Standard w obszarze realizacji doradztwa zawodowego

Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego
Rzeczpospolita Polska
Dofinansowane przez Unię Europejską

Spis treści

Wstęp 3

Słowniczek Pojęć 6

I. Cel wprowadzania standardów w NGO 8

II. Korzyści dla organizacji pozarządowej z wdrożenia standardu doradztwa zawodowego dla OzN 11

III Korzyści dla osób, na rzecz których realizowana jest usługa (OzN) 13

IV Etyka i ochrona danych osobowych 14

V Procedury wraz ze sposobem ich wdrażania 15

VI Zalecenia do wdrożenia standardu 33

VII Załączniki 59

VIII Materiały dodatkowe 101

IX Program szkolenia z zakresu wdrażania standardu 102

Wstęp

Wspieranie osób z niepełnosprawnościami w podejmowaniu aktywności zawodowej stanowi jeden z kluczowych elementów budowania włączającego, sprawiedliwego i zrównoważonego społeczeństwa. Efektywne doradztwo zawodowe, oparte na indywidualnym podejściu oraz dogłębnej analizie możliwości, aspiracji i ograniczeń danej osoby, to narzędzie umożliwiające realne planowanie i osiąganie celów zawodowych, niezależnie od rodzaju i stopnia niepełnosprawności.

Celem niniejszego standardu jest określenie zasad, procedur oraz rekomendowanych praktyk w zakresie świadczenia wysokiej jakości usług doradztwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnościami (OzN). Standard ma wspierać doradców zawodowych, instytucje rynku pracy, organizacje pozarządowe, jednostki samorządu terytorialnego oraz inne podmioty zaangażowane w aktywizację zawodową OzN, umożliwiając im skuteczne, świadome i etyczne działania doradcze.

Standard uwzględnia zróżnicowane potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności, poziomu funkcjonalnego oraz sytuacji życiowej osoby, promując podejście skoncentrowane na osobie, jej autonomii i potencjale. Zakłada także ścisłą współpracę wszystkich interesariuszy – w tym samej osoby z niepełnosprawnością – jako warunek niezbędny do skutecznego planowania ścieżek edukacyjno-zawodowych.

Procedury w nim zawarte odnoszą się do:

- zatrudniania i przygotowania doradców zawodowych do realizacji usług na rzecz OzN
- przygotowania i dostosowania przestrzeni i materiałów w sposób gwarantujący dostępność dla OzN
- realizacji usług poradnictwa zawodowego w sposób gwarantujący dostępność dla OzN
- monitorowania efektów wdrażanych działań i ich dostosowania do zmieniających się potrzeb osoby z niepełnosprawnością.

Wprowadzenie standaryzacji usług doradztwa zawodowego pozwala na zapewnienie spójności, skuteczności i etyczności w realizacji wsparcia dla OzN. Obserwacje praktyczne wskazują na znaczne zróżnicowanie jakości świadczonych usług, co może prowadzić do marginalizacji osób z niepełnosprawnościami i utrwalania stereotypów dotyczących ich możliwości zawodowych.

Standaryzacja wspiera profesjonalizację działań, zwiększa zaufanie do instytucji rynku pracy i wzmacnia pozycję osób z niepełnosprawnościami jako pełnoprawnych uczestników życia zawodowego. Jednocześnie wpisuje się w ramy prawne określone przez ustawę o dostępności oraz Polski Akt Dostępności, które nakładają obowiązek zapewnienia równego dostępu do usług i wsparcia bez względu na indywidualne ograniczenia funkcjonalne.

Standard został opracowany również w odniesieniu do Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami, ratyfikowanej przez Polskę w 2012 r., która stanowi nadrzędną podstawę działań na rzecz równości, dostępności i pełnego włączenia społecznego osób z niepełnosprawnościami.

Ostatecznym celem wdrożenia niniejszego standardu jest nie tylko zwiększenie wskaźnika zatrudnienia OzN, ale przede wszystkim – umożliwienie im realizacji prawa do pracy na równych prawach z innymi obywatelami, w atmosferze poszanowania godności, równości i autonomii jednostki.

Poniżej przedstawione zostały kluczowe kryteria realizacji usługi dostępnej:

1. **Obowiązek prawny**

W Polsce i Unii Europejskiej obowiązują akty prawne, które nakładają obowiązek zapewniania dostępności usług :

- Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, ratyfikowana przez Polskę w 2012 r., która zobowiązuje państwo do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami pełnego i równego korzystania z praw człowieka oraz podstawowych wolności, w tym prawa do pracy, edukacji i uczestnictwa w życiu społecznym.
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych
- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r.
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

- Ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 roku o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze - Polski Akt o Dostępności – weszła w życie dnia 28 czerwca 2025 roku.
- Europejski Akt o Dostępności (EAA) -dyrektywa Unii Europejskiej przyjęta 17 kwietnia 2019 roku, mająca na celu ujednolicenie standardów dostępności produktów i usług dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób z ograniczeniami funkcjonalnymi na terenie UE.
- Ustawa o Państwowej Inspekcji Pracy z dnia 13 kwietnia 2007 r. (Dz.U. 2024.1712 t.j. Artykuł 10 tej ustawy określa zadania PIP, w tym nadzór i kontrolę przestrzegania przepisów prawa pracy, w tym przepisów BHP
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie ogólnych przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy,
- Przepisy Kodeksu Pracy, dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy, stanowią podstawę do oceny dostosowania stanowisk pracy,

Brak zapewnienia dostępności może skutkować karami finansowymi oraz odpowiedzialnością instytucji.

2. **Równość i włączenie społeczne**

- Każdy człowiek, niezależnie od sprawności, wieku, stanu zdrowia czy technologii, z której korzysta, powinien mieć równy dostęp do informacji, usług i przestrzeni publicznej.
- Dostępność umożliwia OzN pełne uczestnictwo w życiu społecznym, zawodowym i obywatelskim.

3. **Jakość i zasięg usług**

- Usługi dostępne są bardziej użyteczne i zrozumiałe dla szerszego grona odbiorców, w tym osób starszych, osób czasowo niepełnosprawnych (np. z kontuzją), czy korzystających z urządzeń mobilnych.
- Wysoki poziom dostępności podnosi jakość obsługi i wzmacnia reputację organizacji jako odpowiedzialnej i nowoczesnej.

4. **Efektywność i oszczędność**

- Dobrze zaprojektowane, dostępne systemy i przestrzenie zmniejszają potrzebę kosztownych dostosowań w przyszłości.

- Ułatwiają samodzielne korzystanie z usług, zmniejszając obciążenie działów obsługi klienta.
- Zapewnienie dostępności to nie tylko spełnienie obowiązku – to inwestycja w lepsze, bardziej sprawiedliwe społeczeństwo.

Informacje uzupełniające stanowią niniejsze opracowania/ dokumenty:

- Przepisy branżowe - szczegółowe przepisy dotyczące konkretnych branż i rodzajów stanowisk pracy,
- Poradnik „Ramowe wytyczne w zakresie projektowania obiektów, pomieszczeń oraz przystosowania stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach,
- Publikacja "Przystosowanie obiektów, pomieszczeń oraz stanowisk pracy dla osób niepełnosprawnych o specyficznych potrzebach - dobre praktyki"

Słowniczek Pojęć

Osoba z niepełnosprawnością

Osoba, która ze względu na trwałe lub okresowe ograniczenia fizyczne, sensoryczne, intelektualne lub psychiczne, napotyka bariery w uczestnictwie w życiu społecznym, zawodowym i edukacyjnym, a jej pełne i skuteczne uczestnictwo wymaga zastosowania odpowiedniego wsparcia lub dostosowania środowiska.
Definicja ta zgodna jest z Konwencją ONZ o prawach osób niepełnosprawnych.

OzN (skrót od: osoba z niepełnosprawnością)

Używany w dokumentach, materiałach szkoleniowych i praktyce skrót odnoszący się do osób z niepełnosprawnościami.
Pomaga w skracaniu tekstów, przy zachowaniu szacunku i neutralności językowej. Zaleca się jednak równoległe stosowanie pełnego określenia.

Osoba ze szczególnymi potrzebami

Osoba, która w określonym kontekście (np. edukacyjnym, zawodowym, społecznym) wymaga dodatkowego wsparcia, dostosowania środowiska lub formy komunikacji, niezależnie od formalnego orzeczenia o niepełnosprawności.
Do tej grupy mogą należeć m.in.: osoby z niepełnosprawnością, osoby starsze, osoby z

trudnościami językowymi, osoby o ograniczonej mobilności, kobiety w ciąży, osoby w kryzysie zdrowia psychicznego.
Pojęcie to podkreśla potrzebę dostępności i równego traktowania.

Standardy

Zbiór ustalonych, spójnych i opisanych zasad, procedur oraz wymagań dotyczących świadczenia usług, które zapewniają ich powtarzalność, jakość, dostępność i zgodność z określonymi normami (np. prawnymi, etycznymi, organizacyjnymi).
W kontekście doradztwa zawodowego dla OzN, standardy określają sposób realizacji usług tak, aby były one dostępne, skuteczne i zgodne z ideą równości szans.

Procedura

Sformalizowany, opisany krok po kroku sposób postępowania w określonej sytuacji lub zakresie działania.
Procedury umożliwiają systematyczne i jednolite realizowanie usług, zapewniają zgodność z obowiązującymi standardami i ułatwiają kontrolę jakości działań.
W doradztwie zawodowym mogą to być np. procedury przyjmowania beneficjentów, diagnozy potrzeb, dokumentowania spotkań, ewaluacji efektów.

Poradnictwo zawodowe

Proces wspierania osób w podejmowaniu decyzji dotyczących ich ścieżki zawodowej, wyboru zawodu, edukacji, rynku pracy i rozwoju kompetencji.
W odniesieniu do OzN obejmuje również identyfikację barier i zasobów osoby, wsparcie w planowaniu realnych celów zawodowych, a także pomoc w aktywizacji zawodowej zgodnej z możliwościami i potrzebami OzN.
Poradnictwo może być indywidualne lub grupowe.

Doradca zawodowy

Specjalista świadczący usługę doradztwa zawodowego, którego zadaniem jest wspieranie klientów (w tym OzN) w rozwoju kariery zawodowej, wyborze ścieżki kształcenia, podnoszeniu kwalifikacji oraz wejściu lub powrocie na rynek pracy.
Doradca zawodowy pracuje zgodnie z określonymi standardami, uwzględnia indywidualne potrzeby klienta, stosuje odpowiednie narzędzia diagnozy, informacji i motywacji.

W przypadku pracy z OzN istotna jest znajomość zasad dostępności, technologii wspomagających i kompensacyjnych i elastycznych metod pracy.

Technologie wspomagające i kompensacyjne

Urządzenia, oprogramowanie lub rozwiązania techniczne, które wspierają osoby z niepełnosprawnościami w codziennym funkcjonowaniu, komunikowaniu się, uczeniu i pracy. Przykłady: czytniki ekranu, klawiatury alternatywne, urządzenia brajlowskie, syntezatory mowy, programy powiększające, systemy wspomagające komunikację (AAC).
W kontekście doradztwa zawodowego technologie wspomagające i kompensacyjne ułatwiają dostęp do informacji, udział w spotkaniach oraz samodzielność klientów OzN.

PJM – Polski Język Migowy

Naturalny język wizualno-przestrzenny używany przez część społeczności Głuchych w Polsce, posiadający własną gramatykę i strukturę, odmienną od języka polskiego mówionego i pisanego.
Nie należy go mylić z systemem językowo-migowym (SJM).
W kontekście usług doradczych zapewnienie dostępu do PJM (np. poprzez tłumacza lub doradcę znającego język) jest elementem zapewniania dostępności komunikacyjnej.

I. Cel wprowadzania standardów w NGO

Wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy wymaga nie tylko działań systemowych, ale przede wszystkim indywidualnie dopasowanego wsparcia, które pozwala każdej osobie odkryć i w pełni wykorzystać swój potencjał zawodowy. W tym kontekście poradnictwo zawodowe pełni funkcję kluczowego narzędzia wspierającego proces planowania kariery, podejmowania decyzji zawodowych oraz rozwoju kompetencji niezbędnych do wejścia lub powrotu na rynek pracy.

Dla osób z niepełnosprawnościami (OzN), którym często towarzyszą bariery zdrowotne, środowiskowe, psychologiczne czy instytucjonalne, profesjonalne poradnictwo zawodowe stanowi podstawę skutecznej aktywizacji zawodowej. Dobrze zaprojektowana usługa poradnictwa nie tylko identyfikuje potrzeby i zasoby danej osoby, ale również dostarcza konkretnych strategii działania, narzędzi i wsparcia w ich realizacji.

Celem niniejszego standardu jest wyznaczenie jednolitych ram świadczenia usług poradnictwa zawodowego dla OzN, opartych na zasadach równości, dostępności i indywidualizacji. Standard ma służyć jako praktyczne narzędzie dla doradców zawodowych, instytucji rynku pracy, organizacji pozarządowych, samorządów oraz innych podmiotów realizujących zadania z zakresu integracji społeczno-zawodowej.

Standard uwzględnia zróżnicowane potrzeby osób z niepełnosprawnościami – zarówno wynikające z rodzaju i stopnia niepełnosprawności, jak i z kontekstu społeczno-kulturowego, poziomu wykształcenia, doświadczeń życiowych oraz aspiracji zawodowych. Podmiotowe podejście, oparte na szacunku i dialogu, stanowi fundament skutecznego doradztwa i realnej zmiany sytuacji zawodowej OzN.

Dokument ten zakłada aktywną współpracę pomiędzy wszystkimi interesariuszami, tj. osobą korzystającą z porady, doradcą zawodowym, otoczeniem społecznym, pracodawcami oraz instytucjami wspierającymi. Tylko taka współpraca pozwala budować rzeczywiste możliwości rozwoju zawodowego, odpowiadające potrzebom i oczekiwaniom osób z niepełnosprawnościami.

Zawartość standardu:

Standard obejmuje procedury związane z:

- Kwalifikacjami i kompetencjami doradcy zawodowego – określenie niezbędnego wykształcenia, doświadczenia, umiejętności komunikacyjnych i interpersonalnych oraz znajomości przepisów prawa, ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień dotyczących niepełnosprawności, dostępności i psychopedagogiki doradztwa.
- Procesem diagnozy i planowania kariery zawodowej – opis metod identyfikacji potencjału osoby z niepełnosprawnością, analizy jej potrzeb, barier i zasobów, a także narzędzi służących wyznaczaniu indywidualnej ścieżki zawodowej.
- Komunikacją i budowaniem relacji z OzN – określenie zasad etycznych, standardów komunikacji dostępnej (w tym alternatywnej i wspomagającej), zasad prowadzenia rozmów doradczych, w tym dostosowywania języka i form przekazu.
- Planowaniem i monitorowaniem ścieżki zawodowej – procedury tworzenia Indywidualnych Planów Działania (IPD), ich realizacji, monitorowania efektów i elastycznego reagowania na zmieniające się potrzeby osoby z niepełnosprawnością.

Dlaczego standaryzacja poradnictwa zawodowego dla OzN jest konieczna?

W praktyce instytucjonalnej nadal obserwuje się duże zróżnicowanie poziomu i jakości usług doradczych, zarówno pod względem kompetencji doradców, jak i metod pracy z osobami z niepełnosprawnością. Zbyt często poradnictwo zawodowe ma charakter powierzchowny, niesystematyczny lub oparty na stereotypach, a nie na rzeczywistych potrzebach i możliwościach osoby.

Brakuje spójnych standardów określających sposób prowadzenia diagnozy, planowania działań oraz wspierania w podejmowaniu decyzji zawodowych, zwłaszcza w odniesieniu do osób z wielorakimi lub złożonymi potrzebami wsparcia. Nieodpowiednie przygotowanie doradców zawodowych w zakresie pracy z OzN skutkuje niską efektywnością usług oraz brakiem trwałych rezultatów w postaci podjęcia pracy lub dalszego rozwoju zawodowego.

Wprowadzenie standardu poradnictwa zawodowego ma na celu podniesienie jakości i efektywności usług, a także zapewnienie ich pełnej dostępności zgodnie z przepisami prawa, m.in. Ustawą o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Polskim Aktem Dostępności.

Dostępność jako fundament usług poradnictwa zawodowego

Standard uwzględnia zasady projektowania usług uniwersalnych, które są dostępne dla każdego – bez względu na stopień sprawności, sposób komunikowania się czy poziom samodzielności. Wysoki poziom dostępności umożliwia osobom z niepełnosprawnościami aktywny udział w procesie doradczym, zwiększa ich zaangażowanie oraz sprzyja skuteczniejszemu planowaniu ścieżki zawodowej.

Dostępność w kontekście poradnictwa zawodowego to nie tylko odpowiednia infrastruktura (np. dostępne gabinety czy formularze online), ale przede wszystkim postawa doradcy zawodowego, jego otwartość, empatia, elastyczność oraz gotowość do szukania rozwiązań wspólnie z klientem.

Cele opracowania i wdrożenia standardu:

- Zapewnienie spójności i jakości usług poradnictwa zawodowego dla OzN w całym kraju;

- Profesjonalizacja kadry doradczej, poprzez jasne określenie wymogów kompetencyjnych i etycznych;
- Wzrost dostępności usług – zarówno w wymiarze fizycznym, cyfrowym, jak i komunikacyjnym;
- Skuteczniejsza aktywizacja zawodowa osób z niepełnosprawnościami, poprzez indywidualne podejście i efektywne planowanie ścieżki kariery;
- Zwiększenie zatrudnienia OzN, dzięki lepszemu dopasowaniu ich kompetencji i oczekiwań do potrzeb rynku pracy;
- Wzmocnienie roli poradnictwa zawodowego jako fundamentu polityki zatrudnienia i integracji społecznej.

Poradnictwo zawodowe jest nie tylko usługą – to relacja zaufania, towarzyszenia i wspierania w zmianie. Dzięki standaryzacji tego procesu możemy zagwarantować, że każda osoba z niepełnosprawnością otrzyma wsparcie na najwyższym poziomie, dostosowane do jej potrzeb, w atmosferze szacunku, zrozumienia i równości. W ten sposób budujemy społeczeństwo, w którym nikt nie jest pomijany, a różnorodność traktowana jest jako wartość.

II. Korzyści dla organizacji pozarządowej z wdrożenia standardu doradztwa zawodowego dla OzN

Rozwój organizacji pozarządowej w sposób naturalny wymusza jej profesjonalizację. Dostrzegają to nie tylko same organizacje pozarządowe, ale również instytucje odpowiadające za polityki publiczne. Przykładem działań skłaniających organizacje pozarządowe do standaryzacji jest likwidacja Rejestru Instytucji Szkoleniowych prowadzonego przez Wojewódzkie Urzędy Pracy i konieczność rejestracji NGO świadczącej szkolenia do Bazy Usług Rozwojowych w Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Chociaż w chwili obecnej nie ma rejestru organizacji świadczących poradnictwo zawodowe to jednak dbając o równomierny rozwój organizacji świadczącej kompleksowe usługi powinno ono być świadczone na rzecz OzN z dbałością o wysoką jakość i skuteczność jak inne usługi.

Wprowadzenie procedur i ich przestrzeganie wprowadza powtarzalność czynności i utrzymanie jakości świadczonych usług.

Wdrożenie zaproponowanych standardów w organizacji pozarządowej to przede wszystkim:

1. Zwiększenie jakości i profesjonalizacji usług

- Organizacja zyskuje spójny, usystematyzowany sposób świadczenia usługi doradztwa zawodowego.
- Jasne procedury i wzorce postępowania przekładają się na wyższy poziom merytoryczny oraz etyczny realizowanych działań.
- Stały standard pozwala lepiej kontrolować jakość i efektywność pracy doradców zawodowych.

2. Wzmocnienie wiarygodności i wizerunku NGO

- Stosowanie jednolitych i dostępnych rozwiązań zwiększa zaufanie interesariuszy: osób z niepełnosprawnością, ich rodzin, partnerów oraz instytucji publicznych.
- NGO prezentuje się jako profesjonalna, odpowiedzialna i kompetentna organizacja społeczna.

3. Łatwiejsze pozyskiwanie środków i partnerstw

- Organizacja dysponująca gotowym standardem może efektywniej aplikować o środki publiczne i prywatne – dokumentacja i metodyka są przejrzyste, zgodne z wymaganiami grantodawców.
- Jasna struktura działania ułatwia nawiązywanie współpracy z innymi podmiotami (urzędy pracy, instytucje edukacyjne, pracodawcy, inne NGO).

4. Lepsza organizacja i zarządzanie usługą

- Standard definiuje zakres obowiązków, wymagane kompetencje, sposób prowadzenia dokumentacji i komunikacji.
- Kadra zyskuje jednoznaczne wytyczne, co poprawia efektywność zarządzania i zmniejsza ryzyko błędów lub nieprawidłowości.

5. Zwiększenie dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością

- Standard uwzględnia potrzeby kompensacyjne, ograniczenia funkcjonalne oraz wymogi dostępności (np. druki spełniające kryteria WCAG).
- Dzięki temu organizacja poszerza grono odbiorców, odpowiadając na rzeczywiste potrzeby OzN.

6. Możliwość skalowania i replikowania modelu

- Dobrze udokumentowany i przetestowany standard można stosować w kolejnych projektach, placówkach lub województwach.
- Ułatwia to rozwój działalności oraz tworzenie sieci organizacji pracujących według tych samych zasad.

7. Wsparcie w procesie ewaluacji i ciągłego doskonalenia

- Standard zawiera mechanizmy monitorowania i oceny jakości, co wspiera rozwój kompetencji zespołu oraz optymalizację działań.
- Regularna ewaluacja pozwala udoskonalać usługi i dostosowywać je do zmieniających się potrzeb.

8. Wzmocnienie roli organizacji jako rzecznika interesów OzN

- NGO działające w oparciu o spójne standardy może skuteczniej reprezentować potrzeby OzN na poziomie systemowym i lokalnym.
- Działa jako ekspert w obszarze aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnością.

9. Wsparcie procesu rozwoju NGO i świadczonych usług społecznych

- Przyjęte procedury stają się podstawą do przygotowania lub rozwoju kolejnych usług społecznych, których realizacji podejmuje się NGO
- Włączenie procedur do standardów jakości typu SUS 3.0, ISO itp.

III Korzyści dla osób, na rzecz których realizowana jest usługa (OzN)

Wprowadzenie standardów przekłada się bezpośrednio na jakość i skuteczność usług dla osób z niepełnosprawnością:

- zapewnia indywidualne podejście i realne wsparcie w osiąganiu celów zawodowych,
- uwzględnia ograniczenia zdrowotne i potrzeby kompensacyjne,
- zwiększa szanse na podjęcie i utrzymanie zatrudnienia,
- poprawia samoocenę i poczucie sprawczości uczestników,
- gwarantuje dostępność usług i dokumentów (zgodnie z WCAG 2.1 i zasadami projektowania uniwersalnego).

IV Etyka i ochrona danych osobowych

Doradztwo zawodowe dla osób z niepełnosprawnościami wymaga szczególnej dbałości o przestrzeganie zasad etycznych oraz ochrony danych osobowych. Każdy doradca zawodowy realizujący usługi w ramach niniejszego standardu jest zobowiązany do:

- poszanowania autonomii i godności klienta – doradca respektuje prawo osoby z niepełnosprawnością do podejmowania decyzji dotyczących własnej ścieżki zawodowej, działa w duchu partnerskiej współpracy i nie narzuca rozwiązań,
- obowiązku poufności – wszystkie informacje uzyskane w trakcie pracy doradczej mają charakter poufny i mogą być ujawnione wyłącznie za zgodą klienta lub w sytuacjach przewidzianych prawem,
- zakazu dyskryminacji – doradca zobowiązany jest do równego traktowania klientów bez względu na rodzaj i stopień niepełnosprawności, wiek, płeć, pochodzenie, wyznanie czy orientację,
- ochrony danych osobowych (RODO) – doradca przetwarza dane osobowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji usług doradczych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi politykami bezpieczeństwa danych w organizacji.

Każda organizacja wprowadzająca standard jest zobowiązana do:

- uzyskiwania pisemnej zgody uczestnika na przetwarzanie danych osobowych (w formularzach zgłoszeniowych, planach działań),
- zapewnienia, że dokumentacja i dane są przechowywane w sposób bezpieczny (np. w zamkniętych szafach, zabezpieczonych systemach informatycznych),

- informowania uczestników o ich prawach wynikających z RODO (m.in. prawo dostępu do danych, ich poprawiania, ograniczenia przetwarzania).

V Procedury wraz ze sposobem ich wdrażania

Przygotowane procedury są propozycją standardu ułatwiającego organizacjom pozarządowym przeprowadzenie poradnictwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnością w sposób ujednolicony i oparty na tych samych zasadach niezależnie od tego przez kogo będzie ono realizowane. Standardy powinny zostać dostosowane do specyfiki i możliwości organizacji, która je wdraża oraz odpowiadać na rzeczywiste potrzeby OzN.

Wdrażając standard poradnictwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnością należy korzystać z materiałów opracowanych w ramach Standardu Technologie wspomagające i kompensacyjne.

Procedura nr 1: Wybór doradcy zawodowego, weryfikacja doświadczenia i przygotowania doradcy zawodowego do pracy z osobami z niepełnosprawnościami

Uwaga: W przypadku, gdy doradca zawodowy jest pracownikiem organizacji i jego praca zostaje oddelegowana na potrzeby projektu, należy przejść bezpośrednio do Procedury nr 3.

Cel:

Celem procedury jest potwierdzenie kwalifikacji, tj. wykształcenia, doświadczenia i przygotowania doradców zawodowych do pracy z osobami z niepełnosprawnościami. Istotne jest zapewnienie, że osoby prowadzące poradnictwo zawodowe posiadają wiedzę i kompetencje w zakresie wsparcia zawodowego oraz umiejętność pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami.

Schemat działania:

1a. Wyłonienie doradcy zawodowego zgodnie z wewnętrznymi procedurami organizacji lub wymogami donatorów

Przed przystąpieniem do rekrutacji należy zapoznać się z wewnętrznymi procedurami zamówień i zakupów oraz wymaganiami określonymi przez donatorów (np. EFS, PFRON).

Możliwe sposoby naboru:

- rozeznanie rynku (analiza dostępnych ofert),
- wysyłanie zapytań ofertowych do instytucji/osób,
- publikacja ogłoszeń na stronie internetowej organizacji i w mediach społecznościowych,
- umieszczenie zapytania w Bazie Konkurencyjności (dla projektów unijnych).

1b. Ogłoszenie otwartej rekrutacji dotyczącej doradcy zawodowego

Treść ogłoszenia rekrutacyjnego powinna zawierać:

Nagłówek: np. „Zatrudnimy doradcę zawodowego do pracy z osobami z niepełnosprawnościami".

Opis organizacji: krótka informacja o misji i działaniach.

Zakres zadań: np. prowadzenie indywidualnego i grupowego poradnictwa zawodowego, konsultacji, tworzenie indywidualnych planów działania, prowadzenie warsztatów z zakresu aktywizacji zawodowej i poszukiwania pracy.

Wymagania: np. wykształcenie kierunkowe, doświadczenie w pracy z OzN, znajomość przepisów rynku pracy.

Warunki zatrudnienia: rodzaj umowy, zakres godzin, wynagrodzenie (jeśli możliwe), oferowane szkolenia.

Sposób aplikowania: termin, wymagane dokumenty (CV, list motywacyjny), adres e-mail.

Kanały publikacji: strona internetowa, portale pracy, media społecznościowe, współpraca z uczelniami i innymi NGO.

2. Ocena kwalifikacji kandydatów do pracy z osobami z niepełnosprawnościami

Zbieranie dokumentów aplikacyjnych:

CV i list motywacyjny z opisem doświadczenia w pracy z osobami z niepełnosprawnościami.

Kopie dokumentów potwierdzających kwalifikacje zawodowe, certyfikatów szkoleń (np. z zakresu komunikacji, psychologii, dostępności, coachingu).

Weryfikacja kompetencji:

- Rozmowa kwalifikacyjna z elementami wywiadu behawioralnego – np. opis doświadczeń i podejścia do pracy z OzN.
- Formularz oceny kandydata pod kątem znajomości narzędzi i metod wsparcia zawodowego.
- Pozyskanie opinii zewnętrznych:
- Referencje od poprzednich pracodawców, współpracowników lub klientów.
- (Opcjonalnie) opinie/ankiety od wcześniejszych uczestników działań doradczych.
- Ustalenie indywidualnych potrzeb rozwojowych
- Opracowanie planu rozwoju (np. uczestnictwo w dodatkowych szkoleniach tematycznych).
- Podpisanie umowy albo oddelegowanie

Rezultat:

- Wyłonienie doradcy zawodowego z potwierdzonymi kwalifikacjami i doświadczeniem w pracy z osobami z niepełnosprawnościami.
- Zapewnienie jakości i dostosowania usług doradczych do potrzeb OzN.
- Identyfikacja ewentualnych obszarów do rozwoju zawodowego doradców.

Wykaz dokumentów:

- Oddelegowanie pracownika – dokument zgodny ze wzorem obowiązującym w organizacji
- Ogłoszenie o rekrutacji.
- Formularz aplikacyjny (CV, list motywacyjny, kopie certyfikatów).
- Formularz oceny kandydata.
- Protokół rozmowy kwalifikacyjnej.
- Referencje.
- Plan rozwoju zawodowego (jeśli dotyczy).

Współpraca:

- Koordynator projektu.
- Specjaliści ds. kadr / HR w organizacji.
- Partnerzy rekrutacyjni (np. uczelnie, NGO).

- Doradcy metodyczni lub merytoryczni (ocena kompetencji).
- Osoby z niepełnosprawnościami – w roli konsultantów w ocenie przydatności kandydatów.

Procedura nr 2: Szkolenie wewnętrzne doradcy zawodowego - przygotowanie do pracy z osobami z niepełnosprawnością i ze szczególnymi potrzebami oraz realizacji usługi zgodnie z procedurą

Cel:

Podniesienie kompetencji doradców zawodowych w zakresie pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności – w szczególności w kontekście barier komunikacyjnych, społecznych i środowiskowych oraz zasad dostępności i równego traktowania.

Schemat działania:

1. Identyfikacja potrzeb podniesienia kompetencji doradców zawodowych w zakresie przygotowania do pracy z osobami z niepełnosprawnością na podstawie samooceny, analizy wcześniejszych doświadczeń oraz konsultacji z kadrą zarządzającą i specjalistami ds. dostępności.
2. Opracowanie programu szkolenia wewnętrznego, obejmującego m.in.:
   - rodzaje niepełnosprawności i ich wpływ na sytuację zawodową,
   - zasady skutecznej komunikacji i wspierania decyzji osoby z niepełnosprawnością,
   - podstawy prawne równego traktowania i dostępności,
   - dobre praktyki w pracy z osobami z niepełnosprawnością,
   - współpraca z innymi specjalistami (asystenci, tłumacze PJM, trenerzy pracy).
3. Realizacja szkolenia, prowadzonego przez ekspertów z zakresu niepełnosprawności, praktyków i osoby z doświadczeniem życia z niepełnosprawnością, obejmującego minimum 8 godzin zajęć indywidualnych lub grupowych, w formie umożliwiającej wykonanie zadań problemowych i konsultacji.
4. Ewaluacja szkolenia poprzez ankiety oceny oraz i/lub opinie osób szkolących.
5. Wdrożenie wiedzy poprzez superwizję, konsultacje ze specjalistami oraz aktualizację procedur doradczych.

Rezultat:

Doradcy zawodowi są przygotowani do pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności, z większą świadomością barier i z zastosowaniem zasad dostępności, równości i indywidualnego podejścia.

Wykaz dokumentów:

- Formularz analizy potrzeb szkoleniowych dla doradcy zawodowego
- Program szkolenia odpowiadający specyfice NGO i jej klientów
- Lista obecności
- Materiały szkoleniowe (prezentacje, studia przypadków, checklisty)
- Ankiety ewaluacyjne (ex ante i ex post)
- Raport ze szkolenia

Współpraca:

- Doradcy zawodowi
- Specjalista ds. dostępności lub edukacji włączającej
- Eksperci i trenerzy z organizacji działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami
- Zarząd organizacji/koordynator działań doradczych

Procedura nr 3: Nawiązywanie kontaktu z osobą z niepełnosprawnością zainteresowaną wsparciem doradcy zawodowego

Cel:

Zapewnienie dostępnego i skutecznego sposobu nawiązania pierwszego kontaktu z osobą z niepełnosprawnością, która wyraziła chęć skorzystania z doradztwa zawodowego.

Schemat działania:

1. Organizacja informuje o dostępności doradztwa zawodowego w sposób dostosowany do różnych potrzeb (strona www z funkcją dostępności, media społecznościowe, ulotki w wersji łatwej do czytania, kontakt telefoniczny, tłumacz PJM itp.).
2. Osoba z niepełnosprawnością kontaktuje się samodzielnie lub przez przedstawiciela – bezpośrednio z organizacją lub przez formularz online.

3. Pracownik organizacji (np. koordynator działań doradczych) kontaktuje się z osobą, potwierdza chęć udziału i ustala preferowaną formę dalszego kontaktu (telefon, e-mail, spotkanie stacjonarne, online itp.).
4. Ustalany jest termin pierwszego spotkania z doradcą zawodowym, a osoba otrzymuje potwierdzenie z informacją o dostępności (miejsca, formy, tłumacza PJM itp.) np. przez SMS-a lub przez maila.

Rezultat:
Osoba z niepełnosprawnością ma zapewniony pierwszy, dostosowany do jej potrzeb, kontakt z doradcą zawodowym, umożliwiający rozpoczęcie współpracy.

Wykaz dokumentów:

- Formularz zgłoszeniowy (papierowy/elektroniczny)
- Potwierdzenie terminu spotkania
- Ewidencja kontaktów

Współpraca:

- Osoba z niepełnosprawnością i/lub jej przedstawiciel
- Doradca zawodowy
- Koordynator działań doradczych
- Tłumacz PJM, asystent, doradca ds. dostępności (w razie potrzeby)

Procedura nr 4: Przygotowanie usługi poradnictwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnościami

Cel:
Zapewnienie, aby usługa poradnictwa zawodowego była w pełni dostępna, bezpieczna i dostosowana do indywidualnych potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności – zarówno pod względem organizacyjnym, przestrzennym, komunikacyjnym, jak i materiałowym.

Schemat działania:

1. Analiza potrzeb osób z niepełnosprawnością w danym środowisku (lokalnym / projektowym):

- zebranie danych o potencjalnych uczestnikach (rodzaje niepełnosprawności, preferencje komunikacyjne, ograniczenia),
- konsultacja z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

2. Przygotowanie miejsca realizacji usługi:

- zapewnienie dostępności architektonicznej (podjazdy, szerokie przejścia, toaleta dostosowana),
- organizacja przestrzeni przyjaznej sensorycznie (np. redukcja hałasu, oświetlenie, kolory),
- możliwość pracy zdalnej lub hybrydowej (platformy dostępne cyfrowo).
- Zapewnienie dostępności komunikacyjnej:
- przygotowanie usług wsparcia: tłumacza PJM, asystenta osoby z niepełnosprawnością, pętli indukcyjnej,
- możliwość skorzystania z alternatywnych form komunikacji (AAC, tekst łatwy do czytania).

3. Opracowanie i/lub adaptacja materiałów do pracy doradczej:

- formularze, narzędzia, prezentacje i broszury w formatach alternatywnych (duży druk, ETR, pliki audio),
- instrukcje lub przewodniki dla doradców uwzględniające potrzeby konkretnych grup odbiorców.

4. Przygotowanie doradców zawodowych:

- przekazanie materiałów, instrukcji i wskazówek dotyczących pracy z osobami z niepełnosprawnością,
- omówienie organizacyjnych aspektów prowadzenia spotkań z zachowaniem dostępności.

5. Sprawdzenie gotowości organizacyjnej:

- przeprowadzenie testu dostępności miejsca i materiałów (z udziałem eksperta przez doświadczenie, jeśli to możliwe),
- wprowadzenie ewentualnych korekt.

Rezultat:
Usługa poradnictwa zawodowego jest przygotowana w sposób umożliwiający pełne i komfortowe uczestnictwo osób z różnymi niepełnosprawnościami, bez barier technicznych, komunikacyjnych i organizacyjnych.

Wykaz dokumentów:

- Lista kontrolna dostępności miejsca
- Wzory materiałów w formatach alternatywnych obowiązujące w organizacji
- Instrukcja obsługi sprzętu wspierającego (np. pętli indukcyjnej), który jest dostępny w organizacji
- Notatka z konsultacji doradcy zawodowego z organizacjami społecznymi
- Potwierdzenie gotowości organizacyjnej i technicznej do świadczenia usługi

Współpraca:

- Doradcy zawodowi
- Koordynator projektu / placówki
- Specjalista ds. dostępności
- Osoby z niepełnosprawnościami (eksperci przez doświadczenie)
- Organizacje pozarządowe działające na rzecz osób z niepełnosprawnościami
- Administratorzy obiektów / informatycy

Procedura nr 5: Dostosowanie sposobu komunikacji doradcy zawodowego do szczególnych potrzeb osób z niepełnosprawnością

Uwaga: wspomagająco przy wdrażania procedury należy skorzystać ze Standardu Technologie wspomagające i kompensacyjne dla OzN)

Cel:
Zapewnienie skutecznej, dostępnej i zindywidualizowanej komunikacji między doradcą zawodowym a osobą z niepełnosprawnością – z uwzględnieniem rodzaju niepełnosprawności, preferowanego sposobu kontaktu oraz zasady równego traktowania.

Schemat działania:

1. Rozpoznanie indywidualnych potrzeb komunikacyjnych klienta:

- zebranie informacji o rodzaju i zakresie niepełnosprawności oraz preferowanej formie komunikacji,
- zadanie klientowi pytań o potrzeby dostępności (np. „W jaki sposób najwygodniej się Pani/Panu rozmawia?”).

2. Dobór odpowiednich form i narzędzi komunikacji:

- dla osób niesłyszących: tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM), komunikacja pisemna, komunikator tekstowy,
- dla osób z niepełnosprawnością intelektualną: język prosty, tekst łatwy do czytania (ETR), wspomaganie komunikacją alternatywną (AAC),
- dla osób niewidomych i słabowidzących: komunikacja głosowa, materiały w alfabecie Braille’a lub w dużym druku,
- dla osób z trudnościami poznawczymi lub psychicznymi: proste komunikaty, unikanie złożonych instrukcji, częste podsumowania.

3. Stosowanie technik wspierających skuteczną komunikację:

- mówienie powoli, jasno i w prostych zdaniach,
- zadawanie pytań sprawdzających zrozumienie,
- stosowanie ilustracji, przykładów, parafrazowania,
- budowanie relacji opartej na zaufaniu i cierpliwości.
- Korzystanie z narzędzi i technologii wspomagających komunikację:
- programy do syntezy mowy i czytniki ekranu,
- aplikacje do tłumaczenia na język migowy lub wspomagania mowy,
- komunikatory AAC, tablety z symbolami,
- formularze elektroniczne z funkcjami dostępności.
- Przygotowanie i adaptacja materiałów wspierających rozmowę:
- karty komunikacyjne, piktogramy, infografiki,
- broszury informacyjne w formatach dostępnych,
- plan spotkania w wersji graficznej lub tekstowej.

4. Ewaluacja komunikacji i wprowadzanie poprawek:

- pytanie uczestnika, czy sposób komunikacji był dla niego zrozumiały,
- w razie potrzeby – modyfikacja formy kontaktu,

5. Konsultacja z osobami wspierającymi lub rodziną (za zgodą klienta).

Rezultat:

Doradca zawodowy skutecznie komunikuje się z osobą z niepełnosprawnością, przekazując informacje w sposób dostosowany do jej możliwości i preferencji, co zwiększa efektywność poradnictwa i komfort klienta.

Wykaz dokumentów:

- Formularz rozpoznania potrzeb komunikacyjnych (możliwość skorzystania z załącznika nr 1)
- Lista dostępnych form wsparcia komunikacyjnego
- Wzory materiałów w formie łatwej do czytania (ETR), dużym druku itp. – wytyczne dotyczące tworzenia dostępnych dokumentów omawiają umieszczone w materiałach załącznik nr 3 Dobór i realizacja staży i pośrednictwa pracy
- Notatka z konsultacji dot. sposobu komunikacji
- Zgoda na udział osoby wspierającej w rozmowie (jeśli dotyczy)

Współpraca:

- Doradcy zawodowi
- Specjalista ds. dostępności
- Tłumacze PJM / przewodnicy osób niewidomych
- Asystenci osób z niepełnosprawnościami
- Członkowie rodzin / opiekunowie (jeśli uzasadnione i zaakceptowane)
- Organizacje wspierające osoby z niepełnosprawnościami

Procedura nr 6: Powierzenie realizacji usług poradnictwa zawodowego doradcy zawodowemu: poradnictwo grupowe/warsztaty aktywizacyjne

Cel:

Organizacja porad grupowych, warsztatów i szkoleń aktywizacyjnych dla osób z niepełnosprawnościami, przygotowujących uczestników do sprawnego poruszania się po rynku pracy, nabywania kompetencji społecznych i zawodowych oraz wzmacniania motywacji do poszukiwania zatrudnienia.

Schemat działania

1. Organizacja warsztatów

- Warsztaty mają formę zajęć aktywizacyjno-informacyjnych.
- Mogą być prowadzone samodzielnie przez doradcę zawodowego lub przy wsparciu psychologa/terapeuty – jeśli istnieje taka potrzeba i zasoby organizacji na to pozwalają.

Zakres tematyczny warsztatów

- analiza własnych predyspozycji i kwalifikacji zawodowych, w tym wstępny bilans kompetencji,
- zyskanie świadomości mocnych i słabych stron,
- umiejętność dopasowania pracy do posiadanych kwalifikacji i predyspozycji,
- wzmacnianie poczucia własnej wartości poprzez analizę sukcesów i osiągnięć,
- zajęcia integracyjne, socjoterapeutyczne i rozwoju osobistego,
- poznanie specyfiki rynku pracy i zawodów,
- przygotowanie do poszukiwania pracy (CV, list motywacyjny, autoprezentacja, rozmowa kwalifikacyjna).

2. Organizacja grupy

- warsztaty prowadzone są w małych grupach liczących od 5 do 8 osób,
- liczebność grupy dostosowuje się do rodzaju niepełnosprawności i potrzeb uczestników,
- zajęcia powinny być dostosowane czasowo i metodycznie do możliwości grupy.

3. Metody pracy

- praca grupowa, ćwiczenia praktyczne, rozwiązywanie zadań, scenki sytuacyjne, dyskusja moderowana,
- stosowanie metod aktywizacyjnych zwiększających zaangażowanie uczestników.

4. Program warsztatów

- przygotowywany przez doradcę zawodowego lub zespół doradców,
- obejmuje min. 20–40 godzin zajęć warsztatowych oraz 30–60 godzin ćwiczeń praktycznych,
- musi być dostosowany do szczególnych potrzeb uczestników z niepełnosprawnościami.

Rezultat

- Uczestnicy nabywają wiedzę o rynku pracy, własnych predyspozycjach i możliwościach zawodowych.
- Zostają wyposażeni w praktyczne umiejętności poszukiwania zatrudnienia i autoprezentacji.
- Wzmacniają poczucie własnej wartości oraz motywację do aktywności zawodowej.
- Zyskują większą świadomość mocnych i słabych stron, co ułatwia podejmowanie decyzji zawodowych.

Dokumenty

- Ramowy program warsztatów dostosowany do potrzeb OzN obowiązujący w organizacji
- wzory dokumentów aplikacyjnych (CV, list motywacyjny),
- broszury z pytaniami i odpowiedziami z rozmów kwalifikacyjnych,
- filmy instruktażowe z zakresu autoprezentacji,
- lista obecności uczestników,
- ankiety ewaluacyjne (ex ante i ex post),
- raport z realizacji warsztatów.

Współpraca

- doradca zawodowy,

- uczestnicy warsztatów (osoby z niepełnosprawnością),
- psycholog/terapeuta/asystent wspierający – w razie potrzeby,
- koordynator projektu,
- pracodawcy zapraszani do udziału w ćwiczeniach praktycznych (opcjonalnie).

Procedura nr 7: Powierzenie realizacji usługi poradnictwa indywidualnego doradcy zawodowemu

Cel:

Zapewnienie właściwego przebiegu procesu powierzania doradcy zawodowemu realizacji indywidualnej usługi poradnictwa dla osoby z niepełnosprawnością — zgodnie z jej potrzebami, zasadami dostępności oraz standardami jakościowymi organizacji.

Schemat działania:

1. Identyfikacja potrzeby realizacji usługi indywidualnej:
- zgłoszenie zapotrzebowania na indywidualne wsparcie przez osobę z niepełnosprawnością, opiekuna, zespół rekrutacyjny lub koordynatora,
- weryfikacja zasadności oraz zakresu planowanego wsparcia.
2. Przydzielenie osoby do doradcy zawodowego:
- oficjalne powierzenie realizacji usługi (pisemne lub mailowe),
- przekazanie niezbędnych informacji o osobie uczestniczącej (za zgodą) oraz założeniach wsparcia,
- określenie ram współpracy: liczba i częstotliwość spotkań, miejsce, forma kontaktu.
3. Przekazanie dokumentów i materiałów roboczych:
- dostarczenie doradcy formularzy, kart klienta, wzorów dokumentacji,
- przekazanie materiałów wspierających dostosowanie (np. wytyczne nt. dostępności, potrzeby klienta, instrukcje komunikacyjne).
4. Omówienie obowiązków i standardów:
- przypomnienie doradcy zawodowemu obowiązujących procedur (dot. komunikacji, dokumentacji, zachowania poufności),
- ustalenie sposobu raportowania postępów oraz ewentualnych trudności,

- wskazanie osoby kontaktowej (koordynatora) w razie potrzeby konsultacji.

5. Rozpoczęcie realizacji usługi:

- ustalenie terminu pierwszego spotkania,
- potwierdzenie gotowości doradcy i warunków dostępności miejsca.

6. Prowadzenie indywidualnego doradztwa zawodowego
7. Określenie problemu doradczego osoby z niepełnosprawnością,
8. Zawarcie kontraktu doradczego dotyczącego obszaru doradztwa, sposobu jego prowadzenia, terminów spotkań doradczych oraz wzajemnych obowiązków wynikających z procedur wewnętrznych itp.
9. Prowadzenie procesu doradczego zgodnie z oczekiwaniami klienta.

Rezultat:

Doradca zawodowy rozpoczyna indywidualną pracę z osobą z niepełnosprawnością na podstawie jasnego przydziału, z odpowiednim przygotowaniem merytorycznym, informacyjnym i proceduralnym, co sprzyja efektywnej i profesjonalnej realizacji usługi.

Wykaz dokumentów:

- Formularz zgłoszenia potrzeby wsparcia indywidualnego
- Decyzja o przydzieleniu doradcy zawodowego
- Profil uczestnika zgodnie z klasyfikacją ICF (można uzupełniająco skorzystać z formularza nr 2 w standardzie Technologie wspomagające i kompensacyjne dla OzN
- Formularz planu spotkań
- Karta informacyjna dla doradcy
- Wytyczne dostępności i wskazówki komunikacyjne
- Formularze dokumentacji pracy doradcy

Współpraca:

- Osoba z niepełnosprawnością / jej opiekun
- Doradca zawodowy
- Koordynator usługi / projektu
- Zespół wspierający ds. dostępności (w razie potrzeby)
- Specjalista ds. HR lub administracji (przy organizacji zasobów)

Procedura nr 8: Monitoring i wsparcie pracy doradcy zawodowego prowadzącego spotkania z osobami z niepełnosprawnością

Cel:

Zapewnienie wysokiej jakości usług poradnictwa zawodowego poprzez systematyczne monitorowanie pracy doradcy zawodowego oraz dostarczanie mu wsparcia merytorycznego, metodycznego i emocjonalnego w pracy z osobami z niepełnosprawnością.

Schemat działania:

1. Wprowadzenie systemu monitoringu pracy doradcy:
- opracowanie harmonogramu przeglądów działań doradcy (np. co miesiąc lub po zakończeniu cyklu spotkań z klientem),
- ustalenie metod monitoringu: analiza dokumentacji, obserwacja sesji (za zgodą klienta), ankiety satysfakcji, rozmowy ewaluacyjne.
2. Ocena jakości pracy doradczej:
- weryfikacja zgodności z procedurami (np. komunikacja, dokumentacja, dostosowania),
- analiza przypadków (case studies) z trudnościami lub sukcesami,
- konsultacje z doradcą na temat wyzwań i potrzeb szkoleniowych.
3. Dostarczanie wsparcia merytorycznego i metodycznego:
- bieżące doradztwo ze strony koordynatora, specjalisty ds. dostępności lub psychologa,
- tworzenie przestrzeni do wymiany doświadczeń między doradcami (spotkania zespołu, grupy superwizyjne),
- udostępnianie aktualnych materiałów edukacyjnych i praktycznych narzędzi (np. wzory, broszury, aplikacje dostępnościowe).
4. Zapewnienie wsparcia emocjonalnego doradcy:
- umożliwienie kontaktu z superwizorem lub psychologiem organizacyjnym,
- regularne rozmowy indywidualne służące rozładowaniu napięć zawodowych,
- przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu – np. poprzez szkolenia dot. radzenia sobie ze stresem.
5. Reagowanie na nieprawidłowości lub potrzeby rozwojowe:
- wspólne opracowywanie planu poprawy lub doskonalenia (jeśli potrzebne),

- kierowanie na dodatkowe szkolenia tematyczne lub konsultacje eksperckie,
- modyfikacja zakresu obowiązków lub wsparcie organizacyjne, jeśli wskazane.

6. Dokumentowanie działań monitorujących i wspierających:

- sporządzanie notatek z rozmów rozwojowych i obserwacji,
- ewidencjonowanie udzielonych form wsparcia,
- archiwizacja anonimowych wyników ankiet od klientów.

Rezultat:

Doradca zawodowy prowadzi spotkania w sposób profesjonalny, dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością, rozwija swoje kompetencje i otrzymuje adekwatne wsparcie, co pozytywnie wpływa na jakość świadczonych usług.

Wykaz dokumentów:

- Formularz oceny pracy doradcy
- Notatki z rozmów rozwojowych lub superwizji
- Ankiety ewaluacyjne od klientów
- Rejestr działań wspierających doradcę
- Harmonogram monitoringu
- Lista dostępnych materiałów edukacyjnych

Współpraca:

Doradca zawodowy

- Koordynator usług doradczych
- Specjalista ds. dostępności
- Superwizor / psycholog / mentor
- Klienci (udzielający informacji zwrotnych)
- Zespół doradców zawodowych (wymiana doświadczeń)

Procedura nr 9: Wsparcie osób z niepełnosprawnością w zakresie utrzymania pracy

Cel:

Zapewnienie trwałego wsparcia osobom z niepełnosprawnością w miejscu pracy poprzez

działania doradcy zawodowego zmierzające do utrzymania zatrudnienia, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, rozwiązywania trudności adaptacyjnych i rozwijania kompetencji zawodowych, a także poprzez współpracę z pracodawcami i zespołami pracowniczymi w zakresie budowania kultury dostępności i różnorodności.

Schemat działania:

1. Analiza sytuacji zawodowej osoby z niepełnosprawnością:
- ocena warunków zatrudnienia, zakresu obowiązków i trudności napotykanych w miejscu pracy,
- rozmowa wspierająca z osobą z niepełnosprawnością,
- uzyskanie zgody na kontakt z pracodawcą, jeśli to konieczne.
2. Opracowanie indywidualnego planu wsparcia w miejscu pracy:
- diagnoza potrzeb wsparcia w kontekście adaptacji, komunikacji, organizacji pracy,
- ustalenie zakresu działań doradczych i form wsparcia (np. coaching, interwencje kryzysowe, mentoring).
3. Wdrożenie działań wspierających osobę z niepełnosprawnością:
- regularne spotkania doradcze,
- wspieranie w rozwoju umiejętności zawodowych i miękkich,
- pomoc w adaptacji do środowiska pracy.
4. Współpraca z pracodawcą i zespołem współpracowników:
- spotkania doradcy z pracodawcą w celu omówienia potrzeb pracownika i możliwych dostosowań,
- organizacja szkoleń i warsztatów dla pracodawców oraz zespołu dotyczących:
    - zasad dostępności i projektowania uniwersalnego w miejscu pracy,
    - budowania kultury włączającej i przeciwdziałania dyskryminacji,
    - korzyści płynących z zatrudniania osób z niepełnosprawnościami,
    - metod skutecznej komunikacji i współpracy z osobami z niepełnosprawnością.
5. Szkolenia te powinny być realizowane w formie praktycznej – z przykładami, case studies, a jeśli to możliwe – także z udziałem ekspertów przez doświadczenie (osób z niepełnosprawnościami).
6. Monitorowanie i ewaluacja postępów:
- ocena skuteczności działań wspierających,

- korekta planu wsparcia w razie potrzeby,
- podsumowanie procesu – wspólna analiza z osobą z niepełnosprawnością i pracodawcą.

Rezultaty:

- Osoba z niepełnosprawnością utrzymuje zatrudnienie i efektywnie funkcjonuje w miejscu pracy.
- Poprawa samopoczucia i satysfakcji zawodowej osoby objętej wsparciem.
- Zwiększenie świadomości i otwartości środowiska pracy na potrzeby pracowników z niepełnosprawnościami.
- Pracodawca i zespół nabywają wiedzę i kompetencje w zakresie dostępności i różnorodności.

Wykaz dokumentów:

- Indywidualny plan wsparcia zawodowego.
- Notatki ze spotkań doradczych.
- Formularz zgody na kontakt z pracodawcą (jeśli dotyczy).
- Arkusz oceny efektywności wsparcia.
- Raport podsumowujący wsparcie.
- Program i lista obecności ze szkoleń dla pracodawców/zespołu.

Współpraca:

- Osoba z niepełnosprawnością
- Pracodawca lub przełożony
- Koledzy z zespołu
- Psycholog, trener pracy, job coach (jeśli wymaga tego sytuacja)
- Specjaliści BHP, HR lub ds. dostępności
- Doradca zawodowy prowadzący szkolenia i/lub zewnętrzni eksperci ds. różnorodności

VI Zalecenia do wdrożenia standardu

Zalecenia wdrożenia standardu mają wesprzeć organizacje pozarządowe w procesie wdrożenia procedur i dostosowania ich do własnych potrzeb i możliwości. Przede wszystkim zwracają uwagę jak przygotować się do poszczególnych kroków, jak rozumieć pojęcia i działania, które pojawiły się w procedurach i jak zrobić, by zapisy dokumentu przekładały się na podejmowane działania.

Procedura nr 1: Wybór doradcy zawodowego. Weryfikacja doświadczenia i przygotowania doradcy zawodowego do pracy z osobami z niepełnosprawnościami

Poradnictwo zawodowe jest usługą specyficzną, wymagającą od osoby ją świadczącej odpowiednich kompetencji zawodowych, gwarantujących właściwy przebieg procesu doradczego i skuteczną pomoc osobie zgłaszającej się do doradcy zawodowego z problemem zawodowym. Nieodpłatne świadczenie poradnictwa zawodowego jest gwarantowane przez publiczne służby zatrudnienia ale także inne instytucje rynku pracy a także wówczas, gdy jest kierowane do klientów instytucji i organizacji realizujących wsparcie osób będących beneficjentami projektów aktywizacyjnych skierowanych m.in. na reintegrację zawodową.

Doradcy zawodowi świadczący poradnictwo zawodowe na rzecz osób z niepełnosprawnościami pracują w środowisku i na rzecz osób o specjalnych potrzebach wynikających ze stopnia i rodzaju niepełnosprawności a zatem ich wiedza i umiejętności powinny odnosić się także do:

- znajomości specyfiki różnego rodzaju niepełnosprawności,
- potrzeb i ograniczeń zawodowych osób z niepełnosprawnościami,
- rynku pracy uwzględniającego zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami,
- innych instytucji wspierających osoby z niepełnosprawnością,
- aktualnych możliwości wsparcia kierowanych do OzN.

Wiedza, doświadczenie oraz postawy i nawyki zawodowe doradcy zawodowego realizującego usługi poradnictwa zawodowego wobec osób z niepełnosprawnością powinny obejmować aspekty dotyczące rynku pracy dostępnego dla tej grupy oraz możliwości skorzystania z jego oferty, kwestie pracy z osobami z niepełnosprawnościami pod względem ich praw i

możliwości zawodowych oraz sposobów komunikacji i dostępności w korzystaniu z usług poradnictwa zawodowego. Znaczenie kompetencji doradcy zawodowego zostało ukazane choćby w nowej Ustawie z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia.

Art. 87. 1. Cytowanej ustawy wskazuje, że poradnictwo zawodowe polega na udzielaniu pomocy bezrobotnym, poszukującym pracy i osobom niezarejestrowanym, w tym osobom biernym zawodowo, w wyborze lub zmianie zawodu, miejsca pracy, kierunku kształcenia lub szkolenia, w planowaniu rozwoju zawodowego, a także przedsiębiorcom w planowaniu działań, których celem jest adaptacja do wymogów rynku pracy, w tym podnoszenie kompetencji zawodowych.

Jednocześnie w ust. 2. wskazano, że poradnictwo zawodowe realizowane jest w szczególności przez:

1) udzielanie informacji o rynku pracy, zawodach, kwalifikacjach, możliwościach kształcenia i szkolenia;

2) udzielanie porad zawodowych w zakresie możliwości rozwoju zawodowego, w tym pomocy w określeniu kompetencji, umiejętności, zainteresowań, uzdolnień i doświadczenia zawodowego oraz w zakresie umiejętności niezbędnych przy aktywnym poszukiwaniu pracy i samozatrudnieniu, w szczególności z wykorzystaniem metod i programów, w tym standaryzowanych narzędzi diagnostycznych;

3) organizowanie i prowadzenie szkoleń z zakresu umiejętności poszukiwania pracy;

4) udzielanie pomocy przedsiębiorcom:

a) w doborze kandydatów do pracy spośród bezrobotnych i poszukujących pracy,

b) we wspieraniu rozwoju zawodowego przedsiębiorcy i jego pracowników przez udzielanie porad zawodowych.

Zapisy te odnoszą się do poradnictwa zawodowego osób bezrobotnych, poszukujących pracy i innych niezarejestrowanych w urzędach pracy, w tym także dla osób z niepełnosprawnością, świadczonego w powiatowych urzędach pracy, Centrach Planowania i Informacji Zawodowej przy wojewódzkich urzędach pracy czy innych instytucjach rynku pracy jak np. OHP. Należy jednak pamiętać, że jak wskazuje praktyka, osoby z niepełnosprawnością są nieliczną,

mniejsza grupą odbiorców w tym zakresie. Wybór doradcy zawodowego, który będzie pracował z osobami z niepełnosprawnością musi zatem uwzględniać jego przygotowanie zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem dla tego zawodu.

Zapisy ustawy określają także sposób świadczenia poradnictwa zawodowego, w formie indywidualnej lub grupowej, a także na odległość z wykorzystaniem narzędzi teleinformatycznych.

Osobne miejsce poświęcono w ustawie kwalifikacjom doradcy zawodowego i wskazano na stopnie zawodowe. I tak zgodnie z Art. 92. 1. zadania z zakresu poradnictwa zawodowego realizują:

1) młodszy doradca zawodowy - osoba, która posiada wykształcenie wyższe;

2) doradca zawodowy - osoba, która posiada wykształcenie wyższe i 3 lata stażu pracy lub ukończyła studia na kierunku związanym z kształceniem w zakresie poradnictwa zawodowego;

3) starszy doradca zawodowy - osoba, która:

- ukończyła studia na kierunku związanym z kształceniem w zakresie poradnictwa zawodowego i posiada co najmniej 12 miesięcy stażu pracy lub
- posiada wykształcenie wyższe i ukończyła studia podyplomowe z zakresu poradnictwa zawodowego oraz co najmniej 12 miesięcy stażu pracy, lub
- posiada wykształcenie wyższe i co najmniej 5 lat stażu pracy.

Zasadne jest, aby wysoki poziom wymagań zawodowych w stosunku do starszego doradcy zawodowego był wyznacznikiem kompetencji doradcy zawodowego pracującego z osobami z niepełnosprawnością. Specyfika rynku pracy dla tych klientów oraz ich szczególne potrzeby w czasie korzystania z poradnictwa zawodowego skłaniają do stawiania przed doradcami zawodowymi wymagań na poziomie starszego doradcy zawodowego pracującego w urzędach pracy.

Procedura nr 1 dotycząca wyboru doradcy zawodowego i weryfikacji jego doświadczenia i przygotowania do pracy z osobami z niepełnosprawnością pozwala na wyłonienie i przyjęcie do realizacji zadań osoby, która poprzez swoje kwalifikacje formalne, doświadczenie oraz

poświadczenie umiejętności będzie mogła skutecznie i profesjonalnie realizować usługi poradnictwa zawodowego na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Opis i przebieg procedury zapewni instytucjom je stosującym, wyłonienie kompetentnego doradcy zawodowego w drodze uporządkowanych i jasno określonych działań rekrutacyjno-selekcyjnych. Procedura jest schematem działania zapewniającym utrzymanie wysokiego standardu w tym zakresie, jednak umożliwia instytucjom ją stosującym postawienie dodatkowych wymogów rekrutacyjnych ze względu na specyfikę działania danej instytucji, jak również opcjonalne podejście do oceny kandydatów w oparciu o referencje.

Opracowana na potrzeby procedury ścieżka rekrutacyjno-selekcyjna zawiera wzory dokumentów pozwalających na standaryzowanie całego procesu, zachowanie obiektywizmu w ocenie kandydatów i wyłonienie odpowiedniego doradcy, zgodnie z profilem poszukiwanego kandydata.

Rekrutacja na stanowisko doradcy zawodowego, który będzie świadczył poradnictwo zawodowe dla osób z niepełnosprawnością powinna uwzględniać czytelne i precyzyjne zapisy umieszczane w treści ogłoszenia rekrutacyjnego. Wskazane jest zatem, aby instytucja zatrudniająca zmniejszyła prawdopodobieństwo zgłaszania się kandydatów niespełniających oczekiwań ogłoszeniodawcy ale jednocześnie, by przyciągnęła uwagę tych kandydatów, którzy w sposób jednoznaczny dopasują swoje kwalifikacje do stawianych im wymogów. Służy temu zamieszczenie w procedurze proponowanych informacji, które powinny zostać zamieszczone w ogłoszeniu a wśród nich m.in.:

- opis organizacji wraz z jej misją i kierunkami działań,
- zakres działań przypisanych do stanowiska doradcy zawodowego o jakie będzie aplikować kandydatka/kandydat,
- opis wymagań formalnych,
- proponowane warunki pracy.

Istotnym elementem procedury są działania selekcyjne, opisane jako ocena kwalifikacji kandydatów do pracy z osobami z niepełnosprawnością. Poza zebraniem i weryfikacją wymogów formalnych na podstawie aplikacji i załączonych do niej dokumentów potwierdzających kwalifikacje kandydata, zaproponowano tutaj dwa ważne dokumenty:

- Formularz oceny kandydata,
- Protokół rozmowy kwalifikacyjnej.

Oba wzorce mają zapewnić bezstronność, obiektywizm i jednorodny przebieg selekcji kandydatów. W ten sposób unika się błędów w ocenie, takich jak:

- powierzchowność oceny kandydata,
- pomijanie niektórych obszarów oceny w rozmowie kwalifikacyjnej
- brak jasności co do stawianych pytań, chaotycznie i przypadkowo stawiane pytania,
- brak struktury w przeprowadzaniu rozmów z kandydatami,
- odmienny skład komisji oceniającej dla poszczególnych kandydatów.

Wybór odpowiedniego kandydata nie może być zatem przypadkowy i opierać się na subiektywnym odczuciu osoby weryfikującej. Ważny jest całokształt oceny kandydata, który uwzględnia zarówno jego przygotowanie merytoryczne, jak też przejawiane postawy zawodowe, cechy charakteru, sposób komunikowania się, zachowanie w czasie rozmowy kwalifikującej oraz sposób kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami. Stąd wskazanie składu komisji, która będzie dokonywała oceny kandydata na stanowisko doradcy zawodowego.

Standard zakłada współpracę osób, które z jednej strony będą zaangażowane w samo wyłonienie najlepszej kandydatury do pracy z osobami z niepełnosprawnościami, z drugiej będą w przyszłości współpracowały z doradcą zawodowym w toku realizacji powierzonych mu zadań. Współpraca taka będzie dodatkowo wskazana i opisana w dalszych procedurach.

Procedura nr 2: Szkolenie wewnętrzne doradcy zawodowego - przygotowanie do pracy z osobami z niepełnosprawnością i ze szczególnymi potrzebami oraz realizacji usługi zgodnie z procedurą

Podnoszenie kompetencji zawodowych doradcy zawodowego pracującego z osobami z niepełnosprawnością powinno być stałym elementem doskonalenia zawodowego. Zmieniające się warunki rynku pracy oraz zmiany w środowiskach zawodowych i treści zawodów, jak też pojawianie się nowych zawodów będących konsekwencją rozwoju nowych technologii sprawiają, że współczesny doradca zawodowy jest zobowiązany do poszerzania i

ewaluacji swojej wiedzy zawodowej. Podobnie zakres umiejętności doradcy powinien być stale podnoszony i konfrontowany z opisanymi zmianami oraz zmieniającym się stanem prawnym.

Doradca zawodowy pracujący z osobami z niepełnosprawnościami jest dodatkowo zobowiązany do posiadania kompetencji w zakresie znajomości zagadnień charakterystycznych dla obszaru swojej pracy, sposobów komunikowania się z osobami o szczególnych potrzebach w tym zakresie oraz umiejętności zaspokojenia tych potrzeb, jak też zagadnień równego traktowania i dostępności.

Procedura nr 2 dotyczy przeprowadzenia szkolenia wewnętrznego dla doradcy zawodowego po jego zatrudnieniu lub powierzeniu wykonania usług poradnictwa zawodowego. Zatem zakłada możliwość zatrudnienia doradcy zawodowego wymagającego ukończenia wewnętrznego szkolenia dotyczącego pracy z osobami z różnymi niepełnosprawnościami – w szczególności w kontekście barier komunikacyjnych, społecznych i środowiskowych oraz zasad dostępności i równego traktowania. Jednocześnie wskazuje na sposób postepowania przy zapewnieniu takiego szkolenia.

Przystępując do podejmowania decyzji o pokierowaniu doradcy do odbycia takiego szkolenia, niezbędne jest poznanie jego potrzeb w opisywanym zakresie. Służy temu dokument pod nazwą „Formularz analizy potrzeb szkoleniowych", który pozwala na identyfikację potrzeb szkoleniowych w oparciu o samoocenę osoby objętej procedurą, analizę jej dotychczasowych doświadczeń zawodowych oraz konsultacje z przełożonymi i ze specjalistami ds. dostępności. Doradca zawodowy w chwili ubiegania się o możliwość świadczenia usług poradnictwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnością powinien już posiadać doświadczenie w pracy z takimi klientami. Może ono być jednak niewystarczające lub też specyfika nowej pracy zakłada konieczność poszerzenia wiedzy lub jej usystematyzowania.

Rekomenduje się, aby szkolenie zawierało stałe elementy, które można dodatkowo wzbogać treściami ważnymi ze względu na specyfikę organizacji, w której doradca zawodowy będzie wykonywał swoje zadania. Procedura wskazuje zatem wykaz tematów, stanowiących bazę szkolenia wewnętrznego i jako istotne podaje następujące zagadnienia:

- rodzaje niepełnosprawności i ich wpływ na sytuację zawodową,
- zasady skutecznej komunikacji i wspierania decyzji osoby z niepełnosprawnością,

- podstawy prawne równego traktowania i dostępności,
- dobre praktyki w pracy z osobami z niepełnosprawnością,
- współpraca z innymi specjalistami.

Szkolenie powinno mieć taką formę, która umożliwia nie tylko zdobycie wiedzy, ale przede wszystkim daje uczestnikowi szanse pracy problemowej i kształtowania lub doskonalenia ważnych nawyków i umiejętności zawodowych. Osoby zaangażowane w prowadzenie wewnętrznego szkolenia dla doradcy zawodowego muszą być specjalistami i ekspertami z zakresu niepełnosprawności. Szkolenie pod ich kierunkiem pozwoli nie tylko na zdobycie wiedzy ale przede wszystkim na uzyskanie możliwości konsultacji w opisywanym zakresie. Ekspertem może być tutaj osoba pochodząca z wewnątrz organizacji, w której będzie zatrudniony doradca zawodowy; wówczas jego doświadczenie zawodowe powiązane z miejscem i obszarem pracy doradcy zawodowego będzie stanowiło dodatkowy atut edukacyjny i praktyczny. Wsparciem powinni służyć także praktycy w tematyce szkolenia oraz osoba lub osoby z doświadczeniem życia z niepełnosprawnością.

Procedura wskazuje, że szkolenie wewnętrzne powinno obejmować minimum 8 godzin zajęć indywidualnych. Jest to wymiar podstawowy i należy odnosić go do osób, które po wypełnieniu formularza potrzeb szkoleniowych wykazywały niewielkie potrzeby w tym zakresie, bowiem posiadają już doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością. Najczęściej szkolenie wewnętrzne będzie zatem w takich przypadkach przypomnieniem informacji z zakresu pracy z osobami z niepełnosprawnością i pozwoli skupić się na specyficznych aspektach pracy doradcy zawodowego w instytucji/organizacji, która go zatrudnia.

Jeśli organizacja zatrudnia doradcę zawodowego, który posiada niewielkie doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, wówczas rekomendowane jest zwiększenie liczby godzin szkolenia wewnętrznego tak, aby jego objętość i zawartość treści były odpowiedzią na zdefiniowanie potrzeby wynikające z analizy Formularza potrzeb szkoleniowych i samooceny doradcy zawodowego. Doradca powinien też otrzymać wskazówki dotyczące źródeł wiedzy, do których może samodzielnie odwoływać się w praktyce zawodowej oraz sposoby i kanały komunikacji ze specjalistami w przypadku potrzeby konsultacji lub mentoringu zawodowego już w toku wykonywania pracy.

Forma szkolenia wewnętrznego powinna zawierać możliwość uzyskania wiedzy fachowej, źródeł poszukiwania wiedzy, poznania praktycznych rozwiązań i przykładów pracy z osobami z niepełnosprawnościami, analizy sytuacji problemowych, studiów przypadku itp. Doradca zawodowy powinien po jego zakończeniu móc prowadzić samodzielnie doradztwo zawodowe dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, zgodnie z procedurami przewidzianymi dla poszczególnych usług.

Szkolenie wewnętrze, związane z przygotowaniem do pracy w danej organizacji stanowi pierwszy etap procesu doskonalenia zawodowego doradcy. Warto jednak nadal systematycznie, np. raz w roku, lub zgodnie z aktualnymi potrzebami kierować doradcę zawodowego na szkolenia podnoszące jego kompetencje zawodowe, umożliwiające wymianę doświadczeń zawodowych i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu. Szkolenia mogą być organizowane bezpośrednio z inicjatywy organizacji i obejmować udział innych jego pracowników lub tzw. zewnętrze, adresowane do doradców zawodowych pracujących w różnych instytucjach kierujących swoje wsparcie wyłącznie lub także do osób z niepełnosprawnościami. Można rozważyć udział doradcy zawodowego w szkoleniu dla doradców zawodowych nie pracujących z osobami z niepełnosprawnościami. Zadania związane z doradztwem zawodowym, sposób ich wykonania i metodyka pracy są zbieżne lub podobne w przypadku różnych odbiorców usług poradnictwa zawodowego, bez względu na ich stan zdrowia i ewentualną niepełnosprawność. Wiele metod pracy z klientem stosowanych jest u szerokiego grona odbiorców i dlatego kierując doradcę zawodowego na szkolenie zewnętrze należy przede wszystkim kierować się przydatnością danego szkolenia dla praktyki zawodowej doradcy zatrudnionego przez organizację przestrzegającą danej procedury.

Polecane są szkolenia, które obejmują m.in.:

- tematykę dotyczącą różnych form niepełnosprawności i wynikających stąd szczególnych potrzeb w aktywności zawodowej,
- służą rozwijaniu umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych, niezbędnych do efektywnej współpracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności,
- podnoszą wiedzę i umiejętności z zakresu wykorzystania nowoczesnych technologii i narzędzi wspierających osoby z niepełnosprawnościami w procesie poszukiwania pracy,

- dotyczą przepisów prawnych regulujących zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami oraz dostępności miejsc pracy i możliwości dofinansowania.

Warto uwzględniać także szkolenia, które wspierają samego doradcę zawodowego w jego pracy z osobami z niepełnosprawnością i dotyczą nie tylko rozwoju kompetencji zawodowych ale pozwalają na przezwyciężanie wypalenia zawodowego i kształtują umiejętności skutecznego radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych.

Każdorazowo kierując doradcę zawodowego na szkolenie należy zbadać jego potrzeby szkoleniowe oraz przeprowadzić ewaluację szkolenia pod kątem jego skuteczności i przydatności dla dalszej praktyki zawodowej.

Procedura nr 3: Nawiązywanie kontaktu z osobą z niepełnosprawnością zainteresowaną wsparciem doradcy zawodowego

Celem procedury jest zapewnienie dostępnego i skutecznego sposobu nawiązania pierwszego kontaktu z osobą z niepełnosprawnością, która wyraziła chęć skorzystania z doradztwa zawodowego organizowanego dla niej przez daną instytucję.

Osoby z niepełnosprawnością powinny mieć zapewniony taki kontakt z organizacją, który nie pozostawi wątpliwości co do nadawcy i jego intencji. Praktyka zawodowa wskazuje, że często klienci nie odbierają połączeń telefonicznych pochodzących z nieznanych im numerów i przezornie ignorują próby kontaktu pochodzące z instytucji w danym momencie im nieznanych. Ważne staje się więc wcześniejsze uwiarygodnienie organizacji u potencjalnego odbiorcy.

Z godnie zatem z procedurą organizacja informuje odpowiednio wcześniej o dostępności doradztwa zawodowego w sposób dostosowany do różnych potrzeb potencjalnych odbiorców i z wykorzystaniem dostępnych, popularnych kanałów informacyjnych. Będą to zatem m.in.:

- strona www z funkcją dostępności,
- media społecznościowe,
- ulotki w wersji łatwej do czytania,
- kontakt telefoniczny,

- tłumacz PJM.

Przewidziany w procedurze kontakt następuje ostatecznie z inicjatywy osoby z niepełnosprawnością. Może uczynić to samodzielnie lub za pośrednictwem swojego przedstawiciela. Kontakt taki może nastąpić bezpośrednio lub, co obecnie jest popularną i bezpieczną formą, za pomocą formularza online. Każda z tych form powinna zapewnić skuteczność pierwszego kontaktu. Jeśli instytucja wskazuje numer kontaktowy, wówczas powinien on być dostępny w podanych godzinach, a osoba wyznaczona do kontaktu posiadać uprawnienia do odebrania zgłoszenia. Formularz kontaktowy powinien być przejrzysty, czytelny, dostosowany do osób z niepełnosprawnościami i wymagać niezbędnych danych o potencjalnym uczestniku przyszłego doradztwa zawodowego.

Kolejnym krokiem jest kontakt przedstawiciela organizacji, którym może być koordynator mający dostęp do danych zawartych w formularzach i danych pozyskanych drogą telefoniczną. Pracownik ten kontaktując się z osobami, które zadeklarowały chęć skorzystania z usług doradztwa zawodowego, ustala dalszą formę kontaktu, którą przekazuje także doradcy zawodowemu. Przy ustalaniu terminu pierwszego spotkania z doradcą zawodowym należy wziąć pod uwagę następujące elementy:

- preferowaną formę kontaktu (telefon, e-mail, spotkanie stacjonarne, online itp.),
- termin spotkania z doradcą zawodowym,
- terminarz doradcy zawodowego realizującego wsparcie dla klientów i czas przewidziany na każde ze spotkań,
- możliwości organizacyjne, np. dostępność pokoju spotkań, godziny otwarcia biura organizacji itp.

Każda osoba umówiona na pierwsze spotkanie z doradcą zawodowym musi otrzymać potwierdzenie z informacją o dostępności (miejsca, formy, tłumacza PJM itp.) np. przez SMS-a lub przez maila. Potwierdzenie takie jest z jednej strony formą przypomnienia o planowym terminie spotkania, z drugiej wprowadza możliwość odwołania się do ustaleń w sytuacjach nieoczekiwanych.

Nawiązanie kontaktu z osobą, która jest zainteresowana usługą doradztwa zawodowego powinno nastąpić w możliwie najszybszym okresie od zgłoszenia takiej chęci. Im bowiem dłuższy czas od złożenia deklaracji do pierwszego kontaktu, tym zmniejsza się motywacja do

kontynuowania uczestnictwa w projekcie, czy skorzystania z usługi. Poleca się nawiązanie kontaktu w celu umówienia pierwszej wizyty u doradcy najpóźniej kilka dni od wypełnienia formularza zgłoszeniowego. Jeśli kalendarz pracy doradcy zawodowego lub harmonogram planowanych działań organizacji uniemożliwiają niezwłoczne umówienie na spotkanie z doradcą zawodowym, wówczas należy nawiązać kontakt z osobą z niepełnosprawnością i poinformować ją o terminie nawiązania ponownego kontaktu w celu ustalenia konkretnego terminu spotkania.

Procedura nr 4: Przygotowanie usługi poradnictwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnościami

Celem procedury jest zapewnienie, aby usługa poradnictwa zawodowego była w pełni dostępna, bezpieczna i dostosowana do indywidualnych potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Ze względu na specyficzne potrzeby niektórych klientów z niepełnosprawnościami należy zadbać wcześniej o taką organizację spotkania, które umożliwi bez przeszkód skorzystanie z usług poradnictwa zawodowego, zarówno tego świadczonego w formie indywidulanej, jak też prowadzonej w formie porady grupowej i warsztatów aktywizacyjnych.

Aby takie potrzeby mogły być zapewnione niezbędne staje się dokonanie analizy potrzeb klientów w oparciu o dane pozyskane od samych uczestników i/lub środowisko ich funkcjonowania.

Przygotowanie do rozmowy obejmuje aspekty

- organizacyjne – spotkania osobiste, praca zdalna, hybrydowa, spotkania online,
- przestrzenne – zapewnienie dostępności architektonicznej, przestrzeń umożliwiająca swobodę przemieszczania się, aranżacja wnętrza umożliwiająca komfortowe miejsce spotkania,
- komunikacyjne – dostosowanie komunikacji do potrzeb osoby z niepełnosprawnością ze względu na zrozumiały język, komunikatory alternatywne czy dostęp tłumacza migowego, tłumacza PJM, asystenta osoby z niepełnosprawnością,

- materiałowe – formularze, arkusze pomiarów testowych i materiały informacyjne w wersji dostępnej, łatwej do czytania.

Przed rozpoczęciem usługi poradnictwa zawodowego niezbędne jest przygotowanie się do niej ze względu na specyficzne potrzeby niektórych osób z niepełnosprawnością. Poszczególne kroki procedury wskazują na konieczność dokonania analizy takich potrzeb i w razie konieczności konsultacje z organizacjami działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami.

Doradca zawodowy przed przystąpieniem do kontaktu z umówionymi klientami powinien być właściwie do tego przygotowany nie tylko organizacyjnie, ale także pod względem wiedzy o aktualnych przepisach dotyczących zatrudnienia osób z niepełnosprawnością, dostępności dla nich otwartego rynku pracy, sieci instytucji wspierających czy możliwości wykonywania określonych zawodów z uwzględnieniem stanu zdrowia i ograniczeń z tego wynikających. Przygotowanie do rozmowy jest niezbędnym elementem uwiarygadniającym pracę doradcy zawodowego i instytucji, jaką reprezentuje. Daje też doradcy zawodowemu i jego klientowi poczucie komfortu w poruszaniu się po tematyce niepełnosprawności i związanych z tym aspektów runku pracy.

Z uwagi na fakt, że doradca zawodowy pracuje z osobami z różnymi niepełnosprawnościami, poleca się, aby takie przygotowanie następowało w odniesieniu do każdego klienta. Pozwala to na zindywidualizowanie późniejszego procesu doradztwa zawodowego i dostosowanie go do konkretnej osoby. Doradca powinien znać specyfikę rynku pracy dla danej osoby z niepełnosprawnością, dostępne dla niej formy wsparcia (np. dofinansowania, zatrudnienie wspomagane, szkolenia), oraz instytucje i organizacje, które w razie potrzeby mogą udzielić klientowi dodatkowej pomocy.

Procedura nr 5: Dostosowanie sposobu komunikacji doradcy zawodowego do szczególnych potrzeb osób z niepełnosprawnością

Procedura koncentruje działania na zapewnieniu skutecznej, dostępnej i zindywidualizowanej komunikacji między doradcą zawodowym a osobą z niepełnosprawnością – z

uwzględnieniem rodzaju niepełnosprawności, preferowanego sposobu kontaktu oraz zasady równego traktowania.

Niektóre rodzaje niepełnosprawności wymagają dostosowania sposobu komunikacji między uczestnikami rozmowy. Aby móc określić taka potrzebę i w odpowiedni sposób zaplanować sposób jej zapewnienia, procedura określa zakres niezbędnych działań dla doradcy zawodowego.

Na wstępie należy zatem dokonać rozpoznania indywidualnych potrzeb komunikacyjnych klienta doradcy. Należy dokonać tego poprzez zebranie informacji o rodzaju i zakresie niepełnosprawności klienta oraz preferowanej przez niego formie komunikacji. Kolejnym krokiem będzie dobranie takich form i narzędzi komunikacji, które umożliwią przeprowadzenie usługi doradztwa zawodowego w skuteczny sposób. Wskazane w procedurze narzędzia dostosowano do określonych form niepełnosprawności:

- dla osób niesłyszących: tłumacz Polskiego Języka Migowego (PJM), komunikacja pisemna, komunikator tekstowy,
- dla osób z niepełnosprawnością intelektualną: język prosty, tekst łatwy do czytania (ETR), wspomaganie komunikacją alternatywną (AAC),
- dla osób niewidomych i słabowidzących: komunikacja głosowa, materiały w alfabecie Braille’a lub w dużym druku,
- dla osób z trudnościami poznawczymi lub psychicznymi: proste komunikaty, unikanie złożonych instrukcji, częste podsumowania.

Doradca zawodowy może także być wyposażony w narzędzia i technologie wspierające komunikację, czyli:

- programy do syntezy mowy i czytniki ekranu,
- aplikacje do tłumaczenia na język migowy lub wspomagania mowy,
- komunikatory AAC, tablety z symbolami,
- formularze elektroniczne z funkcjami dostępności.

Dla osób o szczególnych potrzebach w zakresie komunikacyjnym należy wcześniej przygotować materiały w formie dostępnej, gwarantującej skuteczne skorzystanie z nich.

Dotyczy to zwłaszcza materiałów, które mogą być wykorzystane przez klienta w sposób samodzielny, np. po zakończonym spotkaniu czy warsztatach.

Doradca zawodowy powinien zawsze pamiętać o skutecznym przekazie kierowanym do swojego klienta i stosować zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej. Sprawność komunikacyjna jest niezbędnym elementem profesjonalnej pracy z klientem bez względu na fakt czy jest to osoba z niepełnosprawnością czy bez. Wśród zasad skutecznej komunikacji należy zaznaczyć zarówno skuteczność przekazu jak i odbioru informacji. Sprzyja temu formułowanie jasnych komunikatów, zadawanie pytań sprawdzających, posługiwanie się przykładem, parafrazą, okazywanie zainteresowania, udzielanie informacji zwrotnej, zachęcanie do rozmowy, podtrzymywanie jej, budowanie atmosfery zaufania i otwartości.

Skuteczna komunikacja z klientem jest w doradztwie zawodowym jednym z najważniejszych warunków prowadzenia dla niego efektywnego wsparcia w zrozumieniu siebie wobec świata zawodowego. Klient może wówczas otrzymać informacje o rynku pracy, własnych zasobach i możliwościach rozwoju edukacyjno-zawodowego w sposób dostosowany do osobistych potrzeb i możliwości co jest szczególnie ważne w sytuacjach, gdy jego niepełnosprawność może rodzić ograniczenia komunikacyjne i obawy o właściwy odbiór informacji.

Dostosowanie sposobu komunikacji nie musi wiązać się z koniecznością korzystania z narzędzi i technologii wspierających komunikację. Często oznacza to:

- zwracanie uwagi na przestrzeń osobistą klienta,
- uważność na zgłaszane potrzeby ułatwiające poruszanie się czy korzystanie z ewentualnej pomocy,
- używanie prostego i zrozumiałego języka,
- dostosowanie tempa i głośności wypowiedzi,
- informowanie o swojej obecności i opisywanie otoczenia,
- okazywanie cierpliwości i szacunku.

Procedura nr 6: Powierzenie realizacji usług poradnictwa zawodowego doradcy zawodowemu: poradnictwo grupowe/warsztaty aktywizacyjne

Procedura opisuje schemat działań dla organizacji porady grupowej/warsztatów aktywizacyjnych dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z ich potrzebami w zakresie nabywania umiejętności aktywnego poruszania się po rynku pracy.

Formy grupowe sprzyjają wzmocnieniu poczucia przynależności, motywują do działania w obliczu konfrontacji z innymi osobami w podobnej sytuacji zawodowej oraz umożliwiają stosowanie form pracy aktywizacyjnej. To także dobra platforma do wymiany doświadczeń związanych z rynkiem pracy. Uczestnicy mogą dzielić się swoimi przeżyciami, problemami i sukcesami związanymi z niepełnosprawnością i szukaniem pracy. Grupa staje się swoistym zapleczem emocjonalnym, gdzie można uzyskać wsparcie, zrozumienie i motywację. Praca w grupie sprzyja także rozwijaniu umiejętności komunikacyjnych, asertywności i współpracy a uczestnicy mogą korzystać z doświadczeń innych osób, poznawać nowe metody poszukiwania pracy i dowiadywać się o dostępnych formach wsparcia. Ważnym walorem pracy grupowej jest wzbudzanie dodatkowej motywacji do działania i pokonywania trudności w wejściu lub powrocie na rynek pracy.

Porada grupowa to forma doradztwa zawodowego, w której doradca pracuje z grupą osób o podobnych potrzebach i możliwościach w zakresie podejmowania decyzji edukacyjno-zawodowych, planowania kariery zawodowej czy poruszania się po rynku pracy. Celem takiej porady jest wsparcie uczestników w poznaniu własnych predyspozycji zawodowych, skonfrontowaniu ich z realiami rynku pracy, planowaniu kariery zawodowej, wzmocnieniu działań zmierzających do podjęcia decyzji zawodowej.

W formie grupowej są także realizowane warsztaty aktywizacyjne, gdzie doradca zawodowy skupia się na wzmocnieniu kompetencji osobistych uczestników i wzmocnieniu ich motywacji do skutecznego funkcjonowania na rynku pracy. Uczestnicy warsztatów rozwijają wówczas swoje kompetencje miękkie, wzmacniają poczucie wartości zawodowej, przygotowują się do aktywnego poszukiwania pracy i stawiania samodzielnie celów zawodowych.

W praktyce bywa, że porada grupowa jest łączona z warsztatami aktywizującymi i stanowi jedną usługę realizowaną przez doradcę zawodowego w sposób kompleksowy i wzajemnie uzupełniający się. Stąd w standardzie wskazano sposób realizacji takiej właśnie usługi, co dodatkowo ma znaczenie dla osób z niepełnosprawnością, które uzyskują jednocześnie dostęp do dwóch uzupełniających się form.

Porada grupowa może być realizowana przy wsparciu lub współpracy z psychologiem lub terapeutą – jeżeli jest dostępny w organizacji i obejmuje tematy wymagające wzmocnienia w obszarze kompetencji społecznych.

Zajęcia są organizowane dla wszystkich osób, co do których istnieje taka potrzeba, w szczególności tych, które są bierne zawodowo, utraciły motywację do poszukiwania pracy w związku z długotrwałymi niepowodzeniami na rynku pracy, nie posiadają doświadczenia w planowaniu swoich działań zawodowych.

Tematyka zajęć powinna być każdorazowo dostosowywana do potrzeb grupy i uwzględniać rodzaj niepełnosprawności osób w nich uczestniczących. Zajęcia grupowe realizowane są w oparciu o program przygotowany przez osobę odpowiadającą za realizację usługi poradnictwa zawodowego. Program podstawowy, zgodnie ze wskazaniami standardu, składa się z dwóch części:

- zajęć prowadzonych w formie warsztatów, w podziale na odrębne sesje tematyczne (zalecana liczba godzin 20-40, w zależności od potrzeb grupy i możliwości instytucji),
- praktycznych ćwiczeń, w ramach których uczestnicy poszukują pracy oraz uczestniczą we wspólnych spotkaniach, których celem jest wymiana doświadczeń oraz wzajemna pomoc i wsparcie w trakcie poszukiwania pracy (zalecana liczba godzin 30 – 60 w zależności od potrzeb grupy i możliwości instytucji).

Program warsztatów musi być dostosowany do szczególnych potrzeb uczestników – osób z niepełnosprawnościami. Doradca zarodowy musi zatem przed przystąpieniem do zajęć zadbać o właściwą organizację przestrzeni, materiały w formie dostępnej i sposób komunikacji umożliwiający wszystkim uczestnikom równy dostęp do informacji w czasie zajęć w toku ich trwania. W trakcie warsztatów wykorzystywane są ponadto metody aktywizacyjne pracy z grupą. Powinny to być np.:

- praca w parach i zespołach,
- burza mózgów,
- zadania problemowe,
- scenki sytuacyjne,
- prezentacje,
- metoda meta planu,

- ćwiczenia praktyczne.

Wszelkie formy pracy z grupą wymagają od doradcy zawodowego kompetencji miękkich pozwalających na uważne, pełne szacunku i wparcia prowadzenie zajęć, gdzie każdy z uczestników będzie mógł w równy sposób skorzystać z możliwości nabycia nowych umiejętności. Doradca powinien zwłaszcza:

- z uwagą obserwować pracę grupy i angażować osoby pozostające na jej peryferiach,
- pozwalać uczestnikom na swobodne wypowiedzi w zakresie poruszanej tematyki,
- stać na straży zachowania wzajemnego szacunku i prawa do własnych poglądów bez naruszania granic uczestników zajęć,
- życzliwie i cierpliwie wspierać osoby o szczególnych potrzebach komunikacyjnych,
- uważne słuchać sygnałów wskazujących na potrzebę zastosowania narzędzi skutecznej komunikacji interpersonalnej,
- bezstronnie reagować na sytuacje trudne w grupie,
- rzetelnie przekazywać informacje dotyczące rynku pracy dla osób z niepełnosprawnościami,
- budować warunki do zwiększania aktywności uczestników zajęć,
- wzmacniać ich motywację do udziału w zajęciach,
- dbać o dobrą atmosferę na zajęciach.

Warsztaty prowadzi się w małych grupach liczących od 5 do 8 osób. Uczestnicy zajęć to osoby z niepełnosprawnością i należy uwzględniać ten aspekt także przy liczebności grupy. Mogą bowiem zaistnieć przesłanki do takiego zaplanowania rozkładu zajęć w czasie, gdzie komunikacja będzie wspierana np. narzędziami i technologiami wspierającymi komunikację lub uczestnicy będą potrzebowali dodatkowego czasu na wykonanie ćwiczenia.

Porada grupowa, warsztaty aktywizacyjne lub też połączenie obu form ma w rezultacie prowadzić do zwiększenia aktywności osób z niepełnosprawnością na rynku pracy. Standard szczegółowo opisuje zakładane rezultaty w tym zakresie. Za najważniejsze należy uznać np.

- uzyskanie wiedzy o własnych zasobach przydatnych na rynku pracy,
- sposobie wykorzystania tych zasobów w praktyce zawodowej i poszukiwaniu pracy,

- przygotowanie osób z niepełnosprawnością do poruszania się po rynku pracy i możliwe sytuacje trudne w procesie rekrutacyjno-selekcyjnym,
- wsparcie w sytuacji spadku motywacji do aktywności na rynku pracy.

Nabycie praktycznych umiejętności przygotowania dokumentów aplikacyjnych, zaprezentowania swoich atutów, kwalifikacji i umiejętności, które mogą być istotne dla przyszłego pracodawcy z punktu widzenia oferowanego stanowiska pracy.

Prawidłowej realizacji usługi sprzyja nie tylko właściwe jej przygotowanie ale także odpowiednie dokumentowanie - program warsztatów, wzory dokumentów dla uczestników w wersji dostępnej.

Procedura nr 7: Powierzenie realizacji usługi poradnictwa indywidualnego doradcy zawodowemu

Celem procedury jest zapewnienie właściwego przebiegu procesu powierzania doradcy zawodowemu realizacji indywidualnej usługi poradnictwa zawodowego dla osoby z niepełnosprawnością, zgodnie z jej potrzebami, zasadami dostępności oraz standardami jakościowymi organizacji.

Indywidualne poradnictwo zawodowe stanowi podstawową formę procesu doradztwa zawodowego. Mowa o procesie, ponieważ idea poradnictwa zawodowego zakłada cykl spotkań doradcy z radzącym się klientem. Porady zawodowe obejmują tematykę związaną z edukacją i pracą, wyborem i zmianą zawodu, poszukiwaniem pracy lub jej zmianą.

Klientami doradcy zawodowego najczęściej zatem są:

- osoby dokonujące wyboru lub zmiany zawodu,
- osoby przejawiające trudności w znalezieniu zatrudnienia,
- planujący karierę zawodową,
- podejmujący plany edukacyjne,
- zainteresowani informacja zawodową
- osoby wymagające wsparcia w pisaniu dokumentów aplikacyjnych
- osoby mające trudności w przystosowaniu zawodowym lub przystosowaniu do pracy.

Pierwsze spotkanie klienta z doradcą zawodowym wymaga wzajemnego poznania się i zbudowania platformy zaufania, która pozwoli na realizację procesu opartego o szacunek, otwartość i rzetelność. Jeśli istnieje możliwość poznania przed rozmową oczekiwań klienta, rodzaju niepełnosprawności z jaką się zmaga czy innych podstawowych informacji zwartych w formularzu zgłoszeniowym, wówczas doradca zawodowy może efektywniej przygotować się do spotkania z klientem. W tym celu klient składa zgłoszenie zapotrzebowania na indywidualne wsparcie osobiście lub przez opiekuna, albo dokonuje się ono przez zespół rekrutacyjny lub koordynatora.

Następnie doradca zawodowy zostaje przydzielony do konkretnej osoby i może nastąpić oficjalne powierzenie realizacji usługi (pisemne lub mailowe).

Doradca otrzymuje dokumentację, jaką będzie zobowiązany prowadzić zgodnie z wytycznymi organizacji. Istotne jest, aby dokumentacja ta była wystandaryzowana na potrzeby rodzaju świadczonej usługi i zgodnie z obowiązującymi procedurami. Stąd w standardzie zapisy regulujące ten zakres. W ten sposób każda świadczona przez doradcę zawodowego usługa na rzecz osoby z niepełnosprawnością jest raportowana w przejrzysty sposób, możliwy do weryfikacji i ewentualnej oceny zgodności ze standardem. Jest to zabieg dogodny także dla samego doradcy zawodowego, który otrzymuje jasne wytyczne dokumentacyjne i może w sposób wystandaryzowany oraz uporządkowany prowadzić dokumentację klienta.

Procedura obejmuje rozpoczęcie usługi poradnictwa zawodowego oraz jej prowadzenie. Wskazuje na cykl działań, jaki powinien być każdorazowo przeprowadzany w stosunku do klienta. Poza ustaleniem terminu spotkania i potwierdzeniem go wraz z zapewnieniem odpowiednich warunków, są to:

- określenie problemu doradczego osoby z niepełnosprawnością;
- zawarcie kontraktu doradczego dotyczącego obszaru doradztwa, sposobu jego prowadzenia, terminów spotkań doradczych oraz wzajemnych obowiązków wynikających z procedur wewnętrznych itp.;
- prowadzenie procesu doradczego zgodnie z oczekiwaniami klienta i ustalonym planem.

Problem doradczy dotyczy zidentyfikowania i sformułowania potrzeby lub trudności, z jaką klient zgłasza się do doradcy zawodowego. Trafnie określony problem doradczy jest punktem

wyjścia do zaplanowania dalszych działań w procesie doradczym. Najczęściej problem doradczy dotyczy:

- brak znajomości własnych predyspozycji zawodowych,
- problemu z określeniem preferowanego środowiska zawodowego,
- trudności w określeniu przyszłej kariery zawodowej,
- trudności w wyborze zawodu i ustaleniu kierunku kształcenia,
- konieczności zamiany zawodu,
- problemu w wejściu lub powrocie na rynek pracy,
- trudności w pisaniu aplikacji i przygotowaniu się do rozmowy kwalifikacyjnej.

Określenie problemu doradczego w przypadku osób z niepełnosprawnością wymaga od doradcy zawodowego znajomości specyfiki rynku edukacyjnego i rynku pracy adresowanych do tego rodzaju klientów. Analiza potrzeb i oczekiwań klienta powinna odnosić się do realnych możliwości klienta oraz skłaniać go do stawiania sobie celów z szansą powodzenia ich realizacji po włożeniu możliwego do wykonania wysiłku. Wstępna diagnoza zawiera zatem poznanie i ocenę obszarów istotnych z punktu widzenia sytuacji zawodowej klienta, analizę jego potrzeb, ale także barier. Klient na tym etapie powinien uzyskać jasno sformułowany problem doradczy, który jest możliwy do rozwiązania w toku procesu doradczego i zaangażowania samego klienta.

Dalszej pracy nad rozwiązaniem problemu doradczego służy tzw. Kontrakt doradczy. Jest to umowa zawierana między doradcą zawodowym a jego klientem, w której określa się warunki przyszłej współpracy, cele doradztwa zawodowego, zakres działań oraz oczekiwania obu stron. Kontrakt może mieć formę pisemną lub ustną i zazwyczaj są to ustalenia właśnie ustne. Najważniejsze, aby obie strony ustaliły zasady współpracy i zgodnie wyraziły na nie swoją zgodę. Jeśli strony zdecydują się na formę pisemną, lub jeśli takiej właśnie formy wymaga realizowana usługa, wówczas elementami takiego kontraktu powinny być:

- dane klienta i doradcy zawodowego – imiona i nazwiska,
- cel zawarcia kontraktu/współpracy – problem doradczy,
- planowane działania doradcze,
- zasady współpracy – zgodnie z zasadami dostępności,
- czas trwania współpracy – przybliżony,

- forma współpracy uwzględniająca specyficzne potrzeby osoby z niepełnosprawnością,
- zgoda klienta.

Zawarcie kontraktu doradczego pozwala na prowadzenie procesu doradczego w sposób przejrzysty dla klienta i uporządkowany, w atmosferze zaufania i otwartości. Proces doradczy zakłada realizację usługi w sposób cykliczny, zgodnie z możliwościami klienta i złożonością ustalonego problemu doradczego. Nie wszystkie procesy będą trwały tyle samo czasu, ponieważ czas trwania jest ustalany indywidualnie w oparciu o potrzeby klienta, częstotliwość spotkań i ich formę, ilość i złożoność poszczególnych zaplanowanych działań itp.

Doradca zawodowy w cyklu działań, poza dokonaniem diagnozy sytuacji klienta i ustaleniem planu działań, opracowuje i przedstawia klientowi możliwe opcje rozwiązania problemu doradczego, dostarcza informacji zawodowej i informacji o rynku pracy, pomaga w świadomym wyborze ścieżki kariery, wspiera w utrzymaniu motywacji do działania i dokonuje oceny efektów, a w razie potrzeby modyfikuje i aktualizuje plany klienta zgodnie z jego oczekiwaniami i możliwościami.

Zakończenie procesu doradczego jest równoznaczne z zakończeniem planu działań określonych wspólnie w kontrakcie doradczym. Klient może jednak, a często powinien, otrzymać od doradcy wskazówki do dalszej samodzielnej realizacji kolejnych kroków, jakie klient zdecyduje się podjąć. Ostateczne decyzje o charakterze zawodowym są zawsze podejmowane samodzielnie przez klienta i doradca zawodowy nie powinien sugerować klientowi jego wyborów. Dostarcza mu jedynie informacji i wsparcia w drodze do podjęcia tej decyzji.

Procedura nr 8: Monitoring i wsparcie pracy doradcy zawodowego prowadzącego spotkania z osobami z niepełnosprawnością

Jest to procedura zapewniająca utrzymywanie wysokiej jakości usług poradnictwa zawodowego poprzez systematyczne monitorowanie pracy doradcy zawodowego oraz dostarczanie mu wsparcia merytorycznego, metodycznego i emocjonalnego w pracy z osobami z niepełnosprawnością, co jest istotne zarówno dla samego klienta jak i doradcy zawodowego.

Praca doradcy zawodowego skupia się na przede wszystkim na pozostawaniu w relacji zawodowej z osobą, która poszukuje porady w zakresie swojej przyszłości edukacyjno-zawodowej. Klienci doradcy często oczekują od niego gotowych rad i wskazówek, które miałyby być receptą na ich problemy zawodowe a nawet życiowe i osobiste. Nie wszyscy klienci przed skorzystaniem z usługi poradnictwa zawodowego są świadomi, że wybór edukacyjny czy zawodowy jest ich własną, autonomiczną decyzją podjętą w wyniku skorzystania z procesu doradczego. Rolą doradcy nie jest bowiem kierowanie życiem zawodowym klienta, a dostarczenie mu informacji w tym obszarze, diagnoza potencjału osobistego i zawodowego klienta oraz wsparcie go w uzyskaniu alternatyw zawodowych. Inaczej mówiąc doradca jest w tej relacji przewodnikiem i wsparciem nigdy zaś wyrocznią czy nakazowym nadzorcą.

Osoby z niepełnosprawnością, jak też inni klienci doradcy zawodowego mogą przejawiać rozmaite oczekiwania i związane z nimi postawy wobec usług doradcy zawodowego. Można przytoczyć kilka, z których najczęstsze to:

- gotowość do uzyskania wsparcia w podjęciu decyzji zawodowej lub edukacyjnej,
- chęć uzyskania oceny własnych predyspozycji zawodowych,
- nauka pisania dokumentów aplikacyjnych,
- pomoc w poruszaniu się po rynku pracy,
- wskazanie zawodu, w jakim należy się kształcić i/lub pracować,
- uzyskanie zapewnienia, że samodzielnie podjęta decyzja jest słuszna,
- potrzeba uzyskania wytycznych odnośnie własnego działania,
- chęć otrzymania gotowego wzorca i/lub planu działania dotyczącego własnego życia zawodowego,
- reprezentowanie klienta w działaniach zmierzających do zatrudnienia.

Nie wszystkie motywy, jak widać powyżej, są zgodne z ideą prowadzenia doradztwa zawodowego a klienci oczekujący gotowych rozwiązań czują często żal, że doradca nie przejął za nich inicjatywy w tym zakresie. Bywa nawet, że próbują wywierać presję na doradcy zawodowym.

Dodatkowo klienci z niepełnosprawnością korzystający z wielu form wsparcia adresowanych do tej grupy, mogą mieć tendencję do przyjmowania postawy roszczeniowej lub biernej.

Kontakt z takimi klientami wymaga zwiększenia działań motywacyjnych i wyznaczana granic w relacjach klient – doradca zawodowy.

Sam doradca zawodowy może odczuwać w swojej pracy wysoki poziom stresu związany z nierealnymi oczekiwaniami klientów, ich brakiem zaangażowania w proces doradczy, próby ujawniania w rozmowach sfer życia osobistego nie pozostających w związku z podejmowaniem decyzji zawodowych i oceną obszaru zawodowego. Bywają takie sytuacje, w których klienci próbują radzić się doradcy w kwestiach decyzji osobistych, rodzinnych czy małżeńskich, a czynią to głównie dlatego, że dobrze czują się w kontakcie z doradcą i zaczynają mu ufać oraz przekraczać granice relacji klient – doradca. Wprowadzenie procedury mającej za cel monitoring i wsparcie pracy doradcy zawodowego pozwala zidentyfikować trudne sytuacje i dostarczyć doradcy zawodowemu wsparcia w ich eliminacji lub pokonaniu.

Działania w zakresie procedury określają wprowadzenie systemu monitoringu pracy doradcy, ocenę jego pracy, wparcie merytoryczne i emocjonalne oraz reagowanie na zagrożenia i nieprawidłowości. Wprowadzenie monitoringu pozwala na zapewnienie jakości usług doradczych zgodnie z celami instytucji realizującej wsparcie adresowane do osób z niepełnosprawnością. Celem monitoringu jest ponadto ocena skuteczności pracy doradcy, identyfikacja obszarów wymagających doskonalenia, a w konsekwencji zapewnienie realizacji usług doradztwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnością zgodnie z przyjętymi procedurami.

Instytucja monitorując usługi realizowane przez doradcę zawodowego opracowuje harmonogram przeglądów działań doradcy w cyklach tygodniowych lub miesięcznych, ustala metody monitoringu i dokonuje oceny na ich podstawie. Weryfikacja zgodności realizacji usługi ze standardem dostarcza informacji o ewentualnych potrzebach wsparcia, np. przez koordynatora, współpracujących specjalistów ds. dostępności lub psychologa. Organizacja powinna w takich sytuacjach stworzyć przestrzeń do wymiany doświadczeń między doradcami (spotkania zespołu, grupy superwizyjne), udostępniać aktualne materiały edukacyjne i praktyczne narzędzia (np. wzory, broszury, aplikacje dostępnościowe).

Praca doradcy zawodowego jest związana z szeregiem zagrożeń. Wśród nich najczęstsze to :

- wypalenie zawodowe jako wynik długotrwałego stresu, przeciążenia emocjonalnego lub braku efektów w pracy zawodowej,

- trudność w zachowaniu dystansu między zaangażowaniem w sprawy klienta a profesjonalnym wsparciem doradczym,
- trudne zachowania klientów – agresja, opór, brak zaangażowania, negacja, brak szacunku,
- nieadekwatne do roli oczekiwania wobec doradcy zawodowego – z obszaru wsparcia psychologicznego, terapeutycznego,
- nadmierne przeciążenie pracą.

Procedura uwzględnia powyższe zagrożenia i wskazuje na sposób działania w przypadku konieczności zapewnienia doradcy wsparcia emocjonalnego. Zaleca wówczas:

- umożliwienie kontaktu z superwizorem lub psychologiem organizacyjnym,
- regularne rozmowy indywidualne służące rozładowaniu napięć zawodowych,
- przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu – np. poprzez szkolenia dot. radzenia sobie ze stresem.

Jeśli stwierdza się nieprawidłowości lub potrzeby rozwojowe dla doradcy zarodowego należy opracowywać plan poprawy lub doskonalenia pracy doradcy, skierować go na dodatkowe szkolenia tematyczne lub konsultacje eksperckie lub zmodyfikować zakres obowiązków lub wsparcie organizacyjne, jeśli jest to wskazane.

Warto rozważyć udział superwizji i mentoringu we wsparciu doradcy zawodowego. Superwizja to profesjonalna forma wsparcia doradców zawodowych polegająca na regularnych sesjach analizy ich pracy pod kątem sytuacji trudnych zawodowo i emocjonalnie, prowadzonych pod okiem doświadczonego superwizora (specjalisty pochodzącego z organizacji lub zewnętrznego). Sprzyja ona analizie i refleksji nad trudnościami zawodowymi, rozwojowi kompetencji interpersonalnych i metodycznych, zwiększeniu samoświadomości zawodowej, zapobieganiu przeciążeniu emocjonalnemu, wzmacnianiu skuteczności zawodowej a w efekcie lepsze przestrzeganie procedur i standardów zawodowych.

Mentoring w doradztwie zawodowym ma znaczenie zwłaszcza w przypadku młodszych stażem doradców zawodowych lub tych, którzy obserwują u siebie utratę motywacji do pracy. Polega na długofalowym procesie wspierania rozwoju zawodowego, w którym doradca zawodowy z większym doświadczeniem zawodowym dzieli się swoja wiedzą, doświadczeniem i wskazówkami z doradcą o mniejszym doświadczeniu. Relacja ta opiera się

na wzajemnym zaufaniu i ma służyć rozwojowi zawodowemu doradcy. Rola mentora jest nieoceniona w pracy doradcy zawodowego pracującego z osobami z niepełnosprawnością, zwłaszcza gdy staż pracy jest niewielki. Doświadczony pracownik może wówczas okazać się skarbnicą pomocnych wskazówek opartych o doświadczenie w pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami na rynku pracy.

Najistotniejszą kwestią dotycząca stosowania procedury jest uzyskanie rezultatu, w którym doradca zawodowy będzie prowadził spotkania w sposób profesjonalny, dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnością, z możliwością rozwijania kompetencji zawodowych i otrzymaniem adekwatnego wsparcia w przypadku niepokojących sygnałów.

Skuteczność procedury jest warunkowana udziałem w niej osób zaangażowanych w realizację usługi poradnictwa zawodowego z pozycji organizacji oraz specjalistów mogących wspierać samego doradcę zawodowego, czyli: koordynatora usług doradczych, specjalistę ds. dostępności, superwizora / psychologa / mentora.

Procedura nr 9: Wsparcie osób z niepełnosprawnością w zakresie utrzymania pracy

Osoby, które rozpoczynają pracę lub staż zawodowy pozostają w nowej sytuacji zawodowej i społecznej. Rola pracownika, nowe środowisko zawodowe, wdrażany zakres uprawnień i obowiązków zawodowych oraz nieznane środowisko społeczne sprawiają, że nowy pracownik odczuwa stres i niepewność sytuacji w jakiej się znajduje. Wsparcie osoby, która nie jest stroną w zatrudnieniu a dodatkowo bezstronnie może analizować powrót na rynek pracy stanowi istotny aspekt wprowadzenia do pracy i adaptacji zawodowej. Istotą tej procedury są działania mające na celu zapewnienie trwałego wsparcia osobom z niepełnosprawnością w miejscu pracy poprzez działania doradcy zawodowego zmierzające do utrzymania zatrudnienia, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu, rozwiązywania trudności adaptacyjnych i rozwijania kompetencji zawodowych.

Działania przewidziane w procedurze mają zatem charakter monitorujący i analizujący aktywność osoby z niepełnosprawnością już w toku jej aktywności zawodowej. To ważne i ciągle jeszcze nowatorskie podejście do roli doradcy zawodowego wobec pracującego klienta.

Procedura zakłada taki schemat działania, który pozwala doradcy zawodowemu towarzyszyć osobie z niepełnosprawnością w okresie adaptacyjnym w pracy lub stażu, jaki podjęła. Osoba z niepełnosprawnością musi oczywiście wyrazić zgodę na objęcie taką usługą. Doradca wspólnie z klientem dokonują takich działań, które pozwolą na ocenę warunków zatrudnienia, określenie zakresu obowiązków, diagnozę potrzeb wsparcia w kontekście adaptacji do nowej sytuacji zawodowej i zaplanowanie działań wspierających. Proponowane formy to coaching, interwencje kryzysowe czy mentoring.

Doradca wspólnie z osobą z niepełnosprawnością opracowują indywidualny plan wsparcia odpowiednio do zidentyfikowanych potrzeb, ustalają formę, czas, częstotliwość wsparcia oraz obszar, jakiego ma ono dotyczyć. Dodatkowo należy uwzględnić sposób wdrażania planu, konieczność współpracy z pracodawcą i współpracownikami, jeśli zajdzie taka potrzeba.

Działania wspierające mogą obejmować zarówno umiejętności zawodowe jak i miękkie interpersonalne i osobiste. Osoba z niepełnosprawnością podejmująca pracę zarówno w miejscach lub na stanowiskach dostosowanych do jej specyficznych potrzeb, jak na tzw. otwartym rynku pracy, może mierzyć się z koniecznością uzupełnienia swojej wiedzy lub doskonalenia umiejętności niezbędnych w nowej sytuacji zawodowej. Rolą doradcy jest w takiej sytuacji stworzenie płaszczyzny komunikacji między klientem a jego pracodawcą i/lub przełożonym, na której będzie można trafnie wskazać obszar wymagający uzupełnienia lub doskonalenia zgodnie z możliwościami nowej pracy, pracodawcy i osoby zatrudnionej. Celem jest tutaj podniesienie sprawności zawodowej klienta, lepsze przygotowanie go do pracy, a w efekcie utrzymanie zatrudnienia.

Działania coachingowe i mentoringowe mogą obejmować zwiększenie świadomości nowej roli zawodowej, poprawę samopoczucia i satysfakcji zawodowej osoby objętej wsparciem. Kontekst coachingu zawodowego, jako towarzyszenia osobie z niepełnosprawnością w procesie inspirującym do osiągania lepszego i bardziej efektywnego potencjału zawodowego, stanowią obowiązki i miejsce zajmowane w strukturze organizacji. Coaching zawodowy dla osób z niepełnosprawnościami uwzględnia dodatkowo specyficzne potrzeby i wyzwania, z jakimi osoby z niepełnosprawnościami mogą się spotykać w miejscu pracy.

Doradca zawodowy może także podjąć kontakt z pracodawcą lub przełożonym w celu zwiększenia świadomości i otwartości środowiska pracy na możliwości wynikające z

zatrudnienia OzN oraz zasygnalizowanie szczególnych potrzeb pracownika istotnych z punktu widzenia skutecznego wykonywania zadań zawodowych bez ewentualnych zagrożeń i trudności. Warto tutaj także wypracować wspólnie z nim sposób działania wobec pracownika z niepełnosprawnością, aby jego efektywność zawodowa była wyższa i skuteczniejsza oraz opracować narzędzia wsparcia możliwe do zastosowania w przyszłości.

Procedura zawiera także wskazanie do monitorowania i ewaluacji postępów w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnością w utrzymaniu pracy. Dokonywana jest ocena skuteczności działań wspierających i korekta planu wsparcia w razie potrzeby. Na zakończenie tego procesu odbywa się podsumowanie procesu poprzez wspólną analizę efektów z osobą z niepełnosprawnością.

W rezultacie skutecznie wprowadzonej procedury osoba z niepełnosprawnością otrzyma profesjonalne wsparcie w okresie adaptacji do pracy, co sprzyja utrzymaniu zatrudnienia i efektywnemu funkcjonowaniu w miejscu pracy. Będzie to możliwe przy zaangażowaniu i współpracy osoby z niepełnosprawnością oraz współpracowników i, jeśli zajdzie taka potrzeba, specjalistów - psychologa, trenera pracy, specjalisty BHP czy pracownika ds. dostępności.

VII Załączniki

Poniższe załączniki są przykładowymi formularzami, które można wykorzystać na etapie dostosowywania standardów do specyfiki organizacji pozarządowej.

1.1. Formularz oceny kandydata – Doradca zawodowy do pracy z osobami z niepełnosprawnościami

Cel dokumentu: Formularz służy do oceny kwalifikacji i kompetencji kandydata ubiegającego się o stanowisko doradcy zawodowego pracującego z osobami z niepełnosprawnościami (OzN).

Sekcja 1: Dane kandydata

Imię i nazwisko:

Data rozmowy

Członkowie komisji:

Sekcja 2: Kwalifikacje formalne

Zaznacz wszystkie odpowiednie opcje:

☐ Wykształcenie wyższe - kierunek:

☐ Studia podyplomowe z poradnictwa zawodowego

☐ Szkolenia z zakresu pracy z osobami z niepełnosprawnościami

☐ Znajomość przepisów prawa dotyczących rynku pracy i OzN

☐ Inne kwalifikacje:

Uwagi:

Sekcja 3: Doświadczenie zawodowe

☐ Minimum 3 lata doświadczenia w poradnictwie zawodowym

☐ Doświadczenie w pracy z OzN

☐ Doświadczenie w prowadzeniu porad indywidualnych i grupowych

☐ Praktyka w pracy z narzędziami diagnostycznymi

☐ Doświadczenie w projektach aktywizacyjnych

Uwagi:

Sekcja 4: Kompetencje i umiejętności

☐ Umiejętność dostosowania komunikacji do potrzeb OzN

☐ Znajomość metod aktywizacji zawodowej OzN

☐ Umiejętność budowania relacji i zaufania

☐ Wiedza o instytucjach wspierających OzN

☐ Umiejętność pracy w środowisku zróżnicowanym kulturowo

Uwagi:

Sekcja 5: Postawy i predyspozycje

☐ Empatia i otwartość

☐ Umiejętność pracy w zespole

☐ Elastyczność w działaniu

☐ Zaangażowanie i motywacja

☐ Umiejętność radzenia sobie w sytuacjach stresowych

Uwagi:

Sekcja 6: Ocena końcowa

Ocena (1–5):

Rekomendacja: ☐ Zatrudnić ☐ Nie zatrudniać

Podpisy członków komisji:

1.2. Protokół z rozmowy kwalifikacyjnej – Doradca zawodowy do pracy z osobami z niepełnosprawnościami

Cel dokumentu: Protokół stanowi zapis przebiegu rozmowy kwalifikacyjnej z kandydatem ubiegającym się o stanowisko doradcy zawodowego pracującego z osobami z niepełnosprawnościami (OzN). Dokument ma zapewnić transparentność i równe traktowanie kandydatów oraz być zgodny ze standardami dostępności cyfrowej.

Sekcja 1: Dane podstawowe

Data rozmowy:

Imię i nazwisko kandydata:

Stanowisko: Doradca zawodowy – praca z OzN

Członkowie komisji:

Sekcja 2: Przebieg rozmowy

- Powitanie i przedstawienie celu rozmowy. Wyjaśnienie zasad dostępności i równego traktowania.
- Omówienie kwalifikacji formalnych, certyfikatów oraz doświadczenia w pracy z OzN.
- Weryfikacja znajomości rynku pracy, przepisów oraz narzędzi wsparcia dla OzN.
- Ocena sposobu dostosowania komunikacji do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.
- Ocena kompetencji interpersonalnych, empatii i motywacji do pracy.
- Podsumowanie rozmowy i poinformowanie o dalszych etapach procesu rekrutacji.

Sekcja 3: Przykładowe pytania do kandydata

• Proszę opowiedzieć o swoim doświadczeniu w pracy z osobami z niepełnosprawnościami.

• Jakie formy wsparcia dla OzN na rynku pracy Pan/Pani zna i jakie ma Pan/Pani doświadczenie w ich wdrażaniu?

• Jak dostosował(a)by Pan/Pani komunikację do osoby z określonym rodzajem niepełnosprawności?

• Jakie narzędzia diagnostyczne stosował(a) Pan/Pani w swojej pracy i w jakich sytuacjach?

• Proszę podać przykład sytuacji problemowej w pracy z klientem OzN i opisać sposób jej rozwiązania.

• Jakie działania podjął(ęłaby) Pan/Pani, aby zmotywować klienta OzN do aktywnego udziału w procesie doradczym?

• Jakie widzi Pan/Pani największe bariery w zatrudnieniu OzN i jak można je minimalizować?

Sekcja 4: Wnioski komisji

Mocne strony kandydata:

Obszary do rozwoju:

Rekomendacja końcowa:

Podpisy członków komisji:

2.1. Formularz analizy potrzeb szkoleniowych doradcy zawodowego pracującego z osobami z niepełnosprawnościami

Cel dokumentu: Formularz służy do zidentyfikowania potrzeb szkoleniowych doradcy zawodowego w zakresie pracy z osobami z niepełnosprawnościami (OzN), w celu zaplanowania działań rozwojowych zgodnych ze standardami dostępności cyfrowej i równego traktowania.

Sekcja 1: Dane podstawowe

Imię i nazwisko doradcy: _____

Stanowisko: _____

Data wypełnienia formularza: _____

Osoba przeprowadzająca analizę: _____

Sekcja 2: Samoocena wiedzy i umiejętności

Znajomość rodzajów niepełnosprawności i ich wpływu na sytuację zawodową:

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ średnia ☐ słaba

Znajomość zasad skutecznej komunikacji z OzN:

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ średnia ☐ słaba

Wiedza o przepisach prawa dotyczących równego traktowania i dostępności:

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ średnia ☐ słaba

Umiejętność współpracy z innymi specjalistami (asystenci, tłumacze PJM, trenerzy pracy):

☐ bardzo dobra ☐ dobra ☐ średnia ☐ słaba

Sekcja 3: Doświadczenie w pracy z OzN

Liczba lat doświadczenia: _____

Rodzaje niepełnosprawności, z którymi pracował(a) doradca:

_____

Zakres dotychczasowych działań (np. poradnictwo indywidualne, warsztaty grupowe, wsparcie w poszukiwaniu pracy): _____

Sekcja 4: Obszary wymagające doskonalenia

☐ Wiedza merytoryczna o niepełnosprawnościach – poszerzenie i aktualizacja informacji o rodzajach i specyfice niepełnosprawności

☐ Techniki i narzędzia doradcze dla OzN – praktyczne metody pracy, narzędzia diagnostyczne i planistyczne

☐ Przepisy prawne i programy wsparcia – znajomość aktualnych regulacji i źródeł finansowania

☐ Komunikacja i dostępność – doskonalenie sposobów przekazu, obsługi klienta i eliminowania barier

☐ Inne: _____

2.2. ANKIETA EX ANTE

Szkolenie indywidualne: „Przygotowanie doradcy zawodowego do pracy z osobami z niepełnosprawnościami”

Cel ankiety: Celem niniejszej ankiety jest poznanie poziomu wiedzy i umiejętności uczestnika przed rozpoczęciem szkolenia. Informacje te posłużą do dostosowania programu szkoleniowego do indywidualnych potrzeb uczestnika.

Sekcja 1: Dane uczestnika

Imię i nazwisko: _____

Data: _____

Sekcja 2: Instrukcja wypełniania

Proszę zaznaczyć odpowiedź, która najlepiej opisuje Pani/Pana poziom wiedzy i umiejętności w danym obszarze (1 – brak wiedzy, 5 – bardzo wysoka wiedza/umiejętności).

Sekcja 3: Samoocena kompetencji

Znajomość rodzajów niepełnosprawności i ich wpływu na sytuację zawodową:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Umiejętność komunikacji dostosowanej do rodzaju niepełnosprawności:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Znajomość przepisów prawa dotyczących równego traktowania i dostępności:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Współpraca z innymi specjalistami (asystenci, tłumacze PJM, trenerzy pracy):

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Znajomość dobrych praktyk w pracy z osobami z niepełnosprawnościami:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Sekcja 4: Pytania otwarte

Oczekiwania wobec szkolenia:

.....

.....

Przykłady sytuacji zawodowych, w których potrzebuję wsparcia:

.....

.....

Sekcja 5: Potwierdzenie

Podpis uczestnika: _____

2.3 ANKIETA EX POST

Szkolenie indywidualne: „Przygotowanie doradcy zawodowego do pracy z osobami z niepełnosprawnościami”

Cel ankiety: Celem niniejszej ankiety jest ocena poziomu wiedzy i umiejętności uczestnika po zakończeniu szkolenia, a także zebranie opinii na temat jego przebiegu i przydatności. Wyniki posłużą do doskonalenia programów szkoleniowych.

Sekcja 1: Dane uczestnika

Imię i nazwisko: _____

Data: _____

Sekcja 2: Instrukcja wypełniania

Proszę ocenić poziom wiedzy i umiejętności po szkoleniu, używając skali 1–5 (1 – brak wiedzy, 5 – bardzo wysoka wiedza/umiejętności).

Sekcja 3: Samoocena kompetencji po szkoleniu

Znajomość rodzajów niepełnosprawności i ich wpływu na sytuację zawodową:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Umiejętność komunikacji dostosowanej do rodzaju niepełnosprawności:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Znajomość przepisów prawa dotyczących równego traktowania i dostępności:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Współpraca z innymi specjalistami (asystenci, tłumacze PJM, trenerzy pracy):

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Znajomość dobrych praktyk w pracy z osobami z niepełnosprawnościami:

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

Sekcja 4: Ocena szkolenia

Czy szkolenie spełniło Pani/Pana oczekiwania? ☐ Tak ☐ Częściowo ☐ Nie

Co było najbardziej przydatne w szkoleniu?

.....

.....

Co można ulepszyć w przyszłych szkoleniach?

.....

.....

Sekcja 5: Potwierdzenie

Podpis uczestnika: _____

3.1 Formularz zgłoszenia na spotkanie z doradcą zawodowym

Formularz służy do zgłoszenia potrzeby spotkania z doradcą zawodowym. Prosimy o wypełnienie wszystkich pól w sposób czytelny. Dane będą przetwarzane wyłącznie w celu organizacji spotkania oraz zapewnienia dostępności usług.

Sekcja 1: Dane osobowe

Imię i nazwisko: _____

Telefon: _____

E-mail: _____

Sekcja 2: Kto wypełnia formularz

☐ Ja sam/sama

☐ Mój przedstawiciel

Sekcja 3: Informacje dotyczące niepełnosprawności

Czy posiada Pan/Pani orzeczenie o niepełnosprawności lub niezdolności do pracy?

☐ Tak ☐ Nie

Rodzaj niepełnosprawności (zaznacz właściwe):

- ☐ ruchowa (narządu ruchu)
- ☐ wzrokowa
- ☐ słuchowa
- ☐ intelektualna
- ☐ psychiczna
- ☐ sprzężona (więcej niż jedna niepełnosprawność)
- ☐ inna (jaka?): _____

Stopień niepełnosprawności: ☐ lekki ☐ umiarkowany ☐ znaczny

Czy niepełnosprawność wpływa na możliwość poruszania się? ☐ Tak ☐ Nie

Czy niepełnosprawność wpływa na sposób komunikacji? ☐ Tak ☐ Nie

Sekcja 4: Sposób kontaktu

Jak chce się Pan/Pani kontaktować? (można zaznaczyć kilka opcji)

- ☐ Telefon
- ☐ E-mail
- ☐ SMS
- ☐ Spotkanie w siedzibie organizacji
- ☐ Spotkanie online
- ☐ Inny sposób (jaki?): _____

Sekcja 5: Potrzebne usługi dostępnościowe

Zaznacz wszystkie, które dotyczą (można zaznaczyć kilka opcji):

- ☐ Tłumacz PJM

- ☐ Materiały w wersji łatwej do czytania
- ☐ Pomoc asystenta
- ☐ Materiały w formacie audio
- ☐ Materiały w alfabecie Braille'a
- ☐ Powiększony druk
- ☐ Tekst elektroniczny dostępny dla czytników ekranu
- ☐ Sala dostępna dla osób z niepełnosprawnością ruchową
- ☐ Inne (proszę opisać): _____

Sekcja 6: Cel zgłoszenia / potrzeby zawodowe

Opisz krótko, dlaczego zgłaszasz się po wsparcie doradcy zawodowego:

- ☐ Szukam pracy
- ☐ Chcę zmienić zawód
- ☐ Potrzebuję pomocy w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych
- ☐ Potrzebuję informacji o rynku pracy
- ☐ Chcę zaplanować ścieżkę kariery lub edukacji
- ☐ Potrzebuję wsparcia w adaptacji zawodowej
- ☐ Potrzebuję pomocy w powrocie na rynek pracy
- ☐ Inne (jakie?): _____

Sekcja 7: Podsumowanie

Data wypełnienia: _____

Podpis: _____

3.2. Potwierdzenie terminu spotkania z doradcą zawodowym

Dzień dobry,

Dziękujemy za zgłoszenie chęci spotkania z doradcą zawodowym.

Termin: _____ Godzina: _____

Forma spotkania:

☐ Stacjonarne

☐ Online

☐ Telefoniczne

☐ Inne (opisać): _____

Miejsce (adres / link do spotkania online):

_____

Zapewnienia dotyczące dostępności:

☐ Tłumacz PJM

☐ Materiały w wersji łatwej do czytania

☐ Pomoc asystenta

☐ Materiały w formacie audio

☐ Materiały w alfabecie Braille'a

☐ Powiększony druk

☐ Tekst elektroniczny dostępny dla czytników ekranu

☐ Sala dostępna dla osób z niepełnosprawnością ruchową

Osoba kontaktowa z organizacji:

Imię i nazwisko: _____

Telefon / e-mail: _____

Data wysłania potwierdzenia (SMS / e-mail): _____

3.3. EWIDENCJA KONTAKTÓW

Nazwisko i imię OzN ……..

Nazwisko i imię DZ ……

Lp.	Data udzielenia Wsparcia	Tryb udzielenia Wsparcia	Czas trwania wsparcia	Zakres udzielonego wsparcia

……

podpis doradcy zawodowego

4.1. Lista kontrolna dostępności miejsca

1. Czy wejście do obiektu jest wolne od barier, drzwi mają przynajmniej 90 cm szerokości

i można je otworzyć bez użycia znacznej siły? TAK/NIE

2. Czy w obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie wizualnej? TAK/NIE

3. Czy w obiekcie zapewniono informację na temat rozkładu pomieszczeń w formie dotykowej (tyflomapa, plan pomieszczeń) lub głosowej (infokiosk, nagranie audio, beacony, ewentualnie jest upoważniony pracownik, do którego obowiązków należy udzielanie informacji klientom)? TAK/NIE

4. Czy w obiekcie zapewniono wolne od barier przestrzenie komunikacyjne poziome i pionowe? TAK/NIE

5. Czy w obiekcie jest zapewniony dostęp dla osób poruszających się na wózku do wszystkich pomieszczeń (z wyłączeniem technicznych)? TAK/NIE

6. Czy w obiekcie znajduje się przynajmniej jedna dostępna toaleta na każdej kondygnacji?

7. Czy procedury wstępu do obiektu pozwalają na poruszanie się po nim osobie z psem asystującym? TAK/NIE

8. Czy w obiekcie obowiązuje szczegółowa procedura ewakuacji, wskazująca w jaki sposób prowadzona jest ewakuacja lub ratowanie osób o szczególnych potrzebach, przebywających na terenie budynku? TAK/NIE

Pozostałe pytania :

1. Czy przed wejściem do obiektu znajdują się przeszkody utrudniające wejście do niego? TAK/NIE

2. Czy w przestrzeniach komunikacyjnych obiektu (korytarze, przejścia, schody) występują różnice wysokości, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają osobie poruszającej się na wózku lub osobie z niepełnosprawnością wzroku bezpieczne poruszanie się po obiekcie? TAK/NIE

3. Czy w przestrzeniach komunikacyjnych (korytarze, przejścia, schody) obiektu występują inne bariery mogące utrudniać poruszanie się? TAK/NIE

4. Czy szerokość korytarzy i przejść mierzona po uwzględnieniu przestrzeni zajmowanej przez meble, wyposażenie, urządzenia itp. wynosi co najmniej 90 cm? TAK/NIE

5. Czy schody przeznaczone do pokonywania wysokości większej niż 50 cm o szerokości przynajmniej 120 cm wyposażone są w obustronne poręcze, a w przypadku braku możliwości zapewnienia minimalnej, wynikającej z przepisów szerokości drogi ewakuacyjnej, przynajmniej jednostronną poręcz? TAK/NIE

6. Czy schody posiadają oznaczenia krawędzi (co najmniej pierwszy i ostatni stopień)? TAK/NIE

7. Czy posadzka korytarzy jest antypoślizgowa? TAK/NIE

8. Czy w obiekcie wielokondygnacyjnym, każda kondygnacja jest oznaczona numerem umieszczonym w widocznym miejscu? TAK/NIE

9. Czy w obiekcie wielokondygnacyjnym jest działająca winda lub inne urządzenie umożliwiające bezpieczny transport osoby na wózku na wyższe kondygnacje? TAK/NIE

10. W przypadku zastosowania w obiekcie urządzeń wspomagających poruszanie się osób na wózku, czy personel obiektu jest przeszkolony z obsługi tych urządzeń? TAK/NIE

11. W przypadku stosowania bramek dostępu – czy zapewniona jest przynajmniej jedna bramka kontroli dostępu z możliwością otwarcia, o szerokości przejścia przynajmniej 90 cm? TAK/NIE

12. Czy obiekt posiada zadaszenie nad wejściem chroniące przed opadami? TAK/NIE

13. Jeśli drzwi są wykonane w przynajmniej 75 proc. powierzchni z przezroczystego materiału (np. tafla szkła), to czy są czytelnie oznaczone? (np. mają pasy ostrzegawcze w kontrastowych kolorach, naklejone na co najmniej dwóch poziomach)? TAK/NIE

14. Czy drzwi do pomieszczeń posiadają czytelne oznaczenia, z zachowaniem odpowiedniego kontrastu kolorystycznego? TAK/NIE

15. Czy we wnętrzach obiektu zapewniono kontrast kolorystyczny ścian, podłogi i drzwi? TAK/NIE

16. Czy miejsca kluczowe dla obiektu, z punktu widzenia funkcji jaką on pełni, są odpowiednio oświetlone, tj. zgodnie z normą PN-EN 12464-1:2012? TAK/NIE

17. Czy schody są odpowiednio oświetlone? TAK/NIE

18. Czy źródła światła we wnętrzach obiektu nie oślepiają użytkowników lub nie powodują olśnienia (np. zastosowano źródła rozproszonego światła, zastosowano odpowiednie osłony, światło nie jest kierowane w stronę oczu użytkowników)? TAK/NIE

19. Czy miejsca kluczowe dla obiektu, z punktu widzenia funkcji jaką on pełni, są odpowiednio dostosowane akustycznie (nie występuje pogłos/echo)? TAK/NIE

20. Czy w obiekcie umieszczono oznaczenia wskazujące drogę ewakuacji? TAK/NIE

21. Czy personel obiektu odpowiedzialny za ewakuację jest przeszkolony z zasad ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami? TAK/NIE

22. Czy personel obiektu jest przeszkolony z zasad postępowania z psem przewodnikiem i psem asystującym? TAK/NIE

23. Czy obiekt posiada czytelne oznaczenie co się w nim znajduje? TAK/NIE

24. Czy w obiekcie jest możliwość udzielenia informacji lub obsługi klientów w pobliżu wejścia do budynku (recepcja, punkt obsługi itp.)? TAK/NIE

25. Czy przynajmniej jedno stanowisko obsługujące klientów jest dostępne dla osób poruszających się na wózkach? TAK/NIE

Uwagi podmiotu dokonującego certyfikacji:

4.2. Instrukcja obsługi sprzętu wspierającego dla doradców zawodowych

1. Cel dokumentu

Instrukcja ma zapewnić prawidłowe, bezpieczne i skuteczne korzystanie ze sprzętu wspierającego w trakcie świadczenia usług poradnictwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnościami. Dotyczy zarówno urządzeń stacjonarnych, jak i przenośnych, stosowanych w miejscu świadczenia usług lub w trybie mobilnym.

2. Sprzęt objęty instrukcją

- Pętla indukcyjna stacjonarna i przenośna
- Wzmacniacze i mikrofony konferencyjne
- Urządzenia do komunikacji alternatywnej (AAC)
- Lupy elektroniczne
- Tablety lub laptopy z oprogramowaniem wspierającym dostępność

3. Zasady ogólne korzystania

- Sprzęt powinien być sprawdzany pod kątem technicznym przed rozpoczęciem spotkania.
- Wszelkie usterki należy niezwłocznie zgłaszać administratorowi technicznemu lub koordynatorowi projektu.
- Urządzenia powinny być obsługiwane zgodnie z instrukcją producenta.
- W przypadku braku doświadczenia w obsłudze sprzętu — należy skonsultować się ze specjalistą ds. dostępności.

4. Pętla indukcyjna

Przeznaczenie: Ułatwia osobom korzystającym z aparatów słuchowych z cewką indukcyjną odbiór czystego dźwięku, eliminując zakłócenia z otoczenia.

Montaż i przygotowanie do pracy:

- Podłącz pętlę do źródła zasilania.
- Podłącz mikrofon do pętli (zgodnie z oznaczeniami na urządzeniu).
- Ustaw mikrofon w odległości 20–30 cm od osoby mówiącej.
- Włącz pętlę indukcyjną i ustaw tryb T w aparacie słuchowym uczestnika.

Test działania:

- Poproś uczestnika, aby potwierdził słyszalność.
- W razie problemów sprawdź połączenia kablowe, głośność oraz zasilanie.

5. Wzmacniacze i mikrofony konferencyjne

- Mikrofony kierunkowe ustawiać w stronę mówiącego.
- Unikać ustawiania głośników zbyt blisko mikrofonów (ryzyko sprzężeń akustycznych).
- Dla grup powyżej 5 osób rekomenduje się system mikrofonów bezprzewodowych.

6. Urządzenia AAC

Rodzaje:

- Tablety z aplikacjami do komunikacji obrazkowej.
- Urządzenia z przyciskami nagrywalnymi.

Użycie:

- Skonfigurować słownictwo i symbole odpowiednie do tematu spotkania.
- Zapewnić, aby urządzenie było naładowane.
- Przetestować przed spotkaniem.

7. Lupy elektroniczne

- Włączyć i ustawić powiększenie odpowiednie dla uczestnika.
- Zapewnić odpowiednie oświetlenie.
- W razie potrzeby ustawić tryb wysokiego kontrastu.

8. Tablety i laptopy z oprogramowaniem wspierającym

- Zainstalować i sprawdzić działanie programów powiększających, czytników ekranu lub syntezatorów mowy.
- Zapewnić dostęp do internetu, jeśli wymagają tego narzędzia.

9. Konserwacja i przechowywanie

- Sprzęt przechowywać w oryginalnych opakowaniach lub dedykowanych torbach ochronnych.
- Regularnie czyścić urządzenia miękką, suchą ściereczką.
- Ładować akumulatory zgodnie z zaleceniami producenta.

4.3. Notatka z konsultacji z organizacjami społecznymi

Data konsultacji: _____

Organizacja: _____

Osoby uczestniczące: _____

Zakres omawianych zagadnień:

_____

_____

Wnioski i rekomendacje:

4.4. Potwierdzenie gotowości organizacyjnej i technicznej

Data sporządzenia: _____

Nazwa organizacji / instytucji: _____

Adres miejsca realizacji usługi: _____

Osoba odpowiedzialna: _____

Stanowisko: _____

Telefon / E-mail: _____

I. Gotowość organizacyjna

☐ 1. Zespół doradców zawodowych przeszkolony w zakresie pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

☐ 2. Zapewnione procedury postępowania i standardy pracy z klientami o szczególnych potrzebach.

☐ 3. Wyznaczone osoby odpowiedzialne za kontakt z klientami z niepełnosprawnościami.

☐ 4. Harmonogram świadczenia usług dostosowany do możliwości klientów (elastyczne godziny, przerwy).

☐ 5. Materiały informacyjne w formatach alternatywnych (ETR, duży druk, audio, wideo z PJM).

☐ 6. Zabezpieczone usługi wsparcia (tłumacz PJM, asystent, wsparcie transportowe).

II. Gotowość techniczna

☐ 1. Dostępność architektoniczna obiektu (podjazdy, windy, szerokie przejścia, toaleta dostosowana).

☐ 2. Weryfikacja oznaczeń i piktogramów w obiekcie (łatwy do odczytania, kontrastowy, dostępny dla osób niewidomych i słabowidzących).

☐ 3. Dostępność komunikacyjna (pętla indukcyjna, wzmacniacze dźwięku, możliwość korzystania z napisów na żywo).

☐ 4. Sprawdzenie działania sprzętu wspierającego (pętla indukcyjna, komputer z czytnikiem ekranu, urządzenia brajlowskie).

☐ 5. Zapewnienie stabilnego łącza internetowego do obsługi spotkań online w formie dostępnej cyfrowo.

☐ 6. Wyposażenie sali w regulowane oświetlenie i ograniczenie hałasu tła.

III. Kontrola i testy

☐ Data ostatniego testu sprzętu wspierającego: _____

☐ Osoba odpowiedzialna za testy: _____

☐ Uwagi z testów: _____

☐ Zgłoszone usterki i sposób ich usunięcia: _____

☐ Oświadczam, że miejsce realizacji usługi poradnictwa zawodowego jest w pełni przygotowane pod względem organizacyjnym i technicznym do obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, zgodnie z obowiązującymi standardami dostępności.

5.1.FORMULARZ ROZPOZNANIA POTRZEB OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

W ZAKRESIE USUWANIA BARIER ARCHITEKTONICZNYCH, KOMUNIKACYJNYCH I TECHNICZNYCH.

Imię i nazwisko Kandydata/tki	
Adres	
Pesel	

1. Jestem osobą z niepełnosprawnością

☐ TAK	☐ NIE
2. Niepełnosprawność potwierdzona:	
☐ ORZECZENIE	☐ INNY DOKUMENT

3. Czy ma Pan/i specjalne potrzeby wynikające z niepełnosprawności związane z uczestnictwem w konsultacjach? *(można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):*

- ☐ przestrzeń dostosowana do niepełnosprawności ruchowych
- ☐ alternatywne formy materiałów (np. z użyciem alfabetu Braille`a itp.)
- ☐ zapewnienie systemu wspomagającego słyszenie
- ☐ zapewnienie tłumacza języka migowego
- ☐ specjalne wyżywienie (wymagana dieta)
- ☐ inne: ……

4. Jakie trudności ma Pan/ Pani ze względu na swoją niepełnosprawność? *(można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):*

- ☐ samodzielne poruszanie się,
- ☐ czytanie i rozumienie tekstu,
- ☐ komunikowanie się z otoczeniem,
- ☐ trudności emocjonalne,
- ☐ inne……
- ☐ nie mam.

5. Z jakiego sprzętu rehabilitacyjnego korzysta Pan/Pani na co dzień? *(można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):*

- ☐ z balkonika,
- ☐ z kul,
- ☐ z wózka inwalidzkiego,
- ☐ z aparatu słuchowego,
- ☐ z białej laski,

☐ pies przewodnik, ☐ z innych (jakich?)……. ☐ nie korzystam.
6. Czy będzie Panu/Pani potrzebna osoba (asystent), która pomoże podczas udziału we wsparciu? *(można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź):*
☐ podczas przemieszczania się (np. do miejsca szkolenia i z powrotem), ☐ w komunikowaniu się z otoczeniem, ☐ w tłumaczeniu na język migowy, ☐ w nauce, ☐ inne…… ☐ nie potrzebuję.

……..	…….
Miejscowość, data	*Czytelny podpis kandydata/tki*

5.2. Zgoda na udział osoby wspierającej w rozmowie

Ja, niżej podpisany/a:

Imię i nazwisko klienta: _____

Data urodzenia: _____

wyrażam zgodę na udział wskazanej przeze mnie osoby wspierającej w rozmowie z doradcą zawodowym.

Dane osoby wspierającej:

Imię i nazwisko: _____

Stopień pokrewieństwa / relacja: _____

Telefon kontaktowy (opcjonalnie): _____

Cel udziału osoby wspierającej:

☐ Pomoc w komunikacji

☐ Ułatwienie zrozumienia informacji

☐ Wsparcie emocjonalne

Oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a o tym, że osoba wspierająca będzie miała dostęp do treści rozmowy i związanych z tym danych osobowych.

Data: _____

Podpis klienta: _____

Podpis doradcy zawodowego: _____

6.1 profil uczestnika zgodnie z klasyfikacją ICF

Dane podstawowe

Imię i nazwisko:

Data urodzenia:

Rodzaj niepełnosprawności:

Stopień niepełnosprawności: ☐ lekki ☐ umiarkowany ☐ znaczny

Data wypełnienia:

Doradca prowadzący:

1. Zasoby edukacyjne i kwalifikacje

Wykształcenie:

Zawód wyuczony:

Ukończone szkolenia/kursy:

2. Doświadczenie zawodowe

Łączny staż pracy:

Dotychczasowe stanowiska i zakres obowiązków:

Przerwy w zatrudnieniu (powody):

3. Preferencje i oczekiwania

Preferencje zawodowe: Opis typów pracy, branż lub zadań, w których osoba chciałaby się realizować; preferowane środowisko pracy (biuro, praca zdalna, praca w terenie) oraz rodzaj organizacji (mała firma, korporacja, NGO).

Oczekiwania względem przyszłej pracy: Wymagania dotyczące warunków zatrudnienia, stabilności, możliwości rozwoju, wynagrodzenia, benefitów oraz elastyczności czasu pracy.

Zainteresowania: Dziedziny, tematy lub aktywności, które angażują i sprawiają przyjemność, mogące mieć zastosowanie w pracy zawodowej.

Wartości związane z pracą: Priorytety i przekonania dotyczące pracy, np. bezpieczeństwo zatrudnienia, praca zgodna z pasją, możliwość pomagania innym, równowaga praca–życie prywatne.

Czynniki motywujące: Elementy, które zachęcają do działania i utrzymania aktywności zawodowej (np. uznanie, rozwój osobisty, stabilność finansowa, możliwość awansu, pozytywna atmosfera w zespole).

4. Trudności i bariery

☐ Bariery fizyczne/architektoniczne

☐ Bariery komunikacyjne

☐ Bariery społeczne

☐ Bariery zdrowotne

Opis trudności w dostępie do rynku pracy:

5. Samoocena i umiejętności zawodowe

Ocena swoich możliwości zawodowych:

Umiejętność poruszania się po rynku pracy: ☐ tak ☐ częściowo ☐ nie

Sposób planowania działań powrotu na rynek pracy:

6. Relacje i wsparcie

Osoby wspierające w poszukiwaniu pracy:

Wsparcie instytucjonalne:

7. Potencjał i luki kompetencyjne

Potencjał zawodowy w odniesieniu do środowiska pracy:

Luki kompetencyjne:

Możliwości uzupełnienia kwalifikacji (kursy/szkolenia):

8. ICF – Kluczowe elementy profilu

Funkcjonowanie i aktywność: Opis codziennych czynności, które osoba wykonuje samodzielnie lub z pomocą, w tym zdolności do podejmowania pracy, uczenia się, komunikowania się, przemieszczania się i uczestnictwa w życiu społecznym.

Ograniczenia w funkcjonowaniu: Szczegółowy opis barier zdrowotnych, psychicznych lub fizycznych wpływających na możliwość wykonywania obowiązków zawodowych (np. ograniczona mobilność, problemy ze słuchem lub wzrokiem, ograniczenia w koncentracji lub pamięci).

Czynniki środowiskowe wspierające: Elementy otoczenia, które ułatwiają funkcjonowanie zawodowe i społeczne (np. dostępny transport, wsparcie rodziny, przystosowane stanowisko pracy, technologie wspomagające).

Czynniki środowiskowe ograniczające: Bariery w środowisku pracy lub społecznym, które utrudniają pełne uczestnictwo (np. brak podjazdów, niedostosowane oprogramowanie, brak elastycznego grafiku, negatywne postawy otoczenia).

9. Podsumowanie i rekomendacje doradcy

Problem doradczy:

Proponowane działania doradcze:

_____

_____

_____

Rekomendacja dotycząca dalszych kroków:

_____

_____

_____

Podpis doradcy: .....

6.2 Decyzja o przydzieleniu doradcy zawodowego

Data: _____ Miejsce: _____

Na podstawie zgłoszenia zapotrzebowania na indywidualne wsparcie, przydzielam doradcę zawodowego:

Imię i nazwisko doradcy: _____

Stanowisko: _____

Do realizacji usługi poradnictwa zawodowego dla uczestnika:

Imię i nazwisko uczestnika: _____

Zakres wsparcia: _____

Forma realizacji: ☐ spotkania osobiste ☐ online ☐ hybrydowe

Liczba i częstotliwość spotkań: _____

Podpis koordynatora: _____

6.3 Karta informacyjna doradcy – podsumowanie informacji o uczestniku

Dokument zawiera kluczowe informacje o uczestniku, niezbędne do efektywnego prowadzenia indywidualnego wsparcia doradczego.
Dane te pochodzą z formularzy zgłoszeniowych, analizy potrzeb oraz wcześniejszych konsultacji i są przekazywane doradcy zawodowemu za zgodą uczestnika.

1. Dane podstawowe uczestnika

Imię i nazwisko: _____

Wiek: _____

Płeć: _____

Kontakt (tel./email): _____

2. Informacje o niepełnosprawności

Rodzaj niepełnosprawności:

_____

_____

Stopień niepełnosprawności (jeśli dotyczy):

_____

Opis ewentualnych ograniczeń funkcjonalnych:

_____

_____

_____

3. Doświadczenie zawodowe i edukacja

Ostatnie lub obecne miejsce pracy / stanowisko:

_____

_____

Dotychczasowe doświadczenie zawodowe:

_____

_____

Wykształcenie i ukończone szkolenia:

_____

_____

4. Preferencje zawodowe i cele

Preferowane obszary zatrudnienia: _____

Cele krótko- i długoterminowe: _____

Czynniki motywujące: _____

5. Uwagi dodatkowe:

_____

_____

_____

6.4 FORMULARZ PLANU SPOTKAŃ

Imię i nazwisko doradcy:

_____

Imię i nazwisko uczestnika:

_____

Lp.	Data	Temat	Forma: osobista/online

8.1.Harmonogram monitoringu pracy doradcy zawodowego

Celem dokumentu jest zaplanowanie i monitorowanie działań kontrolnych oraz wspierających doradców zawodowych w ramach realizacji usług poradnictwa dla osób z niepełnosprawnością. Harmonogram określa terminy, metody oraz osoby odpowiedzialne za prowadzenie obserwacji i ewaluacji pracy doradcy.

Dane podstawowe

Imię i nazwisko doradcy: _____

Stanowisko: _____

Okres objęty monitoringiem: _____

Osoba koordynująca monitoring: _____

Plan działań monitorujących

Data planowanego przeglądu: _____

Rodzaj działania:

☐ Obserwacja spotkania doradczego (za zgodą klienta)

☐ Analiza dokumentacji doradczej

☐ Rozmowa ewaluacyjna z doradcą

☐ Ankieta satysfakcji klienta

☐ Inne (opisać): _____

Cel działania:

Osoba odpowiedzialna za przeprowadzenie monitoringu:

Wyniki i obserwacje:

Dodatkowe działania wspierające:

Zaplanowane formy wsparcia po przeglądzie:

☐ Superwizja ☐ Szkolenie ☐ Konsultacja indywidualna ☐ Spotkanie zespołowe

☐ Inne (jakie?): _____

Termin realizacji wsparcia: _____

Data aktualizacji harmonogramu: _____

Podpis koordynatora: _____

8.2. Formularz oceny pracy doradcy

Dane doradcy: _____

Okres oceny: _____

Oceny dokonuje: _____

1. Kompetencje zawodowe

- Wiedza merytoryczna – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Umiejętność diagnozy potrzeb klienta – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Stosowanie zasad etyki zawodowej – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

2. Metody pracy

- Prawidłowe prowadzenie dokumentacji – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Dostosowanie metod do potrzeb klientów – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Użycie narzędzi wspierających komunikację – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Relacja z klientem

- Empatia i zrozumienie – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Umiejętność motywowania – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Poszanowanie granic i autonomii klienta – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

4. Współpraca z zespołem

- Komunikacja z innymi specjalistami – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5
- Otwartość na feedback i doskonalenie – ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

5. Mocne strony doradcy

_____

_____

6. Obszary wymagające rozwoju

_____

_____

_____

7. Wnioski i rekomendacje

_____

_____

Data: _____

Podpis oceniającego: _____

8.3. Ankieta ewaluacyjna dotycząca pracy doradcy zawodowego

Ankieta ma charakter anonimowy. Jej celem jest doskonalenie jakości usług poradnictwa zawodowego.

Prosimy o zaznaczenie właściwych odpowiedzi i – jeśli to możliwe – krótkie uzasadnienie.

1. Dane ogólne (opcjonalnie)

Data wypełnienia ankiety: _____

2. Ocena pracy doradcy zawodowego

Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi, gdzie:

1 – bardzo słabo 2 – słabo 3 – przeciętnie 4 – dobrze 5 – bardzo dobrze

a. Jasność przekazywanych informacji: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

b. Zrozumienie potrzeb klienta: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

c. Życzliwość i szacunek w kontakcie: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

d. Pomoc w określeniu celów zawodowych: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

e. Dostępność doradcy (czas, termin, forma): ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

f. Dostosowanie spotkania do moich potrzeb: ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

3. Forma spotkania

☐ Spotkanie osobiste

☐ Spotkanie online

☐ Kontakt telefoniczny

☐ Inne (opisać): _____

4. Czy doradca zapewnił odpowiednie dostosowania?

☐ Tak ☐ Częściowo ☐ Nie

Jeśli nie, proszę opisać, jakich dostosowań zabrakło:

_____

_____

_____

5. Co było dla Pani/Pana najbardziej pomocne w pracy z doradcą?

_____

_____

_____

6. Co można poprawić w sposobie pracy doradcy lub organizacji spotkań?

_____

_____

_____

7. Czy chciał(a)by Pan/Pani kontynuować współpracę z doradcą?

☐ Tak ☐ Nie ☐ Nie mam zdania

8.4. Notatka z rozmowy rozwojowej / superwizji

Data spotkania: _____

Miejsce spotkania: _____

Osoby uczestniczące: _____

Cel spotkania

Omówione zagadnienia

Wnioski i rekomendacje

Działania do podjęcia

Termin kolejnego spotkania: _____

Podpis doradcy: _____

Podpis superwizora / osoby prowadzącej rozmowę: _____

9.1 Indywidualny Plan Wsparcia Zawodowego

Dane uczestnika:

Imię i nazwisko:

Dane kontaktowe:

Opis rodzaju niepełnosprawności:

Cel wsparcia:

Główne cele, jakie uczestnik chce osiągnąć w ramach wsparcia (np. adaptacja do miejsca pracy, rozwój umiejętności, poprawa komunikacji w zespole)

Zakres działań:

Opis planowanych działań, np. coaching, mentoring, interwencje kryzysowe, szkolenia, mediacje z pracodawcą.

Forma i częstotliwość spotkań:

Określenie formy (spotkania osobiste, online, telefoniczne), częstotliwości (np. raz w tygodniu) oraz czasu trwania wsparcia.

Wsparcie ze strony pracodawcy:

Ewentualne ustalenia dotyczące współpracy z pracodawcą, np. dostosowanie stanowiska pracy, szkolenia dla zespołu.

Oczekiwane rezultaty:

Efekty, które mają być osiągnięte w trakcie realizacji planu, np. zwiększenie efektywności zawodowej, poprawa satysfakcji z pracy.

Ewaluacja i modyfikacja planu:

Sposób monitorowania postępów (np. rozmowy podsumowujące, analiza efektów) oraz procedura wprowadzania zmian w planie.

9.2. Formularz zgody na kontakt z pracodawcą

Dane uczestnika:

Imię i nazwisko uczestnika: _____

Stanowisko pracy: _____

Pracodawca: _____

Zakres udzielonej zgody:

☐ Pełny kontakt

☐ Kontakt w wybranych sprawach (jakich?):

Data: _____

Podpis uczestnika: _____

9.3.Notatki ze spotkań doradczych

Data spotkania:

Temat spotkania:

Główne ustalenia:

Dalsze kroki:

Uwagi doradcy:

9.4 Arkusz oceny efektywności wsparcia doradcy

Kryterium oceny	**Ocena**					**Uwagi**
	5	4	3	2	1	
Poprawa adaptacji w miejscu pracy						
Rozwój kompetencji zawodowych						
Jakość komunikacji z zespołem						
Satysfakcja z wykonywanej pracy						
Inne (możesz dopisać swoją sugestię)						

9.5 Raport podsumowujący wsparcie zawodowe

Dane osoby objętej wsparciem

Imię i nazwisko:

Stanowisko:

Rodzaj niepełnosprawności:

Cele wsparcia (zgodnie z planem):

□ Utrzymanie zatrudnienia

□ Poprawa adaptacji w miejscu pracy

□ Rozwój umiejętności zawodowych

□ Rozwój umiejętności miękkich

□ Inne:

_____

_____

_____

Działania zrealizowane w ramach wsparcia:

□ Spotkania doradcze

□ Coaching zawodowy

□ Mentoring

□ Interwencje kryzysowe

□ Szkolenia kompetencyjne

□ Inne:

_____

_____

_____

Współpraca z pracodawcą i zespołem (jeśli dotyczy):

□ Brak

□ Regularne spotkania z pracodawcą

□ Mediacje

□ Szkolenia świadomościowe dla zespołu

□ Uzgadnianie dostosowań stanowiska pracy

Efekty wsparcia (opis zmian, osiągniętych celów, poprawy sytuacji):

□ Cel osiągnięty w pełni

□ Cel osiągnięty częściowo

□ Cel nieosiągnięty

□ Poprawa relacji w zespole

□ Wzrost kompetencji zawodowych

□ Inne:

Trudności napotkane w trakcie realizacji wsparcia i sposoby ich rozwiązania:

□ Brak trudności

□ Niska motywacja klienta – zastosowano motywacyjne techniki pracy

□ Problemy komunikacyjne – wprowadzono dostosowania

□ Brak współpracy pracodawcy – interwencja doradcy

□ Inne:

Rekomendacje na przyszłość (dla klienta, pracodawcy, doradcy):

□ Kontynuacja wsparcia doradczego

□ Udział w szkoleniach specjalistycznych

□ Zwiększenie dostosowań stanowiska pracy

□ Monitorowanie postępów co 3 miesiące

□ Inne:

Uwagi końcowe:

□ Brak dodatkowych uwag

□ Wsparcie zakończone sukcesem

□Wymagana dalsza obserwacja

□ Inne: ____

VIII Materiały dodatkowe

Opis sposobu komunikacji z Osobami z niepełnosprawnością

Szczegółowy opis sposobu komunikowania się z OzN znajduje się w Standardach organizacji straży i pośrednictwa pracy

Materiały dotyczące poradnictwa zawodowego dla OzN oraz materiały dla doradców zawodowych

Uregulowania prawne dotyczące dostępności i obowiązku odpowiadania na szczególne potrzeby osób z niepełnosprawnościami materiałami dydaktycznymi wprowadzającymi w przestrzeń doradztwa zawodowego realizowanego na rzecz OzN. Poniżej prezentujemy przykładowe materiały, możliwe do wykorzystania przez NGO i doradców zawodowych w trakcie świadczenia usługi poradnictwa zawodowego.

- ABC doradcy zawodowego Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych Materiały dla szkolnego doradcy zawodowego Grażyna Sołtysińska, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej Warszawa 2010,

- link do wydawnictwa: https://pracownik.kul.pl/files/10244/public/poradnictwo_zawodowe_dla_osob_niepelnosprawnych.pdf
- Poradnictwo edukacyjno-zawodowe dla dzieci i młodzieży w szkołach i ośrodkach specjalnych Barbara Górka, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej Warszawa 2015
- Link do publikacji: https://doradztwo.ore.edu.pl/wp-content/uploads/poradnictwo_dla_dzieci.pdf
- Zbiór materiałów dotyczących doradztwa zawodowego Ośrodek Rozwoju Edukacji
- Nowa droga zawodowa – specjalistyczne doradztwo zawodowe dla Osób z Niepełnosprawnościami
- link do materiałów: https://niepelnosprawni.gov.pl/projekty/projekty-po-wer/projekt-wlaczenie-wylaczonych-aktywne-instrumenty-wsparcia-osob-niepelnosprawnych-na-rynku-pracy/
- Gra planszowa zawodoznawcza „Gra o pracę” link do gry: https://cpt.org.pl/projekty/gra-o-prace/

IX Program szkolenia z zakresu wdrażania standardu

Cel szkolenia:

Przygotowanie osób pełniących funkcje zarządcze lub koordynujące w NGO do skutecznego wdrożenia i monitorowania standardu doradztwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnością. Szkolenie umożliwi poznanie wymogów organizacyjnych, dokumentacyjnych i kadrowych oraz zrozumienie roli organizacji jako gwaranta jakości i dostępności usług rynku pracy.

Program szkolenia:

Moduł 1: Istota i cele standardów usług rynku pracy dla OzN w kontekście poradnictwa zawodowego

- Wprowadzenie do idei standaryzacji usług w NGO w świadczonym przez nie poradnictwie zawodowym
- Znaczenie standardów w kontekście usług rynku pracy.

- Korzyści dla organizacji, zespołu i beneficjentów (OzN).
- Obowiązki NGO jako podmiotu realizującego usługę.

Moduł 2: Struktura standardu doradztwa zawodowego dla OzN

- Przegląd procedur i wymagań formalnych.
- Zakres usług, typy interwencji, grupy docelowe.
- Powiązanie standardu z polityką równości szans i dostępności.

Moduł 3: Organizacja wdrożenia standardu

- Etapy wdrażania standardu w organizacji.
- Wyznaczenie koordynatora i zespołu wdrożeniowego.
- Ocena zasobów: kadrowych, lokalowych, informatycznych.

Harmonogram i plan działań wdrożeniowych.

Moduł 4: Nadzór, monitoring i jakość realizacji usługi

- Rola zarządu i/lub koordynatora w nadzorze nad realizacją standardu.
- Wskaźniki jakości i efektywności usługi.
- Narzędzia do monitorowania wdrożenia.
- Ewaluacja i działania korygujące.

Moduł 5: Zarządzanie dokumentacją i dostępnością

- Wykaz dokumentów w standardzie – wzory, wymagania dostępności.
- Organizacja obiegu dokumentów wewnątrz organizacji.
- Zasady dostępności cyfrowej (WCAG 2.1) i języka łatwego do czytania.
- RODO i ochrona danych osób korzystających z usług.

Moduł 6: Współpraca wewnętrzna i zewnętrzna

- Współpraca zarządu z doradcami zawodowymi i specjalistami.
- Rola partnerów zewnętrznych – urzędy pracy, PCPR, ZAZ, pracodawcy.
- Budowanie systemu wsparcia dla osób z niepełnosprawnością po zakończeniu usługi.

Moduł 7: Omówienie procedur dotyczących zatrudniania i nadzoru nad pracą doradców zawodowych oraz zapewnienia standardów dostępności przy organizacji usługi

- Omówienie procedur w kontekście przygotowania usługi poradnictwa zawodowego i weryfikacji jakości usługi zgodnej z potrzebami OzN

Moduł 8: Praca doradców zawodowych oparta o standardy

- Omówienie procedur w kontekście realizowanej usługi poradnictwa zawodowego

Zakres nabytej wiedzy :

• Znajomość struktury i zasad funkcjonowania standardu doradztwa zawodowego dla OzN oraz jego roli w systemie usług rynku pracy.
• Zrozumienie idei standaryzacji usług w organizacjach pozarządowych i jej znaczenia dla jakości wsparcia osób z niepełnosprawnościami.
• Wiedza na temat procedur wdrażania, monitorowania, oceny i ewaluacji jakości usług doradztwa zawodowego.
• Znajomość formalnych wymagań dokumentacyjnych oraz standardów dostępności (w tym WCAG 2.1 i język łatwy do czytania).
• Umiejętność rozróżnienia ról i odpowiedzialności poszczególnych członków zespołu (zarząd, koordynator, doradcy, specjaliści) w kontekście realizacji standardu.
• Znajomość przepisów związanych z ochroną danych osobowych (RODO) i ich praktycznego zastosowania w usługach doradztwa.
• Wiedza na temat współpracy międzyinstytucjonalnej z podmiotami rynku pracy oraz roli partnerów zewnętrznych we wspieraniu OzN.
• Znajomość procedur rekrutacji, zatrudniania i nadzoru nad doradcami zawodowymi oraz zasad zapewnienia dostępności usług w organizacji.
• Świadomość wpływu równości szans i dostępności na planowanie, organizację i jakość usług doradztwa zawodowego.
• Wiedza o technologiach wspomagających i kompensacyjnych stosowanych w pracy z OzN w kontekście doradztwa zawodowego.

Zakres nabytych umiejętności:

• Planowanie, organizacja i koordynacja procesu wdrażania standardu doradztwa zawodowego w NGO, z uwzględnieniem specyfiki potrzeb OzN.

• Ocena zasobów organizacyjnych (kadrowych, lokalowych, informatycznych) pod kątem realizacji usługi zgodnej ze standardem.
• Opracowanie i wdrażanie harmonogramu działań oraz skuteczne zarządzanie zespołem wdrożeniowym.
• Monitorowanie jakości świadczonych usług z wykorzystaniem wskaźników efektywności oraz narzędzi ewaluacyjnych.
• Wdrażanie procedur zgodnych ze standardem oraz ich modyfikacja w odpowiedzi na potrzeby beneficjentów i możliwości organizacji.
• Tworzenie i prowadzenie dokumentacji zgodnej z wymaganiami formalnymi i zasadami dostępności (w tym dokumentów cyfrowych i papierowych).
• Stosowanie zasad dostępności cyfrowej i komunikacyjnej w przygotowywaniu materiałów i informacji dla OzN.
• Zapewnienie zgodności działania organizacji z przepisami o ochronie danych osobowych i bezpieczeństwie informacji.
• Nawiązywanie i utrzymywanie efektywnej współpracy z partnerami zewnętrznymi oraz instytucjami wspierającymi aktywizację zawodową OzN.
• Wdrażanie i nadzorowanie standardów zatrudniania doradców zawodowych oraz wspieranie ich w realizacji usługi zgodnie z wymaganiami jakościowymi.
• Budowanie systemu wsparcia dla osób z niepełnosprawnością również po zakończeniu bezpośredniej usługi doradczej.
• Analiza i doskonalenie działań doradców zawodowych na podstawie standardu oraz wyników monitoringu i ewaluacji.

Uwaga:

Materiały szkoleniowe opracowuje szkoleniowiec na podstawie Standardu poradnictwa zawodowego oraz standardu Technologie wspomagające i kompensacyjne dla OzN