

Dobra praktyka
w zakresie walidacji efektów uczenia się

Polska

Bilans kompetencji



Dobra praktyka w zakresie walidacji efektów uczenia się. Polska. Bilans kompetencji

Na podstawie ekspertyzy autorstwa Macieja Pańkowa

Redakcja:

Barbara Fijałkowska, Iwona Gmaj, Elżbieta Łanik

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8

01-180 Warszawa

tel. (22) 241 71 00; www.ibe.edu.pl

Wzór cytowania:

Instytut Badań Edukacyjnych (2018). *Dobra praktyka w zakresie walidacji efektów uczenia się. Polska. Bilans kompetencji*. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

© Copyright by: Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2018

ISBN 978-83-66612-33-4

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach projektu *Wspieranie realizacji I etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji*.

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

1. Kraj, nazwa instytucji	5
2. Strona internetowa instytucji	5
3. Nazwa kwalifikacji, której dotyczy dobra praktyka	5
4. Krótki opis procesu walidacji	5
5. Szczegółowy opis procesu walidacji	5
5.1. Identyfikowanie i dokumentowanie	6
5.2. Weryfikacja	7
6. Metody walidacji	7
7. Rezultaty walidacji	9
7.1. Rezultaty bezpośrednie	9
7.2. Rezultaty długofalowe	9
8. Zasoby kadrowe	10
9. Warunki organizacyjne i materialne	11
10. Zapewnienie jakości walidacji	12
11. Finansowanie	12
12. Kontekst funkcjonowania dobrej praktyki	13
13. Ograniczenia	13
Komentarze	14

START

Rejestracja w systemie

IDENTYFIKOWANIE
I DOKUMENTOWANIE

Rozmowa doradczo-rekrutacyjna

WARIANT PODSTAWOWY

WARIANT POGŁĘBIONY

Uzyskanie informacji edukacyjno-zawodowej
wraz z uzupełnieniem Karty Uczestnika Projektu

Identyfikowanie i dokumentowanie efektów
uczenia się poprzez przeprowadzenie
pogłębionego bilansu pod okiem doradcy

Przeprowadzenie diagnozy na podstawie
Metody Bilansu Kompetencji

Przeprowadzenie wywiadu biograficznego
i wywiadu behawioralnego

Omówienie rezultatów współpracy oraz
przekazanie Klientowi dokumentów

WARIANT PODSTAWOWY

WARIANT POGŁĘBIONY

Stworzenie Indywidualnego Planu Rozwoju

Stworzenie Indywidualnego Planu Rozwoju
oraz przekazanie Klientowi Informacji Zwrotnej

Weryfikacja efektów uczenia się
w zewnętrznej instytucji

WERYFIKACJA

1. Kraj, nazwa instytucji

- Polska
- Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie

2. Strona internetowa instytucji

<https://www.wup-krakow.pl>

3. Nazwa kwalifikacji, której dotyczy dobra praktyka

Komentarz

Stosowanie Metody Bilansu Kompetencji (MBK) jako elementu usługi poradnictwa zawodowego w projekcie „Kierunek Kariera”.

4. Krótki opis procesu walidacji

Komentarz

Z cyklu poradnictwa zawodowego o nazwie Pogłębiony Bilans Kariery mogą skorzystać uczestnicy projektu „Kierunek Kariera”, realizowanego przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie. Pogłębiony Bilans Kariery został opracowany na podstawie Metody Bilansu Kompetencji (MBK), poszerzonej o dodatkowe narzędzia diagnostyczne. MBK została opracowana przez ekspertów Instytutu Badań Edukacyjnych oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie (por.: E. Bodzińska-Guzik, I. Gmaj, J. Grzeszczak, A. Leyk, *Metoda Bilansu Kompetencji*, Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa 2015). Metoda Bilansu Kompetencji obejmuje identyfikowanie oraz dokumentowanie efektów uczenia się. Jej celem jest identyfikacja kompetencji uczestnika, które warto rozwijać, a także jego zainteresowań oraz planów dalszego rozwoju.

Etapy procesu:

- etap wstępny: rejestracja uczestnika oraz rozmowa doradczo-rekrutacyjna
- etap badawczy: czyli identyfikowanie i dokumentowanie kompetencji
- etap podsumowujący: czyli omówienie rezultatów i przekazanie finalnych dokumentów

W trakcie pracy z doradcą zawodowym uczestnik ma okazję usystematyzować swoje dotychczasowe doświadczenia edukacyjno-zawodowe, poznać swoje atuty na rynku pracy, poddać refleksji swoje dotychczasowe życie zawodowe oraz określić dalsze kroki, jakie powinien podjąć, aby zapewnić sobie lepszą pozycję zawodową. Działaniom diagnostycznym może towarzyszyć dokumentowanie przez uczestnika efektów uczenia się poprzez tworzenie portfolio.

5. Szczegółowy opis procesu walidacji

Komentarz

Pogłębiony Bilans Kariery jest elementem usługi z zakresu poradnictwa zawodowego, obejmuje identyfikowanie i dokumentowanie efektów uczenia się. Natomiast weryfikacja – z reguły poprzedzona szkoleniem – jest odrębnym elementem projektu, realizowanym przez zewnętrzne instytucje.

Pierwsze spotkanie z doradcą zawodowym ma charakter rozmowy doradczo-rekrutacyjnej. Klient zostaje szczegółowo poinformowany na temat konstrukcji projektu, działań realizowanych na jego kolejnych etapach, czasu trwania i liczby spotkań z doradcą, oraz o korzyściach z udziału. Jest to istotny moment dla promowania pogłębionego Bilansu Kariery, bowiem wielu uczestników zdecydowało się przystąpić do projektu dopiero po rozmowie z doradcą. Pogłębioną wersję Bilansu wybiera około 13% uczestników projektu, zazwyczaj osoby starsze lub zagrożone utratą pracy. Dodatkowo podczas rozmowy doradczo-rekrutacyjnej, ale także w trakcie następnych spotkań, uczestnicy projektu mogą liczyć na wsparcie dotyczące wszelkich kwestii technicznych. Udział w projekcie wymaga bowiem korzystania z poczty elektronicznej jako formy kontaktu z WUP oraz jest niezbędnym narzędziem do zarejestrowania się w Bazie Usług Rozwojowych. Za pośrednictwem bazy

uczestnik nabywa bony na szkolenia, dofinansowywane w ramach drugiego etapu projektu. w związku z niskimi kompetencjami cyfrowymi części uczestników doradcy udzielają wsparcia uczestnikowi przy zakładaniu konta poczty elektronicznej, przy obsłudze bazy oraz we wszystkich innych kwestiach technicznych czy organizacyjnych. Uczestnicy zawsze mogą liczyć na kontakt osobisty bądź telefoniczny w razie wszelkich napotkanych problemów związanych z uczestnictwem w projekcie.

5.1. Identyfikowanie i dokumentowanie

Identyfikowanie i dokumentowanie efektów uczenia się w ramach Bilansu Kariery składa się z etapów:

- wstępnego,
- badawczego,
- podsumowującego.

Etap wstępny

Na etap wstępny składają się:

- rejestracja w systemie
- rozmowa doradczo-rekrutacyjna

W projekcie mogą uczestniczyć osoby pracujące (zatrudnione w dowolnym wymiarze czasu pracy, pracujące w oparciu o umowę cywilnoprawną lub samozatrudnione, tzn. prowadzące działalność gospodarczą bez zatrudniania pracowników, a także działalność rolniczą), związane z województwem małopolskim (mieszkające, pracujące lub kształcące się na jego terenie). Uczestnik musi:

- posiadać wykształcenie co najwyżej średnie, jeżeli jest w wieku od 25 do 50 lat, lub
- być powyżej 50 roku życia, żeby móc uczestniczyć w projekcie bez względu na poziom wykształcenia.

Udział osób w wieku poniżej 25 lat jest dopuszczalny, jednak ilościowo ograniczony – co jakiś czas ogłasza się nabór dla tej kategorii wiekowej.

W trakcie trwającej do półtorej godziny **rozmowy doradczo-rekrutacyjnej** przy pierwszym spotkaniu z doradcą zawodowym uzupełniana jest **Karta Uczestnika Projektu**. Klient z pomocą doradcy podaje informacje na temat:

- szkół, do których uczęszczał
- szkół, które ukończył
- odbytych kursów i szkoleń, wraz z informacjami dotyczącymi czasu ich trwania, uzyskanych efektów uczenia się oraz zdobytych uprawnień
- doświadczeń zawodowych z uwzględnieniem formy zatrudnienia, stanowiska lub funkcji oraz zakresu obowiązków
- działalności pozazawodowej, np. członkostwa w organizacjach lub udziału w akcjach społecznych
- zainteresowań
- oraz pozostałych informacji, które uczestnik uzna za istotne.

W **wariancie podstawowym** doradca ogranicza się do uzyskania podstawowych informacji o dotychczasowej ścieżce edukacyjno-zawodowej uczestnika i obecnie wykonywanej pracy. Stara się również ukierunkować jego myślenie o pożądanym szkoleniu w taki sposób, aby dostrzegł on potencjalne korzyści wynikające z uzyskania nowej kwalifikacji w życiu zawodowym – z racji ogólnego charakteru szkoleń i kwalifikacji subsydiowanych w ramach projektu, motywacje do uczestnictwa w nim mogą mieć początkowo charakter inny niż zawodowy (np. osobisty lub związany z hobby).

W **wariancie pogłębionym** Bilans Kariery odpowiada schematowi wypracowanemu w ramach MBK: to bilans przeprowadzany pod okiem doradcy zawodowego, rozumiany jako „(...) sposób identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się – zasobów wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych –

nabytych w procesie uczenia się, opracowaną na potrzeby pracy osób wspierających uczestników identyfikowania i dokumentowania (doradców)” (*Metoda Bilansu Kompetencji*, dz. cyt., s. 8-9).

Etap badawczy

Drugi etap polega na prowadzeniu diagnozy na podstawie Metody Bilansu Kompetencji, uzupełnionej o dodatkowe narzędzia diagnostyczne o charakterze kwestionariuszowym/testowym.

Proces bilansu trwa około 4,5 do 5 godzin i jest podzielony najczęściej na dwa do czterech spotkań, (nie licząc rozmowy doradczo-rekrutacyjnej), zdarzają się jednak przypadki odbycia nawet sześciu spotkań. Rdzeń pogłębionego Bilansu Kariery, obligatoryjny w przypadku każdego uczestnika, składa się z dwóch części:

- wywiadu biograficznego
- wywiadu behawioralnego,

W zależności od sytuacji klienta, jego oczekiwań, kompetencji i możliwości poznawczych, mogą być wykorzystane narzędzia diagnostyczne o charakterze kwestionariuszowym bądź testowym, stosowane w poradnictwie zawodowym, coachingu lub procesach rekrutacyjnych przedsiębiorstw. Są to następujące techniki:

- Narzędzie Badania Kompetencji (NBK)
- Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych (KZZ)
- Test Kotwice Scheina bądź inne analogiczne narzędzie badania systemu wartości i źródeł motywacji klienta (np. karty wartości).

Etap podsumowujący

Podsumowanie dotyczy omówienia rezultatów współpracy oraz przekazania klientowi dokumentacji. Rozmowa, trwająca od 1 do 1,5 godziny, obejmuje syntezę wiedzy uzyskanej w trakcie przeprowadzonych wywiadów i testów oraz omówienie z klientem wniosków wynikających z etapu badawczego. Finalizowane jest również tworzenie **Indywidualnego Planu Rozwoju**, a także następuje przekazanie uczestnikowi dokumentu **Informacja Zwrotna** z pogłębionego Bilansu Kariery.

5.2. Weryfikacja

Jak już było wspomniane wcześniej, weryfikacja jest odrębnym elementem projektu. Jest realizowana przez zewnętrzne instytucje. Projekt Kariera, w ramach którego przeprowadzana jest omawiana usługa doradcza, nie przewiduje wariantu stosowania metody pogłębionego bilansu kompetencji, który uwzględniałby weryfikację i potwierdzenie efektów uczenia się.

6. Metody walidacji

Komentarz

Opis metod identyfikowania i dokumentowania efektów uczenia się:

- **Wywiad biograficzny** – przeprowadzany jako pierwsze narzędzie diagnostyczne w trakcie pogłębionego Bilansu Kariery, zgodnie ze schematem proponowanym w MBK. Wywiad umożliwia uzyskanie pogłębionych informacji na temat trzech obszarów: edukacyjnego, zawodowego i osobistego. Zgodnie z wytycznymi dla doradców, poprzedzany jest powiadomieniem uczestnika m.in. o czasie trwania wywiadu, który powinien wynosić od 1 do 1.5 godziny, chociaż w razie potrzeby dopuszczalne jest jego przedłużenie na kolejne spotkanie. Punktem wyjścia do prowadzenia wywiadu są dla doradcy informacje wprowadzone do Karty Uczestnika Projektu podczas pierwszego spotkania. Doradca dysponuje listą pytań (tzw. „kafeteria”) do każdego z obszarów, z których wybiera adekwatne do sytuacji uczestnika. Najobszerniejsza tzw. „kafeteria” dla obszaru aktywności zawodowej obejmuje m.in. pytania o pierwszą pracę, kolejne miejsca zatrudnienia, nieudokumentowane doświadczenia zawodowe, największe sukcesy i porażki oraz ulubione i najmniej lubiane czynności w pracy. Zgodnie z wytycznymi MBK, rozmowa na temat obszaru osobistego

poprzedzona jest informacją, iż będzie ona służyła wyłącznie identyfikowaniu dodatkowych źródeł kompetencji oraz że ma charakter dobrowolny: uczestnik ma możliwość przerwać wywiad oraz może zdecydować o poziomie jego szczegółowości.

- **Wywiad behawioralny** – zgodnie z propozycją zawartą w MBK prowadzony jest na postawie zmodyfikowanego modelu STAR. Modyfikacja polega na tym, że szczegółowo omawia się z uczestnikiem różne sytuacje nie tylko z życia zawodowego, ale także pozazawodowego i osobistego, w odniesieniu do postawionych przed nim zadań, podjętych działań i osiągniętych rezultatów (*Metoda Bilansu Kompetencji*, dz. cyt., s. 19-20). Podobnie jak w MBK, scenariusz wywiadu behawioralnego podzielony jest na trzy części poświęcone następującym obszarom: doświadczeniu zawodowemu, życiu osobistemu oraz kluczowym doświadczeniom i wydarzeniom w życiu uczestnika. Uczestnik analizuje doświadczenia, które były dla niego z jakichś powodów ważne, np. zakończyły się sukcesem, były powodem do dumy, pozwoliły na przewycięzenie słabości bądź na stałe zmieniły jego sposób myślenia. Doradcy szczególną wagę przykładają do pytania o kompetencje, które były przydatne uczestnikowi w danej sytuacji. w odniesieniu do każdej analizowanej sytuacji uczestnik jest pytany, w jaki sposób może udokumentować powiązane z nią efekty uczenia się oraz czy posiada na to dowody.
- **Narzędzie Badania Kompetencji (NBK)** – opracowane przez Departament Rynku Pracy Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej narzędzie testowe do pomiaru kompetencji (por. G. Morys-Gieorgica, *Realizacja projektu „Narzędzie do badania kompetencji”*, Departament Rynku Pracy MPiPS, prezentacja pod a d r e s e m : <http://docplayer.pl/15148285-Realizacja-projektu-narzedzie-do-badania-kompetencji.html>, dostęp 26.03.2018). Badanemu zadawane są maksymalnie 52 pytania. Każde pytanie zawiera zwięzły opis sytuacji problemowej w miejscu pracy; zadaniem uczestnika jest wskazanie najlepszego i najgorszego rozwiązania spośród trzech zaproponowanych. Wyniki przedstawia się na skali: bardzo niski – niski – umiarkowany – wysoki – bardzo wysoki poziom. Bardzo niski poziom kompetencji oznacza brak pożądanych zachowań, świadczący o nieumiejętności rozwiązywania nawet prostych problemów; bardzo wysoki ich poziom to taki, przy którym systematycznemu przejawianiu pożądanych zachowań nawet w sytuacjach nowych i bardzo problematycznych towarzyszy wypracowywanie nowych sposobów coraz bardziej efektywnej pracy. Spośród czterech dostępnych wariantów narzędzia, doradcy w projekcie „Kierunek Kariera” posługują się profilem podstawowym lub dedykowanym testem. w drugim przypadku badane są kompetencje kluczowe – wybrane na podstawie informacji uzyskanych w trakcie wywiadu behawioralnego. Możliwe jest wtedy porównanie wyników NBK i wniosków z wywiadu dotyczących konkretnych kompetencji uczestnika. Niektórzy doradcy wskazywali na ograniczenia w stosowaniu tej metody – może ona okazać się zbyt skomplikowana w przypadku osób o ogólnie niskim poziomie kompetencji.
- **Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych (KZZ)** – narzędzie służące określaniu zainteresowań klienta z wykorzystaniem 11 skal pomiarowych (odnoszących się, przykładowo, do zainteresowań artystycznych, handlowych, konwencjonalnych, mechanicznych, przedsiębiorczych czy społecznych) oraz dwóch skal kontrolnych, w tym skali aprobaty społecznej (por. A. Grzechnik (red.), *Testy w poradnictwie zawodowym*, Departament Rynku Pracy MPiPS, Warszawa 2006). Pozwala ona zidentyfikować sytuacje, w której klient nie udziela szczerych odpowiedzi na swój temat, tylko takie, które uważa za bardziej pożądane bądź akceptowane społecznie. Według jednej z doradczyń uczestniczących w projekcie „Kierunek Kariera” część testów faktycznie okazuje się z tego powodu niediagnostyczna; natomiast KZZ w porównaniu do NBK jest łatwiejszy dla uczestnika. Udziela on odpowiedzi „tak”/”nie”/”nie wiem” na stwierdzenia dotyczące typów zadań, jakie chętnie realizowałby w swojej pracy zawodowej.
- **Test Kotwice Scheina** – narzędzie kwestionariuszowe służące do identyfikowania wartości wyznawanych przez klienta i źródeł jego motywacji do pracy. Osoba przystępująca do testu przyznaje rangi różnym stwierdzeniom na swój temat, co pozwala określić, jakie wartości są dla niego szczególnie istotne. Doradcy podkreślają wagę tego aspektu wiedzy na temat diagnozowanej osoby: w efekcie pozna źródła własnej motywacji oraz zawodowej satysfakcji. Przykładowo, osoba szczególnie wysoko w swojej hierarchii wartości stawiająca staranność nie będzie na dłuższą metę w stanie prawidłowo funkcjonować w organizacji, w której ten aspekt pracy nie jest doceniany – a zamiast na niego, nacisk kładzie się na szybkość w pozyskiwaniu nowych klientów.
- **Assessment Centre and Development Centre (AC/DC)** – jest to metoda pomiaru kompetencji często wykorzystywana w procesach rekrutacyjnych oraz związanych z awansem w strukturze organizacyjnej

przedsiębiorstw. Polega na organizowaniu warsztatów, w trakcie których badani zostają poproszeni o wykonywanie różnych zadań, takich jak na przykład prezentacja przed zarządem firmy (por. P. Jurek, *Metody pomiaru kompetencji zawodowych*, „Zeszyty informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego” nr 54, Departament Rynku Pracy MPiPS, Warszawa 2012, s. 140-162). Asesorzy dokonują następnie oceny ich kompetencji na podstawie przeprowadzonej obserwacji zachowań.

- **Portfolio** służy dokumentowaniu efektów uczenia się. Tworzone jest przez uczestnika głównie pomiędzy spotkaniami z doradcą. Może być to zarówno zbiór fizycznych dowodów potwierdzających określone umiejętności (próbki rękodzieła, zdjęcia wykonanych prac, filmy itp.), jak też dokumentów (certyfikatów, dyplomów bądź innych uprawnień, świadectw pracy, referencji itp.).

7. Rezultaty walidacji

Komentarz

Rezultaty Bilansu Kariery należy podzielić na dwie grupy. Pierwsza obejmuje formalnie określone produkty identyfikowania i dokumentowania oraz dalsze działania w ramach projektu „Kierunek Kariera”. Druga natomiast zawiera potencjalnie liczne i zróżnicowane zmiany (bezpośrednie lub pośrednie), jakie w życiu zawodowym uczestnika może przynieść skorzystanie z pogłębionego wariantu Bilansu Kariery.

7.1. Rezultaty bezpośrednie

W ramach przeprowadzonego Bilansu Kariery powstają określone produkty:

Indywidualny Plan Rozwoju – dokument sporządzany w trakcie przeprowadzania bilansu, który ma ukierunkowywać przyszłe działania klienta służące realizacji przyjętych celów rozwojowych. Składa się z następujących części:

- uzgodniony cel oraz zakres Bilansu
- cel, który uczestnik chce osiągnąć w zakresie rozwoju zawodowego (np. zatrudnienie, zmiana stanowiska, zmiana pracy, podjęcie nauki lub kształcenie) wraz z formami uczenia się służącymi takiego celu i wraz z określeniem, jak bardzo realizacja celu jest zaawansowana, w skali od 1 do 10)
- ewentualne cele pośrednie lub alternatywne
- wykaz działań, które powinien podjąć klient, żeby osiągnąć założone cele – scenariusz ich realizacji, zawierający osiem dodatkowych pytań, m.in. o posiadane już zasoby kompetencyjne uczestnika, ewentualne przeszkody oraz środki ich minimalizowania.

Informacja Zwrotna – dokument zawierający wykaz udokumentowanych efektów uczenia się oraz inne istotne informacje pod kątem dalszego rozwoju uczestnika projektu. Składa się z następujących pozycji:

- uzgodniony i zrealizowany zakres Bilansu Kariery oraz cel przyjęty do realizacji wynikający z Indywidualnego Planu Rozwoju
- sytuacja edukacyjno-zawodowa
- zainteresowania i predyspozycje
- kompetencje już posiadane
- kompetencje, które warto rozwijać
- wartości, aspiracje i cele dotyczące rozwoju edukacyjno-zawodowego.

7.2. Rezultaty długofalowe

Klient po przeprowadzonym Bilansie Kariery ma prawo nabyć bony szkoleniowe uiszczając 13% ich wartości (pozostała część jest refundowana), dzięki którym może opłacić szkolenia dostępne w Bazie Usług Rozwojowych. Możliwe jest również opłacenie samego egzaminu w celu uzyskania wybranej kwalifikacji, jeżeli tylko jest on dostępny w bazie. Regulamin dopuszcza uczestnictwo w szkoleniach kończących się uzyskaniem powszechnie uznawanego certyfikatu w trzech obszarach: (1) języki obce, (2) prawo jazdy różnych kategorii, (3) obsługa komputera, z uwzględnieniem zarządzania projektami. Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie nie

jest zaangażowany merytorycznie w weryfikację efektów uczenia w ramach tego etapu uczestnictwa w projekcie.

Bezpośrednim rezultatem pogłębionego Bilansu Kariery może być uporządkowanie wiedzy uczestnika na temat jego dotychczasowego dorobku zawodowego oraz uświadomienie sobie posiadanych zasobów kompetencji. Wielu uczestników projektu sygnalizuje, że przed przystąpieniem do bilansu nie zdawało sobie sprawy, jak wiele efektów uczenia posiada, ani nie doceniali ich wartości. Dlatego częstym rezultatem bilansu jest poprawa samooceny, wzmocnienie psychiczne oraz dostrzeżenie swojego potencjału na rynku pracy. Bilans pozwala spojrzeć na własne życie zawodowe w nowym świetle oraz porozmawiać z doradcą o kwestiach, których dotąd wielu uczestników w ogóle nie poddawało refleksji. Według jednej z doradczyń, dla niektórych kobiet powyżej 50 roku życia bilans jest sytuacją, w której po raz pierwszy mogą odpowiedzieć sobie na pytanie, co jest dla nich osobiście ważne – bowiem do tej pory wyłącznie potrzeby ich rodzin były na pierwszym planie. Istotną korzyścią jest również uporządkowanie swoich celów rozwojowych, wyznaczenie celów pośrednich i podjęcie określonych decyzji dotyczących uzupełnienia edukacji.

W dalszej perspektywie udział w Bilansie Kariery może doprowadzić do istotnych zmian w życiu zawodowym uczestnika, a pośrednio także osobistym. Doradcy przytaczali zróżnicowane przykłady decyzji podejmowanych przez uczestników w ramach przygotowywania Indywidualnego Planu Rozwoju: to całe spektrum decyzji od utwierdzenia się w przekonaniu, że obecnie wykonywana praca jest wartościowa, umożliwia samorealizację i nie warto z niej rezygnować (nawet mając hobby potencjalnie umożliwiające zdobycie nowych kwalifikacji i uzyskanie lepszego dochodu), aż po decyzje, aby uzupełnić kwalifikację, na przykład ukończyć przerwany etap edukacji formalnej), podjąć studia podyplomowe, poszukać lepszego miejsca pracy, otworzyć działalność gospodarczą itd. lub poświęcić się innej formie dodatkowego zarobkowania. Ostatnie dwa przykłady wiążą się z pewną wartością dodaną, tj. znalezieniem nowego „sposobu na życie”. Na przykład pewien uczestnik w obliczu zbliżającej się emerytury postanowił oprowadzać turystów po interesujących historycznie miejscach Małopolski, wykorzystując przy tym wiedzę nabytą dzięki wieloletniej pasji. Część osób po 50 roku życia podejmowała decyzję o spróbowaniu „czegoś nowego”, po tym jak ich dzieci opuściły dom rodzinny, dzięki czemu uczestnicy mają obecnie więcej czasu na samorealizację. Rezultaty wzmocnienia dawanego przez bilans mogą być też bardziej osobiste lub wiązać się z rozwojem osobistym: w wywiadach pojawił się m.in. przykład klientki, która zaczęła dbać o siebie, a także osoby, która postanowiła pracować nad swoim charakterem tak, żeby nauczyć się przestrzegania zasad.

W wywiadach doradcy sugerowali, że rozwój Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, w tym zwłaszcza nowe możliwości w zakresie uzyskiwania kwalifikacji rynkowych, powinien przyczynić się do poszerzenia zakresu potencjalnych korzyści, jakie daje Bilans Kariery.

8. Zasoby kadrowe

W świadczenie usługi Bilansu Kariery zaangażowanych jest 16 doradców zawodowych zatrudnionych przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie. Czoro z nich pracuje w Zespole Zamiejscowym w Nowym Sączu, troje zaś w Tarnowie. Doradcy uczestniczą w projekcie w pełnym wymiarze czasu pracy. Jednocześnie w kolejnych latach niektórzy z nich mogą zostać oddelegowani do innych zadań, a następnie znowu uczestniczyć w projekcie. Wszyscy doradcy posiadają kwalifikacje doradcy zawodowego. Jednocześnie członkowie zespołu legitymują się wykształceniem wyższym w szerokim spektrum różnych kierunków, takich jak psychologia, pedagogika czy socjologia, choć wśród nich jest również ekonomistka oraz absolwentka filologii polskiej (ze specjalizacją nauczycielską i teatrologiczną). Do projektu przeprowadzono zarówno nabór wewnętrzny, jak też zewnętrzny. Wśród osób zatrudnionych spoza dotychczasowego personelu WUP znaleźli się pracownicy innych instytucji publicznych (tj. takich jak powiatowe urzędy pracy, instytucje pomocy społecznej itd.); osoby mające zarówno doświadczenie projektowe, jak też mające doświadczenia z sektora prywatnego. Osoby, które w momencie podjęcia pracy w projekcie nie dysponowały dostatecznym doświadczeniem jako doradca zawodowy, początkowo przez kilkanaście miesięcy były zatrudnione na stanowisku stażysty.

Wszyscy doradcy zaangażowani w projekt odbyli gruntowne szkolenie, za które odpowiedzialna była koordynatorka metodyczna. Obejmowało ono ok. 35 godzin zajęć grupowych oraz przeciętnie od dwóch do

trzech spotkań indywidualnych z koordynatorką. w przypadku później zatrudnionych doradców nie było już możliwości zorganizowania zajęć grupowych, dlatego w ich przypadku liczba godzin spotkań indywidualnych była większa. w trakcie szkolenia doradcy zostali szczegółowo zapoznani z procesem Bilansu Kariery. w szkoleniu został wykorzystywany pakiet materiałów dydaktycznych, złożony między innymi z opracowania dotyczącego MBK (*Metoda Bilansu Kompetencji*, dz. cyt.), schematu przebiegu usługi Bilansu Kariery, formularzy, scenariuszy wywiadów, słownika, fragmentów niepublikowanego raportu opracowanego w toku wcześniejszego pilotażu wybranych elementów Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji prowadzonego przez WUP w Krakowie we współpracy z Instytutem Badań Edukacyjnych (M. Białek, M. Budny, W. Matysiak, M. Wykrotka, *Opis metody i narzędzia do identyfikacji efektów uczenia się zgodnie z metodologią bilansu kompetencji*. Materiał opracowany w ramach projektu „Budowa krajowego systemu kwalifikacji – pilotażowe wdrożenie krajowego systemu kwalifikacji oraz kampania informacyjna dotycząca jego funkcjonowania” [niepublikowany raport], Wojewódzki Urząd Pracy, Kraków 2015), a także wybranych „Zeszytów Informacyjno-Metodycznych Doradcy Zawodowego” (nr 12, nr 20, nr 54).

W toku przysposobienia do pełnienia swoich zadań doradcy uzyskali również potrzebne uprawnienia do posługiwania się dodatkowymi narzędziami diagnostycznymi wykorzystywanymi w trakcie Bilansu Kariery, jeżeli wcześniej ich nie posiadali. Dopuszczalne jest wykorzystywanie również innych narzędzi diagnostycznych, jeżeli doradca dysponuje odpowiednimi uprawnieniami. Szkolenie wstępne obejmowało również m.in. identyfikację sytuacji, w których klientowi potrzebna jest pomoc innego rodzaju niż z zakresu doradztwa zawodowego – pracownicy zaangażowani w projekt doradzają jego uczestnikom wyłącznie w kwestiach leżących w sferze ich kompetencji.

Pracodawca wspiera doradców w ich rozwoju zawodowym zarówno bezpośrednio (oferując szkolenia z nowych narzędzi diagnostycznych) oraz obejmując ich superwizją i interwizją (patrz: punkt 11), jak też pośrednio, dofinansowując udział w szkoleniach zewnętrznych oraz studiach podyplomowych. w drugiej połowie 2017r. doradcy przeszli szkolenia z metody Assessment Centre and Development Centre, które będą w przyszłości stosować w niektórych przypadkach w ramach spotkań grupowych z uczestnikami projektu.

Doradca zawodowy odpowiada za cały proces Bilansu Kariery od pierwszego spotkania z klientem aż do rozmowy podsumowującej, prowadząc również dokumentację i oferując wsparcie techniczne. Udziela także klientowi wszystkich potrzebnych informacji dotyczących zasad projektu oraz oferowanych w jego ramach możliwości.

W trakcie etapu badawczego pogłębionego Bilansu Kariery kładzie się nacisk na autonomię klienta – doradca towarzyszy klientowi, natomiast to uczestnik bilansu powinien samodzielnie wyciągać wnioski dotyczące diagnozowanych obszarów jego życia zawodowego i stawiać przed sobą cele rozwojowe. Autorefleksji klienta sprzyja omawianie rezultatów pracy z wszystkimi wykorzystanymi narzędziami oraz spoczywające na nim zadanie gromadzenia dowodów pod kątem tworzenia portfolio.

9. Warunki organizacyjne i materialne

Bilans Kariery przeprowadzany jest:

- W trzech placówkach Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie: w siedzibie głównej w Krakowie oraz oddziałach zamiejscowych w Tarnowie i w Nowym Sączu. Do prowadzenia bilansu przystosowane zostały wybrane pomieszczenia, które w tym celu zostały tak samo wyremontowane i wyposażone. Celem było zapewnienie uczestnikom komfortu, poczucia bezpieczeństwa, stworzono bowiem warunki dla pełnej poufności procesu doradczego oraz zagwarantowania poczucia, iż nie są petentami urzędu. w hallu można odpocząć na wygodnych sofach, zaaranżowano również kąciki dziecięce. Wszystkie pomieszczenia wyposażone są w komputery z dostępem do drukarki, dzięki czemu doradcy mogą korzystać z narzędzi diagnostycznych w formie cyfrowej. Dodatkowo doradcy dysponują służbowymi laptopami.
- W trakcie dyżurów lokalnych: wszyscy doradcy zaangażowani w projekt podróżują po województwie małopolskim, aby dotrzeć do jak największej liczby odbiorców. Dyżury odbywają się regularnie we

wszystkich powiatach województwa (w niektórych w kilku miejscowościach), w siedzibach różnych instytucji publicznych (np. urzędów gminy, bibliotek publicznych, szkół, domów kultury).

Cały proces Bilansu Kariery powinien być zrealizowany w okresie nie dłuższym niż pół roku, co jest zgodne z zaleceniem Rady UE, aczkolwiek z reguły ramy czasowe są znacznie węższe. Dyżury lokalne w danym miejscu odbywają się zazwyczaj co dwa tygodnie. Rozpoczęcie realizacji projektu wymagało od doradców przyjęcia nowego, bardziej elastycznego sposobu organizacji pracy. Uczestnicy są osobami pracującymi, przez co – oprócz częstych wyjazdów – konieczna jest gotowość doradców do spotykania z nimi także poza godzinami urzędowymi (nawet do godz. 19:00) oraz w soboty.

10. Zapewnienie jakości walidacji

Doradcy zawodowi, jako pracownicy Wojewódzkiego Urzędu Pracy, podlegają **kwartalnej ewaluacji** zgodnie z Ustawą z 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. 2004 Nr 99, poz. 1001 z późn. zmianami), na podstawie której określana jest wysokość dodatku do wynagrodzenia. Pod uwagę brane są wskaźniki ilościowe, takie jak liczba osób objętych wsparciem doradczym. Oceny dokonuje kierownik referatu, któremu podlegają.

Nad jakością procesu Bilansu Kariery sprawuje pieczę **koordynatorka metodyczna**. Jest ona jednocześnie doradczynią zawodową w ramach projektu i współautorką jego założeń. Do jej obowiązków należy przysposobienie pracowników do pełnienia zadań w ramach projektu (szkolenie wstępne), jak również udzielanie bieżących informacji oraz dostarczanie materiałów zawierających wiedzę o nowych metodach pracy, narzędziach diagnostycznych i innych istotnych z perspektywy doradcy zawodowego kwestiach. Kluczowym obowiązkiem koordynatorki w zakresie zapewniania jakości jest regularne przeprowadzanie superwizji i interwizji.

- **Superwizja** jest formą merytorycznego wsparcia udzielanego przez koordynatora doradcy zawodowemu, zbliżonego do mentoringu. Może mieć charakter instruktażowy („funkcjonalny”), służący zapoznaniu doradców ze strukturą projektu, działaniami w nim podejmowanymi czy sposobem prowadzenia dokumentacji – tego rodzaju superwizje dominowały na początkowym etapie wdrażania projektu. Inne rodzaje superwizji to (według nazewnictwa stosowanego przez koordynatorkę metodyczną): superwizja „problemowa” (rozmowa dotycząca określonych sytuacji problematycznych napotkanych w pracy z konkretnymi uczestnikami) oraz „rozwojowa” (służąca rozwojowi zawodowemu, przekazywaniu doradcy nowej wiedzy i umiejętności). w opinii jednej z doradczyń superwizja rzadko jest wykorzystywana w Polsce jako forma wsparcia doradców zawodowych – stosuje się ją natomiast w środowisku coachów i pracowników socjalnych. Tymczasem jest to cenne narzędzie wsparcia chroniące przed wypaleniem zawodowym, szczególnie przydatne w pracy z ludźmi. Zwłaszcza superwizja problemowa może chronić przed tak negatywnymi zjawiskami psychicznymi, jak przeniesienie i przeciwprzeniesienie.
- **Interwizja** to grupowa forma superwizji, w której poza wsparciem koordynatora dochodzi do wymiany doświadczeń, wspólnego omawiania problemów i poszukiwania rozwiązań w gronie doradców.

W przyszłości rozważane jest przeprowadzenie **ewaluacji rezultatów** projektu poprzez badanie dalszych losów klientów, co formalnie umożliwia treść podpisywanego przez nich oświadczenia. Jednocześnie już dzisiaj wgląd w ich sytuację częściowo umożliwia elektroniczny system bonów szkoleniowych. Doradcy w miarę możliwości starają się sprawdzać, czy bony zostały nabyte w dopuszczalnym terminie 12 miesięcy od ukończenia bilansu, ewentualnie dowiadują się o przyczyny ich nieuzyskania przez uczestnika, gdy zbliża się koniec tego okresu.

11. Finansowanie

Projekt „Kierunek Kariera” finansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Małopolskiego (Działanie 10.3). Brak natomiast finansowania ze środków własnych instytucji bądź innych źródeł krajowych.

Świadczenie usług doradczych (czyli Bilansu Kariery w obu jego wariantach) w projekcie jest całkowicie bezpłatne – uczestnik partycypuje wyłącznie na drugim etapie, pokrywając 13% wartości nabywanych bonów szkoleniowych, przy czym łączna ich wartość dla jednego uczestnika to 2700 zł).

12. Kontekst funkcjonowania dobrej praktyki

Zakładana liczba uczestników projektu w całym okresie jego realizacji (lata 2016-2023) to 46.5 tys. osób – w skali województwa można zatem mówić o znaczącym przedsięwzięciu, zwłaszcza że zadbano o dotarcie do potencjalnych odbiorców na terenie wszystkich powiatów, także w mniejszych miastach i na terenach wiejskich. Do końca 2017 r. w projekcie wzięło udział 4845 osób, spośród których z pogłębionego Bilansu Kariery skorzystało 582 uczestników (13%).

Projekt „Kierunek Kariera” wpisuje się w wieloletnie działania Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie zmierzające do promowania uczenia się przez całe życie (szerzej na temat projektu – patrz: <https://www.pociagdokariery.pl/lista-materialow-dla-instytucji-uczacych-1/40,slow-kilka-o-bilansie-kompetencji>, dostęp 26.03.2018).

13. Ograniczenia

Działania doradców w ramach projektu „Kierunek Kariera” napotykały niekiedy na pewne ograniczenia bądź trudności. w wywiadach wskazywano na następujące:

- Brak gotowości do wzięcia udziału w pogłębionym Bilansie Kariery, wynikający niekiedy z braku czasu, natłoku obowiązków zawodowych i rodzinnych. Duża część uczestników projektu w ogóle nie jest zainteresowana bilansem pogłębionym, gdyż ich jedyną motywacją stanowi możliwość skorzystania z dofinansowania konkretnego szkolenia lub przystąpienia do egzaminu.
- Baza Usług Rozwojowych, z której skorzystanie jest konieczne w celu zakupu szkoleń za bony, nie jest narzędziem w pełni dopracowanym i ergonomicznym. Dla osób, które planują skorzystać ze szkoleń z podstaw obsługi komputera, obsługa bazy może stanowić źródło frustracji – wymaga się od nich umiejętności, którą dopiero mają nabyć. Jak już wcześniej wskazano, doradcy oferują wsparcie techniczne na każdym etapie udziału w projekcie, bywa to jednak dla nich nadmiernym obciążeniem.
- Część doradców chętnie widziałaby mniej restrykcyjne kryteria uczestnictwa w projekcie – szczególnie podkreślana była potrzeba wyeliminowania ograniczeń dotyczącego poziomu wykształcenia dla osób poniżej 50 roku życia. Umożliwiłoby to skorzystanie z projektu znacznie większej liczbie potencjalnych odbiorców.

Komentarze

Nazwa kwalifikacji

(MBK)

Stosowanie zmodyfikowanej Metody Bilansu Kompetencji (pod nazwą pogłębionego Bilansu Kariery) w ramach projektu „Kierunek Kariera” nie prowadzi bezpośrednio do uzyskania kwalifikacji. Dopiero na drugim etapie projektu uczestnicy mogą uzyskać kwalifikację, przy czym doradcy zawodowi Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie nie uczestniczą w tym procesie.

Nazwa Kwalifikacji

„Kierunek Kariera”

„Kierunek Kariera” to projekt realizowany w latach 2016-2023 przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie. Realizacji projektu towarzyszą zakrojone na szeroką skalę działania mające oddziaływać na świadomość jego potencjalnych odbiorców. Działania takie promują ideę uczenia się przez całe życie oraz przedsięwzięcia WUP służące jej realizacji. W tym celu rozpowszechniane są materiały informacyjne w formie drukowanej i elektronicznej oraz organizowane są spotkania informacyjno-promocyjne przy współpracy z licznymi instytucjami lokalnego samorządu na terenie całego województwa małopolskiego (sołectwa, urzędy gmin, starostwa powiatowe czy jednostki Ochotniczej Straży Pożarnej). Przykładowo, w samym subregionie tarnowskim w IV kwartale 2017r. odbyło się 20 takich spotkań. Informacje o możliwości skorzystania z Bilansu Kariery rozpowszechniane są również przez lokalne media oraz na stronach internetowych instytucji współpracujących z WUP. Promocji sprzyjają także mają wszelkie inicjatywy ukierunkowane na mobilizowanie lokalnych liderów, np. konkurs adresowany do sołtysów, w którym przyznawany jest tytuł Ambasadora Bilansu Kariery.

Krótki opis procesu walidacji

„Kierunek Kariera”

Strona internetowa projektu: <https://www.pociagdokariery.pl>

Szczegółowy opis przebiegu poszczególnych etapów

Bilans Kariery

W materiałach promocyjnych prezentujących schemat projektu Kierunek Kariera (por. https://prezi.com/lvh99wgnvxd/1-spotkanie-doradca/?utm_campaign=share&utm_medium=copy, dostęp 26.03.2018) przytaczana jest definicja wynikająca z zalecenia Rady Unii Europejskiej w sprawie walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego, której fragment cytowany jest również w opracowaniu poświęconym MBK. Zgodnie z tą definicją bilans kompetencji to „(...) proces służący zidentyfikowaniu i przeanalizowaniu wiedzy, umiejętności i kompetencji osoby indywidualnej, w tym jej uzdolnień i motywacji, po to by opracować plan rozwoju zawodowego lub plan reorientacji zawodowej lub projekt szkolenia; bilans kompetencji ma pomóc danej osobie przeanalizować swoje doświadczenie zawodowe, samodzielnie ocenić swoją pozycję w otoczeniu zawodowym oraz zaplanować ścieżkę kariery lub w niektórych przypadkach przygotować się do walidacji efektów uczenia się pozaformalnego lub nieformalnego” (http://www.kwalifikacje.gov.pl/download/Prawo_o_ZSK/Zalecenie_z_20_12_2012_r_w_sprawie_walidacji_uczenia_sie_pozaformalnego, dostęp 26.03.2018). Doradcy zawodowi z projektu „Kierunek Kariera” rozumieją bilans właśnie w takim duchu.

Opis metod stosowanych na etapach

modelu STAR

Model STAR to z języka angielskiego: Situation (sytuacja) – Task (zadanie) – Action (działanie) – Result (rezultat).

Rezultaty przeprowadzonego procesu walidacji

Informacja Zwrotna

Struktura Informacji Zwrotnej różni się w stosunku do analogicznego dokumentu w MBK, czyli Karty Bilansu Kompetencji, zawierającej trzy kolumny: (1) efekty uczenia się, (2) przykłady doświadczeń, działań lub ich rezultatów potwierdzających te efekty oraz (3) dowodów potwierdzających efekty uczenia się (Metoda Bilansu Kompetencji, dz. cyt., s. 40).