută să își accepte limitele, să își ierte anumite greșeli reale sau imaginare, învățându-l cum să-și acceseze propriile resurse și cum să-și identifice potențialul în vederea rezolvării problemei cu care se confruntă.

Consilierul profesionist ar trebui să pună în valoare următoarele atitudini:

- consilierul este interesat de cum apare lumea din punctul de vedere al clientului său;
- are opinii pozitive despre oameni, îi consideră demni de încredere, capabili și prietenoși;
- are o imagine de sine pozitivă și încredere în propriile abilități;
- intervenția în calitate de consilier se bazează pe valorile personale ale clientului. (cf. Mitrofan I., Nuta A., 2011, p. 7)

3. AUTO-REFLECȚIA ȘI INTELIGENȚA EMOȚIONALĂ ÎN PROMOVAREA DIVERSITĂȚII ȘI A DREPTURILOR OMULUI

Modulul 3
Diversitatea și
drepturile omului

La un moment dat, fiecare dintre noi gândește pe baza unui stereotip sau a unei prejudecăți. Poate că acestea se bazează într-o oarecare măsură pe modalitatea de a gândi și de a acționa în viața de zi cu zi. Chiar și cei care insistă că nu au nicio prejudecată și nici un stereotip de fapt au câteva.

Consilierul însuși (fie bărbat, fie femeie) are slăbiciuni, în calitate de individ care face parte din societate. Trebuie să fie conștient că, la un moment dat, experiențele anterioare, mediul de proveniență, educația primită în familie sau la școală, toate acestea i-au format deja opiniile personale.

Un consilier bun trebuie să își dea

seama de importanța profesiei sale prin respectarea următoarelor principii (Codul de etici NASW [Asociația Națională Americană a Asistenților Sociali], 1996):

1. Afirmarea propriei individualități. Oamenii au dreptul de a alege și de a decide privind propriile valori, atâta vreme cât acestea nu afectează integritatea, siguranța și drepturile celorlalți.
2. Lupta împotriva patternurilor și clișeele personale în ceea ce privește perceperea celorlalți. Lupta împotriva stereotipurilor și prejudecăților.
3. Dreptul persoanelor de a avea acces la resursele necesare. Oamenii au dreptul de a accesa resursele de care au nevoie pentru a-și dezvolta viața educațională, socială, individuală, în așa fel încât să-și utilizeze la maximum potențialul.
4. Respectarea demnității și valorii încrederii umane. Fiecare persoană reprezintă o valoare în sine și este unică. Orice proces de consiliere ar trebui să respecte drepturile omului, adică să stimuleze personalitatea, demnitatea și stima de sine a fiecărei persoane.
5. Încrederea în abilitatea de auto-determinare și în abilitatea de a rezolva problemele persoanei. Încrederea în abilitatea de învățare și în dezvoltarea persoanelor.
6. Păstrarea confidențialității informațiilor primite de la persoana respectivă cu privire la situația acesteia. (cf. Nicoara P.C., 2012, p. 10)

Caracteristicile personale și empatia consilierului sunt foarte importante pentru a desfășura o activitate eficientă de consiliere. Mai mult decât atât, Belkin (citată în Jevence 1981 – 1984) crede că există o corelație directă și semnificativă între pregătirea consilierului și eficiența acestuia. Eficiența consilierului este bazată pe o mai bună înțelegere a propriilor emoții și pe modul în care reușește să le gestioneze, pe o mai bună înțelegere a persoanelor cu care interacționează, pe întemeierea unor relații mai bune cu persoanele din jur la toate nivelele și pe creșterea productivității la locul de muncă și a imaginii personale. De fapt, toate aceste elemente determină gradul de inteligență emoțională a consilierului. Așadar, empatia în combinație cu o educație solidă reprezintă o condiție prealabilă pentru a desfășura o activitate

profesionistă de consiliere.

Inteligența emoțională reprezintă abilitatea de a înțelege modul persoanelor de a simți și de a reacționa și de a folosi această deprindere pentru a face judecăți bune și pentru a evita sau a rezolva probleme. Dezvoltarea inteligenței emoționale ajută la creșterea abilităților intelectuale, a creativității, și contribuie la asigurarea succesului la locul de muncă. Acest aspect arată relația inteligență emoțională – gând – emoție - comportament. Conform studiilor statistice, competența emoțională este de două ori mai importantă decât abilitățile tehnice sau intelectuale. (cf., de exemplu, <http://www.iceberg.1educat.ro/>)

Dezvoltarea inteligenței emoționale presupune auto-conștientizare (identificarea punctelor forte și a limitărilor, conștientizarea emoțiilor și a efectelor acestora asupra comportamentului, precum și impactul lor asupra celorlalți), gestionarea emoțiilor, identificarea propriei motivații, precum și competențe sociale (ascultarea activă, anihilarea influenței negative a factorilor emoționali asupra abilității de a asculta, afirmarea, gestionarea conflictelor).

Psihologii Peter Salovey și John Mayer au utilizat pentru prima oară termenul „inteligență emoțională” într-un articol din 1990. Cu toate că termenul este relativ nou, conceptul poate fi datat în mod semnificativ de la faimosul dicton al lui Socrate (470-399 î.e.n.) „cunoaște-te pe tine însuți”. Un alt model de inteligență emoțională este prezentat în Biblie, atât în Vechiul, cât și în Noul Testament: „Ce ție nu-ți place altuia nu-i face” și „lubește-ți aproapele ca pe tine însuți”.

Stereotipurile, prejudecățile și tendințele discriminatorii sunt latente în fiecare dintre noi. Un context social nefericit este de ajuns pentru ca acestea să iasă în cazul oricărei persoane. Se poate crea rapid o „realitate diferită” pentru a caracteriza sau pentru a include persoane care nu sunt ca noi sau cu care nu suntem de acord în anumite categorii specifice. Pe de altă parte, așteptările pozitive sau negative atribuite unei persoane cu privire la abilitățile acesteia pot determina succesele sau eșecurile persoanei respective. Pentru a putea face distincția între comportamentul instinctiv, nefiltrat, și cel studiat, gândit, consilierul are acces

atât la conturul cadrului legal al privirii de ansamblu, cât și la studiile specializate din domeniul social și din cel psihologic. Acesta din urmă oferă exemple disponibile de exerciții și experimente al căror scop este auto-descoperirea, îmbunătățirea stimei de sine, creșterea acceptării și a înțelegerii celorlalți, precum și cele mai bune performanțe în manieră proactivă, prozaică.

„Împuternicirea de sine este o modalitate ușoară și eficientă de a elibera norii întunecați de pe cer. Autoîmputernicirea este definită ca un participant activ și implicat în tehnici și exerciții care vor duce la succesul personal viitor. Doar prin modificarea modului de gândire și a abordării voastre în viață, veți fi surprinși de cât de mult puteți realiza și depăși.”

(<http://www.vitalitylink.com/article-hypnotherapy-1987-essential-empowerment-techniques-life-mind-emotions>)

Auto-promovarea este o tehnică pe care consilierul o poate utiliza pentru sine în propria muncă, dar poate fi folosită și pentru promovarea clientului (să învețe să se auto-gestioneze, să fie independent). Această tehnică de auto-reflecție include următorii pași:

- **Auto-acceptarea** – acceptați-vă așa cum sunteți în momentul acesta, încă puteți face schimbări chiar dacă vă acceptați cu tot ceea ce reprezentați.
- **Defularea** – emoțiilor negative, a gândurilor de auto-eșec, a credințelor care vă limitează (nu pot reuși/ nu merit...) și a blocajelor (nu sunt destul de bun).
- **Iertarea și renunțarea la învinovățire** – Oamenii fac tot ce le stă în putință cu instrumentele pe care le au la îndemână.
- **Mulțumire** – Este cheia care dezleagă energia pozitivă din viață și alchimia care transformă chestiunile/problemele în binecuvântări/daruri. Obișnuiți-vă să fiți recunoscători în fiecare zi, de exemplu: „Sunt recunoscător că astăzi m-am trezit într-un loc cald”.
- **Inventar personal** – Învățați-vă ritmul personal și cultivați arta de a vă asculta. Ce vă spun sentimentele/corpul/mintea/intuiția? În loc să vă întrebați „de ce”, întrebați-vă „cum”. Fiți atenți la răspunsurile pe care vi le dați.
- **Luați lucrurile pas cu pas** – Utilizați ritmul care vă convine cel mai bine. Roma nu s-a construit într-o singură zi.

- **Alegerea** – Comportamentele au consecințe negative sau pozitive și ne învață faptul că avem tot timpul de ales.
- **Afirmarea** – Fiți capabili să vă exprimați în mod deschis și să vă apărați drepturile fără frica de a fi judecați. Trebuie să vă puteți susține punctul de vedere fără a încălca drepturile și convingerile celorlalți.
- **Empatia** – Puneți-vă în locul celorlalți, încercați să vedeți lucrurile și din perspectiva altei persoane sau dobândiți abilitatea de a trăi viața precum cealaltă persoană, intrând în lumea gândurilor, sentimentelor, emoțiilor și înțeleșurilor celeilalte persoane.

(<http://www.vitalitylink.com/article-hypnotherapy-1987-essential-empowerment-techniques-life-mind-emotions>)

Când vă confrunțați cu probleme referitoare la diversitate, factorul personal al consilierului este important, ceea ce cuprinde mediul de proveniență, cunoștințele profesionale, precum și „sufletul”, abilitatea consilierului de a simți, de a fi empatic, de a vedea lucrurile în detaliu și de a fi deschis. De asemenea, asertivitatea joacă un rol important, care implică gândirea pozitivă în legătură cu ceilalți, abordarea pozitivă a diversității sociale și concentrarea pe lucrurile care ne unesc în calitate de oameni: răbdarea și modestia.

Printre metodele aplicate de specialiștii din domeniul socio-educational și care au avut efecte și rezultate, le putem enumera pe următoarele: exercițiul ochi câprui – ochi albaștri (vezi mai multe detalii despre exercițiul lui Jane Elliot la adresa <http://www.janeelliott.com>), teoria aisbergului (<http://www.iceberg.1educat.ro>), metoda ESPERE, fereastra Johari etc.

În cele ce urmează, propunem câteva exerciții care să vă provoace în munca de consilier prin auto-descoperire.

Scopul principal al exercițiilor este de a facilita auto-cunoașterea realizată în grupul de egali, stabilind primul contact și apropierea între cursanți, precum și între consilier și client. Exercițiile de auto-cunoaștere, de prezentare și cunoaștere interpersonală vor ajuta participanții să se descrie și să se descopere, atât cu aspectele pozitive, cât și cu acelea negative; să recunoască valoarea/unicitatea propriei persoane și a celorlalți; să perceapă trecutul, prezentul și viitorul

ca pe un continuum; să analizeze măsura în care s-au dezvoltat abilitățile personale; să respecte diferențele dintre membrii unui grup și să depășească mai ușor barierele existente.

Trebuie să fim conștienți că există discriminare, stereotipuri și prejudecăți în mijlocul nostru. Trebuie să învățăm că acestea fac parte din viețile noastre și trebuie să învățăm să le acceptăm și să trăim cu ele.

Consilierul „înțelept” își cunoaște slăbiciunile și utilizează auto-cunoașterea pentru a depăși atitudinile negative în cadrul consilierii.

CĂLĂTORIA CU TRENUL

Acest exercițiu are scopul de a sublinia că toți oamenii tind să gândească folosind stereotipuri sau să aibă prejudecăți.

Participanții la exercițiu vor primi o foaie de hârtie cu o listă de persoane cu medii de proveniență diferite: de exemplu, un cerșetor, un imigrant, un tânăr artist cu HIV/ SIDA, a persoană cu dizabilități, o persoană fără loc de muncă, un analfabet, un reprezentant al persoanelor de etnie rromă, un pensionar etc. Participanții trebuie să aleagă trei persoane cu care ar vrea să călătorească cu trenul timp de o săptămână și trei persoane cu care nu ar vrea să călătorească.

După ce s-au hotărât asupra a 6 persoane, își vor motiva decizia răspunzând la următoarele întrebări:

1. Care au fost elementele pe baza cărora v-ați decis?
2. Cum anume ați luat această decizie?
3. Ce stereotipuri recunoașteți și care este sursa acestora?
4. Ce v-a deranjat la persoanele considerate indezirabile?

Fiecare cursant va alege persoane diferite cu care să călătorească, ceea ce arată unicitatea alegerilor făcute, pe baza propriilor motivații.

HARTA INIMII

Acest exercițiu este foarte simplu și poate fi utilizat pentru a dezvolta capacitatea personală de auto-evaluare și stima de sine, auto-reflecția.

Desenați o inimă și împărțiți-o în patru. Completați fiecare sfert după cum urmează:

1. Scrieți trei calități ale persoanelor preferate;
2. Scrieți trei lucruri pe care ați vrea să le schimbați în viața dumneavoastră;

Modulul 3

Diversitatea și drepturile omului

3. Scrieți trei lucruri pe care le faceți bine;
4. Scrieți trei cuvinte care ați vrea să vi se spună.

Formați apoi grupuri de lucru de 4-5 persoane și discutați conținutul fiecărei inimi. La final veți răspunde la întrebări precum:

Întrebări personale:

- În ce măsură credeți că aveți dumneavoastră calitățile respective?
- Identificați 3 pași pentru a obține schimbarea propusă.
- Ce ați învățat despre dumneavoastră?
- Ce credeți că ați putea face pentru ca cei din jur să spună cuvintele pe care vreți să le auziți?

Întrebări generale:

- Ați fost surprins într-un fel sau altul de vreun răspuns?
- Ați descoperit ceva nou despre dumneavoastră?

CERCUL SUB FORMĂ DE STEA

Acest exercițiu este o metodă de stimulare a creativității, un mod de relaxare și se bazează pe formularea de întrebări pentru a rezolva noi probleme și noi descoperiri.

Acest exercițiu poate fi folosit ca metodă de auto-afirmare, de descoperire a propriului plan de a rezolva o problemă cu care vă confrunțați (**aplicabilă atât consilierului, cât și clientului**), dar și ca metodă/instrument de lucru în organizarea planului de intervenție pentru cazul la care lucrează consilierul.

Pașii metodei:

- Mai multe persoane stau în semicerc și propun să rezolve o problemă (o problemă vulnerabilă a grupului);
- Se scrie ideea principală pe steaua mare;
- Pe cinci stele mai mici se scrie o întrebare de tipul CE, CINE, UNDE, DE CE, CÂND, iar cinci persoane extrag o întrebare;
- Fiecare dintre cele cinci persoane alege 3-4 colegi, organizându-se toți în cinci grupuri;
- Grupurile cooperează la dezvoltarea întrebărilor;
- La expirarea timpului, toată lumea se întoarce la cercul sub formă de stea, în jurul stelei mari, iar purtătorul de cuvânt al grupului pune întrebările;
- Celelalte grupuri răspund la aceste întrebări sau formulează întrebări la întrebări.

Idei de grupuri vulnerabile: șomaj, lipsa unei calificări, neșcolarizare, boală/dizabilitate.

SCRISOARE CĂTRE MINE ÎNSUMI

Scopul acestei scrisori este de a reflecta asupra propriilor probleme și temeri ale consilierului și de a face primii pași pentru a rezolva problema.

Această metodă propune ca fiecare persoană cu o problemă, care se confruntă cu o dificultate sau care are un complex de inferioritate etc. să elaboreze, să scrie o scrisoare către propria persoană în care să definească problema cu care se confruntă, identificând cauzele care au dus la apariția problemei, efectele problemei, dar și să identifice resursele (umane, economice, financiare, emoționale etc.) la care persoana poate apela pentru a depăși problema.

Exemplu: "Dragă consilierule..."; „Dragă șomerule/ emigrantule/ pensionarule...”

4. CONCLUZII

“Cel care îi cunoaște pe ceilalți este un om educat.

Cel care se cunoaște pe sine este un om înțelept”.

Lao Tzu

Diversitatea înseamnă acceptarea faptului că oamenii diferă din perspectiva înfățișării și a personalității. Felul în care fiecare dintre noi înțelege și respectă aceste lucruri contribuie la dezvoltarea și consolidarea societății civile.

Consilierea constituie o relație interpersonală dintre un individ și un specialist, consilierul, și cealaltă persoană care are nevoie de ajutor specializat, clientul (cf. Egan G., 1990). Scopul principal al activității consilierului (care constituie un tip de muncă din sfera socială) este de a ajuta persoanele care au nevoie și de a se implica în identificarea, înțelegerea, evaluarea corectă și rezolvarea problemelor sociale cu care acestea se confruntă.

Se poate realiza o intervenție profesională de calitate în domeniul consilierii prin următoarele aspecte:

- Cunoștințe teoretice privind consilierea, familiarizându-vă cu termenii și înțelesul intervenției, cu stereotipurile, prejudecățile, diversitatea, drepturile omului etc.;
- Cunoștințe privind asistența socială sau psihologică a persoanelor;
- Familiarizarea cu legislația națională a țării de origine și a diversității europene,

- pentru a interveni în diverse cazuri (probleme rasiale, dezvoltare fizică, dizabilitate, lipsa educației etc.);
- Identificarea propriilor stereotipuri și prejudecăți este esențială pentru a ajunge la o comunicare autentică de lungă durată între diferite grupuri culturale;
 - Sublinierea unor elemente reprezentative pentru grup, scopul fiind de a găsi câteva stereotipuri care refutează stereotipurile;
 - Furnizarea unor informații suficiente către grup – privind toate valorile și normele specifice grupului și membrilor acestuia;
 - Motivarea persoanelor pentru a înțelege corect grupul cu care trebuie să comunice;
 - Implicarea în activități pentru a atinge scopuri comune.

Succesul procesului de consiliere este reprezentat de „dezlegarea” capacității clientului de a rezolva problema și de responsabilizarea clientului. Fără a fi dependent de consilier; clientul învață să-și folosească toate resursele, fără a aștepta mereu ajutor pentru problema cu care se confruntă.

Cu alte cuvinte, persoana învață să se ajute singură. În concluzie, ființele umane sunt diferite în ceea ce privește vârsta, rasa, naționalitatea sau religia, dar toți avem ceva în comun: dreptul de a trăi demn în calitate de ființe umane. Așadar, consilierul ar trebui să promoveze acțiuni împotriva violenței, a abuzului, a ignoranței și a urii, precum și libertățile fundamentale, dreptatea și pacea.

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Unități ale rezultatelor învățării	Rezultatele învățării (RÎ)			Recomandări de evaluare
	Cunoștințe	Abilități	Competențe	
Privire de ansamblu asupra cadrului legal (1.)	Politica europeană			Prezentare Auto-cercetare Evaluare (cu ajutorul formatorului)
	Familiarizare cu principalii termeni din politica europeană, precum și din legislația privind discriminarea și drepturile omului.	Identificare a informațiilor utile și recunoașterea rolului important al alinierii cu legislația UE.	Evaluare a informațiilor necesare pentru a face față oricărei situații, indiferent de naționalitatea clientului.	
	Politica națională (România, Bulgaria, Germania)			
	Familiarizare cu principalii termeni din politica națională, precum și din legislația privind discriminarea și drepturile omului .	Identificare a legislației care vă poate ajuta în munca dvs. de consilier.	Realizarea muncii de consilier. Contribuție la identificarea corectă a beneficiilor clientului.	
	Instituțiile de stat care luptă împotriva discriminării (România, Bulgaria, Germania)			
Cunoașterea instituțiilor care vă pot ajuta în munca dvs.	Capacitatea de a identifica instituția potrivită pentru a rezolva cazul.	Crearea unei rețele sociale (în zona dvs.) cu toate instituțiile care luptă pentru drepturile omului.		

Principalele obstacole în promovarea diversității: stereotipuri, prejudecăți, discriminare (2.)	Stereotipuri, prejudecăți			Prezentare Exemple Lucru individual
	Realizarea existenței stereotipurilor și prejudecăților.	Înțelegerea și recunoașterea diferențelor dintre stereotipuri și prejudecăți și a modului în care acestea afectează atât consilierul, cât și clientul.	Identificarea propriilor stereotipuri și prejudecăți este esențială pentru a ajunge la o comunicare autentică, de lungă durată, între diferite grupuri culturale. Cum poate consilierul să schimbe o prejudecată negativă într-una pozitivă?	
	Forme de discriminare și obstacole implicate: religie, dizabilitate, naționalitate, sex, rasă/culoare			
	Cunoașterea acestor forme de discriminare și a felului cum acestea reduc capacitatea de integrare a unei persoane.	Recunoașterea și identificarea individualității fiecărei persoane, indiferent de apartenența acesteia.	Consilierul poate face diferența între diferențierile legate de discriminare și modul propriu-zis de discriminare.	
Auto-reflecția (3.)	Auto-reflecția și inteligența emoțională în promovarea diversității și a drepturilor omului			Exemple Lucru individual Lucru în grup Evaluare
	Cunoașterea și aplicarea unor metode și tehnici de lucru adecvate muncii de consiliere, atât pentru consilier, cât și pentru client.	Înțelegerea strategiei terapeutice și a motivației acesteia, a mecanismului care cauzează emoțiile, gândurile și care influențează comportamentul. Abilitățile dezvoltă aspectele personalității consilierului și formează, în timp, un stil de sfătuire personal.	Descoperirea propriei persoane atât cu aspectele pozitive, cât și cu acelea negative, pentru a recunoaște valoarea/ unicitatea propriei persoane și a celorlalți, a percepe trecutul, prezentul și viitorul ca pe un continuum, a respecta diferențele dintre membrii unui grup pentru a depăși mai ușor barierele existente.	

CURRICULUM

Subteme	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATĂ
Introducere	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea scopului modulului Întrebare: așteptări privind tema 	<ul style="list-style-type: none"> Manual pentru cursul de formare și slide-uri, dacă este cazul Panou 	10 min 10 min
1. Privire de ansamblu asupra cadrului legal	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea obiectivului temei 	<ul style="list-style-type: none"> Manual pentru cursul de formare Tema 1 	10 min
1.1 Politică europeană	<ul style="list-style-type: none"> Discuție privind diversitatea și drepturile omului în Europa: legi cu referire la tema noastră 	<ul style="list-style-type: none"> Panou sau slide-uri, dacă este cazul 	20 min
1.2 Politică națională	<ul style="list-style-type: none"> Lucru în grup după cum se descrie în Manual, inclusiv prezentarea rezultatelor și discuție Prezentarea legilor naționale cu referire la temă Orice alte informații privind tema, dacă este necesar 	<ul style="list-style-type: none"> Manual pentru cursul de formare Tema 1 și slide-uri, dacă este cazul Un panou per grup 	30 min 20 min 5-10 min

2. Principalele obstacole în promovarea diversității	<ul style="list-style-type: none"> • Lucru în grup (brainstorming) conform descrierii din Tema 2 • Prezentare termenilor (diversitate, respect, drepturile omului, egalitatea de șanse) • Dificultăți întâmpinate de consilier în ceea ce privește diversitatea 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual pentru cursul de formare Tema 2 • Post-it, panou 	10 min 15 min 15 min
2.1. Stereotipuri, prejudecăți	<ul style="list-style-type: none"> • Definirea termenului, a diferitelor aspecte - discuție cu participanții • Exercițiu conform descrierii din acest modul • Prezentare studii de caz • Feedback și concluzii 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual pentru cursul de formare Tema 2 și slide-uri, dacă este cazul • Foaie de lucru 	10 min 15 min 15 min 10 min
2.2 Forme de discriminare și obstacole implicate	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentare și clarificare a tipurilor de discriminare • Efectele discriminării (privind clienții și munca realizată de consilier) • Exerciții conform descrierii din modul: exemple de discriminare și de reacții ale consilierului • Prezentare discuție privind rezultatele, feedback, posibile clasificări 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual pentru cursul de formare Tema 2, slide-uri dacă este cazul • Foi de lucru 	10 min 10 min 15 min 10 min
3. Auto-reflecția și inteligența emoțională în promovarea diversității și a drepturilor omului	<ul style="list-style-type: none"> • Caracteristici personale vs. Caracteristici profesionale • Descriere și discuție privind metodele aplicate de specialiști, rezultatele (ochi căprui, ochi albaștri, teoria aisbergului) • Inteligență emoțională, responsabilizare (auto-responsabilizare) • Exerciții: călătoria cu trenul, harta inimii, cercul sub formă de stea, scrisoarea către propria persoană (aplicate în funcție de numărul cursanților) 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual pentru cursul de formare Tema 3 • Film despre experimentul lui Jane Elliott, feedback • Foi de lucru • Panou, post-it 	15 min 40 min 15 min 10-40 min
Concluzii	<ul style="list-style-type: none"> • Discuție privind îndeplinirea așteptărilor • Prezentarea rezultatelor • Feedback la modul 	<ul style="list-style-type: none"> • Discuție liberă, panou 	10 min 20 min 10 min

Referințe:

- *Respect pentru diversitate*, (British Council, 2010)
- Miftode V., Cojocaru M., Sandu M., *Teorie si Metoda in asistenta sociala*, Iasi, 2010
- Mitrofan I., Nuta A., *Consilierea psihologica. Cine? Ce? Cum?*, 2011
- Nicoara P.C., *Rolul asistentului si lucratorului social in cadrul serviciilor furnizate de administratia publica locala*, Cluj-Napoca, 2012
- Szelmenczi A. and Szelmenczi M., *Diversity = Normality* (POS DRU/87/1.3/S/63329 2013)
- Bourhis R. Y. and Leyens J. P., *Stereotypes, discrimination, relationships between groups* (Polirom, Bucuresti 1997)
- Egan G., *The skilled helper: a systematic approach to effective helping*, 1990
- Cambridge Dictionary
- <http://www.dictionary.com>
- <http://www.tatsachen-ueber-deutschland.de/en>
- <http://www.bpb.de/nachschlagen/lexika/recht-a-z/21816/antidiskriminierungsgesetz>
- http://www.antidiskriminierungsstelle.de/DE/Beratung/beratung_node.html
- <http://www.hrw.org>
- <http://www.parliament.bg/en/>
- <http://www.vks.bg/english>

- <http://www.antidiscriminare.ro>
- <http://www.stiriong.ro>
- http://www.cdep.ro/informatii_publice/ong.pe_dom
- <http://www.totiegali.ro>
- <http://www.tdh-moldova.md/index.php?l=ro>
- <http://www.iceberg.1educat.ro>
- <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Pages/Language.aspx?LangID=ger>
- http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/ICERD/icerd_en.pdf
- http://www.institut-fuer-menschenrechte.de/fileadmin/user_upload/PDF-Dateien/Pakte_Konventionen/ICESCR/icescr_en.pdf
- <http://www.state.gov/documents/organization/160182.pdf>
- <http://www.state.gov/documents/organization/253103.pdf>

Modulul 4 **Antreprenoriatul**

ELABORAT DE UNIVERSITATEA DIN RUSE, BULGARIA

OBIECTIVUL CURSULUI ȘI OBIECTIVELE ÎNVĂȚĂRII

Obiectivul principal al acestui modul este acela de a oferi consilierilor cheia spre dobândirea de aptitudini și concepția de a fi capabili să le explice oamenilor din diferite grupuri dezavantajate de pe piața muncii cum pot să își transforme ideile creative în antreprenoriat. Consilierii trebuie să fie capabili să explice că antreprenoriatul este văzut ca o competență cheie pentru toți studenții, încurajând dezvoltarea personală, cetățenia activă, incluziunea socială și capacitatea de angajare în câmpul muncii.

Scopul modulului este cel de a oferi consilierilor cunoștințele și câteva tehnici de bază pentru livrarea unui curs de antreprenoriat și setare a atitudinii orientate spre afaceri și a comportamentului adecvat. Materialul de studiu este realizat în concordanță cu nevoia de a furniza consilierilor un cumul de tehnici practice de abordare și baza teoretică pentru a răspunde la așteptările indivizilor din grupurile dezavantajate ce se regăsesc la nivelul pieței muncii de a dobândi cunoștințe inițiatice, precum și abilități din domeniul antreprenoriatului. Structura modulului le oferă consilierilor un set de instrumente ce încurajează studenții să dobândească cunoștințe și abilități în luarea unei decizii, planificare, organizare, conducere, control administrativ, managementul schimbării cu aplicabilitate în afacerile din domenii ca agricultura, turismul, meșteșugurile.

Consilierii mai dobândesc și cunoștințe despre cum să îi sprijine pe studenți prin intermediul analizei studiilor de caz, pentru a dezvolta abilități practice necesare în viitoarea lor carieră, fie că e vorba despre o carieră în agricultură, turism sau meșteșuguri.

Mai precis, obiectivele așteptate de învățare pentru consilieri, după finalizarea cursului, pot fi sintetizate după cum urmează:

- Capacitatea de a defini conceptul de Antreprenoriat în funcție de client;
- Capacitatea de a explica argumentele „pro” și „contra” unei cariere în Antreprenoriat și care sunt opțiunile de sprijin și mentorat;

- Capacitatea de a utiliza o abordare aplicată pentru a clădi clientului înțelesul asupra conceptului de inovație;
- Capacitatea de a defini dezvoltarea durabilă și problemele de mediu orientat spre client;
- Capacitatea de a explica fenomenul de Antreprenoriat Eco(logic);
- Capacitatea de a îndruma clienții spre elaborarea și furnizarea unei descrieri concise a unei idei de afaceri;
- Capacitatea de a concepe un plan de afaceri în funcție de fiecare client.

Conținutul modulului include cinci teme principale:

1. Ce înseamnă antreprenoriatul? Profilul antreprenorului
2. Identificarea oportunității
3. Tendințe de mediu: probleme majore și oportunități
4. Modelare în afaceri
5. Planificare în afaceri

STRUCTURA MODULULUI: INTRODUCERE

PREZENTAREA MEMBRILOR GRUPULUI ȘI CONSILIERUL: EXERCIȚIU PENTRU DEZVOLTAREA DINAMICII GRUPULUI.

Exemple: Instrumente pentru exerciții de dinamică a grupului:

Povestea numelui meu: descrieți semnificația numelui dvs., de unde vine și dacă există vreo tradiție în familia sau în cultura dumneavoastră legată de acest nume. Numele oricui poate avea o origine interesantă. Conform unor autori, aceasta este o manieră interesantă de a vă prezenta altor persoane, mai ales dacă grupul este divers din punct de vedere etnic (Neill 2004). Acest exercițiu funcționează foarte bine dacă s-au făcut înainte alte exerciții „de încălzire”. Unul dintre principalele avantaje este că ajută la construirea respectului intercultural și a înțelegerii sau că încurajează manifestarea respectului și cunoașterea. O altă variantă a acestei abordări este să rugați fiecare persoană să prezinte grupului persoana de lângă ea și

să explice însemnătatea propriului nume și originea acestuia.

Prima scrisoare: Această tehnică este potrivită pentru grupurile noi, abia formate, pentru ca membrii grupului să-și poată aminti cu ușurință numele celorlalți. Fiecare persoană din grup se prezintă cu numele său și unele caracteristici, alese de moderator dinainte – de exemplu, ce vă place vă faceți cel mai mult, ce v-ați dori să faceți sau să aveți în viitor, care este locul favorit ca destinație de călătorie etc. Consilierul nu trebuie să aleagă mai mult de trei teme sau întrebări; de asemenea, ar trebui să folosească tabla sau un flipchart pentru a le scrie; astfel, persoanele se vor putea concentra pe ele. De asemenea, consilierul ar trebui să se dea pe sine drept exemplu și să își descrie caracteristicile principale care încep cu inițialele numelui său. Astfel, va încuraja ceilalți participanți să nu fie timizi și să îi urmeze exemplul.

Puzzle-ul rebusistic: consilierul ar trebui să scrie pe tablă sau pe flipchart cuvântul principal pentru curs, „*antreprenoriatul*”. Apoi, fiecare persoană ar trebui să-și scrie numele folosind o literă care se află deja pe tablă. Acest exercițiu ajută la formarea coeziunii grupului și poate fi combinat cu „*Povestea numelui meu*”.

AȘTEPTĂRI: CE VOR SĂ OBTINĂ UTILIZATORII FINALI (BENEFICIARII)?

În această ședință, formatorul ar trebui să prezinte mai ales scopurile cursului, dar bazându-se pe concepțiile participanților. Cursanții care sunt viitorii consilieri trebuie incluși în procesul de stabilire a scopului – aceasta este o abordare importantă, bazată pe participanți și de incluziune. Beneficiul major este că îi face pe cursanți să simtă că ei sunt arhitecții propriei formări profesionale.

Instrumentul potrivit în acest caz este o sesiune scrisă, urmată de o discuție, organizată în mod prietenesc și informal, de exemplu: cursanții folosesc două tipuri de cartonașe (culori sau forme diferite) pe care vor scrie enunțuri scurte (în mod anonim) despre rezultatele pozitive pe care le așteaptă și cele negative pe care ar vrea să le evite. Cartonașele pot fi puse pe tablă pe două coloane – DA și NU, sau formatorul poate desena un copac pe tablă, cartonașele cu DA fiind puse în copac, iar cele cu NU să pară

mere căzute pe jos. După ce toată lumea și-a pus cartonașele pe tablă, formatorul poate explica în câteva minute care sunt temele asemănătoare și le poate grupa în categorii, de exemplu – așteptări pentru procesul de predare și interacțiune, așteptări personale ale cursantului pentru el și pentru ceilalți, precum și percepțiile privind rolul formatorului ca mentor.

De ce vă este oferit acest curs?

Care sunt rezultatele așteptate după finalizarea cursului?

Care sunt beneficiile pentru beneficiari?

În acest caz, formatorul ar putea face o prezentare (PowerPoint) privind cunoștințele, competențele și abilitățile cheie dobândite de către consilieri după finalizarea cursului. Beneficiile pentru consilieri pot fi subliniate în următoarele domenii:

CUNOȘTINȚE: pentru a analiza oportunitățile de afaceri cu clienții lor; pentru a evalua ideile de afaceri și alternativele cu clienții/beneficiarii lor; pentru a înțelege rolul particular al unui antreprenor și pentru a-l explica în fața clienților;

COMPETENȚE: Sprijinind clienții în ceea ce privește creativitatea; planificarea resurselor; alfabetizarea financiară; organizarea resurselor; managementul nesiguranței/ riscului; lucrul în echipă;

ABILITĂȚI: Sprijinind clienții în dezvoltarea autonomiei, încrederii de sine, auto-gestionării și organizării; în elaborarea de idei, luarea de decizii, în abilitatea de a lua inițiativa; în responsabilitatea de a îndeplini sarcini, de a respecta termene limită și de a colabora cu alte persoane; abilitatea de a accepta inovația și schimbarea; abilitatea de a învăța din eșec.

Ce metode de predare se vor folosi și cum se va face evaluarea?

Formatorul poate aplica diverse tehnici de predare și de abordări, precum prezentări; discuții; proiecte; simulări; exerciții creative; studii de caz. Evaluarea se face prin proiecte, auto-evaluare, prezentări; portofolii.

Tema 1 Ce este antreprenoriatul?

Profilul antreprenorului

1.1. EXERCİȚIU DE ÎNCĂLZIRE (dacă este cazul): Ce este antreprenoriatul?

Cum ați defini profilul antreprenorului? Brainstorming, notarea unor țeluri/idei pe cartonașe (flipchart sau tablă pe care se prind cartonașele, dacă este necesar).

1.2. PREZENTARE: DEFINIȚIA ANTREPRENORIATULUI (Larson, 2012, p. 144)

Potrivit publicațiilor unuia dintre cercetătorilor în acest domeniu, Russell S. Sobel, un antreprenor este o persoană care organizează, conduce și își asumă riscurile unei afaceri sau întreprinderi (Russell, 2008). Un antreprenor este un agent al schimbării. Antreprenoriatul este procesul prin care se descoperă noi moduri de a combina resursele. Antreprenorii de succes extind mărimea „plăcintei” economice pentru toată lumea. Cuvântul „*antreprenor*” provine din verbul francez originar din secolul al XIII-lea „*entreprendre*”, care înseamnă „*a face ceva*” sau „*a conduce o antrepriza*”. Prin secolul al XVI-lea, forma de substantiv, antreprenor, se referea la cineva care preia o antrepriză.

În secolul al XX-lea, una din cele mai populare viziuni îi aparținea lui Joseph Schumpeter care îl descrie pe antreprenor ca fiind persoana care introduce noi bunuri sau noi metode de producție în circuitul economic. Potrivit lui Schumpeter, antreprenorul este o forță perturbatoare într-o economie, deoarece activitatea sa duce la învechirea și eșecul celorlalți concurenți economici. În opoziție cu viziunea lui Schumpeter, un alt cercetător, Kirzner, percepe antreprenoriatul ca fiind un proces de descoperire și astfel, antreprenorul poate fi înțeles ca persoana care descoperă oportunități de a face profit fără ca acestea să fie anterior cunoscute. Alte viziuni adaugă câteva alte aspecte definițiilor date și afirmă că antreprenorii sunt oamenii care decid să înființeze o nouă firmă, iar antreprenoriatul este procesul de a crea și înființa o nouă afacere. Antreprenorii pot, de asemenea să

facă demersurile necesare pentru a mări o firmă și pentru a extinde sfera de activitate a unei afaceri. Un aspect important este faptul că Antreprenoriatul leagă inovația de succesul pe piața economică și, de aceea, acest proces necesită trăsături personale de ambiție, conducere, dezvoltare echipe, dedicare personală și devotament (Shaitegger, 2002, GMI Summer: pag. 45).

1.3. AU CLIENȚII MEI COMPETENȚELE ȘI ATITUDINILE PERSONALE NECESARE ÎN ANTREPRENORIAT? AUTO-EVALUARE, FEEDBACK

În această sesiune, formatorul ar trebui să le ofere consilierilor chestionare și diferite tipuri de teste care cercetează caracteristicile personale ale persoanelor interesate de antreprenoriat sau care planifică dezvoltarea activității antreprenoriale. Trebuie menționat că testarea nu se utilizează pentru evaluare și comparații între persoane, ci doar pentru uzul personal al cursanților, ca instrument pentru a-i ajuta în ședințele de consiliere; de asemenea, le poate sugera consilierilor, dar și beneficiarilor care le sunt punctele forte sau trăsăturile care ar mai trebui dezvoltate pe viitor. De obicei, în asemenea ședințe oamenii primesc chestionare, precum și sfaturi privind conținutul și tipul de răspunsuri, dar nu se discută rezultatele individuale (pentru că persoanele trebuie să se familiarizeze cu aceste tipuri de instrumente).

De exemplu, se folosesc foarte des mai multe tipuri de teste:

- **Tip de personalitate:** pe baza abordării lui Carl Jung, îmbunătățită mai târziu de Isabel Briggs Myers. Puteți găsi un astfel de test de completat online la adresa <http://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp>. Puteți găsi pe aceeași pagină web mai multe explicații și aplicații ale rezultatelor dezvoltării carierei (Humanmetrics, 2016).
- **Testul Belbin al rolurilor din echipă:** Belbin a identificat nouă comportamente diferite pe care le manifestă individul la locul de muncă. Rolul în echipă se definește ca

„tendință de a te comporta, de a contribui și de inter-relaționa cu alții într-un anumit fel” (Belbin, 2016).

- **Testul de valoare a muncii:** acest instrument le oferă cursanților câteva idei privind ce anume îi face pe oamenii fericiți sau nefericiți în viață și carieră. Se poate găsi un asemenea test (accesul este gratuit) la adresa <https://www.123test.com/work-values-test/> (123test BV, 2016).

Multe alte exemple de teste de atitudini și competențe de antreprenoriat pot fi găsite online: tastați cuvintele-cheie „test antreprenoriat” pe un motor de căutare și explorați diversele rezultate afișate. Unele resurse oferă teste gratuite, altele oferă teste plătite parțial sau integral.

În această ședință, este foarte util ca formatorul să stimuleze o discuție privind întrebări cum ar fi: care sunt cele mai importante competențe și atitudini personale necesare pentru antreprenoriat; cum le pot descoperi în propria persoană și în ceilalți; cum se pot dezvolta și care sunt factorii influențatori?

1.4. ARGUMENTE „PRO” ȘI „CONTRA” UNEI CARIERE ÎN ANTREPRENORIAS

Beneficiile pentru șomeri sau pentru persoanele cu un nivel scăzut de calificare, beneficiile pentru societate și economie. Câteva posibile dezavantaje ale vieții de antreprenor.

Informații pentru formator:

Înființarea propriei afaceri și intrarea în grupul firmelor mici și mijlocii (IMM-uri) aduce, de regulă, câteva **beneficii în societatea și economia locală:** apar noi locuri de muncă, favorizează inovarea, gândirea creatoare și rezolvarea problemelor, oferă șanse multor oameni cu anumite nevoi și cunoștințe, inclusiv femeilor și apartenenților la minorități, să atingă succesul financiar și independență; sprijinind și crescând eficacitatea marilor organizații și companii prin asumarea rolului de subcontractant pentru a le furniza materiale, componente, servicii și distribuția produselor lor în piață.

Din perspectiva **șomerilor și a persoanelor cu un nivel scăzut de calificare**, inițiativa de a înființa proprii afaceri și de a deveni antreprenor poate aduce **câteva beneficii:** independență,

pentru că e un loc de muncă **fără șef**, creează sau își măresc contul de venituri din noi surse; o calitate mai bună a vieții, pentru că activitatea antreprenorială este pe aceeași lungime de undă cu preferințele interioare ale persoanei și, de asemenea, oferă libertatea de a-și organiza propriul timp de muncă și de odihnă; satisfacția personală, însușirea unor noi cunoștințe și aptitudini necesare pentru administrarea propriei afaceri, ceea ce ajută la depășirea propriei condiții.

Există câteva **posibile dezavantaje** ale vieții de antreprenor care pot fi luate în considerare la luarea deciziei de a înființa propria firmă:

- **RISC FINANCIAR** – se pot pierde toți banii, economiile sau proprietățile în cazul unui eșec al afacerii. De asemenea, unele afaceri au nevoie de un capital inițial substanțial. Un alt aspect este legat de faptul că veniturile pot fluctua, neavând garanția aceluiași venit constant, ceea ce poate să îl descurajeze pe antreprenor;

- **FINANȚARE LIMITATĂ** – obținerea unei finanțări este mai dificilă pentru o afacere nouă decât pentru companiile mari, deoarece întreprinderile nou deschise nu au istoric financiar (profit și pierderi din anii anteriori), iar potențialii investitori nu au nicio dovadă a capacității de succes a afacerii;

- **PROFITABILITATE ÎNTÂRZIATĂ** – de obicei, în primele luni sau uneori, în primul/ii an(i), firma face eforturi mari pentru a câștiga cotă de piață și pentru a-și atrage clienți și de aceea, nivelul vânzărilor și al veniturilor pot fi scăzute;

- **DEDICARE DEPLINĂ** – înființarea și administrarea propriei afaceri consumă mare parte din timpul zilnic al antreprenorului. Deseori, patronul realizează că își petrece mai mult timp cu firma sa decât pe vremea când era angajat în firma altcuiva;

- **STRES** – fondatorul și patronul unei firme trebuie să aibă în vedere câteva aspecte ale afacerii sale și impactul deciziilor sale asupra vieții altor persoane. Frământările constante asupra relației cu furnizorii și clienții, prețurilor corecte și flexibile, vânzării, asupra resurselor umane, responsabilității față de angajații săi și familia sa, toate acestea pot crea multă presiune și frustrări. Echilibrul muncă – viață personală este un alt aspect pentru că antreprenorul are nevoie și de timp cu

familia, timp pentru odihnă și distracție.

Lecturi suplimentare:

o Collins, K. An Introduction to Business. Creative Commons licensed, se poate descărca gratuit. <http://2012books.lardbucket.org/>

o Houston Chronicle. Small business publications and articles (powered by studio). <http://smallbusiness.chron.com>

EXERCIȚIU PENTRU TEMA 1.4: BRAINSTORMING PENTRU ASPECTELE PRO ȘI CONTRA ALE CARIEREI ANTREPRENORIALE

Exercițiul este foarte interesant dacă se desfășoară înainte de prezentarea informațiilor teoretice cursanților. Formatorul poate organiza procesul după cum urmează:

1. Fiecare persoană primește o foaie de hârtie cu un tabel (formatorul o pregătește înainte de exercițiu), unde trebuie să scrie cinci idei privind avantajele și dezavantajele unei cariere antreprenoriale, motivațiile acestora (întrebare: de ce?) și posibile sugestii de depășire a aspectelor contra și de consolidare a aspectelor pro. Durată: 20 de minute;
2. Cursanții clasifică cele cinci idei în fiecare categorie (aspectele pro și contra) conform opiniei lor personale privind importanța fiecărui item. Durată: 5 minute;
3. Cursanții formează grupuri mici de 3-4 persoane și își discută ideile pentru a ajunge la o decizie comună privind lista de idei (pot fi mai mult de cinci) și importanța fiecărei idei. Scopul principal în acest caz este ca grupul să se pună de acord privind importanța fiecărui item. Durată: 20 minute;
4. Discuție cu toate grupurile și cu formatorul privind cele mai importante aspecte pro și contra și metodele folosite pentru a le gestiona.

Acest exercițiu mai are și alte efecte pozitive: dezvoltarea competențelor analitice, evaluarea diverselor opinii, lucru în echipă, competențe de comunicare, empatie, abilitatea de a negocia, legături logice „*motivație - rezultat - reacție*”.

1.5. CUM SĂ OBTINEȚI SPRIJIN ȘI ÎNDRUMARE PENTRU A ÎNCEPE O CARIERĂ ANTREPRENORIALĂ

Construirea unui mediu antreprenorial personal.

La debutul activității antreprenoriale și mai ales la implementarea activităților inovatoare, fondatorul (antreprenorul) poate folosi mai multe surse de finanțare – de exemplu, **fonduri de capital de risc, fonduri și programe transnaționale, programe naționale specializate, credite bancare**. Fondurile de capital de risc sunt de obicei aplicabile companiilor nou-înființate cu o creștere intensivă și cu viitoare valoare crescută pe piață. Investitorii capitalului de risc compensează nivelul crescut de risc cu o rată mai crescută de profituri din investiții. Unele programe finanțate de UE sprijină dezvoltarea inovațiilor și implementarea lor practică prin finanțarea unităților de producție, prin dezvoltarea infrastructurii și multiplicarea locurilor de muncă, prin îmbunătățirea dezvoltării regionale, educației și serviciilor medicale.

Un exemplu de platformă de sprijin pentru antreprenorii prezenți sau viitori se poate găsi la:

http://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/access-to-finance/index_en.htm?pk_campaign=OpenForBusinessA2FHU-EN&pk_source=facebook

Pot exista diferiți actori care ar putea influența succesul activității antreprenoriale. De exemplu, rapoartele forumului economic mondial (www.weforum.com) spun că antreprenoriatul are contact cu patru straturi de sprijin, așa-numitele “facilitatori”: la nivel personal (mentori, educație), la nivel de financiar (investitori)), la nivel de mediu (reglementări, infrastructură, cultură) (ANDE, 2013).

Definițiile principalelor roluri (personaje) în sprijinirea spiritului antreprenorial:

INVESTITOR - numit și investitor Înger: O persoană care își folosește banii proprii pentru a investi într-o afacere inițială. De obicei, ele sunt motivate de profit, randamentul investițiilor, dar uneori au și motive sociale - bucuria de a ajuta, motivarea oamenilor pentru a reuși, îmbunătățirea calității vieții etc. Ei acceptă riscul de a investi într-o nouă afacere în

schimbul oportunității de a deține o parte din beneficiile obținute din succesul companiei pe viitor.

CONSULTANT: Un expert care ar putea oferi consultanță și/sau îndrumare antreprenorului. Aceasta ar putea include, de asemenea, formare pe domenii specifice. Este nevoie de consultanții, specialiștii și experții care au competența, abilitățile și experiența necesară pentru a sprijini întreprinzătorul să obțină rezultate pozitive.

INVENTATOR: o persoană care a elaborat o idee nouă despre un produs, un proces, o tehnologie sau o abordare specifică. Noua idee poate face obiectul unui brevet și poate fi pregătit pentru utilizarea pe piață. Dacă noua idee, invenția, merge pe piață, ea se transformă în inovație. De obicei, inventatorii sunt oameni de știință care creează noi cunoștințe sau combină resurse din una actuală, dar dacă au abilitățile de a introduce ideea pe piață, ei pot deveni și inovatori.

Tema 2 Identificarea oportunităților

2.1. GÂNDIRE INOVATOARE

JOC DE ROL: IDENTIFICAREA PROBLEMELOR LEGATE DE POTENȚIALUL DE AFACERI.

Lucru în echipă pentru definirea deciziilor nestandardizate pentru afaceri: de exemplu, cum să definim noile aplicații ale produselor sau serviciilor existente; cum să identificăm nevoile nesatisfăcute ale clienților și posibilele soluții de afaceri pentru acestea;

Exemplu: simularea de afaceri „Agrafa de birou”. Pași:

1. Grupul este împărțit în echipe mai mici de 3-5 persoane. Formatorul dă fiecărei echipe o cutie de agrafe de birou. **Durată: 10 minute.**
2. Formatorul oferă următoarele instrucțiuni: gândind neconvențional, ce altceva mai puteți face cu o agrafă de birou? Se încurajează gândirea nestandardizată, iar brainstorming-ul între membrii echipei ar fi foarte util. Întrebări principale pentru discuție: descrieți produsul sau serviciul pe care îl oferiți folosind agrafe de birou; ce nevoi nesatisfăcute ale clienților puteți satisface cu produsul sau serviciul creat; de ce resurse aveți nevoie pentru a organiza producția și a intra pe piață; de câți bani aveți nevoie la început (investiție inițială, aproximare); cum vă propuneți să ajungeți la clienți și la ce venit vă așteptați pe lună sau pe an? Echipa poate încerca să facă un model sau un prototip al unui produs, folosind agrafele de birou. **Durată: 40 de minute** (se poate face și o pauză de cafea).
3. Fiecare echipă face o prezentare scurtă de 5 minute a ideii, prin care răspunde la întrebările de mai sus.
4. Votarea ideilor: formatorul oferă înlocuitori pentru bani (nasturi, dropsuri sau altele) în cantitate egală pentru fiecare membru din echipă. Persoanele votează ideile celorlalte idei alegând cât de mulți „bani” să pună în pălăria fiecărei echipe. Fiecare trebuie să folosească tot „capitalul”; nimic nu trebuie să rămână necheltuit. **Durată: 15 minute**
5. Formatorul numără „banii” din fiecare pălărie și anunță care dintre echipe a acumulat cel mai mare „capital”. Echipa care are cea mai inovatoare și aplicabilă idee este cea câștigătoare. **Durată: 10 minute**
6. Reflecție: formatorul poate discuta cu toate echipele subiecte precum: ce factori influențează și stimulează creativitatea? E greu să fii inovativ? Care sunt caracteristicile unei inovații de succes? Fiecare inovație se transformă în afacere? **Durată: 15 minute.**

2.2. INOVAȚII

Prezentare structurată a diverselor tipuri de inovații și a aplicării acestora în domeniul antreprenoriatului. Discuție cu grupul privind câteva exemple.

Instrument pentru formator: Inovații (definiție, tipuri principale)

Inovația la nivelul unei firme derivă din diferitele tipuri de schimbări în metoda de lucru, în modul de a folosi factorii de producție și tipurile de rezultate care îi îmbunătățesc productivitatea și/sau performanța economică.

Dinamismul inovării este definit ca un set de schimbări planificate în operațiunile unei firme cu scopul de a îmbunătăți performanța organizațională.

Inovațiile de produs implică aducerea unor schimbări semnificative la caracteristicile unor bunuri și/sau servicii care pot fi prezentate fie ca bunuri și/sau servicii noi, fie ca bunuri și/sau servicii îmbunătățite.

Procesul de inovație implică modificări semnificative aduse metodele de producție sau livrare.

Inovațiile organizaționale includ punerea în aplicare a unor noi metode organizaționale precum schimbări în practica afacerii, în structura internă și a organizării locului de muncă sau în relațiile externe ale firmei. Inovațiile de marketing se referă la punerea în aplicare a unor noi metode de vânzare precum schimbări la grafica/identitatea vizuală sau ambalajul produsului și la metodele de calcul ale prețurilor și reducerilor la produsele și serviciile lor.

Inovațiile au diferite grade de noutate – pot fi constituite din caracteristici noi ale organizației propriu-zise, dar cunoscute deja în cazul altor organizații din același sector, sau pot reprezenta un element de noutate pentru întreaga industrie/societate. Companiile inovatoare pot fi clasificate pe grupuri în funcție de criterii precum: numărul de inovații implementate, tipul de inovații implementate, motivele pentru implementarea inovațiilor, potențialul de inovații.

Tema 3 Tendințe ale mediului: probleme majore și oportunități

EXEMPLE DIN DOMENIILE: AGRICULTURĂ, TURISM, MEȘTEȘUGURI

3.1. CE ESTE DEZVOLTAREA DURABILĂ: DISCUȚIE CU ANALIZE ALE UNOR STUDII DE CAZ

Modulul 4
Antreprenoriatul

Cea mai faimoasă definiție, sugerată în 1987 de Comisia Brundtland, este următoarea: dezvoltarea care satisface necesitățile prezentului, fără a compromite capacitatea generațiilor viitoare de a-și satisface propriile nevoi.

Unii autori susțin că o **afacere durabilă** (sustenabilă) este cea care se desfășoară în interesul tuturor părților interesate, al celor actuali și viitori, astfel încât acesta să aibă o dezvoltare și o supraviețuire pe termen lung atât a afacerii în sine, precum și a sistemelor economice, sociale și de mediu asociate. Prin urmare, principala caracteristică a unei afaceri durabile este preocuparea cu privire la efectele actuale și viitoare, sociale, de mediu și economice

din activitatea sa de afaceri. Cel mai bun rezultat posibil este atunci când entitatea comercială are un impact social pozitiv, un impact negativ redus asupra mediului și rezultate economice pozitive.

3.2. CARE SUNT PRINCIPALELE PROBLEME DE MEDIU ALE SOCIETĂȚII UMANE MODERNE: PREZENTARE

Conform celor mai relevante resurse și publicații pe această temă, cele mai importante, generale și trans-regionale probleme ale planetei noastre sunt următoarele: încălzirea globală; poluarea și gestiunea deșeurilor; exploatarea resurselor naturale; poluarea apelor și accesul la apă potabilă; supra-popularea; pierderea biodiversității; defrișarea; reducerea stratului de ozon; creșterea urbană incontrollabilă; ingineria genetică.

Un instrument de predare foarte util pentru consilier, care poate fi folosit la această sub-temă, este **bine-cunoscutul film – “HOME”** (fundația GoodPlanet, 2009), regizat de Yann Arthus-Bertrand. Conform autorilor săi, HOME este primul film realizat în totalitate folosind doar filmări aeriene. A fost prezentat la ONU în 2009 și a fost vizionat de reprezentanții a 90% dintre statele membre. Acest film este folosit ca instrument educativ pentru elevii și adulții din lumea întreagă, și se poate vedea pe pagina oficială de web și pe canalul YouTube în mai multe limbi. Sursă: <http://www.homethemovie.org/en>

Formatorul poate utiliza instrumentele pedagogice disponibile pentru a organiza o discuție, a sublinia faptele și cifrele prezentate în film, a discuta schimbări noi realizate în ultimii 6-7 ani după 2009 și a veni cu anumite sugestii (consilierii contribuind și ei) pentru comportamente pro-active și pentru schimbări în mediul socio-economic.

3.3. ECO-ANTREPRENORIATUL: CUM SĂ FACI AFACERI ȘI SĂ CONSERVI NATURA

Instrument pentru formator: principalele aspecte ale afacerilor sustenabile și ale inovațiilor

Afacerile sustenabile nu se concentrează neapărat pe altruism și pe luare unor decizii pentru a favoriza veniturile și profiturile. Succesul pe termen lung al acestor inițiative de afaceri vine din corelarea în profunzime a caracteristicilor produsului și a ciclului de viață al acestuia cu lanțuri de producție potrivite pentru a conserva resursele. După cum argumentează anumiți autori, inovația sustenabilă se referă la definirea dezvoltării economice ca o creație a bunăstării private și sociale, menite să elimine, în cele din urmă, impactul nociv asupra sistemelor ecologice, a sănătății omului și a comunităților (Larson, 2012).

Beneficiile pentru o afacere care se vrea a fi eco („verde”) și sustenabilă rezidă în mai multe aspecte, dar activitatea antreprenorială sustenabilă este prima care își poate îmbunătăți imaginea și reputația, care poate reduce costurile și poate ajuta la creșterea economiei locale; toate aceste aspecte duc la îmbunătățirea mediului de afaceri, la o mai bună calitate a vieții pentru comunitățile locale. Mai mult decât atât, asemenea caracteristici pozitive ar putea

deveni și o sursă de avantaj competițional pentru antreprenor, diferențându-l astfel de competitorii săi.

3.4. SĂ ALEGEM VERDELE: CÂTEVA EXEMPLE DIN AGRICULTURĂ, TURISM, MEȘTEȘUGURI. PROBLEME COMUNE, STRATEGII DE CREȘTERE A AFACERILOR ECOLOGICE

În această sesiune, formatorul ar trebui să dea câteva exemple de activitate antreprenorială în agricultură, turism, meșteșuguri. Acesta este un punct cheie al întregului modul, pentru că reprezintă și o temă principală a întregului proiect. Ar fi ideal ca formatorul să aleagă cazuri din regiunea consilierilor pentru că astfel formarea va fi mai ușoară, sau să utilizeze exemple din afara Europei pentru a discuta cu grupul cum anume s-ar putea transfera numite bune practici din alte regiuni și cum s-ar aplica acestea la contextul UE.

Unele surse relevante de cazuri, povești de afaceri și exemple pot fi găsite la:

- Sustainable Business Case Study: pe site-ul web al Green Tourism, <http://www.green-tourism.com/go-green/sustainable-business-case-study/>
- Green business, <http://greenbusiness.ie/case-study-cat/greenbusiness/>
- Startent project: Case Studies Book on Entrepreneurship and Innovation & Business creation and management (în engleză și spaniolă), (STARTENT, 2011)
- Startent project: Success Stories of Young Europe entrepreneurs, (STARTENT, 2011)
- Good practice guidance on the sustainable mobilisation of wood în Europe: http://www.foresteurope.org/documentos/Wood_Mobilisation_Guidance_Report.pdf
- Promoting Best Practice în Agriculture. Examples from Burkina Faso, Ethiopia, India and Europe. http://www.welthungerhilfe.de/fileadmin/user_upload/Themen/POWA/Agriculture-Best-Practice_Welthungerhilfe_Burkina-Faso_Ethiopia_India_Europe_01.pdf
- Good practices guide: social economy în Europe, <http://www.karat.org/wp-content/uploads/2011/10/Good-practices-guide-social-economy-in-Europe.pdf>

La sub-tema 4.1 se găsește o abordare metodologică pentru lucrul cu studiile de caz, pentru a ajuta consilierii să utilizeze în mod adecvat metoda studiului de caz în acest curs de formare.

4.1. CE ESTE MODELUL DE AFACERI: PREZENTARE

Conform lui Osterwalder (Osterwalder, 2004), simpla înțelegere a modelului de afaceri este o reprezentare a „modului în care compania cumpără și vinde bunuri și servicii și câștigă bani”. O definiție mai complexă care aparține aceluiași autor afirmă că „modelul de afaceri este un instrument conceptual care conține un set de elemente și relațiile lor, și îi permite companiei să exprime logica unei companii de a câștiga bani. Este o descriere a valorii pe care o oferă compania pentru unul sau mai multe segmente de clienți și arhitectura firmei și rețeaua sa de parteneri pentru a crea, a promova și livra această valoare și capitalul relațiilor, pentru a genera fluxuri de venituri profitabile și sustenabile”.

Recenziile mai multor autori arată alte aspecte referitoare la modelul de afaceri (Pavlov, 2010):

- Amit și Zott: „Modelul de afaceri descrie conținutul, structura și managementul tranzacțiilor, elaborate în așa fel încât să creeze valoare prin exploatarea oportunităților de afaceri”.
- Christensen: „Modul în care o companie capturează valoarea din inovații. Acesta

include structura costurilor sale, stabilirea produsului sau serviciului, grupul țintă pentru vinderea produsului sau serviciului, modul de vindere (vânzare unică, contract de licență și așa mai departe), ce își propune să ofere ca valoare, cum își livrează produsele sau serviciile, cum oferă asistență post-vânzare și așa mai departe.”

- Tucker: „Modelul de afaceri descrie modul în care compania creează valoare pentru clienți, care generează venit și profituri pentru companie”.

La această temă, formatorul poate realiza o prezentare în mai multe slide-uri PowerPoint, cu întrebări principale, extrase din definițiile pentru modelul de afaceri. Pentru fiecare item, formatorul poate da exemple de companii existente și antreprenori din regiune și din Europa. Această prezentare mai poate fi distribuită printre cursanți ca suport material și poate fi folosită drept exemplu mai târziu în discuțiile de caz sau în exerciții.

Studiul de caz în 4.1: modelul de afaceri al unei companii din domeniile agricultură, turism, meșteșuguri. Discuție de grup.

Instrument pentru formator: cum să utilizați studiile de caz în antreprenoriat și educație pentru inovare

Studiul de caz este un text de cercetare sau o povestire bazată pe situațiile de viață din experiența unei organizații reale, a unui antreprenor, a unui manager sau chiar a unui angajat, compusă pentru a ilustra o problemă specifică a unei potențiale ocazii și pentru ca cititorul (cursantul) să propună soluții alternative la problema/opportunitatea respectivă, pentru a obține rezultate favorabile pentru organizația sau persoana în cauză.

Modulul 4
Antreprenoriatul

În general, când vorbim de cazuri din domenii precum management, antreprenoriat și inovații, se pot formula două criterii interconectate pentru a defini tipul de caz, indiferent de scopul specific al cazului. Acestea sunt: aria tematică și volumul cazului. Pe baza acestora, se pot distinge tipuri principale de cazuri: micro-caz, mini-caz, caz complet (vezi figura 1) (Kunev, 2010).

MICRO-CAZURILE sunt texte mai scurte decât pagina standard. Acestea ilustrează probleme sau situații specifice,

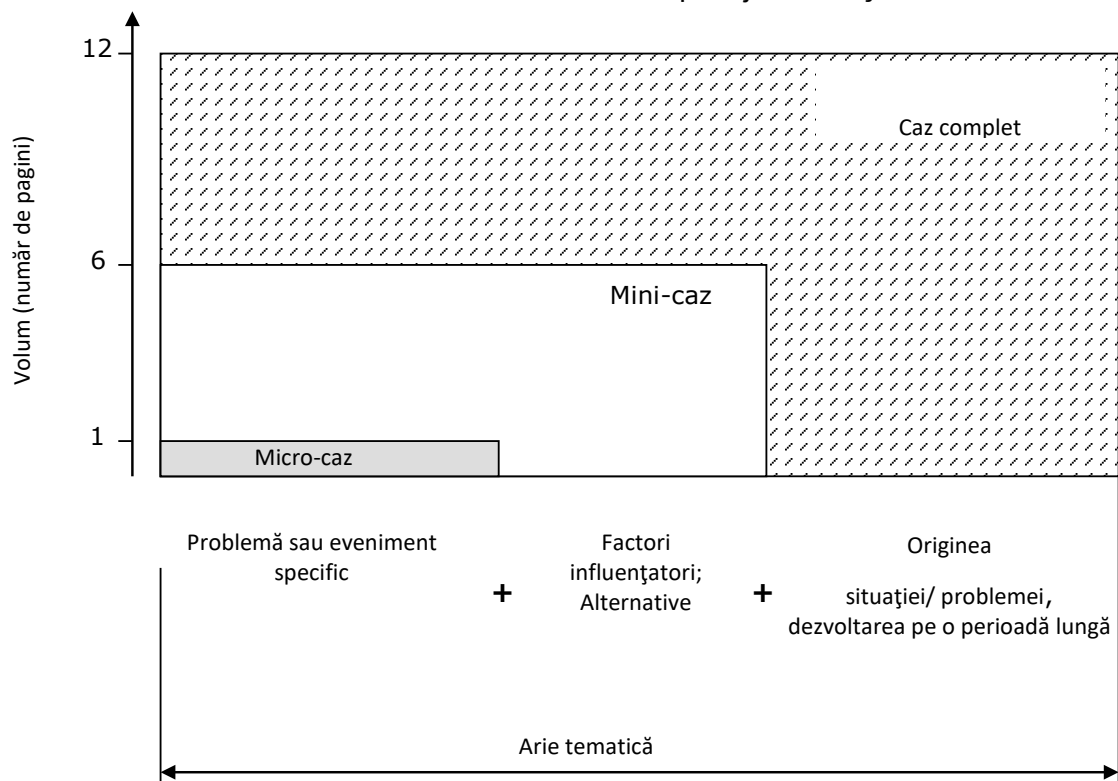
din experiența organizației sau a antreprenorului.

MINI-CAZURILE (poveștile de caz) descriu în mod mai detaliat evenimentele și/sau problemele, care au un impact semnificativ asupra activităților antreprenorului sau companiei. În cazul acesta, se pune accentul pe împărtășirea experienței cu ajutorul unui tablou detaliat al tuturor deciziilor și pașilor care au dus la problema sau situația analizată. De obicei, acest tip de caz are de la 3 la 6 pagini, și textul are o structură clară.

CAZURILE COMPLETE (studiile de caz) intră de fapt în categoria așa-numitelor tipuri de cazuri academice. Acestea conțin analize semnificativ mai detaliate decât acelea din primele două tipuri și scopul lor principal este de a descrie o situație specifică sau un stadiu din dezvoltarea activității antreprenoriale din diverse puncte de vedere și pe o durată lungă de timp. Volumul cazului este de obicei de 8-12 pagini, dar se pot găsi adesea cazuri care au chiar și 30 de pagini.

lată, în continuare, exemple de întrebări pentru discuție, aplicabile studiilor de caz din domeniul antreprenoriatului:

- Care a fost motivul principal pentru demararea afacerii?
- Care a fost ideea de afaceri și cum au reușit să creeze valoare pentru clienți?
- Care sunt scopurile de strategie și marketing ale companiei?
- Ce strategii viitoare ar fi potrivite pentru companie?
- Ce ar mai putea schimba compania în activitățile sale pentru a avea rezultate mai bune?
- Care este cheia succesului de a începe, de a dezvolta, de a susține creșterea și de a derula cu succes asemenea afaceri? Ce factori pot ajuta la obținerea succesului?



4.2. MODELUL DE AFACERI CANVAS (PÂNZĂ) STRUCTURA PRINCIPALĂ ȘI CÂTEVA TIPARE UTILIZATE ÎN MOD FRECVENT

Pânza modelului de afaceri este un instrument strategic de management și antreprenorial. Ajută antreprenorul sau managerul să descrie și să elaboreze principalele trăsături ale modelului lor de afaceri. Pânza include mai multe aspecte-cheie ale ideii de afaceri și implementarea acesteia:

- **PARTENERI-CHEIE:** care sunt partenerii și furnizorii noștri, ce resurse luăm de la ei, ce activități derulează pentru noi partenerii-cheie;
- **ACTIVITĂȚI-CHEIE:** ce activități-cheie ne formează propunerea de valoare, relațiile cu clienții și fluxul de venituri;
- **RESURSE-CHEIE:** principalele bunuri ale companiei (umane, financiare, fizice și intelectuale) de care este nevoie pentru a crea valoare pentru client;
- **PROPUNERI DE VALOARE:** toate produsele și serviciile pe care le oferă compania pentru a satisface toate nevoile clienților. Conform autorului acestui concept, (Osterwalder, 2004) propunerea

de valoare a unei companii este acel aspect care o distinge de alți competitori. Valoarea pentru client se bazează de obicei pe caracteristici ale companiei și pe produse/servicii precum noutate, performanță, personalizare, design, brand/statut, preț, reducerea costurilor, reducerea riscurilor, accesibilitate și facilitare/utilizabilitate.

- **RELAȚII CU CLIENȚII:** ce tipuri de relații are compania cu grupurile de clienți, cum comunicăm și interacționăm cu clienții? Printre abordările uzuale întâlnim asistența personală, asistența personală dedicată, auto-servirea, serviciile automatizate, comunitățile, co-creația;

- **SEGMENTE DE CLIENȚI:** care sunt cei mai importanți clienți pentru companie, grupați de obicei în funcție de nevoile și atributele lor majore, care permit companiei să-și adapteze strategiile corporative și de marketing conform nevoilor clienților? Asemenea tipuri de segmente de clienți ar fi: piața de masă, piața de nișă, piața segmentată, piața diversificată, platforma/piața multi-fațetată;

- **CANALE:** ce canale folosim pentru a ajunge la segmentele noastre de clienți și care dintre acestea sunt mai bine din punctul de vedere al vitezei, eficienței și rentabilității?

- **STRUCTURĂ A COSTURILOR:** care sunt cele mai importante costuri pentru companie, care sunt cele mai costisitoare resurse și activități? Care sunt costurile fixe (neschimbate indiferent de aplicare) și costurile variabile (care depind de cantitatea de bunuri sau de servicii)?

- **FLUX DE VENITURI:** care sunt diversele moduri de a aduce venituri pentru companie de la fiecare segment al clienților: vânzare de bunuri, taxă de utilizare, taxe de abonare, împrumut/leasing/închiriere, licențiere, taxe de brokeraj, publicitate. Cum plătesc clienții în prezent și cum ar vrea să plătească în viitor?

Se poate folosi o resursă (video) interesantă în cadrul acestei teme: Alexander Osterwalder, Autor – „*Tools for Business Model Generation*” – un material video de 53 de minute în care se discută în detaliu pâza modelului de afaceri I. Stanford Entrepreneurship Corner, 26 ianuarie 2012. <http://ecorner.stanford.edu/videos/2875/Tools-for-Business-Model-Generation-Entire-Talk>

O altă resursă video care ar putea fi utilizată în ședințele scurte este: Alexander Osterwalder: The Business Model Canvas (Pânza modelului de afaceri), o introducere video de 3 minute privind pâza modelului de afaceri, 6 februarie 2012. Stanford Entrepreneurship Corner, <https://www.youtube.com/watch?v=2FumwkBMhLo>

Lecturi suplimentare:

- Alexander Osterwalder (2004). Business Model Ontology - A Proposition în a Design Science Approach. Teză de doctorat, Universitatea din Lausanne, http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf

- Leung, Chun Hoe. 2007. Evolution of Business Model. Teză de master în managementul inovațiilor. Universitatea Tehnică din Eindhoven. Departamentul de Management Tehnologic. 56p. Disponibil la <http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/leung2007.pdf>

Exercițiu pentru 4.2: completați pâza modelului de afaceri cu ideea dumneavoastră antreprenorială sau cu un exemplu existent (din studiul de caz);

Formatorul ar trebui să folosească aici un exemplu de pânză a modelului de afaceri. Un asemenea exemplu util poate fi descărcat (gratuit, licență a Creative Commons) de pe Internet și arată cam așa (Strategyzer, 2016):

Parteneri cheie Descrieți furnizorii și resursele pe care le cumpărați. Descrieți alți parteneri și contribuția acestora la activitatea dvs.	Activități cheie Care sunt canalele dvs. de distribuție? Care sunt relațiile cu clientul dvs.? Cum obțineți venituri?	Propuneri de valoare Care este valoarea pentru client din propunerea noastră? Ce problemă rezolvă clientul cu propunerea noastră? Definiți diferite segmente de clienți și produsele / serviciile, adaptate acestora.	Relatii cu clientii Cum creați contacte cu diferite segmente de clienți? Diferite abordări pentru a vă oferi produsele / serviciile dvs.? Care sunt costurile pentru fiecare abordare?	Segmente de clienți Descrieți profilul principalelor tipuri de clienți. Care este importanța lor pentru dvs.
	Resurse cheie Ce tipuri de resurse aveți nevoie pentru a vă desfășura activitatea? Cantitatea de resurse?		Canale Cum ajungeți la segmentele dvs. de clienți? Ce canale sunt cele mai eficiente? Ce canale preferă clienții?	
Structura costurilor Care sunt costurile importante pentru activitatea dvs.? Care sunt costurile pentru resursele cheie pe care le utilizați? Care sunt cele mai scumpe activități din propunerea dvs.?		Fluxuri de venituri Care este motivul pentru care clienții dvs. vă plătesc? Ce modalități de plată preferați clientul dvs.? Cum contribuie fiecare tip de venit la venitul total?		

Notă: această vizualizare se bazează pe panza modelului de afaceri de la Alexander Osterwalder (2004). Ontologia modelului de afaceri - o propunere în abordarea științei designului. Teza de doctorat Universitatea din Lausanne și Strategyzer, 2016., <http://www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc>

CUM AR PUTEA SĂ SE ORGANIZEZE FORMATORUL

Formatorul poate organiza exercițiul în așa fel încât să stimuleze înțelegerea, discuția, creativitatea și spiritul de analiză al cursanților:

- Listați pânza pe o foaie mare de hârtie, de preferat formatele A2, A1
- Dați fiecărei persoane din grup un exemplu listat, pentru ca fiecare să umple spațiile goale cu propriile idei. O altă opțiune (chiar mai bună) este de a folosi post-it-uri în loc de a scrie, pentru că acestea pot fi mutate mai ușor în timpul discuției în grup.
- După o anumită perioadă, anunțată de la început, fiecare grup trebuie să-și prezinte analiza și să-și explice motivele, opinia, faptele și rezultatele (studiului de caz).

Acest exercițiu se mai poate face și individual, dacă grupul care participă la curs este mic sau dacă exercițiul constituie temă pentru acasă.

4.3. DISCUȚIE DE GRUP: LISTA CRITERIILOR DE CALITATE PENTRU CONSTRUIREA UNUI MODEL DE AFACERI EFICIENT

Conform unor cercetători, un model de afaceri eficient ar trebui să aibă următoarele caracteristici:

- Să țină cont de scopurile companiei
- Compatibil din interior
- Să țină cont de potențiali clienți
- Puternic: capabil să-și mențină eficiența în timp prin evitarea a patru amenințări, identificate de către Pankaj Ghemawat. Acestea sunt imitația (competitorii vă pot copia modelul de afaceri?); amânarea (pot clienții, furnizorii sau alți jucători să înțeleagă valoarea pe care o creați, și astfel să fie flexibili în negocieri?); delăsarea (complacerea organizațională); și înlocuirea (noile produse pot scădea valoarea pe care o atribuie clienții produselor sau serviciilor dvs.?) (Ramon Casadesus-Masanell, Joan E. Ricart, 2011);
- Să descopere orice valoare suplimentară pe care o poate oferi compania acum sau pe viitor

→ Să includă mai multe cifre și statistici acolo unde este posibil;

La adresa de mai jos se sugerează o listă mai cuprinzătoare de întrebări menite să testeze calitatea fiecărui component al modelului de afaceri:

Successmill.com – site web de finanțe și investiții: <http://successmill.com/the-startup-owner-s-manual/customer-validation-phase-four-the-toughest/1888-the-business-model-canvas-as-a-scorecard-2.html>

Tema 5 Planificarea afacerii

5.1. PREZENTAREA FORMATORULUI

Care este diferența dintre pânza modelului de afaceri și planul de afaceri și cum sunt acestea interconectate?

Ce ar trebui să le explice formatorul cursanților în prezentare sau în fișa de informații?

- În primul rând, modelul de afaceri oferă informații generale privind ideea centrală a unei entități de afaceri și cum anume face aceasta profit, pe când planul de afaceri este mai detaliat și, pe baza modelului de afaceri, descrie modul cum va fi implementat modelul într-un interval de timp specific.
- În al doilea rând, modelul de afaceri este de obicei elaborat pentru a servi ca document intern pentru conducerea companiei sau pentru antreprenorul însuși, pe când în majoritatea cazurilor, planul de afaceri se utilizează în relația cu investitorii și cu acționarii externi.
- În al treilea rând, pe când modelul de afaceri definește fluxul mediu de costuri și venituri, planul de afaceri conține previziuni financiare detaliate, estimări și rezultate financiare preconizate pentru a asigura profituri din investiții.

Modulul 4
Antreprenoriatul

5.2. PREZENTARE CU EXEMPLE:

Elemente ale planului de afaceri și unele exemple care pot fi utilizate.

În majoritatea cazurilor, elementele majore ale unui plan de afaceri, comune mai multor tipuri, sunt următoarele:

- Introducere: oferim produse sau servicii interesante? De ce ar trebui să facem acest lucru? Ce rezultate sperăm să obținem?
- Mediu de marketing al produsului/serviciului: ce oferim sau vindem? Care

sunt principalele noastre avantaje pe piață? Care este statutul curent și stadiul dezvoltării din sectorul nostru? Câți competitori majori avem și care sunt aceștia? Care sunt clienții noștri potențiali? Care sunt factorii cu cea mai mare influență asupra succesului nostru pe piață?

- Strategie de marketing: mix de marketing – preț, promovare, canale de distribuție, caracteristici ale produsului; estimarea viitoarelor volume de vânzări; buget și planificare a acțiunilor principale ale companiei;
 - Plan de producție: dispunem de elementele necesare (clădiri, utilaje, echipamente) pentru producerea bunurilor sau pentru prestarea serviciilor? De ce materiale și resurse avem nevoie și cum ne putem alege furnizorii? Personal și sub-contractori; prototipuri – brevete și licențiere;
 - Aspecte organizaționale: statutul companiei și tipul de înregistrare; proprietate și acționari; structură organizațională și resurse umane;
 - Plan financiar: costuri și venituri; impozite; surse de finanțare; profituri din investiții;
 - Riscuri: care sunt riscurile majore ce ne-ar putea influența afacerea; care este probabilitatea ca acestea să se întâmple? Ce putem face pentru a reacționa la aceste riscuri sau chiar pentru a le preveni?
- Discuție de grup: cum să evităm cele mai frecvente greșeli din planul de afaceri?
- Un instrument foarte util pentru această discuție poate fi lista planului de afaceri, dezvoltată de programul FastTrac® GrowthVenture™ al Fundației Ewing Marion Kauffman (FastTrac® GrowthVenture™, 2007).

EXERCİȚIU:

Definiți elementele majore ale planului de afaceri folosind un exemplu de activitate antreprenorială (dintr-un studiu de caz). Puteți adăuga comentarii și idei la ce s-ar mai putea adăuga rubricii „descrierea afacerii”.

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Unități ale obiectivelor învățării	Obiectivele învățării (OI)			Recomandare de evaluare
	Cunoștințe	Competențe	Abilități	
Antreprenoriat	SI 1.1: Oferiți clientului o definiție orientată pentru antreprenoriat			Lucru în grup: Brainstorming și analiză Discutarea exemplului Auto-evaluare (formular de feedback final)
	Sursele relevante pentru a defini antreprenoriatul	Identificare a informațiilor adecvate și sugerarea unor definiții ușor de înțeles pentru clienți	Sistematizare și prezentare a principalelor caracteristici ale antreprenoriatului	
	SI 1.2: Abilitatea de a explica aspectele pro și contra ale carierei de antreprenor și opțiuni pentru sprijin și orientare			
	Care sunt cele mai frecvente obstacole și avantaje ale antreprenoriatului. Diferitele roluri de sprijinire și orientare din mediul antreprenorial	Prezentarea și ajutorul oferit pentru exerciții și lucrul individual privind aspectele pro și contra.	Sistematizarea și îmbunătățirea principalelor rezultate ale lucrului în grup pe tema în cauză	
Identificarea oportunității	SI 2.1: Abordare aplicată pentru a dezvolta înțelegerea inovațiilor în rândul clienților			Discuție asupra temei și exemplelor Auto-evaluare (formular de feedback final)
	Gândirea inovatoare, definirea inovațiilor și a tipurilor de inovații	Stimularea gândirii inovatoare a clientului prin jocuri de rol și discuții.	Folosirea abordării adaptate pentru dezvoltarea competenței de identificare a oportunității în rândul clienților	
Tendințe de mediu	SI 3.1: Oferiți clientului o definiție orientată pentru dezvoltarea durabilă și problemele de mediu			Discuție pe studiile de caz Lucru individual: analiză scrisă a unui exemplu video Discuție asupra temei și exemplelor Auto-evaluare (formular de feedback final)
	Dezvoltarea durabilă și probleme majore de mediu	Sublinierea diferențelor din dezvoltarea durabilă și a factorilor influențatori	Sprijinirea cursanților în a înțelege mai bine dezvoltarea durabilă	
	SI 3.2: Abilitatea de a explica eco-antreprenoriatul			
	Caracteristicile specifice eco-antreprenoriatului	Sugerarea resurselor relevante pentru definiții ale eco-antreprenoriatului	Sistematizarea și prezentarea principalelor caracteristici și beneficii ale eco-antreprenoriatului	
Modelul de afaceri	SI 4.1: Sfătuiți-vă clienții în elaborarea și prezentarea unei descrieri concise a unei idei de afaceri			Discuție asupra temei și exemplelor Auto-evaluare (formular de feedback final)
	Cunoștințe privind modelele de afaceri, elementele acestora și instrumente pentru elaborarea lor	Folosirea studiilor de caz pentru a explica modelele de afaceri clienților; folosirea pânzei modelului de afaceri	Oferirea unor abordări utile pentru client, pentru crearea unor modele de afaceri și criterii pentru modele de înaltă calitate	

Planificarea afacerii	SI 5.1: Oferiți clientului o definiție orientată pentru planul de afaceri			Discuție asupra temei și exemplelor Auto-evaluare (formular de feedback final)
	Cunoștințe privind planurile de afaceri, elementele acestora.	Explicarea clară a diferenței dintre modelul de afaceri și planul de afaceri; explicarea conținutului elementelor unui plan de afaceri.	Sprijinirea clienților în aplicarea planului de afaceri; sistematizarea criteriilor de calitate pentru planul de afaceri.	

CURRICULUM

Subteme	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATĂ
Introducere	<ul style="list-style-type: none"> Scurtă prezentare a conținutului modulului și a scopurilor de învățare, prezentarea participanților Discuție: Care sunt așteptările voastre? Prezentare: De ce vă este oferit acest curs? 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector Flipchart 	5 min 10 min 10 min
Tema I. Ce este Antreprenoriatul? Profilul antreprenorului			
1.1. Ce este antreprenoriatul? Cum definiți profilul antreprenorului?	Exercițiu de încălzire	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart 	5 min
1.2. Definiție pentru antreprenorat	<ul style="list-style-type: none"> Prezentare 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector 	15 min
1.3. Competențe și atitudini personale necesare în antreprenorat	<ul style="list-style-type: none"> Auto-evaluare, feedback: Am competențele și atitudinile personale necesare for antreprenorat? 	<ul style="list-style-type: none"> Acces la Internet Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector 	30 min
1.4. Aspectele pro și contra ale carierei de antreprenor	<ul style="list-style-type: none"> Prezentare exerciții: Brainstorming pentru aspectele pro și contra ale carierei de antreprenor 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector Flipchart 	10 min 45 min
1.5. Sprijin și orientare pentru începerea unei cariere antreprenoriale	<ul style="list-style-type: none"> Lucru individual și în grup 	<ul style="list-style-type: none"> Acces la Internet 	30 min
Durata totală a Temei I. Ce este antreprenoriatul?			160 min
Tema II. Identificarea oportunității			
2.1. Gândire inovatoare	<ul style="list-style-type: none"> Joc de rol 	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart, consumabile de birou 	30 min
2.2. Inovații	<ul style="list-style-type: none"> Prezentare structurată a diverselor tipuri de inovații și a aplicării lor în antreprenorat. Discuție cu grupul privind câteva exemple 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector 	15 min
Durata totală a Temei II. Identificarea oportunității			45 min
Tema III. Tendințele din mediu: probleme și oportunități majore			
3.1. Ce este dezvoltarea durabilă?	<ul style="list-style-type: none"> Scurtă prezentare Discuție pe studiile de caz 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector Internet 	5 min 10 min

3.2. Principalele probleme de mediu ale societății umane moderne	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentare ● Demonstrarea unui instrument video 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector, Internet ● Internet, proiector și boxe 	10 min
3.3. Eco-antreprenoriatul	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea modului cum se poate derula o afacere și conserva natura ● Discuție pe beneficiile unei afaceri care se străduiește să fie eco 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector ● Flipchart 	10 min 15 min
Durata totală a Temei III. Tendințele din mediu: probleme și oportunități majore			65 min
Tema IV. Modelul de afaceri			
4.1. Ce este modelul de afaceri	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentare ● Cum să folosim studiile de caz în antreprenorat și în educația pentru inovație 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector 	20 min
4.2. Pânza modelului de afaceri	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentare ● Resursă video 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector ● Internet, proiector și difuzoare 	10 min 10 min
4.3. Construirea unui model de afaceri eficient	<ul style="list-style-type: none"> ● Discuție pe lista criteriilor de calitate 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, flipchart 	10 min
Durata totală a Temei IV. Modelul de afaceri			50 min
Tema V. Planul de afaceri			
5.1. Diferența dintre pânza modelului de afaceri și planul de afaceri	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentare ● Discuție 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector 	10 min
5.2. Elementele planului de afaceri	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentare ● Discuție: cum se pot evita unele dintre cele mai frecvente greșeli în planificarea afacerii? 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul cursului de pregătire, slide-uri, proiector ● Flipchart 	10 min. 10 min.
Durata totală a temei Căutarea unui loc de muncă			30 min
Reluați modulul <i>antreprenorat</i> – discuție finală,		<ul style="list-style-type: none"> ● Flipchart 	5 min
Formular de feedback, completat de către participanți		<ul style="list-style-type: none"> ● Formular de feedback pentru fiecare participant 	5 min

REFERINȚE:

- 123test BV. *Work values test* (publicație online, accesată în septembrie 2016) <https://www.123test.com/work-values-test/>
- ANDE - Aspen Network of Development entrepreneurs. *Entrepreneurial Ecosystem Diagnostic Toolkit* (December 2013). Publicație online, accesată în martie 2017. https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/files/content/docs/pubs/FINAL%20Ecosystem%20Toolkit%20Draft_print%20version.pdf
- Belbin Associates. *Team roles* (publicație online, accesată în septembrie 2016) <http://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
- Collins, K. *An Introduction to Business*. (licență a Creative Commons, se poate descărca gratuit, 2012)
- <http://2012books.lardbucket.org/>

6. European Commission. *Your Europe. Access to finance* (publicație online, accesată în septembrie 2016) http://europa.eu/youreurope/business/funding-grants/access-to-finance/index_en.htm?pk_campaign=OpenForBusinessA2FHU-EN&pk_source=facebook
7. FastTrac® GrowthVenture™ (program al fundației Ewing Marion Kauffman). *Business Plan Checklist* (Ewing Marion Kauffman Foundation, 2007) <http://entrepreneurship.org/~media/E52DFFC473DA4E5CAD97918245A6697A.ashx>
8. Fundația GoodPlanet . *HOME – the movie* (Paris, 2009) <http://www.homethemovie.org/en>
9. Houston Chronicle. *Small business publications and articles* (publicație online, accesată în septembrie 2016). <http://smallbusiness.chron.com>
10. Humanmetrics Inc. *Jung Typology Test* (publicație online, accesată în septembrie 2016) <http://www.humanmetrics.com/cgi-win/jtypes2.asp>
11. Kunev, S. *Using Case Study în Entrepreneurship and Innovation Education: Methodological Aspects* (în engleză și bulgară).// *Journal of Entrepreneurship and innovation* (în variantă electronică), anul II, 2010, nr. 2, pp. 45-56, ISSN 1314-0167 <http://jei.uni-ruse.bg/Issue-2010/05-2010-JEI-Svilen-Kunev-Edited-Final-M.pdf>
12. Lardbucket Org. Collection. *An Introduction to Sustainable Business*. (Creative Commons licensed, freely downloadable, 2012) <http://2012books.lardbucket.org/>
13. Larson An., *Sustainability, Innovation, and Entrepreneurship*. (licență a Creative Commons, se poate descărca gratuit, 2012) <http://2012books.lardbucket.org/>
14. Leung, Chun Hoe. *Evolution of the Business Model*. Master Thesis Innovation Management. (Technical University Eindhoven. Department Technology Management. 56p., 2007.) Disponibil la <http://alexandria.tue.nl/extra2/afstversl/tm/leung2007.pdf>
15. Neill J., *The Story of My Name, Description of a Name Game & Get-to-know-you Activity* (<http://wilderdom.com/games/descriptions/NameStory.html>, 12 Aug 2004)
16. OECD. *Oslo Manual – Guidelines for collecting and interpreting innovation data* (ed. a treia). OECD, 2005. ISBN 92-64-01308-3 – No. 54261 2005
17. Osterwalder, A. *The Business Model Ontology - A Proposition în A Design Science Approach*. Teză de doctorat, Universitatea din Lausanne, (2004)
18. http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf
19. Osterwalder, A. *Tools for Business Model Generation - 53-minute video discussing the Business Model Canvas în detail*. Stanford Entrepreneurship Corner, 26 ianuarie 2012. (Stanford, 2012) <http://ecorner.stanford.edu/videos/2875/Tools-for-Business-Model-Generation-Entire-Talk>
20. Osterwalder, A. *The Business Model Canvas, a 3-minute video introduction to the Business Model Canvas*. Stanford Entrepreneurship Corner, 6 februarie 2012 <https://www.youtube.com/watch?v=2FumwkBMhLo> (Stanford, 2012)
21. Pavlov, D. *University Support to Technostarters' Business Models*.// *Serbian Journal în Management*. University în Belgrade Technical Faculty în Bor, Serbia., 2010, No 5 (1), pp. 162-174, ISSN 1452-4864.
22. Ramon Casadesus-Masanell, Joan E. Ricart. *How to Design a Winning Business Model*. Harvard Business Review, ianuarie-februarie 2011. (Harvard, 2011) <https://hbr.org/2011/01/how-to-design-a-winning-business-model>
23. Russell S. Sobel. *Entrepreneurship*. În: *The Concise Encyclopedia of Economics*. Library of Economics Liberty (resursă online, 2008) <http://www.econlib.org/library/Enc/Entrepreneurship.html>
24. Shaitegger, S. *A framework for ecopreneurship – leading bioneers and environmental managers to ecopreneurship*. Greener Management International (GMI), 38, 2002, Summer: 45-48.
25. STARTENT project. *Case studies book on Entrepreneurship and Innovation & Business creation and Management* (STARTENT, 2011), ISBN 978-954-712-517-9
26. STARTENT project. *Success Stories of Young European Entrepreneurs*, (STARTENT, 2011)
27. Strategyzer AG, *Business Model Canvas* (Strategyzer, 2016) <http://www.businessmodelgeneration.com/canvas/bmc>
28. Successmill. *The Business Model Canvas as a Scorecard* (Successmill, 2016) <http://successmill.com/the-startup-owner-s-manual/customer-validation-phase-four-the-toughest/1888-the-business-model-canvas-as-a-scorecard-2.html>

Modulul 5

Orientarea educațională mobilă (în teren)

ELABORAT DE TTG TEAM TRAINING GMBH, GERMANIA

INTRODUCERE

În prezent, în cadrul contextului educației și formării adulților, termenul de „consiliere și orientare mobilă” se referă, de regulă, la orientarea educațională. Consilierea mobilă își propune să se adreseze și să determine implicarea indivizilor din grupuri defavorizate care nu au participat niciodată din proprie inițiativă la vreo activitate de formare. Consilierea mobilă (pe teren, la locul în care se află membrii grupurilor defavorizate) își propune să ofere persoanelor dezavantajate social un acces mai ușor la pregătire și să contribuie la depășirea diferitelor tipuri de bariere pentru implicarea acestora în activități cu un conținut educațional mai complex.

Scopul încurajării acestor persoane de a participa mult mai frecvent la activitățile de învățare este promovarea oportunităților egale și a integrării sociale, sporindu-le astfel posibilitățile de participare socială (cf. Bremer și colaboratorii 2010, p 8).

Pentru aceste tipuri de activități desfășurate pe teren, în engleză este utilizat termenul de „outreach” care reprezintă efortul de a aduce servicii sau informații persoanelor acolo unde trăiesc sau își petrec timpul prin intermediul echipelor mobile de specialiști.

Așa cum s-a observat în cadrul introducerii acestui manual, obiectivul primar al acestui proiect este o integrare mai bună a grupurilor dezavantajate atât din punct de vedere educațional și ocupațional, cât și al societății în general. Așadar, în acest modul, am dori să extindem principiul de consiliere și orientare mobilă: scopul orientării este de a găsi și de a consilia în mod individual grupurile dezavantajate pe subiecte precum pregătire profesională, continuarea studiilor, orientare vocațională, strategii de aplicare sau chiar auto-angajare (munca pe cont propriu). Cu toate acestea, atunci când persoanele încearcă să ajungă la aceste obiective, intervin diferiți alți

factori. Acești factori vor fi prezentați în continuarea modului.

Cu referire la ceea ce a fost subliniat de Sylvana Dietel (cf. Dietel 2009, p. 10) și datorită caracterului holistic al proiectului, în cadrul acestui modul vom utiliza termenul de orientare educațională. Orientarea educațională este integrată într-un proces general care se extinde de la realizarea primului contact până la susținerea persoanelor în găsirea unui program de pregătire sau a unui loc de muncă adecvat. Politica europeană prevede ca fiecare cetățean din Europa să aibă șansa de a primi educație și de a accesa piața muncii – carta UE a drepturilor fundamentale stabilește dreptul la educație și accesul la pregătirea profesională și la continuarea studiilor pentru fiecare (cf. http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf, p. 8); domeniul politic al “competențelor, educației și învățării pe toată durata vieții” abordează principiul oportunităților egale de acces pe piața muncii, fiind un aspect important al pilonului european al drepturilor sociale (http://ec.europa.eu/priorities/sites/beta-political/files/skills-educație-life-long-learning_en.pdf). Strategiile de orientare pe teren reprezintă cea mai promițătoare abordare de a ajunge la grupurile dezavantajate, constituind un interes din ce în ce mai mare în Europa. În Raportul Eurydice privind educația și formarea adulților în Europa - Extinderea accesului la oportunitățile de învățare (2015), un capitol întreg este destinat activităților de teren și serviciilor de orientare (cf. European Commission/EACEA/Eurydice, 2015, p. 97ff). Grupul de lucru privind Educația Adulților ET 2020 format din reprezentanții a 33 de țări europene consideră munca pe teren ca fiind o modalitate adecvată de a ajunge la persoane. “Strategiile cele mai eficiente și mai bine direcționate ale muncii de teren de la nivelul național și regional al furnizorilor de servicii educaționale pentru adulți pot spori gradul de conștientizare asupra decalajelor competențelor de bază

și să sporească motivația persoanelor de a-și îmbunătăți competențele.” (http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/repository/education/library/reports/policy-provision-adult-learning_en.pdf, p. 6).

Pentru consilieri, orientarea pe teren solicită cerințe speciale, o parte dintre acestea depășind competențele de consiliere care li se cer în mod obișnuit. Mai mult decât atât, contextul orientării este diferit față de cel convențional dintr-o instituție. În majoritatea cazurilor, nu există o “structură la care se vine” (come-structure) unde un client abordează servicii (specializate) de orientare, ci mai degrabă o “structură care se deplasează” (go-structure) (cf. de exemplu Bremer și colaboratorii 2015, p. 25) – consilierii părăsind în mod efectiv condițiile cu care sunt obișnuiți și deplasându-se ca să întâlnească persoanele.

CONȚINUTURI ȘI OBIECTIVE ALE ÎNVĂȚĂRII

Acest modul va prezenta ideile și modalitățile de lucru într-o manieră orientată spre munca de teren pentru organizațiile educaționale și consilierii de orientare. Mai întâi, vom explica unele dintre motivele pentru care grupurile dezavantajate, care sunt privite ca fiind neinteresate de educație, nu apelează de regulă la instituțiile de consiliere și orientare profesională sau nu participă la cursuri de pregătire din propria lor inițiativă. Apoi, vom discuta tipurile posibile de abordări și mediatorii implicați pentru a ajunge la persoanele neinteresate de educație, pe de o parte și, pe de altă parte, vom aborda competențele pe care trebuie să le dețină consilierii de orientare pe teren – ținând cont permanent de provocările specifice ale muncii pe teren. În cele din urmă, vom prezenta exemple de bune practici europene care pot fi transferate în alte regiuni ale Europei.

Modulul 5
Orientarea
educațională
mobilă
(în teren)

1. INFORMAȚII GENERALE

Pentru a înțelege de ce a fost introdus principiul orientării pe teren, în primul rând, este necesar să aveți în vedere faptul că programele de formare oferite de către organizațiile educaționale sunt de cele mai multe ori frecventate de persoane care au o atitudine pozitivă față de învățare și educație. În plus, aceste persoane prezintă interes pentru propria lor formare

(continuă) și sunt convinse de semnificația și valoarea adăugată personală pe care educația le-o poate oferi.

De regulă, aceste persoane caută în mod activ oferte și parcursuri educative potrivite. În general acestea privesc un parcurs educativ îndelungat și de succes precum și o pregătire profesională (solidă). Chiar și contextele familiale, atât cele ale familiei de origine cât și cele ale familiei proprii, sugerează medii în care parcurgerea unei forme de învățământ este impusă fără vreun alt cuvânt și este prețuită.

1.1 DISTANȚA FAȚĂ DE EDUCAȚIE – BARIERE INTERNE ȘI EXTERNE ÎN PROGRESUL EDUCAȚIONAL

Pe de altă parte, ca urmare a unor factori externi sau interni, multe persoane au acces limitat sau nu au acces deloc la educație. Atunci când se încearcă să se ajungă la astfel de persoane, este crucial să se cunoască cauza acestor situații. “A deveni conștient de barierele participării la educația adultă este primul pas spre incluziunea grupurilor marginalizate.” (OED, 2014, p 11)

De regulă, persoanele neinteresate de învățatură nu pot privi apreciativ la carierele școlare de succes. Învățarea și educația nu joacă roluri importante în viețile lor. Dimpotrivă, pentru membrii grupurilor dezavantajate, în special învățarea în cadrul instituțiilor – așa cum este în mod normal organizat în cadrul organizațiilor educaționale – adeseori are o conotație mai degrabă negativă. Dacă, totuși, învățarea a fost asociată cu experiența eșecului din copilărie și a zilelor petrecute la școală, motivul pentru care acești indivizi evită educația și situația de a învăța, devine de înțeles. Adeseori, se dovedește că excluderea auto-impusă de la educație este un rezultat al experiențelor precedente (cf. Bremer și colaboratorii, 2010, p.9).

Astfel, un motiv important pentru care aceste persoane nu participă la ofertele educaționale este frica de eșec (cf. de exemplu, Kanelutti-Chilas 2013, p. 3). Acestea s-ar putea speria de a se confrunta din nou cu un sentiment, ca cel precedent, de ratare, slăbiciune și neajutorare (cf. Bremer și colaboratorii, 2015, p. 26). Neparticiparea la educație poate fi legată și de o anumită apartenență la un anumit grup, atitudinea avută în cadrul familiei

de origine, sexul, contextul de migrare și fluența lingvistică scăzută. Alți factori – externi – pot include lipsa resurselor financiare și imposibilitatea mobilității.

În timp explorării potențialelor cauze, ar trebui să considerăm întotdeauna că nu este posibilă demarcarea unei linii clare între barierele subiective și cele obiective, factorii externi și motivația internă și că limitele dintre acestea sunt mai degrabă neclare. Acelora cărora, li s-a spus, din când în când, că nu se dorește accesul lor la educație sau că este neadecvat, vor adopta fără îndoială, acest punct de vedere. (cf. Bremer și colaboratorii 2011, p. 9).

Un alt aspect relevant este beneficiul. Dacă educația nu are niciun sens în ochii persoanelor neinteresate de educație și acestea nu au niciun folos semnificativ, de regulă, nu vor participa la educație. Studiile anterioare privind motivele necontinuării studiilor au arătat că, atunci când persoanele evită educația, acestea o fac într-o manieră bine motivată (din perspectiva destinatarului), și anume dacă continuarea studiilor nu contribuie la îmbunătățirea situației lor de viață, așadar, consideră participarea la educație ca fiind inutilă (cf. Bremer și colaboratorii 2011, p. 13).

1.2 OBSTACOLE

Pentru ca instituțiile care oferă educație și orientare continuă iar consilierii să fie capabili să reducă barierele de acces ale beneficiarilor, aceștia trebuie să cunoască mai multe despre obstacolele individuale și cele ce țin de mediu. Kanelutti-Chilas enumeră cinci tipuri de obstacole care ar putea determina persoanele să nu solicite orientare educațională:

1. Frica de eșec: există diverse motive pentru care persoanelor le este frică să ia parte la continuarea studiilor și la consiliere și nu se simt capabile să înfrunte încercările și așteptările. Adeseori, această frică derivă din experiențele negative pe care persoanele le-au avut în acea perioadă școlară. De asemenea și experiențele de discriminare pot constitui o cauză.
2. Neparticipanții “altruști”: Aceste persoane își transferă altei persoane propriile nevoi și, în consecință, întrebările ce țin de slujba și educația lor. Trăsătura distinctivă a acestei

categorii de persoane este că acestea se prezintă “doar” ca să însoțească alte persoane care cer consultanță sau doar pentru a cere informații pentru un prieten.

3. Stare de mobilitate redusă reprezintă acele persoane care (aparent) sunt destul de mulțumite de situația lor actuală de viață și de locul de muncă, ori s-au adaptat la acestea ca urmare a lipsei de alternative sau perspective. De la orientare, ei se așteaptă fie la “soluții complete”, sau, din contra, nu au deloc așteptări.
4. Orientare practică pronunțată: persoanele cu un nivel înalt de orientare practică care însă nu au cunoștințe teoretice și, prin urmare, orientarea educațională. Acestea caută orientare doar atunci când înfruntă situații foarte dificile, de exemplu în caz de schimbări profesionale fundamentale. Majoritatea dintre acestea au așteptări mari și mai degrabă caută soluții rapide și informații concrete decât un proces de orientare.
5. Rezerve cu privire la ofertele de sprijin: aceste persoane au așteptări similare cu grupul menționat la punctul patru. Datorită rezervelor lor, generale, în ceea ce privește orice tip de ofertă de sprijin, acești indivizi în primul rând încearcă să-si înțeleagă singuri problemele proprii. Printre membrii acestui grup se numără foarte mulți bărbați. Odată ce aceștia au hotărât să facă apel la consiliere, majoritatea dintre aceștia speră să le fie acordate informații obiective referitoare la locurile de muncă și instrucțiuni concrete privind modul în care să procedeze.

Bineînțeles, în funcție de context, există și alte cauze pentru care persoanele refuză consilierea și ofertele educaționale. Noi am enumerat doar câteva din cele tipice.

LUCRU DE GRUP “OBSTACOLE”

Acum, reuniți-vă (dacă este posibil) în grupuri de câte cinci și, în cadrul grupului, alegeți unul din grupurile țintă descrise mai sus. Discutați următoarele întrebări:

- Vă puteți gândi la alte comportamente sau probleme tipice afișate de către grupul-țintă pe care l-ați ales ?
- După părerea dvs., cum poate fi abordat cel mai bine acest grup?
- După părerea dvs., care sunt punctele importante care trebuie luate în

considerare, în special atunci când se realizează primul contact, dar și în ceea ce privește consilierea în general?

- Vă puteți gândi la metode sau subiecte concrete pe care le considerați adecvate și utile atunci când lucrați cu grupul-țintă ?
- Ce alte grupuri-țintă cu alte obstacole vă vin în minte

Vă rugăm, notați rezultatele dvs. pe flipchart și apoi prezentați-le în plen.

POSIBILE COMPLETĂRI CARE AR TREBUI LUATE ÎN CONSIDERARE ATUNCI CÂND SE EVALUEAZĂ MUNCA DE GRUP (după Kanelutti-Chilas)

GRUPUL-ȚINTĂ 1) În majoritatea cazurilor, va fi nevoie de un start lejer pentru crearea unei relații de încredere și pentru a atenua temerile. Arătând apreciere, prin stimularea încrederii în sine și utilizarea propriilor resurse ale beneficiarilor, consilierea ar putea deveni mult mai atractivă. Este important pentru ei să meargă în pasul stabilit de consiliat; în majoritatea cazurilor, va fi nevoie să se angajeze într-un proces destul de lung de consiliere. Aceasta ar trebui să scoată în evidență bucuria și beneficiul învățării; dacă este posibil, țelul ar trebui să fie acela de a genera primele experiențe de succes. Beneficiarii ar putea considera util să primească informații privind formele alternative de învățare sau cum să dobândească anumite specializări sau diplome.

GRUPUL-ȚINTĂ 2) Procedări similare cu cele menționate la primul grup-țintă ar fi potrivite și în acest caz. Un factor important va fi construirea încrederii, aprecierea și susținerea pe termen lung. Și aici, ca și în multe cazuri, ar putea fi procesate alte întrebări decât cele ce țin de educație și cariera profesională. Adeseori, și suportul pentru auto-ajutorare poate juca un rol important aici..

GRUPUL-ȚINTĂ 3) În majoritatea cazurilor lucrul cu acest grup va implica și un proces de orientare destul de lung. În cadrul acestui proces, beneficiarii și consilierii pot găsi perspectivele și opțiunile pentru a acționa împreună, în vreme ce beneficiarii vor trebui să-și activeze propriile resurse pentru a găsi soluții. Mai mult decât atât, sondajele au arătat că prezentarea avantajelor economice și a progresului profesional de-a lungul formării continue a avut un impact pozitiv. Se pare că alte povestiri de succes ale beneficiarilor au

fost binevenite în special în cadrul acestui grup țintă.

GRUPUL-ȚINTĂ 4) Așa cum s-a menționat în descrierea acestui grup, aceste persoane s-ar putea aștepta mai degrabă să primească informații decât să se implice într-un proces de consiliere pe termen lung. Aceștia și-ar dori să li se ofere opțiuni concrete în ceea ce privește progresul în carieră, de exemplu, dobândirea recunoașterii oficiale a competențelor dobândite sau programul de formare adecvat în concordanță cu nevoile lor personale. Aceștia ar putea vedea foarte bine consilierea ca pe un serviciu care nu li se impune să îl urmeze în vreun fel.

GRUPUL-ȚINTĂ 5) La început, și aici, consilierilor li se va cere în principiu să furnizeze în informații și instrumente practice direct utilizabile. În mod evident, contactul este cel mai bine dobândit prin oferirea de informații fără caracter obligatoriu. Cu toate acestea, odată ce o relație de încredere a fost clădită și apar întrebări mult mai complexe, se poate începe un proces de consiliere pe termen lung.

1.3 CONSILIEREA EDUCAȚIONALĂ ȘI ORIENTAREA ÎN SPAȚIUL SOCIAL

Se pare că, nu numai sistemul de învățământ, ci și locațiile de învățământ, nu sunt în atenția persoanelor "distanțate de educație", chiar dacă locațiile sunt plasate în apropiere. Proximitatea spațială/fizică nu este echivalentă cu proximitatea socială și, nu este un motiv suficient de implicare a persoanelor. Dacă o instituție de învățământ se mută într-o clădire localizată într-un punct „fierbinte” social, acest lucru nu va stabili în mod automat proximitatea față de persoanele ce locuiesc acolo; organizația ar părea ciudat amplasată (cf. Bremer și colaboratorii 2015, p. 48). Chiar și facilitățile centrelor de orientare pe teren, precum vehiculele care realizează opriri în locații prestabilite, nu par să fie ele însele suficiente pentru a motiva persoanele să accepte ofertele pe care acestea le reprezintă.

Pentru a înțelege cauzele este util să se țină seama de abordarea orientării în spațiul social ce provine din domeniul asistenței sociale, care, de ceva vreme, este un subiect de discuție în domeniul educației adulților, (cf. de exemplu Bremer

și colaboratorii 2014, p. 24). Dacă ne bazăm pe ideile limitelor sociale din spațiul fizic așa cum este prezentat de Pierre Bourdieu, anumite persoane se tem că nu se pot mișca și comporta în mod adecvat pentru că nu au habitusul (înfățișarea) sau capitalul cultural și social necesar iar acestea ar putea să fie transferabile de asemenea și organizațiilor educaționale ca locații de învățare (cf. Bremer și colaboratorii 2015, p. 27). Aceste persoane care par să perceapă facilitățile de învățare ca fiind nepotrivite pentru ele, tind, în consecință să le evite. Prin urmare, trebuie găsite căi pentru a depăși această ruptură care rezultă din barierele mentale (cf. Bremer și colaboratorii 2014, p. 26).

1.4 “DISTANȚA DE EDUCAȚIE”

În multe cazuri, organizațiile și evenimentele educaționale comune se adresează studenților care recunosc sau cunosc deja nevoile lor educaționale, și care, oricum, își găsesc calea spre educație. Prin desfășurarea de activități de publicitate convenționale, cum ar fi distribuirea de programe și broșuri, plasarea de anunțuri, organizațiile ajung la grupurile care consideră că educația în sine este un bun semnificativ și de dorit.

Dimpotrivă, persoanele care sunt “neinteresate de educație” aparțin acelor grupuri de persoane care sunt nesuscetibile la modalitățile obișnuite de abordare și sondare a grupurilor-țintă, alegerea subiectelor și proiectarea educației continue în cadrul instituțiilor . (Bremer et al 2011, p. 14). În mod evident, aceste persoane nu sunt abordate.. Bremer explică acest lucru sugerând că distanța educațională este dublu ancorată: nu numai că indivizii sunt departe de educația instituțională (continuă) dar, dimpotrivă, educația instituțională continuă este îndepărtată din punct de vedere social și cultural față de grupul țintă (Bremer et al, 2010 , P. 8).

Pe de altă parte, persoanele care doresc să colecteze informații în mod autonom pot să nu știe cum să-și găsească cursuri potrivite și posibilitățile (de suport) la care au dreptul. Jungla ofertelor (Dietel 2009, p. 15) poate avea un efect descurajator și necesită angajarea de specialiști în consiliere capabili să-i ghideze pe beneficiari.

2 METODELE UTILIZATE ÎN ORIENTAREA MOBILĂ

Ce se poate face la nivel de organizații și furnizori de educație continuă pentru a depăși distanța descrisă mai sus ? Ce se poate face ca persoanele distanțate de educație să fie aduse mai aproape și acestea să fie activate? Cum pot specialiștii în orientare educațională să lucreze într-o modalitate orientată spre munca pe teren? “Lipsa de interes pentru învățarea pe tot parcursul vieții [...] și cercetarea limitată auto-direcționată a oportunităților de învățare [...] indică nevoia de eforturi de a ajunge la adulți și de a-i face conștienți de oferta de învățare disponibilă sau de a le permite să coopereze în vederea creării unei noi dispoziții adaptate nevoilor lor specifice..” (European Commission/ EACEA/Eurydice, 2015, p. 103)

O cercetare limitată auto-direcționată a oportunităților de învățare [...] indică necesitatea de a depune eforturi pentru a ajunge la adulți și de a-i face conștienți de oferta educațională disponibilă sau de a le permite să coopereze în vederea creării unei noi oferte adaptate nevoilor lor specifice”.

2.1. CONSIDERAȚII PRELIMINARE – CUM SĂ ATRAGEM PERSOANELE “NEINTERESATE DE EDUCAȚIE”

Așa cum s-a discutat, provocarea este reprezentată de grupurile-țintă menționate ce nu activează pe cont propriu. Acestea nu participă la cursuri de „nivel înalt” (adică cursuri scumpe, chiar dificile de abordat și, după caz, care ar solicita proceduri complicate de aplicare) și, în multe cazuri, chiar și oferte „de nivel redus.” Acestia nu caută niciun fel de consiliere care i-ar putea ajuta să găsească, potrivit nevoilor lor, oferte semnificative, mai ușor de abordat, mai ieftine sau chiar gratuite.

O abordare adecvată este esențială. “*Cele mai bune programe educaționale nu pot avea succes dacă strategia de orientare pe teren nu are o abordare adecvată de atragere a potențialilor participanți.*” (OED, 2014, p. 11) Nu este suficientă elaborarea și distribuirea fluturașilor. Experiența arată că astfel de activități publicitare în sine nu sunt îndeajuns pentru a atrage grupurile de populație care se află la distanță de educație chiar dacă materialele informative

sunt formulate într-o manieră simplă și într-un limbaj ușor de înțeles etc. Contrar acestui lucru, recomandările prin viu grai și medierea prin terțe părți de încredere, precum și contactul și sfaturile personale s-au dovedit a fi abordări mult mai promițătoare (cf. Kanelutti-Chilas 2013, p. 6). Care ar fi posibilele proceduri în cadrul acestui context?

Pentru ca ofertele educaționale să fie acceptate și orientarea (educațională) să devină posibilă, în primul rând, este important să se **înceapă prin construirea încrederii și prin realizarea unei munci în echipă**. De regulă, acest lucru nu poate fi făcut dacă beneficiarii se confruntă cu consilieri pe care nu îi cunosc în cadrul sesiunilor de informare/consiliere, așa cum se organizează de obicei în contextul comun de orientare educațională. De fapt, în majoritatea cazurilor, ceea ce se cere este un proces care necesită o anumită perioadă de timp pentru a oferi continuitate. Nevoile de orientare pot fi exprimate "en passant" - în trecere sau în timp ce vorbim cu persoane ale căror funcții principale nu sunt cele ale specialiștilor de orientare (de exemplu, lucrătorii sociali sau profesorii de limbi străine după ce s-a dezvoltat o relație de încredere). Beneficiarii ar putea să ezite să-și declare nevoia pentru consiliere (educațională). O astfel de nevoie s-ar putea dezvolta numai după un anumit timp. Adeseori, tentativele de a răspunde la întrebări privind propria dezvoltare profesională și dezvoltarea ulterioară ar putea constitui al doilea pas. Mai întâi, astfel de interese trebuie să se trezească și mai apoi identificate și procesate alte probleme (Bremer și colaboratorii 2014, p. 35) înainte ca persoanele dezavantajate să aibă o idee clară de implicare în educație.

Modulul 5
Orientarea
educațională
mobilă
(în teren)

2.2 REALIZAREA PRIMULUI CONTACT ÎN CADRUL ORIENTĂRII EDUCAȚIONALE PE TEREN

A) LOCAȚII ADECVATE

În cadrul orientării educaționale pe teren adresate consilierii persoanelor neinteresate de educație, condițiile externe ar putea juca un rol mult mai important decât atunci când au de-a face cu clienți care au o atitudine pozitivă față de învățare și sunt conștienți de obiectivele lor educaționale. Membrii grupurilor dezavantajate pot fi făcuți mult mai ușor să se răzgândească

în funcție de condițiile pe care aceștia le-ar putea considera nefavorabile. Aceasta înseamnă că orientarea pe teren trebuie să fie, în mod absolut, de nivel scăzut și, bineînțeles, gratuită. Experiența arată că este utilă **stabilirea proximității față de condițiile vieții de zi cu zi a grupului-țintă precum și construirea de „legături” cu mediul acestora de viață** (cf. Bremer și colaboratorii 2015, p. 25). Cel mai bine ar fi ca prima ședință de consiliere să se țină într-un loc cunoscut persoanei care necesită consiliere, loc în care aceasta din urmă se simte în largul ei. Locurile cu care este obișnuită persoana asistată, în viața de zi cu zi (de exemplu, asociația lucrătorilor turci, cluburile șomerilor, sălile localizate în centrele de zi pe care copiii acestora le frecventează), ar putea fi locații potrivite (cf. Bremer și colaboratorii 2011, p. 16.)

În același fel, cadrul deschis constituit de o cafenea, care poate oferi diferite activități suplimentare, ar putea facilita, de exemplu, contactul cu mamele ce au copii (mici) cu care se poate discuta.

B) SUPORTUL PRIN INTERMEDIUL MEDIATORILOR ÎN CONSILIERE ȘI ORIENTARE PE TEREN

Un alt avantaj al utilizării unor astfel de facilități, pentru realizarea contactului cu grupul-țintă, ar putea fi suportul din partea așa-numitor mediatorii, adică persoanele aflate în apropierea grupului-țintă care lucrează în cadrul **locațiilor respective cu normă întreagă sau pe bază voluntară sau care vin din cadrul aceluiași mediu** ca grupul-țintă, și care având câștigată încrederea acestora, ar putea să îi convingă să facă pasul decisiv în ceea ce privesc ofertele educaționale.

Cooperarea cu mediatorii care provin din același mediu ca și grupul-țintă s-a dovedit a fi de mare ajutor în contextele orientării pe teren. În mod ideal, aceste persoane ar trebui să fie deschise la minte și interesate, să dețină competențele de comunicare și interpersonale necesare. În mod special, cele mai potrivite sunt personalitățile respectate în mediul-grupului țintă, cele care au o bună reputație și sunt de încredere. Datorită accesului lor la grup, acestea ar putea face oferte (educaționale) fără să fie nevoie să presteze prea multă muncă preliminară. De vreme ce acestea provin din același mediu, vorbesc practic

aceeași limbă. De asemenea, ar trebui să fie credibile și să devină persoane de contact permanent. Dacă, pe lângă orientarea persoanelor spre educație, astfel de “persoane de legătură” doresc să lucreze în calitate de consilieri, acestea ar trebui să aibă cunoștințe despre ofertele educaționale disponibile la nivel local și, în mod ideal, unele calificări de bază în domeniul orientării (educaționale) (cf. de exemplu Bremer 2010, p. 21).

MUNCĂ DE GRUP

“MEDIATORI ȘI LOCAȚII”

În grupuri mici de 3-4 participanți, faceți schimb de impresii privind tipurile de spații și mediatori pe care le puteți găsi în 15 minute. Notați-vă ideile pe cartonașe. Apoi, toate grupurile ar trebui să-și prezinte rezultatele și să le atașeze pe flipchart. Gândiți-vă la ce clasificări ar fi posibile.

Răspunsuri/ completări posibile care pot fi luate în considerare atunci când se evaluează munca de grup :

a) Mediatorii cu normă întregă și mediatorii voluntari

Serviciile de consiliere furnizate de biserici, angajatori, consilierii de la locul de muncă, angajații instituțiilor de binefacere și a centrelor de zi, reprezentanții agențiilor de ocupare a forței de muncă, cei care frecventează cluburile șomerilor, profesorii care predau limbi străine pentru integrare, membrii organizațiilor de migrare, asistenții sociali din centrele de tineret și instituțiile penale.

b) Mediatorii din același mediu ca grupul-țintă

Președinții asociațiilor și instituțiilor religioase, personalități renumite ale comunității, persoane cu o experiență/context similar (de exemplu șomaj, închisoare, consum de droguri)

c) Locații posibile

asociații de migrare, cluburi ale șomerilor, săli localizate în centrul de zi al copiilor, organizații de ajutoare precum Caritas, băncile de mâncare.

În cazul în care o organizație educațională / un consilier a fost deja în contact cu grupul-țintă înainte și poate privi retrospectiv la activitățile de succes, **abordarea persoană-la-persoană** ar putea fi eficientă: foștii participanți sunt rugați să promoveze ofertele în rândul semenilor. “Recomandările din „vorbă în vorbă” sunt adeseori cea mai bună cale de a atrage participanți.” (OED, 2014, p. 12) Foștii participanți pot susține clienții curenți prin identificarea posibilităților și obstacolelor și îi pot ajuta să găsească următorii pași. (cf. OED, 2014, p. 25).

3 PROIECTAREA ORIENTĂRII MOBILE

Am demonstrat faptul că activitatea de orientare pe teren implică mai mult decât simpla informare a grupului-țintă privind oportunitățile educaționale, furnizorii etc. și chiar mai mult decât susținerea beneficiarilor în alegerea traseului educațional adecvat. Există alte aspecte cruciale care trebuie luate în considerare: în cadrul consilierii educaționale pe teren, misiunea practicienilor în consiliere este adeseori să stimuleze beneficiarii în ceea ce privește ajutorul de sine și propria lor dezvoltare (cf. Dietel 2009, p. 19).

În cadrul muncii lor de rutină zilnică, consilierii de teren, ar trebui, din când în când, să-și revizuiască propriile lor atitudini – posibil inconștiente, propria lor viziune asupra lumii și modul în care își văd clienții. De asemenea, este important ca ei să evite dezvoltarea unei perspective deficitare (cf. Bremer și colaboratorii 2011, p. 21). Mai mult decât atât, consilierii trebuie să țină minte că, în spiritul profesionalismului pedagogic, este necesar să reflecteze asupra apartenenței lor la un anumit mediu și de faptul că ei înșiși sunt legați de un anumit tip de obișnuințe (cf. Bremer și colaboratorii 2011, p. 20), dat fiind faptul că majoritatea specialiștilor educaționali provin dintr-un context bazat pe o educație înaltă. De regulă, consilierii au tot ceea ce își doresc pentru a se prezenta clienților distanți față de educație ca exemple bune și pozitive și, prin urmare, trebuie să fie atenți să nu adopte o atitudine disprețuitoare pe care beneficiarii să o perceapă ca fiind arogantă.

Pentru a ajunge la grupurile-țintă, limbajul utilizat de consilieri ar trebui să fie clar și

ușor de înțeleș (a se vedea mai jos). Consilierii-specialiști ar trebui să înțeleagă logica a acțiunii urmate de persoanele pe care le consiliază. Chiar dacă această logică pare să fie illogică sau contraproductivă pentru consilier, acest lucru poate avea sens pentru client.

3.1 COMPETENȚELE CERUTE CONSILIERILOR MOBILI

A) CUNOAȘTEREA MEDIULUI – COMPETENȚĂ SPECIFICĂ

Studierea mediului (anturaj, origine) persoanelor neinteresate de educație sau a persoanelor defavorizate din punct de vedere educațional ajută la o mai bună înțelegere a acestora, întrucât acestea nu sunt persoane neinteresate în mod categoric de continuarea studiilor sau de orientare. Mai degrabă, mecanismele socio-culturale sunt cele care sunt implicate.

Atunci când discutăm despre medii diferite, ne bazăm pe ipoteza că societatea se împarte în subgrupuri diferite, fiecare dintre acestea având propriile trăsături caracteristice. Aceste trăsături nu numai că diferă în funcție de originea, veniturile, slujba sau educația grupurilor respective, dar sunt stabilite și de stilurile de viață, limbaj, îmbrăcăminte, manierele sociale și conceptele morale. În contextul consilierii, abordările diferite privind mediul, ne poate ajuta la construirea relațiilor și la controlarea eficientă a proceselor de comunicare. Cu cât consilierii cunosc mai bine atitudinile de bază și stilurile de viață, precum și valorile și convingerile ce țin de clienți, cu atât mai bine ei pot să le răspundă și, împreună cu aceștia, pot găsi perspective coerente drept soluții. Pe de o parte, conceptele și atitudinile comune împărtășite într-un anumit mediu oferă clienților ceva de care se pot agața. În același timp, însă, mediul lor are un efect limitativ asupra disponibilității lor de a urma alte convingeri care se bazează pe fapte care le apar străine și sunt deținute de grupuri din alte medii. De aici, decât să creadă în ceea ce este “corect” potrivit standardelor deținute de alții, persoanele sunt convinse de ceea ce corespunde propriei lor viziuni asupra realității (cf. Böning 2015, p. 2f).

În consecință, în loc să se țină cont de sistemul din care face parte un anumit client, s-a stabilit ca consilierul ar trebui

să ia întotdeauna în considerare mediul de origine al clientului precum și mediul actual ca un aspect central al dezvoltării personale a celui din urmă.

În cadrul proiectului nostru, presupunem că avem de-a face cu un grup-țintă eterogen care totuși, în mod predominant, demonstrează caracteristici sociale și culturale tipice ale mediilor neprivilegiate, adică derivă din familii cu statut social redus, are calificări educaționale și profesionale reduse și este angajat în industriile respective, în unele cazuri, are locuri de muncă precare și trăiește în condiții locative dificile. O altă caracteristică suplimentară ar putea fi migrația.

Cu referință la Böning, patru aspecte centrale în materie de consiliere pot fi derivate din varietatea studiilor de mediu:

1. Cele două persoane care interacționează, consilierul și persoana consiliată nu provin în mod obligatoriu din același mediu. Cu toate acestea, ar putea fi de ajutor ca consilierul să aibă o anumită afiliere la mediul persoanei consiliate. Astfel, acesta poate evalua obiectivele și opțiunile de acțiune mult mai realist.
2. De asemenea, forma comunicării și metodele utilizate de către consilier ar trebui să țină cont de mediul persoanei consiliate. De exemplu, consilierii ar trebui să se întrebe dacă anumite metode sunt adecvate pentru consilierea persoanelor care vin dintr-un anumit mediu și dacă pot fi utilizate în mod eficient. Posibilă rezistență ar putea fi cauzată de mediul specific, tipul de limbaj utilizat sau așteptările specifice în ceea ce privește comportamentul (de exemplu, la jocul de rol) și poate duce la o distanțare și la o atitudine defensivă din partea clienților.
3. Ideea poate suna atrăgător și poate fi absolut dezirabilă, dar nu toate persoanele pot realiza ceva sau pot să ajungă așa cum își doresc chiar dacă depun cele mai mari eforturi. Mediul de care ținem, de asemenea, presupune un anumit mod de a fi, adică un anumit tip de comportament, de care, printre altele, nu ne putem descotorosi ușor. Așadar, în consiliere, ar trebui să luăm în considerare nu numai mediul de origine a clientului, ci întotdeauna și mediul pe care îl vizează, nevoile de

consiliere și opțiunile disponibile de acțiune care rezultă din aceasta.

4. Pe drumul către realizarea obiectivelor persoanelor consiliate, consilierii trebuie să mențină permanent un echilibru între situația inițială și cea dorită, în special dacă cea din urmă presupune un mediu nou pentru beneficiari. În special, astfel de procese pot duce la pierderea încrederii și a respectului de sine de către clienți. Consilierii în orientare pot realiza acest echilibru pozitiv prin adoptarea unei abordări holistice în privința dezvoltării sinelui clienților precum și lucrând cu resursele acestora.

B) COMPETENȚELE DE CONSILIERE INDIVIDUALĂ

Următoarele aspecte ale competențelor solicitate consilierilor de teren sunt esențiale:

Implicarea adecvată în situația/contextul de consiliere specială

Consilierii mobili (de teren) profesioniști ar trebui să fie capabili să se implice în acest cadru neobișnuit de muncă, adică, de exemplu, în locații care, de regulă, sunt situate în afara mediului structurat familiar oferit de instituțiile lor. Un rezultat al acestora este o schimbare a rolurilor: - în propriile centre de consiliere, consilierii se pot simți ca "proprietari" sau "gazde". Într-o locație diferită, aceștia sunt, pentru început, "străini", "vizitatori" sau "musafiri". Pe de altă parte, consilierii ar trebui să fie pregătiți și capabili să lucreze cu persoane care, la început, s-ar putea să fie rezervate, ezitante sau chiar suspicioase. În plus, acestea s-ar putea confrunta cu stagnare sau "evoluii inverse" mai des decât în alte procese de orientare. Prin urmare, o parte a procesului educațional de orientare pe teren va fi întotdeauna preluată de motivație și muncă de convingere, cel puțin la început. Pentru aceasta, trebuie planificat suficient timp pentru construirea încrederii, solicitându-se consilierilor să exploreze complet și să identifice în mod exhaustiv preocupările și misiunile date.

Abordarea orientată spre resursă

La început, orientarea educațională pentru persoanele dezavantajate, de regulă, va implica activități de bază. O mare parte

dintre beneficiari nu vor fi prea conștienți de ideile și nevoile lor atunci când vin pentru prima dată. Identificarea și explorarea propriilor abilități, dorințe și interese este o mare provocare sau chiar imposibilă pentru mulți, și în special, pentru persoanele neinteresate de educație (cf. Dietel 2009, p. 15). Sarcina consilierilor de orientare educațională va fi să susțină beneficiarii într-un ritm adecvat și într-o manieră orientată spre resurse, să le identifice abilitățile și competențele, să descopere strategiile care au funcționat în trecut și să elaboreze împreună următorii pași posibili (a vedea, de asemenea, modulele 1 și 2). Adeseori, atenția pe interacțiune poate fi și pe construirea încrederii în sine (cf. Kanelutti-Chilas 2013, p. 6).

Capacitatea de a transmite însemnătate

Conținutul referitor la continuarea studiilor care sunt introduse de consilieri sau care sunt elaborate împreună cu beneficiarii ar trebui considerate utile de către cei din urmă. În funcție de situația și obiectivele beneficiarului, abordarea progresului carierei și avantajele economice rezultate din participarea la evenimentele educaționale ar putea fi utile (cf. Kanelutti-Chilas 2013, p. 4).

Păstrarea echilibrului

Consilierii educaționali ar trebui să se asigure că se păstrează un echilibru al beneficiarilor în ceea ce privește libertatea de a-și face propriile alegeri și de a acționa în mod independent, pe de o parte, și consilierea lor, pe de altă parte. De asemenea, în cadrul consilierii pe teren, consilierii ar trebui să lucreze "fără superioritate" și să aibă în vedere "principiile de consiliere și educație, cum ar fi voluntarismul și responsabilitatea".

<https://ec.europa.eu/epale/en/blog/guidance-and-magic-formula-outreach>

Persoanele din mediile aflate la distanță de educație adeseori vor întâmpina greutăți în explorarea și alegerea pe cont propriu a ofertelor (educaționale) potrivite, precum și în luarea deciziilor corecte. În cel mai rău caz, beneficiarii se consideră dezamăgiți astfel încât o alegere liberă adeseori nu duce la absența unei decizii datorită complexității percepute a sarcinii și datorită temerilor personale (cf. Bremer și colaboratorii, 2015, p. 92).

Pe de altă parte, planificarea, programarea

și ducerea la îndeplinire a pașilor ulteriori precum colectarea informațiilor și a materialului aplicative, solicitarea ajutorului financiar, organizarea tuturor documentelor necesare pentru înregistrarea la timp pentru un anumit curs, etc. cu siguranță poate constitui o provocare. Pentru toate acestea, beneficiarii pot cere / spera să obțină sprijin din partea consilierului de orientare (dar nu pot să-și exprime nevoile / speranțele). Prin urmare, trebuie să existe un nivel adecvat de sensibilitate din partea consilierilor de orientare. Dacă persoanele reușesc în cele din urmă să depășească anumite dificultăți cu care se confruntă, prin propria lor inițiativă și putere - și, eventual, cu un ajutor inițial - acest lucru poate contribui la auto-satisfacere și la sporirea încrederii în sine (vezi de exemplu Dietel 2009, p. 84f).

Utilizarea unui limbaj adecvat

Pe lângă faptul ca trebuie să țină cont de mediul din care provin clienții, consilierii competenți vor lua în considerare limbajul și abilitățile personale de comunicare ale celorlalte părți. Ei se vor adapta la limbajul pe care beneficiarii îl folosesc pentru a se înțelege și pentru a-i aborda. De asemenea, consilierii-profesioniști experimentați sunt conștienți de semnificația și efectele comunicării non-verbale și a limbajului trupului. Aceștia vor utiliza un tip de limbaj adecvat pentru clientela lor care, în cazul consilierii pe teren, este limbajul simplu. Acest tip de limbaj constă în cuvinte ușor de înțeles și în propoziții scurte. Cuvintele străine, abrevierile și sensul figurat ar trebui evitate. Adeseori, este mai ușor pentru beneficiari să înțeleagă verbe decât substantive și nominalizări (cf. e.g. On the Move, p. 9). Repetarea întrebărilor și rezumatele pot fi strategii utile pentru a se asigura că toată lumea a înțeles – nu numai beneficiarul, ci și consilierul.

Modulul 5
Orientarea
educațională
mobilă
(în teren)

3.2 ALȚI FACTORI CARE CONTRIBUIE LA SUCCESUL CONSILIERII PE TEREN

ACOMPANIEREA

Dacă în procesul de orientare se dovedește că trebuie incluse și alte organizații de sprijin, poate fi util să apelezi contactul la cealaltă organizație și să programezi o întâlnire. În mod ideal, consilierii ar trebui să-și însoțească clienții la aceste întâlniri (cf. Bremer et al, 2014, p. 87) dacă acest

lucru este dorit de beneficiar. În acest fel, o persoană în care au încredere îi însoțește, îi încurajează și, dacă este nevoie, le oferă sprijin atunci când de exemplu își exprimă solicitările.

NETWORKING

Pentru ca orientarea să fie adaptată nevoilor clientului și să fie durabilă, este esențial să existe o rețea bine dezvoltată care să includă diferite organizații cu ale căror membri clienții sunt familiarizați. În acest fel, pot fi consultate diferite persoane și organizații specializate în domenii diferite și cu know-how diferit - de exemplu privind recunoașterea calificărilor din străinătate, consilierea părinților, consilierea pentru datorii etc. Pe de altă parte, o astfel de rețea va facilita transferul clienților către alte centre de orientare, dacă acest lucru va fi necesar (a se vedea și Göllner / Scheffelt, 2014, p. 8). În mod ideal, toți membrii rețelei cooperează îndeaproape și fac schimb de informații despre activitățile lor în mod regulat.

De asemenea, utilizarea de rețele poate contribui la o mai bună cunoaștere a ofertelor și a activităților - *“Partenerii de rețea pot face referire la potențialii participanți” și oferă “posibilitatea de a prezenta [...] programe în cadrul instituției acestora - într-un cadru informal familiar potențialilor participanți și, prin urmare ar putea fi capabile să elimine rezervele și îngrijorările în ceea ce privește programele educaționale”* (OED, 2014, p. 12).

MUNCĂ DE GRUP “PROIECTAREA CONSILIERII MOBILE”:

Alcătuieți grupuri mici în care să discutați și să evaluați punctele menționate mai sus. Puteți descoperi și alte abilități și aspecte necesare? Prezentați-vă în plen rezultatele adunate.

4. PROVOCĂRILE ORIENTĂRII MOBILE

Așa cum s-a arătat, orientarea educațională pe teren ar trebui stabilită pe termen lung și implică o muncă intensă de consiliere derulată de consilierii-profesioniști competenți cu trăsături personale speciale. Faza inițială de intrare în contact și câștigare a încrederii va fi de o durată mai lungă decât în alte tipuri de consiliere. Activitatea

de consiliere față-în-față poate fi urmată de acompanierea personalizată a clienților atunci când se consultă alte organizații de sprijin pentru a-i promova pozitiv și acționa în continuare în dezvoltarea lor. Schimbul și participarea într-o rețea de suport este posibil să consume timp. Pe scurt, pentru a ajunge la rezultate tangibile, un proces de consiliere pe teren ar putea dura mai mult timp.

Alte întrebări ce reies în legătură cu finanțarea, de exemplu:

- Consilierii de teren pot fi angajați de către municipalitate? Cine ar putea fi posibili finanțatori ?
- Cum sunt consilierii conectați la instituții?
- Cum pot fi finanțate evenimente educaționale? Dar personalul adecvat pentru a se ocupa de grupul-țintă (de exemplu, în cadrul unui curs introductiv de informatică pentru persoane care nu sunt obișnuite să învețe)?
- Cum pot fi finanțate resursele de timp și personal pentru networking ?

Ulterioare provocări ce ar trebui luate în considerare:

- Uneori munca cu persoanele neinteresate de educație nu este recunoscută – cum pot consilierii specializați în munca de teren să obțină aprecierea adecvată pentru munca lor ?
- Ar trebui luate în considerare, pe de o parte, aspectul imparțialității furnizorilor, iar pe de altă parte, persoanele neinteresate de educație care și-ar dori/au nevoie să primească recomandări pentru cursuri concrete oferite de o anumită organizație (de exemplu, cea care furnizează cel mai potrivit curs de limbă)
- Diverse grupuri-țintă ar putea necesita strategii diferite de muncă pe teren pentru diverse subiecte (de exemplu educația în materie de sănătate, limbă sau cursuri de alfabetizare), fiind necesare concepte diferite (cf. OED, 2014, p. 11f)
- Cum arată contactul dintre organizațiile existente de susținere? Se poate obține o susținere rapidă și directă? Organizațiile de susținere sunt coordonate de municipalități etc. care doresc să stabilească și să păstreze o nouă rețea ?
- Cum pot fi recrutați mediatorii care se află în apropierea mediului grupului-țintă– și cum vor fi recrutați, în general, cei care vor fi voluntari?

- Dacă oamenii de legătură (mediatori dintr-un anumit mediu) preiau sarcinile de informare și de consiliere, aceștia ar trebui să fie pregătiți în mod adecvat. Organizațiile care vor lucra cu mediatorii trebuie să ofere cursuri de formare potrivite sau să permită participarea acestora. Cum se asigură că sunt îndeajuns de calificați și competenți din punct de vedere profesional pentru această sarcină ?

5. IMPLEMENTAREA ORIENTĂRII MOBILE

5.1 EXERCITIUL “INTRĂ ÎN ACȚIUNE”

Atunci când începeți lucrul în sfera consilierii pe teren cu grupuri-țintă neinteresate de educație și consilierea/orientarea în situații provocatoare, unele considerații preliminare sunt necesare. Așa cum s-a spus mai devreme, strategiile de muncă pe teren trebuie să fie pregătite și incluse într-un concept holistic. Nu există soluții standard iar o strategie de succes pentru un anumit grup-țintă specific, poate eșua pentru alt grup-țintă. Acesta este motivul pentru care acum aveți posibilitatea de a intra în acțiune și de a vă crea propria Dumneavoastră strategie:

Aruncați o privire mai îndeaproape la întrebările de mai jos. Timp de 30 de minute notați răspunsurile/rezultatele dvs. Vă rugăm să acordați atenție specială la întrebarea Nr 4 și să vă descrieți “strategia de marketing”. Sunteți liberi să vă alegeți modul preferat de prezentare (de exemplu, proiectând o schiță de anunț/broșură, poster, anunț al unui eveniment...).

- 1) Care grup-țintă din regiunea / instituția dvs. activează și ar putea beneficia de consiliere pe teren? Ce grup țintă din regiunea / instituția dvs. din sfera dvs. de colaborare ar putea profita de consiliere pe teren?
 - 2) Adunați-vă ideile despre momentul, locul și modul de contactare a grupului-țintă (locații, metode etc.).
 - 3) Gândiți-vă la posibili mediatori (mediatori cu normă întreagă și voluntari și mediatori din același mediu ca grupul-țintă) care v-ar putea susține.
 - 4) Găsiți „strategiile de marketing” cu cel mai mare grad de succes pentru oferta de consiliere
- Posibilități pentru materialul informațional scris;
 - Abordări creative de a intra în contact

- (gândiți-vă la interesele grupului-țintă ales de dvs. și ce l-ar putea atrage);
- Dacă este cazul, persoanele de contact necesare sau partenerii de cooperare
- 5) În cazul unui proces de consiliere mai îndelungat – tranziția dintr-un cadru informal/locație informală într-un cadru mai formal (de exemplu, într-un centru de consiliere) ar putea fi posibilă/favorabilă ulterior? Cum se poate realiza?
- 6) Ce riscuri și oportunități prevedeți ?

Evaluare

După ce v-ați notat ideile, adunați-vă în grupuri mici (până la 5 persoane) sau (în funcție de mărimea grupului) în plen și prezentați-vă ideile. Oferiți-vă reciproc răspunsuri și discutați-vă ideile.

5.2 EXEMPLE EUROPENE

Există o serie de exemple de bune practici europene care prezintă modalități creative de contactare în mod activ. Una dintre aceste opțiuni este să ieși în spațiul public în momentele în care potențialii clienți sunt și ei acolo. De exemplu, proiectul “*chillen-action-beraten*” destinat tinerilor adulți se desfășoară în parcurile publice din Viena, Austria. Tinerii sunt atrași de o zonă de “*relaxare*” (chill) și de o zonă de “*acțiune*” (action) - precum și de o zonă în care pot primi sfaturi centrate pe întrebări individuale de orientare profesională, formare profesională și educație (cf., On the Move 2016, p.14). Profesioniștii implicați în acest proiect cunosc mediul vieții de zi cu zi a grupului lor țintă și se adresează direct tinerilor utilizând limbajul vorbit de acestia.

Un alt exemplu vine din Irlanda. O organizație educațională a conștientizat faptul că grupurile comunitare sunt predominant compuse din femei și că există o lipsă semnificativă a centrelor sociale în care bărbații în vârstă să se poată implica, în special acei bărbați care locuiesc singuri în zonele rurale. În 2006, organizația a studiat modelul australian de cămine pentru bărbați (Men’s Sheds). *Conform Profesorului Barry Golding, patron al Men’s Sheds din Australia, bărbații vorbesc mai degrabă umăr la umăr decât față în față, găsind mult mai ușor să interacționeze și să-și dezvăluie experiențele, problemele și nevoile printr-o activitate comună. Acesta este un program gratuit în care orice bărbat din zonă i se poate alătura în orice moment. Este un program pentru schimbul competențelor, ideilor și pentru implicarea în activități comune. Scopul este de a crea un grup de sprijin pentru bărbații care trăiesc izolați în comunitățile lor. Activitățile includ jocurile de cărți, șah, ore de dobândire a abilităților informatice, Pilates, activități - restaurarea vechilor mașini agricole, fabricarea mobilei și drumeții.* În vremuri de austeritate, căminele au oferit șomerilor-bărbați un scop și o rețea de sprijin pe care de altfel nu le-ar fi putut avea. Abilitatea de a împărtăși oferă oamenilor un sentiment de realizare și îi face să simtă că pot contribui cu ceva. Căminele oferă și un loc unde acestia pot să meargă pentru a socializa fără costuri mari, spre deosebire de baruri, iar furnizorul de consiliere poate face orientarea “de-a lungul drumului”.

Mai multe informații pot fi găsite aici: <http://menssheds.ie/>

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Unități ale rezultatelor învățării	Rezultatele învățării (RÎ)			Recomandări de evaluare
	Cunoștințe	Abilități	Competențe	
Introducere și informații generale (Subiectul 1)	INFORMAȚII GENERALE, INTRODUCERE ÎN CONSILIEREA PE TEREN, BARIERE INTERNE ȘI EXTERNE ȘI ABORDĂRI PENTRU DEPĂȘIREA OBSTACOLELOR			Realizarea muncii de grup "Obstacole" Prezentare, evaluare (sub îndrumarea formatorului, după caz)
	Știe despre politica europeană curentă; cunoaște posibila atitudine negativă față de educație a unor grupuri dezavantajate și motivele pentru aceasta; Știe diversele bariere pentru progresia educațională; Știe teoria de fond a spațiului social și distanța educațională dublu-ancorată	Recunoaște obstacolele diferite și căile adecvate pentru a interacționa cu persoanele (reticente). Judecă dacă măsurile luate și metodele aplicate de centrele de consiliere sunt adecvate pentru a atrage	Este capabil să reacționeze în mod adecvat și să răspundă nevoilor unui individ, poate oferi strategii potrivite pentru a depăși obstacole	
Metode (Subiectul2)	CUM SE AJUNGE LA GRUPURILE-ȚINTĂ NEINTERESATE DE EDUCAȚIE			Realizarea Muncii de grup "Mediatori" Prezentare, evaluare (sub îndrumarea formatorului, după caz)
	Familiar cu locațiile adecvate și cu ideea de mediatori diferiți; cunoaște ce ar trebui să ofere un mediator capabil	Poate căuta locații adecvate și mediatori potriviți în propriul mediu de lucru / oraș / regiune Recunoaște partenerii relevanți pentru o rețea de susținere	Poate identifica locațiile pentru a intra în contact cu grupul-țintă. Este capabil să dezvolte ideile/ strategiile de adresare a persoanelor. Evaluează potrivirea în materie de persoane interesate în ceea ce privește personalitatea specifică și sarcinile unui mediator	
Proiectarea Consilierii pe teren, Provocări (Subiectul3 + 4)	ABILITĂȚI SPECIFICE ȘI FACTORI EXTERNI CE CONTRIBUIE LA SUCCESUL CONSILIERII PE TEREN, POSIBILE PROVOCĂRI			Muncă de grup "Proiectarea consilierii pe teren" Prezentare, evaluare (sub îndrumarea formatorului, după caz)
	Știe despre competența specifică a mediului și patru aspecte ale consilierii derivate din studiile de mediu	Își verifică propria potrivire Este capabil să evalueze ce elemente de formare complementară le-ar cere în calitate de asistent practicant Recunoaște partenerii relevanți pentru o rețea de suport și posibilele schimbări în propriul mediu de lucru .	Își evaluează propriul cadru de consiliere și confruntă ajustările, dacă este cazul Își utilizează / aplică propriile capacități de consiliere pe teren (conform nivelului de cunoștințe) Poate gestiona provocări	

Implementarea consilierii pe teren (Subiectul5)	EXEMPLE EUROPENE DE BUNĂ PRACTICĂ			Discutarea exemplurilor Muncă de grup "Get into Action" Prezentare, evaluare (sub îndrumarea formatorului, după caz)
	Este familiar cu exemplele selecționate în cadrul consilierii pe teren	Capabil să decidă ce aspecte sunt transferabile în propria regiune/propriul mediu de lucru. Capabil să planifice schimbări ale abordărilor, dacă este cazul	Aplică aspectele sau modificările potrivite pentru exemplul european, dacă este cazul	
	REZULTATELE EXERCIȚIULUI "GET INTO ACTION"			
	Știe ce trebuie considerat atunci când se începe munca în calitate de consilier de teren	Capabil să planifice consilierea pe teren cu un grup-țintă specific / grupuri-țintă specifice în propriul mediu de muncă, capabil să numească mediatori, dacă este capabil, și să proiecteze "strategii de marketing" potrivite	Proiectează strategiile (de consiliere pe teren) pentru a aborda, atrage și contacta grupuri-țintă specifice din propriul mediu de lucru	

CURRICULUM

Subteme	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATĂ
Introducere	<ul style="list-style-type: none"> Prezentare – definirea consilierii pe teren și a politicii europene Întrebare: Cunoștințe/ Experiența participanților cu privire la temă, Așteptări 	<ul style="list-style-type: none"> Prezentare – definirea consilierii pe teren și a politicii europene Întrebare: Cunoștințe/ Experiența participanților cu privire la temă, Așteptări 	<p>20 minute</p> <p>10 minute</p>
	1. Informații generale 1.1 Distanța de educație	<ul style="list-style-type: none"> Prelegere privind situația persoanelor dezavantajate aflate departe de educație, barierele interne și externe în fața progresului educațional 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul de pregătire Tema 1 și flipchart sau diapozitive dacă este cazul
1.2 Obstacole	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea celor cinci tipuri de bariere individuale Muncă de grup așa cum s-a descris în Manual, inclusiv prezentarea rezultatelor și discuției Informații suplimentare oferite de formator, dacă este cazul 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul de pregătire, diapozitive dacă este cazul Un flipchart cu hârtie / grup Manualul de pregătire 	<p>15 minute</p> <p>Aproximativ 90 minute (în funcție de mărimea grupului)</p> <p>5-10 minute</p> <p>Aproximativ 90 minute (în funcție de mărimea grupului)</p> <p>5-10 minute</p>
1.3 Orientarea în spațiu social și 1.4 Distanța de Educație	<ul style="list-style-type: none"> Aport la orientarea în spațiul social și "Distanța de Educație" Schimbul de experiență: Se vor cere participanților exemple pentru acest fenomen din munca lor de zi cu zi 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul de pregătire Însemnări pe flipchart 	<p>10 minute</p> <p>15 minute</p>

2. Metodele utilizate în consilierea pe teren 2.1 Considerații preliminare	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea Considerațiilor preliminare ● Discuție cu participanții – ce consideră aceștia ca fiind crucial 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire Tema2, diapozitive dacă este cazul 	15 minute 15 minute
2.2 Realizarea primului contact	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea locațiilor potrivite ● Brainstorming privind consilierii de teren ● Muncă de grup așa cum s-a descris în Manualul de Pregătire, Tema 2.2 ● Prezentarea și discutarea rezultatelor, posibile clasificări 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire, diapozitive dacă este cazul ● Manualul de pregătire și cartonașe pe grup, panou de plută 	5-10 minute 10 minute explicații Aproximativ 30 minute, în funcție de mărimea grupului 30 minute
3. Desemnarea consilierilor de teren	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentare/ Discuție cu participanții: Mediu – atitudini– obiceiuri – context - limbaj 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire Tema3 	10 min 10 min 15 min 10 min
3.1 Capacitățile necesare	a) Competența specifică mediului <ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea a patru aspecte centrale (făcând referire la Böning) ● Se va cere feedback din partea participanților b) Competența de consiliere individuală <ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea informațiilor oferite în manualul de pregătire 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire și flipchart sau diapozitive dacă este cazul ● flipchart pentru notițe ● Manualul de pregătire 	10 minute 15 minute 5-10 minute
3.2 Factori suplimentari	<ul style="list-style-type: none"> ● Prelegere privind factori suplimentari ● Muncă de grup așa cum s-a descris în Manualul de Pregătire la pagina p. xy ● Prezentarea (orală) a rezultatelor în plen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire 	10 min 20 min 10 min
4. Provocări	<ul style="list-style-type: none"> ● Prezentarea provocărilor din cadrul manualului, discutarea cu participanții (a posibilelor soluții) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire Tema4 	5 minute 20 minute 10 minute
5. Implementare 5.2 Exercițiul "Get into Action" 5.1 Exemple europene	<ul style="list-style-type: none"> ● Muncă de grup ● Prezentarea rezultatelor în grupuri mici sau în plen ● Prezentarea exemplelor europene de bune practici drept concluzie: "Calmare – Acțiune - Consiliere" "Căminul de bărbați" – prezentarea unui video ● Discuție finală 	<ul style="list-style-type: none"> ● Manualul de pregătire Tema5 ● Pixuri / markere și hârtie în formate diferite potrivite pentru crearea de pliante și schițe de poster ● Manualul de pregătire Tema5 și ● Internet: onthemove-proiect.eu + proiect sau/ și purtători de cuvânt 	30 minute 30 minute 10 minute
Feedback la Modul			10 minute

REFERINȚE

Böning U, *Mediu: eine neue Kategorie im Coaching!* in Busse S, Haubl, R, Möller, H, Schiersmann, Chr (ed.) *Positionen Beiträge zur Beratung in der Arbeitswelt* (Kassel 2015)

Bremer H, Wagner F, Kleemann-Göhring M, *Weiterbildung und Weiterbildungsberatung für „Bildungsferne“* (Bielefeld 2015)

Bremer H, Wagner F, Kleemann-Göhring M, *Weiterbildungsberatung im sozialräumlichen Umfeld* (Duisburg/ Essen 2014)

Bremer H, Kleemann-Göhring M, *Weiterbildung und „Bildungsferne“: Forschungsbefunde, theoretische Einsichten und Möglichkeiten für die Praxis* (Duisburg/ Essen 2011)

Bremer H, Kleemann-Göhring M, *Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „Potentiale der Weiterbildung durch Zugang zu sozialen Gruppen entwickeln“* (Duisburg/ Essen 2010)

Dietel S, *Mobile Bildungsberatung und nachhaltige Entwicklungschancen* (Berlin 2009)

European Commission/ EACEA/ Eurydice, 2015. *Adult Educație și Training în Europe: Widening Access to Learning Opportunities. Eurydice Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.*

Kanelutti-Chilas E, *Niedrigschwellige Bildungsberatung und der Weg dorthin zuerst veröffentlicht als ‘Bildungsferne’ für Bildungsberatung erreichen. Ein aktuelles Forschungsprojekt im Tagungsband in Hammerer M, Kanelutti-Chilas E, Melter I (ed.) Tagungsband: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung. Das Gemeinsame in der Differenz finden* (Bielefeld 2013)

Göllner M, Scheffelt, Dr. E, *Bildungsberatung innovativ, Dokumentation des 2. Berliner B-Tags* (Berlin 2014)

OED – Outreach, Empowerment, Diversity. *Guidelines pentru Trainers și Management Staff în Adult Educație* (Brussels 2014)

On the Move – Europäische Best-Practice-Beispiele zu aufsuchender Bildungsberatung und niedrigschwelligen Weiterbildungsangeboten, Projekthandbuch (n.p. 2016)

Pagini de internet

http://ec.europa.eu/priorities/sites/beta-political/files/skills-educație-life-long-learning_en.pdf (accesat în iulie 2016)

http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_de.pdf (accesat în iulie 2016)

<https://ec.europa.eu/epale/en/blog/asistență-and-magic-formula-outreach> (accesat în noiembrie 2016)

http://ec.europa.eu/dgs/educație_culture/repository/educație/library/reports/policy-provision-adult-learning_en.pdf (accesat în noiembrie 2016)

Modulul 6 Standarde de calitate - Profilul de competențe pentru consilieri, Partea 1

ELABORAT DE SILKE TAUBERT-VIKUK ÎN NUMELE MINISTERULUI EDUCAȚIEI, TINERETULUI ȘI SPORTULUI BADEN-WURTEMBERG, GERMANIA



New York Times, International Weekly, 2 septembrie 2016:
Femeile de etnie rromă găsesc o modalitate de a se dezvolta: Gătitul
Egipteni gay forțați să se ascundă

INTRODUCERE

OBIECTIVELE ȘI REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

O nevoie crescută pentru consiliere a domeniului educației, carierei și forței de muncă a condus la apariția unui număr mare de diverși furnizori care oferă servicii de consiliere și orientare având diferite perspective/centre de atenție pentru diferite grupuri țintă. În acest context, chestiunile legate de calitate, controlul calității și managementul calității devin mult mai importante. Ce reprezintă calitatea în domeniul consilierii și orientării educaționale? Cum poate cineva să identifice calitatea, să o aplice și să o asigure și chiar să o dezvolte în viitor?

În acest modul veți afla despre Profilul Competențelor pentru Specialiștii de Orientare ca parte din conceptul de calitate al FNE (Forumul Național pentru Educație, Carieră și Inserție Profesională). Este oferit în două etape; fiecare parte poate fi parcursă în câte o sesiune de 8 ore de curs.

Partea I: Ghidul dezvoltării abilităților transversale și comunitare

Partea II: Ghidul dezvoltării abilităților legate de proces

Veți învăța cum să vă comportați profesionist, în calitate de consilier de orientare. (Totodată, pentru a fi în acord cu Profilul Competențelor vom folosi termenul de specialist de orientare, atunci când vorbim despre consilierii de orientare). Cu ajutorul Profilul Competențelor și al indicatorilor care urmează a fi descriși, veți putea evalua și reflecta asupra propriilor competențe. Aceasta vă va oferi o privire de ansamblu asupra profilului competențelor dumneavoastră ca individ și vă va permite să continuați să îl îmbunătățiți în mod sistematic și individual, în funcție de nevoile dumneavoastră.

CALITATEA ÎN PROCESUL DE CONSILIERE ÎN ORIENTARE

Ce reprezintă “calitatea”?

În viața de zi cu zi, “calitatea” arată o judecată. Dacă ceva este bine, deseori este etichetat ca fiind de calitate. Nivelul exact al calității este determinat de cerințe stabilite

anterior sau criterii care sunt definite sau adaptate pe produse, obiecte sau procese, întemeiate pe diferite așteptări. Calitatea unui obiect sau proces este definită de eșecul de a îndeplini aceste cerințe. (sursa: F. Schröder, P. Schlögl, 2013)

CALITATEA ÎN PROCESUL DE CONSILIERE ÎN ORIENTAREA EDUCAȚIONALĂ?

În domeniul consilierii de orientare în educația și formarea continuă nu este ușor de definit calitatea. Accentul se pune pe ședința de consiliere, care este văzută ca un **proces de interacțiune între consilier și persoana în căutare de consultanță (clientul)**. Esența acestui proces a serviciului acordat constă în construirea unei relații reciproce, în clarificarea obiectivelor, în identificarea motivelor și a resurselor persoanei care caută consiliere (client/utilizator) ajutând astfel, la îmbunătățirea și sprijinirea clientului/utilizatorului. (Schiersmann/Petersen/Weber, Profilul competențelor, 2014, pag.7)

Punctele cheie în definirea procesului de consiliere și orientare profesională:

- Consilierea de orientare necesită profesionalism și condiții pentru încadrarea corespunzătoare; de exemplu, se cere crearea unui cadru adecvat pentru consiliere, respectând condițiile legale, trecând printr-o clarificare a atribuțiilor sale în calitate de consilier de orientare, în mod transparent.
- Consilierea de orientare este o interacțiune intenționată, orientată spre proces, bazată pe interese și cu final deschis.
- În centrul consultanței se află clientul/utilizatorul cu interesele, resursele și circumstanțele lui/ ei de viață.
- Consilierea de orientare este un proces de meditație cu relevanță subiectivă, dar informația și cunoașterea sunt necesare.
- Consilierea de orientare în educație, carieră și inserție profesională este axată pe stabilirea obiectivelor, acestea fiind importante pentru individul care trăiește în societatea modernă.

În consilierea de orientare educațională și în sens larg, în consilierea persoanelor vulnerabile este important să existe un

proces care reflectă sinele ambelor părți, implicând un schimb de informații și sprijinind persoana să se ajute pe ea însăși; per total, este un serviciu social complex și o activitate provocatoare; calitatea și profesionalismul acestui serviciu este tema principală a unei dezbateri din ce în ce mai crescute.

Din anul 1980, termenul “profesionalism” a devenit important în discuția legată de educație și consiliere. Activitatea profesională necesită competențe specifice și dintr-un spectru amplu pentru a putea oferi servicii bune – în cazul nostru, consilierea de orientare. Această competență se bazează pe cunoaștere și pe abilități demonstrate și împărtășite în domeniul consilierii de orientare. Cel mai mult, profesionalismul este legat de abilitatea individuală a consilierului. Competența persoanei care acționează reprezintă baza și esența profesionalismului (conform lui Schiersmann, Weber, 2013, pag.54) și este astfel, un criteriu important pentru o bună consiliere.

SPECIALIZAREA ÎN CONSILIEREA DE ORIENTARE PRIN CONCEPTUL NFB'S BEQU

Calitatea și profesionalismul sunt centrul nfb – Forumul Național pentru Educație, Carieră și Inserție Profesională (în limba germană: Nationales Forum für Bildung, Beruf und Beschäftigung) – și pentru Grupul de Cercetare a Calității în domeniul Consilierii din cadrul Institutului de Științe Educaționale al Universității Heidelberg, care împreună cu experții din domeniul consilierii au dezvoltat un concept complet pentru stabilirea calității din domeniul consilierii de orientare în educație, carieră și inserție profesională. Într-un proces deschis de sincronizare, s-a ajuns la o înțelegere amplă și un acord între toți participanții.

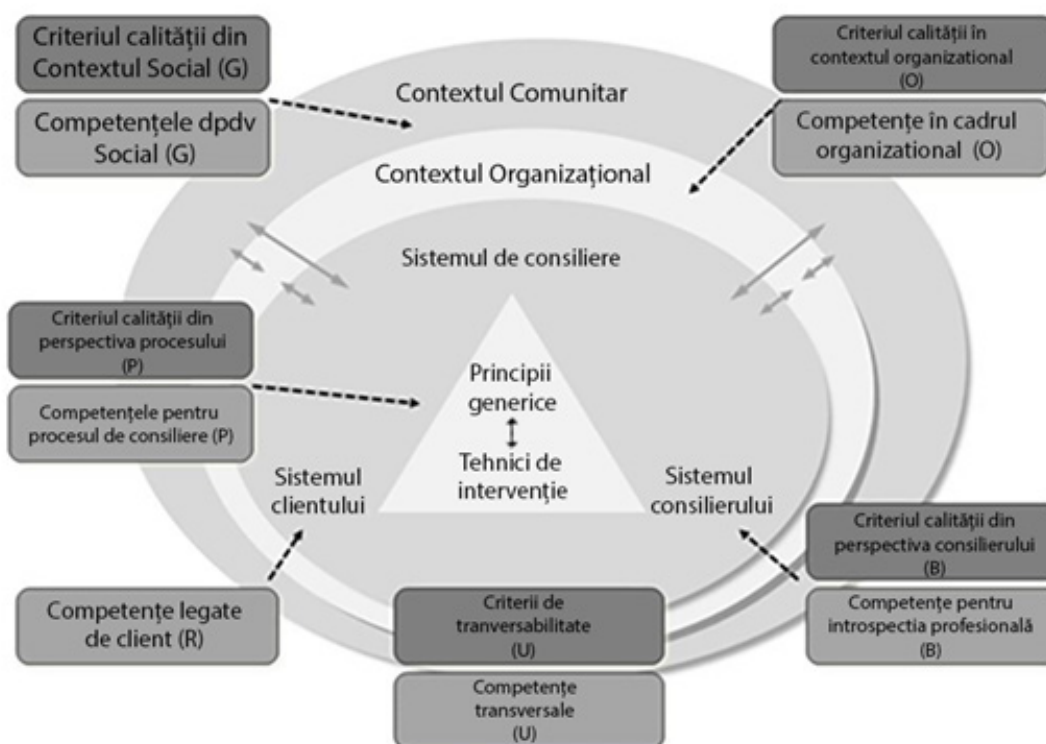
O parte din acest concept al calității este Profilul Competențelor pentru Specialiștii de Orientare. În următorul material vom introduce criteriile profilului cu referire la grupul țintă “persoane dezavantajate din punct de vedere educațional”.

ÎNȚELEGEREA SISTEMATICĂ A PROCESULUI DE CONSILIERE ÎN ORIENTARE

Înțelegerea sistematică a procesului de consiliere în orientare – prezentată mai

departe ca un model sistematic pentru procesul de consiliere pentru orientare – stă la baza conceptului de calitate și la Profilul Competențelor. Ea reprezintă – așa cum a fost menționat mai sus – activitatea de consiliere ca fiind un proces de interacțiune cu două sisteme diferite: **Sistemul Clientului** cu biografia, atitudinile și experiența, viața de zi cu zi și mediul de lucru al clientului și **Sistemul Consilierului**, care aduce competențele de acțiune profesională ale consilierului și experiențele dobândite în educație, carieră și familie sisteme care împreună vor forma **Sistemul de Consiliere**. Trebuie menționat că fiecare dintre acestea este localizată în contextul organizațional și social care influențează însuși procesul de consiliere. (Schiersmann, Weber, *Kompetenzprofil*, 2014 pag.7)
Scopul acestui proces de interacțiune este de a consolida competențele celor care caută sfaturi (sau al “*persoanei consiliate*”).

Fig 1. Modelul de context Sistematic în procesul de consiliere și orientare în carieră - Standarde de calitate și competențele specialistului atribuite pe cinci niveluri sistematice ale modelului



Structura Profilului Competențelor

Structura Profilului Competențelor este inspirată din perspectiva modelului de context:

- Competențe legate de societate (S)
- Competențe transversale ale consilierului(T)
- Competențe transversale cu accent special pe client (T1)
- Competențe legate de proces (P)
- Competențe legate de organizație (O)

Competențe BeQu pentru consilierii de orientare (rezumat)	
T	Competențe transversale
T1	Accentul pe client (orientare către client)
T2	A asigura transparența ofertei de orientare
T3	Afișarea unei atitudini profesionale și a unui comportament etic
T4	Co-proiectarea procesului de dezvoltare a calității
P	Competențe legate de proces
P1	Dezvoltarea condițiilor stabile de lucru și a unui mediu sigur
P2	Construirea unei alianțe solide de lucru și siguranță emoțională
P3	Clarificarea preocupărilor clienților și obținerea unui acord pentru consiliere
P4	Clarificarea situației și a obiectivelor
P5	Identificarea și consolidarea resurselor interne și externe ale clienților
P6	Dezvoltarea perspectivelor pentru soluționarea problemei și acțiunea
O	Competențe legate de organizare
O1	Elaborarea și implementarea declarației de misiune organizațională
O2	Proiectarea și optimizarea structurilor și proceselor organizaționale formale
O3	Co-crearea și punerea în aplicare a culturii organizaționale
O4	Asigurarea durabilității și a utilizării eficiente a resurselor
O5	Colaborarea cu mediul profesional și interdisciplinar
S	Competențe legate de societate
S1	Luarea în calcul a circumstanțelor societale
S2	Luarea în calcul a obiectivelor societale

Competențele BeQu Profil în detaliu

Referitor la grupul țintă “persoane dezavantajate” accentul Standardelor de calitate - Partea I va începe cu competențele de legate de societate (S) și competențele transversale (T). Standarde de calitate - Partea a II-a privind competențele legate de proces va fi prezentată separat.

Referitor la specialiștii în orientare din instituții/organizații, competențele legate de organizație (O) sunt, desigur, foarte importante în procesul de calitate. Cu toate acestea, având în vedere cadrul limitat de timp și de asemenea, situația mai multor specialiști în orientare care lucrează pe cont propriu sau care nu sunt angajați, în cele din urmă, într-o instituție (așa cum este în România sau Bulgaria), aspectele

legate de organizație nu sunt tratate în acest modul.

COMPETENȚELE CA PUNCT DE REFERINȚĂ ÎN CONSILIERE

În cadrul proiectului OECD “*Definirea și selectarea competențelor cheie*” (DeSeCo) (cf. OECD 2005), a fost utilizată următoarea definiție pentru “*competență*”: “Competența este abilitatea completă a unei persoane de a recunoaște cerințele și de a acționa într-un mod orientat către un scop, pe răspunderea proprie în modalitatea potrivită situației, în situații complexe prin activarea unor cunoștințe de specialitate, experiențe, gânduri, valori, interese și motivație.”

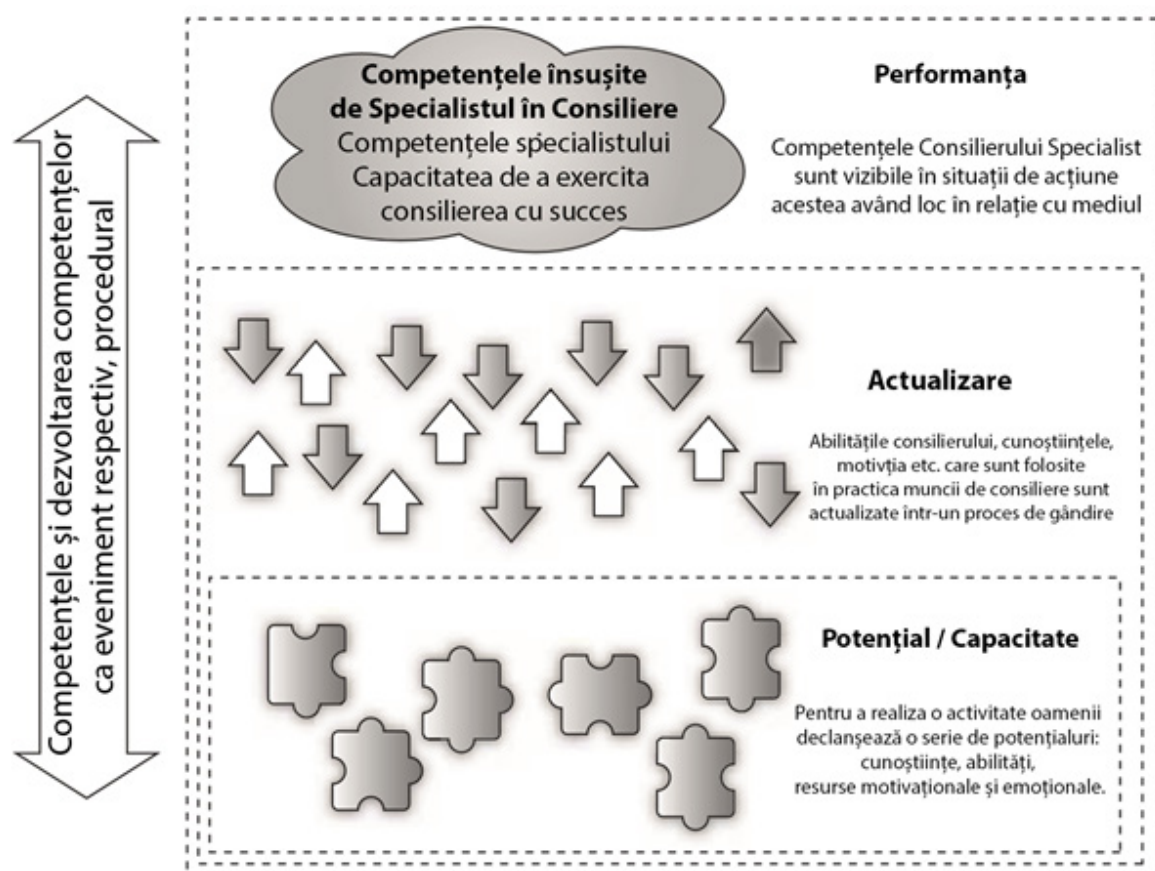
Schiersmann descrie competența ca fiind abilitatea completă a unui individ de a se judeca în mod auto-critic și de a-și evalua propriile acțiuni și rezultatele acestora pe măsură ce se acomodează cu aspectele unei situații pentru a obține o orientare mai bună pentru următoarea acțiune (cf. Schiersmann 2007).

Termenul “competență” se împarte pe trei nivele:

Nivelul inferior: resurse care pot fi necesare pentru o acțiune competentă (cunoaștere, abilități, resurse motivaționale și emoționale).

Nivelul mediu: proces de actualizare a acestor resurse într-o situație de acțiune ocupațională și în situația de exercițiu a unei acțiuni ocupaționale (cum ar fi training-ul). Această actualizare este întotdeauna un proces de reflecție: consilierii în orientare trebuie să-și cumuleze resursele proprii într-o manieră creativă care este potrivită situației și trebuie să fie pregătiți emoțional și motivați să continue activitatea de consiliere.

Nivelul superior: descrierea sau monitorizarea performanței, adică executarea profesională a activității. Competențele din „Profilul competențelor” oglindesc acțiunea de consiliere sau “performanța”, care trebuie să fie vizibilă în situația de consiliere. Ele descriu cunoașterea, abilitățile și abordările care



trebuie angajate în procesul de consiliere. Numai în acest fel această activitate poate fi îndeplinită, ca reprezentând o soluție adecvată a problemelor.(cf. Schiersmann, Weber, 2013, p.197).

Prin urmare, aceste competențe pot folosi ca punct de referință pentru auto-critica și pentru dezvoltarea personală continuă a unui individ.

Profilul de competențe pentru consilieri, Partea I

Obiectivele consilierii

Experții au convenit asupra următoarelor obiective referitoare la standardizarea consilierii de orientare în educație, carieră și inserție profesională;

- La nivelul clientului: creșterea și modelarea adaptată la biografia de viitor a clientului, a competenței educaționale și în carieră, sporirea participării în procesul de educație superioară și ocupare.
- Reducerea investițiilor și a alocărilor "neadecvate" la nivel individual și social (de exemplu, ratele de abandon școlar).
- Încurajarea la participare socială și incluziune socială a persoanelor dezavantajate în grupuri(Schiersmann, Weber, 2013, p. 30).

1. DUPĂ OBIECTIVE LEGATE DE MEDIUL SOCIAL (S2)

Specialiștii în orientare doresc și sunt capabili să ia în calcul în practica lor de consiliere obiectivele legate de comunitate – chiar dacă ei interacționează cu clienții, sunt angajați în activități organizaționale sau lucrează la nivel de comunitate. Obiectivele relevante legate de comunitate sunt reprezentate de transferul cunoștințelor și a informațiilor, promovarea competențelor managementului de carieră ale clienților, participarea crescută în educație, pregătire vocațională și inserție profesională, reducerea alocărilor greșite la nivel de individ și comunitate, cât și promovarea pentru participarea la incluziunea socială a potențialelor grupuri dezavantajate

Specialiștii de orientare....

- I1. Reflectă obiectivele de comunitate în relație cu orientarea în carieră și consilierea;
 - I2 Reflectă impactul (și limitele) orientării asupra mediului comunitar;
 - I3 Manifestă experiențele și cunoștințele dobândite din procesul de consiliere pentru a inspira discursurile din comunitate (exemplu, la nivel local sau în asociații profesionale);
 - I4. Participă la stabilirea obiectivelor cuprinse în ofertele de consiliere din partea organizațiilor (acestea pot fi folosite drept criterii de evaluare);
 - I5. Asistă clienții în a corela obiectivele individuale ale acestora cu scopurile legate de comunitate, într-un mod rezonabil;
- (s. P1–P6).

Resurse cognitive

Specialiștii în orientare cunosc...

- R1. scopurile legate de societate corelate cu orientarea și consilierea educațională și profesională (de exemplu, promovarea auto-organizării și competențelor de management al carierei, participarea comunitară, incluziunea socială);
- R2. ce abordări să folosească pentru promovarea abilităților de auto-organizare ca și participarea comunitară și incluziunea socială;
- R3. zonele problematice din sistemul educațional, vocațional și ocupațional (cum ar fi dezavantajele, discriminarea, oportunitățile pentru participare), cât și măsurile care răspund acestor provocări.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Modulul 6
Standarde de calitate –
Profilul de competențe
pentru consilieri,
Partea 1

PROMOVAREA ABILITĂȚILOR CLIEŢILOR PENTRU AUTO- ORGANIZARE

Numeroase studii au demonstrat inegalitatea în participarea la educația continuă. Participarea la educație (continuă) sau formare și, prin urmare, creșterea șanselor de a se bucura de oportunități mai bune de carieră pe piața muncii sau în societate, încă mai depinde de condițiile sociale.

Grupurile dezavantajate din punct de vedere educațional se confruntă adesea, **cu probleme complexe și uneori cu crize existențiale**, care fac imposibilă

participarea lor la procesul de educație formală. Persoanele din grupurile vulnerabile participă numai într-o măsură limitată la viața profesională, socială și politică. (Brüning, Kuwan, citat din Bremer, Kleemann-Göhring 2011, p. 7).

Mai mult, aceștia sunt adesea subiect al discriminării în viața de zi cu zi, la serviciu, pe piața imobiliară (în scopul obținerii unei locuințe), dar și în ceea ce privește accesul la formare și educație, accesul în sfera sănătății și de asemenea, participarea pe arena politică. (Vogl Mayr, 2010, p.9).

Experiențele negative în educație și formare, experiențe care implică agresiunea, condițiile instabile de muncă și amenințarea de a pierde locul de muncă, conduc adesea la o imagine de sine slabă și la lipsa încrederii de sine legată de competența educațională proprie.

Este, prin urmare, important în consilierea pentru orientare profesională să existe un "echilibru" sau să se compenseze dezavantajele, acordând sprijin și evitând discriminarea – oferind un set de servicii individuale de consiliere care să le deschidă calea pentru oportunități individuale, de educație relevantă și de inserție profesională, toate acestea pentru a avea un trai mai bun, adecvat. (cf. Schröder, Schlögl, 2014, pag. 41)

Încurajarea dezvoltării pe aceste direcții implică:

- respectarea individualității și diversității personale;
- orientare către oferirea de oportunități egale, orientarea către echitate și non-discriminare;
- cooperarea și munca în echipă, ca o prioritate.

Pentru a spori participarea socială a persoanelor dezavantajate din punct de vedere educațional, consilierea trebuie să se producă nu numai în contextul educației și al inserției profesionale, ci ori de câte ori este posibil. Ar trebui să se implice în viața reală a persoanei dezavantajate și ar trebui să direcționeze către educație în sensul mai larg al cuvântului. Acest lucru ar trebui să țină cont nu numai de mediul de lucru al acestor persoane, ci și de stilul de viață (la nivel de persoană), politică, cultură și alte aspecte. Aceasta se bazează pe înțelegerea faptului că în lucrul cu adulții, educația și învățarea trebuie să

se facă “într-o realitate integrată” (Faulstich 1991:198).

În centrul procesului de consiliere pentru persoanele dezavantajate din punct de vedere educațional stă întărirea competențelor legate de viața de zi cu zi. Pentru a ține pasul cu schimbările sociale, economice, tehnologice care se petrec în era informației și pentru a face față provocărilor care pot apărea mai ales în fazele de tranziție, este necesar, în primul rând, să se lucreze la capacitatea de a acționa independent. Această “capacitate de a acționa” combină abilitatea de reflecție cu acțiunea corespunzătoare, bazată pe dorința de a învăța și de a reuși, abilitatea de a lua decizii, acceptarea responsabilității, inițiativa individuală, diligența, orientarea spre obiective și nu în ultimul rând pe încrederea de sine și eficacitatea proprie. (cf. Süssmuth, 2014, pag.14)

Cu o nouă încredere de sine și o abilitate de a-și organiza propria viață, clientul se va afla pe poziția de a descoperi noi perspective sau de a-și reevalua situațiile existente, experiențele anterioare și procesele recurente.

2. DUPĂ CIRCUMSTANȚELE LEGATE DE SOCIETATE (S1)

Specialiștii în orientare doresc și sunt capabili să ia în considerare acele circumstanțe legate de societate care sunt relevante din perspectiva temerilor clientului referitoare la consiliere, cât și pe cele legate de dezvoltarea ofertei de consiliere..

Specialiștii în orientare...

I1. Reflectă relevanța circumstanțelor sociale / factorilor de influență pentru dezvoltarea serviciilor de consiliere;

I2. Participă activ la procesarea și pregătirea cunoștințelor despre circumstanțele sociale pentru utilizarea lor în consiliere și pentru clienți (management de cunoștințe);

I3. Iau în calcul felul în care circumstanțele legate de societate (de exemplu condițiile de pe piața muncii, trăsături ale sistemului educațional) pot fi relevante pentru îngrijorările clienților lor (s. P1 – P6).

Resurse cognitive (R)

Specialiștii în orientare știu ...

R1. care sunt domeniile relevante de informații privind societatea (de exemplu piața muncii, economia, sistemul de educație, sistemele vocaționale, cerințele sub forma competențelor și a calificărilor, identificarea oportunităților);

R2. despre evenimentele legate de societate (de exemplu globalizarea, complexitatea crescândă, schimbările demografice, învățatul pe durata întregii vieți și diversitatea);

R3. ce baze de date, metode de îmbunătățire a resurselor de cunoaștere există, despre managementul cunoștințelor.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

EXERCİTIU: MANAGEMENTUL DE CUNOȘTINȚE

Adunați-vă în grupuri mici și discutați despre resursele de informații existente pe care le utilizați în consilierea de zi cu zi, adică bazele de date care includ ofertele pentru următoarele sesiuni de formare, baze de date conținând cunoștințe actualizate privind piața regională de muncă și sistemul național de educație, buletinele de știri etc. Fiecare grup trebuie să prezinte primele 3 rezultate.

SFATURI PENTRU FORMATOR > Imagini pe ecran inclusiv baze de date pentru a structura și pentru a prezenta conținutul

Site-uri web germane (exemple)

- www.fortbildung-bw.de (portal de stat pentru educație și formare continua din Baden –Wurttemberg, Germania)

- <http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/> (portal de educație și pentru formare vocațională oferit de Agenția/Biroul Federal pentru Ocuparea forței de muncă)

- <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/faces/index> (Informații detaliate despre profilele locurilor de muncă existente, de Agenția Federală pentru Ocuparea Forței de Muncă)

- <http://www.existenzgruender.de/DE/Home/inhalt.html> (Cum să-ți începi propria afacere, de Ministerul Federal al Afacerilor Economice si Energiei)

- <http://iab.de/> (Institutul pentru căutarea unui loc de muncă, de Ministerul Federal pentru Ocuparea Forței de Muncă)

- <http://www.eduserver.de> (Informații de bază privind sistemul german de educație și contextul său internațional, de Guvernul Federal și Statele Federale)
 - <https://www.anerkennung-in-deutschland.de/html/en/index.php> (Portal de informare a Guvernului German privind recunoașterea calificărilor profesionale străine)
 - <http://www.netzwerk-iq-bw.de/en/recognition-counselling-2.html> (Recunoașterea cosilierii)
- www.ihk.de (Camera de Comerț și Industrie)

Standarde de calitate partea I - Competențe transversale

ACORDAREA DE SPRIJIN

Specialiștii în orientare trebuie să fie capabili, în special în fazele de tranziție, să ofere sprijin în modelarea proceselor de dezvoltare profesională și "legate de traseul vieții", în special atunci când într-o anumită măsură, calificările lipsă nu au fost încă obținute sau atunci când trebuie avute în vedere alte alternative pentru viitorul traseu de viață al clientului. Aici este de ajutor ca specialiștii în orientare să stăpânească o abilitate de înțelegere corespunzătoare a mediului relevant, capitolele și obiectivele din viața sa și să acționeze cu empatie față de client și situația lui actuală, dar și despre noua situație spre care se tinde.

Consilierea necesită adesea implicarea chestiunilor legate de stilul de viață zilnic și organizarea vieții (auto-organizarea) ca teme de consiliere, în sensul restrâns. (Brehmer/ Kleemann-Göhring/Wagner, 2015:39)

Pentru a ajunge la munca educațională, este necesară o "practică educațională",

ceea ce creează o legătură cu viața de zi cu zi și oferă spațiu pentru propriile percepții ale clientului și pentru schimbul reciproc (Bremer/ Kleemann-Göhring/Wagner 2015).

1. CU ACCENTUL PE CLIENT (ORIENTAREA SPRE CLIENT) (T1)

Specialiștii în orientare își doresc să fie capabili să își concentreze activitatea de consiliere pe nevoile particulare ale clientului – chiar dacă ei interacționează cu clienții, sunt angajați într-o organizație sau lucrează pentru comunitate. Ei își recunosc clienții ca fiind indivizi competenți, autonomi

cu drepturile și interesele lor și îi pun în centrul activității lor de orientare profesională.

Specialiștii în orientare ...

11. Aliniază activitățile lor cu nevoile și îngrijorările clienților;
12. Respectă diferite trăsături ale clienților legate de etnia și cultura lor, statutul lor social și economic, genul și vârsta;
13. Rezolvă potențiale conflicte de interese ori de câte ori interesele clienților se pot ciocni cu direcția organizației furnizoare de orientare sau cu misiunea comunitară pentru consiliere și orientare profesională;
14. Iau în considerare circumstanțele biografice ale clienților cât și resursele și restricțiile individuale care rezultă din mediile sociale ale clientului în procesul de îndrumare;
15. Asistă clienții cu scopul de a întări abilitatea acestora pentru auto-organizare.

Resurse cognitive (R)

Specialiștii în orientare au cunoștințe despre...

- R1. Procesele de dezvoltare din cursul vieții (de exemplu teoriile despre personalitate, teoriile pentru dezvoltare profesională și pentru alegerea vocațională, modele de viață);
- R2. Perioadele de tranziție din viața unei persoane și întreruperile din timpul procesului educațional și al inserției pe piața muncii (de exemplu școala, educația și formarea vocațională, schimbările de vocație, reîntoarcerea la

- serviciu, sau pensionarea);
- R3. Diferențe socio-economice și culturale (diversitate);
- R4. Abordări pentru a stimula auto-organizarea și auto-eficacitatea.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

CARACTERISTICI SPECIFICE ALE GRUPULUI ȚINTĂ

1. Acces individual la consiliere

Bazat pe experiență și acest lucru este confirmat în interviurile oferite de experți, multe persoane dezavantajate din punct de vedere educațional nu ajung la consiliere până nu se află sub un stres psihologic imens, adică, în crize profesionale și/sau personale și situațiile de urgență care decurg de aici, amenințați cu pierderea serviciului, pierderea partenerilor lor, din cauza îmbolnăvirii cronice sau a problemelor legate de locul lor de muncă sau a lipsei abilităților de limba germană. (conform Kanelutti-Chilas, E./Kral, A., 2012:46)

Bariere de acces și pragurile de inhibare scăzute fac mai ușor accesul la serviciile de consiliere. Specialiștii de consiliere în orientare ar trebui să fie pregătiți pentru trei factori: (conform Steiner, Schneeweiß, Stark, 2014, pag.12)

- **factori de timp:** cu cât limitarea timpului de consiliere este mai scăzută, cu atât e mai mare probabilitatea și mai ușor este pentru client să intre în contact cu aceste servicii. Cu cât mai repede și mai devreme poate să ajungă clientul pentru consiliere, cu atât este mai simplu pentru ei.
- **factori de spațiu:** este cel mai bine dacă consilierea are loc în mediul de viață cel mai apropiat pentru potențialul client.
- **factori de conținut:** consilierea în orientare trebuie să fie adaptată flexibil nevoilor și cerințelor grupului țintă, de exemplu, nu ar trebui să se desfășoare numai în context educațional, ci mai degrabă ar trebui să conste din consiliere completă cu privire la toate circumstanțele de viață, dacă este posibil.
- **factori sociali:** clienții trebuie să aibă oportunitatea să intre în contact cu agenția de consiliere în modul lor propriu. Cum preferințele individuale sunt diferite și grupul țintă este divers, este de ajutor

atunci când accesul și contactul au loc printr-un număr diferit de canale: nu numai față în față, dar și prin telefon, prin poștă electronică sau ca o conversație on-line.

- **flexibil în format de consiliere:** consilierea personală sau consilierea de grup (vezi Fongecif, Bretagne/France și Aha- Mannheim, Baden-Wurttemberg/Germania).

Într-o discuție de grup în care oamenii cu aceeași gândire discută despre situații și îngrijorări comune apar, în mod automat, anumite subiecte cu privire la consiliere.

- **alcătuirea personalului de consiliere:** instituțiile de consiliere pentru orientare care consiliază clienții cu privire la dezavantaje sau discriminări trebuie să se asigure că sunt disponibili diferiți consilieri din respectivele categorii de diversitate: de exemplu, consilieri din diferite grupe de vârstă, gen, medii etnice și religioase. Instituțiile de consiliere care, de exemplu, consiliază emigranți în diferite limbi ar trebui să aibă o echipă pentru consiliere interculturală.

2. Factori multipli de dezavantajare

Consilierii pot oferi impulsuri valoroase persoanelor dezavantajate din punct de vedere educațional prin evitarea a tot ceea ce încurajează anxietatea și presiunea de performanță. Aceasta sprijină, de asemenea, dezvoltarea abilității de a acționa independent și așa numita abilitate de auto-organizare. Persoanele dezavantajate din punct de vedere educațional sunt un grup țintă eterogen cu diverși factori de dezavantajare, atitudini și comportament diferite în ceea ce privește educația și consilierea în orientare.

Sunt descrise situațiile actuale și potențialele lor nevoi pentru următoarele grupuri dezavantajate care se află între diverse grupuri de persoane vulnerabile față de accesul la educație:

2.1 Semi-calificați și necalificați (muncitori insuficient calificați)

Unele dintre aceste persoane pot dori să beneficieze de ofertele de consiliere pentru orientare, dar ei nu dețin resursele de timp și/sau mijloace financiare. Acest grup adesea include muncitori insuficient

calificați care, ca și muncitorii semi-calificați sau necalificați, sunt angajați în condiții de muncă precare și nu primesc aproape nici o încurajare sau sprijin de la angajatorii lor. Ei ar vrea să își schimbe situația și în general ar fi deschiși pentru formare profesională continuă și consiliere de orientare, activități care le pot identifica noi perspective profesionale și oportunități de viață. Din cauza condițiilor profesionale ale acestora, de exemplu munca în ture, munca part-time, ei sunt împiedicați să identifice aceste aspecte noi. (Barz, Tippelt, 2004)

2.2 Persoane din diverse medii culturale

Persoanele cu un trecut legat de migrație reprezintă un grup diversificat. În funcție de naționalitatea sau cultura de origine se pot face numai raționamente limitate privind modelele de comportament și valorile persoanelor individuale. Astfel este important pentru consilieri să își extindă percepția despre diversitatea grupurilor de migranți și să se concentreze pe individualitatea persoanei și resursele sale.

Cu atât mai mult, specialiștii în orientare trebuie să ia în considerare că multe din aceste persoane cu un istoric legat de migrație au trecut prin experiențe chiar traumatizante. Pe durata procesului de migrație, ei au suferit pierderi materiale și personale. S-au confruntat cu abaterea și devalorizarea cunoștințelor și a experienței lor. Atunci când nu se depășesc astfel de experiențe, acești oameni trebuie – în anumite cazuri – să fie consiliați referitor la disponibilitatea instituțiilor terapeutice.

Modulul 6
Standarde de calitate –
Profilul de competențe
pentru consilieri,
Partea 1

Pe de o parte, situațiile grele de viață – la fel ca și experiențele pozitive – pot deveni “*ocazii de învățat*” (Beate Seusing în colaborare cu Helga G. Gundlach, citat din Praxisbuch Profipass, 2010, pag.141).

Conform unui studiu german Wideband* care se axează pe anumiți subiecți de migrație și asupra nevoilor de consiliere pentru orientare în angajare din Germania, următoarele provocări sunt întâlnite de consilieri în activitatea de lucru cu astfel de persoane care caută ajutor legat de migrație:

- **Dezavantaje de învățare:** migranții nu sunt familiarizați cu sistemul educațional

german și cu piața muncii;

- **A doua limbă:** limba germană trebuie învățată ca limbă străină nouă;

- **Recunoaștere:** pentru un permis de muncă, trebuie clarificate statutul de rezident și recunoașterea diplomei străine;

- **Discriminare:** adesea ei sunt subiecții discriminării, de exemplu, în căutarea unui spațiu de locuit decent sau un serviciu bun
- **Sprijin:** cum poate fi obținut accesul la educație și muncă, ce mijloace de sprijin sunt posibile pentru a obține o educație bună sau o formare și angajare?

(vgl. IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, p.16)

*Delphi-Breitband-Erhebung: Migrationsspezifische beschäftigungsorientierte Beratung, Karl-Heinz P. Kohn, im Rahmen des Netzwerk Integration durch Qualifizierung/ Kumulus Plus, Berlin 2011. Die Erhebung wurde von dem Politologen Karl-Heinz P. Kohn von der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) in Kooperation mit dem IQ Fachkreis „Beratung“ durchgeführt.

2.3 “Persoanele șomere cu situații problematice și cu dificultăți în tranziția de la școală spre muncă”

Aceasta se aplică în mod particular multor persoane dezavantajate provenite din medii sociale neprivilegiate, având nivele de educație scăzute. Aici, cineva poate să presupună că ar fi o nevoie acută pentru educație și pentru consiliere profesională în rândul acestor persoane. În orice caz, acest grup adesea se confruntă cu un număr diferit de factori de dezavantajare: bariere înrădăcinate și rezistență, cum ar fi frica de a nu greși din cauza problemelor de învățare, îngrijorări de ordin financiar și greutate, probleme cu familia și/sau din mediul social, probleme de sănătate etc. care se finalizează cu evitarea de către aceștia, în general, a subiectului legat de educație. Pentru ei prima prioritate este asigurarea situației financiare proprii prin angajarea la un loc stabil de muncă.

Pentru aceste persoane este o provocare să continue educația și serviciile de consiliere care corespund cu nevoile lor individuale și care în același timp le-ar permite să recunoască utilitatea și perspectivele lor.

(Barz, Tippelt, 2004)

EXERCİTIU DE GRUP: AUTO-ORGANIZARE ȘI AUTO-EFICIENȚĂ DE PLASAMENT

Participanților li se cere să citească următoarele cazuri. În grupuri de patru, ei sunt desemnați să aleagă propuneri potrivite. Apoi, sunt rugați să noteze observațiile despre următoarele impresii pe cartonașele de prezentare:

- Care este evaluarea ta spontană referitor la aceste cazuri?
 - Cât de departe este persoana consiliată (după părerea ta) în procesul ei de luare a deciziei?
 - Care sunt îngrijorările și greutățile grupului țintă?
- Care sunt cele mai mari provocări? Care probleme trebuie rezolvate?
- Dezvoltați câteva întrebări, care ar putea inspira clientul să dobândească o nouă perspectivă cu privire la situația lui sau a ei personală. Aceste întrebări trebuie să motiveze persoana ca să se gândească la ideile și dorințele proprii.

Caz 1:

DI. Kunz este fost jucător de fotbal....

Descrierea situației: În interviul său, dl. Kunz se prezintă ca fiind într-o stare demotivată fără perspective de viitor. După ce a terminat școala, a avut, de cele mai multe ori, cele mai ciudate locuri de muncă și a fost de altfel șomer. El nu are prea multă speranță că situația sa se va îmbunătăți în curând sau că va mai găsi vreodată un loc de muncă. El ar fi bucuros să accepte o slujbă necalificată într-o companie de prelucrare a metalelor, domeniu în care are experiența anterioară de la un stagiu pe care l-a făcut odată.

Informații generale: Dl. Kunz are 26 ani și nu are studii sau calificări profesionale. Nu este într-o stare fizică prea bună, a fumat și a băut alcool, drept mijloc de compensare în timpul în care era șomer. El a depășit această dependență, dar având în vedere starea emoțională labilă și lipsa de perspectivă și motivație, există pericolul ca el să poată recidiva din nou în dependență. În afară de aceasta, domnul Kunz a făcut unele datorii de la contractele de telefonie mobilă, dar nu este în măsură să spună exact ce sumă. El are nevoie de sprijin și în această chestiune.

Interese: Ca adolescent a jucat la un club de fotbal timp de mulți ani. Când a împlinit optsprezece ani, a vrut inițial să se antreneze pentru a deveni instructor sportiv la club, dar s-a retras din nou din cauză că a consumat mereu alcool și nu a mai simțit că i se potrivea..

Sportul este marea lui pasiune și regretă că nu a reușit să-și păstreze abonamentul la Sky TV.

Abilități: Dl. Kunz cunoaște punerea în scenă utilizând YouTube și a postat deja înregistrări video împreună cu prietenii săi..

...

Caz 2:

Domnișoarei Anton îi place cusutul și este interesată de problemele politice...

Descrierea situației: D-ra Anton este mai degrabă rezervată. Când a fost întrebată, și-a amintit experiențele de violență din cadrul familiei sale. La școală trebuia să suporte să fie hărțuită de colegi.

Informații generale: D-ra Anton, o persoană în vârstă de 23 de ani cu studii primare, dar fără calificare profesională, trăiește încă cu părinții ei și cu cei patru frați mai tineri. După ce a părăsit școala, a fost angajată în diverse locuri de muncă cu un nivel scăzut de calificare, atât în sectorul de catering cât și în cel hotelier, dar și într-un depozit, însă le-a abandonat după puțin timp. Ea suferă de grave probleme emoționale care pot fi atribuite experiențelor ei de violență din familie și hărțuire la școală. Are dificultăți în a face parte dintr-un grup. Adesea a avut conflicte cu colegii săi de vârsta ei, dar și cu superiorii ei.

Abilități: Știe cum să folosească motoarele de căutare pe Internet și a efectuat căutări și s-a informat în legătură cu diverse subiecte din trecut.

Interese: D-rei Anton îi place cusutul și este interesată de problemele politice.

Caz 3:

D-I Abbas a fost angajat ca lucrător în depozit

Descrierea situației: D-I Abbas, angajat în prezent în industria logistică ca lucrător în depozit, dorește să se dezvolte în continuare profesional și dorește să obțină calificări profesionale de vânzător comercial în domeniul logisticii de depozitare și transport maritim. Cu toate acestea, nu are informații despre posibilitățile de formare. Prin urmare, solicită profesionistului de

orientare informații despre calificarea profesională de vânzător comercial în domeniul depozitării și logisticii. Din nefericire, timpul pe care îl are la dispoziție pentru a participa la cursuri de formare este limitat datorită muncii în ture, unde lucrează la interval alternativ de două săptămâni.

Informații generale: 26 de ani, de origine algeriană. A obținut gradul de echivalență școlară după o perioadă dificilă de școală trecând prin diferite perioade de tranziție. În timpul executării unei sentințe juvenile, a început să lucreze pentru obținerea certificatului de gimnaziu pe care, din nefericire, nu l-a terminat deoarece trebuia să lucreze imediat după părăsirea detenției. O agenție de muncă temporară l-a plasat să lucreze acum un an și jumătate la o companie din industria chimică. În timp ce ocupa această funcție, a obținut un loc de muncă în compania sa actuală, unde este încă angajat și are șanse să rămână permanent.

Abilități: limba arabă

Interese: Fotbal, baschet

Caz 4:

D-na Lima din Kenya

Descrierea situației: D-na Lima lasă impresia unei persoane dezorientate, arătând puțină motivație pentru dezvoltarea de noi idei sau perspective în vederea dezvoltării ei profesionale. Este permanent în legătură cu persoanele de contact de la Oficiul de plasare a forței de muncă; dar din cauza necesității de a avea grijă de copiii ei, ea a refuzat des sau a evitat ofertele de sprijin, cursuri de perfecționare sau oferte referitoare la plasarea forței de muncă.

Informații generale: Dna Lima are 27 de ani, este o mamă singură și de la nașterea fiicei ei, acum doi ani, primește alocații sociale de nivel ALG-II. A venit în Germania cu opt ani în urmă, împreună cu părinții ei. Ea vine din Kenya, unde a mers la școală și a primit o diplomă de liceu. După absolvire, a lucrat în laboratoare în domeniul chimiei și biologiei. Ea a învățat limba germană la un nivel bun, participând la un curs de integrare și în diverse activități și locuri de muncă temporare din industria restaurantelor.

Nu este în relații bune cu părinții și cu tatăl copilului ei. Aceasta din cauza, printre altele, a datoriilor pe care le-a acumulat doamna L. în contul fostului său partener.

Ca mamă singură, ea nu vede nicio modalitate de a organiza îngrijirea copilului, astfel încât, să poată începe un program de formare. Nu vrea ca persoane străine să-i îngrijească copilul.

Cunoștințe: Limba swahili, engleză, științe naturale, cunoștințe de specialitate în chimie și biologie (din păcate, are numai certificatul de absolvire a școlii din Kenya)

Interese: Toate subiectele legate de copii (grupuri de copii mici, terapie de cântat și dans, educație muzicală timpurie, gimnastică pentru copii etc.)

Ca voluntar, asistă antrenorul în asociația sportivă locală pentru gimnastica mama-și-copil.

2. TRANSPARENȚA OFERTEI DE CONSILIERE (T2)

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să ofere orientare transparentă tuturor părților interesate.

Consilierii de orientare ...

1. comunică obiectivele, conținutul și structurile ofertei de orientare și fac aceste informații ușor accesibile pentru toate grupurile țintă;
2. prezintă ofertele de orientare într-un mod inteligibil, indicând toate criteriile relevante (de exemplu, formate de orientare, disponibilitate, standarde, asigurarea calității) pentru toate părțile interesate relevante (de exemplu, clienți, parteneri de cooperare și parteneri, factori de decizie).

Resursele cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc...

- R1. strategii de marketing precum și concepte referitoare la relații cu publicul;
- R2. tipuri și mijloace media pentru publicitatea publică a ofertelor de orientare (de exemplu, pliante, broșuri, postere).

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

TRANSPARENȚĂ ÎN PREZENTAREA OFERTELOR DE ORIENTARE ÎN RELAȚIILE CU PUBLICUL

Serviciul de consiliere pentru orientare ar trebui prezentat în mod transparent, adică, ar trebui să fie clar, complet, ușor de înțeles și conceput pentru grupuri țintă specifice. Pentru proiectarea și executarea măsurilor de comunicare, este importantă orientarea către dorințe, interese și nevoi ale grupului țintă.

Conținutul serviciului de consiliere pentru orientare – obiective

Obiectivele instituției de consiliere rezultă din Concepția de consiliere pentru orientare, care este baza conceptului actual de calitate (vezi mai sus), de exemplu, sprijin pentru adolescenți și persoane cu vârsta de până la 25 de ani în fazele de tranziție, școală / colegiu, în angajarea lor, sprijin în luarea deciziilor referitoare la educație și muncă.

Beneficiile serviciilor de consiliere pentru orientare – Propunere Unică de Cumpărare (Unique Buying Proposition) trebuie formulată din perspectiva clientului

În comunicatele privind serviciul de consiliere în domeniul orientării, accentul se pune pe grupul țintă (clienții existenți și viitori / solicitanții de consiliere), dorințele și nevoile acestora și beneficiile sau valoarea procesului de consiliere pentru aceștia. Acest beneficiu, propunerea unică de cumpărare (UBP), trebuie formulată din perspectiva clientului / solicitantului de consiliere.

Referitor la diversitatea grupului țintă, am stabilit deja, că nu toate grupurile țintă au aceleași nevoi de consiliere pentru orientare.

EXERCIȚIU DE GRUP: OFERTA SCRISĂ DE ORIENTARE REFERITOARE LA BENEFICIILE CONSILIERII PENTRU ORIENTARE OFERITE DE DVS.

Participanților li se cere să formeze grupuri mici și să discute oferte pentru grupurile țintă menționate mai sus (dezavantajați din punct de vedere social, persoane slab calificate, diverse medii culturale)

→ Ce ar trebui să includă o ofertă de orientare pentru a atrage grupurile țintă de mai sus astfel încât acestea să le acorde atenție?

Întrebările de pe următoarea foaie de lucru servesc ca inspirație și sprijin. Rog, utilizați, de asemenea, experiența dvs. în consilierea de orientare.

Prezentarea rezultatelor pe flipchart: în timp de aproximativ 45 de minute

Foaie de lucru: Transparența serviciului de consiliere pentru orientare

1. Situația actuală a grupului țintă (de exemplu, muncitori cu nivel scăzut de calificare): Preocupările și greutățile grupului țintă? Care sunt provocările lor majore? Ce probleme trebuie rezolvate?
 2. Ce doriți să obțineți? Care este obiectivul de comunicare?
 3. Consiliere de orientare ca și serviciu: ce implică acest serviciu de “*consiliere pentru orientare*”? Ce conținut trebuie comunicat?
 4. Ce doriți ca grupul țintă să gândească și să simtă în legătură cu consilierea de orientare? Cum poate consilierea să ajute grupul țintă să-și depășească provocările și greutățile?
 5. Într-o singură propoziție, care este cel mai important mesaj al dvs.? Ce puteți spune, astfel încât grupul țintă să gândească: “*Acesta este exact ce îmi trebuie*”?
- (Important: acest mesaj trebuie să fie realist și demonstrabil)

Sfaturi pentru formator:

Serviciile oferite ar trebui orientate spre dorințele și nevoile individuale ale grupurilor țintă.

Persoanele semicalificate și necalificate (muncitori slab calificați)

Acest grup țintă este în general deschis pentru consilierea în domeniul educației și consilierea pentru orientare, dar deseori nu dispune de resursele de timp sau de mijloacele financiare pentru a participa la un program de formare.

Beneficiul serviciului de consiliere pentru orientare și, prin urmare, accentul pe comunicarea cu acest grup cade pe:

→ Consilierea pentru orientare, ca ajutor în îndrumare și luarea deciziilor în ceea ce privește calificarea avansată, consilierea personală, informarea și cercetarea privind opțiunile de sprijin potrivite

→ Ei ar trebui să gândească: “Pot să renunț aici fără să-mi asum nici un angajament.” “Mă simt respectat aici.” “Aici găsesc sprijin fiabil”. “Aici pot învăța cum să progrez profesional”.

Șomeri în situații problematice și cu dificultăți în tranziția de la școală la loc de muncă

Din cauza obiceiurilor lor, barierelor lor educaționale și a mediului lor social, perspectivele de promovare și dezvoltare ale acestui grup sunt destul de mici. De aceea, este puțin efort depus așa cum am menționat mai devreme în această secțiune - de către acest grup țintă de a recunoaște și de a profita de serviciile de consiliere de orientare.

→ Obiectivul serviciului de consiliere pentru orientare ar trebui să semnaleze apropierea de viața de zi cu zi, să ajute și să sprijine gestionarea vieții și a problemelor, sprijinul individual și să ajute la orientarea și luarea deciziilor cu privire la educația și

calificarea ulterioară.

→ Ei ar trebui să se gândească: “Consilierea pentru orientare mă ajută și mă susține în a răspunde la întrebarea: Unde mă duc de aici?”, “Acestor oameni le pasă de problemele mele”, “Aici primesc ajutor, aici pot fi eu însumi”, “Nu trebuie să îmi fie frică că vor râde de mine pentru că nu știu ceva”, “Poate că există într-adevăr o șansă ca lucrurile să se îmbunătățească pentru mine?”

Atunci când consiliați tinerii (adolescenți), accentul să cadă pe :

→ Sprijin pentru stabilizarea performanțelor școlare sau intrarea pe piața muncii, sprijinirea orientării în carieră și exersarea interviurilor de angajare, prin proceduri de aplicare.

Persoane din diverse medii culturale

→ Accentul pe consiliere: orientare interculturală, consultare și sprijin în procedurile de aplicare pentru profesiile de educație duală, informații despre toate oportunitățile de pregătire în învățământul gimnazial și avansat, consiliere pentru certificare, sprijin pentru integrarea în societate și pe piața muncii, aspecte legate de formare avansată (cum ar fi îmbunătățirea competențelor lingvistice, inițierea unui program de formare sau de învățământ, reintroducere pe piața muncii, chestiuni care implică asigurarea mijloacelor de trai în vederea opțiunilor profesionale, recunoașterea certificărilor)

→ Servicii suplimentare: îngrijirea copiilor, consiliere în alte limbi (de ex. engleză, franceză, arabă ...)

TRANSPARENȚĂ ÎN CEEA CE PRIVEȘTE STRUCTURA CADRU A CONSILIERII PENTRU ORIENTARE

Structura dialogului dintre consilier și client trebuie prezentat și comunicat în mod clar înainte de începerea sesiunii de consiliere pentru orientare - fie în avans în timpul primului apel telefonic sau - cel mai târziu - înainte de a începe întâlnirea reală.

Informația că procesul de consiliere este un proces standardizat contribuie la o pregătire mai bună a clientului. În plus, oferă securitate (a se vedea modulul 1).

1. FAZA DE INTRODUCERE (vezi de asemenea Modul 1)

a. Bine ați venit!

Utilizați tehnica "deschizătorului de ușă", începeți relația și ușurați situația între consilier și client

b. Introducere și explicație privind persoana, rolul și funcția profesionistului de

orientare precum și condițiile cadru și punctele-cheie de definire a consilierii de orientare profesională (vezi capitolul 1)

Cine sunt eu (consilierul de orientare), datorită de a păstra confidențialitatea, consilierea de orientare ca acțiune voluntară, neutralitatea consilierii de orientare independente, structura deschisă a consilierii de orientare

c. Clarificarea preocupării clientului

De unde vine clientul? A fost trimis sau a venit din proprie inițiativă? Care este preocuparea acestuia? Există abordări vizibile care arată motivația schimbării?

d. Clarificarea situației (analiză colectivă)

Situații dificile, niveluri comportamentale diferite: gânduri, sentimente, conștientizare fizică, acțiune - non-acțiune, posibile consecințe

e. Analiza colectivă a obiectivelor

Construirea și stabilirea obiectivelor, definirea obiectivelor concrete, verificarea fezabilității / practicității de către client

2. PROCESUL DE ORIENTARE:

a. Dezvoltarea perspectivelor pentru rezolvarea problemelor și acțiune

Cum poate fi atins obiectivul? Ce poate face clientul singur? A reușit acesta deja? Când? În ce moment are nevoie de sprijin? Care sunt resursele interne și externe ale clientului?

3. FAZA DE INTEGRARE

a. Decizia pentru o posibilă alternativă de acțiune

Ce vrea clientul să facă data viitoare? Cât de realistă este posibilitatea că va avea succes?

b. Acord cu privire la viitoarele ședințe de consiliere în orientare frecvență, angajament

4. FAZA DE ÎNCHEIERE

a. Este clar totul? Încurajare pentru a face următorul pas

b. Rămas bun

3. AFIȘAREA UNEI ATITUDINI PROFESIONALE ȘI A UNUI COMPORTAMENT ETIC (T3)

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să demonstreze o atitudine profesională, cu privire la sarcinile și responsabilitățile lor, să respecte un cod de etică și profesionalism în orientare / consiliere cu privire la comportamentul social de organizare și orientare.

Consilierii de orientare ...

11. respectă principiile de etică în activitatea și comportamentul lor și se asigură că aceste principii de etică sunt transparente și perceptibile;

12. sunt conștienți de rolurile și funcțiile lor și pot respecta și justifica activitatea lor profesională (mandat, rol și concept de orientare) într-o modalitate convingătoare;

13. planifică măsuri pentru dezvoltarea competențelor proprii și stabilesc nevoile proprii de formare continuă;

14. să se implice în reflecție ca o parte iminentă a comportamentului lor profesional și demonstrează conștientizarea propriilor abilități și limite;

15. se confruntă cu critica, rezistența și conflictele în contextul lor profesional într-o manieră constructivă;

16. formează abilități de auto-gestionare profesională pentru a-și îndeplini cerințele profesionale.

Resurse cognitive

Consilierii de orientare cunosc...

R1. standardele etice pentru orientarea și consilierea în carieră, precum și concepte

de profesionalism și profesionalizare;
 R2. misiunea profesională / conceptul de orientare din cadrul organizației lor;
 R3. strategiile de gestionare a conflictului;
 R4. tehnicile reflexive de a-și delibera rolul, profesia și activitățile de orientare la un meta-nivel;
 R5. opțiunile referitoare la formarea continuă și metodele de consiliere colegială (învățare de la egal la egal, inversiunea) și supervizarea profesională;
 R6. concluziile cercetărilor actuale și evoluțiile legate de profesie în domeniul orientării și consilierii în carieră;
 R.7. strategiile de a face față stresului și de a stimula eficiența și motivația proprie.

© Universitat Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Exercițiu de grup: “CONSTRUIEȘTE PROPRIA PIRAMIDĂ A VALORILOR”

Construiți o piramidă a valorilor în care recunoașteți și clasificați în mod conștient standardele și comportamentele etice, pe care le considerați necesare pentru o sesiune de consiliere de orientare de succes.

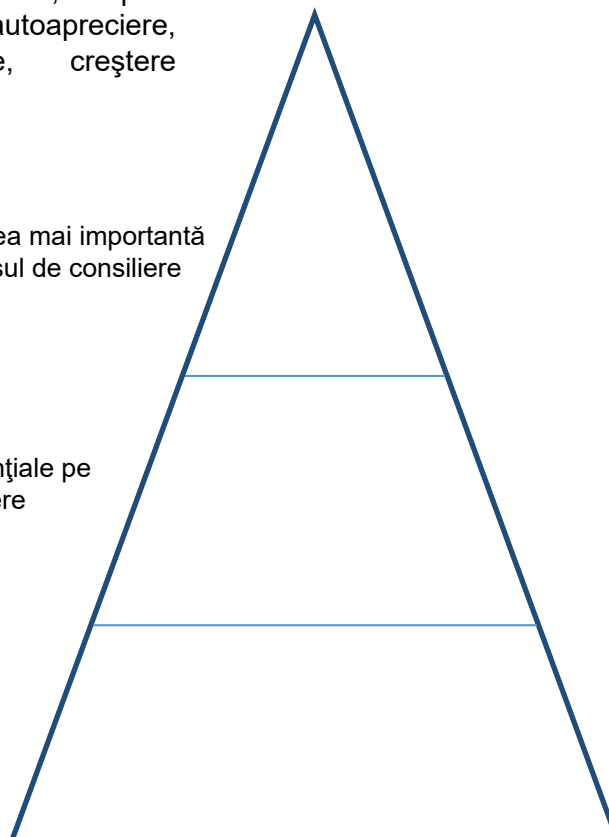
NOTĂ PENTRU FORMATOR: onestitate, libertate, respect, plăcere, provocare, sprijin, înțelegere reciprocă, dezvoltare, pace, drepturile omului, democrație, toleranță, solidaritate, egalitate, respect pentru alte culturi, autoapreciere, independență, autonomie, creștere personală)

Nivel 1:
 Care este valoarea cea mai importantă pentru mine în procesul de consiliere pentru orientare?

Nivel 2:
 Care valori le consider esențiale pe viitor în procesul de consiliere în orientare

Nivel 3:
 Ce altceva mai joacă rol în consilierea de orientare?

Modulul 6
 Standarde de calitate –
 Profilul de competențe
 pentru consilieri,
 Partea 1



ATITUDINEA / COMPORTAMENTUL PROFESIONAL

“O evaluare pozitivă și o căldură emoțională demonstrează că specialistul nu arată clientului că opinia sa despre client este atașată condițiilor (...) și că clientul primește căldură emoțională, de exemplu, clientul este (...) acceptat și respectat indiferent de ceea ce spune, indiferent de modul în care se comportă “ (Weinberger 1980, S.31f.).

Pentru o muncă de succes cu persoane dezavantajate, este deosebit de important și chiar necesar să existe o atitudine elementară de respect, empatie și acceptare. Aceasta înseamnă acceptarea și respectarea persoanei în totalitate, inclusiv sentimentele acesteia. În special pentru persoanele care au experimentat crize și dezorientare în biografia lor profesională și educațională (de exemplu, întreruperea școlii sau a formării profesionale, au căutat locuri de muncă atunci pentru a începe activitatea profesională, perioade îndelungate de șomaj, depreciere proprie și rușine), consilierea poate fi un spațiu în care probabil ei simt acceptarea pentru prima dată și au ocazia să recurgă propriile resurse (J. Knoll, 2008, pag.29).

Munca de succes cu persoanele ce provin din diferite medii culturale necesită pregătirea de a lucra cu diferențe, a percepe persoana în contextul lor personal cultural și a le trata cu respect. Pentru a fi

În măsură să facă acest lucru este necesar ca profesionistul de orientare să își observe cu regularitate propriile experiențe, valori și atitudini și să reflecte în mod conștient asupra aprecierii și a înțelegerii culturale, cu care consilierul modelează procesul de consiliere. Experiențele trecute trebuie aduse în discuție fără a fi judecate și trebuie discutate. Profesiuniștii de orientare trebuie, de asemenea, să fie deschiși pentru învățarea lucrurilor noi și ar trebui să fie curioși în privința contextelor și situațiilor de viață, precum și a conceptelor culturale specifice ale percepției, gândirii, sentimentului și acțiunii. (Beate Seusig în colaborare cu Helga B. Gundlach în Profilpass 2010)

Acceptarea, empatia și originalitatea (congruența) profesionistului de orientare joacă roluri foarte importante în consilierea persoanelor dezavantajate din punct de vedere educațional. Numai cineva care este conștient de propriile capacități, sentimente și reacții, care trăiește în conformitate cu acestea, și care este deschis în privința lor cu partenerul de discuție, în măsura în care acest lucru pare potrivit, va fi perceput ca autentic și poate oferi clientului spațiul pentru exprimarea gândurilor, sentimentelor și orstresante. (Beate Seusig în colaborare cu Helga B. Gundlach în Profilpass 2010)

În același timp, este important să fie conștient de rolul propriu ca susținător, ca profesionist de orientare sau angajat al unei instituții educaționale sau de formare. Recunoașterea limitelor, a punctelor slabe și a posibilelor zone sensibile sunt, de asemenea, importante în orientarea și dezvoltarea continuă a procesului de consiliere. În cazul în care conținutul sau natura personală a sesiunii de orientare ies în afara competențelor proprii ale profesionistului de orientare, atunci dorințele de consiliere ale clientului trebuie transmise colegilor de consiliere sau altor instituții educaționale/ de formare.

4. CO-PARTICIPARE ÎN PROCESUL DE DEZVOLTARE A CALITĂȚII (T4)

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să-și alinieze practica la un concept de calitate - indiferent dacă interacționează cu clienții, desfășoară activități organizaționale sau lucrează la nivel societal. Ei participă la dezvoltarea și

implementarea conceptului de calitate și îl realizează în practică.

Consilierii de orientare...

11. observă standardele de calitate recunoscute pentru orientarea și consilierea în carieră (orientare educațională) în practica lor;
12. traduc aceste standarde de calitate în acțiuni concrete în conformitate cu sarcinile lor;
13. participă în mod regulat la planificarea, implementarea, documentarea activităților de asigurare și îmbunătățire a calității;
14. operează în mod regulat cu standardele de calitate și contribuie la îmbunătățirea lor continuă;
15. notează rezultatele legate de asigurarea calității și de îmbunătățire a transparenței activităților;
16. se implică în evaluarea procesului de consiliere și iau în considerare rezultatele unei asemenea evaluări cu scopul de a îmbunătăți ofertele lor de consiliere.

Resurse cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc...

- R1. concepte de asigurare și îmbunătățire a calității;
- R2. metode de evaluare, cât și metode științifice de măsurare și asigurare a calității proceselor de orientare.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

ÎNTREBARE: STANDARDE DE CALITATE ÎN INSTITUȚIA DUMNEAVOASTRĂ

Discuție cu participanții despre status quo-ul standardelor de calitate din cadrul instituțiilor proprii și despre posibilitățile de a le dezvolta ulterior:

Feedback-ul final al participanților:

- Ce întrebări le veți lua acasă și le veți folosi în activitatea dvs zilnică de consiliere?
- Există puncte comune care să confirme activitatea de consiliere pe care o desfășurați în prezent?
- Unde identificați posibilități proprii de formare continuă în activitatea de consiliere pentru orientare?

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII, partea 1

Unități ale rezultatelor învățării	Rezultatele învățării (RÎ)			Recomandări de evaluare
	Cunoștințe	Abilități	Competențe	
Introducerea standardelor de calitate (1.+ 2.)	Semnificația calității în procesul de consiliere în orientare, competențele ca puncte de referință			Cerere: Cunoștințe/ Experiența participanților cu privire la subiect/ temă, Așteptările și evaluarea formatorului
	Știe să definească consilierea pentru orientare profesională, modelul de context sistematic, structura profilului competențelor, competențele ca puncte de referință în consiliere	Este capabil să recunoască obiectivele legate de comunitat, să reflecteze asupra procesului de consiliere în orientare profesională	Este capabil să aplice profilul competențelor ca parte din standardele de calitate ale consilierii de orientare	
Competențe legate de condițiile mediului comunitar și obiective (3. + 4.)	Circumstanțe și obiective sociale, abilitățile de auto-management ca obiectiv principal pentru multe persoane dezavantajate			Exercițiu de grup: Gestionarea cunoștințelor Folosiți-vă cunoștințele și adunați platformele/ informațiile existente (gestionarea cunoștințelor) Prezentarea și evaluarea de către formator
	<p>Obiectivele legate de societate: Familiarizarea cu indicatorii competenței și resursele corespunzătoare, adică, obiectivele sociale legate de consilierea în domeniul orientării educaționale (de exemplu, promovarea auto-organizării, participarea la obiectivele comunității, incluziunea socială); abordări de promovare a abilităților de auto-organizare, precum și de participare comunitară și incluziune socială; domeniile problematice din sistemul educațional, profesional și de ocupare a forței de muncă (precum dezavantaje, discriminare, oportunități de participare);</p> <p>Circumstanțe sociale: Familiarizare cu indicatorii competenței și resursele adecvate, și anume, domeniile relevante ale cunoașterii în ceea ce privește societatea (de exemplu, piața forței de muncă, economia, sistemul educațional, sistemele profesionale, cerințele în materie de competențe și calificări și oportunități de finanțare); evoluțiile societale (de exemplu, globalizarea, complexitatea tot mai mare, schimbările demografice, învățarea pe tot parcursul vieții și diversitatea); baze de date, resurse de cunoștințe și metode de gestionare a cunoștințelor</p>	<p>Obiective legate de societate: Este capabil să Reflecte asupra obiectivelor societății, în vederea consilierii pentru orientare; Imprime impactul (și limitele) îndrumării asupra mediului social, să exprime experiențele și perspectivele de orientare pentru a inspira discursurile comunitare etc. (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competențe)</p> <p>Circumstanțele legate de societate: Este capabil ... Să participe activ la procesarea și pregătirea cunoștințelor despre circumstanțele din mediul social ... pentru clienți (managementul cunoștințelor), Să ia în calcul modul în care circumstanțele sociale (de exemplu, condițiile pieței forței de muncă, caracteristicile sistemului educațional) pot fi relevante pentru preocupările clienților lor. (S. P1 - P6).</p> <p>(Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competențe)</p>	Este capabil să reflecteze asupra lor și să evalueze acțiunile și rezultatele lui/ ei pentru a obține de la aceasta o orientare mai bună pentru acțiunile viitoare.	

Subteme	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATĂ
Introducere	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea definiției calității în procesul de consiliere pentru orientare și a competențelor ca puncte de referință Cerere: Cunoștințe/ Experiența participanților privind tema, Așteptări 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare pentru curs și slide-uri, dacă este nevoie Flipchart 	<p>30 min</p> <p>15 min</p>
2. Cu scopurile și circumstanțele societale	<ul style="list-style-type: none"> Sesiune cu privire la competențele și resursele cognitive, implicând obiectivul clientului "perfecționare a abilităților de auto-gestionare" Exercițiu de grup: Gestionarea cunoștințelor așa cum este descris în Manual, inclusiv prezentarea rezultatelor și discuția 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare pentru curs Tema 2 și flipchart sau slide-uri, dacă este nevoie O hârtie flipchart per grup 	<p>30 min</p> <p>30 min</p>
3. Accentul pe client (orientarea spre client)	<ul style="list-style-type: none"> Comentariu despre anumite trăsături ale persoanelor dezavantajate Sesiune despre competențele și resursele cognitive Exercițiu de grup: Promovarea auto-organizării și a auto-eficacității conform studiilor de caz descrise în Manual, inclusiv prezentarea rezultatelor și discuțiilor 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare pentru curs Tema 3 și slide-uri, dacă este nevoie Manual de formare pentru curs Tema 3 și slide-uri, dacă este nevoie O hârtie flipchart per grup 	<p>15 min</p> <p>15 min</p> <p>Aprox. 90 min (în funcție de mărimea grupei)</p>
4. A face oferta de orientare transparentă	<ul style="list-style-type: none"> Sesiune despre competențele și resursele cognitive Comentariu despre consilierea transparentă în orientare Exercițiu de grup: Scrieți ofertele de consiliere în orientare pentru persoanele dezavantajate (participanții ar trebui să exemplifice din munca lor zilnică), inclusiv rezultatele și prezentarea Informații suplimentare prezentate de formator, dacă este necesar 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare pentru curs Tema 4 Luarea de notițe pe un flipchart Foi de lucru Manual de formare pentru curs 	<p>15 min</p> <p>15 min</p> <p>45 min</p> <p>10 min</p>
5. Afișarea unei atitudini profesionale și comportament etic	<ul style="list-style-type: none"> Comentariu despre atitudine și comportament profesional Sesiune privind competențele și resursele cognitive (inclusiv principiile etice ale modulului de bază 1 și reflecție) Muncă individuală pentru fiecare participant: Piramida valorilor proprii pentru o sesiune de consiliere bună 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de formare pentru curs Tema 5 și slide-uri, dacă este necesar Manual de formare pentru curs și slide-uri, dacă este necesar Flipchart 	<p>20 min</p> <p>20min</p> <p>15 min</p>

6. Co-proiectarea procesului de dezvoltare a calității	<ul style="list-style-type: none">● Sesiune despre competențele și resursele cognitive● Discuție cu participanții despre status quo al standardelor de calitate în instituția lor și posibilitatea de a le dezvolta în continuare	<ul style="list-style-type: none">● Manual de formare pentru curs Tema 6 și slide-uri, dacă este necesar● Set de carduri pentru moderare	20 min
			20 min
Feedback la Modul			10 minute

Standarde de calitate - Profilul de competențe pentru consilieri, Partea a II-a

INTRODUCERE

Pentru informații suplimentare, vă rog să consultați Standarde de Calitate Partea I, Profilul Competențelor Consilierului.

PROFILUL COMPETENȚELOR BEQU DETALIAT:

În ceea ce privește grupul țintă “persoane dezavantajate” și durata de 8 ore a Sesiunii de Formare, capitolul Standarde de Calitate Partea a II-a se va concentra asupra Competențelor legate de Proces. Competențele legate de societate și Competențele transversale sunt tratate în Standarde de Calitate Partea I și prezentate ca o Sesiune de Formare separată.

Competențe BeQu pentru consilierii de orientare (rezumat)	
T	Competențe transversale
T1	Accentul pe client (orientare către client)
T2	A asigura transparența ofertei de orientare
T3	Afișarea unei atitudini profesionale și a unui comportament etic
T4	Co-proiectarea procesului de dezvoltare a calității
P	Competențe legate de proces
P1	Dezvoltarea condițiilor stabile de lucru și a unui mediu sigur
P2	Construirea unei alianțe solide de lucru și siguranță emoțională
P3	Clarificarea preocupărilor clienților și obținerea unui acord pentru consiliere
P4	Clarificarea situației și a obiectivelor
P5	Identificarea și consolidarea resurselor interne și externe ale clienților
P6	Dezvoltarea perspectivelor pentru soluționarea problemei și acțiunea
O	Competențe legate de organizare
O1	Elaborarea și implementarea declarației de misiune organizațională
O2	Proiectarea și optimizarea structurilor și proceselor organizaționale formale
O3	Co-crearea și punerea în aplicare a culturii organizaționale
O4	Asigurarea durabilității și a utilizării eficiente a resurselor
O5	Colaborarea cu mediul profesional și interdisciplinar
S	Competențe legate de societate
S1	Luarea în calcul a circumstanțelor societale
S2	Luarea în calcul a obiectivelor societale

Modulul 6
Standarde de calitate –
Profilul de competențe
pentru consilieri,
Partea a II-a

Competențe legate de proces

COMPETENȚELE LEGATE DE PROCES

Competențele legate de proces descriu cerințele profesionale ale modului în care consilierii de orientare pot modela și calibra procesul individual de orientare într-un sens mai restrâns. Asemenea procese profesionale de management/ organizare a proceselor de orientare includ:

- dezvoltarea unor condiții de muncă stabile, un mediu sigur și o bună alianță de lucru pentru procesul de colaborare în materie de orientare și consiliere în carieră
- clarificarea preocupărilor clientului referitoare la orientare,
- analiza colaborativă a situației clientului și clarificarea obiectivă,
- identificarea și consolidarea competențelor și resurselor clientului, precum și dezvoltarea perspectivelor de rezolvare a problemelor și de acțiune.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

1. DEZVOLTAREA DE CONDIȚII DE MUNCĂ STABILE ȘI A UNUI MEDIU SIGUR (P1).

Pentru mulți solicitanți de consultanță începerea unui proces de consiliere reprezintă o situație nouă și nefamiliară. Aceștia vor fi programați să se întâlnească cu un consilier pe care nu îl cunosc și nici nu au nici o idee despre modul în care problema lor va fi tratată sau analizată. Premisele în baza cărora va avea loc consilierea, vor fi, de asemenea, ciudate pentru aceștia la început. Acest lucru poate provoca sentimente de nesiguranță și anxietate solicitantului de consiliere; ca urmare, pot da numai răspunsuri scurte sau pot fi reticenți în comunicare.

Din acest motiv, situația de început ar trebui stabilită astfel încât persoana care solicită consiliere să poată dobândi încredere în consilieri, să nu manifeste anxietate și să se implice în interviu și în procesul aflat în curs. Un mediu stabil împreună cu transparența, programarea în timp și organizarea procesului de consiliere, pot ajuta la clarificarea situației și la atenuarea sentimentului inițial de nesiguranță al clientului. Numai atunci când se va realiza acest lucru, se va putea vorbi despre

condițiile de consiliere și în cele din urmă se va ajunge la un acord contractual.

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să dezvolte condiții de lucru stabile pentru procesul de orientare, care creează clientului sentimentul de siguranță structurală și o atmosferă de comunicare pozitivă.

Consilierii de orientare...

11. asigură o atmosferă confortabilă, neîntreruptă și premisele potrivite pentru orientare;
12. planifică timpul minim necesar de care va fi nevoie pentru ședința de consiliere;
13. alcătuește mandatele, rolurile și funcțiile transparente, acolo unde acestea sunt relevante procesului de consiliere;
14. oferă informații despre condițiile ofertei de orientare (de exemplu, voluntariatul, neutralitatea rezultatelor, scopul ofertei, aspectele juridice);
15. stabilește un acord cu clienții despre cum să se procedeze în procesul de orientare;
16. se asigură că procesul de orientare este structurat și transparent pentru clienți în ceea ce privește forma și conținutul acestuia;
17. stabilește un acord cu clienții cu privire la modul în care vor fi utilizate datele și informațiile lor personale (protecția datelor / confidențialitatea);
18. explică clienților cum vor fi procesate datele și informațiile lor personale (protecția datelor/ protecția vieții private).

Resursele cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc ...

- R1. cerințele privind confidențialitatea unui cadru de orientare
- R2. metodele de structurare și operare / organizare a discuțiilor și proceselor de orientare
- R3. metodele pentru managementul timpului
- R4. instrucțiunile de protecție a datelor și acordurile de confidențialitate

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

VERIFICAȚI LISTA DE CONDIȚII STABILE ȘI DE SIGURANȚĂ A MEDIULUI

- **“Deschizătorul de uși”**: salutul inițial are rolul de a crea o atmosferă de încredere stabilind astfel “legătura” cu clienții, punându-vă în lumea lor, înțelegând în profunzime motivele lor, comunicând pe limba lor

→ Transmiterea aprecierii și recunoașterii către client

- **Transparența privind propria persoana, rolul și funcția**

Cine este consilierul? Ce rol are pentru client?

- **Notificare privind obligația secretului profesional și protecția datelor**

În Germania, liniile directoare privind protecția datelor cu caracter personal și informațiile privind obligația confidențialității profesionale se regăsesc în “dreptul fundamental la auto-determinare informațională”. (Cum sunt gestionate aceste probleme în Bulgaria și România?) Deoarece consilierea în orientare implică date și informații extrem de personale, consilierii trebuie să ia măsuri pentru a proteja datele personale ale clientului. Aceasta înseamnă că, astfel de date trebuie tratate cu totul confidențial și nu pot fi transmise persoanelor neautorizate.

- **Notificare privind principiile etice** (vezi Capitol 6)

Este în mod special o notificare privind drepturile egale ale tuturor clienților care solicită consiliere, indiferent de sex, statut educațional, origine etnică, religie, convingeri politice, orientare sexuală sau handicap.

- **Notificare privind situația clientului:**

Condiția fundamentală și un factor important de succes pentru discuția de orientare / consiliere este participarea și motivația voluntară a persoanei care solicită consiliere (clientul) și care trebuie să acționeze din proprie inițiativă.

- **Notificare privind rezultatul nedeterminat:**

Chiar dacă problema în cauză și un obiectiv dorit sunt stabilite printr-un acord, acest lucru servește, în principal, pentru clarificarea și urmărirea în continuare a obiectivului (obiectivelor). Consilierul de orientare este obligat să nu facă nici o specificație privind alegerile din

cadrul procesului sau despre rezultatele ședinței de consiliere. Aceste decizii sunt responsabilitatea persoanei care solicită consiliere (clientul). Astfel, rezultatul procesului nu poate fi prezis.

- **Informații despre durata discuției, procedura și structura sesiunii de consiliere** (vezi Procedura procesului de consiliere din Capitolul 6 “Transparență Serviciilor de consiliere”)

- **Informații despre completarea formularelor/ transcripturilor necesare înainte**

sau după discuție și despre documentele rezultate în urma discuțiilor. Acestea ar trebui formulate cât mai discret posibil și, dacă este necesar, convenite cu clientul. Trebuie înregistrate doar date și fapte absolut esențiale.

EXERCİȚIU DE GRUP – CONSILIEREA MOBILĂ (pe teren)

Formați grupuri mici și comparați situația consilierii instituționale ce se desfășoară într-o “structură de venire” (clientul se deplasează la o instituție în vederea consilierii) cu situația unei “structuri de plecare” - consilierea de orientare educațională mobilă sau prin vizitare (consilierii se deplasează pentru a interacționa cu clienții în mediul acestora). În ce măsură și prin ce diferă condițiile de cadru? Care condiții oferă persoanelor dezavantajate încredere și securitate în „structura de plecare”? Notați pe cardurile de prezentare și prezentați rezultatele în grup.

NOTE/ SFATURI PENTRU FORMATOR:

→ **Cum arată barierele inițierii procesului de consiliere? La ce situații de consiliere potrivite vă puteți gândi pentru persoanele în cauză?**

Accesul la o situație de consiliere poate apărea și întâmplător. Într-un cadru non-formal și obișnuit se pot clarifica care sunt problemele din viața de zi cu zi pe care le au clienții și ce poate fi realizat prin consiliere de orientare ad-hoc într-o manieră și într-un cadru apropiat realității lor din fiecare zi

→ **Localizarea:** Unde are loc consilierea? Cum ajung eu acolo? Am nevoie de o programare? Pot veni spontan?

Crearea apropierii geografice și compatibilitatea cu cadrul clientului sunt indicatori importanți în orientarea din

interiorul comunității, reprezentând un punct de plecare pentru cadrul consilierii respectiv de a lucra în spații familiare.

→ **Stabilirea duratei / timpului**

Perioada de timp nu poate fi stabilit în avans. Este importantă o atitudine deschisă cu privire la abordările și procesele diferite și individuale de articulare a dorințelor și a nevoilor de formare viitoare. Oamenii au nevoie de perioade diferite de timp pentru a face următorul pas în educație / formare și alegerea căilor de viață (BF p.91)

→ **Transparența față de sine, rolul, funcția**

Cât de îngustă este misiunea de consiliere? Care sunt limitele?

Ofertele de servicii deschise, cu prag redus sunt o „ușă deschisă”, creează un spațiu în care dorința și nevoile pot fi articulate (BF, p.91) – La ce oferte cu praguri joase vă puteți gândi?

Inițierea primilor pași, însoțirea persoanelor în misiunile lor, comunicarea cu persoanele de contact, chemarea acestora p.92

→ **Practicienii de orientare**

Persoanele de contact de încredere și multiplicatorii, care nu sunt neapărat practicieni în orientare, au cunoștințe relevante despre instituții și persoanele de contact din regiune. Rețeaua locală specifică grupului țintă reprezentată de persoanele de încredere, ca „deschizători de uși”, sau „constructori de poduri” pot oferi contacte educaționale de informare. Acompaniamentul profesional, structurat și coordonat este important, deoarece persoanele de încredere au nevoie, de asemenea, de informații pe care le pot transmite clientului (BF p.91)

→ **Financiar**

privind continuitatea proiectului

2. CREAREA DE RAPORTURI DE MUNCĂ STABILE ȘI SIGURANȚĂ EMOȚIONALĂ ADECVATE (P2)

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să construiască o alianță de lucru adecvată, luând în considerare preocuparea clientului și să favorizeze securitatea emoțională a clientului.

Consilierii de orientare...

11. demonstrează respect și apreciere pentru client;

12. întâlnesc clienții având o atitudine empatică;

13. să se comporte într-un mod congruent și original la toate nivelurile de comunicare (verbală și non-verbală) în sensul autenticității și al deschiderii;

14. păstrează echilibrul profesional între apropiere și distanță în contact cu clientul;

15. promovează și stimulează motivația și inițiativa clienților privind procesul de orientare.

Resurse cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc...

R1. abordări pentru construirea relațiilor și a încrederii (de exemplu, abordarea centrată pe persoană modelul de construire a încrederii în trei etape);

R2. teorii de psihologia comunicării (de exemplu, păstatul comunicării, meta-comunicare)

R3. tehnici de discuție (de exemplu, chestionarea, ascultarea activă, reformularea);

R4. teorii și abordări psihologice referitoare la motivație și emoție (de exemplu, teorii de stimulare)

R5. tehnici de moderare (de exemplu, brainstorming, harta minții).

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Scopul consilierii de orientare este de a elibera gândurile, sentimentele, experiențele de stres și de greutate, dar și dorințele și viziunile care sunt în legătură cu problemele individului (vezi Rogers 1972, p.123).

Foarte utile în acest proces sunt:

→ ascultarea într-o manieră atentă și înțelegătoare

→ încurajarea auto-articulării

→ o atitudine de acceptare privind lucrurile spuse, inclusiv sentimentele negative

→ verbalizarea lucrurilor pe care persoana în cauză le formulează, inclusiv, “dimensiunea sentimentelor” (“ogindirea”)

RELAȚIILE DE MUNCĂ SUNT CA UN INGREDIENT NECESAR PENTRU SUCCES

Problemele, cerințele și nevoile persoanelor cu dezavantaj educațional / slab calificat oferă indicii despre lucrările pregătitoare care trebuie făcute înainte de consiliere, pentru a crea interesul în formare continuă. Procesul de consiliere și articularea dorințelor și necesităților pot fi

diferite.

Crucial în consilierea de orientare a acestui grup de persoane este faptul că consilierul își percepe partenerul de discuție ca fiind o persoană independentă, responsabilă, sigură, capabilă să se dezvolte și întâlnește acea persoană cu o atitudine deschisă, indiferent de modul în care se comportă persoana în mod particular. Această abordare deschisă poate fi descrisă în termenii a trei atitudini de bază: interes și apreciere deschisă, empatie și congruență. Premisa pentru “un climat care încurajează schimbarea” este acceptarea, îngrijirea sau aprecierea - ceea ce am numit “atenție pozitivă necondiționată”. Când terapeutul are o atitudine pozitivă și acceptabilă față de ceea ce simte clientul în acea clipă, atunci există o probabilitate mai mare ca progresul terapeutic sau schimbarea să aibă loc “(ROGERS 1981, p.67)

Această apreciere poate fi văzută ca o atitudine grijulie, acceptabilă și necondiționată. Cu persoanele dezavantajate din punct de vedere educațional, aceasta include și deschiderea în ceea ce privește diferitele procese și perioade de timp în care problemele educaționale dorite și nevoile lor sunt comunicate consilierilor sau persoanelor de încredere. Diferitele persoane necesită durate diferite de timp pentru următorului pas în educație / formare și în căile de viață (Bremer et al, 2015, p.91).

Contactul personal este deosebit de important, și se poate dezvolta, de asemenea, într-o relație de încredere. Pentru succesul proceselor de învățare și articularea și dezvoltarea nevoilor educaționale, interacțiunea directă și comunicarea personală cu clientul sunt de o importanță majoră.

Schwing/ Fryszer (2008, citat în Harp et al, 2010, p.141) numesc două premise care continuă să fie semnificative în consilierea pentru orientare a persoanelor cu medii culturale diferite:

- Procesul de consiliere trebuie să fie orientat spre dorințele și obiectivele clientului, pentru a extinde posibilitățile de acțiune ale persoanei, deoarece sunt experții în ei înșiși și în modelarea propriei vieți.

- Oamenii se mișcă în propriile lor realități și își construiesc propriul adevăr. Această viziune se bazează pe ipoteza că profesioniștii pentru orientare respectă și sunt curioși față de persoane și diversele lor culturi, viziuni asupra lumii, experiențe și concluzii. Prin urmare, procesul de

consiliere de orientare poate fi văzut ca un proces de descoperire. Cu toate acestea, responsabilitatea finală pentru decizii și concluzii rămâne întotdeauna a clientului care solicită consiliere, astfel încât procesul rămâne “rezultat deschis”.

DISCUȚIE: DEFINIREA INDICATORILOR

Împărțiți participanții în grupuri mici. Folosind cazuri din practica proprie discutați care factori au contribuit la succesul în dezvoltarea unei alianțe de lucru și a unui sentiment de securitate emoțională în client?

Înregistrați orice fel de factori găsiți pe cardurile de moderare.

EXERCİȚIU: CREAȚI O RELAȚIE STABILĂ (ALIANȚĂ SOLIDĂ ȘI SIGURANȚĂ EMOȚIONALĂ)

După un scurt salut, doamna R. ocupă locul. Tânărul, de 24 de ani, mama singură cu un fiu de trei ani, are astăzi o consiliere pentru orientare; aceasta este a treia. Ea nu a luat loc decât atunci când a început să plângă.. Consilierul de orientare îi întinde o batistă. Tânăra femeie își scutură capul: “Sunt în regulă ...”, se apucă nervos în geantă să caute șervețelul ei și începe, ezitând, să-și spună povestea. Acum a renunțat la programul planificat de formare continuă, pentru a treia oară, pentru că avea atât de multe griji și probleme, încât nu putea continua. În același timp, ea este foarte nemulțumită de acest lucru, deoarece vrea să obțină în cele din urmă mai mult în viața ei și să fie independentă. De fiecare dată este împiedicată să facă acest lucru de către familia ei. În timpul primului seminar, soțul ei, care trebuia să aibă grijă de fiul său pe durata perioadei de seminar, s-a mutat fără să anunțe. A doua oară, mama ei era atât de bolnavă încât trebuia să aibă grijă de ea și să facă totul pentru ea. Iar acum băiatul îi făcea atâtea probleme și nu mai voia să rămână la grădiniță, astfel încât la ora 11 dimineața ea a trebuit să părăsească instituția de învățământ (această unitate este de 1 oră distanță de centrul de zi). Ea simte că nu mai poate reuși, și astfel a întrerupt și seminarul actual. Numai gânditul la toate acestea o ține trează noaptea. Doamna R. începe să plângă din nou, ștergând lacrimile. Apoi se apleacă și răsuflă adânc: “Oh, este atât de groaznic ...”

Consilierii de orientare se uită la tânără.

Întrebare adresată grupului:

→ Ce este important și relevant în această situație? Puneți-vă în poziția consilierului de orientare. Cum vă face să vă simțiți? Ce vi se întâmplă? Ce gânduri aveți? Ce ați face acum? Care ar fi prima acțiune?

SFATURI PENTRU FORMATOR:

Posibilă intervenție, adică “ascultare activă”: ascultați fără a întrerupe, evitați orice reacție spontană proprie, monitorizați propria receptivitate, semnalizați intenția voastră de a asculta prin gesturi, expresii faciale și scurte interjecții verbale, să aveți răbdare în timpul pauzelor vorbitorului, dar foarte atent, să vă concentrați asupra conținutului, să vă rețineți propria evaluare și opinii, să parafrazați, să rezumați pe scurt conținutul, să nu discutați despre probleme și conflicte, să fiți conștienți și să monitorizați propria implicare, să fiți conștienți de propriul comportament de discuție, să reflectați, să monitorizați, să vă comportați într-o manieră adecvată pentru a reflecta ceea ce s-a spus, să acordați atenție semnalelor nonverbale, să recunoașteți contradicțiile, să arătați aprecierea și recunoașterea absolută.

3. CLARIFICAREA INGRIJORARILOR CLIENTILOR SI ÎNCHEIEREA UNUI CONTRACT DE ORIENTARE (P3)

În faza de deschidere, grija clientului este spusă, dezvoltată și clarificată. Unele griji pot fi numite în mod clar, cum ar fi atunci când un elev aflat la pragul formarea vocațională, caută îndrumare în alegerea unei profesii adecvate; sau atunci când o vânzătoare care dorește să își schimbe cariera caută informații despre oportunitățile potrivite pentru formare continuă. În aceste cazuri, va fi clar care sunt aspectele care trebuie discutate și, prin urmare, obiectivele pot fi numite.

În multe cazuri, cu toate acestea, nu va fi atât de ușor să definiți în mod clar problema dată. La examinarea problemei, consilierul va afla că există întrebări, probleme și constrângeri suplimentare și poate chiar o situație de urgență în spatele solicitării de informații de la client și că clientul nu este încă sigur de dorințele și posibilitățile sale. În acest caz, consilierul se va implica împreună cu clientul, pentru a afla care este cea mai presantă problemă și ce vor să realizeze împreună. În ceea ce privește portofoliul de consiliere, se poate

stabili apoi modul în care trebuie abordată problema și cum trebuie programat clientul. Următorul pas va fi acela de a clarifica împreună obiectivele de consiliere (sursa: Universitatea din Mainz).

În cazul persoanelor dezavantajate din punct de vedere educațional sau defavorizate din punct de vedere social, consilierea se va concentra în principal pe nevoile clientului și pe viața de zi cu zi. Consilierii ar trebui, prin urmare, să fie deschiși față de grijile clienților și să se abțină de la a-i îndruma imediat către alte agenții de consiliere. Abordarea consilierii mobile sau a vizitei este de a discuta despre aspectele legate de consiliere în termeni apropiați de realitatea cotidiană a grupului țintă. Asta permite să se treacă în mod coincident în decursul unei conversații informale la locația vizită sau să împărtășiți sau să oferiți informații, așa cum este indicat mai sus. (Bremer et al., 2015, pag. 90). Dacă se constată totuși că domeniul de aplicare al consilierii depășește sarcinile pe care agenția și-a propus să le trateze, profesionistul poate căuta colaborare cu alte agenții de consiliere sau să însoțească clientul la agențiile potrivite (de exemplu, consiliere privind consumul de droguri, consiliere privind datoriile, psihoterapie etc.)

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să rezolve preocupările și așteptările clientului, în ceea ce privește procesul de orientare, suficient de explicit în dialogul cu aceștia. Ei ajung la un acord cu privire la obiectivele procesului de consiliere / accent pe oferta de orientare.

Consilierii de orientare...

11. ...înregistrează sistematic nevoile de orientare ale clienților și ajunge la o înțelegere reciprocă a preocupărilor generale ale clienților;
12. ...formează o primă idee despre problemele cheie care stau la baza acestor griji și împreună cu clienții clarifică, dacă oferta de orientare are formatul potrivit pentru a se adresa nevoilor;
13. ...clarifică cu clienții ce așteptări au în ceea ce privește oferta de orientare și explică limitele serviciilor (de exemplu, care se referă la depășirea ofertei de orientare);
14. ...acordă atenție eventualelor modificări ale preocupărilor și obiectivelor clienților

În timpul procesului de îndrumare și reacționează într-un mod potrivit, de exemplu, prin încheierea unui nou acord;
I5. ...oferă informații despre instituții și servicii specifice, acolo unde este necesar, în funcție de situația clientului (de exemplu, managementul de caz, consilierea privind dependența);

I6...acordă atenție cerințelor legale și orientărilor instituționale (dacă este cazul), atunci când încheie acorduri / contracte de orientare.

Resurse cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc ...

R1. ...diferite abordări teoretice și metode de orientare;

R2. ... alternative, oferte suplimentare pentru orientare și consiliere;

R3. ...cerințe juridice și instrucțiuni instituționale (unde se aplică) pentru acorduri contractuale.

© Universitat Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Joc de rol:

Clarificarea frământărilor în cazul consilierii involuntare pentru angajare

Clarificarea unei situații în care un șomer a fost programat involuntar pentru o ședință de consiliere. Cum poate totuși acest individ să fie motivat să se implice în procesul de interviu și să coopereze?

Grupul a scenarizat situația într-un joc de rol? Un participant a jucat rolul profesionistului și altul, al clientului? Ceilalți participanți sunt toți observatorii tăcuți și vor da feedback după jocul de rol.

Modulul 6
Standarde de
calitate –
Profilul de
competențe
pentru consilieri,
Partea a II-a

4. CLARIFICAREA SITUAȚIEI ȘI A OBIECTIVELOR (P4)

Obiectivele rezumă rezultatele dorite și reprezintă un instrument important de motivare și modelare a vieții unui individ. n procesul de consiliere pentru orientare, acestea reprezintă o componentă fundamentală: ca punct de plecare pentru discuție și ca temă unificatoare pe parcursul consilierii de orientare.

Obiectivele ajută la clarificarea sarcinii și descrierea situației clientului care solicită consiliere. Definirea obiectivelor influențează conținutul ulterior, precum și metodele și tehnicile pe care le utilizează

profesionistul în timpul procesului de consiliere. Astfel, obiectivele sprijină clientul în găsirea soluțiilor în mod independent și contribuie la definirea clară a misiunii și a descrierii situației; ele stabilesc conținutul, metodele și tehnicile în procesul de consiliere și ajută la identificarea independentă a soluțiilor de către client.

Uneori, obiectivele clientului sunt legate în primul rând de situația lor actuală și de modul de gestionare a acesteia. Pentru consilieri, pe de altă parte, se referă la perspective obiective mai largi, de exemplu, analizarea situației date în mod cuprinzător și în funcție de toți factorii implicați, astfel încât să fie dezvoltate și descrise ipoteze despre contexte și aspecte conexe, de a vedea problema pe care s-a lucrat. După această reflecție, obiectivul pentru a lucra împreună poate fi stabilit. (Knoll J. 2008, S. 36)

STABILIREA OBIECTIVELOR N TIMPUL DISCUȚIILOR DE CONSILIERE

(conform Knoll, 2008, pag.37)

Pentru a ajuta clientul în stabilirea obiectivelor, consilierul oferă, printre altele, o structură bazată pe criterii obiective:

1. Consilierul de orientare solicită **formularea unui obiectiv:**

“Ce este important pentru dvs?” “Ce vreți să obțineți?”, “Ce trebuie să schimbați?”

2. Consilierul de orientare dirijează discuția către **situația țintă sau comportamentul țintă dorit**

“Cum ar arăta asta exact?”, “Cum se simte?”, “Ce anume veți face?”,

“Cum veți ști că consilierea a avut succes? ...”

“Cum vor vedea ceilalți că consilierea a avut succes?”

3. Definirea obiectivă nu trebuie să conțină nici o negare sau nici o comparație ... n loc de “Vreau să opresc ...”, ar trebui să fie “Ce vreți să obțineți în schimb ...?”

4. Situația țintă sau comportamentul țintă ar trebui să fie legate de situații, persoane, circumstanțe și ar trebui **să îndeplinească criteriul: SMART**

“Cum vă veți comporta în diferite situații?”

CRITERIUL OBIECTIVULUI: SMART

→ Specific și concret: clar definite și restricționate. Ce obiective, în ceea ce

privește gestionarea vieții lor de zi cu zi (de exemplu, rețelele sociale, sănătatea, situația financiară, integrarea pe piața muncii), clientul speră să le atingă?

→ Măsurabilă: Cum se atinge obiectivul? Este vorba de un obiectiv calitativ (de exemplu, lista competențelor) sau de un obiectiv cantitativ (de exemplu, efectuarea a 10 apeluri telefonice către eventualii angajatori)? Este obiectivul atât de bine definit, încât rezultatele sunt produse și pot fi evaluate, iar clientul poate oferi feedback propriu?

→ Acceptabil sau de dorit așa, ca obiectivul să motiveze clientul

Este clientul motivat să acționeze? Obiectivul este formulat într-un mod pozitiv?

→ Realist: Mai ales cu persoanele dezavantajate din punct de vedere educațional, este important să verificăm dacă clientul s-a gândit la toate posibilele condiții (sociale, familiale, financiare, profesionale) atunci când vine vorba de punerea obiectivului în practică. Poate clientul să obțină o realizare practică a obiectivului în mod independent? Găsirea resurselor? Are el nevoie de companie / suport / ajutor? Are acesta acces la resursele necesare?

→ Temporat: Obiectivul se îndeplinește sau trebuie făcuți anumiți pași către obiectiv, trebuie să respectați o anumită dată? (Vezi Drucker, P.F., 1954)

Consilierii sunt dispuși și capabili să sprijine clienții în evaluarea situațiilor lor în funcție de preocupările acestora și să îi asiste în reevaluarea situației lor și în formarea obiectivelor realiste prin deliberare.

Consilierii de orientare ...

I1. ...analizează percepțiile clienților cu privire la grijile lor și identifică factorii, care pot influența sau provoca situația dificilă;

I2. ...clarifică, dacă au fost făcute alte încercări pentru a face față preocupării;

I3. ...sprijină clienții în explorarea obiectivelor și a motivației lor, în cazul în care acestea sunt legate de grijile lor;

I4. ...asistă clienții în formarea unei descrieri autonome a situației lor și în (re) evaluarea situației (de exemplu, având în vedere atitudinile, valorile, abilitățile și obiectivele lor individuale);

I5. ...colaborează cu clienții pentru a-și

prioritiza obiectivele;

I6. ...informează clienții despre șanse și riscuri pentru atingerea obiectivelor lor, în ceea ce privește circumstanțele instituționale și societale și să-și sporească gradul de conștientizare pentru eventualele conflicte și contradicții.

Resurse cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc ...

R1. ... metode de analiză sistematică situațională;

R2. ...metode pentru identificarea, definirea și operaționalizarea obiectivelor;

R3. ...influența diversității asupra educației, alegerii vocaționale și ocupării forței de muncă (de exemplu, participarea la educație și oportunități, diversitatea ca resursă);

R4. ...sisteme instituționale și sociale, structuri, oferte și evoluții (de exemplu, sistemul de educație și ocupare a forței de muncă, structurile profesionale, opțiunile de educație și formare, oportunitățile de finanțare, evoluțiile pieței muncii la nivel regional și supraregional);

R5. ...reglementări legale relevante privind educația, opțiunile profesionale și ocuparea forței de muncă (de exemplu, legislația muncii, reglementările privind educația și formarea profesională).

© Universitat Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Exercițiu: Notați obiective SMART

Menționați câteva exemple de obiective SMART în consilierea instituțională și consilierea în carieră, în consiliere mobilă (pe teren), pe baza criteriilor obiective de mai sus:

(Participanților li se solicită să precizeze cât mai multe obiective practice și să le adune pe baza criteriilor de mai sus, care să fie plasate pe buletinul de bord.)

Notă către formator : aspecte și subiecte posibile pentru stabilirea obiectivelor:

clarificarea situației personale și profesionale a persoanei care solicită consiliere (până la data xx.xx.xx), compilarea și echilibrarea potențialului de competențe existent, determinarea dorințelor și nevoilor pentru instruirea ulterioară; crearea, structurarea și evaluarea importanței informațiilor pe piețele educației și la ocurilor de muncă, elaborarea strategiilor de dezvoltare a

competențelor, elaborarea de strategii pentru depășirea și / sau gestionarea problemelor de învățare individuale, reflecția asupra procesului de învățare, listarea activităților care sunt importante în planificarea procesului educațional sau de formare, alegerea unei cariere, programul de studii, educația, gestionarea vieții și a problemelor, definirea perspectivelor de carieră, efortul de auto-prezentare, optimizarea comportamentului legat de sănătate, abordarea problemei datoriiilor.

5. IDENTIFICAREA ȘI CONSOLIDAREA RESURSELOR INTERNE ȘI EXTERNE ALE CLIENȚILOR (P5)

Viziunea umanistă a lui Rogers asupra omenirii:

Persoana este văzută ca o ființă holistică, o combinație unificată de trup, suflet și spirit, care se străduiește să-și definească propria viață și să-i dea sens și scop.

→ Fiind o personalitate independentă, o persoană este fundamental capabilă să schimbe și să rezolve problemele

→ Ei pot să folosească propriile resurse pentru a se dezvolta mai departe

Dar ce se întâmplă dacă cuiva îi lipsesc resursele proprii?

Oamenii caută sprijin pentru că doresc să-și extindă resursele proprii și să le folosească într-o manieră vizibilă (de exemplu, abilitățile de limbaj sau de prezentare existente, tehnicile de relaxare prin oferte de formare continuă), deoarece sunt nesiguri în ceea ce privește resursele lor (de exemplu, din cauza unor întreruperi sau pauze, din cauza migrației, din cauza unor neajunsuri personale sau profesionale), deoarece resursele lor ar putea fi amenințate și vor să le păstreze (de exemplu, pierderea unui loc de muncă, păstrarea familie la un loc...) sau pentru că tocmai și-au pierdut resursele (de exemplu, pierderea unui loc de muncă, partenerul, țara natală, pierderea încrederii în sine, pentru a-și capata controlul asupra vieții încă o dată).

Consilierii de orientare trebuie să-și dezvolte simțul resurselor și să dobândească capacitatea de a recunoaște și de a activa resursele. În special, în grupul dezavantaj educațional, este important să se enumere punctele forte personale, să se dezvolte potențialul de sprijin cu

clientul, care utilizează o perspectivă sistematică cu o viziune diferențiată asupra interacțiunii, circumstanțelor de viață, factorilor instituționali, condițiilor de mediu și reprezentărilor emoționale.

Pentru aceste persoane, este vorba de construirea și dezvoltarea resurselor și ieșirea din "spirală pierderilor de resurse", cu scopul de a îmbunătăți șansele de educație, de carieră și de ocupare a forței de muncă, precum și șansele de participare socială și astfel, îmbunătățirea calității vieții (sursa: Universitatea din Mainz). Orientarea spre resurse contribuie astfel nu numai la facilitarea adaptării la lumea profesională: ci și la dezvoltarea întregii personalități a solicitantului de consiliere prin extinderea competențelor necesare astfel încât să-și poată asuma responsabilitatea pentru ei înșiși și pentru ceilalți (capacitatea de auto-organizare).

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să asiste clienții în identificarea competențelor și resurselor lor și să ia în considerare aceste resurse la dezvoltarea lor în continuare, având în vedere grijile și obiectivele acestora (P5)

Consilierii de orientare ...

11. ...identifică în mod colaborativ atitudinile, emoțiile, motivațiile și comportamentele clienților în cazul în care acestea sunt relevante pentru rezolvarea problemelor acestora;

12. ...explorează colaborativ biografiile, competențele și resursele clienților și să le conectează cu preocupările și obiectivele lor de orientare;

13. ...identifică în mod coerent resursele potențiale (și constrângerile) ale clienților, care rezultă din contextul lor social și din mediul social mai larg, având în vedere relevanța acestora pentru atingerea obiectivelor clienților și luarea deciziilor acestora (de exemplu, aspecte legate de mediul familial, profesional sau mediu de ocupare);

14. ... utilizează abordări de diagnosticare validate științific și adecvate pentru evaluarea competențelor și / sau autoevaluare, dacă este necesar, cu consimțământul clienților;

15. ...interpretează cu clienții rezultatele abordărilor de diagnosticare (acolo unde este cazul), astfel încât clienții să înțeleagă

rezultatele și să poată fi utilizate pentru a îmbogăți procesul de orientare;

16. ...sprijină clienții în dezvoltarea percepției proprii cu privire la potențialul, competențele și resursele acestora;

17. ...informează clienții despre posibilitățile de a-și dezvolta potențialul, competențele și resursele.

Resurse cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc ...

R1. ...metode pentru a identifica și a mobiliza resurse individuale;

R2. ...teorii behavioriste și abordări de psihologie pedagogică

R3. ...abordări cu privire la (psiho-)diagnosticare, evaluare și recunoaștere a competențelor, cât și instrumente de auto-evaluare;

R5. ...concepțe privind competențele de management al carierei și învățarea de-a lungul vieții;

R6. ...mediul de viață și situațiile de lipsă a diferitelor grupuri țintă.

.© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

AUTO-EVALUARE:

Competența Synopsis: Cunoaște-ți punctele forte – folosește-ți punctele forte

Fiecare participant primește o copie a documentului de mai sus, cu cerința de a complete totuși de unul singur.

Dupa 15 minute, rugați participanții să ofere un feedback asupra acestui instrument. Ce a fost cel mai greu pentru ei?

http://www.hs-gesundheit.de/fileadmin/user_upload/Redakteure/pdfs/Rebecca_Fischer/Career_Service/kompetenzbilanz_nrw.pdf

6. DEZVOLTAREA DE PERSPECTIVE PENTRU REZOLVAREA PROBLEMELOR ȘI MODUL DE ACȚIUNE (P6)

Consilierea prin consiliere înseamnă a ajuta o persoană să se ajute singură, sprijinindu-se pe sine în modul în care se orientează și se organizează. Aceasta presupune că persoana care solicită consiliere este capabilă să ia propriile decizii. În elaborarea soluțiilor posibile și a căilor de acțiune, consilierul va oferi perspective, în timp ce solicitantul consilierii va lua deciziile necesare.

În cursul schimbului de cunoștințe cu

consilierul, clientul poate obține informații noi, cum ar fi ofertele de curs, deschiderea de noi căi și perspective. Cu toate acestea, persoanele dezavantajate din punct de vedere educațional se pot simți cu ușurință copleșite în astfel de situații. Dacă opțiunile sunt prezentate doar într-un mod abstract și clientul este lăsat să ia deciziile necesare, acesta se poate simți incapabil să facă acest lucru. În consecință, acesta nu poate să utilizeze sau să realizeze opțiunile care i-au fost prezentate. Spre deosebire de concepția de consiliere de orientare prezentată mai sus, furnizarea de sfaturi concrete prin împărtășirea cunoștințelor poate fi extrem de importantă în consilierea persoanelor din acest grup (Bremer et al., 2015, p. 41). Aceasta îi va lărgi orizontul, promova capacitatea lor de a acționa.

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să sprijine clienții în dezvoltarea de soluții posibile și planuri de acțiune pentru atingerea obiectivelor lor

Consilierii de orientare ...

11. ...dezvoltă împreună idei realiste despre cum să rezolve problemele și să acționeze cu clienții, având în vedere competențele, calificările și resursele acestora;

12. ...dezvoltă împreună cu clienții criterii de decizie și îi sprijină în procesul de luare a deciziilor;

13. ...informează clienții cu privire la opțiuni și strategii pentru a spori șansele acestora de a-și atinge obiectivele și de a depăși eventualele obstacole;

14. ...furnizează informații clienților și / sau fac trimiteri la sursele de informații pe care le pot consulta, atunci când aceste resurse se potrivesc grupurilor țintă și nevoilor clienților;

15. ...creează oportunități de promovare a incluziunii sociale și a egalității în funcție de vârstă, sex, handicap, origini culturale și etnice, după caz și în funcție de situație;

16. ...evaluează, dacă clienții trebuie să caute consiliere suplimentară și / sau externă pentru a răspunde preocupărilor lor de orientare, de asemenea, având în vedere dezvoltarea procesului de orientare

17. ...rezumă împreună cu clienții progresul și rezultatele procesului de orientare, atunci când procesul avansează spre final și discută despre pașii următori, acolo unde este cazul.

Resurse cognitive

Consilierii de orientare cunosc...

R1. ...teorii și modele de luarea a deciziilor;

R2. ...metode pentru căutarea și analiza informațiilor;

R3. ... surse de informații și baze de date sensibile la context.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

DIRECTIVA UNIUNII EUROPENE PRIVIND TRATAMENT EGAL

(sursă: Agenția federală germană împotriva discriminării)

În anii 2000-2004, Consiliul Uniunii Europene a adoptat patru directive privind egalitatea de tratament. Acestea au fost transpuse în legislația națională germană prin Legea generală privind tratamentul egal (AGG).

Aceste directive definesc diferitele tipuri de discriminare care pot apărea în anumite domenii. Printre alte prevederi, ele obligă statele membre să impună sancțiuni eficiente, rezonabile și suficient de descurajante pentru a preveni încălcarea principiului nediscriminării și care ușurează sarcina probei victimelor. Scopul lor este de a schimba realitatea socială în statele membre ale UE; adică nu numai să interzică, ci și să elimine efectiv practicile discriminatorii.

Acestea sunt următoarele directive:

- Directiva privind egalitatea rasială (2000/43/EC)

- Directiva-cadru privind egalitatea de tratament în ceea ce privește ocuparea forței de muncă și profesia (2000/78/EC)

- Directiva privind egalitatea de gen” (2002/73/EC).

Această directivă a fost între timp revizuită împreună cu alte directive privind egalitatea de tratament între bărbați și femei și reformată în Directiva 2006/54 / CE privind punerea în aplicare a principiului egalității de șanse și egalității de tratament între bărbați și femei în materie de ocupare a forței de muncă și ocupație (Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 204/23)

- și o directivă privind egalitatea de gen în afara sferei ocupării forței de muncă (2004/113/EC).

Scopul Directivei privind egalitatea rasială este de a crea un cadru pentru combaterea discriminării pe motive de rasă sau origine etnică.

Prin Directiva-cadru privind egalitatea de tratament în ceea ce privește ocuparea forței de muncă și ocupația, UE urmărește obiectivul de a crea un cadru general pentru combaterea discriminării în ceea ce privește ocuparea forței de muncă și ocupația pe motive de religie, credință, handicap, vârstă sau orientare sexuală

Directiva privind genul, așa cum a fost denumită, este dedicată punerii în aplicare a principiului egalității de tratament între bărbați și femei în ceea ce privește accesul la ocuparea forței de muncă, formarea profesională și promovare, precum și condițiile de muncă.

Directiva privind aplicarea principiului egalității de tratament între bărbați și femei în ceea ce privește accesul și furnizarea de bunuri și servicii, în final, servește drept cauză a egalității de gen în afara sferei ocupării forței de muncă.

EXERCIȚIU: CREȘTEREA OPORTUNITĂȚILOR

“Creșterea oportunităților de promovare a incluziunii sociale și a egalității în ceea ce privește vârsta, genul, handicapul, originea culturală și etnică, în situații particulare și după caz”

Împărțiți în grupuri mici. gândiți-vă la posibilele oportunități care sunt menite în contextul de mai sus.

Sfaturi pentru formator:

Consilierul de orientare poate

- să se refere la rețelele existente pentru a face schimb de experiențe la nivel local (adică să se întâlnească de mai multe ori la cafea sau la evenimente muzicale pentru mame, imigranți/ refugiați, să se reunească împreună cu localnicii);

- să indice munca voluntară în casele de îngrijire medicală sau la azil de bătrâni, de asemenea, la instituțiile de tineret (a se vedea și internetul pentru posibile portaluri);

- să recomande implicarea la nivel local/regional,

- să sprijine clientul să aplice pentru un loc de muncă anonim

7. CO-PROIECTARE ÎN PROCESELE DE DEZVOLTARE A CALITĂȚII (T4)

Consilierii de orientare sunt dispuși și capabili să-și alinieze practica la un concept de calitate - indiferent dacă interacționează cu clienții, desfășoară activități organizaționale sau lucrează la nivel societal. Ei participă la elaborarea și implementarea conceptului de calitate și îl pun în practică.

Consilierii de orientare...

- I1. ...respectă standardele de calitate recunoscute pentru orientarea în carieră și consiliere în practica lor;
- I2. ...traduc aceste standarde de calitate în acțiuni concrete, în conformitate cu sarcinile acestora;
- I3. ...participă în mod regulat la planificarea, implementarea și documentarea activităților de asigurare și îmbunătățire a calității;
- I4. ... folosesc regulat standardele de calitate și contribuie la îmbunătățirea continuă a acestora;
- I5. ...fac transparente rezultatele activităților de asigurare și îmbunătățire a calității;
- I6. ...se implică în evaluarea proceselor de orientare și să iau în considerare rezultatele acestor evaluări pentru îmbunătățirea ofertelor lor de orientare.

Resurse cognitive (R)

Consilierii de orientare cunosc...

R1. ... concepte de asigurare și îmbunătățire a calității;

R2. ...metodele de evaluare, precum și alte metode științifice de măsurare și evaluare a calității proceselor de orientare.

© Universität Heidelberg/WBV Verlag Schiersmann/Weber/Petersen (2016)

Discuție cu participanții despre status quo-ul standardelor de calitate în cadrul instituțiilor lor și posibilitățile pentru dezvoltarea ulterioară a acestora:

Feedback-ul final al participanților:

→ Ce întrebări le veți lua acasă și le veți folosi în activitatea dvs. de consiliere zilnică?

→ Există puncte care să confirme activitatea de consiliere pe care o desfășurați în prezent?

→ Unde vă identificați, pentru dvs, înșivă, posibilități de educație continuă în domeniul consilierii/ orientării?

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII, partea a II-a

Unități ale rezultatelor învățării	Rezultatele învățării (RÎ)			Recomandări de evaluare
	Cunoștințe	Abilități	Competențe	
Introducere despre standardele de calitate	Semnificația calității în procesul de consiliere pentru îndrumare, competențele ca punct de referință			Discuție de grup și evaluarea de către formator
	Cunoașteți definiția consilierii de orientare profesională, modelul contextului sistemic, structura profilului de competență, competențele ca puncte de referință în consiliere	Este capabil să recunoască și să reflecteze asupra acestor competențe în funcțiile de consiliere pentru orientare profesională	Este capabil să aplice profilul de competență ca parte a standardelor de calitate în setările de consiliere de orientare	
Competențe legate de proces	Condiții stabile de lucru și un mediu de siguranță (P1)			Lucru de grup: Condiții de muncă stabile și un mediu sigur în ghidarea de orientare Prezentare, evaluare (ghidată de formator)
	Familiarizarea cu indicatorii și resursele competenței (adică cerințele pentru confidențialitatea unei funcții pentru îndrumare etc.)	Este capabil să asigure o atmosferă confortabilă, neperturbată, să facă mandatele, rolurile și funcțiile transparente, să găsească un acord cu clienții, să se asigure că procesul de orientare este structurat și transparent, ... (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare îmbunătățită pentru acțiunile viitoare	
	Construirea unei alianțe solide de lucru și de stabilitate emoțională (P2)			Exercițiu: Definirea indicatorilor pentru o alianță solidă de lucru și securitate emoțională Exercițiu: Creați o relație stabilă Prezentare, evaluare (ghidată de formator)
	Familiar cu indicatorii și resursele competenței (de exemplu abordări pentru construirea relațiilor de încredere etc.)	Este capabil să demonstreze respect și apreciere pentru client, să întâmpine clienți cu o atitudine empatică, să se comporte într-un mod concret și veritabil (verbal și non-verbal), să stimuleze și să stimuleze motivația și inițiativa clienților, ... (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	"Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare îmbunătățită pentru acțiunile viitoare	
	Clarificarea preocupărilor clienților și obținerea unui acord pentru consiliere (P3)			Exercițiu: Clarificarea preocupărilor într-un caz de consiliere involuntară pentru angajare Prezentare, evaluare (ghidată de formator)
Familiar cu indicatorii și resursele competenței (de exemplu, alternative, oferte suplimentare pentru orientare și consiliere)	Poate ajunge la o înțelegere reciprocă a preocupărilor generale ale clienților; să formuleze o primă idee a problemelor cheie care stau la baza acestor preocupări, să clarifice cu clienții, ce așteptări le furnizează informații despre instituții și servicii specifice, (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare mai bună pentru acțiunea viitoare "		

Clarificarea situației și a obiectivelor (P4)			
Familiar cu indicatorii și resursele competenței (de exemplu influența diversității asupra educației, alegere vocațională și angajare)	Este capabil să înțeleagă percepția clienților cu privire la preocupările lor cu aceștia, să sprijine clienții în explorarea obiectivelor și motivațiilor lor, să colaboreze cu clienții pentru a-și stabili prioritățile; să informeze clienții despre șanse și riscuri în atingerea obiectivelor lor (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare mai bună pentru acțiunea viitoare “	Exercițiu: Scrieți obiective SMART Prezentare, evaluare (ghidată de formator)
Identificarea și consolidarea resurselor interne și externe ale clientului (P5)			
Familiar cu indicatorii și resursele competenței (metode pentru a identifica și a mobiliza resursele individuale etc.)	Este capabil să identifice în colaborare atitudini, emoții, motivații și comportamente ale clienților, să exploreze biografiile, competențele și resursele clienților, să identifice resursele potențiale (și constrângerile) clienților, abordările adecvate de diagnostic pentru evaluarea competențelor, să sprijine clienții în dezvoltarea propriului percepție cu privire la potențialul lor (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare îmbunătățită pentru acțiunea viitoare “	Auto-evaluare: competența Sinopsis Feedback din partea participanților, evaluarea formatorului
Dezvoltarea perspectivelor pentru soluționarea problemei și acțiunea (P6)			
Familiar cu indicatorii și resursele competenței (adică teoriile și modelele de luare a deciziilor, metodele de căutare și analiză a informațiilor, surse de informații și baze de date sensibile la context)	Este capabil să elaboreze împreună idei realiste despre cum să rezolve problemele, să elaboreze împreună criterii de decizie cu clienții, să informeze clienții despre opțiuni și strategii pentru a-și depăși obstacolele, pentru a crește oportunitățile de promovare a incluziunii sociale, a evalua dacă ar trebui să fie consiliere suplimentară și / a căutat, sintetizează evoluția și rezultatele procesului de orientare (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare îmbunătățită pentru acțiunea viitoare “	Exercițiu: Creșterii oportunitățile Prezentare, evaluare (ghidată de formator)
Co-proiectarea în procesul de dezvoltare a calității (T4)			
Familiar cu indicatorii și resursele competenței (adică concepte de asigurare a calității și de îmbunătățire a performanței etc.)	Este capabil să respecte standardele de calitate recunoscute pentru îndrumarea educațională, să traducă aceste standarde de calitate în acțiuni concrete, să participe regulat la planificarea, implementarea și documentarea activităților, să lucreze în mod regulat cu standardele de calitate, să se implice în evaluarea proceselor de orientare (Vă rugăm să consultați fiecare competență din profilul de competență)	Este capabil să reflecteze și să-și evalueze propriile acțiuni și rezultate, pentru a obține de la aceasta o orientare mai bună pentru acțiunea viitoare “	Feedback-ul final de la participanți

Subteme	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATĂ
Introducere (1.)	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea definiției asupra calității în procesul de consiliere pentru orientare și înțelegerea sistematică a consilierii Întrebare: Cunoștințe/experiență a participanților legate de subiect, Așteptări 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs, slide-uri, dacă este necesar Flipchart 	<p>20 min</p> <p>15 min</p>
Competențe legate de proces (2. + 3.)	<ul style="list-style-type: none"> Introducere în structura profilului de competență și asupra competențelor legate de proces (accent pe Partea II) Brainstorming: Cum poate consilierul de orientare să modeleze procesul individual de orientare? 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs și flipchart, sau slide-uri, dacă este necesar O foaie flipchart per grup 	<p>20 min</p> <p>15 min</p>
Dezvoltarea condițiilor stabile de muncă și a unui mediu de siguranță (4.)	<ul style="list-style-type: none"> Discurs despre competență și resursele cognitive Întrebare: Cunoștințe/experiență a participanților legate de subiect Comentariu: Lista de verificare a mediului înconjurător și mediului sigur Exercițiu de grup: Care condiții oferă încredere și siguranță în structura-de-plecare? 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs și slide-uri, dacă este necesar Manual de pregătire curs și slide-uri dacă este necesar O foaie flipchart per grup 	<p>15 min</p> <p>15 min</p> <p>Aprox. 45 min (în funcție de dimensiunea grupului)</p>
Construirea unei alianțe solide de muncă și siguranță emoțională (5.)	<ul style="list-style-type: none"> Discurs asupra competenței și resurselor cognitive, inclusiv comentariul despre construirea unei alianțe stabile de lucru Discuție: Indicatori definitorii Exercițiu: Caz de consiliere pentru orientare – Construieți o relație stabilă Informații suplimentare prezentate de formator dacă este necesar 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs Un set de cartonașe pentru moderare O foaie flipchart per grup Manual de pregătire curs 	<p>20 min</p> <p>15 min</p> <p>40 min</p> <p>10 min</p>
Clarificarea îngrijorărilor clienților și atingerea unui acord pentru consiliere (6.)	<ul style="list-style-type: none"> Comentariu despre îngrijorările clienților, inclusiv discurs despre competențele și resursele cognitive Jocul de rol: Clarificarea îngrijorărilor într-un caz de consiliere involuntară pentru angajare, inclusiv, feedback de la grup 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs și slide-uri, dacă este necesar Doi participanți în acțiune 	<p>30 min</p> <p>30 min</p>
Clarificarea situației și obiectivelor (7.)	<ul style="list-style-type: none"> Comentariu asupra stabilirii obiectivelor pe durata ședinței de consiliere, Comentariu asupra obiectivelor SMART Exercițiu: Notați obiectivele SMART Discurs asupra competențelor și resurselor cognitive 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs și slide-uri, dacă este necesar Doi participanți în acțiune 	<p>30 min</p> <p>30 min</p>

Identificarea și consolidarea resurselor interne și externe ale clientului (8.)	<ul style="list-style-type: none"> Comentariu asupra viziunii umaniste a lui Rogers asupra lumii, inclusiv discurs asupra competențelor și resurselor cognitive Brainstorming despre subiectul "Resurse" (resursele consilierului de orientare și resursele clientului) Auto-evaluare: Competența Synopsis 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs, slide-uri, dacă este necesar Un flipchart pentru fiecare idee poate fi adunat Copie după competența synopsis pentru fiecare participant 	15 min
			15 min
Dezvoltarea perspectivelor pentru soluționarea problemei, și acțiune (9.)	<ul style="list-style-type: none"> Discurs asupra competențelor și resurselor cognitive Comentariu asupra obiectivelor de egalitate de tratament ale Uniunii Europene Discuție despre directivele locale în țările participanților 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs, slide-uri, dacă este necesar Manual de pregătire curs, slide-uri, dacă este necesar Flipchart 	20 min
			20 min
Co-crearea în procesul de dezvoltare a calității (10.)	<ul style="list-style-type: none"> Discurs asupra competențelor și resurselor cognitive Discuție cu participanții despre status quo-ul standardelor de calitate în instituția lor și posibilitatea de a le dezvolta în continuare 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de pregătire curs, slide-uri, dacă este necesar Un set de cartonașe pentru moderare 	20 min
			20 min
Feedback la Modul			10 minute

Referințe

- Barz H., Tippelt R., *Weiterbildung und soziale Milieus in Deutschland* (Bielefeld 2004)
- Bremer, H., Kleemann-Göhring, M., *Weiterbildung und „Bildungsferne“*. Forschungsbefunde, theoretische Einsichten und Möglichkeiten für die Praxis, Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung des Projekts „Bildungsferne-Ferne Bildung“ (2011)
- Bremer H., Kleemann-Göhring M., *Weiterbildung und Weiterbildungsberatung für „Bildungsferne“* (Bielefeld 2015)
- Harp S., Pielorz M., Seidel S., Seusing B., *Praxisbuch ProfilPASS. Ressourcenorientierte Beratung für Bildung und Beschäftigung* (Bielefeld 2010)
- IQ Fachstelle *Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung. Grundlagen migrationsspezifischer Beratung. Ein Pilotprojekt mit der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit* (München 2015)
- Kanelutti-Chilas E., Kral A., *Niederschwellige Bildungsberatung – Herausforderung auf allen Ebenen* (Wien 2012)
- Knoll, J., *Lern- und Bildungsberatung* (Bielefeld 2008)
- Schiersmann C., Petersen, C., & Weber, P., *Beratungskompetenz in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Instrumente zur Erfassung, Bewertung und Reflexion der Beratungskompetenz (Counseling Competence in Education, Vocation and Employment. Instruments for the Recognition, Assessment and Reflexion)*. Bielefeld: (2016). WBV Verlag (im Erscheinen).
- Schiersmann C., Weber, P., *Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. Eckpunkte und Erprobung eines integrierten Qualitätskonzepts* (Bielefeld 2013)
- Schröder F., Schlögl P., *Weiterbildungsberatung. Qualität definieren, gestalten, reflektieren* (Bielefeld 2014)
- Steiner K., Schneeweiß S., Stark M., *Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate* (Wien 2014)
- Süssmuth R., zitiert in Schönherr, K.W, Tiberius, V, *Lebenslanges Lernen. Wissen und Können als Wohlfaktoren*. (Wiesbaden 2014)
- Voglmayr I., *Leitfaden für Diskriminierungsfreie Sprache, Handlungen, Bild Darstellungen* (Wien 2010)

Modulul 7 Consilierea pentru voluntariat și strategii de practică

ELABORAT DE ECHIPA DE FORMARE TTG GMBH ȘI DIAKONISCHES WERK WÜRTEMBERG, GERMANIA

INTRODUCERE ȘI OBIECTIVE DE ÎNVĂȚARE

Acest modul tratează posibilitățile prin care persoanele dezavantajate pot lucra în calitate de voluntari și angajați interni/ stagiaari. Scopul modului este de a prezenta diferite tipuri de angajamente de voluntariat precum și beneficiile instruirii practice pentru consilierii de orientare din învățământul superior astfel încât să le permită o îndrumare de înaltă calitate în acest domeniu. În acest scop, în primul rând, vor fi prezentate și comparate beneficiile și diferitele tipuri de angajamente de voluntariat. Se vor prezenta apoi tipurile de angajamente de voluntariat și instruire practică adecvate grupului țintă, precum și modalități promițătoare de motivare a persoanelor pentru a se angaja într-o activitate de voluntariat. Cea de-a doua secțiune cuprinde materiale de lucru pentru a fi utilizate de către profesioniștii în orientare atunci când acordă consultanță persoanelor fizice cu privire la angajamentele de voluntariat și instruirea practică.

După terminarea modulului, consilierii de orientare ar trebui să fie capabili să evalueze ce tip de activitate de voluntariat sau instruire practică ar fi potrivită pentru

persoana consultată în cauză. Acest lucru presupune că ei cunosc diferitele tipuri de angajamente de voluntariat și sunt capabili să aleagă și să prezinte pe cele potrivite clientului lor. În plus, ei ar trebui să

cunoască beneficiile și provocările legate de angajamentele de voluntariat/instruire practică și să fie capabili să motiveze pe cei consultați să se implice în astfel de activități. Consilierii de orientare trebuie să fie capabili să pregătească persoanele consultate pentru un anumit angajament de voluntariat în cel mai bun mod posibil pentru că ei au dobândit cunoștințe detaliate legate de cadrul de reglementare

relevant și le pot transmite într-un mod transparent. Listele de control introduse în prezentul modul sunt instrumente utile în acest context.

De asemenea, consilierii de orientare trebuie să fie capabili să poată oferi clienților lor asistență pe măsura nevoilor lor pe durata desfășurării activităților de voluntariat pentru a se asigura că observația este realizată suficient de mult. Clienții au nevoie de asistență ca să fie capabili să depășească situațiile dificile și fazele critice. O parte din informațiile oferite în acest modul reflectă realitatea germană și s-ar putea să nu fie aplicabile tuturor regiunilor europene pe o bază unu-la-unu. Din moment ce nu există standarde europene comune pentru acest domeniu, adesea se va face referire la exemplele specifice germane pentru a descrie situația. O prezentare prea generală a faptelor nu ar avea semnificații universale, adică formatorii din fiecare țară ar trebui să facă anumite cercetări privind aspectele și opțiunile individuale ale activității de voluntariat disponibile în regiunea și contextul lor specific.

STRUCTURA ZILEI DE FORMARE

La începutul zilei de instruire, formatorul se prezintă și salută consilierii de orientare participanți la activitate. Apoi face o scurtă descriere despre așteptările în cadrul cursului și a conținutului de lucru. Runda de introducere face parte din prima activitate a cursului. Fiecare participant se prezintă și își relatează în fața celorlalți experiențele anterioare în contextul orientării, referitoare la angajamentele de voluntariat/instruire practică. În acest fel, grupul poate identifica participanții care au oferit deja consiliere în acest domeniu. Avantajul instructorului sau al formatorului este că poate avea o privire de ansamblu legată de diversitatea experiențelor și despre cunoștințele anterioare avute de

Modulul 7
Consilierea
pentru voluntariat
și strategii de
practică

membrii grupului. Ar trebui acordat timp suficient acestei activități căci, cu cât este mai mare cantitatea și cu cât sunt mai detaliate informațiile adunate aici, cu atât mai bine poate fi construit atelierul de lucru. Următorul pas este ca formatorul să prezinte grupului beneficiile voluntariatului sau ale instruirii practice. Acest pas este urmat de o discuție scurtă în care participanții au o altă ocazie de a contribui cu idei suplimentare sau cu sugestii.

Apoi, se efectuează un exercițiu numit "puzzle de grup". Scopul său este ca participanții să dobândească cunoștințe despre diferite forme de activități de voluntariat. Apoi, accentul se îndreaptă către un alt subiect: cum poate fi găsit un angajament potrivit de voluntariat pentru o persoană interesată de această activitate. La sfârșit, se face ca exercițiul, un joc de rol în care sunt aplicate scenariile ale unor sesiuni de orientare care implică persoane interesate.

1. INTRODUCEREA TEMATICĂ: BENEFICIILE ANGAJAMENTELOR DE VOLUNTARIAT/ STRATEGIILOR DE PRACTICĂ

Angajamentele de voluntariat aduc cu ele multe beneficii pentru voluntari și pentru mediul lor.

Persoanele implicate în munca de voluntariat primesc sarcini în mai multe domenii sociale. Acestea sunt activități care se efectuează în mod voluntar, servesc scopului comun, sunt de natură publică sau colectivă, nu vizează generarea de profit și sunt caracteristice organizațiilor din sectorul non-profit. Prin urmare, voluntarii primesc sarcini importante, ei înșiși adesea le percep ca atare. Pe durata efectuării activităților lor, ei participă constant în rețele sociale și interacționează în mod necesar cu alte persoane. Prin această combinație, se stabilește o relație de identitate și statut. Alte efecte comune sunt consolidarea personalității voluntarilor și a procesului de învățare non-formală. Persoanele care se confruntă cu probleme sociale care, din cauza unor deficiențe sau a mediului socio-economic de proveniență, nu au avut anterior suficiente șanse să obțină o diplomă școlară sau profesională sau un loc de muncă pe termen lung, sunt astfel responsabilizate să-și recunoască punctele lor forte și să își urmeze în totalitate căile personale.

Rezultatul este sporirea abilităților (noi) și a competențelor personale. În mod ideal, competențele dobândite sunt certificate de centrele în care se desfășoară activitatea. Informațiile referitoare la certificarea competențelor pot fi găsite în secțiunea pentru certificatele de calificare.

Un alt beneficiu major pentru persoanele dezavantajate care fac muncă de voluntariat este faptul că experimentează o rutină zilnică structurată. Acest lucru este valabil mai ales pentru activitățile obișnuite sau pe termen lung, cum ar fi serviciile de voluntariat care implică prestarea de servicii în anumite momente ale săptămânii sau activitățile de voluntariat regulate. Un angajament de voluntariat poate servi, de asemenea, ca o punte de legătură cu munca salariată și poate crea condițiile pentru ca o persoană să-și găsească un loc de muncă pe piața forței de muncă. În afară de aceasta, mai multe indemnizații sunt disponibile persoanelor fizice angajate, oferindu-le avantaje materiale, cum ar fi așa-numita "Übungsleiterpauschale" (remunerația forfetară pentru formatori) în Germania sau posibilitatea de a primi recompense financiare în general.

Cu toate acestea, beneficiile imateriale sunt în special pentru persoanele cu dezavantaje pe piața muncii care provin din activități de voluntariat. La o școală canadiană s-a constatat că persoanele cu experiență în domeniul migrației au beneficiat în mod special de tipuri de învățare non-formală în contextul activităților de voluntariat și, prin urmare, s-au familiarizat în mare măsură cu limba și cultura țării (conform Schugurensky et al. 2005). Există dovezi generale că angajamentele de voluntariat au un potențial de integrare mare pentru grupul de persoane cu dezavantaje în ceea ce privește piața forței de muncă. Pentru a evidenția diferitele tipuri de astfel de activități, în primul rând, vor fi prezentate și comparate diferite tipuri de angajamente de voluntariat. În general, ceea ce este valabil în ceea ce privește voluntariatul, se aplică și în cazul cursurilor de instruire practică în voluntariat absolvite de persoane defavorizate. De obicei, instruirea practică este chiar mai orientată către piața forței de muncă și o parte din aceste activități necesită competențe de bază mai puternice pe care stagiarilor/cursanților trebuie să le aibă deja însușite.

2. DIFERITE TIPURI DE ANGAJAMENTE DE VOLUNTARIAT

Există diferite tipuri de angajamente de voluntariat cu care consilierii în orientare și formatorii ar trebui să fie familiarizați pentru a oferi o îndrumare eficientă. Acestea diferă între ele, în funcție de durată și reglementare. În multe cazuri, diferențele de reglementare legală sunt foarte mari. Cunoașterea detaliată referitoare la aceste aspecte este esențială din moment ce consilierii de orientare lucrează de obicei cu grupuri foarte eterogene de clienți și din moment ce este important pentru ei să identifice și să recomande forma potrivită de angajament de voluntariat pentru un anumit client. În secțiunea următoare, tipurile uzuale de angajamente în voluntariat și reglementările relevante sunt introduse și explicate.

PROGRAMELE DE VOLUNTARIAT

În general, programele de voluntariat sunt create pentru a fi cu normă întreagă și finalizate într-o perioadă determinată de timp. De altfel, acestea variază în funcție de domeniu. Adesea, tinerii adulți folosesc programele de voluntariat ca perioade de orientare după ce au absolvit școala sau ca un pas de tranziție între cariere. În timp ce anumite programe de voluntariat impun restricții de vârstă, toate acestea sunt menite a fi direcționate către ofertele de învățare și orientare bazate pe practică. Voluntarilor li se oferă beneficii și recompense. Cele mai multe munci în voluntariat sunt finalizate în 12 luni. Sunt posibile și acceptate și munci care durează între 6 și 18 luni. Diverse programe de voluntariat pun accent pe diferite arii și activitățile de voluntariat pot fi îndeplinite de organizațiile sociale și non-profit, de exemplu, cele care integrează raționamentele ecologice în munca lor. În plus față de cele naționale, există câteva programele de voluntariat

Modulul 7
Consilierea
pentru voluntariat
și strategii de
practică

care se desfășoară în străinătate. Acestea includ programe în cadrul programului ERASMUS+ cum ar fi Serviciul European pentru Voluntariat (EVS) care trebuie finalizat în 2 până la 12 luni. Finanțat de ERASMUS+ Youth in Action, EVS oferă pentru persoanele interesate, călătorii în alte țări din Europa, aproape gratuit, cu scopul de a participa la proiectele sociale, ecologice și culturale. Aici, avantajul de participare în cadrul programului nu depinde nici de suplimentul de diplomă eliberat de școala voluntarului și nici nu presupune cunoașterea unei limbi folosite într-o anumită țară. Singura limită este legată de vârstă căci numai persoanele cu vârsta cuprinsă între 17 și 30 ani pot

participa. În timp ce participă în cadrul programului EVS, voluntarii primesc sprijin financiar și au ocazia să participe la ore de limbă străină, sunt pregătiți pentru EVS și sunt sprijiniți pe durata perioadei lor de voluntariat. O scurtă prezentare a celor mai importante și relevante informații poate fi vizualizată în următorul video: <https://www.youtube.com/watch?v=d8KjNMO07Hg>; Subtitrarea textului în limba engleză pe: <https://www.salto-youth.net/rc/participation/mooc-erasmusplus/>.

O altă posibilitate de a participa la programul "EU Aid Volunteers" unde persoanele interesate pot sprijini programele de ajutor umanitar în întreaga lume:

http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/eu-aid-volunteers_en).

VOLUNTARIATUL

Termenul de voluntariat denumește activități efectuate în mod voluntar și nu sunt destinate să genereze nici un profit material. Voluntariatul este orientat către membrii din afara familiei și este efectuat în cadrul organizațiilor non-profit sau al grupurilor de inițiativă încheiate. În plus, în afară de aceasta, voluntariatul nu se limitează doar la câteva situații, ci se extinde asupra unei anumite perioade de timp (conform Ehrhardt 2011, pag. 15). În multe cazuri, se îndeplinește de către organizații sau în sectorul non-profit.

Voluntarii pot fi găsiți în mai multe zone ale societății și joacă un rol important. De exemplu, în 2014 în Germania aproape o jumătate din populația cu vârsta de peste 14 ani se dedica implicării în activitățile de voluntariat, adică 30 milioane de oameni, majoritatea dintre ei lucrau în domeniile sportive, urmate fiind de școli și grădinițe, dar și cultură și muzică. Următoarele domenii în care voluntarii sunt activi sunt: proiecte sociale, îngrijire persoane vârstnice, politică, activități pentru mediul înconjurător și integrare.

STAGIU DE PRACTICĂ

Termenul de stagiul de practică se referă la o activitate temporară, cu scopul de a aprofunda cunoștințele existente sau de a acumula cunoștințe noi, punându-le în practică sau la plasarea la un loc de muncă pentru a experimenta într-o companie unde să dobândească noi cunoștințe și abilități. Termenul german "Praktikant" se referă la o persoană care, prin intermediul unui asemenea contract desemnat și implementat, se ocupă cu desfășurarea unei activități profesionale temporare cu scopul de a dobândi noi cunoștințe practice și care experimentează o anumită activitate de muncă cu scopul de a se pregăti pentru

o activitate profesională. De altfel, Educația Vocațională și Activitatea de instruire nu este echivalentă cu formarea profesională sau cu un alt program de educație practică. În general, în Germania, internii/ stagiarii nu sunt angajați.

Unul dintre beneficiile stagiului de practică pentru persoane cu afinități scăzute pentru piața forței de muncă este faptul că ei pot acumula cunoștințe despre un domeniu de muncă care li s-ar putea potrivi. Astfel, intrând în aceste domenii și cunoscând activitatea pe care o presupune, persoanele respective pot să ia o decizie privind modul în care li se potrivește sau nu o carieră în viitor în activitatea experimentată.

Lucrând într-un anumit departament al unei companii, persoanele pot experimenta munca zilnică. Acest lucru este folositor pentru oamenii tineri, înainte, în timpul sau după finalizarea perioadei de pregătire profesională, dar, de asemenea, poate fi benefică pentru persoanele care nu au mai fost o perioadă active în muncă.

Următorul beneficiu este că aceste competențe sociale pot fi dobândite. Acest lucru este posibil căci persoanele colaborează cu echipele existente și astfel, fac schimb de informații; ei sunt în contact cu colegii și supervizorii. În acest fel, se fac noi relații sociale. Există, de asemenea, și un element psihologic: sentimentul de a fi util și prin urmare, o consolidare a personalității.

Munca definită clar pe care un intern/ stagiar o prestează pe parcursul perioadei de pregătire practică oglindește rutina zilnică într-un mod mult mai realist decât alte măsurători cum ar fi voluntariatul sau serviciile de voluntariat. O zi de muncă foarte clar structurată în contextul de instruire practică sau al programului de serviciu voluntar este utilă pentru indivizi, pentru a se obișnui cu rutina zilnică de muncă. Adesea, la sfârșitul unui stagiului de practică, internii/stagiarii au ocazia de a se acomoda cu diverse departamente ale companiei și de a intra în contact cu o mulțime de potențiale locuri de muncă ce li se potrivesc. Pe durata acestei perioade este importantă oferirea unui instructaj bun celor instruiți pentru a identifica orice frustrare cauzată de cerințele excesive de muncă sau de alte dificultăți și pentru a garanta cooperarea lor.

În general, se pare că anumite persoane tind să ajungă să facă voluntariat în acele domenii și medii cu care sunt familiarizați. Acest lucru poate fi observat nu numai în grupul țintă, ci ca fiind ca o mișcare generală a tuturor grupurilor implicate în activitățile de voluntariat. Astfel se explică de ce în organizațiile a căror activitate este legată de grupul de persoane dezavantajate se

poate regăsi un mare număr de voluntari din același grup dezavantajat. Un astfel de exemplu este așa-numitul Tafeln (băncile pentru mâncare) în Germania, unde mâncarea ar fi în mod normal aruncată, dar este distribuită persoanelor nevoiașe (conform Martens 2012). Aici o mulțime de persoane contribuie în mod voluntar la serviciile în urma cărora ei înșiși beneficiază. Este mai ușor pentru aceste persoane să se integreze în astfel de organizații, ei știu deja la ce să se aștepte și cum va arăta activitatea lor de voluntariat. Un alt aspect important este faptul că pot fi abordați personal de către alți voluntari.

EXERCITIU

Metoda utilizată pentru **familiarizarea participanților cu termenii utilizați în mod obișnuit în domeniul angajamentelor voluntare** se numește "puzzle grup". Accentul acestui exercițiu se pune pe termenii deja introduși în contextul serviciilor de voluntariat, al voluntariatului și al stagiului de practică. Participanții cunosc asemănările și diferențele, precum și reglementările legale și restricțiile aplicabile anumitor persoane. În primul rând, se formează așa-numitele "grupuri de origine" formate din trei participanți. Fiecare membru al unui grup de origine are un singur tip de angajament voluntar (serviciu de voluntariat, voluntariat, stagiul de practică) cu care să se familiarizeze și pentru a deveni un expert în domeniu. Pentru aceasta, toți experții pe un anumit subiect, de exemplu, stagiul de practică, sunt rugați să se adune în jurul tabelului expert respectiv în care găsesc informații (vezi mai jos) și materiale care declanșează discuția și întrebările concrete de discuție axate pe acest subiect, pentru a se familiariza cu el și pentru a discuta despre acesta. Când termină, experții se întorc la grupurile de origine și fiecare expert prezintă cunoștințele specifice celorlalți membri ai grupului astfel încât, în cele din urmă, toată lumea știe totul.

Evaluarea activității grupului puzzle

Pentru a **compara, asemăna și documenta cunoștințele dobândite**, participanții revin la grupul complet, iar instructorul adună cele mai relevante informații despre cele trei subiecte pe un flipchart/o tablă de scris. În acest context, participanții pot, de asemenea, adresa și întrebările anterioare rămase fără răspuns. În concluzie, toate rezultatele asupra cărora s-a lucrat ar trebui să fie puse la dispoziția tuturor participanților. Următoarea diagramă, care utilizează Germania ca exemplu, poate fi folosită ca șablon.

REZUMAT ȘI COMPARAREA DIFERITELOR FORME DE ANGAJAMENTE PENTRU VOLUNTARIAT

	Programe de voluntariat	Voluntariat	Stagiu de practică
Vârsta	Programe Anul voluntariatului social și Anul voluntariatului ecologic: 16-27 ani Serviciul European de voluntariat: 17 - 30 ani EU Aid Volunteers: de la 18 ani Serviciul federal de voluntari: de la 16 ani	În general, fără restricție de vârstă	În general, fără restricție de vârstă
Durata	De obicei 12 luni, minim 6 până la 24 luni	Flexibil, în funcție de dorințele persoanelor, capacități și sarcini	Flexibil, în funcție de dorințele persoanelor, capacități și sarcini
Ore de lucru	De obicei, normă întreagă; schema cu jumătate de normă este posibilă pentru persoanele de peste 27	Flexibil, în funcție de dorințele persoanelor, capacități și sarcini	Flexibil, în funcție de dorințele persoanelor, capacități și sarcini
Recompensa financiară/ Plăți	Carduri de voluntariat, instructaj, certificat și alocație: *Centrul în care se desfășoară activitatea stabilește valoarea alocației. Maximul este fixat la 381 Euro. *În cadrul Serviciului European de Voluntariat, se acordă recompense financiare. Suma variază în diferite țări. *Îmbrăcămintea de lucru, cazarea și hrana pot fi furnizate sau rambursate *În ceea ce privește asigurarea socială, Serviciul Federal de Voluntariat este echivalent cu un contract de instruire. *Contribuțiile la fondul de pensii, asigurările de accidente, asigurările de sănătate și asistență medicală și asigurarea de șomaj sunt plătite de centrul în care se desfășoară activitatea.	În funcție de activitate, voluntarii pot câștiga o sumă suplimentară de 2400 de euro, așa-numita "Übungsleiterpauschale" (remunerație forfetară pentru formatori), care este scutită de taxe și de contribuțiile la asigurările sociale. O altă opțiune este "Ehrenamtszuschlag" (remunerație forfetară pentru voluntari) de până la 720 de euro. În funcție de organizație, pot fi acordate recompense financiare suplimentare.	Salariul minim legal este 8.84 Euro/ora pentru internii/stagiarii adulți dacă perioada de practică durează minim 3 luni. Excepții: - Stagiu obligatoriu în cadrul formării profesionale sau academice - Voluntar sau liber - Participarea la măsurile de plasarea forței de muncă
Observații Exemplu Germania	Beneficiarii ajutorului de șomaj german I și II pot participa la programele anuale voluntare, anul ecologic voluntar sau la programele federale de voluntariat și primesc alocații lunare de 200 de euro fără să plătească taxe. Voluntarii pot primi alți 30 de euro din cheltuielile de călătorie pe lună dacă își depun chitanțele.	Beneficiarii prestațiilor de șomaj I din Germania nu trebuie să ascundă niciun raport de muncă - prioritatea este ocuparea pe piața forței de muncă. Timpul de lucru de peste 15 ore/săptămină necesită consimțământ. În mod contrar, beneficiile pot fi retrase. În programul German Benefit II pentru șomaj nu se prevede nici o restricție privind orarul de lucru. Câștigurile de până la 200 de euro pe lună nu sunt supuse compensării în programele germane de ajutor de șomaj I și II. Dacă beneficiarii oferă o dovadă concretă a cheltuielilor mai mari, sumele și mai mari pot fi excluse de la compensare.	Beneficiarii prestațiilor de șomaj I din Germania au dreptul la o compensație de maxim 165 euro/lună dar pentru omunca de maxim 15 ore/săptămână. Beneficiarii prestațiilor de șomaj II din Germania au dreptul la o limită de scutire. Nu există limită a orelor de lucru.

3. EXEMPLE DE CERCETARE PENTRU IDENTIFICAREA ACTIVITAȚILOR DE VOLUNTARIAT

În afară de cunoașterea diferitelor forme de activități de voluntariat, consilierii de orientare ar trebui să își poată sprijini clienții în căutarea unei astfel de activități. Pentru aceasta, trebuie să fie familiarizați cu diferite instrumente de căutare. Nu numai că aceste instrumente diferă de la o țară la alta, dar structura lor variază, de asemenea, în diferite regiuni.

Lameșele de lucru se recomandă să întrebați mai întâi participanții ce baze de date sau pagini internet pentru căutarea activităților de voluntariat sau a plasamentelor pentru stagiul de practică cunosc deja, în timp ce adunați rezultatele pe un flipchart/tablă de scris. **La nivel european, instructorii ar trebui să menționeze baza de date pentru căutarea activităților în cadrul Serviciului European de Voluntariat:**

https://europa.eu/youth/EU/voluntary-activities/european-voluntary-service_en

Pentru o căutare în țările lor sau, în mod ideal, pentru căutarea directă în regiunea lor specifică, e de preferat ca instructorii să se informeze la pregătirea atelierului de lucru (workshop) pentru a putea adăuga exemple relevante locale.

Unele dintre instrumentele de căutare disponibile:

Germania:

<http://www.ehrenamtsportal.de/>

<https://www.aktion-mensch.de/projekte-engagieren-und-foerdern/freiwilliges-engagement>

<https://govolunteer.com/>

<https://www.caritas.de/spendeundengagement/engagieren/ehrenamt/ehrenamt>

<http://www.ran-ans-leben-diakonie.de/freiwilligenprojekte/angebot-finden/angebote-ehrenamt-freiwillige-mitarbeit-suchen>

Romania:

<http://www.fdsc.ro/voluntariat>

<http://www.provobis.ro/>

Bulgaria:

<http://cvs-bg.org/category/volunteering-en/?lang=en>

<http://navabg.com/en/about-us/>

<http://www.ipacbc-bgrs.eu/projects-funded/moving-borders-volunteering>

<http://stepforbulgaria.org/?lang=en>

<http://www.zaedno.net/en>

<http://www.fscibulgaria.org/en/>

<http://www.reachout.bg/en>

<http://www.blagotvoritel.com/indexen.php>

Există un număr mare de pagini de internet și baze de date cu care consilierii de orientare se pot familiariza. Este important să vedeți dacă respectivele instrumente de căutare includ oferte pentru grupul țintă dat.

Atunci când căutați plasarea la stagiul de practică, se recomandă căutarea companiilor sau a organizațiilor locale de care clientul este interesat și cu care să intre în contact direct. Diverse portaluri de căutare a ofertelor de locuri de muncă, au de asemenea o opțiune de căutare care face legătura directă cu plasarea pentru dobândirea experienței de muncă. Indiferent dacă destinațiile de plasare anunțate acolo sunt sau nu potrivite pentru grupul țintă al persoanelor defavorizate, trebuie verificate de la caz la caz.

GRUP DE LUCRU

După colectarea diferitelor opțiuni de căutare împreună cu participanții, instructorul formează grupuri de la trei la patru participanți. Apoi, solicită fiecărui grup să aleagă cel puțin o bază de date pentru a o analiza aproximativ 15 minute. Sarcina este de a se familiariza cu opțiunile de căutare oferite de baza de date și de a identifica potențialele avantaje și dezavantaje.

În plus, participanții se pot uita după opțiuni de căutare direcționate către anumite grupuri de persoane dezavantajate (tineri care caută un loc de muncă, migranți, persoane cu restricții de sănătate etc.). Opțiunile pot fi filtrate pentru a scoate activități într-o anumită zonă și angajamentele voluntare disponibile numai în acele zone geografice clar delimitate. O altă posibilitate ar fi să urmăriți opțiuni de căutare care să includă anumite organizații care sunt potrivite în special grupului țintă desemnat.

Sesiunea de lucru în grup trebuie să fie concepută astfel încât să răspundă cel mai bine nevoilor participanților prezenți în acea zi de instruire. În final, participanții sunt rugați să discute despre rezultatele lor într-o sesiune reunită cu toți participanții.

4. IDENTIFICAREA ANGAJAMENTELOR POTRIVITE DE VOLUNTARIAT PENTRU PERSOANELE INTERESATE

Tipul de activitate voluntară care trebuie efectuată și domeniul de activitate ales ar trebui să se corespundă îndeaproape nevoilor persoanei interesate de voluntariat. Acest lucru este esențial pentru un rezultat reușit al procesului de consiliere și poate fi crucial dacă o persoană interesată începe sau nu o activitate voluntară, este mulțumită și se simte îmbogățită de aceasta. De aceea, profesioniștii de orientare ar trebui să știe ce formă de angajament voluntar poate fi potrivită pentru un anumit client și cum să îl motiveze.

În primul rând, aspectele descrise mai jos sunt prezentate participanților pe parcursul pregătirii. Acest lucru se poate face prin prezentarea succintă sau, în funcție de cunoștințele anterioare ale participanților, prin inițierea unei dezbateri.

4.1 ASPECTE DE LUAT IN CALCUL LA ALEGEREA ANGAJAMENTELOR DE VOLUNTARIAT PENTRU PERSOANELE DEZAVANTAJATE

Atunci când se oferă consiliere persoanelor a căror reintegrare pe piața muncii este complicată, în special datorită perioadelor mai lungi de șomaj, dar care sunt totuși dispuse și pregătite să reintre pe piața muncii, o bună opțiune pentru consilierii de orientare ar putea fi să sugereze acestora voluntariatul sau stagiul de practică deoarece aceste forme de activități nu le împiedică să acceadă la un loc de muncă cu asigurare socială. Acest lucru este necesar deoarece voluntariatul și stagiul de practică nu interferează

cu căutarea unui loc de muncă obișnuit. Activitățile voluntare care nu depășesc un anumit interval de timp nu necesită consimțământul autorităților din domeniul ocupării.

În Germania, această limită este de 15 ore pe săptămână pentru beneficiarii ajutorului de șomaj german. În cazul în care activitatea de voluntariat depășește această limită, voluntarii trebuie să obțină consimțământul de la agenția de muncă / centrul de ocupare a forței de muncă chiar dacă activitatea în cauză este o pregătire practică neremunerată. În caz contrar, prestațiile de șomaj pot fi retrase. În afară de aceasta, activitatea voluntară

nu trebuie să fie un “angajament ascuns”, adică, trebuie să fie posibilă întreruperea sau terminarea acesteia în orice moment. Voluntariatul, pe perioada șomajului, este posibil dacă nu împiedică inserția pe piața muncii a șomerului respectiv (§ 119 (2) SGB III - Codul German al Dreptului Social).

Pentru persoanele dezavantajate chiar cu afinitate mai scăzută pentru inserția pe piața forței de muncă, activitățile de voluntariat pot fi strategii pe termen lung în vederea ocupării unui loc de muncă. Cu toate acestea, la început, accentul ar trebui să fie pus pe alte aspecte importante unei integrări reușite pe piața muncii cum ar fi creșterea stimei de sine, promovarea schimbului de informații cu alte persoane și intensificarea contactelor sociale, facilitarea oferită de experiența unui program zilnic structurat și consolidarea competențelor. Se recomandă, mai presus de toate, sugerarea activităților de voluntariat în cadrul organizațiilor experimentate în lucrul cu grupul țintă și care au cerințe reduse în recrutarea voluntarilor. Inițial, ocuparea unui loc de muncă ar trebui lasată în plan secundar, lăsând loc, de exemplu, activităților de voluntariat. Tipul de angajament voluntar ar trebui să fie ales astfel încât să se garanteze că obiectivele elaborate împreună cu persoana consiliată, în timpul sesiunilor de orientare, pot fi atinse. Dacă, spre exemplu, accentul se pune pe creșterea stimei de sine a persoanei consiliate, se recomandă să se caute angajamente în domenii în care acesta își poate pune în valoare punctele forte și poate primi imediat opinii pozitive. Dacă obiectivul definit este de a experimenta un program fix de lucru, o activitate care are loc zilnic sau de câteva ori pe săptămână, poate avea mai mult sens decât una care durează doar câteva ore într-o singură seară pe săptămână.

La necesitatea de a călători și a locui în străinătate, Serviciul European pentru Voluntariat reprezintă mai degrabă un cadru special pentru a fi explicat în profunzime și luat în considerare de către consilierii de orientare. În general, acest tip de angajament în voluntariat nu ar trebui să fie exclus pentru grupul nostru țintă sau pentru persoanele dezavantajate. Există o mulțime de alte exemple de stagii de practică și perioade de voluntariat desfășurate în străinătate care au fost parcurse cu succes de persoane care erau

dezavantajate din diferite motive. În orice caz, astfel de cazuri solicită în mod sigur o pregătire mai îndelungată de timp și adesea fac necesară supervizarea atentă pentru a garanta rezultate de succes. Am dori să încurajăm, în mod explicit, consilierii să ia în considerare Serviciul European de Voluntariat ca și varianta pentru persoanele consiliate și să nu subestimeze gradul de pregătire și organizarea necesară.

4.2 ASPECTE IMPORTANTE ÎN CONSILIEREA ȘI PREGĂTIREA PERSOANELOR PENTRU ANGAJAMENTELE DE VOLUNTARIAT

Când se caută angajamente de voluntariat potrivite persoanelor dezavantajate, consilierii trebuie să ia în calcul, faptul că, în mod normal, acest grup țintă nu are experiență în voluntariat.

Pondere cea mai mare a persoanelor cu nivel scăzut de educație se regăsește în rândul șomerilor de lungă durată, grup care foarte rar sau niciodată se angajează în activități de voluntariat. Acest aspect întărește ideea că, în mod deosebit persoanele șomere foarte rar fac muncă de voluntariat (conform lui Simonson, 2014). Printr-o comparație efectuată la nivel internațional, studiile au confirmat faptul că, participarea la activitățile de voluntariat depinde în foarte mare măsură de nivelul de educație al persoanei și că persoanele cu nivel de educație scăzut sunt mai puțin active în domeniile muncii de voluntariat decât persoanele cu nivel de educație superioară (conform lui Gesthuizen & Scheepers, 2012). Aceasta arată faptul că grupul țintă are nevoie de o adresare specială și necesită orientare în profunzime.

În nici un caz, persoanele care doresc să contribuie la nivel social prin implicarea în activități de voluntariat, nu trebuie să înfrunte dezavantaje din angajamentele lor. Trebuie evitate sancțiunile impuse asupra lor din cauza voluntariatului, serviciul de voluntariat sau stagiilor de practică pe care le prestează. De exemplu, în câteva proiecte care au vizat (re-)integrarea persoanelor dezavantajate pe piața muncii prin intermediul angajamentelor pentru voluntariat, sancțiunile s-au dovedit că au avut un impact negativ asupra angajamentului respectiv. Ca rezultat, activitatea nu a mai fost nicidecum luată în considerare ca muncă voluntară și și -a

pierdut caracterul contributiv al cuiva care s-a implicat din raționamente personale. Percepția semnificației acestei activități sau integrarea în rețelele sociale sunt complicate, dacă un angajament este legat de sancțiuni. Prin urmare, per ansamblu, se poate afirma că persoanele nu trebuie să fie dezavantajate în nici un fel datorită angajamentului lor pentru voluntariat.

Este un efort destul de mare și necesită multe inițiative din partea individului pentru a începe o activitate voluntară fără a primi instrucțiuni adecvate de la o altă persoană. Persoanele care se confruntă cu bariere semnificative în calea auto-gestionării, așa cum se întâmplă adesea cu grupurile dezavantajate, au nevoie de o perioadă mai îndelungată de acomodare. Prin urmare, este recomandabil ca persoanele de contact sau instructorii să se adapteze exact nevoilor clienților lor. Înainte acest lucru se practica numai în câteva domenii. Excepțiile sunt proiectele finanțate public al căror scop este să integreze persoanele dezavantajate și să primească finanțare specială.

Pentru o introducere potrivită la locul lor de muncă, este crucial ca voluntarii să fie informați cine este persoana lor de contact și cui se pot adresa pentru inițiere, sfat sau rezolvarea de probleme. Persoana de contact trebuie să fie capabilă să răspundă competent la întrebările despre activitatea de voluntariat cât și despre asigurările acoperite, oportunitățile de calificare, certificate și recompensă. În mod ideal, această persoană ar trebui să fie, de asemenea, familiarizată cu particularitățile și complexitatea muncii cu persoanele dezavantajate.. Persoana de contact nu joacă doar un rol important pentru voluntar cât și pentru consilierul care supraveghează. Consilierul poate obține informații de la acesta, îl poate consulta cu privire la evoluția activității de voluntariat, îl poate contacta în caz de dificultăți și, dacă este necesar, poate interveni.

4.3 MATERIALE UTILE CONSILIERILOR ÎN VEDEREA IDENTIFICĂRII UNUI ANGAJAMENT DE VOLUNTARIAT POTRIVIT ȘI DE SUCCES PENTRU O PERSOANĂ INTERESATĂ

În mod special, atunci când o persoană este interesată să înceapă o activitate de voluntariat și dorește să își însușească

informații noi, este extrem de important să se găsească tipul potrivit de angajament pentru voluntariat cât și organizația potrivită pentru aceasta. Există pericolul ca după trecerea printr-o experiență negativă, sa nu mai poata fi posibilă motivarea acelei persoane pentru angajarea în alte activități de voluntariat, aceasta manifestand o atitudine reținută față de întreg domeniul de activitate al voluntariatului.

Ambele chestionare de mai jos pot fi instrumente de consiliere utile în efectuarea angajamentelor de voluntariat.

CHESTIONAR PENTRU CONSILIERI

Chestionarul destinat consilierilor servește ca listă de verificare, pentru evaluarea tipului de angajament în voluntariat care poate fi desfășurat într-o anumită organizație sau companie, de exemplu, dacă este potrivită pentru persoanele care au nevoie de o perioadă mai mare pentru instrucție și supraveghere și care sunt cerințele (de exemplu, competența lingvistică etc.). Evaluarea poate fi efectuată pe baza întrebărilor listate pentru a evita alegerea sau recomandarea sarcinilor nepotrivite. O atenție specială ar trebui acordată modului în care se răspunde la întrebările referitoare la persoana de contact întrucât aceasta este cea care indică calitatea muncii cu voluntarii dintr-o anumită organizație.

Foaie de reflecție "Angajamentul meu de voluntariat/Plasare stagiu de practică"

Folosind foaia de reflecție, clienții consiliați pot aborda un potențial interes pentru un angajament de voluntariat și pot să conștientizeze ceea ce doresc să obțină și

care le este activitatea potrivită, ce așteptări au de la această activitate și de la organizația respectivă. În acest fel, foaia de reflecție poate ajuta la evitarea experiențelor frustrante.

Modulul 7
Consilierea
pentru voluntariat
și strategii de
practică

CERTIFICATE DE CALIFICARE

Un certificat primit după finalizarea activității de voluntariat poate fi util în multe feluri. Aplicând pentru viitoare angajări, persoanele pot adăuga certificatele pentru a oferi o descriere legată de context și descrierea tehnică a locului unde au lucrat și pentru a evidenția domeniile în care excelează, subliniind astfel realizările lor personale.

Certificatele atestă de asemenea durata în

care s-a desfășurat activitatea. Certificatele sunt utile, dar nu obligatorii pentru a le atașa la cererea de angajare. Din moment ce o mulțime de angajatori acordă o importanță tot mai mare competențelor sociale și personale, este benefic pentru aplicanți să arate că s-au implicat în activități de voluntariat. Suplimentar pentru voluntari, certificatele reprezintă recunoașteri valoroase a muncii pe care au desfășurat-o și reprezintă dovada competențelor pe care le-au dobândit. Această recunoaștere poate conduce la creșterea stimei de sine și astfel poate genera o motivație nouă pentru a continua angajamentul de voluntariat sau pentru a se înscrie la viitoarele activități de voluntariat. Astfel, unele autorități solicită o dovadă asupra faptului că o anumită activitate chiar a fost desfășurată pentru a fi în măsură să ramburseze costurile și a oferi beneficii garantate, de exemplu de la agenția fiscală sau agenția de muncă. Angajatorii în cadrul serviciilor voluntariat sunt obligați să elibereze certificate pentru voluntari. Apoi certificatele pot fi depuse la autoritatea federală responsabilă ca dovada.

Există diferite tipuri de certificate. O variantă este certificatul de stagiu de practică sau certificatul de voluntariat care este eliberat și semnat de către angajator. Formatul acestui tip de certificat poate varia în funcție de organizație, dar în general include:

- Numele și adresa organizației,
- Numele voluntarului, inclusiv datele de contact și data nașterii,
- Durata voluntariatului/stagiului de practică,
- Orele lucrate săptămânal și zilele absente,
- Domeniul (domeniile) de activitate,
- Activitățile și sarcinile îndeplinite.

O secțiune a certificatului poate fi dedicată evaluării performanței și a competențelor. Dacă ambele părți sunt mulțumite de rezultatul activității de voluntariat, această secțiune suplimentară ce include feedback-ul pozitiv este binevenită. Astfel certificatul devine reprezentativ și seamănă cu o referință de calificare. Prin urmare, acesta poate fi util pentru persoanele a căror ultimă recomandare de angajare poartă o dată veche sau cei care au primit o recomandare mai puțin semnificativă, precum și celor care nu au nici o recomandare. Angajatorilor li se

cere să elibereze un certificat în care să recunoască performanța în muncă, în cazul în care un angajat solicită chiar dacă acest angajat este un voluntar sau angajat intern/stagiar. Oricum, de obicei, inițiativa trebuie luată de către stagiar.

Există programe speciale pentru atestarea de angajamente de voluntariat atât la nivel national cât și la nivel international. De exemplu, Serviciul European de Voluntariat (EVS) oferă un acord-cadru în care se predefinește conținutul, recompensele, asigurarea și durata activității.

Acest document poate fi accesat la:

<http://erasmusplus.org.pl/wp-content/uploads/2014/07/GfNA-II-B-Annex-IV-Erasmus+-EVS-Volunteering-agreement-Version-04-06-2014.pdf>

Astfel de acorduri nu au sens numai din punct de vedere juridic, ci oferă orientare și protecție pentru viitoarea activitate voluntară.

Persoanele care au participat în proiectul co-finanțat de programul Erasmus+ sunt certificate prin "Youth Pass" prin care se demonstrează ceea ce au învățat: (<https://www.youthpass.eu/downloads/13-62-214/website%20example%20certificate%20EVS.pdf>).

Diferite variante de Youth Pass sunt disponibile pentru diverse tipuri de activități de voluntariat; informații generale pot fi găsite pe: <https://www.youthpass.eu/en/>.

Fiecare certificat este împărțit în trei secțiuni: prima secțiune oferă informații generale despre proiectul în cauză și confirmă faptul că persoana a participat la acesta. A doua secțiune oferă o prezentare detaliată a proiectului, inclusiv obiective, activități și rezultate. În a treia secțiune, participanții se gândesc la ceea ce au învățat și ce obiective au reușit să realizeze. Aceștia sunt instruiți să facă acest lucru în conformitate cu cele opt competențe de bază ale învățării pe tot parcursul vieții.

Anexele includ un alt exemplu care poate fi utilizat de asociații, companii și instituții ca un model cadru pentru întocmirea de certificate și declarații. Statul Federal german Baden-Württemberg a elaborat un proiect pe care asociațiile și instituțiile îl pot utiliza pentru a certifica angajamentele voluntare într-un mod simplu. Ehrenamtsnachweis (Certificat

de voluntariat) Baden-Württemberg poate fi descărcat și completat conform instrucțiunilor disponibile.

http://www.qualipass.de/fileadmin/Dokumente/Zertifikate_Vorlagen_f%C3%BCr_Erwachsene/gp_10_bawue_bildungspass_ehrenamt_01.pdf

Acest certificat face parte din așa-numitul Qualipass, un card de învățământ furnizat de statul federal german Baden-Württemberg care servește pentru a aduna toate certificatele dobândite într-un dosar bine aranjat. Certificatele Qualipass sunt un set de documente care pot fi completate de angajatori. Astfel, acestea pot fi utilizate pentru a completa în continuare cardul de educație. De asemenea, cursurile de formare pot fi certificate în acest fel.

LUCRU IN GRUP

După o scurtă prezentare a formatorului, grupul este împărțit în patru subgrupe. Fiecare grup are la dispoziție unul dintre materialele introduse mai sus - chestionar, foaie de reflecție, Youth Pass și Qualipass. Sarcina este de a discuta următoarele întrebări și de a le prezenta în plen după sesiunea de lucru în grup:

- De ce instrumentul în cauză este potrivit pentru lucrul cu grupul țintă - persoane defavorizate?
- Ce aspecte ar trebui să ia în considerare consilierii atunci când folosesc aceste instrumente?
- În calitate de consilier, ați dori să adăugați orice puncte referitoare la propriul mediu de lucru

Pentru prezentarea finală, participanții sunt rugați să-și noteze rezultatele pe post-it.

5. EXERCITIUL JOC DE ROL: SCENARIUL PENTRU CONSILIEREA AXATA IN JURUL VOLUNTARIATULUI

Pentru a practica modul de acționare într-o posibilă situație de consiliere, care se concentrează pe găsirea unei activități de voluntariat potrivite / loc de muncă pentru un anumit client, se desfășoară două sesiuni - joc de rol. Pentru aceasta, instructorul oferă două exemple de cazuri de scenarii de consiliere care sunt apoi executate unul după altul. Sunt necesari patru participanți voluntari ai grupului din care doi simulează o situație de orientare la un moment dat: un participant joacă rolul consilierului, iar celălalt cel al unui membru

interesat al grupului țintă. Jucătorii rolurilor au la dispoziție 10 minute pentru a se pregăti și a se familiariza cu rolurile lor înainte de a începe.

Sarcina celorlalți participanți este aceea de a observa cu atenție situația de consiliere și de a nota tot ceea ce îi impresionează în mod pozitiv sau negativ. Scenariul de consiliere ar trebui să vizeze acordarea de consiliere persoanelor fizice fictive reprezentate în cele două exemple cu privire la voluntariat/ stagiul de practică. Jocul de rol se încheie atunci când a fost făcută alegerea pentru o anumită activitate de voluntariat sau un loc de muncă și au fost evidențiați primii pași în această direcție.

De îndată ce jocul de rol se încheie, ceilalți participanți încep o discuție și își expun observațiile într-o sesiune plenară. Consilierul fictiv este apoi rugat să sublinieze soluția pe care a elaborat-o împreună cu clientul din punctul său de vedere în timp ce instructorul conduce discuția. După aceea, exemplul celui de-al doilea caz este urmat de o discuție. Făcând abstracție de aceste situații de orientare fictive și totuși cu potențial real, atât participanții care participă la jocul de rol, cât și cei care le observă, învață ce este important în astfel de situații de consiliere și care sunt posibilele provocări.

EXEMPLE DE CAZURI

Caz 1 D-na Anton

Informare preliminară pentru ambii participanți la exercițiul jocului de rol

Doamna Anton de 23 de ani a consultat consilierul de orientare deoarece a fost șomeră o perioadă mai îndelungată și acum dorește să se reorienteze profesional și să se concentreze asupra îngrijirii (geriatrice). Doamna Anton nu a avut experiențe anterioare în asistență medicală.

Consilierul nu a ajuns încă să o cunoască personal. Când au programat data întâlnirii la telefon, ea a vorbit într-o voce destul de scăzută și a făcut o impresie prietenoasă, dar mai degrabă rezervată și puțin nesigură față de consilier.

Atunci când se desfășoară în afara scenariului de orientare, se poate utiliza atât chestionarul pentru alegerea unei activități de voluntariat/ stagiul de practică cât și foaia cu întrebări pentru reflecție

“Angajamentul meu voluntar de angajare/ experiență profesională” (vezi Anexa).

Informații suplimentare pentru participant care acționează în rolul de client, d-na Anton:

Descrierea situației: Doamna Anton caută posibilitatea de a afla mai multe despre noua ei profesie dorită de îngrijire medicală geriatrică. Pe termen lung, dorește să înceapă pregătirea profesională ca asistentă medicală pentru a putea pleca din apartamentul părinților ei, printre alte motive. Anterior, a avut experiențe nefavorabile cu locurile de muncă și este reticentă să intre într-un mediu de lucru nou cu care nu este familiarizată.

Informații generale: Are certificat de studii secundare, nu are diplomă profesională, încă mai trăiește cu părinții ei și cei patru frați și surori mai mici. Încă de la absolvirea școlii, doamna Anton a avut slujbe ca personal auxiliar în catering, hoteluri și într-un depozit care s-au finalizat după perioade relativ scurte de timp. Din cauza experiențelor agresive, ea suferă de mici probleme psihologice și are dificultăți în a se integra în noi grupuri. Cu toate acestea, nu este descurajată să înceapă pregătirea profesională în domeniul asistenței medicale (geriatrice). Dorința ei este de a lucra cu oamenii. Cu toate acestea, este conștientă de dificultățile ei de a interacționa cu grupuri mai mari.

Cunoștințe: Știe cum să folosească diferite motoare de căutare pe internet; a făcut unele cercetări pe diverse subiecte și s-a informat.

Interese: Îi place să coasă și să facă obiecte de artizanat; este interesată de istoria orașului natal.

INFORMAȚII SUPLIMENTARE PENTRU PARTICIPANTUL CARE ACȚIONEAZĂ ÎN CALITATE CONSILIER

Participantul care acționează în rolul de consilier primește următorul anunț:

Anunț: Activitate de voluntariat și plasament la un loc de munca la House Sunshine în Woodbury

Organizația	House Sunshine Aleea sunshine nr. 12, Woodbury, Exeter, Devon EX5 1NZ
Activități	Plasament la un loc de munca , serviciu de vizitare a caselor de copii/aziluri de bătrâni
Categoria	Servicii sociale
Contact	D-na Sunshine telefon: 123 email: 123@sounshine.co.uk
Descriere	Căutăm în prezent voluntari care doresc să viziteze rezidenții, să converseze și să facă plimbări cu ei, să le citească, să facă meserii de artizanat etc. Acordăm o mare importanță găsirii unei potriviri bune între rezident și voluntar. Mai mult decât atât, din când în când, oferim, la cerere, plasări la locul de muncă (4 săptămâni, cu normă întreagă). Cerințe: disponibilitatea de a lucra în mod flexibil și în două schimburi, rezistență ridicată.
Locul de repartizare	Woodbury
Cerințe pentru activitatea de voluntariat	Abilități bune în comunicare, flexibilitate, empatie pentru rezidenți, creativitate și ultimul dar nu mai puțin semnificativ, un dezvoltat simț al umorului.
Orar	Poate fi aranjat, scheme posibile individuale de timp, cel puțin o după-amiază pe săptămână.
Perioada	Până în prezent
Orientare	Contact: D-na Sunshine
Direcție & îndrumare	Cursurile de formare sunt necesare, cel puțin un curs pe an, direcționare și îndrumare în orice moment.
Asigurare	Da
Altele	Întâlniri regulate cu alți voluntari pentru schimb de experiență, călătorii și întâlniri comune

Indicii pentru formator. Soluția sugerată

Ar putea fi avantajos pentru doamna Anton să abordeze treptat și încet noul domeniu de lucru al pacienților vârstnici. Această zonă, în special, oferă numeroase oportunități de a se angaja în activități de voluntariat, incluzând, de exemplu, a lucra artizanal sau a citi celor care se afla în case de îngrijire medicală chiar dacă lucrează doar câteva ore. Aici, doamna Anton ar putea avea ocazia să-și folosească în mod intenționat talentul creativ. De asemenea, ar fi important pentru ea să înceapă să lucreze ca voluntar, deoarece ar putea face pași mici pentru a construi treptat încrederea și stima de sine chiar și atunci când lucrează cu grupuri.

Ar putea aborda lucrul în grupuri mai mari, lucrând mai întâi cu un individ doar ca un pas intermediar în timp ce, în același timp, intră în contact cu colegii săi. Acest lucru ar putea să o ajute să contrabalanseze experiențele sale negative și ar putea căpăta experiențe pozitive când lucrează în echipă. De îndată ce se simte mai sigură, se familiarizează mai mult cu acest domeniu de activitate și capătă primele experiențe ale muncii zilnice, ar putea să intre într-un program de formare practică cu normă întreagă sau să se adreseze

pentru un stagiul de pregătire profesională. Se vor pune bazele provocărilor perioadei de formare.

Caz 2 D-I Abbas

D-I Abbas, în vârstă de 32 de ani, consultă un centru de consiliere deoarece este șomer de aproximativ patru luni și are nevoie de sprijin și orientare profesională. Nu are diplomă profesională.

Când se interpretează scenariului de orientare, pot fi utilizate atât chestionarul pentru alegerea unei activități de voluntariat/plasarea în cadrul unei experiențe de muncă, cât și foaia cu întrebări pentru reflecție "Angajamentul meu voluntar de angajare/ experiență profesională" (a se vedea Anexa).

Descrierea situației: În ultimii doi ani, d-I Abbas a lucrat ca muncitor necalificat în depozitul unui comerciant cu amănuntul de dimensiuni medii unde nu a utilizat IT-ul. Înainte, a lucrat cu ora ca și chelner temporar. Acum, el nu are nicio idee despre cum să înainteze profesional. Pe de o parte, dorește să facă o calificare profesională în domeniul depozitării și logisticii pentru a putea aplica pentru locuri de muncă mai solicitate în această zonă. Cu toate acestea, el nu are informații

despre posibilitățile de formare sau de calificare ce ar putea fi deschise pentru el. Pe de altă parte, este interesat de o slujbă de catering, deoarece este comunicativ și îi place să interacționeze cu alte persoane. Cu toate acestea, el nu este sigur dacă este flexibil și suficient de rezistent pentru a face față unui serviciu de catering cu normă întreagă, de ex. în funcțiune.

Informații generale: Dl. Abbas are 32 de ani și este de origine algeriană. După ce s-a confruntat cu multe dificultăți la școală și a încheiat diferite programe de sprijin în tranziție, a reușit să obțină un certificat de educație secundară. În timpul executării unei pedepse privative de libertate, a început să urmeze cursuri pentru a obține un certificat general de învățământ secundar pe care, din nefericire, nu l-a putut finaliza deoarece, după eliberare, el a fost obligat să fie disponibil pe piața forței de muncă. În urmă cu doi ani, o companie l-a repartizat la departamentul de vânzare de mobilier cu bucata, fiind mulțumit de munca sa, dar nu l-au putut angaja. Pe termen lung, domnul Abbas dorește să fie angajat direct și să aibă un loc de muncă mai responsabil.

Cunoștințe: Abilități bune de limba germană, arabă fluentă, cunoștințe de bază în domeniul depozitării și logisticii, permis de conducere camioane cu stivuitor, deschis la minte, îi place să lucreze cu oamenii.

Sfaturi pentru formator. Soluția sugerată

S-ar putea, desigur, să aibă sens pentru d-l Abbas să finalizeze una sau două perioade practice de formare pentru a obține o mai

bună înțelegere în domeniile de lucru menționate mai sus și rutina zilnică de muncă aferentă acestora.

O altă opțiune ar putea fi formarea practică într-un depozit mare și

modern unde ar putea învăța cum să facă față sarcinilor mai exigente și să afle dacă îi place o astfel de activitate sau dacă ar trebui să facă o calificare profesională în acest domeniu (de exemplu, la CCI). Deja în stadiul de discuții, ar putea avea sens să se ocupe de opțiunea calificării profesionale ca pe un obiectiv pe termen lung. Aici trebuie luate în considerare cerințele generale, cum ar fi conținutul

formării, calendarul, precum și locul de formare și costurile.

Pe de altă parte, d-l Abbas ar putea să se familiarizeze mai mult cu cerințele din serviciile de catering, de exemplu prin completarea unei perioade de formare practică cu normă întreagă în acest domeniu. Un stagiu de patru săptămâni cu normă întreagă ar putea să-l ajute, spre exemplu, să afle dacă preferă sau nu să lucreze în acest domeniu în viitor. Cu calificările adecvate și după o orientare și o instruire adecvată, ar fi cu siguranță posibil să-și găsească un loc de muncă în sectorul de catering. În plus, pentru a deschide o perspectivă profesională pe termen lung, îndrumarea ar putea aborda opțiunile de calificare și în acest domeniu profesional.

Ședința de consiliere ar trebui să identifice dacă și ce fel de sprijin ar putea avea nevoie d-l Abbas atunci când caută oportunități de formare practică (documente de candidatură, căutări de companii etc.). Atunci când alegeți o companie potrivită pentru formare practică, trebuie acordată atenție unor aspecte cum ar fi condițiile cadru, intervalul de timp, acoperirea asigurării și recompensa. În mod ideal, plasamentul de formare practică ar fi localizat într-o companie care este în prezent interesată de recrutarea de noi angajați și poate chiar să ofere oportunități interne de dobândire a calificărilor profesionale.

REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII

Unități ale rezultatelor învățării	Rezultatele învățării			Evaluare
	Cunoștințe	Abilități	Competențe	
Introducerea temei. Beneficiile voluntariatului (1)	Cunoașteți definiția consilierii de orientare profesională, modelul contextului sistemic, structura profilului de competență, competențele ca puncte de referință în consiliere	Este capabil să recunoască și să reflecteze asupra acestor competențe în funcțiile de consiliere pentru orientare profesională	Este capabil să aplice profilul de competență ca parte a standardelor de calitate în setările de consiliere de orientare	Puzzle de grup care include prezentarea și evaluarea
Diferite tipuri (2.)	Participantul cunoaște diferite avantaje ale voluntariatului sau stagiului de practică	El/ ea este capabilă să explice avantajele generale ale voluntariatului/ stagiului de practică ale/ a consultanților.	El/ ea este capabilă să transmită consilierilor beneficiile voluntariatului/ stagiului de practică adaptate la nevoile individuale	
Opțiuni de căutare (3.)	Participantul cunoaște bazele de date regionale și baza de date a Serviciului European de Voluntariat.	El/ ea este capabilă să asiste persoanele interesate în căutarea unor misiuni de lucru voluntare adecvate.	El/ ea este în măsură să explice diferite opțiuni de căutare pentru consilieri, astfel încât să îi responsabilizeze să caute ei înșiși un angajament adecvat	Lucrul în grup cu privire la căutarea exemplelor, inclusiv prezentarea și evaluarea
Potrivirea -Aspecte care trebuie luate în considerare la alegerea unui angajament adecvat pentru persoanele dezavantajate (4., 4.1)	El știe că o activitate voluntară/ perioada de stagi de practică este o provocare și este conștientă de dificultățile pe care le întâmpină membrii grupului țintă atunci când își asumă unul din angajamentele voluntare. El cunoaște diferite strategii motivaționale și beneficiile voluntariatului/ stagiului de practică pentru a putea reduce barierele.	El/ ea este capabilă să explice de ce angajarea în activități de voluntariat sau stagi de practică reprezintă un angajament personal plăcut.	El/ ea este capabilă să răspundă la întrebările adresate de un individ interesat într-un mod adecvat și să demonstreze beneficiile individuale ale voluntariatului/ stagiului de practică ale lui/ ei.	Lucrări de grup în cadrul temei 4, inclusiv prezentarea și evaluarea Exercițiul jocurilor pe roluri, așa cum este descris în subiectul 4, inclusiv evaluarea cu participarea activă a tuturor participanților
Aspecte care trebuie luate în considerare în activitatea de îndrumare pentru a pregăti cel mai bine indivizii pentru activitatea voluntară (4.2)	El/ ea știe despre importanța orientării competente. El știe despre consecințele negative ale sancțiunilor	El/ ea este capabilă să transmită importanța instruirii oferite la companie sau în organizație și să explice ce aspecte ale condițiilor cadru necesită o atenție deosebită.	El/ ea este capabilă să ajute consultanții să aleagă o activitate voluntară care include un nivel adecvat de instruire, pe de o parte, și ale căror condiții cadru nu vor implica sancțiuni, pe de altă parte.	
Materiale pentru găsirea potrivită a unui angajament de voluntariat (4.3)	El/ ea știe instrumentele, de ex. chestionarele, pentru a verifica dacă o misiune corespunde nevoilor unui client, precum și posibilităților de certificare a angajamentelor voluntare.	El/ ea este în măsură să analizeze punctele forte și punctele slabe ale clienților în legătură cu o anumită activitate voluntară pe baza fișelor de evaluare și să discute în mod critic condițiile cadru ale diferitelor activități.	El/ ea atrage atenția clienților asupra condițiilor cadru, provocărilor și riscurilor unui angajament voluntar dat și că este capabil să ofere consultanță concretă privind o activitate adecvată, precum și motivația necesară.	

Subteme	METODE DE PREDARE ȘI ÎNVĂȚARE	MATERIALE	DURATA
Bun venit, introducerea zilei de formare <i>“Experiențele mele pe tema angajamentelor voluntare în contextul orientării”</i> incl. Runda de introducere	<ul style="list-style-type: none"> Scaune așezate în cerc Sesiune deschisă 	<ul style="list-style-type: none"> Flip-chart 	30 min
1. Familiarizarea cu beneficiile angajamentelor voluntare	<ul style="list-style-type: none"> Discurs urmat de o dezbatere 	<ul style="list-style-type: none"> Manual pentru curs de formare “Beneficiile angajamentelor voluntare” 	30 min
2. Diferite forme de angajamente voluntare.	<ul style="list-style-type: none"> Grupul Puzzle 	<ul style="list-style-type: none"> Descrierea diferitelor opțiuni pentru angajamentele voluntare prezentate pe diferite carduri în conformitate cu textele de la punctul 2 Hârtie, creioane / pixuri / markere pentru a nota observațiile 	45 min
Prezentarea rezultatelor	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea rezultatelor în sesiunea deschisă 	<ul style="list-style-type: none"> Flip-chart Banda adeziva Tabelul sumar de la punctul 2 	30 min
3. Elaborarea opțiunilor de căutare pentru găsirea activităților de voluntariat	<ul style="list-style-type: none"> Întrebări adresate grupului plenar, răspunsuri completate de formator, dacă este necesar Grupul de lucru pentru a familiariza participanții cu opțiunile de căutare colectate, schimb de informații în plen 	<ul style="list-style-type: none"> Flipchart, calculatoare cu conexiune la internet sau smartphone-uri 	30 min 30 min
4.1 și 4.2 Găsirea activităților potrivite de voluntariat	<ul style="list-style-type: none"> Prezentarea, dezbateră în sesiune deschisă 	<ul style="list-style-type: none"> Manualul pentru formare, punctele 4.1 și 4.2 	30 min
4.3 Materiale	<ul style="list-style-type: none"> Scurtă explicație a materialelor de către formator pentru ca participanții să se familiarizeze cu materialele 	<ul style="list-style-type: none"> Trei întrebări care vor fi discutate în grup, copiile celor patru instrumente cardurile index și flipchartul utilizate pentru a prezenta rezultatele. 	45 min
Jocurile de rol	<ul style="list-style-type: none"> 2 sesiuni cu jocuri de rol cu exemple de cazuri prestabilite, ambele urmate de dezbateră 	<ul style="list-style-type: none"> Copii ale exemplurilor de caz și chestionarelor “Chestionar pentru alegere” și “Foaie de dezbateră”, distribuite tuturor participanților 	60 min
Concluzii	Dezbatere plenară		30 min

CHESTIONAR PENTRU ALEGEREA ANGAJAMENTULUI PENTRU VOLUNTARIAT/EXPERIENȚĂ PROFESIONALĂ	
Denumirea organizației:	
Cine este persona de contact ?	Nume: Tel./Mobil: E-mail:
Cine se ocupă de instruire ? Cât timp?	
Descrierea activităților	
Calendarul activității de voluntariat? sau Durata și orele de lucru săptămânale ale stagiului de practică:	<input type="checkbox"/> zilnic <input type="checkbox"/> săptămânal <input type="checkbox"/> lunar <input type="checkbox"/> depinde de proiect _____ săptămâni la _____ ore
Cerințele sunt cunoscute (de exemplu, abilități de utilizare a limbii / computerului, permis de conducere)?	<input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> da; care:
Sunt voluntarii obligați să depună cazierul ?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu
Voluntarii primesc recompensă pentru activitățile lor de voluntariat / stagiul de practică?	<input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> da: <input type="checkbox"/> cheltuieli de călătorie <input type="checkbox"/> materiale <input type="checkbox"/> recompensă <input type="checkbox"/> altele:
Activitatea voluntară este limitată în timp ?	
Cum și cât de frecvent sunt oferite feedback-urile pentru voluntari cu privire la performanța lor? Există discuții periodice / întâlniri de echipă?	
Ce tipuri de recunoaștere există?	
Voluntarii primesc informații despre oportunitățile de formare ?	<input type="checkbox"/> nu <input type="checkbox"/> da; cum
Acorduri viitoare:	

ÎNTREBĂRI DE DEZBATERE: ANGAJAMENTUL MEU PENTRU VOLUNTARIAT/PERIOADA STAGIULUI DE PRACTICĂ	
Date de contact:	Nume: Tel./Mobil: E-mail: Vârsta:
Formare profesională și experiențele anterioare:	
Care este motivația mea de a face acest tip de muncă voluntară / stagiul de practică?	
Care este valoarea adăugată pe care o imprim în organizație și ce beneficii aștept să obțin din angajamentul / stagiul meu de practică voluntară?	
Care sunt posibilitățile mele; ce angajament de timp doresc să fac; pentru ce perioadă de timp?	
Care este perioada de timp dedicată activității mele de voluntariat / stagiului de practică? (observație privind stagiul de practică: numărul orelor de lucru ar trebui să fie în general de cel puțin 20 de ore pe săptămână)	<input type="checkbox"/> zilnic <input type="checkbox"/> săptămânal <input type="checkbox"/> lunar Număr de ore:
Ce trebuie să ofer organizației? Cu ce competențe / abilități / puncte forte doresc să contribui?	
Sunt dispus să depun cazierul ?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu
Sunt pregătit să mă gândesc la acțiunile mele în timpul activității mele de voluntariat / stagiul de practică și, dacă este necesar, să învăț ceva nou?	
Am timp și capacitate pentru a participa la formare continuă ?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu
Pot ajunge cu ușurință la locul de desfășurare a activității?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu
Am nevoie de restituirea cheltuielilor de călătorie ?	<input type="checkbox"/> da <input type="checkbox"/> nu
Îmi cunosc contactul personal din cadrul organizației? Ce mă aștept de la el/ea?	

REFERINȚE

- Ehrhardt J, *Ehrenamt: Formen, Dauer und kulturelle Grundlagen des Engagements* (Frankfurt 2011)
- Gesthuizen, M und Scheepers, P, "Educational Differences in Volunteering in Cross-National Perspective: Individual and Contextual Explanations." In: *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 41(1), (2012)
- Martens D, "Selbsthilfe. Von wegen arbeitslos." In: *Der Tagesspiegel* (2/2/2012)
- J. Simonson et al. (eds.), *Freiwilliges Engagement in Deutschland, Empirische Studien zum bürgerschaftlichen Engagement* (2014)
- Schugurensky, D, Slade, B. and Luo, Y, "Can volunteer work help me get a job in my field?: On learning, immigration and labour markets." (Ontario Institute for Studies in Education / University of Toronto 2005)
- Schulz R, "Freiwilliges Engagement Arbeitsloser – Chancen und Herausforderungen" In: *Aus Politik und Zeitgeschichte* 48 (Frankfurt 2010)

Raport de țară Germania

1. PREZENTARE GENERALĂ A SISTEMULUI NAȚIONAL DE EDUCAȚIE ȘI FORMARE CONTINUĂ

În Germania, educația și formarea continuă include trei tipuri de educație: educație continuă generală și politică, formare profesională continuă și formare continuă universitară. Programul de educație generală include cursuri care nu sunt direct legate de o profesie, cum ar fi cursuri de limbi străine, competențe media sau lucrul în echipă. Adesea se vorbește de "competențe cheie". Competențele cheie sunt deosebit de importante pentru profesie și pentru muncă. Formarea profesională continuă cuprinde cursuri de pregătire profesională, recalificare profesională, "Meisterkurse" - cursuri de masterat, predarea limbilor străine și opțiunea de a redobândi calificările în cazul abandonului școlar. În plus, există un număr mare de activități extracurriculare. [1]

Obiectivul general al educației și formării continue poate fi orientat către educația generală și dezvoltarea personală corelate cu piața muncii. De asemenea, pot apărea suprapuneri, de exemplu atunci când participă la cursuri de limbi străine, competențe media sau formarea de "competențe soft", cum ar fi abilitățile de comunicare.

FURNIZORI GENERALI ȘI PRIVAȚI DE EDUCAȚIE ȘI FORMARE CONTINUĂ ÎN GERMANIA

Școli tehnice, colegii tehnice superioare, camere, sindicate, asociații profesionale, centre de educație pentru adulți. Oferta este extrem de variată, de exemplu: "Școlile profesionale și tehnice oferă cursuri în domeniul agronomiei, proiectării, ingineriei, afacerilor și problemelor sociale, cu peste 160 de discipline. Ca școli de masterat, se termină cu un examen final de stat în conformitate cu legea statului federal". [2]

Operatorii comerciali reprezintă o treime; Cea mai mare parte a furnizorilor de educație profesională și formare continuă sunt privați, 15% sunt organizații non-profit. "Centrele comunitare de educație pentru adulți reprezintă 14%. Întreprinderile și unitățile industriale, precum și unitățile conduse de alte grupuri sociale importante

(biserici, partide, sindicate, asociații, cluburi și fundații) reprezintă 12% fiecare". [3]

În plus, furnizorii privați primesc instrucțiuni guvernamentale, de exemplu de la Arbeitsagentur (Agenția de ocupare a forței de muncă), Jobcenter (Centrul pentru găsirea unui loc de muncă) sau în contextul programelor de finanțare ale Fondului Social European.

REGLEMENTĂRI JURIDICE

În Germania, sunt puține reglementări impuse de stat și lege privind educația și formarea profesională continuă. "*Domeniul (CVET - continuing education and training) formării profesionale continue în Germania se caracterizează prin: pluralism al furnizorilor, un caracter în mare măsură de piață și un grad relativ minim de reglementare de către stat.*" [4]

Însă formarea profesională continuă și reconversia profesională națională standardizată se bazează pe reglementări legale care specifică obiectivele, conținutul, cerințele și modul de organizare a examinării, condițiile de autorizare și desemnarea calificării. În mod normal, furnizorii privați trebuie să se acrediteze, dacă decid să funcționeze pe baza instrucțiunilor guvernamentale. [5].

OFERTE DE CURSURI, BAZE DE DATE ȘI ALTE SURSE OF INFORMAȚII PRIVIND EDUCAȚIA ȘI FORMAREA CONTINUĂ

În Germania puteți găsi un număr mare de baze de date și site-uri web pentru a căuta oferte de educație și formare profesională continuă. În continuare am enumerat câteva exemple:

1) Baze de date și informații pe internet:

- **Pagina de internet a Agenției naționale pentru ocuparea forței de muncă - un număr mare de informații privind educația și formarea profesională, târgurile și congresele de carieră și ofertele de cursuri (la nivel național, în funcție de căutare pentru ofertele locale)** www.arbeitsagentur.de:

- Kursnet, portal web pentru educația profesională (continuă) www.kursnet.arbeitsagentur.de
- BEN (Berufsentwicklungsnavigator) -

program de navigare pentru dezvoltarea carierei <https://ben.arbeitsagentur.de>

- **Site-uri web ale Ministerului Federal al Educației și Cercetării BMBF** (<https://www.bmbf.de/>) și **Ministerului Federal al Economiei BMWi** (<http://www.bmwi.de/>) ambele disponibile și în limba engleză (parțial);

- **Site-ul web al BMBF privind educația și formarea profesională continuă, inclusiv informații privind sistemul dual, majoritatea informațiilor disponibile și în limba engleză:** <http://www.praktisch-unschlagbar.de> (de exemplu, „Formarea profesională – practic imbatabilă”);

- **Site-ul web al Fondului Social European în Germania - informații privind finanțarea, prioritățile de finanțare și condițiile-cadru în toate statele federale**

<http://www.esf.de/portal/DE/Foerderperiode-2014-2020/Foerderschwerpunkte/inhalt.html>

- **Portal web al statelor federale privind educația continuă (profesională)**

<http://www.bildungserver.de/Weiterbildung-in-den-Laendern-1201.html>

Exemplu pentru Baden-Wuerttemberg: www.fortbildung-bw.de - baza de date regională și oferte de cursuri;

Rețeaua Federală de orientare în educația și formarea continuă: www.lnwbb.de – oferă informații privind orientarea locală, personală (gratuită);

- Site-uri web ale sindicatelor și camerelor;

2) Alte surse de informații:

- **Din 2015 există - la inițiativa BMBF - un număr de telefon gratuit pentru orientare în carieră și consiliere cu privire la diversele oferte de ajutor (federal), cum ar fi granturile pentru continuarea studiilor sau credite pentru formare etc. prin telefon, vezi**

<https://www.bmbf.de/de/servicetelefon-zur-weiterbildung-1369.html>;

html: [6]

3) Consiliere și orientare profesională personală privind ofertele de cursuri

- La agențiile pentru ocuparea forței de muncă și Centrele pentru găsirea unui loc de muncă, la centrele de informare privind găsirea unui loc de muncă (BIZ – Berufsinformationszentrum), affiliate agențiilor pentru ocuparea forței de muncă (gratuit);

- Exemple Baden-Wuerttemberg: Rețeaua federală de orientare în educația și formarea profesională continuă (gratuit);

- Coaching și consilierea în carieră din partea unui coach/consilier de orientare profesională (contra cost)

SPRIJIN FINANCIAR PENTRU EDUCAȚIA ȘI FORMAREA CONTINUĂ ÎN GERMANIA

Există un număr mare de opțiuni privind sprijinul financiar pentru educația și formarea continuă. Aceste opțiuni pot fi oferite de guvernul federal și de statele federale.

Ca regulă generală, agenția pentru ocuparea forței de muncă este prima opțiune pentru a găsi sprijin financiar. Acest lucru este valabil pentru persoanele fără loc de muncă, persoanele angajate amenințate cu concedierea, dar și pentru proaspăt angajați cu venituri reduse, persoane care au abandonat studiile devreme și persoane care au renunțat la facultate. Dacă sunt în căutarea unor oferte de educație și formare profesională și sprijin financiar, acestea se vor adresa agenției locale pentru ocuparea forței de muncă competente pentru consiliere inițială (personală). Majoritatea programelor de sprijin pentru persoanele fără loc de muncă sunt gratuite. Agențiile plătesc, de exemplu, pentru recalificarea necesară și sprijină educația și formarea profesională printr-un voucher pentru studii (de exemplu, ICT).

Legea germană federală privind Asistența pentru formarea profesională (BaFöG - Bundesausbildungsförderungsgesetz) oferă sprijin financiar elevilor din școlile secundare și colegii / universități.

EXEMPLE DE SPRIJIN FINANCIAR FEDERAL ȘI EUROPEAN PENTRU ANGAJAȚI ÎN GERMANIA:

- Legea privind Asistența suplimentară de formare continuă (MeisterBaföG) pentru angajați, persoane care se reîntorc pe piața muncii, persoane care desfășoară activități independente și persoane fără loc de muncă (dacă este cazul); e necesară o formare profesională completă (recunoscută);

Legea stabilește un drept individual de a promova formarea profesională continuă, respectiv cursuri de masterat sau alte programe asemănătoare. „Meister-BAföG” susține obținerea calificării profesionale. Angajații primesc un grant (de exemplu, 30% din costuri, în funcție de venit), restul fiind acordat ca împrumut. [7]

- Grant de studii (Bildungsprämie) din partea BMBF pentru persoanele interesate de educația continuă, dar care nu au resursele financiare necesare

Valoarea maximă a grantului e de 500,- €, nu mai mult de 50% din costurile cursului [8];

- Finanțare FSE pentru educație complementară, sub formă de grant (până la 100% din costuri), pentru condițiile de eligibilitate vezi, de exemplu, site-ul FSE sau baza de date de finanțare a BMWi: <http://www.foerderdatenbank.de/Foerder-DB/Navigation/foerderrecherche.html>

2. SISTEMUL DE EDUCAȚIE VOCAȚIONAL (PROFESIONAL) ÎN GERMANIA

Sunt 330 de meserii recunoscute oficial (Ausbildungsberufe), cu reglementări de formare impuse. Reglementările respective de formare determină componentele esențiale ale procesului de formare și asigură un nivel uniform al stagiilor de ucenicie la nivel național. „Termenul german *„Ausbildungsberuf“* (meserie - lit. ocupație de formare) descrie un element cheie al sistemului de formare și educație care cuprinde un standard de educație și formare profesională, caracteristici ocupaționale, un plan de formare de doi sau trei ani și un cadru de calificare.” [9] Peste 80% din ucenici învață și lucrează în întreprinderile mici și mijlocii. [10]

SISTEMUL DUAL CA POVESTE DE SUCCES

Sistemul de dublă formare din Germania combină teoria și practica, instruirea are loc într-o societate comercială și o școală profesională, de exemplu instruire în cadrul societății trei sau patru zile pe săptămână, școală profesională una sau două zile pe săptămână. În unele meserii, studiile se desfășoară prin instruire în bloc. Astfel, stagiarii dobândesc cunoștințe practice pe care le pot pune în practică și aprofunda la societatea unde are loc instruirea. Școala profesională este o completare utilă și necesară. *„Predarea sistematică la școala profesională este o completare necesară pentru formarea orientată pe proces în cadrul societății, care se bazează mai degrabă pe cerințele specifice interne ale societății”* [11]. De asemenea, ucenicii se familiarizează cu tehnici, proceduri, mașini noi etc. în practica profesională. Caracteristica principală a sistemului german de EFP este parteneriatul strâns

între angajatori, sindicate și guvern. Participarea responsabilă a tuturor participanților, mai presus de interesele particulare ale fiecărui grup, este o condiție prealabilă pentru eficiența sistemului de dublă formare.

În plus, există diferite tipuri de școli profesionale și colegii profesionale cu program întreg (Berufsfachschulen). Statele federale sunt responsabile pentru punerea în aplicare [12].

Sunt multe oportunități pentru educația profesională în sectorul terțiar care poate diferi de la un stat federal la altul. Puteți studia la universități publice și private, universități de științe aplicate și colegii. „Sectorul învățământului superior cuprinde diverse tipuri de instituții de învățământ superior și, în mai mică măsură, unele Land-uri germane au academii profesionale sau universități (Berufsakademien, Duale Hochschulen) care oferă cursuri ce conduc către calificări profesionale pentru cei care au absolvit învățământul secundar superior cu cel puțin o calificare care să le permită să urmeze o universitate de științe aplicate (Fachhochschule)” [13]. Condiția de admitere este „Abitur” (diploma de școală secundară germană), care permite admiterea sau înscrierea la universitate sau „Fachabitur” (diploma profesională), de ex. pentru universitățile de științe aplicate.

DURATA ÎNVĂȚĂMÂNTULUI VOCAȚIONAL (PROFESIONAL) ÎN GERMANIA

Formarea profesională (în special la locul de muncă): în general trei ani

Școala profesională cu program întreg: între unul și trei ani

Școala tehnică superioară: unul sau, în general, doi ani

Educația profesională în sectorul terțiar: între trei și cinci ani

COSTURILE FORMĂRII

Studiile la școlile profesionale sunt de obicei gratuite. „Finanțarea pentru școlile profesionale - și, în special, școlile profesionale din sistemul public - provine în principal din bugetul public” [14]. Ucenicii primesc o alocație lunară de la societatea unde are loc instruirea (în funcție de meserie, până la aproximativ 1.000 € pe lună), care crește în fiecare an.

Tinerii din grupuri sociale dezavantajate, cu dificultăți sau handicapuri de învățare și tinerii migranți care nu au cunoștințe suficiente de limbă germană au diferite posibilități de

formare profesională prealabilă gratuită (Berufsausbildungsvorbereitung). Acest lucru îi va ajuta pe acești adolescenți să găsească o meserie adecvată și să intre în lumea profesională.

CERINȚELE PIETEI FORȚEI DE MUNCĂ

[15] Formarea profesională trebuie să răspundă cerințelor industriei. Dacă este nevoie de schimbări, de exemplu în cerințele de calificare, Guvernul Federal German, statele federale, industria și sindicatele stabilesc de comun acord principiile de bază ale adaptării. În calitate de organisme autonome din industrie, camerelor le-au fost încredințate sarcini publice în formarea dublă (respectiv de organe competente). Acestea includ funcții de consiliere și monitorizare în ceea ce privește contractele individuale de formare. Consilierii de formare ai camerelor verifică capacitatea societăților și a trainer-ilor de a oferi cursuri de formare și consiliază societățile și cursanții. [15]

PUNCTE FORTE

- Studiile la școlile profesionale cu program întreg și la universități sunt gratuite, ucenicii din societăți primesc o alocație;
- Sprijin financiar (BaföG) pentru tinerii proveniți din familii cu venit redus care frecventează școli secundare;
- Numeroase Programe guvernamentale pentru sporirea formării profesionale (de exemplu, programul "Perspektive Berufsabschluss" - Perspectiva calificării profesionale) și pentru evitarea abandonului școlar timpuriu); [16]
- Pre-formarea profesională a tinerilor, de exemplu, cu dificultăți de învățare sau competențe lingvistice slabe / din familii de migranți (Berufsausbildungsvorbereitung);
- Relevanța practică a sistemului dual de formare profesională presupune o legătură strânsă între sistemul de formare și piața forței de muncă și facilitează intrarea în lumea profesională;
- În anumite condiții este posibilă și obținerea unei calificări (diplome) profesionale, fără o instruire standardizată - examinare externă de către camere;
- În 2014, BMBF a demarat o inițiativă de validare a competențelor profesionale dobândite în medii non-formale și informale, acestea fiind mai bine atestate și certificate. [17]

Raport de țară.
Germania

PUNCTE SLABE

- Încă nu oferă aceleași oportunități pentru toți tinerii în ceea ce privește calificarea profesională și cariera - în aproape nicio altă țară industrială, mediul socio-economic din care provin nu joacă un rol la fel de hotărâtor pentru succesul în școală și în ceea ce privește oportunitățile de învățământ (profesional) precum în Germania. [18]

3. SERVICII DE CONSILIERE ȘI ORIENTARE ÎN EDUCAȚIE, FORMARE ȘI CARIERĂ

FURNIZORI ÎN GERMANIA

Agenția pentru ocuparea forței de muncă din Germania are obligația legală de a oferi consiliere și orientare în carieră (gratuită) (art. 29 SGB III - Codul Asigurărilor sociale). Există agenții în toate orașele importante (peste 150 de agenții pentru ocuparea forței de muncă, cu 600 de sucursale) care sunt responsabile de persoanele care beneficiază de ajutor de șomaj și sunt în căutarea unui nou loc de muncă. În plus, există așa-numitele Centre pentru căutarea unui loc de muncă care asigură un venit de bază și oferă, de asemenea, orientare și consiliere pentru persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă, în parte prin managementul cazurilor. La agențiile pentru ocuparea forței de muncă și Centrele pentru căutarea unui loc de muncă lucrează mulți consilieri de orientare profesională care oferă servicii de consiliere și orientare individuală (inițială) „in-house” - în cadrul instituției pe care o reprezintă.

Nu există programe uniforme de consiliere și de orientare la nivel național, ofertele pot diferi în diverse state federale și, de asemenea, în regiunile unui stat. Persoanele fără loc de muncă pot beneficia, de asemenea, de programe ale Fondului Social European (FSE) din Germania care sprijină diferite oferte de consiliere și orientare, adesea la nivel regional.

Agențiile de ocupare a forței de muncă din toate statele oferă servicii de orientare gratuită (pe termen scurt) pentru absolvenții de școli și absolvenții de liceu, persoanele fără loc de muncă și persoanele angajate amenințate cu concedierea, precum și pentru persoanele care se reîntorc pe piața muncii etc. Dacă este necesar, consilierii de orientare profesională din instituții publice trimit persoanele în căutare de consiliere/orientare către furnizori privați

de consiliere/orientare cu care s-a încheiat un contract pentru a permite oferirea unui sprijin în consiliere pentru o perioadă mai îndelungată (până la șase luni sau mai mult).

Subiectele consilierii/orientării pot fi, printre altele, orientarea în carieră și îndrumarea privind (re-)intrarea în lumea profesională după un timp în afara acesteia, abilități și competențe, instruirea pe formularea de cereri de angajare și îndrumare pentru interviurile de angajare. În plus, multe instituții private /profit, precum și mulți consilieri care desfășoară o activitate independentă, coach/mentori oferă servicii de orientare în carieră (în schimbul achitării unei taxe).

CERINȚE LEGALE PENTRU SERVICIILE DE CONSILIERE ȘI ORIENTARE PROFESIONALĂ

Termenul de „consilier”, coach, consilier de orientare profesională sau „îndrumător” nu este un termen protejat de lege în Germania și în mod oficial nu există standarde minime legale sau cerințe uniforme de acces pentru acest domeniu profesional [19]. Indiferent de profesia, educația sau studiile sale, oricine se poate numi îndrumător, consilier sau consultant în carieră și sunt peste 300 de cursuri de formare oferite de diverși furnizori din Germania. Asociațiile din domeniul orientării în carieră, precum DVB (Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. - Asociația Germană pentru Educație și Orientare Profesională) sau Federația Internațională de Îndrumători ICF din Germania au definit standarde de calitate și încearcă să stabilească criterii etnice și competențe de bază pentru îndrumare profesională [20], dar nu sunt obligatorii din punct de vedere juridic.

Consilierii de orientare în carieră ai furnizorilor privați cu misiune de interes public trebuie să îndeplinească cerințele organului public, de exemplu, ale Agenției pentru Ocuparea Forței de Muncă. Aceste cerințe pot fi, de exemplu, o diplomă universitară în domeniul pedagogiei sau al asistenței sociale și o experiență de lucru relevantă în domeniul consilierii și orientării în carieră.

SPRIJIN FINANCIAR

Dacă e nevoie, agenția pentru ocuparea forței de muncă sau Centrul pentru căutarea unui loc de muncă suportă costurile consultanței pentru persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă.

Există și sprijin financiar oferit de FSE și programele sale de sprijin, naționale și regionale.

PUNCTE FORTE

- Servicii gratuite de consiliere, îndrumare și orientare pentru persoanele fără loc de muncă oferite de agenția pentru ocuparea forței de muncă și Centrul pentru căutarea unui loc de muncă, și instituții desemnate;
- Mulți consilieri oferă orientare în carieră, putând să alegeți diferite abordări de îndrumare;

PUNCTE SLABE

- Insuficient control din partea statului privind formarea profesională și calificarea unui consilier/ coach în orientare;
- Piață ne-uniformă, ambiguă a calificării și absolvirii;

REFERINȚE

- 1 cf. <https://www.bmbf.de/de/weiterbildung-71.html>
- 2 Hensen, Kristina Alice, Hippach-Schneider, Ute: CEDEFOP ReferNet Germany VET in Europe Country report, 2012, p. 20, hereinafter Cedefop
- 3 cf. ibid. p. 21
- 4 ibid. p. 19
- 5 cf. ibid. p. 21
- 6 also see <https://www.bmbf.de/de/haben-sie-fragen-zu-bildung-oder-weiterbildung-dann-rufen-sieuns-einfach-an-264.html>
- 7 cf. <http://www.meister-bafoeg.info/de/36.php>
- 8 cf. <https://www.bmbf.de/de/bundesprogramm-bildungspraemie-880.html>
- 9 Cedefop, p. 26
- 10 http://www.frankfurt-main.ihk.de/berufsbildung/marktplatz/projekte/schule/berufsvorbereitung/duale_system
- 11 Cedefop, p. 12
- 12 cf. ibid. p. 12
- 13 ibid. p. 18
- 14 Cedefop, p. 32
- 15 cf. ibid. p. 12
- 16 cf. <https://www.bmbf.de/de/berufliche-bildung-69.html>
- 17 cf. Berufsbildungsbericht des Bundesministeriums für Bildung und Forschung 2015, p. 6
- 18 cf. <https://www.bmbf.de/de/internationale-vergleichsstudien-1229.html>
- 19 cf. <http://www.dvb-fachverband.de/102.html>
- 20 cf. <http://www.coachfederation.de/>

Raport de țară Bulgaria

REZUMAT

Rezumatul Raportului de țară pentru Bulgaria include informații pe scurt despre sistemul național de învățământ, instituțiile și reglementările privind sistemele de formare complementară, sistemul de orientare în carieră, care ar putea fi util pentru specialiștii în orientarea în carieră și consilierii în domeniul carierei, care oferă servicii pentru persoanele din grupuri defavorizate pe piața forței de muncă.

S-a implementat Cadrul Național al Calificărilor din Republica Bulgaria (NQF) [1], s-a adoptat sistemul european de credite transferabile (ECTS) pentru învățământul superior și urmează a fi introdus sistemul european de credite pentru educația și formarea profesională (ECVET), inclusiv formarea continuă și învățarea informală. Cadrul Național al Calificărilor acoperă întregul sistem educațional și toate calificările acestuia. Acesta include nouă nivele, inclusiv nivelul zero (nivelul pregătitor). Nivelurile de la 1 la 4 sunt pentru etapele de formare și calificare în sistemul de învățământ școlar (general și profesional). Nivelul 5 acoperă formarea la o școală profesională după învățământul postliceal pentru obținerea nivelului patru de calificare profesională. Nivelurile de la 6 la 8 includ calificările obținute în sistemul de învățământ superior - diplomele educaționale-de calificare "Licență profesională", "Licență" și "Master" și titlul educațional și științific de "Doctor".

bugetare pentru școlile private, crearea unei noi instituții de control național pentru școli, schimbarea duratei studiilor, etc.

Legea educației și formării profesionale [5] reglementează relațiile sociale privind: garantarea dreptului cetățenilor la educație și formare profesională (EFP); satisfacerea nevoilor de forță de muncă calificată și competitivă; asigurarea condițiilor pentru funcționarea și dezvoltarea sistemului EFP. **Legea învățământului superior [6]** reglementează înființarea, funcțiile, conducerea și finanțarea învățământului superior. Instituțiile de învățământ superior asigură sistemul de acumulare și transfer al crediților (ECTS) pentru evaluarea cunoștințelor și aptitudinilor dobândite de către studenți pe parcursul studiilor.

Legea promovării ocupării forței de muncă [7] reglementează relațiile publice asociate cu creșterea gradului de angajare și a angajabilității prin programe și măsuri pentru formarea profesională a adulților și învățarea pe tot parcursul vieții, precum și promovarea informării și consilierii profesionale, formarea motivației și formarea pentru obținerea calificării profesionale a persoanelor angajate sau fără loc de muncă. Legea oferă oportunități de aplicare a măsurilor active de sprijinire a accesului la angajare al "grupurilor dezavantajate pe piața forței de muncă", care includ grupuri de persoane fără loc de muncă cu un grad de competitivitate mai redus pe piața forței de muncă: tinerii fără loc de muncă; tinerii cu dizabilități fără loc de muncă; tinerii din instituțiile sociale fără loc de muncă; persoane fără loc de muncă pe termen lung; persoane cu dizabilități fără loc de muncă; persoane fără loc de muncă - părinți singuri (părinți adoptivi) și/sau mame (adoptive) cu copii până la vârsta de 5 ani; persoane fără loc de muncă care au executat o pedeapsă cu închisoarea; persoane fără loc de muncă cu vârsta peste 50 de ani; persoane fără loc de muncă cu studii primare sau inferioare și fără calificare; alte grupuri de persoane fără loc de muncă.

Legea meșteșugurilor [8] reglementează relațiile legate de practicarea meșteșugurilor, organizarea meșteșugurilor și formarea aferentă.

Raport de țară.
Bulgaria

REGLEMENTĂRI JURIDICE PRIVIND EDUCAȚIA, FORMAREA ȘI ORIENTAREA ÎN CARIERĂ

Constituția Republicii Bulgaria [2] care reglementează dreptul la educație și obligațiile statului de a promova educația.

Codul Muncii [3] – Acest Cod reglementează relațiile de muncă dintre angajat și angajator și alte relații în directă legătură cu acestea.

Legea învățământului preșcolar și școlar [4] stă la baza reformei învățământului. Legea introduce o serie de noi aspecte care vor intra în vigoare în următorii ani: posibilitatea de acordare a alocației

Legea organizațiilor non-profit [9]

Conform legislației bulgare, un număr mare de entități juridice non-profit, precum ONG-urile, pot oferi, de asemenea, formare profesională pentru adulți.

Alte documente strategice:

Strategia națională pentru învățarea pe tot parcursul vieții pentru perioada 2014-2020 [10]**Strategia de dezvoltare a învățământului superior în Republica Bulgaria pentru perioada 2014 - 2020 [11]****Strategia de dezvoltare a educației și formării profesionale în Bulgaria pentru perioada 2015-2020 [12]****Parcursul pentru orientarea în carieră în Bulgaria 2009 - 2013 [13]****Planul național de acțiune pentru ocuparea forței de muncă [14]****CADRUL INSTITUȚIONAL PENTRU GESTIONAREA SISTEMULUI NAȚIONAL DE ÎNVĂȚĂMÂNT, FORMARE COMPLEMENTARĂ, EDUCAȚIE ȘI FORMARE PROFESIONALĂ ȘI ORIENTARE ÎN CARIERĂ****Instituții la nivel național:**

Consiliul de Miniștri stabilește politica de stat în domeniul învățământului, inclusiv educația și formarea profesională, ocuparea forței de muncă și piața forței de muncă.

Ministerul Educației și Științei gestionează, coordonează și implementează politica de stat în domeniul VET; reglementează și conduce metodic formarea profesională continuă.

Ministerul Muncii și Politicii Sociale elaborează, coordonează și implementează politica de stat pentru promovarea ocupării forței de muncă și a formării pentru obținerea calificării profesionale a persoanelor fără loc de muncă și a persoanelor angajate. E responsabil de elaborarea Planului național anual de acțiune privind ocuparea forței de muncă pentru stabilirea nevoilor de formare profesională prin analiza tendințelor de pe piața forței de muncă și organizarea consilierii profesionale pentru adulți. Organizează crearea și menținerea Codului Național al Ocupațiilor și Funcțiilor din Bulgaria

Centrul de Dezvoltare a Resurselor Umane [15] organizează, consiliază, coordonează și derulează proiecte și cercetări în domeniul educației, al EFP,

al pieței muncii și al resurselor umane din Bulgaria. Agenția pentru ocuparea forței de muncă din cadrul Ministerului Muncii și Politicii Sociale implementează politica de stat privind promovarea ocupării forței de muncă, protejarea pieței forței de muncă, informarea și consilierea profesională, formarea profesională și a motivației persoanelor fără loc de muncă și a persoanelor angajate, precum și serviciile de mediere în ocuparea forței de muncă.

Agenția Națională pentru Educația și Formarea Profesională (NAVET) [16] contribuie la dezvoltarea și asigurarea calității EFP precum și la crearea și funcționarea unui sistem integrat pentru creșterea angajabilității diverselor grupuri țintă în toate etapele vieții - studenți, tineri, adulți (fără loc de muncă și angajați).

Ministrul Culturii implementează politica de stat în școlile de artă; participă la dezvoltarea, coordonarea și actualizarea obținerii de calificare profesională de către SER; participă la elaborarea, coordonarea și actualizarea listei profesiilor pentru EFP. Ministerul Sănătății este implicat în coordonarea Listei de profesii pentru EFP; definește bolile cronice, dizabilitățile fizice și senzoriale și profesiile și specializările contraindicate pentru EFP.

Ministerele sectoriale participă la: elaborarea, coordonarea și actualizarea cerințelor educaționale de stat pentru obținerea calificării profesionale; elaborarea, coordonarea și actualizarea listei profesiilor pentru EFP; coordonarea planului de admitere de stat în unitățile școlare finanțate prin alocarea fondurilor bugetare pentru EFP și monitorizarea folosirii acestora; activitățile consiliului și ale comisiilor de experți din cadrul NAVET. Organizațiile reprezentative ale angajatorilor și organizațiile angajaților la nivel național sunt implicate în: elaborarea, coordonarea și actualizarea cerințelor educaționale de stat pentru obținerea calificării profesionale; elaborarea, coordonarea și actualizarea listei profesiilor pentru EFP; activitățile consiliului și comisiilor de experți din cadrul NAVET; organizarea și desfășurarea examenelor pentru obținerea calificării profesionale.

INSTITUȚII LA NIVEL REGIONAL:

Direcțiile regionale de servicii de ocupare a forței de muncă coordonează implementarea politicii de stat pentru

obținerea calificării profesionale; propune măsuri și proiecte de formare; coordonează și sprijină activitățile direcțiilor Biroului local al muncii, inclusiv servicii de orientare și consiliere profesională în regiune.

Inspectoratele Școlare regionale implementează politica de stat în domeniul EFP prin crearea de proiecte, programe și strategii pentru dezvoltarea, funcționarea și îmbunătățirea EFP în regiune.

Administrația regională participă la implementarea politicii de stat pentru ocuparea forței de muncă și formare profesională în regiune.

INSTITUȚII LA NIVEL LOCAL:

Municipalitățile implementează politica de stat în domeniul EFP pe teritoriul lor. Participă la finanțarea EFP cu fonduri din bugetul municipal, în principal pentru activități privind stabilirea personalului necesar și îmbunătățirea dotărilor școlilor. Direcțiile **“Biroului Muncii”** desfășoară activități de intermediere pentru găsirea unui loc de muncă; oferă informații profesionale, consiliere și orientare pentru includerea în cel mai potrivit program / măsură de angajare și formare; organizează formarea profesională și a motivației persoanelor angajate și a celor fără un loc de muncă.

Alți furnizori de educație și formare profesională:

Formarea profesională continuă în țară este asigurată de instituțiile care funcționează în sistemul de educație și formare formală și de instituțiile care oferă programe de învățare informală. Formarea pentru obținerea calificării profesionale se poate realiza de ministere, municipalități, universități, spitale (universitare și generale), organizații patronale și angajatori individuali, organizații ale angajaților, organizații profesionale, sindicate, organizații ale societății civile, centre de formare profesională, autorizate de NAVET.

Raport de țară.
Bulgaria

SURSE DE INFORMAȚII PENTRU EDUCAȚIA ȘI FORMAREA PROFESIONALĂ CONTINUĂ:

Instituția principală din cadrul structurii naționale de informare este **Centrul Național de Informare și Documentare** [17]. Colectează, stochează, procesează și difuzează informații și înregistrări despre

modelele de conducere, structura, controlul și resursele care asigură învățământul preuniversitar, învățământul superior, sistemele pentru tineret și știință. Centrul păstrează rețelele de informații prin crearea și dezvoltarea de baze de date specializate în domeniul educației, științei, tehnologiei și inovării.

Registrul public al Ministerului Educației [18] cuprinde listele tuturor școlilor profesionale de stat, municipale și private, precum și colegiile profesionale private din învățământul secundar.

NAVAT, Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă, Universitățile oferă informații despre oportunitățile de formare și recalificare conform nevoilor pieței forței de muncă.

SPRIJIN FINANCIAR:

Învățământul preșcolar și școlar din Bulgaria este gratuit și finanțat de stat. Învățământul superior este finanțat de la **bugetul de stat** și prin încasarea de taxe pentru învățământul din universitățile de stat. Principala sursă de finanțare pentru serviciile de consiliere în carieră în domeniul educației și al ocupării forței de muncă este asigurată de la bugetul de stat. Agenția pentru ocuparea forței de muncă finanțează formarea profesională și traininguri motivaționale pentru persoanele fără un loc de muncă, precum și burse pentru persoanele fără un loc de muncă incluse în formarea profesională.

Instituțiile de învățământ private nu sunt finanțate de stat. Educația și formarea pot fi finanțate, de asemenea, de **angajator** și **auto-finanțate** de persoana care urmează programul de formare.

Programul Operațional “Dezvoltarea Resurselor Umane” (OPHRD) [19] are câteva priorități generale, inclusiv educația și formarea profesională. Se oferă posibilități de învățare pe tot parcursul vieții tuturor grupurilor și vârstelor, prin finanțarea de proiecte specifice care vizează creșterea accesului la angajare, incluziunea activă și integrarea socială a grupurilor ținută dezavantajate pe piața forței de muncă - persoane inactive, persoane provenind din comunități marginalizate, persoane cu un nivel scăzut de educație și persoane cu un nivel scăzut de calificare, etc.

Programul Operațional “Știință și educație pentru creștere inteligentă” [19] prezintă prioritățile și obiectivele de investiție pentru

a ajuta la susținerea cercetării și inovării, a învățământului general și superior și a formării profesionale. Investițiile în educație vor viza îmbunătățirea competențelor cheie ale studenților și copiilor, inclusiv prin metode de predare inovatoare.

CERINȚELE PIEȚEI FORȚEI DE MUNCĂ:

Instituțiile care sunt responsabile pentru elaborarea și implementarea politicii în domeniul EFP sunt responsabile și de asigurarea legăturii dintre EFP și tendințele de pe piața forței de muncă. În general, se urmărește stabilirea unor legături mai strânse între EFP și prioritățile economice ale municipalităților și regiunilor. Cu toate acestea, în unele școli, continuă formarea în profesii tradiționale în ciuda diminuării sau dispariției anumitor industrii. Discrepanța dintre calificarea obținută și posibilitatea de realizare conduce la o părăsire a EFP de către o parte semnificativă a tinerilor și lipsa forței de muncă potrivite. Acesta este motivul pentru care angajatorii și persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă și persoanele angajate sunt orientate către o formare profesională continuă, care completează formarea specialiștilor, adaptează pregătirea lor la nevoile pieței forței de muncă și permite dobândirea de cunoștințe practice și competențe într-un mediu de lucru real.

SERVICIILE DE ORIENTARE ȘI ÎNDRUMARE PROFESIONALĂ ÎN CARIERĂ

În prezent, principalii furnizori de orientare și îndrumare în carieră provin din sectorul public. În învățământul școlar, responsabilitatea de orientare profesională și consiliere în carieră revine consilierilor în carieră din centrele regionale de orientare în carieră din cadrul Ministerului Educației și Științei. În sfera consultării în învățământul superior, aceasta este realizată de consilierii în carieră din centrele de orientare în carieră din cadrul universităților. În sistemul de ocupare a forței de muncă, acest rol este asumat de mediatorii de muncă și de psihologii din cadrul direcțiilor de muncă, precum și de consilierii în carieră din Centrele regionale de orientare în carieră din cadrul Agenției pentru Ocuparea Forței de Muncă.

În **sectorul privat** serviciile de orientare și consiliere profesională sunt oferite de centrele de informare și orientare

profesională, autorizate de NAVET; societăți care prestează activități de mediere în domeniul ocupării forței de muncă; alte societăți și organizații care oferă diverse servicii de consultanță și formare. Consilierea și orientarea în carieră în sectorul privat nu este încă suficient de dezvoltată și populară, iar furnizorii de astfel de servicii au un impact redus asupra situației pieței forței de muncă din Bulgaria. Specialiștii angajați în consilierea și dezvoltarea carierei sunt în principal persoane cu studii superioare în domeniul științelor umane (psihologie, pedagogie, sociologie, asistență socială), dar și specialiști din alte domenii profesionale - economie, managementul resurselor umane, management, organizarea muncii etc., deoarece nu există cerințe legale specifice pentru această funcție.

Posibilitățile de educație continuă specializată pentru consultanții în carieră din instituțiile de învățământ superior și instituțiile pentru educație continuă din Bulgaria sunt, până în prezent, limitate. Acest lucru se datorează în principal faptului că până în prezent consilierea în carieră a fost considerată ca o parte a pedagogiei și nu ca o disciplină separată, iar orientarea profesională este oferită elevilor și studenților ca parte a planului de învățământ comun. Cu toate acestea, în prezent există diverse opțiuni pentru educație și formare complementară.

În 2006, a fost prezentat pentru prima dată, în Bulgaria, programul internațional **Formator Global de Dezvoltare a Carierei - Global Career Development Facilitator (GCDF)** pentru instruirea și certificarea consilierilor, folosit în peste 40 de țări din întreaga lume. GCDF oferă standardizarea și certificarea specialiștilor în consilierea în carieră, adaptată caracteristicilor specifice ale diferitelor țări. În Bulgaria programul este gestionat de **Fundația de Afaceri pentru Educație**, reprezentant al **Consiliului Național pentru Consilierii Autorizați din Bulgaria** [20].

După includerea funcției de "Consultant în carieră" în **Codul Național al Ocupațiilor** [21], în unele universități din Bulgaria au fost create diverse programe de masterat și studii postuniversitare în domeniul orientării în carieră. Programele specializate de formare a consilierilor în carieră oferite în prezent în universități sunt:

"Consiliere pentru dezvoltarea carierei"

– program de masterat la Universitatea “Angel Kanchev” din Ruse [22];

“**Educația în carieră în instituții și rețele pentru educație informală**” - programul de masterat la distanță la Universitatea “St. Kliment Ohridski” din Sofia [23];

“**Managementul resurselor umane**” – un program de calificare la Universitatea “Sf. Cyril și Sf. Methodius” din Veliko Turnovo [24].

Majoritatea universităților au **Centre de dezvoltarea carierei**. Serviciile oferite de acestea includ consiliere în carieră, organizarea de seminarii privind dezvoltarea carierei, organizarea de zile de informare privind cariera în stagii de practică, organizarea de stagii de practică și sprijinirea dezvoltării competențelor practice și a experienței în rândul tinerilor. Centrele asigură, de asemenea, interacțiunea universităților cu mediul de afaceri.

OBSERVAȚII SUPLIMENTARE:

S-au adus modificări importante Legii privind Educația și Formarea Profesională pentru a reglementa validarea cunoștințelor, abilităților și competențelor dobândite prin învățarea informală și individuală; pentru a asigura calitatea EFP; pentru acumularea și transferul creditelor în învățământul profesional și formarea profesională; pentru dublă formare.

BUNE PRACTICI

În cadrul proiectului “**Sistemul de orientare în carieră în învățământul școlar**” s-au creat centre regionale pentru orientare în carieră în cadrul Inspectoratelor Școlare Regionale, s-au angajat și instruit consilierii în carieră, care oferă servicii de orientare în carieră studenților și părinților, și s-a creat un **Portal național pentru orientarea în carieră a studenților** [25].

În cadrul schemei “**Servicii pentru dezvoltarea unei piețe flexibile a forței de muncă**” implementate de Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă, se creează Centre de carieră regionale în unele orașe unde se oferă servicii de informare și orientare profesională pentru adulți și se elaborează planuri de dezvoltare a carierei.

În cadrul proiectului **Euroguidance Bulgaria** [26], gestionat de Centrul de dezvoltare a resurselor umane, au

fost instruiți consilierii în carieră și se organizează diverse campanii de informare. Euroguidance Bulgaria face parte dintr-o rețea europeană de centre din 33 de țări care sprijină dezvoltarea serviciilor de orientare în carieră de calitate în Europa și oferă informații despre oportunitățile de mobilități educaționale în Europa.

REFERINȚE (Resurse online, accesate în februarie 2017):

[1] Cadrul Național al Calificărilor din Republica Bulgaria: <http://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?lang=bg-BG&Id=719>

[2] Constituția Republicii Bulgaria, publicată în Monitorul Oficial Nr. 56/13.07.1991, ultima modificare SG Nr. 100/18.12.2015

[3] Codul Muncii, publicat în Monitorul Oficial Nr. 26/01.04.1986, ultima modificare SG Nr.105/30.12.2016

[4] Legea învățământului preșcolar și școlar, publicată în Monitorul Oficial Nr. 79/13.10.2015, ultima modificare SG 105/30.12.2016

[5] Legea educației și formării profesionale, publicată în Monitorul Oficial Nr. 68/30.07.1999, ultima modificare SG Nr. 105/30.12.2016

[6] Legea învățământului superior, publicată în Monitorul Oficial Nr. 112/27.12.1995, ultima modificare SG Nr. 98/09.12.2016

[7] Legea promovării ocupării forței de muncă, publicată în Monitorul Oficial Nr. 112/29.12.2001, ultima modificare SG Nr. 88/08.11.2016

[8] Legea meșteșugurilor, publicată în Monitorul Oficial Nr. 42/27.04.2001, ultima modificare SG Nr. 79/13.10.2015

[9] Legea organizațiilor non-profit, publicată în Monitorul Oficial Nr. 81/06.10.2000, ultima modificare SG Nr. 103/27.12.2016

[10] Strategia națională pentru învățarea pe tot parcursul vieții pentru perioada 2014-2020: <http://www.mon.bg/?go=page&pageId=74&subpageId=143>

[11] Strategia de dezvoltare a învățământului superior în Republica Bulgaria pentru perioada 2014 - 2020: <http://www.mon.bg/?go=page&pageId=74&subpageId=143>

[12] Strategia de dezvoltare a educației și formării profesionale în Bulgaria pentru perioada 2015-2020: <http://www.navet.government.bg/bg/media/Strategia-POO-2014.pdf>

[13] Parcursul pentru orientarea în carieră în Bulgaria 2009 - 2013:

http://www.navet.government.bg/bg/media/Career-guidance-for_Life.pdf

[14] Planul național de acțiune pentru ocuparea forței de muncă: <https://mlsp.government.bg/index.php?section=POLICIESI&lang=&l=249>

[15] Centrul de Dezvoltare a Resurselor Umane: <http://www.hrdc.bg>

[16] Agenția Națională pentru Educația și Formarea Profesională: <http://www.navet.government.bg>

[17] Centrul Național de Informare și Documentare: <http://nacid.bg/bg/>

[18] Ministerul Educației și Științei, Registrul liceelor și grădinițelor, Registrul colegiilor private de învățământul secundar: <http://www.mon.bg/?go=page&pagelid=8&subpagelid=78>

[19] Programe Operaționale: <http://www.eufunds.bg/>

[20] Consiliului Național pentru Consilierii Autorizați din Bulgaria: <http://bulgaria.nbcc.org/bg/>

[21] Codul Național al Ocupațiilor: http://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pages/Classifics/NKPD-2011_1-928.pdf

[22] Universitatea "Angel Kanchev" din Ruse: <https://www.uni-ruse.bg>

[23] Educația în carieră în instituții și rețele pentru educație informală: https://www.uni-sofia.bg/index.php/bul/universitet_t/fakulteti/fakultet_po_pedagogika/uchebna_dejnost_bakalavri_magistri_doktoranti_sdk/magist_rski_programi/fakultet_po_pedagogika/neformalno_obrazovanie/karierno_obrazovanie_v_institucii_i_mrezhi_za_neformalno_obrazovanie_zadochno_obuchenie

[24] Managementul resurselor umane: <http://www.uni-vt.bg/bul/spec/speclist.aspx?sptype=4>

[25] Portal național pentru orientarea în carieră a studenților: <http://orientirane.mon.bg/>

[26] Proiectul Euroguidance Bulgaria: <http://euroguidance.hrdc.bg>

CREAT DE

UNIVERSITATEA "ANGEL KANCHEV" DIN RUSE

Prof. Dr. Nikolay MIHAILOV
Conf. Dr. Emiliya VELIKOVA
Lector MSc. Milena POPOVA
Lector Dr. Svilen KUNEV
Conf. Dr. Yoana RUSEVA

ORGANIZAȚIA TERITORIALĂ A EXPERTILOR ȘTIINȚIFICI ȘI TEHNICI - RUSE

MSc. Zdravko TSANKOV,
MSc. Ana CHIPRIYANOVA
MSc. Svetlana GANCHEVA
MSc. Elka POPOVA

Raport de țară România

Această scurtă prezentare a sistemului de învățământ din țara noastră reprezintă sursa principală de informații în procesele de consiliere, accentuând punctele forte și punctele slabe ale cadrului educațional care se reflectă asupra personalității beneficiarului. De asemenea, acest raport surprinde tendință principală în ceea ce privește cerințele actuale de pe piața forței de muncă, privind sprijinul financiar pe care îl pot aștepta sau căuta beneficiarii săi.

1. PREZENTARE GENERALĂ A SISTEMULUI NAȚIONAL DE EDUCAȚIE ȘI FORMARE CONTINUĂ

În România, sistemul de învățământ include unități și instituții de învățământ publice și private, are un caracter deschis și asigură posibilitatea transferului de la un sistem la altul în condițiile prevăzute de lege. [1]

Obligația de a frecventa școala este stabilită de Constituție (articolul 32) și de Legea învățământului. Educația în România este obligatorie până la vârsta de 16-17 ani. Sistemul românesc de învățământ este organizat în principal pe două niveluri: preuniversitar (obligatoriu până la clasa a zecea) și învățământul superior. La vârsta de 16 ani începe a doua etapă a învățământului secundar și aceasta durează doi sau trei ani școlari. Această a doua etapă nu este obligatorie, dar continuă să fie gratuită și este oferită de licee, școli profesionale, școală de arte (meșteșuguri) și meserii sau centre specializate timp de doi sau trei ani și apoi integrată în viața activă. [2] Începând cu grădinița și continuând cu școala primară și gimnazială, învățământul general oferă cursuri care se concentrează în principal pe formarea de cunoștințe generale și teoretice, de exemplu de comunicare în limba maternă, comunicare în limbi străine; competența de calcul și competențele de bază în domeniul științei și tehnologiei, dar fără a fi orientate către piața forței de muncă. Programele școlare de liceu sunt în general axate pe trei domenii, dar acestea pot varia în funcție

de tipul de liceu. Aceste orientări sunt 1) formare teoretică (de exemplu, profil real și științe umaniste); 2) formare tehnologică (de exemplu, filiera tehnică, servicii, resurse naturale și mediu); și 3) bazate pe aptitudini (de exemplu, sportive, de artă, militare și teologice). [3]

FURNIZORI GENERALI ȘI PRIVAȚI DE EDUCAȚIE ȘI FORMARE CONTINUĂ ÎN ROMÂNIA

Furnizorii de educație și formare generală sunt, de exemplu: școli postliceale, școli de maiștri, camere de comerț, industrie și agricultură, asociații profesionale, organizații non-profit de educație și formare pentru adulți. Școlile postliceale (la care au acces absolvenții de liceu) oferă calificări în domenii tehnice precum electronică, mecanică, inginerie, turism, asistență medicală etc. Școlile de maiștri oferă calificări pentru persoanele angajate în domenii precum minerit, metalurgie, chimie industrială, agricultură etc. În perioada 2011-2012 existau 88 de școli publice și patru școli private de maiștri. [4] Piața cursurilor de limbi străine și informatică este dominată de furnizori privați. Activitățile culturale sunt oferite în general de instituții semi-publice; universități populare și case de cultură. Primii agenți care adoptă noi metodologii și practici sunt adesea ONG-urile care beneficiază de o structură mai flexibilă și mai puține constrângeri în ceea ce privește obligațiile bugetare și administrative. [5] Însă, în România, formarea profesională este adesea asigurată de autoritățile de stat sau regionale.

Nu sunt disponibile statistici pentru toate tipurile de furnizori EFA (educație și formare pentru adulți) pentru a afirma care este raportul dintre furnizorii comuni de stat și cei privați.

Toate instituțiile care oferă educație în România funcționează în funcție de reglementările guvernamentale, de exemplu de la Agenției Naționale și Județene pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) sau din partea Uniunii Europene, dacă sunt în derulare programe finanțate de Fondul Social European sau

orice alt instrument de finanțare al Uniunii Europene.

REGLEMENTĂRI JURIDICE

Conform Ordonanței nr. 129/2000 privind formarea adulților, orice instituție publică sau privată cu rol de formator în statutul său juridic poate oferi programe de formare continuă pe piața liberă, dar numai cele autorizate au dreptul să ofere certificate recunoscute la nivel național. Angajatorii pot, de asemenea, organiza cursuri de formare continuă pentru angajații lor, dar nu pot oferi certificate recunoscute la nivel național dacă nu sunt autorizați legal pentru fiecare program în parte. [6]

Pentru a fi autorizat, un furnizor de formare trebuie să demonstreze că programele de formare sunt derulate de către formatori care au o specializare corespunzătoare în domeniul programului de formare, dar și cunoștințe pedagogice specifice privind metodele de învățare a adulților.

În ceea ce privește cadrul legislativ, există o parte anume din Legea Educației Naționale 1/2011, dedicată "*educației și formării pe tot parcursul vieții*". [7]

Învățarea pe tot parcursul vieții e considerată ca reprezentând toate activitățile educaționale realizate de o persoană în medii formale, non-formale și informale în scopul formării și dezvoltării unor competențe, inclusiv competențe personale, civice, sociale sau de muncă. Învățarea pe tot parcursul vieții include, prin urmare, educația timpurie și învățământul obligatoriu, învățământul superior (liceu), universitatea și formarea profesională continuă a adulților.

Oferte de cursuri, baze de date și alte surse de informații privind educația și formarea continuă:

Principalele ministere responsabile de organizarea și acreditarea educației pentru adulți sunt Ministerul Educației, Cercetării și Inovării (anterior Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului), Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Persoanelor vârstnice și Ministerul Muncii și Ministrul Culturii și Cultelor – în funcție de tipul de program oferit.

SURSE DE INFORMAȚII PRIVIND EDUCAȚIA ȘI FORMAREA CONTINUĂ

1) Baze de date și informații pe internet:

- Pagina de internet a Agenției naționale pentru ocuparea forței de muncă - informații privind educația și formarea continuă, târgurile și congresele locurilor de muncă și ofertele de cursuri (la nivel național, cu funcție de căutare pentru ofertele locale) - www.anofm.ro;
- Pagina de internet a Ministerului Educației Naționale și Cercetării Științifice - <http://www.edu.ro> disponibilă în mai multe limbi;
- Pagina de internet a Autorității Naționale pentru Calificări, Registrul Național al furnizorilor autorizați: <http://www.anc.edu.ro> – acces gratuit;
- Site-ul web al Institutului de Științe ale Educației – informații privind oferte de cursuri, rapoarte și articole referitoare evenimente privind educația tinerilor și adulților - <http://www.ise.ro>;
- Site-ul web al Fondului Social European în România – informații privind finanțarea, proiecte actuale, cadrul legal pentru depunerea de proiecte, link-uri utile - <http://www.fse-romania.ro/>;
- Site-uri web ale sindicatelor și camerelor de comerț, industrie și agricultură.

2) Alte surse de informații

- Career4U este un software pentru consilierea și orientarea în carieră creat prin proiectul european Digi Guidance, programul Leonardo Da Vinci. Ajută utilizatorii să-și găsească propria traiectorie profesională în funcție de interesele, competențele și nivelul individual de studii al acestora.

3) Consultanță și orientare personală privind ofertele de cursuri

- La agențiile pentru ocuparea forței de muncă (gratuit);
- Îndrumarea și consilierea oferită de un coach/consilier de orientare profesională privat (contra cost).

Sprrijin financiar pentru educația continuă în România

Statul român asigură și susține (inclusiv financiar) accesul la educația și formarea profesională continuă. Majoritatea persoanelor aleg sprijinul financiar al agențiilor pentru ocuparea forței de muncă

și de acest sprijin pot beneficia: tinerii și adulții care nu au absolvit învățământul obligatoriu sau care au abandonat școala, persoanele cu nevoi de educație speciale, tinerii și adulții care se întorc în țară după o perioadă în care au muncit în străinătate, tinerii și adulții care locuiesc în comunitățile dezavantajate economic și social, persoanele angajate cu vârstă de peste 40 de ani cu un nivel educațional scăzut, cu nivel scăzut de calificare, studenții cu risc ridicat de eșec școlar, orice cetățean care dorește să beneficieze de educație continuă.

2. SISTEMUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT VOCAȚIONAL (PROFESIONAL) ÎN ROMÂNIA

Agențiile publice, precum ANOFM, dar și practicanții privați oferă servicii de consiliere în carieră. Aceste servicii sunt, în general, orientate către accesul pe piața muncii. În afară de sprijinul acordat în zona competențe de bază (de exemplu, consultarea în vederea conceperii CV-ului, dezvoltarea abilităților de căutare a unui loc de muncă), consilierii aplică uneori teste de personalitate și încurajează clienții să se auto-analizeze pentru a identifica posibile traiectorii profesionale.

Există 4279 de ocupații conform statisticilor ANC, dintre care pentru a obține o calificare, pentru peste 116 se cere absolvirea unui program de formare.

Cele mai căutate ocupații/cursuri de formare profesională/traiectorii profesionale (de exemplu, formare școlară, la agenți economici, colegiu/universitate)

În România, sunt două tipuri de educație și formare profesională:

- domeniile vocaționale în cadrul liceelor cu profil general care încep în clasa a noua și se termină în a douăsprezecea cu un examen de bacalaureat; persoanele pot alege să accedă la învățământul superior în aceleași domenii sau să înceapă să lucreze dat fiind că primesc o calificare (de exemplu, pedagogie, artă, sport, militar, industria alimentară, turism etc.)

- vocațională:

a) Școli profesionale - o școală de doi ani care oferă un nivel scăzut de calificare, cum ar fi vânzător sau sudor sau constructor. În cazul în care elevul

dorește să continue la nivel de liceu, acesta trebuie să urmeze un an special între cel de-al doilea an la școala profesională și clasa a XI-a în liceu sau

b) Școala de ucenici - o școală de doi ani, bazată aproape integrat pe ucenicie la o societate comercială, care, de obicei, angajează absolvenții. Foarte populară în trecut, în prezent mai există doar câteva școli de ucenici și se estimase că vor dispărea aproape complet până în 2009. Nu există acces la liceu de la acest tip de școală. România nu are o tradiție recentă de ucenicie. Totuși, recent s-au adoptat legi pentru a oferi un cadru legal pentru contractele de ucenicie, dar acestea sunt rare: în 2012 au fost semnate doar 100 de contracte de ucenicie [8].

Învățământul terțiar non-universitar include învățământul postliceal. Există puține posibilități pentru educația profesională în sectorul terțiar. Universitățile publice oferă, în general, acces la învățământul superior în domenii tehnice: mecanică, robotică, agronomie, științe aplicate, inginerie alimentară și de mediu etc., însă acestea sunt oferite ca specializări în domeniile respective de interes.

Durata învățământului vocațional (profesional) în România:

Formarea profesională (în special la locul de muncă) sau ucenicia: în general, doi ani Școala profesională cu program întreg sau școală postliceală sau liceu: între doi și cinci ani

Școală tehnică de maiștri: funcționează asemănător școlilor industriale de maiștri (Werkmeisterschulen) din Austria, care oferă programe de maiștri cu frecvență redusă (Werkmeisterprüfung) pentru persoanele angajate în industria respectivă pentru a-și aprofunda abilitățile tehnice și a obține funcții medii de conducere.

Formarea profesională în sectorul terțiar – între trei și cinci ani

Costurile formării:

Statul asigură, de asemenea, finanțarea de bază pentru unitățile de învățământ profesional și liceal de stat, private și religioase acreditate, precum și pentru școlile postliceale de stat. Acestea sunt finanțate pe baza și în limita alocației

standard pe elev or preșcolar, conform metodologiei stabilite de Ministerul Educației Naționale.

Învățământul public este gratuit, conform legii. Pentru anumite activități educaționale, stadii de pregătire și programe de învățământ, se pot percepe taxe. Educația poate fi finanțată direct de unități comerciale, precum și de alte persoane fizice sau juridice, în conformitate cu legea. Educația poate fi susținută prin burse, împrumuturi pentru studii, taxe, donații, sponsorizări, surse proprii și alte surse legale. [9]

Statul oferă acces gratuit la servicii de consiliere și orientare în carieră tuturor elevilor, studenților și persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă.

Finanțarea învățării pe tot parcursul vieții e asigurată prin fonduri publice și private care au la bază parteneriatul public-privat, prin finanțare și co-finanțare din partea angajatorilor, organizațiilor non-guvernamentale, prin fonduri europene nerambursabile, prin taxele pentru învățare pe tot parcursul vieții și contribuții ale beneficiarilor.

Cerințele pieței forței de muncă:

Prin urmare, se poate organiza educația secundară superioară profesională și tehnologică pentru calificările incluse în registrul național de calificări, care este actualizat periodic în funcție de necesitățile pieței forței de muncă identificate prin documente strategice care planifică furnizarea de formare la nivel regional. Aceste orientări ale învățământului secundar superior pot fi organizate conform cerințelor angajatorilor sau ale Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM). Centrul Național pentru Dezvoltarea Învățământului Profesional și Tehnic (CNDIPT), în parteneriat cu Uniunea Generală a Industriașilor din România, implementează un proiect strategic intitulat "Parteneriate active școală-întreprindere pentru îmbunătățirea formării profesionale inițiale - etapele FPI" (2010-2013), cofinanțat din Fondul Social European prin POS DRU 2007 - 2013. În cadrul acestui proiect, programul "Alege-ți drumul" a fost inițiat în anul școlar 2012-2013, ca program de dezvoltare a învățământului profesional și tehnic susținut de Ministerul Educației. [10]

În anul 2012, peste două treimi din totalul persoanelor angajate din România au lucrat în sectorul serviciilor: 23% au fost implicate în servicii orientate spre piață, cum ar fi comerț, transporturi, cazare și servicii alimentare, informare și activități financiare și imobiliare. 19,4% au fost angajați în administrația publică, educație, sănătate umană, artă, divertisment și recreere și alte servicii. 28,6% dintre persoanele angajate au lucrat în industrie și construcții, în timp ce agricultura a reprezentat 29%. Lucrătorii calificați cu ocupații intelectuale (adică cei din domeniul justiției, înalți oficiali, manageri, experți, tehnicieni și experți asociați) au constituit cel mai mare grup ocupațional din România în 2012, reprezentând 39,4% din totalul persoanelor angajate. În anul 2012, România a înregistrat cel mai mare procent de muncitori calificați (49,5%). [11] În România, datorită cererii ridicate de înlocuire, cele mai multe oportunități de angajare, aproximativ 47%, vor fi, până în anul 2025, pentru lucrătorii calificați din agricultură, silvicultură și pescuit, de aproape opt ori mai mare decât estimarea de 6% pentru această ocupație în întreaga Uniune Europeană. Pe de altă parte, procentul de oportunități de angajare pentru lucrătorii meșteșugari și alte meserii din domeniu, în România, de aproximativ 0%, este semnificativ sub estimarea de 5% pentru întreaga Uniune Europeană. [12]

PUNCTE FORTE

- Studiile la școlile profesionale publice cu program întreg și la universități (în anumite condiții) sunt gratuite;
- Există „Alege-ți calea!”, un program de formare profesională. Programul e accesibil tuturor elevilor din clasa a noua care urmează cursurile unui liceu și doresc să beneficieze de oportunitățile oferite de un program specializat. Elevii înscriși la acest program de formare profesională vor primi o bursă lunară de 200 RON.
- Educația pentru adulți beneficiază de o ofertă mai variată de furnizori: formali, non-formali, informali, publici, privați sau cu caracter mixt sub formă de stagii de ucenicie, practică, specializare etc.

PUNCTE SLABE

- Chiar dacă Codul muncii a impus o lege specială pentru ucenicie, aplicarea

acesteia este destul de lentă și nu este transparentă;

- Reputația calificărilor tehnice / manuale este încă proastă; prin urmare, oamenii nu sunt prea dornici să urmeze școli profesionale;

3. SERVICII DE CONSILIERE ȘI ORIENTARE ÎN EDUCAȚIE, FORMARE ȘI CARIERĂ

S-au identificat două surse principale:

- în sistemul de învățământ (la nivel universitar și pre-universitar)
- integrate în structurile administrative ale pieței forței de muncă (în principiu serviciile publice de ocupare a forței de muncă, dar și serviciile oferite de alți furnizori, inclusiv furnizorii de formare profesională continuă)

Furnizori în România

Serviciile Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă urmăresc aplicarea strategiilor și a măsurilor în vederea creșterii nivelului de ocupare a forței de muncă și, implicit, a scăderii ratei șomajului. Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă este, de fapt, obligată prin lege să asigure, în mod legal, servicii de consiliere și orientare în carieră, gratuită, persoanelor care au dreptul de a beneficia de acest drept în baza Legii 76/2002, Capitolul V, art. 57-62. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) are în subordine: 41 de agenții județene de ocupare a forței de muncă (AJOFM), 88 de agenții locale și 156 de puncte de lucru.

Prin Planul Național pentru Învățarea pe Tot Parcursul Vieții, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă acordă acces gratuit la consiliere și orientare pentru persoanele fără loc de muncă, pentru persoanele aflate în detenție, cei care se reîntorc la muncă după concediul pentru creșterea copilului, persoanele din mediul rural, persoanele care beneficiază de servicii gratuite de evaluare a competențelor dobândite sub alte forme decât cele formale, persoanele care beneficiază de stagii de ucenicie.

Unități private care oferă servicii de formare și orientare profesională

Serviciile de consiliere/orientare sunt oferite și de către alte instituții publice sau private (fie din departamentul Resurse Umane,

fie prin intermediul unor departamente independente). Numărul celor care solicită serviciile lor este încă destul de scăzut, ceea ce poate indica un grad scăzut de conștientizare a rolului pe care aceste servicii îl au și, în special, a beneficiilor obținute prin intermediul acestor servicii.

În **domeniul privat** există ONG-uri, fundații și chiar IMM-uri care oferă cursuri de formare, orientare și consiliere în schimbul unei taxe sau gratuit, în cazul celor derulate prin programele finanțate de UE.

Există anumite caracteristici:

- atât oferta, cât și cererea, în afara instituțiilor deja cunoscute, sunt scăzute;
- nu există statistici sau o bază de date privind oferta privată a persoanelor care desfășoară o activitate independentă de consiliere și orientare în carieră.

Cerințe legale pentru serviciile de consiliere și orientare profesională

În prezent, în România nu există un cadru legislativ specific, care să reglementeze activitatea de consiliere/orientare școlară și profesională. Există, însă, acte normative pe care un consilier se poate baza în activitatea sa: Constituția României; Legea nr. 705/2001; Legea nr. 213/27.05.2004; Legea Învățământului 84/1995 și Legea nr. 354/2004 revizuită; Legea nr. 100/1998.

Sprijin financiar

Organismele/instituțiile publice cu atribuții în domeniul consilierii și orientării școlare și profesionale la nivel național, serviciile de consiliere/orientare școlară și profesională sunt furnizate gratuit, în special prin intermediul a două instituții publice: Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă și Centrele județene de Asistența Psiho-pedagogică - CJAP.

ONG-urile, fundațiile pot oferi cursuri de formare, fie gratuit (dacă sunt susținute printr-un program finanțat de UE, precum POSDRU sau POCU), fie în schimbul unei taxe suportată de beneficiarul serviciilor de formare.

PUNCTE FORTE

- Acces gratuit la consiliere și orientare profesională prin intermediul agențiilor pentru ocuparea forței de muncă

PUNCTE SLABE

- Număr insuficient sau lipsa instrumentelor

de evaluare a activității consilierilor de carieră

- Piață neuniformă a furnizorilor de cursuri și instruire

EXEMPLE DE BUNE PRACTICI

Programele “A doua șansă”

Problema programelor de tip „a doua șansă” pentru adulții care nu au obținut nivelul de bază în învățământul popular a reprezentat o prioritate la începutul anilor 2000. *Ministerul Educației împreună cu “Centrul Educație 2000+” au inițiat un proiect care a oferit o a doua șansă tinerilor cu vârsta cuprinsă între 14 și 25 ani care nu au absolvit învățământul obligatoriu, în care li s-a oferit un program de “recuperare a învățământului primar” în paralel cu o formare de tip ucenicie. Aceste ucenicii au combinat, în mod deliberat, profesii tradiționale ale romilor cu alte profesii mai “moderne” pentru a motiva participarea elevilor.* [13]

Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului susține atât tinerii cât și adulții care au abandonat școala timpuriu sau care nu au nicio calificare profesională prin programul educațional “A doua șansă”. Acest program este organizat în parteneriat cu Administrația Publică Locală prin intermediul inspectoratelor școlare.

Lista abrevierilor

- POS DRU - Programul Operațional Sectorial Dezvoltarea Resurselor Umane
- CPPC - Centrul de Pregătire Profesională în Cultură
- ÎEA - Învățarea și Educația Adulților
- FPC - formare profesională continuă
- ANOFM – Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
- EFP – Educația și formarea profesională și tehnică
- CJAP - Centre județene de Asistență Psiho-pedagogică
- CJRAE - Centre județene de Resurse și Asistență Educațională

REFERINȚE

[1] cf. Legea Educației Naționale, <http://oldsite.edu.ro/index.php/articles/14847>, 2011, p. 3, <http://legeaz.net/legea-educatiei-nationale-1-2011/>

[2] cf. Sistemul de învățământ din România,

Raportul național, București, Martie 2001, p. 5

[3] cf. <http://education.stateuniversity.com/pages/1258/Romania-SECONDARY-EDUCATION.html>

[4] cf. A skills beyond school commentary on Romania, Pauline Musset, 2014, analiza OCDE privind educația și formarea profesională, p. 12

[5] cf. European Infonet privind Educația pentru adulți, Educația pentru adulți în România, <http://www.infonet-ae.eu/country-overviews/romania>

[6] cf. Ordonanța Guvernului nr. 129/31 august 2000 privind Educația pentru adulți, <http://www.anc.edu.ro/uploads/images/Legislatie/OG%20129-2000-republic%20febr%202014.pdf>, p. 8

[7] cf. Ministerul Educației Naționale (2011). Legea Educației Naționale Nr. 1/2011. Art. 73 – Capitolul referitor la Învățarea pe tot parcursul vieții, p. 56

[8] cf. [http://mavoieproeurope.onisep.fr/en/initial-vocational-education-and-training-in-europe/romania and Cedefop](http://mavoieproeurope.onisep.fr/en/initial-vocational-education-and-training-in-europe/romania-and-Cedefop)

[9] cf. https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/mwikis/eurydice/index.php/Romania:Adult_Education_and_Training_Funding

[10] cf. EFP în Europa – Raport de țară ROMÂNIA CEDEFOP, REFERNET, https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2013/2013_CR_RO.pdf, 2013, p. 21

[11] cf. ibid, p. 12

[12] cf. Previzuni privind competențele până în anul 2025, Cedefop, <http://www.cedefop.europa.eu/printpdf/publications-and-resources/country-reports/romania-skills-forecasts-2025>, p.3

[13] cf. http://www.eaea.org/media/resources/ae-in-europe/romania_country-report-on-adult-education-in-romania.pdf, 2011, p.6

Despre

Această publicație a fost elaborată în comun de toți partenerii proiectului FairGuidance. Proiect realizat cu sprijinul financiar al Comisiei Europene, în cadrul Programului Erasmus+ Programul Uniunii Europene pentru Educație, Formare Profesională, Tineret și Sport 2014-2020.

Precizări legale

Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorului, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care conținutul informației va fi folosit.

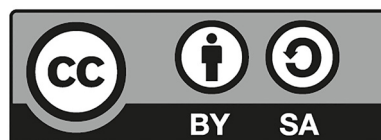


Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Licență

Această publicație este licențiată sub Creative

Licență comună Creative „Attribution-Share Alike 4.0 Internațional”.



Parteneri în Proiect

ttg team training GmbH

Holzmarkt 7 | 72070 Tübingen, Germany
susanne.renner@team-training.de
www.team-training.de



University of Ruse Angel Kanchev

Strada STUDENTSKA 8 | 7017 Ruse, Bulgaria
mihailov@uni-ruse.bg
www.uni-ruse.bg



Ministerul Educației Baden-Württemberg

Thouretstrasse 6 | 70173 Stuttgart, Germania
Rolf.Ackermann@km.kv.bwl.de
www.km-bw.de



Asociația Multifuncțională Filantropică Sf. Spiridon Galati

Strada Sf. Spiridon, nr.13 | 800051 Galati, Romania
amfsf.spiridongalati@yahoo.com



**AJOFM – Agenția Județeană pentru
Ocuparea Forței de Muncă Galati**

Strada Domnească 191 | 800172 Galati,
Romania
ajofm@gl.anofm.ro
www.galati.anofm.ro



**TOR – Organizația Teritorială a specialiștilor
în științe și tehnică**

Александровска 28 | 7000 Ruse, Bulgaria
dnt@networx-bg.com
www.nts-ruse.org



**AIDROM - Asociația Ecumenică a Bisericilor
din România**

Strada Halmeu 12 | 021118 Bucharest, Romania
et@aidrom.eunet.ro
www.aidrom.ro

