



# DOSTĘPNOŚĆ W PORADNICTWIE KARIERY



Redakcja: Barbara Górka, koordynatorka projektu

Opracowanie graficzne i skład publikacji: Rafał Stempski

Niniejsza publikacja powstała w ramach projektu „Dostępne poradnictwo zawodowe”, realizowanego przez Fundację Imago ([www.fundacjaimago.pl](http://www.fundacjaimago.pl))

Projekt dofinansowany ze środków Rządowego Programu Wspierania Rozwoju Organizacji Poradniczych na lata 2022-2033

ISBN 978-83-956974-5-6

Wrocław, 2023



Sfinansowano ze środków Narodowego Instytutu Wolności –  
Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego  
w ramach Rządowego Programu Wspierania Rozwoju  
Organizacji Poradniczych na lata 2022-2033



## **SPIS TREŚCI:**

O projekcie „Dostępne poradnictwo zawodowe”	<b>4</b>
O poradnictwie socjodynamicznym jako podejściu przyjaznym dla klientów ze szczególnymi potrzebami, dr Anna Górka	<b>6</b>
Dostępność komunikacyjno – informacyjna w poradnictwie, Marta Cygan	<b>9</b>
Potrzeba projektowania narzędzi poradnictwa zawodowego w sposób uniwersalny i dostępny dla klientów o szczególnych potrzebach, Kamila Pihur	<b>12</b>
Jak współpracować z ekspertami praktycznej dostępności w podnoszeniu dostępności poradnictwa? Monika Łojba	<b>15</b>
Rekomendacje ekspertki z doświadczeniem niepełnosprawności dot. dostępności w poradnictwie, Maja Grabowska	<b>18</b>
Rekomendacje ekspertki z doświadczeniem uchodźczym dot. dostępności w poradnictwie, Mariia Pavlova	<b>20</b>
Badanie fokusowe nt. dostępnego poradnictwa – podsumowanie ewaluacji, dr Anna Janus	<b>22</b>
#dostępnePORADNICTWO kariery i forum EPD, co dalej? Barbara Górka	<b>25</b>
Refleksje doradców i doradczyń uczestniczących w projekcie	<b>27</b>

## O projekcie „Dostępne poradnictwo zawodowe”

Wszystko rozpoczęło się od WSPÓŁTWORZENIA...

Nasze połączone zespoły ds. poradnictwa oraz ds. dostępności podzieliły się latem 2022r. potrzebami swoich grup odbiorców i odbiorczyń. Stało na tym, że w poradnictwie kariery niezbędne jest wprowadzenie więcej zagadnień dot. dostępności, a sam temat projektowania uniwersalnego i poszczególnych obszarów dostępności nadal jest jeszcze nowym zagadnieniem dla środowiska doradców zawodowych w Polsce.

Przygotowując projekt przeprowadziliśmy analizę bieżących potrzeb środowiska doradców i doradczyń, identyfikując główne zagadnienie rozwoju umiejętności efektywnego wspierania klientów z niepełnosprawnościami, osób starszych czy klientów z innych kultur (a więc grup społecznych, opisanych m.in. w Ustawie o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami).

Jednocześnie osoby radzące się sygnalizowały potrzebę dostępu do kompleksowego wsparcia w zakresie aktywizacji zawodowo-społecznej oraz kontaktu z doradcami, rozumiejącymi unikalne doświadczenia klientów z grup wrażliwych społecznie. Odpowiedzenie na zgłaszane potrzeby przyczyniłoby się do jeszcze efektywniejszego wsparcia ze strony doradców, co pozwoliłoby klientom i klientkom na konstruowanie bardziej realistycznych do realizacji planów kariery oraz wzmocnienie ich poczucia sprawstwa i niezależności.

W takich warunkach wyjściowych powstawał projekt „Dostępne poradnictwo zawodowe”, którego podsumowaniem jest niniejsza publikacja 😊

Zaplanowane przez nas działania realizowały zasady dostępności zgodnie z przyjętymi standardami w obszarach:

- edukacyjnym i szkoleniowym – podnoszenie świadomości wśród doradców i kadry zarządzającej (m.in. zasady projektowania uniwersalnego w praktyce doradców),

- informacyjno- promocyjnym - wiedza o zapewnieniu dostępności w programie szkoleń (np. język łątwy),
- cyfrowym - projektowanie zdalnych narzędzi doradztwa, uwzględniających standardy dostępności cyfrowej,
- architektoniczno-transportowym - wiedza o zapewnieniu dostępności, zarówno na etapie organizacji, jak i realizacji procesów poradnictwa kariery.

Projekt, realizowany przez Fundację Imago w latach 2022-2023 okazał się inspirującą przygodą dla całego naszego zespołu. Utwierdził nas w przekonaniu, że tylko wspólne z odbiorcami projektowanie dostępnych narzędzi przyniesie wszystkim (i doradcom, i osobom radzącym się) korzyść w postaci przyjaznych i dostępnych warunków poradnictwa.

Dlatego we wszystkie nasze działania zaangażowani byli Ekspertci praktycznej dostępności czyli m.in. osoby z doświadczeniem różnych rodzajów niepełnosprawności, opieki nad osobą zależną, pochodzące z różnych kręgów kulturo-społecznych.

Od projektowania grafik widocznych na naszym profilu, przez współprowadzenie szkoleń online i stacjonarnych warsztatów kokreacji dla doradców, aż do współtworzenia publikacji, którą właśnie czytacie.

We wszystkich tych procesach brali udział eksperci-praktycy z kilku regionów Polski. Dziękujemy Wam za dzielenie się swoim unikalnym doświadczeniem. 😊

Aby poradnictwo kariery było jeszcze bardziej przyjazne dla osób ze szczególnymi potrzebami, zebraliśmy w tym opracowaniu najważniejsze refleksje nt. dostępnego poradnictwa. Życzymy Wam inspirującej lektury i wielu, wspólnych spotkań sieci dostępnych doradców i doradczyń!

## Zespół projektu

# O poradnictwie socjodynamicznym jako podejściu przyjaznym dla klientów ze szczególnymi potrzebami

dr Anna Górka

Poradnictwo socjodynamiczne jest dedykowane wszystkim osobom radzącym się, które szukają dla siebie nowej formuły na życie zawodowe, osobiste czy społeczne. A jego unikalne znaczenie we wspieraniu osób ze szczególnymi potrzebami płynie z kilku jego prostych założeń i wrażliwości. Zatem o czym jest podejście socjodynamiczne?

...O RELACJI – o spotkaniu, budowaniu zaufania i szacunku dla drugiego człowieka. To otwarte i uważne towarzyszenie w zmianie zawodowej i całościowej. We wszystkich fazach tego procesu poradniczego najważniejszy jest pierwiastek relacji. Zarówno na etapie wsparcia w zrozumieniu aktualnej sytuacji, jak i definiowaniu wyzwań czy podejmowaniu decyzji. Poradnictwo socjodynamiczne można opisać jako:

- Pomoc w samopoznaniu i autokreacji,
- Umacnianie samodzielności i pewności siebie osób radzących się,
- Wsparcie w projektowaniu możliwej przyszłości i osiągnięciu poczucia pełni w życiu,
- Poszerzanie wyobraźni o możliwe sposoby funkcjonowania w świecie i otwieranie się na alternatywne ścieżki rozwoju,
- Zaproszenie do autorefleksji, kreatywności, elastyczności i odpowiedzialności,
- Wsparcie w odnalezieniu w sobie pokładów siły, zasobów i celów rozwojowych,
- Wykorzystanie strategii empowermentu, emancypacji i facylitacji zaangażowania radzących się we wdrażanie ich planów w życie...

Wszędzie więc chodzi o dialog, spotkanie, zrozumienie i okazanie ludzkiej twarzy. O partnerską relację zbudowaną na dostrzeżeniu człowieczeństwa i szacunku dla odmienności. O przestrzeń obecności, głębokiego słuchania, podążania i bycia z drugą osobą – w empatii i uważności. Życzliwe towarzyszenie w zmianie, w transformacji jest fundamentem tego procesu. W tym

nurcie jest miejsce na autentyczny, przyjacielski kontakt, gdzie doradca mówi słowami Peavy'ego – twórcy podejścia socjodynamicznego:

„Tak, jestem tu wraz z Tobą, z jakim problemem się mierzysz? Będę ci towarzyszył przez jakiś czas, cokolwiek to jest”.

...O PERSPEKTYWACH I ZNACZENIACH- o wrażliwości na wartości, różnice światopoglądowe i kulturowe. O świadomości konkretnej sytuacji i zaplecza kulturowego - uznaniu różnorodności i dostrzeganiu odmiennych perspektyw. Nurt socjodynamiczny oznacza pracę z różnymi osobami, spotkania z klientami ze szczególnymi potrzebami (osobami z niepełnosprawnościami, osobami z doświadczeniem migracji czy uchodźstwa, młodzieżą i dorosłymi, seniorami i seniorkami czy osobami w kryzysie). A tym samym otwiera na wielość narracji, sposobów przedstawiania świata oraz interpretacji, za pomocą których człowiek opowiada i przeżywa rzeczywistość. Perspektywy odsłaniają wielość sposobów myślenia i odczuwania – mają kluczowy wpływ na nasze działanie, ukierunkowują i organizują podejmowane decyzje. A to, co osobiście znaczące jest istotą prawdziwego zaangażowania i daje głęboką motywację do działania. I docieranie do tych unikalnych perspektyw osób radzących się jest kluczowe w procesie poradniczym.

...O KONTEKSTACH – podejście socjodynamiczne to poradnictwo holistycznie, wielowymiarowe, w ramach którego wiemy, że edukacja i praca są wpisane w całe życie. A ono mieni się wieloma aspektami i jakościami. To pogłębiona, kompleksowa analiza sytuacji osoby radzącej się zorientowana na jednostkę i kulturę – uwzględniająca wpływ kontekstu na przebieg indywidualnej kariery, w tym takich czynników jak: płeć, pozycja społeczna, kontekst środowiskowy, uwarunkowania rodzinne czy charakterystyki kulturowe. Poradnictwo socjodynamiczne wydobywa potencjał typowy dla konkretnej osoby, powstały w unikalnym kontekście historycznym, kulturowym, ekonomicznym, politycznym i psychospołecznym. Wyrasta z tej pierwotnej intuicji, że nie ma "człowieka w ogóle", istnieje za to człowiek konkretny, żywy, osadzony w lokalnym tu i teraz, a przez to niepowtarzalny. Ludzie nie żyją w próżni, są zawsze osadzeni w kontekście. Proces poradniczy w wydaniu socjodynamicznym jest w istocie spotkaniem międzykulturowym: przestrzenią ja-ty, gdzie spotykają się i uczą o sobie wzajemnie dwa światy.

Nurt socjodynamiczny jako praktyka poznania i samopoznania zachęca do eksploracji siebie i wzmacnia samoświadomość. Dając szansę na zmianę i więcej... życia w życiu. Sięga po niestandardowe sposoby pracy i narzędzia jak metafory, mapowanie przestrzeni życia, narracje, techniki ekspresyjne, twórczość, rysunek i storytelling. A często właśnie możliwość opowiedzenia własnej historii w bezpiecznych warunkach jest dla osób radzących się, które borykają się z różnymi wyzwaniami, pierwszym krokiem na drodze do reintegracji – włączenia w życie społeczne. I temu szerokiemu społecznemu celowi: włączenia, spójności i budowania wspólnoty, gdzie jest miejsce na każdego i każdą – może służyć podejście socjodynamiczne.

**Biogram:**



**dr Anna Górka** - trenerka edukacji nieformalnej, doradczynie, psycholożka. Absolwentka psychologii, religioznawstwa i antropologii kulturowej. Szkoli i superwizuje doradców zawodowych, sama wciąż szukając nowych inspiracji. Wspiera procesy transformacji osobistej, zawodowej oraz społecznej – łącząc metody z pogranicza arteterapii, psychoterapii gestalt czy ekopsychologii. Entuzjastka edukacji outdoorowej i prak-

tyk antystresowych opartych na kontakcie z naturą. Realizuje sesje indywidualne i grupowe w naturze – skąd tylko krok do... „Dzikiego Poradnictwa”;) [mail: anna.ewa.gorka@gmail.com](mailto:anna.ewa.gorka@gmail.com)



# Dostępność komunikacyjno - informacyjna w poradnictwie

Marta Cygan

Zadbanie o dostępność komunikacyjno-informacyjną w poradnictwie jest kluczowe zarówno jako podstawowy element skutecznej pomocy osobom ze szczególnymi potrzebami, jak i działanie gwarantujące im równy dostęp do usług doradcy oraz możliwość pełnego w nich uczestniczenia.

Jakie działania z tego obszaru warto realizować, aby zapewnić dostępność komunikacyjno - informacyjną usług doradczych?

1. Zrozumienie różnorodności klientów i indywidualne podejście do ich potrzeb - bądź doradcą/doradczynią, który/a jest świadomy różnorodności klientów, między innymi w zakresie różnic kulturowych, językowych, wiekowych, związanych ze stanem zdrowia czy różnic w zdolnościach poznawczych. Pamiętaj, że każda osoba, która korzysta z Twoich usług będzie mieć swoje indywidualne potrzeby: dotyczące celu spotkań czy tematu, z którym do Ciebie przysłała, jak i np. sposobu komunikowania się. Bądź elastyczny i reaguj na te potrzeby.
2. Zapewnienie dostępu do informacji – upewnij się, że informacje o poradnictwie i Twoich usługach są łatwo dostępne. Bez względu na ich formę (ulotka, plakat, strona internetowa, media społecznościowe) zadбай o ich dostępność pod względem cyfrowym i komunikacyjno – informacyjnym. Udostępnij informacje w różnych formatach, takich jak tekst, dźwięk, wideo, aby zaspokoić różnorodne preferencje komunikacyjne. Jeśli pracujesz w instytucji publicznej, pamiętaj, aby informacje o świadczonych usługach zamieszczone na stronie internetowej były dostępne w formie elektronicznego pliku odczytywalnego maszynowo, w tekście łatwym do czytania i rozumienia oraz w nagrania treści w polskim języku migowym (PJM).
3. Wykorzystanie kilku kanałów komunikacyjnych – pamiętaj, aby dostarczyć informację o Twoich usługach, zasadach korzystania z niej itp. za pomocą różnych kanałów komunikacji, takich jak spotkania osobiste, rozmowy telefoniczne, e-mail, czy komunikatory online.

Zadbaj o to, aby kontakt z Tobą lub instytucją, w której pracujesz, był możliwy co najmniej za pomocą dwóch form, np. e-maila i telefonu z możliwością przesyłania wiadomości tekstowych (SMS).

4. Dbanie o język i różnorodność komunikacji – pamiętaj, aby zawsze zapytać osobę ze szczególnymi potrzebami o preferowany przez nią sposób komunikacji (może to być komunikowanie się w języku obcym, w PJM, języku prostym, ETR itd.). Uwzględnij jej potrzeby w tym zakresie planując proces doradczy. Poznaj zasady komunikowania się językiem prostym i wykorzystania tekstu łatwego do czytania i rozumienia (ETR) i wykorzystaj je w komunikowaniu i dostosowywaniu np. ćwiczeń, zadań itp. do potrzeb osoby ze szczególnymi potrzebami. Jeśli jest taka potrzeba postaraj się zapewnić technologie, które ułatwiają komunikację, np. urządzenia wspomagające słyszenie czy zamieniające tekst na mowę (syntezator mowy).
5. Dbanie o dostępność wykorzystywanych narzędzi, materiałów itp. – bądź elastyczny, kreatywny i gotowy do przygotowywania materiałów w formatach dostosowanych do różnych potrzeb, np. osób z niepełnosprawnością ze względu na narząd wzroku lub słuchu, niepełnosprawnością intelektualną, czy ze słabą znajomością języka polskiego. Pamiętaj o dostępności cyfrowej wykorzystywanych przez siebie materiałów i narzędzi – to bardzo ważny aspekt dla wielu osób ze szczególnymi potrzebami.
6. Zbieranie informacji zwrotnych od osób ze szczególnymi potrzebami – pytaj i zbieraj informacje zwrotne na temat dostępności oferowanych przez Ciebie usług. Reaguj na opinie i sugestie, a przede wszystkim – potrzeby klientów i zwiększaj zakres swojej dostępności.
7. Poszerzanie wiedzy i kompetencji – dbaj o to, by być na bieżąco z aktualnymi wymaganiami w zakresie różnorodności i wynikających z niej potrzeb oraz różnych aspektów dostępności. Korzystaj ze szkoleń, webinarów, czytaj i spotykaj się z osobami ze szczególnymi potrzebami oraz innymi doradcami, aby wymieniać się wiedzą i doświadczeniem.

Pamiętaj, że zapewnienie dostępności komunikacyjno – informacyjnej usług doradczych jest procesem – ważne, abyś miał gotowość do jego realizowania. Otwartość na zróżnicowane potrzeby osób korzystających z usług

doradcy, empatia, elastyczność i indywidualne podejście w odpowiadaniu na nie – to podstawa u dostępnego doradcy.

**Biogram:**



Marta Cygan - Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego (Pedagogika, poradnictwo), Dolnośląskiej Szkoły Wyższej (studia podyplomowe „Doradca – Trener – Konsultant. Całozyciowe poradnictwo zawodowe”) oraz Szkoły Trenerów i Konsultantów Zarządzania MATRIK. Specjalizuje się w poradnictwie edukacyjno-zawodowym oraz całozyciowym, doradztwie personalnym, edukacji dorosłych oraz aktywizacji społecznej i zawodowej grup zagrożonych wykluczeniem społecznym. Od 5 lat zgłębia tajniki dostępności i uniwersalnego projektowania przestrzeni, produktów i usług.

mail: [martacyganuwr@gmail.com](mailto:martacyganuwr@gmail.com)

# Potrzeba projektowania narzędzi poradnictwa zawodowego w sposób uniwersalny i dostępny dla klientów o szczególnych potrzebach

Kamila Pihur

Projektowanie uniwersalnych narzędzi poradnictwa zawodowego staje się niezwykle istotne, jest realną potrzebą doradców zawodowych pracujących w takich podmiotach jak urzędy pracy, uniwersyteckie biura karier czy organizacje pozarządowe wspierające aktywizację zawodową - świadczące usługi dla różnorodnej grupy osób radzących się.

Dla klientów i klientek wyżej wspomnianych instytucji poradnictwo zawodowe odgrywa kluczową rolę w pomocy wyboru ścieżki zawodowej, czy zdobyciu pierwszego zatrudnienia.

Specjalne potrzeby osób korzystających z poradnictwa zawodowego, motywują doradców zawodowych do tworzenia narzędzi poradnictwa, które będą dostępne i zaprojektowane w sposób uniwersalny. Dostępność i uniwersalność tych narzędzi oznacza dostosowanie ich do różnorodnych grup odbiorców, uwzględniając zarówno zróżnicowane umiejętności, stan zdrowia, możliwości intelektualne, jak i indywidualne cele zawodowe. Wspieranie klientów w zrozumieniu zapotrzebowania na konkretne umiejętności i dostarczanie informacji na temat perspektyw zawodowych w różnych sektorach gospodarki przyczynia się do trafnych decyzji dotyczących kariery. Uniwersalność narzędzi poradnictwa zawodowego wymaga uwzględnienia różnorodności społecznej. Projektowanie powinno uwzględniać dostępność narzędzi poradnictwa dla klientów o różnorodnym statusie społecznym, niepełnosprawnościach, różnicach kulturowych i wiekowych czy znajomości języka.

Narzędzia poradnictwa, materiały edukacyjne oraz komunikacja powinny być dostosowane tak, aby były zrozumiałe i dostępne dla wszystkich klientów i klientek. Wyzwaniem staje się także przeniesienie procesu poradnictwa w świat spotkań online. Pomocna w tworzeniu uniwersalnych i dostępnych

narzędzi poradnictwa zawodowego jest metoda Design Thinking. Dlaczego akurat Design Thinking (DT)? To podejście projektowe, które kładzie nacisk na zrozumienie potrzeb klientów, współpracę z nimi, generowanie kreatywnych rozwiązań i iteracyjne testowanie.

DT zaczyna się od głębokiego zrozumienia klientów i ich potrzeb. Promuje empatię poprzez obserwację, rozmowy, tworzenie person w celu zdefiniowania różnorodnych doświadczeń i potrzeb osób korzystających z narzędzi poradnictwa zawodowego, w tym również osób ze szczególnymi potrzebami. Na etapie definiowania problemów DT pomaga precyzyjnie zidentyfikować wyzwania, z jakimi mogą się spotykać osoby ze szczególnymi potrzebami w kontekście poradnictwa zawodowego. To kluczowe dla skierowania wysiłków projektowych na te obszary, które mają największy wpływ na poprawę doświadczeń klientów i klientek.

DT sprzyja generowaniu kreatywnych pomysłów poprzez sesje burzy mózgów, mapy myśli i inne techniki. Dzięki temu doradcy zawodowi mogą opracować rozwiązania, które uwzględniają różnorodność potrzeb i umiejętności klientów, zwłaszcza osób ze szczególnymi potrzebami. Metoda projektowa promuje podejście iteracyjne, co oznacza, że rozwiązania są testowane, dostosowywane, a następnie ponownie testowane. Testowaniem zajmują się eksperci praktycznej dostępności (EPD), czyli osoby, których doświadczenie i specjalne potrzeby dają bardzo wartościową informację zwrotną nt. dostosowania narzędzi do potrzeb grupy społecznej, którą reprezentują. To umożliwia szybką adaptację narzędzi poradnictwa do różnych sytuacji i wymagań klientów.

Projektowanie uniwersalnych narzędzi poradnictwa zawodowego przy użyciu DT to proces, który umożliwia dostosowanie się do zmiennych potrzeb i kontekstów, co jest kluczowe w przypadku różnorodności użytkowników. To podejście pomaga w tworzeniu bardziej dostępnych, elastycznych i skutecznych narzędzi, które mogą być używane przez jak największą liczbę osób radzących się. Cel narzędzi poradnictwa zawodowego w uniwersalnym ujęciu polega na tworzeniu kompleksowego wsparcia, uwzględniającego różnorodność klientów i ich indywidualne ścieżki zawodowe. Dzięki osiągnięciu tych celów, narzędzia te stają się skutecznym narzędziem

w procesie budowania świadomych i zrównoważonych ścieżek kariery zawodowej.

**Biogram:**



Kamila Pihur - Psycholog, doradca zawodowy, wykładowca akademicki. Specjalizuje się w tematyce dostępności oraz projektowaniu produktów i usług bez barier. Trenerka projektowania metodą Design Thinking w oparciu o projektowanie uniwersalne.  
mail: [Kamila.pihur@gmail.com](mailto:Kamila.pihur@gmail.com)

## Jak współpracować z ekspertami praktycznej dostępności poradnictwa?

Monika Łojba

Ekspersi praktycznej dostępności (EPD) to grupa osób z niepełnosprawnością lub z innymi, szczególnymi potrzebami, a także opiekunowie ww. osób, które na co dzień mierzą się z barierami architektonicznymi, informacyjno-komunikacyjnymi oraz cyfrowymi. Taka właśnie grupa osób, przy współpracy z Fundacją Imago ma możliwość opowiedzenia o swoich doświadczeniach, przeprowadzenia praktycznych zajęć i wzięcia udziału w innych różnorodnych działaniach, jak na przykład audyty dostępności, konferencje, panele dyskusyjne, czy testowanie narzędzi ułatwiających funkcjonowanie na różnych płaszczyznach.

W projekcie „Dostępne poradnictwo zawodowe” podczas cyklu dwudniowych warsztatów dla doradców zawodowych z tworzenia narzędzi do pracy z klientem za pomocą metody Design tThinking, EPD pełnili kluczową rolę. Uczestnicy zajęć na początku zapoznawani byli z pojęciem dostępności, wprowadzani w praktykę i symulacje niepełnosprawności, przechodzili przez proces tworzenia person, poznawania ich potrzeb i odpowiadania na nie. Na podstawie zgromadzonej wiedzy tworzyli nowe lub udoskonalali istniejące już narzędzia poradnictwa, w taki sposób, aby można było je wykorzystać w pracy z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności, z uwzględnieniem ich różnorodnych, szczególnych potrzeb.

Jedną z ekspertek praktycznej dostępności jestem właśnie ja, Monika - osoba z niepełnosprawnością wzroku, która jest zatrudniona w Fundacji Imago na pełen etat w roli specjalistki do spraw dostępności i kontaktu z mediami. Współprowadziłam wszystkie warsztaty projektowania dostępnych narzędzi poradnictwa razem z drugą specjalistką Kamilą Pihur. Jednocześnie, przed konfrontacją prototypów narzędzi z potencjalnymi klientami, mogłam na bieżąco wspierać proces twórczy, dzielić się z doradcami i doradczyniami wskazówkami i spostrzeżeniami.

W każdym ze szkoleń brali udział również inni EPD. Zapraszani byli oni drugiego dnia zajęć, kiedy prototypy były już całkowicie lub w dużej części ukończone. Wśród ekspertów znalazły się między innymi osoby z niepełnosprawnościami wzroku, ruchu czy z niepełnosprawnością intelektualną. Wiele informacji mających wpływ na ostateczne ukształtowanie prototypów narzędzi padało właśnie w momencie ich testowania i rekomendacji ze strony ekspertów zewnętrznych. EPD otrzymywali zadanie wcielenia się w potencjalnych klientów doradców zawodowych i trenerów kariery. Grupa doradców pracująca nad danym narzędziem tłumaczyła opracowane zadanie, co już nawet w tym momencie mogło ulec zmianie, kiedy okazywało się, że instrukcje obsługi urządzenia albo treść polecenia nie była zbyt zrozumiała dla odbiorców. Jedna lub więcej osób w grupie doradców przeprowadzała zaproszonego eksperta przez zadanie. Reszta grupy przyglądała się, podpowiadała, zadawała pytania pomocnicze. Często zmiany w narzędziu wprowadzane były na bieżąco, ponieważ sprawdzaliśmy przede wszystkim to, czy narzędzie działa i faktycznie jest uniwersalne. Przetestowane narzędzia poradnictwa, po ew. dodatkowych modyfikacjach w praktyce miały posłużyć długotrwałej pracy z klientem, złożonej z wielu spotkań.

Eksperci dawali doradcom celne i nie rzadko zaskakujące uwagi. Znając swoje potrzeby i ograniczenia oraz będąc w pełni świadomymi swoich niepełnosprawności, a także znając potrzeby występujące w środowisku, w jakim obracają się na co dzień, zwracali oni uwagę na aspekty takie, jak kwestia różnorodnej faktury, wypukłości, wielkości, czy kolorów poszczególnych elementów. Analizowali możliwość wykonywania zadania w jak największym zakresie samodzielnie lub przy pomocy doradcy, który pozostając w swojej głównej roli, dodatkowo przyjmował funkcję asystenta, wspierającego klienta w fizycznych czynnościach podczas wykonywania zadania, wspierając osobę radzącą się w poprawnym rozumieniu instrukcji do zadania. Z przygotowanego na warsztaty zbioru materiałów plastycznych mogli korzystać zarówno doradcy pracujący nad stworzeniem prototypu narzędzia, jak również eksperci, którzy mogli wskazać, jakim elementem naznaczyć konkretne części narzędzia, by było ono wygodniejsze i bardziej dostępne w obsłudze. Doradcy wraz z ekspertami mieli także możliwość omówienia procesu tworzenia danego narzędzia już nie tylko jako prototypu, a takiego, które mogłoby stać się już w pełni profesjonalnym materiałem.



Każde przygotowane narzędzie spełniało swoją rolę badawczą i otwierającą klienta na współpracę, poznawanie siebie i decydowanie o swojej karierze. Eksperti wskazywali na rozwiązania według nich najciekawsze i najoryginalniejsze, takie jak: gra planszowa, tak zwane Kołeczki, łamigłówka z koźmi, karta sensoryczna czy drzewo kariery. Choć każde z narzędzi pomagało w analizie innej sfery kompetencji, marzeń zawodowych czy umiejętności, to wszystkie chwalono za pomysłowość, wszechstronność oraz to, jak mocno angażowały uczestników. Dodatkowym atutem było to, że m.in. wspomniana gra planszowa mogła posłużyć równocześnie do pracy indywidualnej klient-doradca oraz do pracy grupowej.

Nie tylko spotkania doradców z ekspertami praktycznej dostępności były inspirujące, ale i same refleksje, które padały z ust doradców podczas podsumowania całości warsztatów. Zdecydowanie podkreślali oni to, jak mocno na ich rozumienie potrzeb wpłynęło testowanie przygotowanych prototypów na narzędzi przez EPD, rozmowa z nimi i zobaczenie tego, jak naprawdę funkcjonują, widząc ich możliwości czy ograniczenia. Mogli oni spojrzeć w przeszłość na swoje dotychczasowe doświadczenia z klientami ze szczególnymi potrzebami i zastanowić się, co mogą zmienić w swojej pracy po zakończonym warsztacie.

**Biogram:**



Monika Łojba - Specjalistka ds. dostępności w Fundacji Imago. Aktywna działaczka na rzecz wsparcia i wyrównywania szans osób z niepełnosprawnością oraz osób ze szczególnymi potrzebami. Udziela się w wielu projektach szkoleniowych, dziennikarskich, warsztatowych i artystycznych.

Monika prowadzi grupę Ekspertów Praktycznej Dostępności w Fundacji, z którą aktywnie angażuje się w tematy związane z dostępnością.

mail: [monika.lojba@fundacijaimago.pl](mailto:monika.lojba@fundacijaimago.pl)

# Rekomendacje ekspertki z doświadczeniem niepełnosprawności dot. dostępności w poradnictwie

Maja Grabowska

1. Na co powinien zwrócić uwagę doradca zawodowy udzielając wsparcia osobie z doświadczeniem niepełnosprawności?
2. Jak instytucje zajmujące się poradnictwem zawodowym mogą podnieść poziom dostępności dla klientów ze szczególnymi potrzebami?
3. Czym dla Ciebie jest dostępność?

Ad.1. Rozpoznając i odpowiadając na konkretne potrzeby oraz tworząc środowisko pełne wsparcia i zrozumienia, doradcy zawodowi mogą odegrać kluczową rolę w pomaganiu osobom z doświadczeniem niepełnosprawności w realizacji ich aspiracji zawodowych. Dlatego warto poświęcić czas na zrozumienie specyfiki niepełnosprawności i jej wpływu na codzienne życie danej osoby oraz czynności związane z pracą. Identyfikując mocne strony i umiejętności klienta należy uwzględnić również ograniczenia i specjalne potrzeby. Zaplanowane ścieżki kariery mogą również wymagać większej elastyczności - niektóre osoby borykają się z wahaniami stanu zdrowia, a takie podejście może zawczasu uwzględnić takie zmiany.

Ad.2. Pierwszym z obszarów jest dostępność architektoniczna. Warto zwrócić uwagę czy infrastruktura pozwala na swobodne przemieszczanie się osób na wózkach inwalidzkich czy korzystających z innego zaopatrzenia ortopedycznego. Czy w budynku są dostępne toalety, windy, podjazdy lub jest zapewniony dostęp alternatywny? Istotna jest również dostępność informacji, aby zasoby internetowe (portal, strona www) były dostępne dla technologii wspierających, a informacje na miejscu oferowane w różnych formatach (na przykład w dużym, kontrastowym druku albo pisane językiem prostym). Dobrze, aby personel posiadał wiedzę na temat poszczególnych rodzajów niepełnosprawności oraz korzystał z różnych metod komunikacji, w tym pisemnej, werbalnej i wizualnej, dostosowanej do potrzeb

klientów. Dobrym rozwiązaniem jest też świadczenie usług zdalnego poradnictwa zawodowego dla osób, które nie mają możliwości uczestniczenia w spotkaniach stacjonarnie. Pomocne mogą być również informacje zwrotne, sugestie i opinie zebrane od klientów w celu ciągłego poprawiania dostępności, w oparciu o ich doświadczenia.

Ad.3. Dostępność jest dla mnie możliwością samodzielnego, pełnego uczestnictwa we wszystkich aspektach życia, bez barier. Obejmuje również otwartość na osoby ze szczególnymi potrzebami i zaangażowanie na rzecz inkluzywności. Oznacza to równy dostęp do informacji, budynków, transportu, kultury, technologii i interakcji społecznych. Dostępność pozwala mi funkcjonować w świecie z godnością, niezależnością i poczuciem przynależności, w którym mój wkład jest ceniony na tym samym poziomie, co innych osób. To stworzenie środowiska, w którym każdy, niezależnie od swoich możliwości i stanu zdrowia, może rozwijać się i być aktywną częścią społeczeństwa.

**Biogram:**



Maja Grabowska - Ekspertka praktycznej dostępności Fundacji Imago. Zajmuje się prowadzeniem szkoleń z dostępności oraz audytami. Jej pasją są podróże, wspinaczka oraz śpiewanie. W wolnym czasie uczy się języka tureckiego oraz prowadzi profil swojego psiaka na Instagramie. Z wykształcenia jest graficzką komputerową i dekoratorką wnętrz.

## Rekomendacje ekspertki z doświadczeniem uchodźczym dot. dostępności w poradnictwie

Mariia Pavlova

1. Na co powinien zwrócić uwagę doradca zawodowy udzielając wsparcia osobie z doświadczeniem uchodźczym, z innego kraju?
2. Jak instytucje zajmujące się poradnictwem zawodowym mogą podnieść poziom dostępności dla klientów ze szczególnymi potrzebami?
3. Czym dla Ciebie jest dostępność?

Ad.1. Podczas pracy z daną osobą ważne jest, aby przeprowadzić zaplanowany wywiad, tak jak w przypadku każdej innej osoby bez doświadczenia migracyjnego czy uchodźczego, aby wyjaśnić i zebrać wszystkie informacje na temat tej osoby. Następnie przeanalizować, czy można znaleźć pracę w kraju przyjmującym na tym samym poziomie i na tym samym stanowisku? Na ile jest to realistyczne w obecnych okolicznościach? Jakie są przeszkody? Jakie są alternatywy? Ważne jest zapewnienie pomocy psychologicznej. Podkreślając, że aktualnie wybierana oferta pracy nie jest na całe życie. Że z biegiem czasu można to zmienić, wybrać trudniejsze lub łatwiejsze zadania. Doradcy powinni pamiętać, że wszystko w procesie migracji jest tymczasowe i będzie częścią planu powrotu do pożądanego statusu i poziomu, tak jak to było w kraju pochodzenia klientów, jeżeli to oczywiście będzie możliwe.

Ad.2. Jedną z największych przeszkód w skorzystaniu ze wsparcia doradcy jest bariera językowa. Myślę, że usługa dostępu do tłumaczenia podczas spotkania w instytucji publicznej jest najważniejsza dla osób ze szczególnymi potrzebami. Jak również wskazówki: jakie funkcje pełnią w danym kraju poszczególne instytucje publiczne? Ich nazwy i adresy w języku polskim byłyby również bardzo przydatne, z ogólnym opisem.

Ad.3. Dostępność to dla mnie usuwanie barier językowych. Łatwe do tłumaczenia, główne punkty orientacyjne do poruszania się po mieście. Możliwość kontaktu ze specjalistą tak często, jak to

konieczne. Łatwa integracja. Możliwość korzystania z usługi bez żadnych przeszkód.

**Biogram:**



Mariia Pavlova - Specjalistka ds. organizacji wsparcia uchodźców w projektach finansowanych ze środków UNICEF oraz EFS. Ma doświadczenie asystentki ds. wsparcia osób uciekających przed wojną w Centrum Aktywizacji Zawodowej PUP we Wrocławiu. Prowadziła indywidualne konsultacje dla uchodźców z Ukrainy i Białorusi, w różnych sytuacjach życiowych na temat skutecznego poszukiwania pracy w Polsce.

Uczestniczyła w prowadzeniu porad grupowych z zakresu aktywizacji zawodowej osób z Ukrainy. Przyjechała do Polski po 24.02.2022r.

# Badanie fokusowe nt. dostępnego poradnictwa - podsumowanie ewaluacji

dr Anna Janus

## Opis i metodologia badania

Na zakończenie projektu został przeprowadzony z uczestnikami i uczestniczkami wywiad pogłębiony podsumowujący proces współtworzenia narzędzi dostępnego poradnictwa kariery. Celem badania była ocena realizacji działań projektowych oraz zapewnienie działań upowszechniających.

Doradcy zawodowi zostali zaproszeni na spotkanie online, w trakcie którego zostały im przedstawione cztery pytania:

1. Czego Pan/i potrzebuje, aby być doradcą realizującym dostępne poradnictwo dla osób ze szczególnymi potrzebami?
2. Jakie ma Pan/i rekomendacje dla kadry zarządzającej instytucji w zakresie organizacji dostępnego poradnictwa? W jaki sposób kadra ta może wesprzeć Pana/i działania w tym obszarze?
3. Jeśli brał/a Pan/i udział w warsztatach kokreacji, to w jaki sposób wykorzystuje Pan/i wiedzę lub narzędzia stworzone na warsztacie?
4. W jaki sposób może Pan/i współpracować z ekspertami praktycznej dostępności w swoim lokalnym środowisku? Czego oczekiwałby Pan/i od ogólnopolskiej sieci ekspertów?

Każdy z doradców został poproszony o indywidualną wypowiedź, w badaniu wzięło udział ponad 20 osób.

## Rekomendacje zebrane po przeprowadzonym badaniu

### Ad.1. Potrzeby doradców realizujących dostępne poradnictwo dla osób ze szczególnymi potrzebami:

- **Konieczność bieżącej interwizji:** Umożliwienie wymiany opinii oraz dostęp do wiedzy innych specjalistów, co jest szczególnie istotne w obszarach, specjalizujących się w procesach wsparcia różnych grup osób radzących się.

- **Większa elastyczność na rynku pracy:** Uwzględnienie elastyczności w zakresie zatrudnienia osób ze szczególnymi potrzebami, co jest kluczowe dla realizacji dostępnego poradnictwa.
- **Praca nad narzędziami dostępnymi dla różnych grup:** Ważność opracowania narzędzi uwzględniających sytuację różnorodnych grup klientów, tak aby dostosować je do potrzeb np. uczniów ze szczególnymi potrzebami.

#### **Ad.2. Rekomendacje dla kadry zarządzającej instytucji dotyczące organizacji dostępnego poradnictwa:**

- **Stałe włączenie wsparcia dla osób ze szczególnymi potrzebami:** Instytucje powinny trwale integrować wsparcie m.in. dla osób z niepełnosprawnościami w swoje bieżące rozwiązania.
- **Wsparcie kadry w formie szkoleń:** Kadra zarządzająca powinna również otrzymać wsparcie szkoleniowe, tak aby zrozumieć potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami oraz osiągnąć lepsze efekty we wdrażaniu dostępnego poradnictwa.

#### **Ad.3. Wykorzystanie wiedzy zdobytej podczas warsztatów kokreacji:**

- **Potencjał kokreacji:** Metoda kokreacji ujawniła ogromny potencjał doświadczeń, jakie mogą dzielić się między sobą eksperci oraz doradcy w procesie projektowania dostępnych narzędzi poradnictwa kariery.
- **Budowanie i testowanie narzędzi wsparcia:** Jest to pożądany model opracowywania narzędzi wspierających osoby z niepełnosprawnościami.

#### **Ad.4. Współpraca z ekspertami praktycznej dostępności i oczekiwania od ogólnopolskiej sieci ekspertów:**

- **Budowanie sieci tematycznych grup:** Istota stworzenia sieci, która skupiłaby się na różnych obszarach tematycznych związanych z dostępnym poradnictwem.
- **Wymiana doświadczeń:** Sieć taka pozwoliłaby na wymianę doświadczeń oraz stanowiłaby wsparcie w obszarze, który wciąż jest stosunkowo nieznanym dla doradców i doradczyń.

**Biogram:**

Dr Anna Janus - Specjalistka ds. dostępności osób ze szczególnymi potrzebami, trenerka, ewaluatorka i ekspertka w międzynarodowych projektach, w ramach których implementowane są narzędzia dla specjalistów sektora usług publicznych. Nauczycielka akademicka, uczestniczka międzynarodowego konsorcjum badawczego ze środków programu Horyzont 2020, w ramach którego przeprowadzono proces adaptacji innowacyjnego modelu usług publicznych.  
mail: [anna.janus@fundacjaimago.pl](mailto:anna.janus@fundacjaimago.pl)



## #dostępnePORADNICTWOkariery i forum EPD, co dalej?

**Barbara Górka, koordynatorka projektu**

„Dostępność jest ważna. Warto być obok. Bądźmy uważni” – refleksja doradczyń, uczestniczek projektu.

Dostępność jest ważna, a dla osób radzących się ze szczególnymi potrzebami wręcz kluczowa do podjęcia decyzji o skorzystaniu ze wsparcia doradcy kariery, stacjonarnie lub w trybie online.

Procesy poradnictwa, realizowane na podstawie dobrze zrozumianych potrzeb klientów i klientek z grup wrażliwych społecznie to wsparcie rozpoczynające się tam, gdzie w istocie dana osoba znajduje się w danym momencie swojego życia. Dlatego warto, a nawet trzeba być blisko środowiska osób ze szczególnymi potrzebami, tak aby proces empatyzacji przeprowadzać na bieżąco, w pogłębiony sposób.

Pomocna w tym procesie będzie współpraca z EPD, czyli ekspertami praktycznej dostępności. Podczas prowadzonych przez nas stacjonarnych warsztatów projektowania narzędzi poradnictwa w każdej miejscowości tworzyliśmy sieć relacji z ekspertami-praktykami. Były to zazwyczaj pierwsze, inspirujące spotkania przedstawicieli lokalnych grup wrażliwych społecznie z doradcami, których celem było WSPÓŁTWORZENIE dostępnych rozwiązań w poradnictwie kariery.

Nasz plan na 2024r. to dalsze przybliżanie osobom ze szczególnymi potrzebami w całej Polsce wartości poradnictwa oraz roli doradców, jako przyjaznych specjalistów w konstruowaniu satysfakcjonujących planów na życie. Będziemy kontynuować więc naszą kampanię #dostępnePORADNICTWOkariery!

Jednocześnie rozwijać będziemy unikalną jakość współtworzenia dostępnych rozwiązań przez doradców i ekspertów praktycznej dostępności. Fundacja Imago otwiera ogólnopolskie Forum EPD – przestrzeń, która pozwoli

osobom ze szczególnymi potrzebami w aktywny sposób wpływać na jakość poradnictwa zawodowego w Polsce. 😊

Bądźmy uważni nawzajem na siebie, na swoje potrzeby i możliwości!

Zapraszamy naszych czytelników do współpracy. 😊

### Biogram



**Barbara Górka** - Doradczyni kariery, specjalistka ds. aktywizacji osób ze szczególnymi potrzebami, projektantka usług, trenerka i superwizorka, ekspertka w międzynarodowych projektach, w ramach których realizuje procesy adaptacji zagranicznych narzędzi dla specjalistów z sektora usług społecznych.

Od lat pracuje na rzecz środowiska osób z niepełnościami – jako doradca zawodowy w szkołach integracyjnych oraz w Warsztatach Terapii Zajęciowej i Zakładach Aktywności Zawodowej czy jako doradca – orzecznik w Powiatowym Zespole ds. orzekania o niepełnosprawności. Trenerka w projekcie „Dostępny Design”, w ramach którego szkoliła przedsiębiorców w obszarze empatyzacji z klientami ze szczególnymi potrzebami (<https://www.dostepnydesign.pl/barbara-gorka/>). Skupia się na projektowaniu usług dostępnych dla użytkowników (#servicedesignforcare). Autorka publikacji o potrzebach osób ze szczególnymi potrzebami m.in. książki „Poradnictwo edukacyjno-zawodowe dla dzieci i młodzieży w szkołach i ośrodkach specjalnych  
mail: [barbara.gorka@fundacjaimago.pl](mailto:barbara.gorka@fundacjaimago.pl)

## Refleksje doradców i doradczyń uczestniczących w projekcie

„Świetna możliwość testowania narzędzi” (Iwona Olechnowicz)

„Polecam gorąco szkolenie. Ta metoda nie tylko rozwija umiejętności doradcze, ale także kładzie nacisk na empatię i zrozumienie potrzeb klienta” (Marzena Kunecka-Jackowska)

„Szkolenie jest najlepszą metodą podnoszenia poziomu dostępności w pracy doradców zawodowych. Możliwość kontaktu z doradcami doświadczającymi niepełnosprawności uzmysławia potrzebę uniwersalnego projektowania narzędzi”

„Cenne może być włączenie osób z niepełnosprawnościami w poszczególne etapy planowania zmiany i korzystanie z ich opinii co do przydatności i skuteczności rozwiązania”

„Szkolenia z zakresu dostępności wspierają doradców zawodowych w ich misji. Wzbogacenie w nowe narzędzia i możliwości poznawania horyzontów podnosi jakość świadczonych usług”.

## Zdjęcia z warsztatów projektowania narzędzi dostępnego poradnictwa



Nysa





Toruń



ISBN 978-83-956974-5-6



9 788395 697456

