

Lidia Burakowska-Ogińska*  <https://orcid.org/0000-0002-8142-2058>
e-mail: burakowska.oginska@gmail.com

Interkulturowe kompetencje doradcy zawodowego i personalnego

https://doi.org/10.25312/2391-5129.32/2021_08lbo

Artykuł podejmuje temat komunikacji interkulturowej, która w coraz większym stopniu wpływa na kształt i wymagania rynku pracy. Wzrost mobilności zawodowej, realizowany paradygmat rozwoju zawodowego i otwarcie granic stanowią realne wyzwania dla potencjalnego pracownika. Coraz bardziej zróżnicowane realia socjokulturowe, ich wpływ na rynek pracy oraz stale rosnąca liczba osób funkcjonujących zawodowo w środowisku międzynarodowym wymuszają także pewne zmiany w funkcjonowaniu poradnictwa zawodowego. Doradcy zawodowi, trenerzy personalni i coachowie muszą stale śledzić proces zachodzących zmian, ponieważ od ich wiedzy zależy jakość świadczonych usług. Konieczne staje się wyposażanie ich w specjalistyczną wiedzę i kompetencje niezbędne w zróżnicowanym kulturowo społeczeństwie.

Słowa kluczowe: kariera zawodowa, komunikacja interkulturowa, kompetencje interkulturowe, doradca zawodowy, doradca personalny, konsultant, zagraniczne oferty pracy, interkulturowość, wielokulturowość, międzynarodowe korporacje

Wprowadzenie

Wielokulturowość staje się coraz szerszym zjawiskiem wynikającym z transformacji gospodarczej, społecznej czy edukacyjnej. Umieździarodowienie sektora gospodarczego, możliwość podejmowania studiów w różnych krajach, rosnąca mobilność zawodowa i poszukiwanie pracy za granicą są istotnymi czynnikami w intensyfikacji kontaktów i uświadomieniu różnic interkulturowych. Heterogeniczność kulturowa

* Dr Lidia Burakowska-Ogińska – kierunek pedagogika, Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna w Łodzi, Narodowe Forum Doradztwa Kariery.

staje się tym samym niezmiernie ważnym zagadnieniem zwłaszcza w kontekście zawodowym. Praktyka dowodzi, że „czynnik kulturowy może się okazać istotną determinantą sukcesu oraz niepowodzenia w działalności firmy międzynarodowej” (Przytuła, 2011: 26). W takim razie badanie problematyki wielokulturowości w korporacjach, balansujących na styku wielu kultur jest obecnie priorytetowym obiektem zainteresowania nie tylko ekonomistów i socjologów, ale także kadr świadczących usługi z zakresu poradnictwa zawodowego. Wzrost znaczenia doradców zawodowych i personalnych, mediatorów czy trenerów w dobie transgranicznego przepływu kadr pracowniczych wymusza także efektywny dialog na temat wielokulturowości, która w licznych przypadkach stanowi obecnie codzienność zawodową. Jakość komunikacji między doradcą zawodowym a jego klientem jest jednym z podstawowych czynników warunkujących efektywny przebieg procesu doradztwa, a zakłada ona przede wszystkim profesjonalizm, wieloaspektowość w podejściu do rynku pracy oraz wszechstronną wiedzę (także z zakresu kompetencji interkulturowych). O ile w latach osiemdziesiątych pojęcia interkulturowości czy komunikacji interkulturowej dotyczyły głównie krajów o wysokim stopniu napływu imigrantów, o tyle dziś jest to zjawisko powszechne obejmujące swym zasięgiem cały obszar Europy (Rapacka, 2009: 163).

Podobne zmiany zachodzą także już na szczeblu edukacyjnym. Pojęcie interkulturowości rozszerzyło się z czasem na grunt pedagogiczny, ponieważ w jednoczącej się Europie dostrzeżono konieczność nauki języków obcych. Efektywny dialog międzykulturowy zakłada jednak nie tylko znajomość języka obcego, ale wymaga także wiedzy na temat realiów socjokulturowych kraju języka docelowego i zrozumienie jego kultury. Obecnie w dobie zmian społecznych w szkołach i zwiększającej się liczby uczniów cudzoziemców podobne wyzwania stoją przed szkolnym doradcą zawodowym, który staje się jednym z filarów asymilacji kulturowej oraz efektywnego wejścia w tak zróżnicowany kulturowo i społecznie rynek zawodowy. Współcześnie nie chodzi już o samą naukę języka obcego, ale o wejście w całą tkankę kulturową kraju docelowego, a więc w światopoglądy i mentalność przedstawicieli jego społeczeństwa. Kompetencja kulturowa oznacza więc efektywne porozumiewanie się w języku obcym, znajomość dwóch kultur – własnej i kraju języka docelowego oraz zdolność ich porównania i znalezienia pomiędzy nimi podobieństw i różnic w celu uniknięcia potencjalnych nieporozumień, a nawet konfliktów. W aspekcie zawodowym duże znaczenie odgrywa tak zwana etykieta biznesowa, determinowana między innymi znajomością zwyczajów, postaw i zachowań społecznych, stosunków społecznych, prezentowanych systemów wartości itd. (Rosa, 2018: 44).

W obliczu rosnącego znaczenia kompetencji interkulturowych na rynku pracy nowe wyzwania stoją nie tylko przed samymi pracownikami, ale także przed osobami świadczącymi usługi z zakresu poradnictwa zawodowego. Pedagodzy pracy podkreślają konieczność aktualizowania programu kształcenia doradców zawodowych i dostosowania ich kompetencji do oczekiwań rynku pracy, zwłaszcza w zakresie współpracy z klientem odmiennym kulturowo.

Wielokulturowość jako zjawisko XXI wieku

W analizie zjawiska wielokulturowości zwraca się szczególną uwagę na tożsamość narodową, kosmopolityzm, nacjonalizm, ale przede wszystkim na narodowe dziedzictwo kulturowe. „Każda kultura narodowa jest wypadkową treści rodzimych i wpływów zewnętrznych. Nie jest ona bowiem organizmem zamkniętym, lecz «żyje i oddycha» wszystkim tym, co ją otacza” (Burakowska-Ogińska, 2011: 160). Pojęcie wielokulturowości w XXI wieku ma wiele znaczeń, które determinuje interdyscyplinarność tej materii, obejmująca różne obszary badawcze w aspekcie etnicznym, językowym, socjologicznym, edukacyjnym czy ekonomicznym. W aspekcie praktycznym jesteśmy świadkiem umiędzynarodowienia sfery gospodarczej, co przekłada się na sam rynek pracy. Wzrost znaczenia komunikacji interkulturowej widoczny jest w kontaktach gospodarczych z klientami obcojęzycznymi, transgranicznej wymianie towarów i usług, realizowanych projektach współpracy międzynarodowej, sieci kontaktów i rozproszonych lokalizacji firm (Knapp, 1992: 59). Ponieważ forma i treść komunikacji pozostają w ścisłym związku z kulturą danego kraju, intensyfikacja międzynarodowych kontaktów oznacza jednocześnie wzrost znaczenia komunikacji interkulturowej.

Polska, podobnie jak inne kraje europejskie, uczestniczy w procesach migracyjnych, mobilności zawodowej czy „edukacji bez granic”, co wpływa na pojawianie się pojęć związanych z wielokulturowością. Najczęściej używane zamiennie pojęcia tożsame z wielokulturowością to: interkulturowość, multikulturowość, transkulturowość, międzykulturowość. Każde z nich wskazuje na różnorodność kulturową z podkreśleniem specyficznych cech uzależnionych od kontekstu omawianych zjawisk. Centralne pojęcie, jakim jest kultura, znajdujemy między innymi w publikacjach UNESCO. Jest ona charakteryzowana jako „zbiór cech duchowych, materialnych, intelektualnych i uczuciowych, charakteryzujących dane społeczeństwo lub grupę społeczną [...] obejmuje ona oprócz literatury i sztuki sposoby życia, formy wzajemnego współżycia, systemy wartości, tradycje i wierzenia” (Neuner, 2014: 20). Analizując sformułowania przyjęte przez UNESCO, autor zwraca uwagę na zadania edukacyjne, przy czym edukacja wielokulturowa dostarcza informacji o odmiennych kulturach w celu wywołania akceptacji, a przynajmniej tolerancji dla tych kultur, natomiast edukacja międzykulturowa pogłębia zrozumienie, szacunek, dialog w celu ukształtowania trwałego modelu wspólnego życia w wielokulturowym społeczeństwie. Obie omawiane koncepcje mają istotne znaczenie w przygotowaniu doradców zawodowych i personalnych tak, żeby mogli efektywnie wspierać w planowaniu kariery edukacyjno-zawodowej. Odbiorcami tego typu usług są klienci o wieloaspektowej tożsamości, istniejący we współczesnym, zróżnicowanym społeczeństwie. Różnorodność kulturowa pojawia się między innymi w procesie pracy, realizowanej w firmach zatrudniających obcokrajowców. Jedną z tak zwanych czterech swobód dostępnych dla obywateli UE jest swobodny przepływ pracowników. Mają oni prawo do przemieszczania się, wjazdu i pobytu oraz prawo do podejmowania pracy

w innym państwie członkowskim UE na zasadach równości z obywatelami tego państwa członkowskiego (Dyrektywa 2004/38/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie prawa obywateli Unii i członków ich rodzin do swobodnego przemieszczania się i pobytu na terytorium Państw Członkowskich). Według danych Eurostatu (ESS – Europejski System Statystyczny oraz Eurostat) pod koniec 2017 roku 3,8% (wzrost z 2,5% w 2007 roku) obywateli UE mieszkało lub pracowało w kraju członkowskim innym niż państwo, którego są obywatelami. Jak wynika z badań prowadzonych przez autorkę (Burakowska-Ogińska, 2020), w motywacji w zakresie poszukiwania pracy za granicą najczęściej dominują:

- motywator ekonomiczny – uzyskiwane finanse są dla wielu pracowników głównym bodźcem w podejmowaniu decyzji zawodowych,
- kreatywność – możliwość realizacji swoich pomysłów.

Problemy migracji związane z zatrudnieniem stanowią podstawowe działania doradcy zawodowego. Jednak Maria Peisert, analizując interkulturowe kompetencje komunikacyjne, zauważa, że „problemy wielokulturowości i komunikacji interkulturowej tworzą obecnie znacznie bardziej szerokie spektrum zagadnień niż te, które były związane z problemami migracji. Dotyczą one bowiem bardzo wielu obszarów ludzkiej działalności: polityki i dyplomacji, ekonomii, gospodarki, biznesu, marketingu, nauki, sztuki, edukacji czy turystyki” (Peisert, 2014: 241).

Jednym z coraz bardziej aktualnych obszarów interkulturowości staje się edukacja, gdzie coraz większa liczba szkół przyjmuje dzieci cudzoziemców z różnych kręgów kulturowych. Na zjawisko to zwraca uwagę demograf prof. Piotr Szukalski: „część imigrantów myśli już o «zasiedzeniu» w naszym kraju, tak jak Polacy posyłający dzieci do szkół brytyjskich” (Kałach, 2019). Urząd Miasta Łodzi podaje dane za cały rok szkolny 2018/2019, kiedy dyrektorzy szkół podstawowych zwrócili się o dodatkowe zajęcia z języka polskiego dla 398 dzieci – takich wniosków było ponad dwa razy więcej niż w roku szkolnym 2017/2018 (192). W łódzkich szkołach wiedzę zdobywają też: Białorusini, Hiszpanie, Rosjanie, Austriacy, Syryjczycy, Filipińczycy, Hindusi oraz obywatele Mongolii i Zjednoczonych Emiratów Arabskich. Tego typu uczniów przybywa również w innych miastach. W Piotrkowie Trybunalskim naukę pobiera 70 obcokrajowców – w tym 67 Ukraińców. W Skierniewicach takich uczniów jest 28, z czego 19 z Ukrainy. W zgierskich szkołach podstawowych uczy się 47 cudzoziemców (20 Ukraińców), w Pabianicach – kilkunastu (Kałach, 2019). Opieka i konsultacje doradcze dla tej grupy uczniów to ważne przyszłościowe zadanie dla szkolnego doradcy zawodowego, a wspieranie w planowaniu kariery zawodowej wielokulturowych osób dorosłych wymaga profesjonalizmu i kompetencji interkulturowych doradców zawodowych i personalnych.

Kompetencje i umiejętności doradców zawodowych i personalnych

Nowa sytuacja na rynku pracy stanowi w aspekcie doradztwa edukacyjno-zawodowego problem zarówno dla pracodawców, jak i dla pracowników. Wymaga to nieco szerszego spojrzenia na dotychczas nie zawsze docenianą funkcję doradcy edukacyjno-zawodowego, nazywanego często doradcą pracy, doradcą kariery czy doradcą personalnym. „Doradca zawodowy, wspiera klienta w planowaniu kariery zawodowej, wskazując na jej globalne uwarunkowania, ale powinien mieć także na uwadze indywidualne zainteresowania i predyspozycje radzącego się oraz ogólną sytuację jego rodziny, uwarunkowania społeczne czy ekonomiczne. Pomoc w planowaniu ścieżki kariery zawodowej coraz częściej określa się jako całościowe doradztwo kariery (Noworol, 2006: 302).

Pojęcia *doradztwo* i *poradnictwo zawodowe* stosowane są obecnie w literaturze zamiennie, chociaż często wskazuje się na szerszy zakres poradnictwa. Poradnictwo zawodowe według R. Sultany to „różne usługi mające na celu pomoc jednostkom w każdym wieku, na dowolnym etapie życia w dokonywaniu wyborów w zakresie edukacji, szkoleń oraz wyboru zawodu, a także pomoc w zarządzaniu własną karierą zawodową” (Sultana, 2005: 32). Natomiast K. Lelińska określa tym pojęciem „system długofalowych i wieloetapowych działań wychowawczych towarzyszących jednostce w trakcie rozwoju zawodowego. Obejmuje ono całokształt zadań związanych z udzielaniem uczniom i dorosłym pomocy w planowaniu, tworzeniu i rozwoju kariery zawodowej, przynoszącej jednostce satysfakcję i sukces zawodowy” (Lelińska, 1999: 5). W procesie doradztwa edukacyjno-zawodowego można wskazać metody skutecznego poszukiwania pracy, informować o możliwościach pracy w kraju i za granicą, a także o innych instytucjach i organizacjach wspierających działania związane z poszukiwaniem zatrudnienia lub założeniem własnej firmy. Wybór zawodu staje się zarówno dla młodzieży, jak i dla osób dorosłych coraz bardziej skomplikowany, ponieważ dokonywany jest w coraz trudniejszych warunkach ramowych. Jest wiele przyczyn takiego stanu rzeczy, między innymi:

- zawody i proces kształcenia podlegają coraz szybszym przekształceniom,
- w przypadku wielu zawodów zmieniają się warunki podjęcia pracy, co wymusza zmiany i adaptację treści kształcenia,
- następuje intensyfikacja procesów rozwoju techniki i automatyzacji,
- powstają coraz to nowe formy organizacyjne,
- wraz z rozwojem techniki i zmianami strukturalnymi powstają również nowe zawody,
- coraz trudniejsze jest rozeznanie się w wielości istniejących zawodów (Ertelt, 2003).

Wysokie oczekiwania pracodawców, progres w zakresie nowych technologii, zmienność w zapotrzebowaniu na różnych specjalistów wymagają zwiększonej

mobilności pracowników. Wymuszają one także dostosowywanie ich kwalifikacji do aktualnej sytuacji na rynku pracy. Kwalifikacje pracowników są ważnym elementem konkurencyjności firm, co wpływa na wzrost roli kształcenia ustawicznego umożliwiającego zmianę lub podniesienie kwalifikacji. Nowe umiejętności, kompetencje zawodowe i społeczne zapobiegają marginalizacji i wykluczeniu, ponieważ umożliwiają utrzymanie aktywności pracownika na rynku pracy. Instytucjonalny system poradnictwa w Polsce obejmuje działania wielu placówek, które zatrudniają doradców zawodowych wspierających osoby w planowaniu kariery edukacyjno-zawodowej. Jednym z nich są Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, zajmujące się świadczeniem usług właśnie z zakresu poradnictwa zawodowego. Zatrudnieni tam doradcy zawodowi pomagają określić predyspozycje zawodowe. Za pomocą wielu narzędzi diagnostycznych (testy, kwestionariusze, rozmowa) są w stanie dokonać bilansu umiejętności oraz kwalifikacji zawodowych. Klient wspólnie z doradcą ma możliwość opracowania indywidualnego planu działania (IPD), uwzględniającego różne formy szkoleń umożliwiających uzyskanie potrzebnych kwalifikacji czy umiejętności. Stosowane są tam porady indywidualne lub grupowe, dostępne są informacje zawodowa oraz poradnictwo zawodowe na odległość, wskazane różne edukacyjne formy doskonalenia zawodowego. Należy zauważyć, że oświata dorosłych, skoncentrowana na kształceniu indywidualnym, zgodnym z potrzebami poszczególnych osób została podporządkowana nowym globalnym celom edukacyjnym, takim jak:

- rozwijanie systemu szkoleń, kursów dostosowanych do oczekiwań rynku pracy,
- uruchomienie specjalistycznych programów zróżnicowanych ze względu na specyficzne problemy lokalne i różnorodne grupy społeczne,
- opracowanie propozycji dla słuchaczy instytucji III wieku,
- szkolenia językowe dla poszukujących zatrudnienia w innych krajach.

Edukacyjna działalność osób dorosłych jest jednym z filarów idei mobilności pracowników na rynku pracy, wymagającej stałej aktywności w zakresie monitorowania zachodzących zmian na rynku pracy (Burakowska-Ogińska, 2018). W podnoszeniu czy zmianie kwalifikacji zawodowych pracowników znaczącą rolę odgrywa doradca zawodowy, coach czy trener personalny. Doradca może być zatrudniony w szkołach, poradniach psychologiczno-pedagogicznych, ośrodkach pomocy społecznej, urzędach pracy, firmach doradztwa personalnego. Miejscem pracy mogą być też firmy świadczące usługi consultingowe, szkoleniowe, rekrutacyjne, jak również organizacje pozarządowe zajmujące się aktywizacją zawodową osób bezrobotnych. Klientami doradcy zawodowego są zarówno osoby młode – uczniowie, jak i osoby dorosłe często posiadające już doświadczenie zawodowe.

Prowadzone porady indywidualne i grupowe z reguły dotyczą konkretnego tematu, na przykład możliwości kształcenia, uzyskania kwalifikacji zawodowych, tworzenia dokumentów aplikacyjnych czy przeprowadzania rozmowy kwalifikacyjnej. Konsultacje wymagają posiadania kompendium wiedzy na temat rozwoju zawodowego i umiejętności swobodnego poruszania się na rynku pracy. Klientami są

często osoby bezrobotne bądź nieaktywne zawodowo, które należałoby wprowadzić ponownie na rynek pracy. Doradca spotyka się z sytuacjami trudnymi, wynikającymi z aktualnego położenia swoich klientów, na przykład osób długotrwale bezrobotnych, osób, które utraciły pracę, osób z niepełnosprawnością. W pracy doradcy zawodowego dominuje układ człowiek–człowiek, dlatego też znaczące są jego profesjonalne umiejętności i predyspozycje interpersonalne. Praca z ludźmi bywa konfliktogenna, dlatego ważną cechą doradcy zawodowego jest odporność emocjonalna i samokontrola. Przede wszystkim kluczowa jest komunikatywność, dzięki której łatwiej będzie nawiązać relacje z klientami. Ważne są także umiejętność słuchania oraz wnikliwość, cierpliwość oraz zdolność do zadawania odpowiednich pytań. Doradca powinien umieć identyfikować problemy i potrzeby innych, dostrzegać w ludziach ich potencjał oraz wyszukiwać i wzmacniać mocne strony. Niezbędną umiejętnością, jaką powinien mieć doradca zawodowy, jest zdolność koncentracji uwagi i skupienia się na problemie klienta oraz wnikliwej jego analizy. Cechy wymieniane w kategorii elementów osobowościowych to najczęściej:

- komunikatywność,
- gotowość do pracy indywidualnej,
- zainteresowania społeczne,
- tolerancyjność,
- odporność emocjonalna,
- wytrwałość i cierpliwość,
- asertywność i empatia,
- szacunek dla godności człowieka,
- gotowość do współdziałania,
- wysoka kultura osobista,
- elastyczność i otwartość na zmiany, inicjatywa,
- gotowość do ustawicznego uczenia się oraz dzielenia się wiedzą.

W klasyfikacji zawodów i specjalności (Doradca zawodowy, kod: 242304) podana jest następująca synteza opisu zawodu: „Doradca zawodowy udziela pomocy młodzieży, bezrobotnym i poszukującym pracy, a także osobom niepełnosprawnym w planowaniu i rozwoju kariery zawodowej; w wyborze odpowiedniego poziomu i kierunku dalszego kształcenia, odpowiedniego zawodu i miejsca zatrudnienia, stosując indywidualne i grupowe metody sprzyjające samopoznaniu i nabywaniu wiedzy o świecie zawodów; współpracuje z pracodawcami w doborze kandydatów do pracy, publicznymi służbami zatrudnienia, innymi instytucjami rynku pracy oraz organizatorami kształcenia i szkolenia zawodowego; prowadzi odpowiednią dokumentację osób zgłaszających się po poradę, ocenia jakość i kontroluje skuteczność wykonywanych usług doradczych”. Wspomniana klasyfikacja zawodów i specjalności, której podstawy prawne wyznacza Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r., obejmuje wiele stanowisk, na których mogą pracować osoby posiadające kwalifikacje z zakresu doradztwa zawodowego, takich jak:

- specjaliści do spraw zarządzania zasobami ludzkimi,
- analityk pracy,
- doradca EURES,
- doradca personalny,
- doradca zawodowy,
- konsultant do spraw kariery,
- lider klubu pracy,
- specjalista do spraw kadr,
- specjalista do spraw rekrutacji pracowników,
- specjalista do spraw zarządzania talentami,
- specjalista wielokulturowości,
- pozostali specjaliści do spraw zarządzania zasobami ludzkimi,
- specjaliści do spraw szkoleń zawodowych i rozwoju kadr,
- broker edukacyjny,
- specjalista do spraw rozwoju zawodowego,
- specjalista do spraw szkoleń.

Nazwy wymienionych stanowisk wskazują na dominujące formy pracy realizowane przez specjalistów. Obejmują one najczęściej zadania związane z rekrutacją pracowników, zarządzaniem karierą zawodową czy wspieraniem rozwoju kadr poprzez organizowanie, prowadzenie czy proponowanie szkoleń zmieniających lub doskonalących kwalifikacje. Wśród specjalistów wymieniony jest specjalista do spraw wielokulturowości, który najczęściej realizuje wiele innych zadań doradczo-informacyjnych.

Przejdzie od stosowanego kiedyś poradnictwa technokratycznego (diagnozującego sprawność zawodową człowieka) w kierunku humanistycznego dostrzegania systemu wartości, samopoznania, samooceny, stymulowania kreatywności oraz umiejętności poruszania się na międzynarodowym rynku pracy staje się nowym paradygmatem procedury planowania kariery zawodowej i systemu doradztwa zawodowego przeznaczonego dla pracowników, uczniów czy studentów. Uwarunkowania te mają znaczący wpływ na kształcenie specjalistów z zakresu doradztwa zawodowego, wyposażanie ich w specjalistyczną wiedzę i kompetencje niezbędne w społeczeństwie i procesie pracy uwzględniającym interkulturowość. Współczesny rynek pracy jest bardzo dynamiczny i zmienny, co wymaga od doradców zawodowych stałego śledzenia procesu tych zmian. Profesjonalny doradca zawodowy powinien dbać o aktualizację swojej wiedzy i nieustannie podnosić kwalifikacje i kompetencje zawodowe.

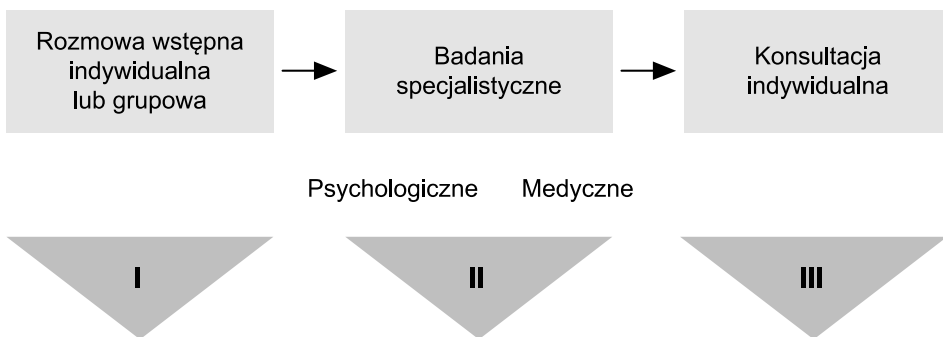
Stymulowanie rozwoju kompetencji interkulturowych doradców

W szerokim zakresie zadań i współpracy z różnymi instytucjami oraz zróżnicowanym gronem odbiorców usług doradca zawodowy czy personalny coraz częściej spotyka klientów interkulturowych. Są to uczniowie i ich rodzice, studenci wyższych uczelni, pracownicy firm, korporacji oraz ich pracodawcy, co wymaga od doradcy-konsultanta szerokich, dodatkowych kompetencji interkulturowych. W związku z możliwością podejmowania pracy na terenie dowolnego kraju Unii Europejskiej doradca powinien być zorientowany, w jakim kierunku rozwinię się europejski rynek pracy, aby służyć pełną i rzetelną wiedzą zainteresowanym osobom. Ten aktualny edukacyjny i jakościowy paradygmat pedagogiki, a raczej już andragogiki pracy, wyznacza cele, zadania doradcy zawodowego i personalnego, a także posiadanie specjalistycznych, profesjonalnych kompetencji. Doradztwo zawodowe coraz bardziej przyjmuje europejski, transnarodowy, charakter, który podkreślało wielu pedagogów pracy (Bańka, 2006; Noworol, 2006; Paszkowska-Rogacz, 2006; Tadeusiewicz, 1997, 2006). Międzynarodowy wymiar w kształceniu kompetencji doradców zawodowych wypracowany przez zespół ekspertów już pod koniec XX wieku obejmował wiedzę z zakresu etyki zawodowej, europejskich kompetencji, standardów kwalifikacyjnych, koncepcji międzynarodowego poradnictwa zawodowego i personalnego, które jest zdeterminowane transformacją gospodarczą, społeczną i zmieniającymi się zawodami i warunkami pracy (Ertelt, 1995). „Nie ulega wątpliwości, że opanowanie tzw. «kompetencji międzykulturowych» weszło do kanonu umiejętności doradczych” (Paszkowska-Rogacz, 2006). „Analizując proces rozwoju pojęcia *kompetencja wielokulturowa*, można przyjąć, że powstało ono w rezultacie rozwoju globalnego, wielokulturowego społeczeństwa informacyjnego. Jest ono niezbędną częścią edukacji wielokulturowej, a jej podstawą są trzy elementy: wiedza, umiejętności i postawy” (Iwaniuk, 2016). Kompetencje interkulturowe obejmujące trzy elementy zawierają specyficzne treści: w zakresie wiedzy będzie to uaktualnianie informacji dotyczącej różnic kulturowych, znajomość barier i problemów wynikających z różnic kulturowych. Umiejętności obejmują szacunek i zrozumienie dla odmiennych wzorów postępowania, radzenie sobie z konfliktami kulturowymi, poprzez stosowanie odpowiednich metod komunikacyjnych i negocjacyjnych, zarządzanie informacją z wykorzystaniem nowych technologii. Ważna jest przede wszystkim umiejętność przygotowania klienta do obrony przed dyskryminacją, z którą może spotkać się w procesie wykonywania obowiązków zawodowych. Trzeci element kompetencji, który stanowi postawa doradcy, powinna cechować otwartość emocjonalna, tolerancja, empatia, akceptacja odmienności, ale też świadomość własnych stereotypów interkulturowych mogących wpływać na pracę z klientem. Doradca powinien potrafić wzmocnić poczucie wartości klientów – osób dorosłych czy uczniów – odmiennych kulturowo. Kompetencje jako zdolność zastosowania wiedzy i umiejętności zwłaszcza w sytuacjach

społecznych, które są przedmiotem niniejszych rozważań, podkreśla się w europejskich i krajowych ramach kwalifikacji (Chmielecka, 2009). Problemy, z jakimi styka się doradca w udzielaniu porady dorosłym cudzoziemcom podejmującym zatrudnienie lub poszukującym pracy, dotyczą: legalizacji pobytu, mieszkania, trudności finansowych, nieznamości języka, ale najczęściej stresu adaptacyjnego. W przypadku dużych różnic kulturowych, na przykład w kontaktach z pracownikami pochodzenia azjatyckiego, mogą wystąpić zjawiska odmiennego podejścia do pracy czy innego rozumienia czasu. Znajomość specyfiki kulturowej klientów umożliwia poradę zgodną z ich oczekiwaniami. Imigranci przyjmują na ogół dwie strategie zachowań, z którymi spotykają się doradcy: postawę egocentryczną, wyrażającą się w interpretacji innych kultur z perspektywy norm własnej kultury, lub postawę adaptacyjną, która polega na uważnym obserwowaniu interakcji członków innej kultury, próbach naśladowania. Profesjonalnie działający doradca zawodowy, personalny czy coach wspierający pracowników „zmniejsza u nich ryzyko funkcjonowania w wymiarze transkulturowym, co pozwala na trafność multikulturowego poradnictwa” (Bańka, Trzeciak, 2017: 314). Problem ten pojawił się wraz z rozwojem międzynarodowych korporacji. Praktyka zarządzania, jak pisze Sylwia Przytuła (2011: 26), „dostarcza przykładów licznych niepowodzeń w firmach międzynarodowych, których źródłem są różnice kulturowe o podłożu osobowościowym i organizacyjnym”. Jest to bardzo ważny teren działania zwłaszcza dla doradców personalnych, menedżerów – specjalistów zarządzających zasobami ludzkimi, którzy swoim działaniem powinni zapobiegać sytuacjom dysfunkcyjnym poprzez organizowanie szkoleń adaptacyjnych. Jednak wymaga to od nich posiadania profesjonalnych kompetencji interkulturowych, których kształtowanie i rozwijanie powinno znaleźć się w programach kształcenia studentów przygotowujących absolwentów do pracy szczególnie poprzez właściwie organizowane studenckie praktyki zawodowe i wyjazdy studyjne oraz znajomość języków obcych. Przykładem spełniającym powyższe warunki mogą być doradcy zawodowi zatrudnieni w placówkach OHP i urzędów pracy na stanowiskach świadczących usługi EURES. Usługi obejmują informowanie, ukierunkowanie i dopasowanie ofert, są świadczone zarówno na rzecz osób poszukujących pracy, jak i pracodawców, zainteresowanych europejskim rynkiem pracy. Doradcy są ekspertami posiadającymi wiedzę na temat praktycznych, prawnych i administracyjnych kwestii dotyczących mobilności na poziomie krajowym i transgranicznym, i są pracownikami publicznych służb zatrudnienia w każdym państwie członkowskim lub też innych organizacji partnerskich w ramach sieci EURES. Sprawdzonym narzędziem, z którego korzystają doradcy i ich klienci, jest Europejski Portal Mobilności Zawodowej. Z usług Europejskiego Portalu Mobilności Zawodowej mogą korzystać różne grupy zawodowe, także studenci poszukujący pracy, możliwości odbycia stażu czy praktyki. Podobne informacje na temat możliwości pracy lub edukacji w innym kraju można uzyskać na Europejskim Portalu dla Mobilnych Naukowców. Obecnie dostępna jest nowa strona internetowa

wa EURAXESS (Researchers In Motion) rozszerzona o dodatkowe usługi. Strona ta jest punktem kompleksowej obsługi dla naukowców poszukujących stymulacji w swojej karierze zawodowej i rozwoju osobistym za granicą. Ta bezpłatna zindywidualizowana usługa ma na celu dostarczenie wyczerpujących i aktualnych informacji z rynku pracy oraz informacji na temat możliwości finansowania w dowolnej dziedzinie naukowej w całej Europie. Jak wynika z badań, jest ona w pełni wykorzystywana (Burakowska-Ogińska, 2018).

Kształtowanie kompetencji interkulturowej jest procesem długotrwałym i wymagającym permanentnego doskonalenia w konkretnych sytuacjach i uwarunkowaniach. W kształceniu studentów doradztwa zawodowego ważne jest przygotowanie ich do udzielania indywidualnej pomocy i wsparcia podczas prowadzenia rozmowy doradczej. Metoda ta stanowi podstawę procesu doradztwa zawodowego i personalnego. Procedura porady zawodowej wymaga od doradcy przeprowadzenia szczegółowego wywiadu z osobą zainteresowaną i wypracowania propozycji rozwoju zawodowego zgodnie z oczekiwaniami klienta.



Rysunek 1. Procedura porady zawodowej

Źródło: opracowanie własne.

W prezentowanej na rysunku 1 procedurze zawsze najważniejszy jest etap I obejmujący wstępną rozmowę doradczą zarówno indywidualną, jak i grupową. Etap ten jest szczególnie istotny w przypadku klienta odmiennego kulturowo. Znajomość przez doradcę kultury, zwyczajów i zachowań specyficznych dla obszaru kulturowego klienta jest ważnym determinantem pozytywnego efektu udzielanej porady. Wiedza jako podstawowy element kompetencji ma tu duże znaczenie – zwłaszcza znajomość barier i problemów wynikających z różnic kulturowych.

Nie mniej ważne są na tym etapie umiejętności doradcy, w szczególności komunikacyjne, czy strategię pracy z tak zwanym szokiem kulturowym. W trakcie rozmowy doradca powinien wykazać się otwartą postawą, w tym wnikliwą obserwacją, świadomością, zdolnością do współczucia i tolerancją. Prezentowane wymagane kompetencje doradcy zawodowego i personalnego są kształtowane i rozwijane na przykład w Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi podczas zajęć

prowadzonych w formie zajęć praktycznych. Schaeffter (2018), omawiając proces nabywania kompetencji kulturowej, podkreśla znaczenie tak zwanych praktyk społecznych (*kulturspezifischen sozialen Praktiken*). Rozwijanie umiejętności powinno odbywać się w kontekście codziennego życia i pracy charakterystycznej dla określonej kultury. Warunek ten w kształceniu studentów może być zrealizowany w ramach praktyk studenckich, a w przypadku studentów pracujących za granicą – w procesie pracy zawodowej. Można również zaproponować wprowadzenie zajęć praktycznych w formie warsztatów lub stosowanej w Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi efektywnej metody projektu. Przykładem może być projekt dostępny w Archiwum Projektów AHE, opracowany w roku 2018/2019 przez studentów w ramach przedmiotu pedagogika pracy. Celem projektu *Praca w ujęciu międzykulturowym* było zbadanie poziomu wiedzy dzieci w trzech krajach na temat pojęcia pracy oraz czynności zawodowych związanych z prezentowanymi profesjami. Poszczególne studentki przeprowadziły zajęcia z młodszymi dziećmi w placówkach w miejscu swojego pobytu w Polsce, Belgii i Norwegii zgodnie z opracowanym wspólnie scenariuszem. W analizie dokonano porównań i zaproponowano zajęcia dla dzieci 5–6-letnich. Projekty jako praktyczne metody kształcenia między innymi kompetencji interkulturowych mogą być realizowane w różnych placówkach oświatowo-wychowawczych. Coraz częściej kompetencje te są oczekiwane zarówno w pracy z osobami dorosłymi, jak i w działalności szkolnego doradcy zawodowego. Projekt może uwzględniać nagrania wywiadów prowadzonych przez studentów w języku obcym wraz z komentarzem, student pracujący za granicą opisuje własne doświadczenia jako cudzoziemca czy analizuje sytuację dzieci uczących się w szkołach wielokulturowych. Realizacja projektu, treningi czy wizyty studyjne pozwalają na stymulowanie nabywania kompetencji interkulturowych wykorzystywanych w pracy zawodowej z dziećmi innych narodowości. Można w tym celu wykorzystać działania szkół, na przykład:

- dni grup etnicznych,
- wystawy,
- konkursy,
- spotkania z przedstawicielami mniejszości narodowych.

Można także stosować metody kształcenia poznane na uczelni, takie jak gry symulacyjne, scenki kulturowe z wykorzystaniem elementów teatralnych.

Metody powinny być oparte na treściach i przykładach różnych kultur, prezentowane w atrakcyjnej formie dostosowanej do percepcji odbiorców w różnym wieku. Tak przygotowane dzieci i młodzież będą łatwiej adaptować się w placówkach wielokulturowych, a w przyszłości na uczelniach i w środowisku zawodowym.

Stymulowaniu i praktycznemu rozwijaniu kompetencji służą między innymi takie formy, jak:

- korzystanie z międzynarodowych projektów, wizyty studyjne,
- trening kompetencji interkulturowych, który rozwija i pogłębia u doradcy umiejętność przyjęcia roli mediatora kulturowego,

- prezentowanie, analizowanie na ćwiczeniach, w projektach, w symulacjach różnych poglądów, które są często źródłem nieporozumień na tle kulturowym,
- dyskusje na temat krytycznego spojrzenia na stereotypy.

Interkulturowe kompetencje doradcy zawodowego kształtowane podczas studiów umożliwią profesjonalną i efektywną współpracę z osobami dorosłymi i z uczniami różnych narodowości planującymi karierę edukacyjno-zawodową zarówno we własnym, jak i obcym kraju. Wiedza będąca elementem kompetencji powinna być szeroka i permanentnie aktualizowana. Celom tym służyło stworzenie już w 1994 roku przez Niemcy, Francję, Włochy i Luksemburg tak zwanej Akademii Unii Europejskiej, która przyjęła adekwatne do potrzeb zadania:

1. Zorganizowanie banku międzynarodowej informacji dla doradców zawodowych.
2. Stworzenie ponadnarodowych zasad doskonalenia doradców zawodowych.
3. Wymianę międzynarodową.
4. Inicjowanie badań w zakresie poradnictwa w skali europejskiej (Tadeusiewicz, 1997).

Kontynuacja przyjętego 27 lat temu projektu miałyby obecnie bardzo istotne znaczenie, jest bowiem coraz większe zapotrzebowanie na rzetelną informację, która pojawia się na portalach internetowych, ale nie zawsze jest aktualna. Nowe technologie pozwalają na szybkie dotarcie do informacji, lecz konieczna jest zawsze jej weryfikacja. Wymaga to posiadania przez doradcę umiejętności posługiwania się coraz nowszymi nośnikami wiedzy oraz znajomości zmian zachodzących w społeczeństwach różniących się kulturowo.

Wnioski końcowe i propozycje

Kompetencje uwzględniające rozszerzające się zjawisko wielokulturowości będą miały coraz większe znaczenie. Z wywiadów przeprowadzonych z doradcami pracującymi na stanowiskach obsługujących EURES (Burakowska-Ogińska, 2020) wynikają ważne zadania edukacyjne. Określone determinanty i uwarunkowania to: globalizacja, intensywne procesy migracyjne, powstawanie międzynarodowych korporacji czy zwiększająca się liczba uczniów cudzoziemców w szkołach i przedszkolach. Należy również uwzględnić nie zawsze pozytywne społeczne nastawienie do przedstawicieli różnych kultur, ale także konieczność wsparcia pracowników zatrudnionych na różnych stanowiskach i ułatwienie im współpracy z osobami odmiennymi kulturowo. Na podstawie analizy i refleksji omawianego zagadnienia można sformułować następujące wnioski końcowe i propozycje:

1. Wydaje się niezbędne włączenie modułu interkulturowego do zajęć dydaktycznych na wszystkich specjalnościach pedagogicznych.
2. Uczelnie kształcące specjalistów z zakresu doradztwa zawodowego i personalnego, mentorów oraz trenerów coachingu szczególnie powinny uwzględnić przygotowanie absolwentów do pracy w społeczeństwie wielokulturowym poprzez organizowane praktyki w firmach (także o profilu międzynarodowym).

3. Można zaproponować zorganizowanie studiów podyplomowych adresowanych do osób pracujących w korporacjach zagranicznych (ang. *intercultural working*), które zawierałyby w programie treści dotyczące etykiety biznesowej obowiązującej w danym kraju z uwzględnieniem zajęć między innymi z coachingu, negocjacji realizowanych w formie treningów (koncepcja studiów jest aktualnie opracowywana przez autorkę).
4. Problematyka interkulturowości uwzględniająca treningi, warsztaty może być realizowana w formie kursów, studiów podyplomowych dla różnych specjalistów biznesu, marketingu, edukacji, pracy socjalnej w celu wyposażenia słuchaczy w kompetencje interkulturowe.
5. Kształcenie teoretyczne i praktyczne studentów powinno uwzględniać kompetencje interkulturowe wpisujące się w Europejskie i Krajowe Ramy Kwalifikacji.

Bibliografia

- Bańka A. (2006), *Poradnictwo transnarodowe. Cele i metody międzykulturowego doradztwa karier*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.
- Bańka A., Trzeciak W. (2017), *Rozwój myśli i profesjonalizacji poradnictwa zawodowego*, Wydawnictwo Stowarzyszenia Psychologia i Architektura, Poznań–Katowice–Warszawa.
- Boski P. (2010), *Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii międzykulturowej*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Burakowska-Ogińska L. (2011), *Był sobie kraj... Polska w publicystyce i eseistyce niemieckiej*, Wyższa Szkoła Studiów Międzynarodowych, Łódź.
- Burakowska-Ogińska L. (2018), *EURES jako wsparcie mobilności pracowników na europejskim rynku pracy*, Studia Podyplomowe Doradztwa Zawodowego i Personalnego, Akademia Humanistyczno-Ekonomiczna w Łodzi, Łódź.
- Burakowska-Ogińska L. (2020), *EURES jako forma wsparcia w zarządzaniu karierą*, „Zarządzanie Innowacyjne w Gospodarce i Biznesie”, nr 2(29).
- Chmielecka E. (red.) (2009), *Od europejskich do krajowych ram kwalifikacji*, MEN, Fundacja „Fundusz Współpracy”, Warszawa.
- Dyrektywa 2004/38/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie prawa obywateli Unii i członków ich rodzin do swobodnego przemieszczania się i pobytu na terytorium Państw Członkowskich, Dz.Urz. UE L 158 z 30.04.2004.
- Ertelt B. (1995), *Die Europäische Dimension in der Berufsberaterausbildung*, [w:] W. Brzozowska, W. Rachalska (red.), *Doradca zawodowy w warunkach przemian gospodarczych*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Pedagogicznej, Częstochowa.

- Ertelt B. (2003), *Nowe trendy w poradnictwie zawodowym*, „Rynek Pracy”, nr 5.
- ESS – Europejski System Statystyczny oraz Eurostat, Główny Urząd Statystyczny, <https://stat.gov.pl/statystyka-miedzynarodowa/instrukcjeorganizacje-miedzynarodowe/ess-europejski-system-statystyczny-oraz-eurostat/> [dostęp: 8.12.2021].
- Hejmej A., *Interkulturowość – literatura – komparatystyka*, Centrum Humanistyki Cyfrowej, http://rcin.org.pl/ibl/Content/50725/PDF/WA248_66418_P-I-2524_hejmej-interkult.pdf [dostęp: 8.12.2021].
- Iwaniuk I. (2014), *Kompetencja wielokulturowa – różnorodność podejść do definicji tego pojęcia we współczesnej myśli pedagogicznej*, „Języki Obce w Szkole”, nr 4.
- Kałach M. (2019), *Dwa razy więcej obcokrajowców w szkołach w Łodzi. Są też w Piotrkowie i Skierniewicach*, „Dziennik Łódzki”, 13.12.2019.
- Knapp K. (1992), *Interpersonale und interkulturelle Kommunikation*, [w:] N. Bergemann, A.L.J. Sourisseaux (red.), *Interkulturelles Management*, Heidelberg.
- Królikowska J., Madej-Popowska D. (2007), *Doskonalenie doradców zawodowych z uwzględnieniem aspektu wielokulturowości*, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa.
- Lelińska K. (1999), *Założenia i kierunki rozwoju poradnictwa zawodowego w warunkach reformy edukacji*, „Problemy Poradnictwa Psychologiczno-Pedagogicznego”, nr 2(11).
- Lelińska K. (2006), *Zawodownawstwo w planowaniu kariery*, Ochotnicze Hufce Pracy, Warszawa.
- Neuner G. (2014), *Edukacja międzykulturowa i jej wymiary*, [w:] F. Brotto, J. Huber, K. Karwacka-Vögele, G. Neuner, R. Ruffino, R. Teutsch, *Kompetencje międzykulturowe dla wszystkich*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa.
- Noworol Cz. (2006), *Profil zawodowy eurodoradcy*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*, Ochotnicze Hufce Pracy, Warszawa.
- Paszkowska-Rogacz A. (2006), *Doradztwo zawodowe a wyzwania międzykulturowe*, Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa.
- Peisert M. (2014), *Interkulturowa kompetencja komunikacyjna w nauczaniu języków obcych*, [w:] A. Dąbrowska, U. Dobesz (red.), *Oficyna Wydawnicza Atut – Wrocławskie Wydawnictwo Oświatowe*, Wrocław.
- Pocztowski A. (2002), *Międzynarodowe zarządzanie zasobami ludzkimi*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków.
- Porzak R. (red.) (2018), *Doradztwo w planowaniu kariery*, Innovatio Press Wydawnictwo Naukowe Wyższej Szkoły Ekonomii i Innowacji, Lublin.
- Praca w ujęciu międzykulturowym* (2018), Projekt Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi, Archiwum projektów, Łódź.

- Przytuła S. (2011), *Problemy wielokulturowości w korporacjach międzynarodowych*, „Problemy Zarządzania”, vol. 9, nr 4(34).
- Rapacka S. (2009), *Kształcenie kompetencji interkulturowych uczestników procesu dydaktycznego poprzez rozwój komunikacji językowej*, <http://www.kms.polsl.pl/prv/spnjo/referaty/rapacka.pdf> [dostęp: 25.04.2021].
- Rosa G. (2018), *Komunikacja kulturowa w biznesie. Różnice kulturowe i komunikacja międzykulturowa w różnych regionach świata jako podstawa sukcesu w biznesie międzynarodowym*, Wydawnictwo edu-Libri, Kraków.
- Rozporządzenie (UE) nr 492/2011 w sprawie swobodnego przepływu pracowników wewnątrz Unii, Dz.Urz. UE L 141/1 z 27.5.2011.
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 kwietnia 2010 r. w sprawie klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby rynku pracy oraz jej stosowania, Dz.U. 2010, nr 82, poz. 537.
- Róg T. (2017), *Teoria w pigułce*, Ośrodek Rozwoju Edukacji, Warszawa, http://www.bc.ore.edu.pl/Content/996/JO_10_1.pdf [dostęp: 8.11.2021].
- Schaeffter O. (2018), *Interkulturelle Kompetenz in der Außenwirtschaft*, https://www.researchgate.net/publication/322724591_Interkulturelle_Kompetenz_in_der_Aussenwirtschaft [dostęp: 8.11.2021].
- Schmidt-Behlau B. (2005), *Europejska Sieć Międzykulturowej Edukacji Dorosłych*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych”, t. 1.
- Strategie rozwojowe w głównym nurcie kształcenia interkulturowego* (2005), Raport Europejskiej Sieci Kształcenia Interkulturowego w Edukacji Dorosłych.
- Sultana R. (2005), *Strategie usług poradnictwa zawodowego w społeczeństwie wiedzy – europejskie trendy, wyzwania i działania*, Raport CEDEFOP, Biuro Oficjalnych Publikacji Unii Europejskiej, Luksemburg.
- Sułkowski Ł. (2002), *Czy kultury organizacyjne zmierzają do unifikacji?*, „Zarządzanie Zasobami Ludzkimi”, nr 3–4.
- Tadeusiewicz G. (1997), *Edukacja w Europie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa–Łódź.
- Tadeusiewicz G. (2006), *Współczesne paradygmaty andragogiki pracy*, [w:] Z. Wiątrowski (red.), *Pedagogika pracy i andragogika w konstelacji europejskiej i globalnej*, WSHE, Włocławek.

Summary

Intercultural competencies of professional and personal counsellors

The aim of this article is to demonstrate the influence of knowledge, skills and competencies in the field of intercultural communication. These qualifications are very important because they have a profound impact on the shape of the labour

market. They are also essential for success in educational and professional activity. The increase in occupational mobility, the implemented paradigm of professional development and the opening of borders are a real challenge for a potential employee. The sociocultural context with the growing number of intercultural workers enforces certain changes in the functioning of vocational counselling. Career counsellors, personal trainers and coaches must constantly monitor the process of labour market changes, but the quality of counselling depends on their knowledge and skills. It becomes necessary to equip them with specialist knowledge and competencies in the field of intercultural competence.

Keywords: professional career, intercultural communication, Intercultural Competence, employment counsellor, career consultant, international job offers, competencies, interculturalism, multiculturalism, international corporations